تقييم الخدمات العامة (التعليم، البيئة، الصحة، النقل) في مدينة بغداد على وفق مؤشرات المواصفة القياسية ISO 37120: 2014 ومؤشرات مدينة عمان

أ.م.د. مها كامل جواد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة بغداد
maha.k@codec.uobaghdad.edu.iq

الباحث: أياد ماي أسد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة بغداد
Ayad.Mai1303a@coadec.uobaghdad.edu.iq

المستخلص:

يعود سبب اختيار عنوان البحث إلى عدة أسباب أهمها تدني جودة الحياة للمواطنين، وتكمن مشكلة البحث في ضعف مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والتي يمكن ملاحظتها عند مقارنة الخدمات العامة المتوفرة في المدينة مع ما تقدمه المُدن العالمية والإقليمية الأخرى لمجتمعاتها، وتنبع أهمية البحث بكونه ألأساس لانضمام مدينة بغداد إلى المجلس العالمي لبيانات المُدن، ويهدف هذا البحث إلى تقييم المدن والخدمات وجودة الحياة في العاصمة بغداد حسب المواصفة ISO 37120: 2014، واستخدم الباحثان منهج دراسة الحالة بما يتناسب مع طبيعة البحث، وتم جمع البيانات العملية من خلال قائمة الفحص المرفقة بالمواصفة القياسية الدولية بناءً على المجالات المختارة (التعليم، البيئة، الصحة، النقل) من المواصفة القياسية الدولية، وتم اختيار مجال البحث ليشمل المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات العامة المختارة في مدينة بغداد. أما عينة البحث فقد اشتملت على الوزارات الأتية (التربية، التعليم العالي والبحث العلمي، الصحة والبيئة، النقل، التخطيط) فضلاً عن أمانة بغداد، وتم جمع البيانات الخاصة بالبحث من خلال التقارير الرسمية والمقابلات فضلاً عن التنسيق مع مدير المرصد الحضري في أمانة عمان الكبرى، وتم تحديد المؤشرات المطبقة، إذ ركز الجزء الأول من تحليل البيانات على حصر المؤشرات الموثقة بعد معالجتها رياضياً، وبعد تحديد البيانات التي تم الحصول عليها اتضح أن معدلات المطابقة للمجالات المختارة من المواصفة القياسية بلغت (٩٣,٥%)، أي أن الفجوة في التطبيق والتوثيق (٦,٥%). بينما ركز الجزء الثاني من تحليل البيانات على مقارنة كل مؤشر لمدينة بغداد مع نظيره في عمان، من أجل التعرف على واقع كل خدمة ومتابعة مؤشرات المدن الجيدة والعمل على مواكبتها، حيث تفوقت مدينة عمان على بغداد من حيث تقييم مؤشرات الخدمات المختارة، إذ حصلت مدينة عمان على (٢٤,٠٢٣) نقطة بينما تحصلت بغداد على (١٩,٠٠٤) نقطة في تقييم المجالات المختارة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات العامة، الخدمات التعليمية، الخدمات البيئية، الخدمات الصحية، النقل، جودة الحياة، التنمية المستدامة للمجتمعات، ISO 37120: 2014.

Evaluating public services (Education, Environment, Health, Transportation) in the city of Baghdad according to the indicators of the standard ISO 37120: 2014 and the indicators of the city of Amman

Assist. Prof. Dr. Maha Kamel Jawad
College of Administration and Economics
University of Baghdad

Researcher: Ayad May Asad
College of Administration and Economics
University of Baghdad

Abstract:

The reason for choosing the title of the research is due to several reasons. The most important of which is the low quality of life for citizens, and the research problem

lies in the poor level of services provided to citizens, which can be observed when comparing public services available in the city with what other global and regional cities offer to their societies. The importance of the research stems as the basis for joining the city of Baghdad to the World Council for City Data. This research aims to evaluate cities, services and quality of life in the capital, Baghdad, according to ISO 37120: 2014. The researchers used the case study methodology in proportion to the nature of the research. The practical data were collected through the checklist attached to the International Standard based on the selected fields (education, environment, health, transportation) from the international standard, and the field of research was chosen to include institutions concerned with providing selected public services in the city of Baghdad. As for the research sample, it included the following ministries (education, higher education and scientific research, health and environment, transportation, planning) as well as the Municipality of Baghdad, and data on the research were collected through official reports and interviews as well as coordination with the director of the urban observatory in the Greater Amman Municipality. The applied indicators were identified, as the first part of the data analysis focused on counting the documented indicators after being processed mathematically, and after determining the data obtained, it became clear that the conformity rates for the selected fields of the standard amounted to (93.5%), meaning that the gap in application and documentation is (6.5%). While the second part of the data analysis focused on comparing each indicator for the city of Baghdad with its counterpart in the city of Amman. In order to identify the reality of each service and follow up on the indicators of good cities and work to keep pace with them, as the city of Amman surpassed the city of Baghdad in terms of evaluating the indicators of the selected services. The city of Amman got (24.023) points, while the city of Baghdad got (19.004) points in the evaluation of the chosen fields.

Keywords: public services, educational services, environmental services, health services, transportation, quality of life, sustainable development of societies, ISO 37120: 2014.

المقدمة

تحظى الخدمات العامة بأهمية كبيرة لدى المواطنين والمؤسسات في المدن، إذ ترتبط تلك الخدمات ارتباطاً وثيقاً بحاجات الأنسان الأساسية التي هي مطلب أساسي لحياة الأنسان وديمومته. ويقاس المعيار الحقيقي لتطور المدن والمراكز الحضرية بمقدار ما تقدمه تلك المدن من خدمات مجتمعية، إذ أن جميع فعاليات وأنشطة المدينة سواء التعليمية منها أو الصحية أو البيئية فضلاً عن خدمات النقل وغيرها تكون مرتكزة في قطاع الخدمات، الذي يحتل أهمية كبيرة في حياة المدن كونه واحداً من أهم القطاعات الأساسية في المدينة، والعامل المباشر في عملية النمو الحضري. كما تُعد الخدمات العامة النواة الأساسية لنشوء وبقاء المجتمعات على قيد الحياة كونها تتعلق بالجانب الوجودي للإنسان، فهي مطمح ومبتغى كل فرد من المجتمع وتمثل أولوية لاستمرار الحياة في المُدن وبخلاف ذلك سوف تكون المجتمعات البشرية المتواجدة ضمن المُدن عُرضةً لعدة تحديات منها (الفقر، العوز والحرمان، الجهل، الأوبئة والأمراض، الضوضاء، الزحام وغيرها)، إذ حظي

مفهوم الخدمات العامة باهتمام كبير في الآونة الأخيرة نتيجة لتزايد حاجة الإنسان للحصول على تلك الخدمات، وخاصة بعد تطور التقنيات والأساليب المستخدمة في توفير تلك الخدمات، وتميل الأدبيات المتعلقة بتقديم خدمات المُدن إلى التركيز على مجموعة أساسية من الخدمات. تشتمل على نظافة البيئة وجمالية المُدن وفضلاً عن الخدمات التعليمية والصحية وغيرها من الخدمات الأخرى التي تُعنى بشريحة واسعة من الموطنين، ومن المؤكد أن النشاط الاقتصادي يبدأ بالبنية التحتية ويزدهر مع توفير تلك البُنية، ومن هنا تتضح الأهمية الكبيرة للخدمات العامة في شتى مجالات الحياة. وبالنظر لسيطرة تلك الخدمات على اغلب جوانب الحياة في المُدن، لذا لابد من تضمين خطط المدينة التنموية ومشاريع تخطيطها جانباً كبيراً من هذا النوع من الخدمات وضمن المواصفات القياسية للخدمة وبما يتناسب مع معدلات النمو السكاني والعمراني المتوقع للمدن. كما يجب أن تكون الخدمات العامة منصفة ويمكن الوصول إليها بسهولة، يتم توفيرها بطريقة تفضي إلى استخدام رشيد واقتصادي وفعال للموارد المتاحة، تحسين معايير الجودة بمرور الوقت، مستدامة مالياً وبيئياً، ويتم مراجعتها بانتظام بهدف التطوير والإرشاد والتحسين.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاَ. مشكلة البحث: يلعب قطاع الخدمات دور محوري في تنمية أي مجتمع عمراني جديد ويُعد من أهم عوامل الجذب السكاني خاصة إذا ما تم توفيره بالحجم والمستوى المناسب وتم تصميمه بكفاءة وتم وضعه في الموقع ألأمثل وتم تنفيذه وإدارته بكفاءة، وتكمن مشكلة البحث في ضعف مستوى الخدمات الأساسية وجودة الحياة في العاصمة بغداد وتباينها في مناطق العاصمة، إذ تبرز تلك المشكلة عند المقارنة ما بين خدمات المدن المتوفرة في المدينة ومع ما تقدمه المدن الأخرى لمجتمعاتها سواء في المدن العالمية (فيينا) والإقليمية (عمان) الأخرى أو في محافظات العراق الأخرى كما هو الحال في محافظات إقليم كردستان، ولا شك في أن التباين في بخدمات المدن التي تعد ركيزة أساسية في جودة الحياة التي يعيشها المواطنين وعدم توفرها ينتج عنه اثأر سلبية تكون منظورة وواضحة على أوضاع المواطنين التي يمكن قياسها وتحديدها من خلال العديد من الظواهر منها (الفقر، الهجرة، الأمراض، الجهل، البطالة، وغيرها)، سيما وأن افتقار المؤسسات الخدمية للبيانات يعد مشكلة بحد ذاته كون عدم امتلاك البيانات والمؤشرات المعنية بالخدمات، يؤدي إلى انتهاج سياسات وخطط غير واضحة وتفتقد للدقة ينتج عنها مشاريع وخدمات غير منسجمة مع حاجة المدينة، كما أن انعزال المُدن وعدم مواكبة بقية المُدن الإقليمية في المحافل العالمية يجعل من المدينة مخفية عن أنظار أصحاب المصلحة (المستثمرين وغيرهم)، وينبغي أن تكون مدينة بحجم مدينة بغداد منتمية إلى المجلس العالمي لبيانات المُدن الذي يعتمد في تصنيفه للمُدن على المواصفات القياسية الدولية الخاصة بمؤشرات الخدمات وجودة الحياة بهدف قياس مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين في المدينة ومعرفة جودة حياتهم والتعلم من بقية المُدن العالمية من اجل الارتقاء بالخدمات، وتنطلق مشكلة البحث من التساؤلات الآتية:

١. ما الخدمات العامة المقدمة من قبل المؤسسات الخدمية في مدينة بغداد؟
٢. ما المؤشرات المتوفرة أو المقاسة؟
٣. ما نسبة مطابقة المؤشرات لبنود المواصفة المختارة (التعليم، البيئة، الصحة، النقل) وما مقدار الفجوة بين المؤشرات المطلوبة والمؤشرات المقاسة؟
٤. ما مستوى الخدمات العامة والمؤشرات العامة لجودة الحياة في مدينة بغداد مقارنة بمؤشرات مدينة عمان؟

ثانياً. أهمية البحث: تكمن أهمية البحث في كونه سيوجه الأنظار لعدد من المفاهيم المهمة في المؤسسات الخدمية وتتركز أهميته في التوجه الحديث للدول نحو المجتمع وخدمته بالصورة المثلى وبوجه الخصوص المنظمات التي وجدت لخدمة المجتمع، ويمكن إيجاز أهمية البحث في النقاط الآتية:

١. اعتماد مؤشرات المواصفة (ISO 37120:2014) كأساس لإنطلاق البحث منها نحو تطبيق مبادئ التنمية المستدامة للمجتمعات لاحتوائها على مؤشرات خاصة بالخدمات وجودة الحياة.
٢. إمكانية الاستفادة من البحث الحالي والانضمام إلى المجلس العالمي لبيانات المُدن والترويج لمدينة بغداد عالمياً بهدف جذب الاستثمارات ولاطلاع العالم بما تقدمه المدينة للسكان والزائرين والمستثمرين من خدمات وتسهيلات.
٣. إمكانية اعتماد البحث بهدف الحصول على شهادة تقديرية من قبل المجلس العالمي لبيانات المُدن.

