

ارزیابی الگوی تحول در حکمرانی مطلوب نظام شهرسازی منطقه ۹ کلانشهر اصفهان

حمید قدیری (دکترای شهرسازی و برنامه‌ریزی شهری، شهرداری منطقه ۹ اصفهان واحد شهرسازی)

چکیده

پژوهش در امر چگونگی پیاده سازی ابعاد حکمرانی مطلوب شهری که زمینه ساز تحقق حق به شهر شهروندان و دسترسی به مولفه های مطلوب زندگی شهری همچون زیست پذیری، سرزندگی و نشاط شهری، افزایش تاب آوری، کاهش پژمردگی و زوال شهری میباشد امری شایسته و بایسته است. گام برداشتن و حرکت در مسیر حکمرانی مناسب شهری بستر ساز مهمترین خصیصه مدیریت شهری مقتدر و مقبول یعنی مشارکت و تعامل مردم در اداره شهر میباشد. تحول در حکمرانی شهری به معنای اهم و فی الاهم کردن و اولویت بندی رویکردها و راهکارها با در نظر گرفتن وضعیت موجود و در جهت حل مشکلات و معضلات عدیده شهرها و کلانشهرها میباشد. در حال حاضر مجری حکمرانی شهری در کشور ایران، شهرداریهای شهرها و کلانشهرها هستند و از مهمترین ارکان شهرداری مدیریت شهرسازی میباشد. ضوابط و مقررات شهرسازی تشکیل دهنده کالبد شهری میباشد که ارتباط مستقیم با زندگی مردم دارد. بنابر این الگوی تحول در نظام شهرسازی کلانشهرها ارتقای رضایتمندی شهروندان از حکمرانی شهری را در پی دارد. روش پژوهش براساس هدف کاربردی و بر اساس ماهیت، توصیفی تحلیلی بود. ابزار پژوهش پرسشنامه بوده و جامعه آماری، کارشناسان شهرداری اصفهان بودند. داده ها با استفاده از نرم افزار PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد به ترتیب ضوابط ارتفاعات دارای بیشترین اولویت و ضوابط مسیرهای پیاده دارای کمترین اولویت در الگوی تحول سازی شهرسازی منطقه مورد مطالعه می باشند. همچنین مدل برازش پژوهش حاکی از ترتیب بندی میزان اولویت اجرای سایر ضوابط به میزان های متفاوت و مختلف بود.

واژگان کلیدی: حکمرانی شهری، رضایتمندی شهروندان، ضوابط و مقررات شهرسازی، شهرداری.

مقدمه و بیان مسئله

نظام شهرسازی در کلانشهرها و شهرهای ایران یکی از عوامل اصلی تشکیل دهنده کالبد سکونتگاهها میباشد. حکمرانی مناسب و مطلوب شهری در گفتمان و ادبیات برنامه ریزی شهری شامل مولفه های مشارکت، اثربخشی و کارایی، مسئولیت میباشد.

از طرفی رشد بی رویه جمعیت شهری و عدم پیشرفت فرهنگ شهرنشینی به موازات این رشد روزافزون مدیران شهری را در سرتاسر جهان با چالشهای عدیده ای روبرو نموده است.

افزایش سریع جمعیت توأم با گسترش شهرنشینی و رشد و توسعه روز افزون شهرها به ویژه از دهه ۱۹۵۰ میلادی مشکلات فراوانی در کشورهای مختلف به ویژه کشورهای جهان سوم ایجاد کرده که این خود موجب گشته سیستم مدیریتی شهر با چالش ها و تنگناهایی مواجه گردد. در سیستم مدیریت شهری نوین برای رفع این مشکلات و چالشها در زندگی شهری، الگوهای متعددی ارائه شده است. یکی از این الگوها که مدل غالب در مدیریت شهری محسوب می شود، الگوی حکمروایی شهری است (زیاری و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۰). از مهمترین خصیصه ها و مولفه های برآورد مطلوبیت حکمرانی شهری مشارکت شهروندان و رغبت شهرنشینان در مشارکت در مدیریت امور شهری است.

مشارکت شهری را می توان به معنای شرکت و حضور جدی، فعال، آگاهانه، ارادی و سازمان یافته و موثر یگان های سازنده جامعه شهری یعنی افراد، خانوارها، گروه ها، نهادها، سازمانها و بخش های عمومی شهری در فعالیت های اقتصادی اجتماعی فرهنگی زندگی شهری برای نیل به اهداف جمعی جامعه شهری دانست (کلانتری، ۱۳۸۸: ۴).

بی تردید جهان فراروی ما جهانی است که شهرها عرصه های اصلی سکونت را تشکیل می دهند و همزمان کانون رقابت و همزیستی نسل بشر با تمامی ابزارها وسازوکارهای سازمانی اش می باشند (رفیعیان و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵).

جان مایه و مخلص کلام اینکه در اکثر تحقیقات علمی در خصوص بحث حکمرانی، رویه و پروسه تحقیق بصورت مشابه و یکسان و با تاکید بر مولفه های حکمرانی مطلوب میباشد لیکن در این مقاله سعی بر آن گردیده که با تاکید بر نظر شهروندان در خصوص تاثیر و نحوه بکار گیری اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی توسط شهرداری به مهمترین مولفه حکمرانی متعال یعنی مشارکت شهروندان پرداخته و در این راستا طرحی نو در انداخته شود.

در این پژوهش و با مصاحبه با نخبگان ضوابط و مقررات شهرسازی به ده ضابطه کلی ضوابط ارتفاعات، ضوابط دسترسی و گذر بندی، ضوابط پارکینگ، ضوابط پیش زدگی و بالکن، ضوابط کاربری، ضوابط نما و سیما و منظر شهری، ضوابط مناسب سازی معلولین، ضوابط مسیرهای پیاده، ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری، ضوابط مساحت و سطح اشغال تقسیم گردیده است.

با انعکاس نقطه نظرات شهروندان منطقه نه به عنوان مهم ترین عنصر حکمرانی خوب این تحقیق به دنبال پاسخگویی و تبیین پرسشهای زیر است :

۱- آیا میان اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی (ده ضابطه فوق الذکر) و ایجاد رضایت شهروندان منطقه نه رابطه معناداری وجود دارد؟

۲- مناسب ترین الگوی اولویت بندی ضوابط و مقررات شهرسازی (ده ضابطه فوق الذکر) برای ایجاد حکمرانی مناسب نظام شهرسازی منطقه نه اصفهان از نقطه نظر شهروندان کدام الگو است؟

معرفی محدوده مورد مطالعه :

شهر اصفهان در حال حاضر شامل پانزده منطقه شهرداری میباشد که منطقه ۹ در غرب آن واقع گردیده که مشخصات این منطقه در ادامه آورده شده است.

