

واکاوی میزان رضایتمندی شهروندان مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ کلانشهر اصفهان از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی طرح تفصیلی

حمید قدیری مدرس، دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، گروه جغرافیا، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

مهدی مومنی*، دانشیار مرکز تحقیقات گردشگری، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

حمید صابری، استادیار مرکز تحقیقات گردشگری، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

تاریخ دریافت: ۹۹/۵/۱۹ تاریخ پذیرش: ۹۹/۷/۱۹

چکیده:

ضوابط و مقررات شهرسازی یکی از مولفه‌های اصلی شکل‌دهنده سکونتگاه‌های شهری است. این امر بیانگر این مطلب است که هرچه اجرای این ضوابط در امر ساخت و ساز بیشتر رعایت گردد، بستر و کالبد سکونتگاه‌های شهری کیفیت بیشتری پیدا نموده و به تبع آن رضایتمندی شهروندان افزایش می‌یابد. در کلانشهرها و شهرهای کشور ما ایران، شهرداری مرجع اصلی بکارگیری ضوابط و مقررات شهرسازی می‌باشد. بنابر این میزان الزام شهرداریها به صدور پروانه ساختمانی منطبق با ضوابط شهرسازی، نقش اساسی در شکل‌گیری کالبد و بستر مناسب و مطلوب محلات شهری و ارتقای رضایتمندی شهروندان دارد. در این پژوهش با تقسیم بندی ضوابط شهرسازی به ده مولفه ضوابط ارتفاعات، ضوابط دسترسی و گذربندی، ضوابط پارکینگ، ضوابط پیش‌زدگی 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، میزان رضایتمندی شهروندان مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ اصفهان از اجرای این ضوابط بوسیله پرسشنامه و به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (بسیار کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴، بسیار زیاد=۵) مورد بررسی قرار گرفت. با استفاده از آزمون تی تک نمونه نتایج نشان داد با توجه به حد متوسط پاسخ=۳، سطح معناداری همه متغیرها کمتر از ۰/۰۵ بوده و میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در مناطق هدف پائین تر از حد نرمال بوده و در سطح مطلوبی قرار ندارد.

کلمات کلیدی: ضوابط و مقررات شهرسازی، رضایتمندی، طرح تفصیلی، شهر اصفهان

بیان مسئله

در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد (پورمختار، ۱۳۸۳: ۲۱۰). شهرداری را می‌توان سازمانی حقوقی، محلی، مستقل در محدوده‌ی شهری دانست که برای رفع نیازهای عمرانی، رفاهی و اجتماعی - فرهنگی و خدماتی مردم شهر که جنبه محلی دارد تشکیل می‌گردد (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 نهادها و شاید مهمترین نهاد در ساختار مدیریت شهری، نقشی مهم در کیفیت زندگی شهروندان دارد (زنگنه و همکاران، ۱۳۹۴: ۹). شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله مردم امکانپذیر است نمایان می‌گردد (امانپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۶). در واقع توسعه‌ی 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). همراه با توسعه فناوری و افزایش مهارت‌های ارتباطی، انتظارات شهروندان از شهرداری‌ها نیز افزایش می‌یابد لذا شهرداری‌ها در تلاش‌اند تا انتظارات شهروندان را برآورده سازند. احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، 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 شهرداری‌ها، عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که برای افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع و خدمات شهری صورت می‌گیرد و توسعه‌ی پایدار و همه جانبه شهر زمانی عملی خواهد بود که شهروندان از عملکرد شهرداری و سازمان‌های آن رضایت داشته باشند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۴). شناخت رضایتمندی شهروندان به شکل دوسویه در زندگی شهروندان و روند برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری مدیران شهرداری تاثیر می‌گذارد و مدیران شهرداری با شناخت دیدگاه‌های مردم نسبت به عملکرد حوزه‌های خود می‌توانند 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 می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای "مشارکت در توسعه شهری" و "بهبود کیفیت محل سکونت خویش" است. درحالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود (هدایت و علمی، ۱۳۹۱: ۲۷). میزان رضایتمندی از خدمات شهرداری با توجه به منطقه‌ای که افراد زندگی می‌کنند و گاهی بر حسب جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و میزان درآمد، متفاوت است (اکگل، ۲۰۱۲: ۶۲). در عین حال می‌توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهمترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات شهری است (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۷). ضوابط و مقررات شهرسازی هم از نظر اینکه دارای اصول مناسب جهت اجرا در شهر بوده و هم اینکه تا چه اندازه توسط مراجع صدور پروانه ساختمانی جهت صدور مجوز ساخت و کنترل اجرای آن، مورد توجه و بکارگیری قرار می‌گیرند حائز اهمیت هستند. در اینجا ذکر این نکته ضروری است که بسیاری از برنامه‌ها و راه‌حل‌های ارائه شده توسط برنامه‌ریزان شهری جهت رفع مشکلات گسترده زندگی شهری و شهرنشینی در کشور ما، به علت هزینه‌های گزاف اقتصادی و محدودیت مالی مدیریت شهری عملاً قابلیت اجرا ندارند؛ لیکن اثبات و انعکاس این موضوع که اجرای مناسب قوانین و مقررات شهرسازی و به تبع آن ایجاد کالبد مطلوب شهری اثر مستقیم در ارتقای میزان رضایتمندی شهروندان دارد، مدیران شهری و شهرداری‌ها را به عنوان مرجع اصلی صدور پروانه ساختمانی ملزم به اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی می‌نماید. الزام شهرداری به صدور پروانه ساختمانی منطبق با اصول شهرسازی مستلزم کاربرد هزینه خاصی نمی‌باشد و این امر شانس تحقق اهداف این تحقیق را به صورت چشمگیری افزایش می‌دهد. نبود در آمد پایدار و وجود چشم داشت به در آمد حاصل از عدم رعایت ضوابط