ثالثاً. أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق عدداً من الأهداف بناءً على ما تم عرضه في المشكلة وهي:

١. التعرف على أهم الخدمات العامة المقدمة للمواطنين والتي تؤثر بشكل كبير في جودة الحياة لديهم من خلال تسليط الضوء على الخدمات المرتبطة بمجالات (التعليم، البيئية، الصحة، النقل).
٢. تقييم الخدمات العامة المختارة وجودة الحياة اعتماداً على المجالات التي تناولتها المواصفة ISO: 37120: 2014 من خلال التحقق من المؤشرات المطبقة وغير المطبقة الواردة ضمن المواصفة القياسية.
٣. مقارنة مؤشرات المدينة بالمؤشرات الخاصة بإحدى المدُن الإقليمية (عمان) بهدف تعزيز وتحسين الجوانب الإيجابية في المدينة وتصحيح وتقويم الجوانب السلبية والتي تعاني من الإهمال.

رابعاً. حدود البحث:

١. الحدود الزمنية: تضمنت حدود المعايشة التي أجراها الباحثان أثناء جمعهما البيانات الخاصة بموضوع البحث والتي تبدأ من ٢٠١٦/١/١ لغاية ٢٠١٩/١٢/٣١ والتي تمثل تاريخ إصدار التقارير والبيانات الرسمية الخاصة بالجانب العملي من البحث.
٢. الحدود المكانية: اغلب المؤسسات الخدمية المعنية بتقديم الخدمات العامة المختارة ضمن مدينة بغداد وكما موضح في الجدول (١):

الجدول (١): الحدود المكانية للبحث

ت	الحدود المكانية للبحث
١	وزارة التخطيط
٢	وزارة الصحة والبيئة
٣	وزارة التربية
٤	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
٥	وزارة النقل
٦	أمانة بغداد

المصدر: من إعداد الباحثان.

٣. الحدود الموضوعية: تشتمل الحدود الموضوعية للبحث على بعض المجالات التي تضمنتها المواصفة القياسية الدولية ISO 37120: 2014 متمثلة بمجالات (التعليم، البيئية، الصحة، النقل).

خامساً. منهج البحث: تتعدد مناهج البحث العلمي بحسب الأساليب المتبعة وقد اختار الباحثان منهج دراسة الحالة لكونه يتلاءم مع طبيعة البحث كونه يتناول تقييم مستوى الخدمات وجودة الحياة في اهم المدن العراقية (العاصمة) التي تختلف عن بقية المدن الأخرى من حيث المؤسسات الخدمية المعنية بتقديم الخدمات ضمنها وكذلك لكونها تشتمل على كثافة سكانية عالية تميزها عن باقي المدن الأخرى، كما أن منهج دراسة الحالة منهج متنوع وبإمكان الباحثان من خلاله استخدام أكثر من أسلوب كتحليل المحتوى والتحليل المقارن، إذ سيتم وصف المحاور التي سيتم الاعتماد عليها في البحث في الجانب النظري ثم تحليل ومعالجة البيانات التي تم الحصول عليها في الجانب العملي وفقا" لما تتطلبه مشكلة وأهداف البحث ويعد هذا المنهج ملائماً لمثل هذه الدراسات.

سادساً. طرق جمع البيانات: استعان الباحثان بعدة مصادر متنوعة لجمع البيانات من اجل أنجاز الجانب النظري والعملي للبحث إذ تم الحصول على البيانات المتعلقة بالبحث من خلال ما يأتي:

١. **الجانب النظري:** تم إنجاز الجانب النظري للبحث من خلال الاستعانة بالكتب والرسائل والأطروحات الجامعية والدراسات والبحوث وبعض المقالات والمؤتمرات المنشورة في المجلات العلمية وفي شبكة المعلومات.

٢. **الجانب العملي:** يتم الحصول على البيانات المتعلقة بالجانب العملي من خلال الوسائل الآتية:

أ. أمانة عمان الكبرى/السيد مدير المرصد الحضري (المهندس أكرم الخريسات): فيما يخص البيانات الخاصة بأمانة عمان الكبرى.

ب. برنامج (ARC GIS) وقد تم استخدام هذا البرنامج بهدف حصر الفعاليات وحساب مساحات وأطوال الفعاليات الخدمية كون بعض البيانات المتعلقة بالمواصفة القياسية تعتمد على الخرائط كحساب المساحات الخضراء وأطوال الطرق المنشأة وغيرها وحسب ما تضمنته بنود المواصفة القياسية الدولية.

ج. المقابلات مع الموظفين المعنيين في المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات المختارة.

د. التقارير الدورية المُعَدة من قبل الجهات الرسمية المتمثلة بوزارة التخطيط/الجهاز المركزي للإحصاء.

سابعاً. أدوات البحث:

١. المواصفة (ISO 37120:2014) لغرض قياس المؤشرات الخاصة بالخدمات العامة.

٢. برنامج (Mendeley) لتنظيم وتوثيق المراجع والمصادر الأجنبية.

ثامناً. المقاييس المستخدمة في البحث:

١. **فيما يخص تحليل الفجوات وقياس نسبة تطبيق المواصفة القياسية:** اعتمد الباحثان التصنيف الذي انتهجته المواصفة القياسية، إذ يتم قياس نسبة التحقق للمواصفة القياسية الدولية وحساب الفجوة للمجالات الأساسية من خلال وضع علامة (√) إزاءه المؤشر في حال كون المؤشر متوفر، وفي حال كونه غير متوفر فيتم الإشارة إليه بعلامة (×) ثم تقاس النسبة المئوية لكل مجال وذلك من خلال تقسيم مقدار المؤشرات المتوفرة على المؤشرات الكلية ثم تقاس الفجوة من خلال المتبقي من نسبة ١٠٠%.

٢. **فيما يخص تقيم المؤشرات ومقارنتها مع مؤشرات مدينة عمان:** اعتمد الباحثان على مقياس نسبي مُبتكر يختص بمقارنة مؤشرات مدينتي بغداد وعمان والذي يعتمد على قسمة قيمة مؤشر مدينة على مؤشر المدينة الأخرى وفقاً لما سيتم إيضاحه في الجانب العملي من البحث.

تاسعاً. أدوات تحليل البيانات: تم اعتماد قائمة فحص المرفقة مع للمواصفة القياسية ISO 37120: 2014، أما الأدوات التي تم استخدامها لتحليل بيانات قائمة الفحص فهي:

١. النسبة المئوية لمطابقة $= \frac{\text{عدد المؤشرات المتوفرة لجميع المجالات}}{\text{عدد المؤشرات المطلوبة لجميع المجالات}} \times ١٠٠ \%$

٢. حجم الفجوة لكل محور = ١ - النسبة المئوية للمطابقة.

٣. تقييم المؤشرات الإيجابية.

أ. بالنسبة للمدينة التي تمتلك أعلى قيمة تمنح نقطة واحدة.

ب. بالنسبة للمدينة التي تمتلك قيمة مؤشر اقل فيتم استنتاج مقدار التقييم من خلال قسمة قيمة المؤشر بالنسبة للمدينة التي تمتلك مؤشر اقل مقسوماً على مؤشر المدينة التي تمتلك مؤشراً أعلى، مما ينتج عنه قيمة عشرية تتراوح بين (٠-١).

٤. تقييم المؤشرات السلبية

أ. بالنسبة للمدينة التي تمتلك أدنى قيمة تمنح نقطة واحدة.

ب. بالنسبة للمدينة التي تمتلك قيمة مؤشر أعلى فيتم استنتاج مقدار التقييم من خلال قسمة قيمة المؤشر بالنسبة للمدينة التي تمتلك مؤشر اقل مقسوماً على مؤشر المدينة التي تمتلك مؤشراً أعلى، مما ينتج عنه قيمة عشرية تتراوح بين (٠-١).

المبحث الثاني: التأطير النظري

أولاً. الخدمات العامة:

أ. **مفهوم الخدمات العامة:** حظي مفهوم الخدمات العامة باهتمام كبير في الآونة الأخيرة نتيجة لتزايد حاجة الإنسان للحصول على تلك الخدمات، وخاصة بعد تطور التقنيات والأساليب المستخدمة في توفير تلك الخدمات (الدليمي، ٢٠١٥: ٢٧)، وتميل الأدبيات المتعلقة بتقديم خدمات المُدن إلى التركيز على مجموعة أساسية من الخدمات (Wollmann, et al., 2016: 2)، إذ تشتمل على تبليط والطرق الداخلية والخارجية وإنشاء مسارات المترو والقطارات وغير ذلك من الخدمات المرتبطة بمجال تشييد الجسور وإنارة المدينة وتطوير الساحات العامة، فضلاً عن الخدمات المرتبطة بنظافة المدينة وتحسين بيئتها وجماليتها(الشهوان، ٢٠١٣: ١١٣)، كما يتم إيلاء اهتمام خاص لقطاعات مهمة كالتعليم والصحة والنقل وغيرها، وقد وصفها الاتحاد الأوروبي من خلال استخدامه بمصطلح Services of General Economic Interest: SGEI خدمات المصلحة الاقتصادية العامة للإشارة إلى قطاع الخدمات الذي يهتم بالخدمات التي تعود بالنفع الاقتصادي للبلدة (Wollmann, et al., 2016: 2)، ومن المؤكد أن النشاط الاقتصادي يبدأ بالبنية التحتية ويزدهر مع توفير تلك البُنية (Samli, 2010: 13-14). ومن هذا تتضح الأهمية الكبيرة للخدمات العامة في شتى مجالات الحياة (الشهوان، ٢٠١٣: ١١٣)، وبالنظر لكون الخدمات العامة تُسيطر على اغلب جوانب الحياة في المُدن، لذا لابد من تضمين خطط المدينة التنموية ومشاريع تخطيطها جانباً كبيراً من هذا النوع من الخدمات وضمن المواصفات القياسية للخدمة وبما يتناسب مع معدلات النمو السكاني والعمراني المتوقع للمدن (الجميلي والكناني، ٢٠١٢: ١٤)، ويبين الجدول (٢) التعاريف التي تناولت خدمات المُدن.