جدول (۱) محدوده منطقه نه شهر اصفهان

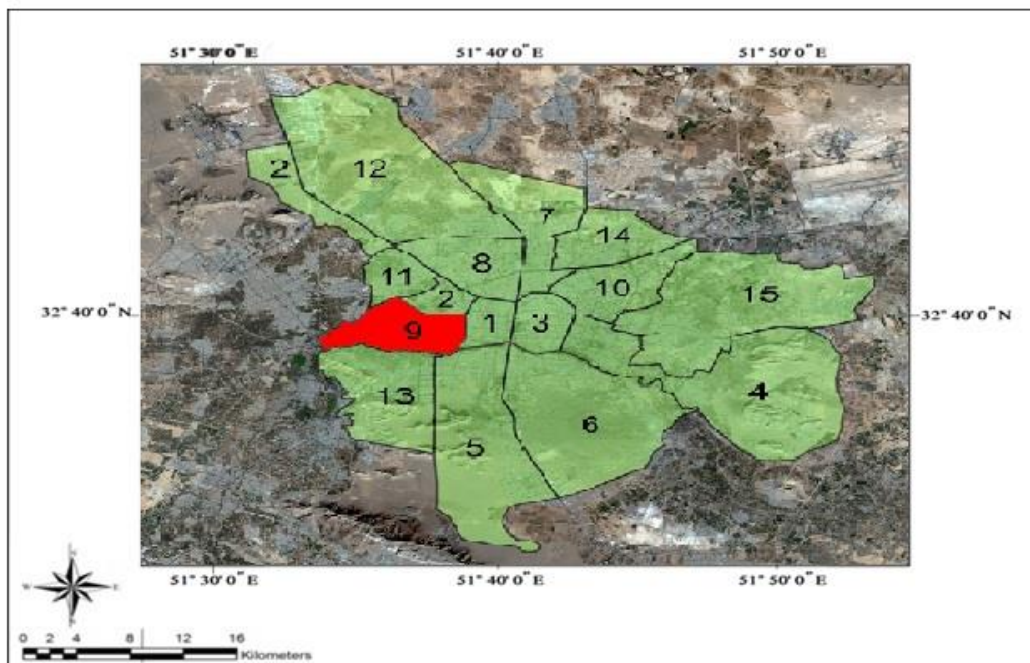
شمال	خیابان اشرفی اصفهان از شهید غفاری) ادامه نهر سودان) تا سه راه اشرفی اصفهانی
شرق	سه راه اشرفی اصفهانی در امتداد بزرگراه شهید خرازی تا پل وحید
جنوب	پل وحید در مسیر زاینده رود تا خیابان لوله آب و امتداد خیابان لوله آب تا خیابان آتشگاه
غرب	در مسیر خیابان لوله آب - محله جروکان تا شهید غفاری و خیابان اشرفی اصفهانی

(منبع: شهرداری اصفهان)

جدول (۲) مساحت حریم و محدوده منطقه نه شهر اصفهان بر حسب هکتار

نام منطقه	حریم (هکتار)	محدوده قانونی (هکتار)	کل محدوده و حریم (هکتار)	سهم حریم (درصد)	سهم محدوده قانونی
منطقه ۹	971	1054	2025	48%	۵۲٪
کل شهر	۳۵۰۸	۲۰۰۳۴	۵۵۰۷۲	64%	۳۶٪

(منبع: شهرداری اصفهان)



شکل (۱) نقشه جانمایی منطقه ۹ شهر اصفهان (منبع اداره اطلاعات و آمار منطقه نه شهرداری اصفهان، بازترسیم :

نگارنده)

جدول (۳) اطلاعات جمعیت محلات منطقه نه شهر اصفهان

ردیف	منطقه	نام محله	جمعیت (نفر)
۱	۹	جروکان	۵۶۳۵
۲	۹	کارلادان-کلیچه	۶۷۸۵
۳	۹	گلستان-سودان	۸۹۱۷
۴	۹	آزادان	۵۸۳۰

۴۵۷۷	جنیران-لادان	۹	۵
۴۸۹۹	جاوان پایین-مهدیه	۹	۶
۳۷۸۱	کوهانستان	۹	۷
۲۸۷۳	گورتان	۹	۸
۳۵۳۹	بهارانچی	۹	۹
۱۰۸۵۸	زهران	۹	۱۰
۷۸۷۸	نصرآباد	۹	۱۱
۷۰۴۵	ناژوان	۹	۱۲

(منبع : شهرداری اصفهان)

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

- ضوابط و مقررات شهرسازی^۱

منظور از ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری مجموعه قواعدی است که در زمینه تعیین انواع کاربری در حوزه های مسکونی، تجاری، خدماتی و معابر شهری، تعیین انواع سرانه ها و نیازهای شهری، پیش بینی تراکم های جمعیتی و ساختمانی، ضرایب اشغال و نحوه استقرار بنا در یک قطعه، دسترسی مناسب (سلسله مراتبی از سطوح محلی، ناحیه ای، منطقه ای و شهری) تناسب طول و عرض یک قطعه، تدوین حداقل نصاب تفکیک برای انواع کاربری ها، نما و سیمای شهری و... وضع می گردد.

اهداف مطرح شده در قوانین و مقررات شهرسازی و معماری عبارتند از:

الف) بهبود کیفیت زندگی یکایک شهروندان از طریق تامین نیازمندی های عمومی و اساسی جامعه.

ب) مشارکت فعال مردم در فرایند شهرسازی.

ج) نهادینه کردن اجرای قوانین و حراست از آنها توسط شهروندان (حسینی، ۱۳۸۵: ۳۰).

– رضایتمندی شهروندان^۲

واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می باشد. همچنین به ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می شود، رضایتمندی گفته می شود (گلابی و همکاران، ۱۳۹۲: ۸).

رضایت از محیط زندگی به وسیله پرسش از پاسخگویان برای اندازه گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می کنند، ارزیابی می شود (رفیعیان و خدائی، ۱۳۸۸: ۲۳۵). یک شهروند یک عضو رسمی یک شهر، ایالت یا کشور است. این دیدگاه، حقوق و مسئولیت هایی را به شهروند یادآور می شود که در قانون پیش بینی و تدوین شده است. از دید شهری موضوع حقوق شهروندی، روابط مردم شهر، حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و اصول و هدف ها و وظایف و روش انجام آن است. همچنین نحوه اداره امور شهر و کیفیت نظارت بر رشد هماهنگ شهر است که می توانیم به عنوان مهمترین اصولی بدانیم که منشعب از حقوق اساسی کشور است (شکری، ۱۳۸۶: ۳). این حقوق همزاد با پیدایش انسان بوده و با وجود او به وجود آمده است چرا که انسان موجودی است که کرامت ذاتی را از آفریدگار خویش به ارمغان گرفته است (اخگر قوس، ۱۳۸۵: ۲). رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Deichman, 2007: 652).

یکی از مباحثی که در سال های اخیر وارد ادبیات برنامه ریزی شهری شده و کمبود توجه به آن در مداخلات صورت گرفته در بافت های ناکارآمد شهری احساس می شود، میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط مسکونی است (غفوریان و حصاری، ۱۳۹۵: ۹). واضح است که به منظور دستیابی به بهبود شرایط محیط سکونتی، برنامه ریزان می بایست فعالیت هایشان را با نیازها و خواسته های ساکنان هماهنگ سازند (Teck Hong, 2012: 108). اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت، توسط مارنا و راجرز (۱۹۷۵) بیان شده است. آن ها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی های محیطی مانند: پاکیزگی، امنیت، محله و خصیصه های فردی نظیر جنسیت، سن، طبقه اجتماعی دانسته اند. یکی از جنبه های رضایت از محیط توجه به این نکته است که زندگی مردم در محیط های مختلف مسکونی، سطوح متفاوتی از رضایت را در بر می گیرد، به گونه ای که ساکنان محیط های مختلف با در نظر گرفتن نوع خانه ها و محله ای که در آن زندگی می کنند، احساس رضایت مینمایند (رفیعیان و خدایی، ۱۳۸۸: ۲۳۵).

در واقع حکومت ها می بایست به شاخص های مختلف تاثیرگذار بر رضایتمندی ساکنان، با توجه به همان محیط، توجه ویژه داشته باشند. مادامی که از شاخص های کلیدی رضایتمندی، ارزیابی مداوم صورت گیرد و نتایج این اندازه گیری ها مناسب و به موقع در محیط اجرا شود، دستیابی به توسعه محیط سکونتی امکان پذیر خواهد شد (Hanak et al, 2015: 496).