شهرسازی و به تبع آن تنزل کیفیت کالبدی محلات شهری در شهرداری‌های شهرها و کلانشهرهای کشور، یکی از معضلات و چالش‌های مهم فعلی مدیریت شهری در ایران می‌باشد. لذا پژوهش حاضر در صدد است تا به ارزیابی میزان رضایت شهروندان از ضوابط و مقررات شهرسازی بپردازد. هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان است.

مبانی نظری پژوهش

علیلو و همکاران (۱۳۹۸) در مقاله‌ای به واکاوی تاثیر ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری بر سازمان کالبدی محله پرداخته‌اند. در این تحقیق با بیان اینکه محلات جدید در ایران همواره در حال شکل‌گیری و احداث هستند به سنجش تاثیر ضوابط و مقررات شهرسازی بر سازمان کالبدی شهر جدید سهند پرداخته شده و شاخصهای ضوابط به ترتیب میزان مطلوبیت و تاثیر، درجه‌بندی گردیده است. همچنین از نتایج تحقیق اینگونه برمی‌آید که متخصصان مطلوب‌ترین شاخص را ضوابط و مقررات ناماسازی انتخاب کرده و نامطلوب‌ترین شاخص از نظر ایشان نیز ضوابط و مقررات مجموعه سازی می‌باشد.

معمودی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج پرداخته‌اند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که میانگین میزان رضایتمندی در شهر فاروج برابر با ۳/۵۳ بوده که می‌توان گفت میزان رضایتمندی شهروندان از این خدمات در سطح بیشتر از متوسط قرار دارد.

مراد نژاد و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر پرداخته‌اند. در این پژوهش الگوی کانو برای سنجش میزان رضایت شهروندان به کار رفته است. بر اساس یافته‌های پژوهش شهروندان به ترتیب از الزامات انگیزشی، عملکردی و اساسی شهرداری رضایت بیشتری نسبت به سایر آیتم‌ها دارند.

بستانی و اردم^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری پرداخته‌اند. جهت تحلیل یافته‌ها و نتیجه‌گیری در این پژوهش از مدل فازی استفاده شده است.

عبدالوهاب و عدایی (۲۰۲۰) در پژوهشی به نقش مدل کانو در تعیین رضایت مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده در شهرداری شهر دورا پرداختند. نوری‌اکی کانو مدلی را جهت سنجش رضایت مشتریان ارائه نموده که نیازمندیهای مشتریان یا به عبارت دیگر خصوصیت‌های کیفی محصولها را به سه دسته تقسیم نموده است، که محققین جهت سنجش میزان رضایت ساکنین از خدمات شهرداری دورا و بیان نتایج این روش را به کار برده‌اند.

لاکوویچ (۲۰۲۰) در پژوهشی به نقش مدیریت بحران عملکرد شهرداری بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری پرداخته است. داده‌ها در این پژوهش بوسیله مدل سازی معادلات ساختاری مورد تحلیل و نتیجه‌گیری قرار گرفته‌اند.

با مطالعه و دقت نظر در موارد پیشینه ذکر گردیده مشخص می‌گردد موضوع سنجش رضایتمندی شهروندان از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در راستای افزایش کیفیت سکونتگاههای شهری و نقش شهرداریها در این امر به لحاظ موضوعی و روش تحقیق دارای بداعت و نوآوری پژوهشی می‌باشد. همچنین لازم به ذکر است تاکنون تحقیق منسجمی در خصوص بررسی جایگاه اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در ارتقای میزان رضایتمندی شهروندان در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان انجام نشده است.

ارزیابی عملکرد:

ارزیابی عملکرد، فرایندی است که بر اساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمانها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) صورت می‌گیرد و هدف نهایی آن بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است (برک پور، ۱۳۸۳: ۶۸).