الجدول (٢): تعريف خدمات المُدن

ت	المصدر	التعريف
١	(الجميلي و الكناني، ٢٠١٢: ١٤)	تُعد مظهراً مهما من مظاهر الحياة الحضرية بشكل عام وعليها ترتكز العديد من القطاعات الخدمية الأخرى، وتمثل الخدمات العامة الموجهة للمواطنين والأنشطة والتي ترفد المدينة وبيئتها بالعديد من مقومات الحياة اللازمة لاستمرارها.
٢	(قدوري و احمد، ٢٠١٦: ١٥)	أنشطة أو فعاليات غير ملموسة ونسبية وسريعة الزوال وهي تمثل نشاطا أو أداء يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات الزبائن أو إرضائهم.
٣	(world meteorological organization, 2017)	مجمل الخدمات المقدمة في سياق إدارة المُدن من قبل رؤساء البلدية والهيئات الأخرى لإدارة المُدن، بما في ذلك خدمات النقل والإسكان وإدارة المياه وإدارة النفايات وإزالة الثلوج وغيرها.
٤	(إبراهيم و الحسن، ٢٠١٩: ٣٧-٣٨)	تشتمل على الخدمات الصحية، التعليمية، الثقافية، الترفيهية، الإدارية، التجارية وغير ذلك، وتتوزع هذه الخدمات داخل المدينة وفي أحيائها والقرى المحيطة بها.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المثبتة.

ويرى الباحثان بأن خدمات المُدن تمثل مجمل الخدمات الموجهة لشريحة واسعة من المواطنين بشكل مباشر وغير مباشر داخل المُدن والمناطق المحيطة بها. إذ تشتمل على حزمة الخدمات الضرورية لتأمين حياتهم وتحسين ظروف معيشتهم وتلبية احتياجاتهم بما يؤمن استقرارهم والحفاظ على صحتهم وتطوير قدراتهم وصولاً إلى تحقيق السعادة والرفاهية لعموم المجتمع.

ب. تصنيف خدمات المُدن: توصل عدد من الباحثين إلى حصر الخدمات على النحو الاتي (الجميلي والكناني، ٢٠١٢: ٣-٤):

١. **خدمات البنية الأساسية (البنى التحتية):** تتمثل بالخدمات التي تهتم الدولة بتوفيرها والإشراف عليها نظراً لأهميتها إذ تُعد وفرتها أمر ضروري للمجتمع للحاجة الماسة لها، وتضم مجموعة خدمات منها: خدمات النظافة والنقل وغيرها.

٢. **الخدمات السيادية:** تكتسب تلك الخدمات السِيادة من إمكانية إشرافها على قطاعات الخدمة كافة، ومنها الخدمات التعليمية، أما مصدر السِيادة فهو نابع من كونها مسؤولة عن بناء عقول الأفراد وتأهيلهم لتأدية ما عليهم من واجبات.

٣. **الخدمات الاقتصادية والرعاية الإنسانية:** تتمثل في الخدمات الصحية والاجتماعية، والخدمات التي غالباً ما تستهلك في حال إنتاجها مثل الخدمات المصرفية والثقافية والترفيهية وغيرها.

ج. إيجاز عن الخدمات العامة (التعليمية، البيئية، الصحية، النقل):

١. **الخدمات التعليمية:** يعد التعليم أحد القطاعات المهمة في المنطقة لأنه يؤثر على مستوى المعيشة والتوظيف ويتوسع ذلك القطاع بسرعة بسبب النمو المذهل للسكان، ويساعد تطوير المرافق التعليمية في المُدن على تحسين جودة حياة المواطنين، إذ تم الاعتراف بدور التعليم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية منذ أيام أفلاطون. إذ اعتقد أفلاطون أن التعليم لا غنى عنه من أجل الصحة الاقتصادية لمجتمع منظم. ويُعد التعليم الابتدائي والثانوي هو الشغل الشاغل لجميع الدول، فهو قاعدة لتحول اجتماعي اقتصادي ناجح، وتعتبر عالمية التعليم تحدياً من قبل جميع الدول كون التعليم هو الأساس لتنمية الموارد البشرية (Sinha, 2019: 222-223).

٢. **الخدمات البيئية:** تتمثل الخدمات البيئية بالخدمات المرتبطة بتحسين بيئة المدينة، وتُعد المتنزهات والمرافق الترفيهية أحد المجالات الواسعة للإدارة البيئية التي تشمل المفاهيم الناشئة في الإدارة البيئية (Budruk & Phillips, 2011: 11)، فهناك إدراك متزايد للفوائد الإيجابية للترفيه في الهواء الطلق والسياحة القائمة على الطبيعة، ومن المُسَلم به على نطاق واسع أن زيارة الأماكن الطبيعية والبقاء في الهواء الطلق أمر مهم لتحسين البيئة فضلاً عن تأثيراتها الإيجابية على صحة الإنسان ورفاهيته، وتعزيز الروابط الاجتماعية، وربط الناس بتراثهم الطبيعي والثقافي (Winter et al., 2019: 1).

٣. **الخدمات الصحية:** تشكل الحالة الصحية للسكان إحدى القضايا الأساسية لجميع المجتمعات ويعبر عنها بالبقاء أو متوسط عمر الفرد، كما أنها تمثل شرط أساسي للحفاظ على حياة المجتمع ككل (Wollmann & Marcou, 2010: 120-121)، ففي المجتمعات التي يرتفع فيها معدل أعمار السكان يتطلب ذلك أن تلبي خدمات الرعاية الصحية متطلبات واحتياجات كبار السن من النواحي العلاجية والتأهيلية والنفسية والاجتماعية، وفي المجتمعات التي يقل فيها أعمار السكان تلبي متطلبات الأسر حديثة التكوين من حيث رعاية الأمومة والطفولة (فرج، ٢٠١٢: ١٤).

٤. **النقل الحضري:** تشمل الخدمات المتعلقة بالنقل داخل المُدن كإنشاء وتشغيل وصيانة البنية التحتية للطرق والنقل العام وإدارة المرور في اغلب الدول منخفضة الدخل (Jones et al., 2014: 17)، وتضم خدمات النقل العام مجموعة واسعة من وسائط النقل كالحافلات وعربات الترام وقطار المترو والسكك الحديدية وغيرها، وتشتمل الخدمة على تصميم وإنشاء وصيانة الطرق (Beatty & Mitchell, 2017: 29)، وتلعب وسائل النقل العام دورًا مهمًا خصوصاً في المُدن التي يصل عدد سكانها إلى مليوني نسمة فأكثر، إذ لا يجب أن يكون المشي هو الشكل السائد للتنقل، وينبغي أن تشكل وسائل النقل العام الحصة المهيمنة على مزيج الوسائط (Puri & Mishra, 2019: 113). إذ يؤثر الازدحام على جميع مستخدمي الطرق، وغالباً ما يضطر الفقراء إلى السير مشياً على الأقدام أو السفر عبر حافلات بطيئة الحركة أو عبر طرق مزدحمة (Starkey & Hine, 2014: 7). ولغرض توفير وسائل النقل العام عالية الجودة التي من شأنها حل اغلب مشاكل النقل والزحام المروري فأن الأمر يتطلب التركيز على تطوير البنية التحتية لنظام النقل واستخدام التكنولوجيا الحديثة لضمان تنقل المواطنين بانسيابية (Ariffin & Zahari, 2013: 439-440).

ثانياً. جودة الحياة:

١. **مفهوم جودة الحياة:** نالت جودة الحياة اهتماما متزايداً من صانعو السياسات الذين يهدفون إلى جعل المُدن أماكن أفضل للعيش فيها (Michelangeli, 2015: i). ويشير مصطلح جودة الحياة إلى كونه مصطلح عام يستخدمه مقدمو الرعاية الصحية والباحثون للإشارة إلى الرضا عن الحياة

اليومية (Nistor, 2011: 16-17). كما أن مصطلح جودة الحياة مرتبط بفكرة الاستدامة في غالبية الدول المتقدمة، ونتيجة لذلك تعتمد اغلب الدول النامية على النمو الاقتصادي بينما تركز الدول المتقدمة على جودة البيئة (مهنا وأخرون، ٢٠١٨: ٣)، وتشير جودة الحياة إلى الإحساس العام للشخص بالرفاهية بما في ذلك جميع الجوانب التي تساهم في تحقيق رضاه الشخصي تجاه الحياة (Ng et al., 2018: 2). ويوضح الجدول (٣) اهم التعاريف التي تناولت جودة الحياة.

الجدول (٣): تعريف جودة الحياة بحسب أراء بعض الباحثين

ت	المصدر	تعريف جودة الحياة
١	(Theofilou, 2013: 151)	(الأداة التي يتم بموجبها تقييم حياة الأفراد من جوانب متعددة من حياتهم وتتضمن هذه التقييمات ردود فعل الفرد العاطفية تجاه أحداث الحياة، والتصرف، والشعور بالرضا، والرضا عن العمل والعلاقات الشخصية).
٤	(Yang et al., 2017: 104)	(تقييمات الشخص لدرجة تلبية احتياجاته وأهدافه ورغباته).
٦	(Nazari, 2019: 2)	(عنوان جديد لمفهوم الرفاهية المادية والنفسية للناس في بيئتهم).
٧	(Tonon, 2020: 1)	(مفهوم متعدد الأبعاد يشتمل على عدد من المجالات التي يعتبرها الناس ويقيمونها بشكل مختلف وفقًا للأهمية التي يعلقونها على كل مجال في حياتهم).
٨	(Nedkov et al., 2020: 232)	(الهدف الرئيسي للتخطيط الإقليمي وتعد أساس للخطط الاستراتيجية على مستوى الدولة والإقليم والبلدية).

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المثبتة.

ويرى الباحثان بأن جودة الحياة تمثل مزيجاً من المؤشرات المتنوعة والمتشابكة التي تنبع من تفاعل الفرد بمحيطه وفي مختلف المجالات الصحية والتعليمية والنفسية والاقتصادية والمجتمعية وغيرها وبالإمكان التعبير عنها بأنها حالة من السعادة والرفاه والرُقي والازدهار.