جدول (۴) مفاهیم و تعاریف رضایتمندی سکونتی

ردیف	محقق	مفاهیم رضایتمندی سکونتی
۱	اینگلهارت (۱۳۷۳)	رضایت از زندگی بازتاب توازن میان آرزوهای شخص و وضعیت فعلی او است.
۲	پور احمد و همکاران (۱۳۹۰)	محیط با کیفیت مناسب، احساس رفاه و رضایتمندی را برای ساکنان آن از طریق ویژگی‌هایی فیزیکی یا اجتماعی یا نمادین به وجود می‌آورد.
۳	Oni bokun (1974)	مفهومی ماهیتی مرکب و نمایانگر رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه سکونتی اوست.
۴	McCray&Day (1977)	معادل میزان رضایت تجربه شده فرد یا عضوی از یک خانواده از موقعیت سکونتی فعلی خود.
۵	Galster&Hesser (1981)	شکاف قابل مشاهده بین آمال و نیازهای ساکنین و واقعیت موجود در بستر سکونتی آنها.
۶	Canter&Ress (1982)	رضایتمندی از محیط مسکونی، چگونگی ارزیابی مردم از محیط زندگی شان است. در واقع هیچ گونه توافقی برای تعیین نوع ارزیابی برای رضایتمندی ساکنان و کاربران وجود ندارد؛ چراکه درک میزان رضایت از سوی هر شخص در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فیزیکی و فرهنگی متفاوت است.
۷	Amerigo&Aragones (1997)	رضایت از محیط مسکونی منجر به رضایت نسبی از کل زندگی می‌گردد.
۸	Bonaiuto et al (2006)	رضایتمندی سکونتی بخشی از حوزه رضایتمندی از زندگی در معنای عام است که به ابعاد محیط وابسته بوده و توصیف کننده تعامل فرد با محیط سکونتی خود است.
۹	Jiboye (2012)	کیفیت ویژگی‌های فیزیکی محیط‌های مسکونی بسیار ضروری هستند زیرا بر سطح رضایتمندی مسکونی ساکنان تأثیر بالایی می‌گذارند.
۱۰	Kesalkheh&Dadashpoor (2012)	در واقع رضایت از کیفیت سکونتی، به معنای ارزیابی محیط، در ارتباط با احتیاجات و خواسته‌های افراد و یک عنصر اساسی و مؤثر در بهزیستی مردم و زندگی مورد انتظار آنها است.

(منبع: نگارنده، ۱۴۰۰)

- حکمرانی

حکمرانی فرایندی است که مشکلات و معضلات جامعه (جامعه شهری و شهر) با تلاش و تکیاوی جمعی و با اتکا به قدرت عمومی و به کارگیری آن حل می‌شود و سامان می‌یابد و هرگاه چنین مفهومی از حکمرانی بر کیفیت و نحوه انجام وظایف آن تأکید کند، مفهوم حکمرانی خوب مطرح میشود. این واژه شاید برای اولین بار در

سال ۱۹۷۹ توسط ویلیام سون در ادبیات اقتصادی به کار گرفته شد و در سال ۱۹۸۰ به بعد کاربرد این واژه بیشتر گردید و هنگامیکه بانک جهانی در سال ۱۹۸۹ گزارش سالانه خود را به حکمرانی خوب اختصاص داد، هیچکس تصور نمی کرد که حکمرانی خوب جایگاه خود را بدین شکل در ادبیات توسعه گسترش دهد؛ که نتیجه آن تعریفی بود از کمیته اسکان سازمان ملل متحد. از نظر این کمیته حکمرانی خوب شهری مجموعه ای از افراد، نهادها، بخش عمومی و خصوصی است که امور شهر را برنامه ریزی کرده و اداره مینماید (آدینه وند و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۴).

حکمرانی خوب شهری بر پایه اصل شهروندمداری بر این نکته تأکید می کند که هیچ زن، مرد یا کودکی نباید از دسترسی به الزامات زندگی شهری از جمله سرپناه مناسب، امنیت شغلی، آب سالم، بهداشت و بهره مندی از محیط زیست مناسب، آموزش، تغذیه و امنیت اجتماعی محروم گردد (نوبری و رحیمی، ۱۳۸۹: ۲۰).

براساس مطالعاتی که در زمینه حکمرانی خوب شهری و مطابقت آن با شرایط شهرهای ایران صورت گرفته است. معیارهایی چون مشارکت شهروندان، اثربخشی و کارایی، پذیرا بودن و پاسخده بودن، مسئولیت و پاسخگویی، شفافیت، قانونمندی، جهت گیری توافقی، عدالت، بینش راهبردی و تمرکززدایی را نام برده اند که منظور از هر یک از معیارهای فوق به عنوان معیارهای حکمرانی خوب شهری در شهرهای ایران به شرح زیر معرفی میگردند:

مشارکت شهروندان : منظور از مشارکت، قدرت تأثیرگذاران بر تصمیمی مگیر یها و سهمیم شدن شهروندان در قدرت است.

کارایی : این معیار بر استفاده از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم استوار است .

پاسخ ده بودن : مسئولان شهری باید خواسته های شهروندان را دریابند و بپذیرند و نسبت به آن واکنش مناسب را ارائه دهند.

مسئولیت و پاسخگویی : این معیار بر مسئول بودن و حساب پس دادن مسئولان و تصمیم گیران در قبال شهروندان استوار است .

شفافیت : شفافیت، نقطه مقابل پنهان کاری در تصمیم گیری است . پنهان کاری، امکان بروز فساد را افزایش میدهد.

قانونمندی : منظور مراعات چارچو بهای قانونی در تصمیم گیری و دور بودن دست افراد غیرمسئول از تصمیم گیریها است.

جهت گیری توافقی : منظور از جهت گیری توافقی، تعدیل و ایجاد توافق میان منافع مختلف است.

عدالت : منظور از عدالت، ایجاد فرصتهای مناسب برای همه شهروندان در زمینه ارتقای وضعیت رفاهی است.

بینش راهبردی: فرارفتن از مسائل روزمره شهر و پرهیز از غرق شدن در آنها مستلزم بینشی آینده نگر است.

تمرکززدایی: این مفهوم بر واگذاری اختیار به سازمان ها و مراکز مختلف و صلاحیت نهادهای محلی بر انجام وظایف تأکید می کند. تمرکززدایی بر اصل تقویت مسئولیت به سطح پایین تر استوار است (آدینه وند و دیگران، ۱۳۹۱: ۴۷).

- شهرداری^۳

در میان سازمان های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد (پورمختار، ۱۳۸۳: ۲۱۰). شهرداری را می توان سازمانی حقوقی، محلی، مستقل در محدوده ی شهری دانست که برای رفع نیازهای عمرانی، رفاهی و اجتماعی- فرهنگی و خدماتی مردم شهر که جنبه محلی دارد تشکیل می گردد (سعیدنیا، ۱۳۸۳: ۷). کارکرد اصلی شهرداری فراهم ساختن زمینه مناسب و مساعد برای شکوفایی استانداردهای مطلوب شهرنشینی و ترویج فرهنگ شهروندی است (محمدی و همکاران، ۱۳۸۶: ۲). همچنین عملکرد شهرداری به عنوان یکی از نهاد ها و شاید مهمترین نهاد در ساختار مدیریت شهری، نقشی مهم در کیفیت زندگی شهروندان دارد (زنگنه و همکاران، ۱۳۹۴: ۹). شهرداری یکی از ضرورت های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می گردد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۶). همراه با توسعه فناوری و افزایش مهارت های ارتباطی، انتظارات شهروندان از شهرداری ها نیز افزایش می یابد لذا شهرداری ها در تلاش اند تا انتظارات شهروندان را برآورده سازند. احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است (باغبانی، ۱۳۹۷: ۲۲). رضایتمندی شهروندان از عملکرد و خدمات شهرداری ها، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که برای افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع و خدمات شهری صورت می گیرد و توسعه ی پایدار و همه جانبه شهر زمانی عملی خواهد بود که شهروندان از عملکرد شهرداری و سازمان های آن رضایت داشته باشند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۴). در واقع توسعه ی همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). شناخت رضایتمندی شهروندان به شکل دوسویه در زندگی شهروندان و روند برنامه ریزی و سیاست گذاری مدیران شهرداری تاثیر می گذارد و مدیران شهرداری با شناخت دیدگاه های مردم نسبت به عملکرد حوزه های خود می توانند زمینه مشارکت عمومی شهروندان در امر توسعه شهری را فراهم سازند و به هدف غایی شهرداری، یعنی ارائه خدمات مطلوب و رفع نیازهای شهروندان، نایل گردند (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۷). احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای "مشارکت در توسعه شهری" و "بهبود کیفیت محل سکونت خویش" است. درحالی که ناراضیاتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت پذیری شهروندان می شود (هدایت و علمی، ۱۳۹۱: ۲۷). میزان رضایتمندی از خدمات