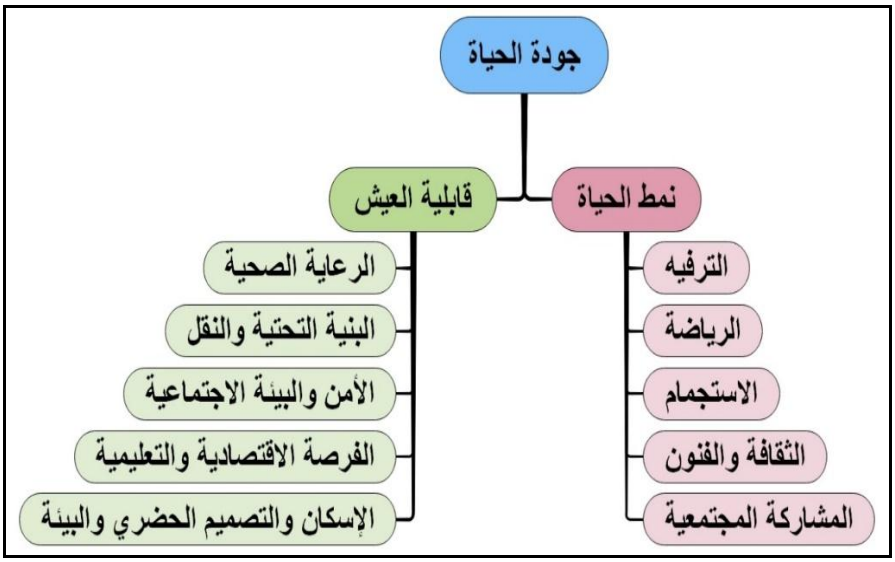
٢. **مؤشرات جودة الحياة:** يُعرف المؤشر بأنه مقياس يلخص المعلومات الكمية أو النوعية التي تعبر عن ظاهرة أو مشكلة معينة، لذا فهو يسمح بإمكانية تقييم الظاهرة بحالتها الحالية أو بسلسلة زمنية مماثلة وبناءً على ذلك تظهر المؤشرات الأنماط السلبية والإيجابية لهذه الظاهرة وعادة ما تكون المؤشرات أدوات للتعريف والمقارنة، وأدوات للحوار والتواصل، وأساسًا متينًا لاتخاذ القرار (زومايا و السعدي، ٢٠١٩: ١٤٧). وتُعد المؤشرات علامة لموضوع معين وأن كل بُعد من أبعاد جودة الحياة يمكن قياسه عبر مجموعة متنوعة من المؤشرات، وينطوي فهم أبعاد جودة الحياة على فهم مؤشراتها، ويلاحظ وجود علاقة وثيقة بين جودة الحياة والاستدامة، إذ تشهد الأحياء المستدامة أعدادًا متزايدة من السكان الجدد لاحتوائها على أماكن للإقامة والعمل واللعب، كما يتمتع بعض سكان الحي بالصحة الجيدة والرفاهية والعاطفة والسعادة والعدالة، وتكمن أكثر التحديات التي تواجه المدينة في أفقر الأحياء، والتي لا تدعم الاستدامة ولا تستفيد من مفاهيم التخطيط الحضري (Gilderbloom, 2016: 2). إذ لطالما كان موضوع قياس رفاهية الأفراد والمجتمع موضوع

نقاش منذ فترة طويلة وقد تخطى هذا الموضوع مؤخرًا الأوساط الأكاديمية ليتم معالجتها من قبل صانعي القرار والمنظمات الدولية والمجتمع المدني (Bianco et al., 2019: 47-48). تعتمد غالبية الدراسات الخاصة بجودة الحياة في المُدن على مناهج موضوعية لمستوى المدينة، في حين يتم إهمال جودة الحياة الشخصية نسبياً بسبب نقص البيانات الأولية، كون الارتقاء بالجوانب الموضوعية لجودة الحياة سيسهم إيجاباً في تحسين جودة الحياة الشخصية للأفراد، وقد صنف الباحثون مؤشرات جودة الحياة على النحو الاتي (Saitluanga, 2017: 93-103): (المؤشرات الموضوعية، المؤشرات الذاتية، المؤشرات الشاملة).

٣. **المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة:** يمكن تحديد مفهومين مرتبطين بشكل مباشر بجودة الحياة وكالاتي (وثيقة برنامج جودة الحياة ٢٠٢٠ ـ خطة التنفيذ، ٢٠١٩: ١٠):

- **قابلية العيش:** وهي تهيئة ظروف العيش من أجل حياة مرضية.
- **نمط الحياة:** وهي توفير خيارات للناس لتكون لديهم حياة ممتعة ورغيدة.

إذ إن كلا هذين الجانبين مهمان للوصول إلى هدف تعزيز جودة الحياة فعلى سبيل المثال، قد توفر المُدن الكبيرة مثل نيويورك أو لندن للمواطنين نطاقاً واسعاً من الخيارات المتعلقة بنمط الحياة، إلا أنها لا تفعل ذلك حين يتعلق الأمر بتوفر ظروف معيشة جيدة، كارتفاع تكلفة السكن والنقل، وفي المقابل هناك مدن مثل جنيف توفر معايير معيشة عالية جداً ولكن خيارات نمط الحياة فيها محدودة، وقد أظهر التحليل وجود عشر فئات فرعية مقسمة بالتساوي بين مفهومي نمط الحياة وقابلية العيش إذ تم تحديد خمس فئات ضمن مفهوم قابلية العيش تغطي الجوانب الرئيسية للحياة، وهي (الرعاية الصحية، البنية التحية والنقل، الأمن والبيئة الاجتماعية، الفرص الاقتصادية والتعليمية، الإسكان والتصميم الحضري والبيئة)، كما تم تحديد خمس فئات رئيسية ضمن مفهوم (نمط الحياة) بالتركيز على الخيارات والعروض المناسبة المتاحة للمواطنين والمقيمين لقضاء أوقات فراغهم وتشمل (الترفيه، الرياضة، الاستجمام، الثقافة والفنون، المشاركة المجتمعية)، ويوضح الشكل (١) مجمل الفئات المعنية بمفهومي نمط الحياة وقابلية العيش.

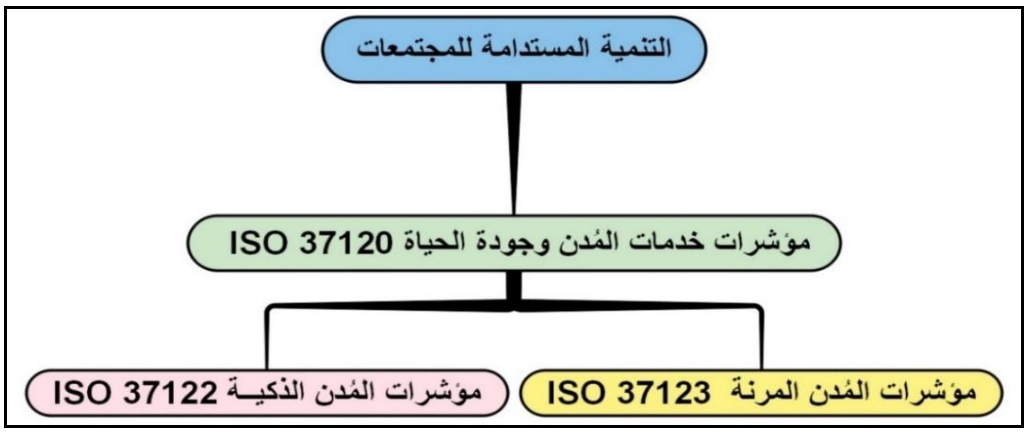


الشكل (١): الجوانب المتعلقة بنمط الحياة وقابلية العيش المرتبطين بمفهوم جودة الحياة

المصدر: وثيقة برنامج جودة الحياة ٢٠٢٠ ـخطة التنفيذ. (٢٠١٩)، المملكة العربية السعودية، ١١.

ثالثاً. التنمية المستدامة للمجتمعات:

١. **نشوء المواصفة الأيزو ISO37120 وتطورها:** بدأت الجهات المختصة بالمواصفات مثل اللجنة الكهرو تقنية الدولية International Electrotechnical Commission: IEC والمنظمة الدولية للتوحيد القياسي International Organization for Standardization: ISO والاتحاد الدولي للاتصالات International Telecommunication Union: ITU في معالجة جدول أعمال المدن المهمة من خلال عمل جديد يشمل عدة موضوعات مثل الشبكات الذكية والمدن الذكية والبنية التحتية للاتصالات الدولية وأنظمة الإدارة كجزء من سلسلة جديدة من المعايير الدولية التي يتم تطويرها من أجل نهج شامل ومتكامل للتنمية المستدامة والمرونة بموجب ISO TC268 التنمية المستدامة للمجتمعات، إذ تم نشر مواصفة ISO37120: 2014 (التنمية المستدامة للمجتمعات-مؤشرات خدمات المدينة وجودة الحياة) في ٢٠١٤/٥/١٥ من قبل المنظمة الدولية للمواصفات القياسية، وتُعد ISO 37120: 2014 المواصفة القياسية الدولية الأولى المعنية بمؤشرات المدينة، إذ يمكن الاستفادة من هذه المؤشرات من قبل قادة المدن ورجال الأعمال والباحثين والمخططين والمصممين وغيرهم من المهنيين لبناء مدن مستدامة وشاملة ومزدهرة في جميع أنحاء العالم، وتضمن هذه المواصفة القياسية حصول الباحثين وصانعي القرار والمواطنين على بيانات أكثر دقة وموثوقية عن المُدن، إذ لن تسهم المواصفة القياسية ISO 37120 في مجال الإحصائيات فقط من خلال توحيد طريقة الإبلاغ عن البيانات والتحقق منها، ولكنها تسهم أيضًا في توحيد طريقة إدارة البيانات وتحليلها. تم تطوير المواصفة القياسية الدولية ISO 37120: 2014 من قبل منظمة مؤشرات المدينة العالمية Global City Indicators Facility: GCIF واللجنة الفنية في منظمة الأيزو المعنية بالتنمية المستدامة للمجتمعات ISO/TC 268 (McCarney, 2015: 103-104). وتركز هذه المواصفة القياسية على خدمات المدينة وجودة الحياة كمساهمة في استدامة المدينة، كجزء من سلسلة جديدة من المواصفات الدولية التي يجري تطويرها من أجل اتباع نهج متكامل للتنمية المستدامة، وتعد المواصفة القياسية ISO 37120: 2014 أول مواصفة تهتم بقياس مؤشرات المُدن المعنية بخدمات المُدن وجودة الحياة، كما أنها تعد الأساس للمواصفات القياسية الخاصة بالمُدن الذكية والمدن المرنة (ISO 37120, 2018: 2)، وكما موضح بالشكل (٢).



الشكل (٢): علاقة المواصفة القياسية الدولية الخاصة بالمدن.

www.iso.org. (2018), Retrieved from ISO 37120: 2018: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37120:ed-2:v1:en

٢. **علاقة ISO 37120: 2014 مع التنمية المستدامة:** هناك ثلاثة جوانب للتنمية المستدامة: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. يرتبط البعد الاقتصادي باستخدام الموارد الشحيحة، وأصحاب المصالح في النظام الاقتصادي والسياسات الاقتصادية المنفذة وتقييم آثارها على البيئة في إطار هذا البعد. أما البعد الاجتماعي فأنه يرتبط بالتعددية وضمان استمرارية النظم الاجتماعية الثقافية والحفاظ على التنوع الثقافي، كما أن البعد البيئي يرتبط بحفظ التنوع البيولوجي والنظام البيئي المتوازن ومنع التلوث البيئي الخطير (Gurluk, 2010: 86-87)، فعندما يتم تقييم مؤشرات ISO 37120: 2014 في إطار هذه الأبعاد للتنمية المستدامة، يمكن الملاحظة بأنها تحتوي على مؤشرات المُدن التي تمثل جميع أبعاد التنمية المستدامة الثلاثة. إذ أن البعد الاقتصادي يمثله مجال الاقتصاد، أحد مؤشرات الأداء الرئيسية السبعة عشر المدرجة في المادة الخامسة من المواصفة، ومن ناحية أخرى يمكن القول إن مؤشرات مجال التمويل وغيرها من المؤشرات الفرعية تحت عناوين أخرى ترتبط بالبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة. بالمعنى الاجتماعي، يُرى أن مؤشرات الأداء الرئيسية مثل التعليم والإدارة والصحة والإسكان والترفيه والأمن تمثل البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بشكل مباشر أو غير مباشر. يمكن القول إن مؤشرات الأداء الرئيسية مثل البيئة، مياه الصرف، المياه والصرف الصحي، النفايات الصلبة ترتبط أيضًا بالبعد البيئي للتنمية المستدامة. ويمكن ربط المؤشرات الفرعية، والتي تعد من بين مؤشرات الأداء الرئيسية، بالعديد من جوانب التنمية المستدامة في نفس الوقت. إذ تقوم بعض مؤسسات القطاع الخاص وبعض المؤسسات والمؤسسات العامة بإجراء دراسات محلية وإقليمية وعالمية بشأن التنمية المستدامة وخدمات المُدن ومؤشرات جودة الحياة (Akdamar, 2018: 424-425).

المبحث الثالث: الجانب العملي

أولاً. تحليل البيانات الخاصة بالمجالات المختارة من المواصفة القياسية (ISO 37120: 2014): يتناول هذا المبحث تحليل البيانات فيما يتعلق بمجالات (التعليم، البيئة، الصحة، النقل) وتحديد مدى مطابقتها مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 37120: 2014، ويم قياس نسبة التحقق للمواصفة القياسية الدولية وحساب الفجوة للمجالات الأساسية من خلال وضع علامة (√) إزاءه المؤشر في حال كونه متوفراً وإذا لم يكن متوفراً فيتم الإشارة إليه بعلامة (×) ثم تقاس النسبة المئوية لكل مجال وذلك من خلال تقسيم مقدار المؤشرات المتوفرة على المؤشرات الكلية ثم تقاس الفجوة من خلال المتبقي من نسبة ١٠٠%.

١. **تحليل مؤشرات مجال التعليم:** يضم مجال التعليم العديد من المؤشرات الخاصة بنظام التعليم وهو أحد متطلبات المواصفة ISO 37120: 2014 والذي يمكن من خلاله التعرف على الواقع التعليمي في المدينة من خلال قياس المؤشرات الخاصة بذلك المجال ويتضمن الجدول (٤) المؤشرات التعليمية المقاسة والمعنية بمدينة بغداد ومصادر الحصول على تلك المؤشرات.

الجدول (٤): نتائج مطابقة متطلبات المواصفة القياسية الدولية مع مؤشرات مجال التعليم لمدينة بغداد

المجال الرئيس	المؤشر الفرعي	المؤشرات الأساسية المتوفرة	المؤشرات الداعمة المتوفرة	النسبة المئوية المتحققة للمجال الرئيس	نسبة الفجوة للمجال الرئيسي
مجال التعليم	١.النسبة المئوية للإناث الملتحقات بالمدارس.	√		%١٠٠	% ٠
	٢.النسبة المئوية للطلبة الذين أتموا التعليم الابتدائي: معدل الاستمرار.	√			
	٣.النسبة المئوية للطلاب الذين أكملوا التعليم الثانوي: معدل الاستمرار.	√			
	٤.التعليم الابتدائي نسبه الطلاب/المعلمين.	√			
	٥.النسبة المئوية للسكان الذكور في سن الدراسة الملتحقين بالمدارس.		√		
	٦.النسبة المئوية للسكان في سن الدراسة الملتحقين بالمدارس.		√		
	٧.عدد درجات التعليم العالي لكل ١٠٠٠٠٠ من السكان.		√		
مجموع المؤشرات المتوفرة		٤	٣	٧	
مجموع المؤشرات غير المتوفرة		٠	٠	٠	
المجموع الكلي للمؤشرات المطلوبة		٤	٣	٧	

المصدر: من إعداد الباحثان.

يوضح الجدول (٤) المؤشرات المتوفرة وغير المتوفرة الخاصة بمجال التعليم وتصنيف تلك المؤشرات (أساسية، داعمة) حسب ورودها في المواصفة القياسية، مع حساب نسبة المطابقة ومقدار الفجوة، إذ بلغت نسبة المطابقة لذلك المجال ١٠٠%.

٢. **تحليل مؤشرات مجال البيئة:** يتضمن هذا المجال العديد من المؤشرات الخاصة بمجال البيئة الواردة ضمن المواصفة ISO 37120: 2014 والذي يمكن من خلاله التعرف على الغلاف الجوي والتغيرات المناخية ومستوى الضوضاء في مدينة بغداد من خلال قياس المؤشرات الخاصة بذلك المجال ويتضمن الجدول (٥) المؤشرات الخاصة بمجال البيئة المقاسة لمدينة بغداد ومصادر الحصول على تلك المؤشرات.

الجدول (٥): نتائج مطابقة متطلبات المواصفة القياسية الدولية مع مؤشرات مجال البيئة لمدينة بغداد

المجال الرئيس	المؤشر الفرعي	المؤشرات الأساسية المتوفرة	المؤشرات الداعمة المتوفرة	النسبة المئوية المتحققة للمجال الرئيس	نسبة الفجوة للمجال الرئيسي
مجال البيئة	١. تركيز الجسيمات الدقيقة (PM 2.5).	√		%٨٧,٥	%١٢,٥
	٢. تركيز الجسيمات (PM 10).	√			
	٣. انبعاثات الغازات الدفيئة مقاسة بالأطنان للفرد.	×			
	٤. تركيز NO2 (ثاني أوكسيد النيتروجين).		√		
	٥. تركيز SO2 (ثاني أوكسيد الكبريت).		√		
	٦. تركيز O3 (الأوزون).		√		
	٧. التلوث الضوضائي.		√		
	٨. النسبة المئوية للتغير في الأنواع الأصلية.		√		
مجموع المؤشرات المتوفرة		٢	٥	٧	
مجموع المؤشرات غير المتوفرة		١	٠	١	
المجموع الكلي للمؤشرات المطلوبة		٣	٥	٨	

المصدر: من إعداد الباحثان.

يوضح الجدول (٥) المؤشرات المتوفرة وغير المتوفرة الخاصة بمجال البيئة وتصنيف تلك المؤشرات (أساسية، داعمة) حسب ورودها في المواصفة القياسية، مع حساب نسبة المطابقة ومقدار الفجوة، إذ بلغت نسبة المطابقة لذلك المجال ٨٧,٥%.

٣. **تحليل مؤشرات مجال الصحة:** يتضمن هذا المجال العديد من المؤشرات المتعلقة بالجانب الصحي في المدينة مثل العمر المتوقع للفرد وعدد أسِرة المستشفيات الخاصة وعدد الأطباء نسبة إلى عدد السكان وكذلك الوفيات دون سن الخامسة ومعدل الانتحار وغيرها من المؤشرات الأخرى وكما مبين في الجدول (٦) الذي يوضح المؤشرات الخاصة بمجال الحوكمة المقاسة لمدينة بغداد ومصادر الحصول على تلك المؤشرات.

الجدول (٦): نتائج مطابقة متطلبات المواصفة القياسية الدولية مع مؤشرات مجال الصحة لمدينة بغداد

المجال الرئيس	المؤشر الفرعي	المؤشرات الأساسية المتوفرة	المؤشرات الداعمة المتوفرة	النسبة المئوية المتحققة للمجال الرئيس	نسبة الفجوة للمجال الرئيسي
الصحة	١. متوسط العمر المتوقع.	√		%١٠٠	%٠
	٢. عدد أسرة المستشفيات لكل ١٠٠٠٠٠ نسمة.	√			
	٣. عدد الأطباء لكل ١٠٠٠٠٠ السكان.	√			
	٤. الوفيات دون سن الخامسة لكل ١٠٠٠ مولود حي.	√			
	٥. عدد موظفي التمريض والقبالة لكل ١٠٠٠٠٠ من السكان.		√		
	٦. عدد ممارسي الصحة العقلية لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه.		√		
	٧. معدل الانتحار لكل ١٠٠٠٠٠ من السكان.		√		
مجموع المؤشرات المتوفرة		٤	٣	٧	
مجموع المؤشرات غير المتوفرة		٠	٠	٠	
المجموع الكلي للمؤشرات المطلوبة		٤	٣	٧	

المصدر: من إعداد الباحثان.

يوضح الجدول (٦) المؤشرات المتوفرة وغير المتوفرة الخاصة بمجال الصحة وتصنيف تلك المؤشرات (أساسية، داعمة) حسب ورودها في المواصفة القياسية، مع حساب نسبة المطابقة ومقدار الفجوة، إذ بلغت نسبة المطابقة لذلك المجال ١٠٠%.

٤. **مجال النقل:** يتضمن هذا المجال عدداً من المؤشرات الخاصة بحساب طول سكك الحديد ومسارات المترو والدراجات الهوائية نسبة إلى عدد السكان، عدد السيارات الشخصية للفرد، عدد رحلات النقل العام للفرد، عدد الدراجات النارية، عدد حوادث النقل نسبة إلى عدد السكان، ويوضح الجدول (٧) المؤشرات الخاصة بمجال الأمن المقاسة لمدينة بغداد ومصادر الحصول على تلك المؤشرات.