شهرداری با توجه به منطقه ای که افراد زندگی می کنند و گاهی بر حسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد، متفاوت است (Akgul, 2012: 62). در عین حال می توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهمترین عوامل تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۷).

در خصوص مبحث حکمرانی مطلوب شهری، تحقیقات زیادی صورت پذیرفته اما به حوزه ضوابط و مقررات شهرسازی و چگونگی عملکرد شهرداری در چارچوب حکمرانی و نقش مشارکت مردم کمتر پرداخت شده است که به برخی از جدیدترین پژوهش های خارجی و داخلی مرتبط با موضوع در ادامه اشاره می گردد :

بستانی و اردم (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری با استفاده از مدل فازی پرداختند. در این تحقیق با بیان اینکه تحولات سریع در فن آوری های ارتباطی و اطلاعاتی در جهان، مدیران محلی را وادار می کند که تأثیر بیشتری داشته باشند و برای انتخاب مجدد یک مدیر محلی رضایت شهروندان از وظایفی که باید انجام شود و خدمات ارائه شده قابل توجه است، رضایت شهروندان از خدمات شهرداری را با استفاده از پرسشنامه ای در سطح خانوار اندازه گیری نموده و هدف را این گونه بیان کرده که رویکرد جدیدی در ارزیابی کیفیت خدمات شهری ایجاد نماید. داده های به دست آمده با روش های تصمیم گیری چند معیاره فازی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و برای تعیین وزن معیارها، از FDEMATEL استفاده شده و برای رتبه بندی مبتنی بر خانوار نیز روش FTOPSIS به کار گرفته شده است. با استفاده از درون یابی IDW بر روی مقادیر حاصل، یک نقشه شطرنجی در مازول زمین آماری ایجاد شده است. نقشه ای که به صورت بصری تولید شده، رضایت شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری را بر اساس موقعیت مکانی نشان می دهد. هنگامی که نقشه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته، مشاهده شده که سطح رضایت در مناطق مورد مطالعه در دو محله زیاد و در یک محله کم می باشد.

عبدالوهاب و عدایی (۲۰۲۰) در پژوهشی به نقش مدل کانو در تعیین رضایت مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده در شهرداری دورا پرداختند. این تحقیق با استفاده از مدل کانو برای اندازه گیری رضایت مشتری (شهروند)، الزاماتی که در ارزیابی شهروندان از خدمات ارائه شده در شهرداری دورا نقش اساسی دارد را به سه نوع (اساسی، عملکردی و جذاب) تقسیم نموده است. همچنین جهت تعیین سطح رضایت یا عدم رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده، یک نمونه تصادفی با (۱۵) منطقه مسکونی از (۳۰) منطقه مسکونی واقع در محدوده شهرداری محل تحقیق را انتخاب نموده است. نتایج بیانگر این بودند که بالاترین ضریب رضایت مردم از شهرداری در خصوص (عدم اجازه استفاده از پیاده روها برای اهداف تجاری و شخصی توسط شهرداری) و کمترین ضریب رضایت مردم از شهرداری در خصوص (عدم محدود کردن استفاده از زمین های کشاورزی برای اهداف مسکونی و اقدام علیه آن توسط شهرداری) می باشد. همچنین عنوان گردیده که نیازهای اساسی شهروندان با کیفیت بالا ارائه نمی شود. در پایان نیز ارائه خدمات اساسی با کیفیت، شناسایی روش های سریع و مدرن برای انتقال شکایات شهروندان، افزایش آگاهی در رسانه ها و آموزش کارکنان شهرداری جهت افزایش رضایت مردم به عنوان مشتریان شهرداری توصیه گردیده است.

محمدی و همکاران (۱۳۹۲) به سنجش شاخص های موثر بر مطلوبیت محلات شهری با استفاده از معادله رگرسیون خطی چند متغیره (مطالعه موردی: محلات شهر اصفهان) پرداختند. آنها با بیان اهمیت سنجش مطلوبیت محلات مسکونی برای شناخت الگوی زندگی شهری بر انتخاب ۱۵ محله برتر شهر اصفهان از دید ۵۲ مدیر شهری پرداخته اند. سپس با مقایسه شاخص های کالبدی و اجتماعی و اقتصادی از مدل رگرسیون چند متغیره جهت تحلیل وضعیت مطلوبیت محلات استفاده نموده اند.

عبدی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کیاسر) پرداختند. هدف این پژوهش سنجش میزان رضایت شهروندان شهر کیاسر از عملکرد مدیران شهری و شهرداری بوده است. روش انجام پژوهش توصیفی- تحلیلی بوده و جزو تحقیقات کاربردی به شمار می رود. شاخص های سنجش حکمروایی خوب شهری از منابع اسنادی استخراج شده است. حجم نمونه با استفاده از روش پیش آزمون به تعداد ۲۵۰ نمونه انتخاب گردیده و نمونه گیری به صورت تصادفی ساده بوده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد شاخص های حکمروایی خوب شهری در شهر کیاسر در وضعیت متوسط قرار دارند و در بعد عدالت اجتماعی، شفافیت و پذیرا و پاسخ ده بودن به شهروندان در وضعیت مناسبی نیست. همچنین برای بررسی روابط بین ابعاد و حکمروایی خوب شهری از مدل سازی ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شده است.

علیلو و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به واکاوی تاثیر ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری بر سازمان کالبدی محله پرداخته اند. در این تحقیق با بیان اینکه محلات جدید در ایران همواره در حال شکل گیری و احداث هستند به سنجش تاثیر ضوابط و مقررات شهرسازی بر سازمان کالبدی شهر جدید سهند پرداخته شده و شاخص های ضوابط به ترتیب میزان مطلوبیت و تاثیر، درجه بندی گردیده است. همچنین از نتایج تحقیق این گونه بر می آید که متخصصان مطلوب ترین شاخص را ضوابط و مقررات نماسازی انتخاب کرده و نامطلوب ترین شاخص از نظر ایشان نیز ضوابط و مقررات مجموعه سازی می باشد.

روش پژوهش

روش بررسی این پژوهش بر اساس هدف کاربردی و براساس ماهیت، توصیفی- تحلیلی مبتنی بر پرسشنامه می باشد. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه ای، اسنادی، پرسشنامه و مشاهده است.

مراحل اجرای پژوهش

برای دستیابی به اهداف پژوهش، مراحل زیر انجام می گردد:

- ۱- جمع آوری داده ها با استفاده از روش کتابخانه ای و میدانی
- ۲- طبقه بندی و کدگذاری داده ها
- ۳- تجزیه و تحلیل داده ها، با استفاده از روش کمی و آمارهای توصیفی و استنباطی
- ۴- آزمون فرضیه ها با استفاده از آزمون های رگرسیونی و تحلیل واریانس

جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش شهروندان منطقه نه شهر اصفهان که سن بالای بیست سال دارند می باشند.