الجدول (٧): نتائج مطابقة متطلبات المواصفة القياسية الدولية مع مؤشرات مجال النقل لمدينة بغداد

المجال الرئيس	المؤشر الفرعي	المؤشرات الأساسية المتوفرة	المؤشرات الداعمة المتوفرة	النسبة المئوية المتحققة للمجال الرئيس	نسبة الفجوة للمجال الرئيس
مجال النقل	١. شبكه النقل العام ذات القدرة العالية لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه (كم).	√		٨٨,٨٩%	١١,١١%
	٢. نظام النقل العام للركاب الخفيف لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه (كم).	√			
	٣. العدد السنوي رحلات النقل العام للفرد.	√			
	٤. عدد السيارات الشخصية للفرد الواحد.	√			
	٥. النسبة المئوية للركاب المسافرين باستخدام وضع السفر للعمل بخلاف المركبة الشخصية.		×		
	٦. عدد المركبات الآلية ذات العجلتين للفرد.		√		
	٧. مسارات الدراجات والممرات لكل ١٠٠٠٠٠ السكان (كم).		√		
	٨. الوفيات الناجمة عن النقل لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه.		√		
	٩. التوصيل الجوي التجاري (عدد الوجهات الجوية التجارية بدون توقف).		√		
مجموع المؤشرات المتوفرة		٤	٤	٨	
مجموع المؤشرات غير المتوفرة		٠	١	١	
المجموع الكلي للمؤشرات المطلوبة		٤	٥	٩	

المصدر: من إعداد الباحثان.

يوضح الجدول (٧) المؤشرات المتوفرة وغير المتوفرة الخاصة بمجال النقل وتصنيف تلك المؤشرات (أساسية، داعمة) حسب ورودها في المواصفة القياسية، مع حساب نسبة المطابقة ومقدار الفجوة، إذ بلغت نسبة المطابقة لذلك المجال ٨٨,٨٩%.

الجدول (٨): نتائج المطابقة الكلية لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية مع مؤشرات مدينة بغداد

ت	Total available / required indicators	المؤشرات الأساسية المتوفرة	المؤشرات الداعمة المتوفرة	مجموع المؤشرات المتوفرة/المطلوبة	النسبة المئوية المتحققة لكل مجال
١	التعليم	٤	٣	٧/٧	%١٠٠
٢	البيئة	٢	٥	٨/٧	%٨٧,٥
٣	الصحة	٤	٣	٧/٧	%١٠٠
٤	النقل	٤	٤	٩/٨	%٨٨,٨٩
مجموع المؤشرات المتوفرة		١٤	١٥	٣١/٢٩	نسبة المطابقة للمجالات المختارة
مجموع المؤشرات غير المتوفرة		١	١	٣١/٢	
المجموع الكلي للمؤشرات المطلوبة		٣١		٣١/٣١	%٩٣,٥

المصدر: من إعداد الباحثان.

يوضح الجدول (٨) مؤشرات مدينة بغداد المتوفرة وغير المتوفرة المعنية بمجالات المختارة من المواصفة القياسية الدولية بشكل تفصيلي مع تصنيف تلك المؤشرات (أساسية، داعمة) حسب ورودها في المواصفة القياسية، مع حساب نسبة المطابقة ومقدار الفجوة، إذ بلغت نسبة المطابقة الكلية للمجالات المختارة ٩٣,٥%.

ثانياً. تقييم الخدمات العامة المختارة على وفق المواصفة القياسية (ISO 37120: 2014) ومقارنتها مع مؤشرات مدينة عمان: يتم تقييم مؤشرات مدينتي بغداد وعمان فيما يتعلق بمجالات (التعليم، البيئة، الصحة، النقل)، إذ اعتمد الباحثان على مقياس نسبي يختص بمقارنة مؤشرات

مدينتي بغداد وعمان والذي يعتمد على قسمة قيمة مؤشر مدينة على مؤشر المدينة الأخرى، إذ يتم تقييم مؤشرات كل مدينة من خلال منح المدينة التي تمتلك مؤشراً إيجابياً مثل عدد الشركات العاملة في المدينة وعدد الأطباء وعدد رجال الإطفاء وغير ذلك نقطة واحدة عن كل مؤشر، في حين يتم استخراج تقييم المدينة الثانية من خلال قسمة قيمة المؤشر الأصغر (المدينة الثانية) على قيمة المؤشر الأكبر (المدينة التي حصلت على نقطة)، أما في يخص المؤشرات غير المتوفرة فيتم اعتبار قيمتها صفراً، وأما فيما يتعلق بالمؤشرات السلبية أو العكسية مثل معدل الوفيات الناتجة عن الحرائق ومعدل الانتحار والغازات والمركبات الملوثة للجو ومعدل الجريمة وغير ذلك، فيتم منح نقطة واحدة عن كل مؤشر في حالة كون قيمة المؤشر تساوي صفراً. ويتم حساب نسبة المؤشر للمدينة الأخرى باعتبار أن المدينة التي تمتلك مؤشرا سلبياً قيمته صفر تعامل معاملة المدينة التي تمتلك مؤشرا إيجابياً قيمته ١٠٠%، إذ يتم حساب نسبة المؤشر للمدينة الأخرى على انه قيمة المؤشر مقسوماً على ١٠٠، وتمثل الحقول الفارغة ضمن المخططات البيانات غير المتوفرة نتيجة ضعف التوثيق.

١. **مقارنة مؤشرات مجال التعليم:** يتضمن مجال التعليم ستة مؤشرات أربعة منها أساسية تشمل (النسبة المئوية للإناث الملتحقات بالمدارس، النسبة المئوية للطلبة الذين أتموا التعليم الابتدائي، النسبة المئوية للطلاب الذين أكملوا التعليم الثانوي) بالإضافة إلى مؤشران داعمان تشمل (التعليم الابتدائي نسبه الطلاب/المعلمين، النسبة المئوية للسكان الذكور في سن الدراسة الملتحقين بالمدارس). ولقد تبين من نتائج تحليل البيانات المتعلقة بمجال التعليم تفوق مدينة بغداد على مدينة عمان إذ بلغت مجمل قيم هذا المجال لمدينة بغداد (٦,٧٣٢) نقطة في حين حصلت مدينة عمان على (٤,٩٥٥) نقطة، ويعزى ذلك التفوق إلى عدة عوامل منها ارتفاع نسبة الإناث الملتحقات بالمدارس وكذلك ارتفاع نسبة الطلبة الذين أتموا التعليم الابتدائي، فضلاً عن ارتفاع درجت التعليم العالي، وحسب ما موضح في الجدول (٩).

الجدول (٩): تحليل بيانات مجال التعليم فيما يخص مدينتي بغداد وعمان

ت	مجال التعليم	تقييم مؤشرات المُدن	
		بغداد	عمان
١	النسبة المئوية للإناث الملتحقات بالمدارس.	١	٠,٨٢٦
٢	النسبة المئوية للطلبة الذين أتموا التعليم الابتدائي: معدل الاستمرار.	١	٠
٣	النسبة المئوية للطلاب الذين أكملوا التعليم الثانوي: معدل الاستمرار.	٠,٩٠٧	١
٤	التعليم الابتدائي نسبه الطلاب/المعلمين.	٠,٨٢٥	١
٥	النسبة المئوية للسكان الذكور في سن الدراسة الملتحقين بالمدارس.	١	٠,٧٦٨
٦	النسبة المئوية للسكان في سن الدراسة الملتحقين بالمدارس.	١	٠,٩٨
٧	عدد درجات التعليم العالي لكل ١٠٠٠٠٠ من السكان.	١	٠,٣٨١
	المجموع	٦,٧٣٢	٤,٩٥٥

المصدر: من إعداد الباحثان.

يتبين من الجدول (٩) تفوق مدينة بغداد على مدينة عمان في نتيجة تقييم المؤشرات فيما يخص مجال التعليم.

٢. **مؤشرات مجال البيئة:** يتضمن هذا المجال ثمانية مؤشرات ثلاثة منها أساسية تشمل (تركيز الجسيمات الدقيقة PM 2.5، تركيز الجسيمات PM10، انبعاثات الغازات الدفيئة مقاسة بالأطنان

للفرد) بالإضافة إلى خمسة مؤشرات داعمة تشمل (تركيز ثاني أوكسيد النيتروجين، تركيز ثاني أوكسيد الكبريت، تركيز الأوزون، التلوث الضوضائي، النسبة المئوية للتغير في عدد الأنواع الأصلية)، وسيتم تناول جميع المؤشرات المعنية بهذا المجال بشكل تفصيلي (انظر الملحق ٣).

بعد مقارنة نتائج تحليل البيانات المتعلقة بمجال البيئة تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد إذ بلغت مجمل قيم هذا المجال لمدينة عمان (٧) نقاط في حين حصلت مدينة عمان على (٢,٦٢٥) نقطة، ويعزى سبب تفوق مدينة عمان إلى أفضلية قيم المؤشرات الخاصة بمدينة عمان لعموم مجال الطاقة باستثناء ما يرتبط بمؤشر التلوث الضوضائي، وحسب ما موضح في الجدول (١٠).

الجدول (١٠): تحليل بيانات مجال البيئة بالنسبة لمدينتي بغداد وعمان

ت	مجال البيئة	تقييم مؤشرات المُدن	
		بغداد	عمان
١	تركيز الجسيمات الدقيقة PM 2.5.	٠,٤٣٥	١
٢	تركيز الجسيمات PM10.	٠,٣٨	١
٣	انبعاثات الغازات الدفيئة مقاسة بالأطنان للفرد.	٠	١
٤	تركيز ثاني أوكسيد النيتروجين.	٠,٣١٣	١
٥	تركيز ثاني أوكسيد الكبريت.	٠,٠٢٧	١
٦	تركيز الأوزون.	٠,٤٥	١
٧	التلوث الضوضائي	١	٠
٨	النسبة المئوية للتغير في عدد الأنواع الأصلية.	٠,٠٢	١
	المجموع	٢,٦٢٥	٧

المصدر: من إعداد الباحثان.

يتبين من الجدول (١٠) تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد في نتيجة تقييم المؤشرات فيما يخص مجال البيئة.

٣. **مؤشرات مجال الصحة:** يتضمن هذا المجال سبعة مؤشرات أربعة منها أساسية تشمل (متوسط العمر المتوقع للفرد، عدد أسِرة المستشفيات الخاصة، عدد الأطباء، الوفيات دون سن الخامسة) بالإضافة إلى ثلاثة مؤشرات داعمة تشمل (عدد موظفي التمريض، عدد ممارسي الصحة العقلية، معدل الانتحار). ولقد أظهرت نتائج تحليل البيانات المتعلقة بمجال الصحة تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد إذ بلغت مجمل قيم هذا المجال لمدينة عمان (٦,١٥٥) نقطة في حين حصلت مدينة بغداد على (٥,٠٦٩) نقطة، ويعزى هذا التفوق إلى أفضلية مؤشرات هذا المجال باستثناء المرتبط بمعدل الانتحار وحسب ما مبين في الجدول (١١).