روش نمونه گیری

روش نمونه گیری در پژوهش حاضر با توجه به نوع تکمیل پرسشنامه ها، نمونه گیری تصادفی ساده و خوشه ای می باشد.

نمونه ها به سه روش کلی انتخاب می شوند. روش احتمالی که از ارزش علمی برخوردار است و به روش تصادفی موسوم است و روش غیر احتمالی که به روش وضعی معروف است و بالاخره روش کارشناسی یا دلفی. نمونه های احتمالی ساده در تحقیقات توصیفی، همبستگی، علی و تجربی، زمینه یاب استفاده می شود و به سادگی قابل انجام است (حافظ نیا، ۱۳۹۲: ۱۴۶).

حجم نمونه

همانگونه که در ادامه ملاحظه میشود با توجه به فرمول کوکران حجم نمونه ۳۸۴ نفر برآورد گردید.

$$n = \frac{\left(\frac{z^2 pq}{d^2}\right)}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1\right)} \quad , \quad z = 1.96 \quad , \quad d = 0.05 \quad , \quad p = q = 0.5$$

در اکثر تحقیقات معمولاً مقدار $d = 0.05$ در نظر گرفته می شود، بطور کلی حدود d به صورت زیر انتخاب می شود:

$$0.01 < d < 0.1$$

حال با در نظر گرفتن مقدار $N = 516735$ می توان حجم نمونه را محاسبه کرد.

$$n = \frac{\left(\frac{z^2 pq}{d^2}\right)}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1\right)} = \frac{\left(\frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2}\right)}{1 + \frac{1}{516735} \left(\frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2} - 1\right)} \\ = 383.8746133483045 \approx \mathbf{384}$$

ابزار گردآوری داده ها

روش و ابزار گردآوری داده ها، مطالعات کتابخانه ای و بررسی اسناد و مدارک معتبر همانند کتب، مقالات و پایان نامه ها، برداشت میدانی، مشاهده و نیز استفاده از پرسشنامه می باشد.

روش تجزیه و تحلیل

روش تجزیه و تحلیل کمی بوده و اطلاعات به دست آمده از پرسش نامه به نرم افزار SPSS وارد شده و ارتباط آن ها با استفاده از روش های توصیفی و استنباطی (آزمون های همبستگی و آزمون T، رگرسیون) مورد بررسی قرار گرفته و ارتباط بین متغیر ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری مشاهده می گردد.

یافته های پژوهش

جدول (۵) طبقه بندی گزاره های سنجش ضوابط شهرسازی با توجه به نقطه نظر نخبگان

عنوان ضوابط	کد	گزاره های سنجش
ضوابط ارتفاعات	۱-۱	مناسب بودن تعداد طبقات ساختمانها
	1-2	مناسب بودن جمعیت محل سکونت و عدم وجود ازدحام
	1-3	وجود نور کافی خورشید و زاویه تابش مطلوب
	1-4	مناسب بودن خط آسمان و آسایش بصری
ضوابط دسترسی و گذر بندی	2-1	مناسب بودن عرض معابر برای تردد عابرین
	2-2	مناسب بودن عرض معابر برای تردد خودروها
	2-3	عرض مناسب معابر برای امداد رسانی در مواقع بحران (زلزله، سیل، آتش سوزی)
	2-4	عدم وجود پله پلاک ها درون گذر
	2-5	نسبت مناسب فضای گذرها با ارتفاع ساختمانهای منطقه سکونت
ضوابط پارکینگ	3-1	فضای مناسب جهت پارک ماشین در منزل
	3-2	فضای مناسب جهت پارک ماشین در کوچه
	3-3	امکان تردد راحت ساکنین هنگام پارک شدن اتومبیل درون منزل
	3-4	عدم وجود درب ماشین رو در پخ پلاک ها و عدم وجود درب سرتاسری پلاک
	3-5	عدم باز شدن درب پلاک ها به درون گذر
ضوابط پیش زدگی و بالکن	4-1	مناسب بودن میزان عمق بالکن های درون گذر در محل سکونت
	4-2	ارتفاع مناسب بیرون زدگی ساختمان ها از کف گذر
	4-3	عدم ممانعت بالکن های درون گذر از تردد خودروها
	4-4	عدم برخورد بالکن ها با درختان و اشجار درون گذر منطقه سکونت
ضوابط کاربری	5-1	عدم وجود مغازه و کارگاه مزاحم در محیط مسکونی محل سکونت
	5-2	فاصله مناسب محل سکونت تا مراکز آموزشی همانند دبستان، دبیرستان، کتابخانه و فرهنگسرا

5-3	مساحت مناسب مراکز آموزشی منطقه سکونت برای جمعیت استفاده کننده	
5-4	فاصله مناسب محل سکونت تا مراکز بهداشتی درمانی همانند درمانگاه و بیمارستان	
5-5	مساحت مناسب مراکز بهداشتی درمانی منطقه سکونت برای جمعیت استفاده کننده	
5-6	فاصله مناسب محل سکونت تا فضاهای سبز شهری همچون پارک ها و بوستان شهری	
5-7	مساحت مناسب فضاهای سبز شهری محل سکونت برای جمعیت استفاده کننده	
5-8	فاصله مناسب محل سکونت تا باشگاه ها و مراکز ورزشی	
5-9	مساحت مناسب مراکز ورزشی منطقه سکونت برای جمعیت استفاده کننده	
6-1	رنگ مناسب نمای ساختمان ها و عدم وجود رنگ های نامطلوب در نما در محل سکونت	
6-2	منظر شهری مناسب در اثر همخوانی نماها	ضوابط نما و سیما و منظر شهری
6-3	هماهنگی مصالح استفاده شده در نمای ساختمان های محل سکونت	
6-4	عدم وجود اغتشاشات بصری همچون دودکش، تاسیسات برقی، ناودان در نمای ساختمانهای محل سکونت	
7-1	امکان ورود معلول با ویلچر از درون گذر به خانه	
7-2	امکان تردد و ورود راحت فرد معلول به داخل واحدهای مسکونی محل سکونت	ضوابط مناسب سازی معلولین
8-1	کف سازی مناسب پیاده‌روها	ضوابط مسیرهای پیاده
8-2	عرض مناسب پیاده روها جهت تردد عابرین	
8-3	وجود فضای مناسب عبور دوچرخه و موتورسیکلت	
8-4	شیب مناسب پیاده روهای محل سکونت جهت هدایت آب باران درمواقع بارندگی	
8-5	وجود درختان و فضای سبز مناسب در مجاورت پیاده روها	
9-1	مناسب بودن نورگیری فضاهای محصور درون منزل از داکت ها و نورگیرها	ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری
9-2	عدم اشرافیت و دید از درون گذر به داخل پلاک	
9-3	عدم وجود دید و مشرفیت از درون پلاک به حیاط و فضاهای خصوصی ساختمان های مجاور	
9-4	عدم استفاده از شیشه های مات و دودی و رفلکس جهت رفع مشرفیت پنجره های پلاک ها	
10-1	مساحت و متراژ مناسب واحد مسکونی	ضوابط مساحت و سطح اشغال
10-2	متراژ مناسب حیاط یا تراس یا ایوان (فضای باز) محل سکونت	
10-3	وجود باغچه یا فضای سبز ریشه دار با متراژ مناسب در منزل	
10-4	وجود لابی یا فضای ورودی ساختمان با متراژ مناسب	
10-5	تناسب مساحت کل زمین با تعداد طبقات ساختمان محل سکونت	
10-6	متراژ مناسب دستگاه پله محل سکونت جهت تردد ساکنین	
10-7	متراژ مناسب سرویس بهداشتی و حمام منزل	