الجدول (١١): تحليل بيانات مجال الصحة بالنسبة لمدينتي بغداد وعمان

ت	مجال الصحة	تقييم مؤشرات المُدن	
		بغداد	عمان
١	متوسط العمر المتوقع.	٠,٩٨٩	١
٢	عدد أسرة المستشفيات لكل ١٠٠٠٠٠ نسمة.	٠,٧٨٢	١
٣	عدد الأطباء لكل ١٠٠٠٠٠ السكان.	٠,٥٦	١
٤	الوفيات دون سن الخامسة لكل ١٠٠٠ مولود حي.	٠,٤٨٤	١
٥	عدد موظفي التمريض والقبالة لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه.	٠,٦٩٩	١

ت	مجال الصحة	تقييم مؤشرات المُدن	
		بغداد	عمان
٦	عدد ممارسي الصحة العقلية لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه.	٠,٥٥٥	١
٧	معدل الانتحار لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه.	١	٠,١٥٥
المجموع		٥,٠٦٩	٦,١٥٥

المصدر: من إعداد الباحثان.

يتبين من الجدول (١١) تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد في نتيجة تقييم المؤشرات فيما يخص مجال الصحة.

٤. **مؤشرات مجال النقل:** يتضمن هذا المجال تسعة مؤشرات منها أربعة أساسية تشمل (طول شبكه النقل العام ذات القدرة العالية مقاسة بالكيلومتر، طول شبكه النقل العام ذات القدرة المتوسطة مقاسة بالكيلومتر، العدد السنوي رحلات النقل العام للفرد، عدد السيارات الشخصية للفرد) بالإضافة إلى خمسة مؤشرات داعمة تشمل (النسبة المئوية للركاب المسافرين باستخدام وضع السفر للعمل بخلاف المركبة الشخصية، عدد المركبات الآلية ذات العجلتين للفرد، طول مسارات الدراجات الهوائية والممرات، الوفيات الناجمة عن النقل، التوصيل الجوي التجاري).

تبين من نتائج تحليل البيانات المتعلقة بمجال النقل تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد، إذ بلغت مجمل قيم هذا المجال لمدينة عمان (٥,٩١٣) نقطة في حين حصلت مدينة بغداد على (٤,٥٧٨) نقطة، ويعزى سبب تفوق مدينة عمان إلى اهتمام أمانة عمان الكبرى بتوفير شبكة من الطرق والمسارات الخاصة بالحافلات والدراجات الهوائية فضلاً عن انخفاض مدل السيارات الخاصة بالفرد واعتماد المواطنين على وسائل النقل العام مما يسهم في تقليص استهلاك الوقود والحد من التلوث، وحسب ما موضح في الجدول (١٢).

الجدول (١٢): تحليل بيانات مجال النقل بالنسبة لمدينتي بغداد وعمان

ت	مجال النقل	تقييم مؤشرات المُدن	
		بغداد	عمان
١	طول شبكه النقل العام ذات القدرة العالية لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه مقاسة بالكيلومتر.	١	٠
٢	طول شبكه النقل العام ذات القدرة المتوسطة لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه مقاسة بالكيلومتر.	٠	١
٣	العدد السنوي رحلات النقل العام للفرد.	٠,٠١٣	١
٤	عدد السيارات الشخصية للفرد.	٠,٥٦٥	١
٥	النسبة المئوية للركاب المسافرين باستخدام وضع السفر للعمل بخلاف المركبة الشخصية.	٠	١
٦	عدد المركبات الآلية ذات العجلتين للفرد.	١	٠,٣٣٣
٧	طول مسارات الدراجات الهوائية والممرات لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه.	٠	١
٨	الوفيات الناجمة عن النقل لكل ١٠٠٠٠٠ نسمه.	١	٠,٥٨
٩	التوصيل الجوي التجاري (عدد الوجهات الجوية التجارية بدون توقف).	١	٠
المجموع		٤,٥٧٨	٥,٩١٣

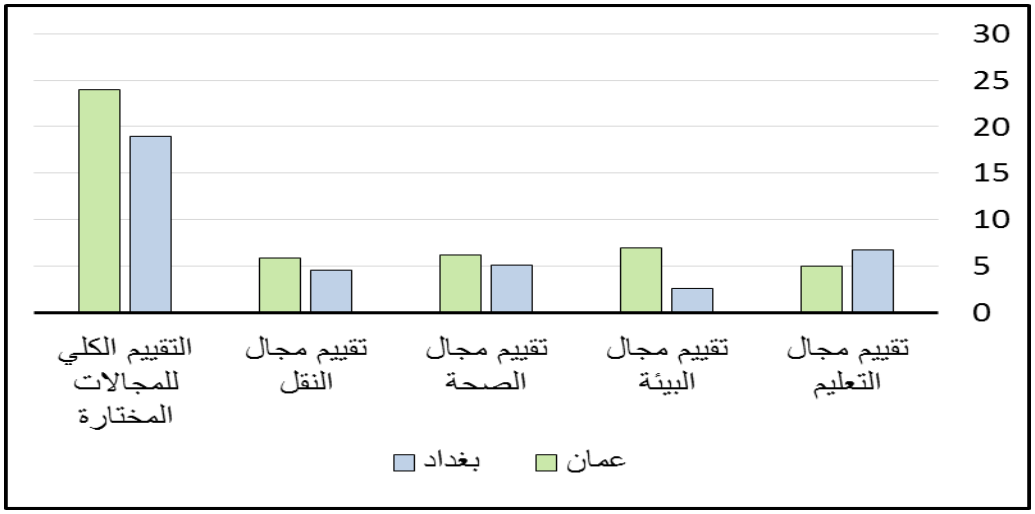
يتبين من الجدول (١٢) تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد في نتيجة تقييم المؤشرات فيما يخص مجال النقل. ويبين الجدول (١٣) التقييم الكلي لبيانات مديني بغداد وعمان لعموم مجالات المواصفة القياسية الدولية.

الجدول (١٣): التقييم الكلي لبيانات مدينتي بغداد وعمان

ت	المجالات المختارة من المواصفة ISO 37120: 2014	نتائج مؤشرات المُدن	
		بغداد	عمان
١	التعليم	٦,٧٣٢	٤,٩٥٥
٢	البيئة	٢,٦٢٥	٧
٣	الصحة	٥,٠٦٩	٦,١٥٥
٤	النقل	٤,٥٧٨	٥,٩١٣
مجموع المؤشرات		١٩,٠٠٤	٢٤,٠٢٣
عدد المجالات التي تحتل المرتبة الأولى في التقييم		٤/١	٤/٣

المصدر: من إعداد الباحثان.

أظهرت نتائج مقارنة المجالات المختارة تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد وقد بلغت نتيجة تقييم مؤشرات مدينة عمان (٢٤,٠٢٣) نقطة في حين حصلت مدينة بغداد على (١٩,٠٠٤) نقطة، ويعزى سبب تفوق مدينة عمان إلى أفضلية مدينة عمان في مجالات (البيئة، الصحة، النقل)، في حين اقتصر تفوق مدينة بغداد في مجالات (التعليم)، وكما موضح في الجدول (١٣) والشكل (٣).



الشكل (٣): مقارنة قيم مجالات المواصفة القياسية ISO 37120: 2014 فيما يخص مدينتي بغداد وعمان

المصدر: من إعداد الباحثان.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات: استناداً إلى المحتوى الفكري للجانب النظري ونتائج عملية التقييم لمتطلبات المواصفة في الجانب العملي للبحث، تم التوصل إلى عدد من الاستنتاجات الآتية:

١. تعتمد المواصفة القياسية ISO 37120: 2014 على مبدأ البيانات المفتوحة من خلال الإفصاح عن المؤشرات المهمة للمُدن في شتى المجالات وبذلك ستكون المُدن أكثر وضوحاً بالنسبة لبقية العالم.

وتساهم تلك المؤشرات على اطلاع العالم على أوضاع المدينة ومعرفة ظروفها المختلفة بهدف عقد الشراكات وتعزيز الاستثمار ودعم الاقتصاد وغيرها.

٢. تعتبر المواصفة القياسية الدولية (ISO 37120: 2014) أساس لتوجه المُدن نحو تطبيق المواصفات القياسية الأحدث (ISO 37122: 2019) المُدن الذكية، (ISO 37123: 2019) المُدن المرنة.

٣. تتيح المواصفة القياسية بالإضافة إلى تسجيل المُن لدى المجلس العالمي لبيانات المُدن إمكانية التعلم والتطوير من المُدن الأخرى من خلال رصد مؤشرات المُدن المتقدمة وجعلها أهدافاً يجب الوصول إليها.

٤. إن النسبة المئوية الإجمالية لتطبيق متطلبات المواصفة ISO 37120: 2014 مرتفعة من حيث توفير الإحصاءات اللازمة لقياس المؤشرات، مما يؤهل مدينة بغداد لنيل احدى الشهادات المعدة لذلك الغرض.

٥. يتبين من خلال نتائج المقارنة تفوق مدينة بغداد على مدينة عمان في مجال التعليم، ويعزى سبب تفوق مدينة بغداد إلى أفضلية مؤشراتها المتعلقة بارتفاع نسبة الذكور والإناث الملتحقات بالمدارس وارتفاع معدل استمرار طلبة المرحلة الابتدائية فضلاً عن أفضلية مدينة بغداد في مؤشر عدد درجات التعليم العالي، وتُعد هذه المؤشرات دلالة على مقبولية الواقع التعليمي في مدينة بغداد بالرغم من العقبات الظاهرة للعيان والمتمثلة بالعجز الحاصل في عدد الأبنية المدرسية المطلوبة ووجود أكثر من دوام مدرسي داخل مبنى مدرسي واحد.

٦. أظهرت نتائج المقارنة تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد في مجال البيئة، ويعزى سبب تفوق مدينة عمان إلى أفضلية مؤشراتها من حيث انخفاض الغازات والعناصر الملوثة في الجو وتدني تركيز الجسيمات الدقيقة فضلاً عن حفاظ مدينة عمان على التنوع البايولوجي من خلال انخفاض النسبة المئوية للتغير في الأنواع الأصيلة، وتُعد هذه المؤشرات دلالة على ضعف الواقع البيئي في مدينة بغداد المتجسدة في تلوث الغلاف الجوي وارتفاع نسبة الغازات والجسيمات الملوثة والضارة وهذا يعزى إلى تجريف الأراضي الزراعية والبساتين وتلاشي الحزام الأخضر المحيط بالمدينة وتآكل المساحات الخضراء.

٧. أوضحت نتائج المقارنة تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد في مجال الصحة، ويعزى سبب تفوق مدينة عمان الطفيف في اغلب مؤشرات هذا المجال باستثناء مؤشر معدل الانتحار، ويعكس تعامل المؤسسات الصحية في عمان الإيجابي مع جائحة كورونا هذا التفوق.