- روایی پرسشنامه

ابزار سنجش می بایست از پایایی و روایی لازم برخوردار باشد تا محقق بتواند داده های متناسب با تحقیق را گردآوری نماید و از طریق این داده ها و تجزیه و تحلیل آنها، فرضیه های مورد نظر را بیازماید و به سوالات تحقیق

جواب دهد. لازم به ذکر است ابزارهای سنجش استاندارد و میزان شده، از روایی و پایایی مناسبی برخوردارند از این رو محققان می‌توانند آنها را با اطمینان به کارگیرند، ولی ابزار محقق ساخته (همانند ابزار سنجش این تحقیق) فاقد این اطمینان اند و محقق می‌بایست از روایی و پایایی آنها مطمئن شود. در پرسشنامه تدوین شده در این پژوهش روایی پرسشنامه که مربوط به گویه های مولفه ها می‌باشد از طریق نقد و نظر اساتید مسلط به موضوع تحقیق و پرسشنامه صورت گرفته است. در نهایت روایی پرسشنامه به صورت صوری از دیدگاه متخصصان ۰/۸۱ به دست آمد.

- پایایی پرسشنامه

با توجه به نوع طراحی پرسشنامه این تحقیق و جواب‌های چند گزینه‌ای برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش همسانی درونی، روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. روش همسانی درونی، بر همسانی یا یکنواختی داده ها یا اجزای تشکیل دهنده یک آزمون تأکید دارد. بدین منظور که آزمون مورد نظر را یکبار با گروه واحدی از آزمون شوندگان اجرا می‌کنند و به اصطلاح پیش آزمون تهیه می‌شود. اگر مقدار آلفای کرونباخ از مقدار ۰/۷ بزرگتر باشد، آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است. لازم به ذکر است که سؤالات جمعیت شناختی مانند جنسیت، شغل، سطح تحصیلات، پاسخ دهندگان و... در محاسبه پایایی لحاظ نمی‌شود. در این رساله با بررسی میزان آلفای کرونباخ به شرح جدول () که بزرگتر از عدد ۰/۷ به دست آمد، نتیجه گیری شد آزمون از پایایی مناسبی برخوردار است.

جدول (۶) پایایی گویه‌های پرسشنامه

مولفه‌ها	آلفای کرونباخ
ضوابط نما و سیما و منظر شهری	۰/۷۳۸
ضوابط ارتفاعات	۰/۹۰۷
ضوابط دسترسی و گذر بندی	۰/۸۱۳
ضوابط مساحت و سطح اشغال	۰/۸۷۷
ضوابط مسیرهای پیاده	۰/۷۴۳
ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری	۰/۸۱۸
ضوابط مناسب سازی معلولین	۰/۷۶۳
ضوابط پارکینگ	۰/۸۹۴
ضوابط پیش زدگی و بالکن	۰/۷۹۷
ضوابط کاربری	۰/۹۸۷

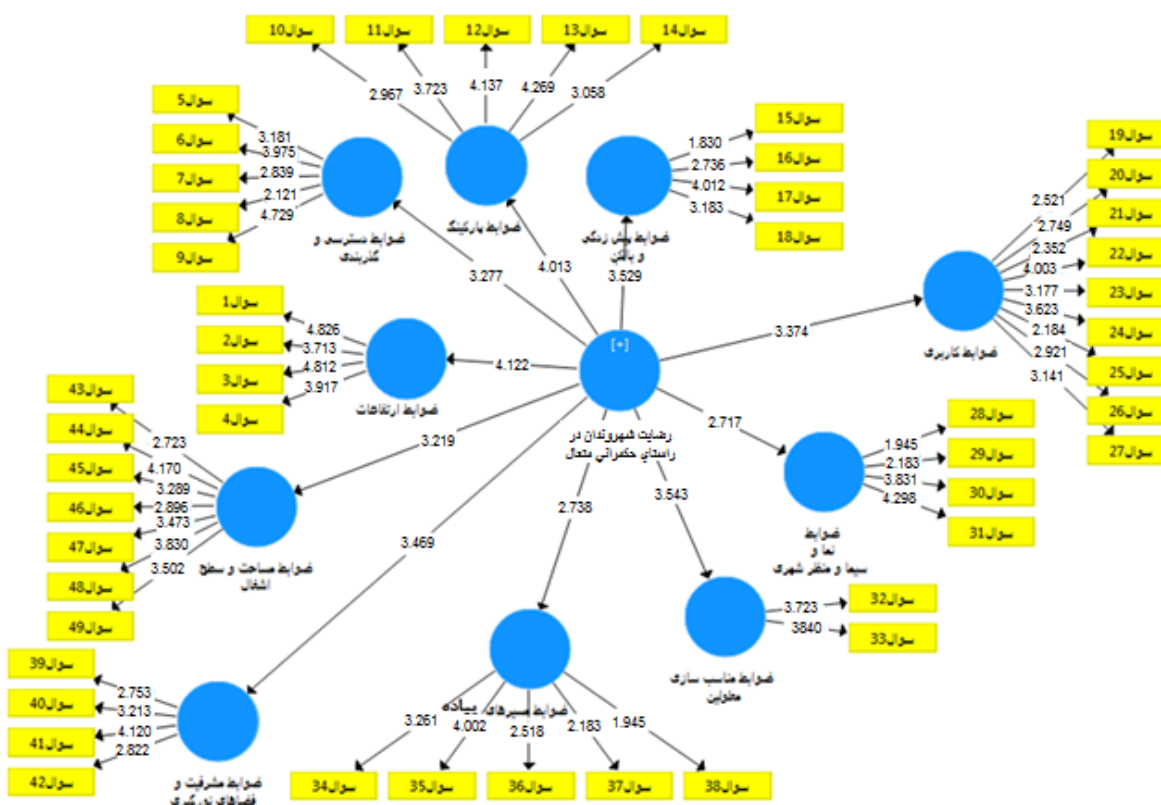
(منبع : یافته های پژوهش، ۱۴۰۰)

جدول (۷) شاخص های توصیفی متغیرهای مورد پژوهش (میزان تاثیر این متغیرها در افزایش رضایتمندی

شهروندان)

منطقه	متغیرها	تعداد گویه ها	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
منطقه ۶	ضوابط ارتفاعات	۴	۴/۷۲۹۲	۰/۵۳۲۰۱	۳/۶۰	۵
	ضوابط دسترسی و گذر بندی	۵	۳/۹۵۸۱	۰/۵۸۲۹۳	۲/۲۵	۴/۷۰
	ضوابط پارکینگ	۵	۴/۲۱۰۳	۰/۵۰۰۶۷	۲/۹۰	۵
	ضوابط پیش زدگی و بالکن	۴	۳/۵۴۳۰	۰/۶۱۲۱۴	۱/۷۵	۴/۲۰
	ضوابط کاربری	۹	۳/۱۷۳۹	۰/۵۸۲۶۲	۲/۰۳	۴/۱۴
	ضوابط نما و سیما و منظر شهری	۴	۳/۱۰۰۶	۰/۵۳۹۳۷	۱/۸۸	۴/۳۷
	ضوابط مناسب سازی معلولین	۲	۳/۷۰۱۸	۰/۶۷۷۲۱	۱/۵۰	۴/۰۹
	ضوابط مسیرهای پیاده	۵	۳/۰۰۱۸	۰/۶۹۵۲۸	۱/۲۰	۴/۳۰
	ضوابط مشرفیت و فضاها ی نورگیری	۴	۳/۳۱۲۷	۰/۶۰۲۸۶	۲	۴/۱۴
	ضوابط مساحت و سطح اشغال	۷	۳/۷۳۵۱	۰/۵۷۳۶۰	۲/۳۴	۴/۶۸

(منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۰)



شکل (۲) مقدار **p-Value** جهت معنادار بودن زیرمولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی (منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰)

شکل فوق نشان دهنده مقادیر **p-value** جهت معنادار بودن ضرایب مسیر زیرمولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی می‌باشد. مقدار **p-value** همه زیر مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی بالاتر از ۱/۹۶ است؛ بنابراین مدل برازش نشان از معناداری همه زیرمولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی و تاثیر معنادار آنها بر رضایتمندی شهروندان دارد.

همچنین این مدل، شامل تحلیل عاملی تاییدی مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی نیز هست و مقدار **T** بیشتر از ۱/۹۶ نشان می‌دهد که سوالات مربوط به هر مولفه نقش معنادار در آن مولفه دارند که بر این اساس همه سوالات پرسشنامه تایید می‌گردند.

جدول شماره (۸) مقایسه میانگین رضایتمندی شهروندان منطقه ۹ از اجرای ضابطه ها با حد متوسط با استفاده از آزمون تی تک نمونه (منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۰)

نام منطقه	نام ضوابط	میانگین	انحراف معیار	آماره T	سطح معناداری
منطقه ۹	ضوابط ارتفاعات	۲/۰۱	۰/۹۵	-۶/۶۸	/۰۰۰۱
	ضوابط دسترسی و گذر بندی	۲/۷۶	۰/۹۶	-۶/۶۷	/۰۰۰۱
	ضوابط پارکینگ	۲/۳۹	۰/۹۷	-۷/۵۴	/۰۰۰۱
	ضوابط پیش زدگی و بالکن	۲/۸۸	۰/۹۲	-7/06	/۰۰۰۱
	ضوابط کاربری	۲/۳۱	۰/۹۴	-۵/۲۶	/۰۰۰۱
	ضوابط نما و سیما و منظر شهری	۲/۹۱	۰/۹۵	-۶/۷۸	/۰۰۰۱
	ضوابط مناسب سازی معلولین	۲/۶۳	۰/۹۰	-۷/۵۸	/۰۰۰۱
	ضوابط مسیرهای پیاده	۲/۹۸	۰/۹۵	-۷/۶۸	/۰۰۰۱
	ضوابط مشرفیت و فضاها نورگیری	۲/۴۷	۰/۹۱	-۷/۴۸	/۰۰۰۱
	ضوابط مساحت و سطح اشغال	۲/۸۳	۰/۹۲	-۷/۱۸	/۰۰۰۱

همان طور که در جدول فوق دیده می شود میانگین رضایت شهروندان منطقه نه در مورد اجرای ضوابط کمتر از ۳ می باشد، همچنین سطح معناداری همه متغیرها کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین میانگین متغیرها با حد متوسط (۳) اختلاف معنادار دارند و کمتر از حد متوسط است. بر اساس آمار این جدول میتوان به الگوی حکمرانی مناسب با رویکرد نظام تحول شهرسازی منطقه مورد مطالعه دست پیدا کرد.

جمع بندی و نتیجه گیری :

در این بخش در راستای نتیجه گیری مجددا سوالات تحقیق عنوان گردیده و نتایج حاصله در جهت تبیین چگونگی پیاده سازی حکمرانی متعال در نظام شهرسازی بیان میگردد. طرح این دو سوال در راستای برآورده نقطه نظر شهروندان منطقه نه و به جهت حرکت به سمت و سوی ایجاد حکمرانی متعال نظام شهرسازی میباشد.

سوال اول : ۱- آیا میان اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی و ایجاد رضایت شهروندان منطقه نه رابطه معناداری وجود دارد؟

همانگونه که در تحلیل شکل دو بیان گردید مقدار $p\text{-value}$ همه زیر مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی بالاتر از ۱/۹۶ است؛ بنابراین مدل برازش نشان از معناداری همه زیرمولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی و تاثیر معنادار آنها بر رضایتمندی شهروندان دارد. این امر بیانگر این موضوع است که حرکت به سمت حکمرانی متعال نظام شهرسازی منطقه ۹ شهرداری اصفهان با اعمال ضوابط و مقررات شهرسازی موجود عملی می‌باشد. بنابر این تمرکز مدیریت شهری بایستیکه در جهت ایجاد ضمانت اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی معطوف گردد.

سوال دوم : ۲- مناسب ترین الگوی اولویت بندی ضوابط و مقررات شهرسازی برای ایجاد حکمرانی مناسب نظام شهرسازی منطقه نه اصفهان از نقطه نظر شهروندان کدام الگو است؟

با توجه به نتایج بیان گردیده در جدول (۸) که منعکس کننده نقطه نظر شهروندان می‌باشد، الگوی اهمیت و اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در جهت ایجاد حکمرانی مناسب در منطقه ۹ شهر اصفهان بصورت ذیل می‌باشد :

الگوی تحول نظام شهرسازی منطقه ۹ شهر اصفهان در راستای تحقق حکمرانی متعال :

۱- ضوابط ارتفاعات. ۲- ضوابط کاربری. ۳- ضوابط پارکینگ. ۴- ضوابط مشرفیت و فضاهاى نورگیری. ۵- ضوابط مناسب سازی معلولین. ۶- ضوابط دسترسی و گذر بندی. ۷- ضوابط مساحت و سطح اشغال. ۸- ضوابط پیش زدگی و بالکن. ۹- ضوابط نما و سیما و منظر شهری. ۱۰- ضوابط مسیرهای پیاده.

منابع :

- [۱] آدینه وند، علی اصغر؛ حاجی زاده، مریم؛ قدمی، مصطفی (۱۳۹۱). بررسی عملکرد شهرداری در چهارچوب حکمرانی خوب شهری (نمونه مورد مطالعه: شهر بابلسر). فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت شهری، شماره ۳۱، صص ۶۴-۴۱.
- [۲] آمارنامه شهر اصفهان (۱۳۹۶). معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری اصفهان، اداره آمار و تحلیل اطلاعات.
- [۳] احمدی، محمد؛ پوراحمد، احمد و حاتمی نژاد، حسین (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل موثر بر آن برای بهبود منظر شهری مطالعه موردی: منطقه ۶ کلان شهر تهران. مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۱۲، صص ۳۷-۱۹.
- [۴] اخگر قوس، قسیم (۱۳۸۵). شهروند کیست، چه وظایف و مسئولیت هایی در قبال دولت و جامعه دارد؟. گفتگوی بنیاد آرمانشهر.
- [۵] امانپور، سعید؛ صفایی پور، مسعود و عباس پور، مریم (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هنديجان. فصلنامه جغرافیا برنامه ریزی شهری، چشم انداز زاگرس، دوره ۷، شماره ۲۳، صص ۷۲-۵۳.
- [۶] اینگلهارت (۱۳۷۳). تحویل فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی. ترجمه: مریم وتر، تهران: انتشارات کویر.
- [۷] باغبانی، محمد (۱۳۹۷). بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز. فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، شماره ۳۴، صص ۹۳-۱۰۲.
- [۸] پوراحمد، احمد؛ فرهودی، رحمت الله، حبیبی، کیومرث و کشاورز، مهناز (۱۳۹۰). بررسی نقش کیفیت سکونتی در مهاجرت های درون شهری (مطالعه موردی: بافت قدیم شهر خرم آباد). پژوهش های جغرافیای انسانی، شماره ۷۵، صص ۳۶-۱۷.