٨. يتبين من نتائج المقارنة تفوق مدينة عمان على مدينة بغداد في مجال النقل، ويعزى سبب تفوق مدينة عمان نتيجة لتوفير شبكة نقل عام ذات القدرة المتوسطة (خاص بالحافلات) فضلاً عن انخفاض معدل السيارات الشخصية للفرد وارتفاع العدد السنوي للرحلات التي تستخدم النقل العام وبالتالي تقليل استخدام الطاقة وتقليص الزحام المروري والحد من التلوث وانبعاث الغازات الضارة.

ثانياً. التوصيات: يقدم هذا المبحث مجموعة من التوصيات على ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في المبحث السابق، والتي من المؤمل أن تُسهم في مساعدة مدينة بغداد على اعتماد المواصفة الدولية للتنمية المستدامة للمجتمعات (ISO 37120: 2014) في جميع المجالات، وندرج هذه التوصيات كما يأتي:

١. يتطلب الأمر قيام وزارة التخطيط/الجهاز المركزي للإحصاء بأعمام متطلبات المواصفة القياسية الدولية على مختلف المؤسسات الحكومية المعنية بتقديم الخدمات. بهدف حث المؤسسات على اعتماد تلك المؤشرات وإحصاء البيانات المتعلقة بكل مجال من مجالات المواصفة وتزويد وزارة التخطيط بتلك المؤشرات بعد قياسها بشكل دقيق.
٢. ضرورة قيام المؤسسات الحكومية المعنية بتقديم الخدمات باعتماد المواصفة القياسية الدولية للتنمية المستدامة للمجتمعات (ISO 37120: 2014) وجعلها من ضمن أولوياتها كون تلك المواصفة تساهم في نقل المدينة للمنافسة على المستوى العالمي وبالوقت ذاته فأن المُدن التي تمتلك مؤشرات غير جيدة بإمكانها تحسين مؤشراتها من خلال التعلم من المُدن العالمية الأخرى المُطبقة للمواصفة القياسية الدولية.
٣. نظراً لكون المواصفة لقياسية الدولية (ISO 37120: 2014) لا تعتمد على مساحة محددة للمدينة أو للمنطقة المدروسة أو حجم سكاني معين. إذ يمكن أن يتم تطبيقها على أي منطقة جغرافية حتى وأن كانت تلك المناطق أجزاء من المُدن وذلك بهدف مقارنة المناطق على مستوى المدينة الواحدة وتشخيص المناطق التي تعاني من الإهمال وضعف الخدمات.
٤. العمل على تقليص الفجوات الكبيرة بين الواقع الفعلي لتطبيق متطلبات المواصفة ISO 37120: 2014 في المؤسسات كافة من خلال تعزيز الجوانب الإحصائية للمؤشرات التي تناولتها المواصفة القياسية الدولية وكذلك تطوير الخدمات المقدمة بالاستناد إلى المقارنات والاقتداء بالمُدن المتطورة التي تطبق المواصفة القياسية الدولية.
٥. قيام وزارة التخطيط بالتنسيق مع المحافظات لغرض توفير البيانات الخاصة بمؤشرات المواصفة القياسية الدولية ISO 27120: 2014 (التنمية المستدامة للمجتمعات) على أن تكون تلك البيانات تفصيلية ودقيقة ويفضل أن تكون خاصة بأصغر وحدة إدارية ضمن المحافظة (ناحية أو قضاء) لمقارنة مؤشرات كل ناحية وقضاء مع الأقضية والنواحي المناظرة لها وتحديد الأقضية والنواحي الأكثر إهمالاً بهدف دعمها وتنميتها من خلال توجيه المشاريع والاستثمارات صوب تلك الأقضية والنواحي.
٦. ينبغي على أمانة بغداد الانضمام إلى المجلس العالمي لبيانات المُدن بهدف إطلاع العالم على مقومات ومميزات المدينة.
٧. ينبغي على أمانة بغداد السعي من اجل الحصول على شهادة المجلس العالمي لبيانات المُدن لامتلاك المدينة مؤشرات وفيرة تمكنها من الحصول على شهادة المدينة الطموحة.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. إبراهيم، خنساء عمر عبد الرحيم والحسن، سليم الزين، (٢٠١٩)، تأثير الخدمات العامة على حيوية المجاورة السكنية (الأمن والعلاقات الاجتماعية) في بري، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، (رسالة ماجستير).
٢. الجميلي، رياض كاظم سلمان والكناني، صباح خلف، (٢٠١٢)، التنمية المستديمة وأثرها في تطوير قطاع الخدمات الحضرية للمدن، الأستاذ، (٢٠٠)، ٩٩٥-١٠١٢.
٣. الدليمي، خلف حسين علي، (٢٠١٥)، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية، دار صفاء، عمان.

٤. زومايا، جاكلين قوسن والسعدي، جمال باقر مطلك، (٢٠١٩)، تقويم جودة الحياة الحضرية في المدن-المجالات والمؤشرات دراسة تحليلية مقارنة للأبعاد المكانية المتضادة، مركز التخطيط الحضري والإقليمي-جامعة بغداد. مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٥٨ العدد (٣) ١٣٩-١٧٠.
٥. الشهوان، نوفل قاسم علي، (٢٠١٣)، دور الخدمات البلدية في التنمية الاقتصادية المحلية-دراسة من واقع محافظة نينوى ٢٠٠٣-٢٠١٠، مركز الدراسات الإقليمية، (٢٩)، ١١١-١٦٣.
٦. عزمي، نيفين يوسف ومهنا، وسام أبو الحجاج ومهنا، ولاء أبو الحجاج، (٢٠١٨)، تأثير التشكيل العمراني على الأبعاد البيئية لجودة الحياة الحضرية، جامعة القاهرة-كلية التخطيط العمراني والإقليمي، مجلة البحوث الحضرية، المجلد (٢٦)، ٩٦-١١٢.
٧. فرج، احمد محمود عبد الحميد، (٢٠١٢)، تأثير تخطيط وإدارة الخدمات الحضرية على ازدهار التجمعات السكنية الجديدة: بالتطبيق على مناطق الإسكان المتوسط وفوق المتوسط، رسائل جامعة القاهرة، (رسالة ماجستير).
٨. قدوري، أحمد وخميسي منصور، (٢٠١٦)، واقع الخدمات الحضرية في المدينة دراسة حالة النقل الحضري الجماعي بمدينة البويرة. معهد تسيير التقنيات الحضرية.
٩. وثيقة برنامج جودة الحياة ٢٠٢٠، خطة التنفيذ، (٢٠١٩)، المملكة العربية السعودية.

ثانياً. المصادر الاجنبية:

1. Ariffin, R. N. R., & Zahari, R. K., (2013), towards a sustainable urban transport system in the Klang Valley, Malaysia: The key challenges. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 85, 638-645.
2. Beatty, S., & Mitchell, A., (2017), benchmarking city services: Finding the courage to improve, KPMG International.
3. Bianco, A., Conigliaro, P., & Gnaldi, M., (2019), Italian Studies on Quality of Life (Vol. 77), Springer.
4. Budruk, M., & Phillips, R., (2011), Quality-of-life community indicators for parks, recreation and tourism management (Vol. 43), Springer Science & Business Media.
5. Davis, S., & Miller, P., (2017), Municipal Government in Mississippi Sixth Edition. Mississippi State University, Mississippi State.
6. Emrah Akdamar, (2018), Investigation of the ISO 37120: 2014 standard in the context of smart cities and sustainable development. Social science studies Journal, 4 (14), 415-427.
7. Gilderbloom, J., (2016), Ten Commandments of urban regeneration: creating healthy, safe, affordable, sustainable, and just neighbourhoods, Local Environment, 21(5), 653-660.
8. jones, H., Clench, B., & Harris, D., (2014), The governance of urban service delivery in developing countries, ODI Report.
9. Jones, H., Cummings, C., & Nixon, H., (2014), Services in the city: Governance and political economy in urban service delivery. Overseas Development Institute, London, (December), 1-58, Retrieved from https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/9382.pdf

10. McCarney, P., Patava, J., & Lou, S., (2019, feb 18), www.kopavogur.is. toronto: World Council on City Data (WCCD). Retrieved from kopavogur: https://www.kopavogur.is/static/files/Heimsmarkmid/WCCD-sdg-book-2019-kopavogur.pdf
11. Michelangeli, A., (2015), Quality of life in cities: equity, sustainable development and happiness from a policy perspective. Quality of Life in Cities: Equity, Sustainable Development and Happiness from a Policy Perspective (Vol. 72) .Amman :Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315764214.
12. Nazari, J., (2019), Neighborhoods' Quality of Life Indicators.
13. Nedkov, S., Zhelezov, G., Ilieva, N., Nikolova, M., Koulov, B., Naydenov, K., & Dimitrov, S., (2020), Smart Geography. Springer.
14. Ng, S. L., Zhang, Y., Ng, K. H., Wong, H., & Lee, J. W. Y., (2018), Living environment and quality of life in Hong Kong. Asian Geographer, 35 (1), 35-51.
15. Nistor, L., (2011), Public services and the European Union: healthcare, health insurance and education services. Springer Science & Business Media. Produced and distributed for T.M.C. ASSER PRESS by Springer-Verlag, Berlin.
16. Puri, hardeep s, & Mishra, D., S., (2019), Handbook of Urban Statistics.
17. Saitluanga, B. L., (2017), Himalayan Quality of Life. Springer International Publishing AG, Cham.
18. Samli, A. C., (2010), Infrastructuring: The key to achieving economic growth, productivity, and quality of Life. Springer Science & Business Media. London.
19. Sinha, B. R. K., (2019), Multidimensional approach to quality of life issues: A Spatial Analysis. Springer.
20. Starkey, P., & Hine, J., (2014), Poverty and sustainable transport. How Transport Affects Poor People with Policy Implications for Poverty Reduction; A Literature Review.
21. Theofilou, P., (2013), Quality of life: Definition and measurement. Europe's Journal of Psychology. https://doi.org/10.5964/ejop.v9i1.337.
22. Tonon, G., H., (2020), Teaching quality of life in different domains. Springer.
23. Winter, P. L., Selin, S., Cerveny, L., Bricker, K., & others, (2019), Outdoor Recreation, Nature-Based Tourism, and Sustainability. Sustainability, 12 (1), 1-12.
24. Wollmann, H., & Marcou, G., (2010), the provision of public services in Europe: Between state, local government and market. Edward Elgar Publishing.
25. Wollmann, H., Kopric, I., & Marcou, G., (2016), Public and social services in Europe: From public and municipal to private sector provision. Springer.
26. World meteorological organization, (2017), Retrieved from Definition of Terminologies: https://www.wmo.int/pages/prog/amp/pwsp/Definitions_ar.htm
27. www.iso.org, (2018), Retrieved from ISO 37120: 2018: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37120:ed-2:v1:en
28. Yang, H., Chan, G. C. S., Li, W., & others, (2017), Tourism impacts on the quality of Life in Hong Kong. International Journal of Marketing Studies, 9 (3), 103-112.