- [۹] پورمختار، محمدجعفر (۱۳۸۳). ایمنی شهر و توسعه پایدار. مجموعه مقالات همایش مسائل شهرسازی ایران، جلد اول ساخت کالبدی شهر، شیراز، دانشکده هنر و معماری دانشگاه شیراز.
- [۱۰] حافظ نیا، محمد رضا (۱۳۹۲). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. انتشارات سمت، چاپ نوزدهم.
- [۱۱] حسینی، سید علی (۱۳۸۵). مبانی فنی و اجرایی حقوق شهری و منطقه ای در ایران. انتشارات حق شناس.
- [۱۲] رستمی، محمدحسن؛ امان پور، سعید، کرمی، مهران و مراد رام نژاد، سیدالله (۱۳۹۴). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: شهر درود. نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ۶، شماره ۲۱، صص ۳۵-۵۰.
- [۱۳] رفیعیان، مجتبی و خدایی، زهرا (۱۳۸۸). بررسی شاخص ها و معیار های موثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری. فصلنامه راهبرد، سال ۱۸، شماره ۵۳، صص ۲۴۸-۲۲۷.
- [۱۴] رفیعیان، مجتبی؛ مسعودی راد، ماندانا، رضایی، مریم و مسعودی راد، مونا (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونت مسکن مهر (مورد شناسی مسکن مهر زاهدان). جغرافیا و آمایش شهری منطقه ای، سال ۴، پائیز ۱۳۹۳، شماره ۱۲، صص ۱۳۵-۱۵۰.
- [۱۵] زنگنه، یعقوب و حسین آبادی، سعید (۱۳۹۴). ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تامین منابع مالی مدیریت شهری مورد مطالعه: شهر سبزوار. مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۲۰، صص ۶۲-۵۱.
- [۱۶] زیاری، کرامت اله؛ نیک پی، وحید؛ حسینی، علی (۱۳۹۲). سنجش میزان مشارکت شهروندان در مدیریت شهری بر اساس الگوی حکمرانی خوب شهری - مطالعه موردی: شهر یاسوج. نشریه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۴۱، دوره ۳۲، صص ۸۶-۶۹.
- [۱۷] سعیدنیا، احمد (۱۳۸۳). کتاب سبز راهنمای شهرداری ها، جلد یازدهم: مدیریت شهری. انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور، تهران.
- [۱۸] شکری، نادر (۱۳۸۶). مجموعه مقالات همایش همگانی شهروندی و توسعه سازمانی شهرداری تهران و دانشکده مدیریت.
- [۱۹] شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها انستیتو ایزایران، تهران.
- [۲۰] عبدی، کمیل؛ جعفری مهرآبادی، مریم، صفایی رینه، مصطفی و اللهیاری، شمیلا (۱۳۹۸). سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری با رویکرد حکمروایی خوب شهری (مطالعه موردی: شهر کیاسر). فصل نامه آمایش محیط، شماره ۴۵، دوره ۱۲، صص ۱۶۶-۱۳۹.
- [۲۱] علیلو، مهدی؛ میرغلامی، مرتضی و هاشم پور، پریسا (۱۳۹۸). واکاوی تاثیر ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری بر سازمان کالبدی محله. نشریه دانش شهرسازی، دوره ۳، شماره ۱، صص ۸۳-۷۱.
- [۲۲] غفوریان، میترا و حصاری، الهام (۱۳۹۵). بررسی عوامل و متغیرهای زمین های مؤثر بر رضایتمندی ساکنان از محیط مسکونی. فصلنامه مطالعات شهری، دوره ۵، شماره ۱۸، صص ۹۱-۱۰۰.
- [۲۳] کریمیان بستانی، مریم؛ بلوچی، عثمان و جویه، صاحبدا (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان). مطالعات برنامه ریزی سکونتگاه های انسانی، شماره ۲۲، دوره ۸، صص ۱۳۱-۱۱۷.
- [۲۴] کلانتری، عبدالحسین؛ فلاحي گیلان، روح الله؛ روشنفکر، پیام (۱۳۸۸). جایگاه مشارکت شهروندان در اسناد بالادستی، مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، نشریه دانش شهر، شماره ۴.

- [۲۵] گلابی، فاطمه؛ آقایاری هیر، توکل و ابراهیمی، رضا (۱۳۹۲). بررسی عوامل اجتماعی، اقتصادی مرتبط با سطح رضایتمندی شهروندان از محله ی مسکونی. نشریه مطالعات جامعه شناختی شهری، دوره ۳، شماره ۹، صص ۱۵۴-۱۲۵.
- [۲۶] محمدی، رضا؛ شریعتی، صدیقه، پرند، کوروش و پور عباس، عبدالرسول (۱۳۸۶). طراحی و استقرار نظام ارزشیابی کلان عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۶، صص ۹۱-۱۲۴.
- [۲۷] محمدی، محمود؛ شاهپوندی، احمد و ایزدی، آرزو (۱۳۹۲). سنجش شاخص‌های مؤثر بر مطلوبیت محلات شهری با استفاده از معادله رگرسیونی چند متغیره (مطالعه موردی: محلات شهر اصفهان). برنامه ریزی فضایی (جغرافیا)، دوره ۳، شماره ۳، صص ۱۰۷-۱۲۴.
- [۲۸] نوبری، نازک؛ رحیمی، محمد (۱۳۸۹). حکمرانی خوب شهری، دانش شهر، شماره ۱۱، مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران.
- [۲۹] هدایت، رقیه و علمی، محمود (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی، اقتصادی مرتبط با آن در شهر نigde. نشریه مطالعات جامعه شناسی، سال ۴، شماره ۱۶، صص ۴۷-۲۹.
- [30] Abdolvahab, N& Edaie, AH, (2020). The role of the Kano model in determining customer satisfaction with quality of service provided- Applied research in the Municipality of Dora, Journal of Baghdad College of Economic sciences University, Volume , Issue 60, Pages 389-428.
- [31] - Akgul, Deniz (2012). Mcasuring the Satisfacion of citizens for the Scrviccs given by the municipality: The case of kirsehir municipality. Procedia-Social and Bchavioral Scinces, 62, 555-560.
- [۳۲] Amerigo, M., & Aragones, J., (1997). A theorical and methodological approach to the study of residential satisfaction, Journal of Environmental Psychology, Vol.17, No. 1, p.p. 47-57.
- [33] Bostancia, Bulent, Erdem, Nuri (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling, Socio-Economic Planning Sciences, 69: 231.
- [34] Bonaiuto, M., Fornara, F., & Bonnes, M. (2006) . Perceived residential environment quality in middle and lowextension italian cities. Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 56 (1), 23-34.
- [۳۵] Canter, D. & Ress, K.A. (1982). Multivariate model of housing satisfaction, International Review of Applied Psychology, No. 32, p.p. 185-208
- [۳۶] Deichmann, Uwe, Lall, V., Somik, (2007). citizen feedback and delivery and urban services, worlddevelopment, Vol.35, No.4: 649-662.
- [۳۷] Galster, G.C. and G.W. Hesser (1981). Residential Satisfaction Composition and Contextual Correlates. Environment and Behavior ,13(6): 735-758.
- [۳۸] Hanak, T. Marovic, I., Aigel, P. (2015). Perception of Residential Environment in Cities: a Comparative.
- [۳۹] Jiboye, A.D. (2012). Post-occupancy evaluation of residential satisfaction in Lagos, Nigeria: Feedback for residential improvement, Frontiers of Architectural Research, 1(3), 236-243.
- [۴۰] McCray J.W. Day S.S ,(1977). Housing Values, Aspirations and Satisfactions as Indicators of Housing Needs; Home Economics, Vol. 5 ,No. 4, pp: 244-254.
- [۴۱] Onibokun A.G (1974). Evaluating consumers' satisfaction with housing: An application of a systems approach.
- [۴۲] Teck-Hong, T. (2012). Housing satisfaction in medium-and high-cost housing: The case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia. Habitat International, 36(1), 108-116.