ارزیابی عملکرد شهرداری به معنی ارزیابی چگونگی انجام خدمات به عموم، توسط شهرداری‌ها می‌باشد. معیارهای عملکرد، اغلب شامل مقدار، کیفیت، اثربخشی و نتایج انجام خدمات است (مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، ۱۳۸۷: ۴۰).

ضوابط و مقررات شهرسازی^۱

منظور از ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری مجموعه قواعدی است که در زمینه تعیین انواع کاربری در حوزه‌های مسکونی، تجاری، خدماتی و معابر شهری، تعیین انواع سرانه‌ها و نیازهای شهری، پیش‌بینی تراکم‌های جمعیتی و ساختمانی، ضرایب اشغال و نحوه استقرار بنا در یک قطعه، دسترسی مناسب (سلسله مراتبی از سطوح محلی، ناحیه‌ای، منطقه‌ای و شهری) تناسب طول و عرض یک قطعه، تدوین حداقل نصاب تفکیک برای انواع کاربریها، نما و سیمای شهری... وضع می‌گردد (حسینی، ۱۳۸۵: ۴۹).

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

الف) بهبود کیفیت زندگی یکایک شهروندان از طریق تامین نیازمندیهای 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).

طرح تفصیلی

در بند ۳ ماده ۱ قانون تغییر نام وزرات آبادانی و مسکن به وزارت مسکن و شهرسازی مصوب ۱۳۵۴/۴/۱۶ طرح تفصیلی چنین تعریف گردیده است:

طرح تفصیلی، عبارت از طرحی است که بر اساس معیارها و ضوابط کلی و طرح جامع شهر، نحوه استفاده از زمین‌های شهری در سطح محلات مختلف شهر و موقعیت مساحت دقیق زمین برای هر یک از آنها، وضع دقیق و تفصیلی شبکه عبور و مرور و میزان تراکم جمعیت و تراکم ساختمانی در واحدهای شهری، اولویت‌های مربوط به مناطق بهسازی، نوسازی و توسعه و حل مشکلات شهری و موقعیت کلیه عوامل مختلف شهری در آن تعیین می‌شود و نقشه‌ها و مشخصات مربوط به مالکیت بر اساس مدارک ثبتی، تهیه و تنظیم می‌گردد.

رضایتمندی^۲

واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن می‌باشد. همچنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود (گلابی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳).

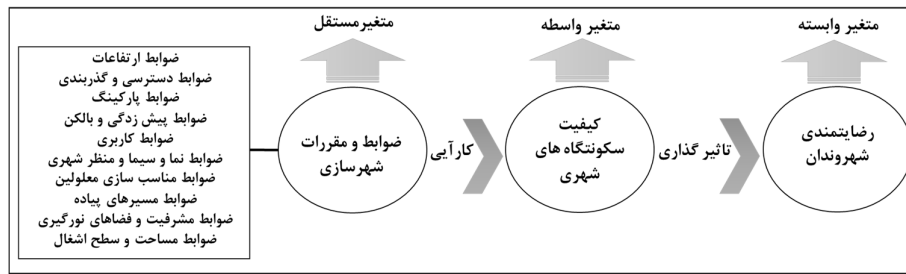
همچنین رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (دیچمان و همکاران^۳، ۲۰۰۷: ۶۵۲).

لازم به ذکر است نحوه عملکرد شهرداری‌ها نقش مهمی در ایجاد رضایتمندی شهروندان دارد. این سازمانها (شهرداری‌ها) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد آنها بیشترین رضایت را داشته باشند؛ بنابراین هدف نهایی همه این عملکردها، ارتباط بین سازمان و رضایت شهروندان است. زمانی که عملکردهای شهرداری نیازهای شهروندان را برآورده سازد، رضایت شهروندان ایجاد می‌شود. رضایت شهروندان موجب خواهد شد آنها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵).

1. Urbanism rules and regulations

2. Satisfaction

3. Deichmann et al



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

منبع: نگارندگان

روش تحقیق

روش این پژوهش با توجه به هدف کاربردی و با توجه به ماهیت توصیفی-تحلیلی می‌باشد. دلیل انتخاب این سه منطقه به عنوان جامعه هدف پژوهش، تفاوت در میزان مساحت و جمعیت و همچنین تفاوت سطح فرهنگی نسبی شهروندان ساکن این مناطق است. با توجه به جمعیت کل سه منطقه که حدود ۵۱۷ هزار نفر می‌باشد و بر اساس فرمول کوکران، جامعه آماری تعداد ۳۸۴ نفر از شهروندان با سن بالای ۲۰ سال در بازه زمانی ۹۹-۱۳۹۸ انتخاب گردیدند. نظر به اینکه جهت تقسیم محدوده شهری به مناطق مجزا عوامل مختلفی همانند وسعت، شرایط کالبدی، میزان جمعیت، شرایط سیاسی و اجتماعی دخیل می‌باشند، لذا در این پژوهش در جهت ایجاد عدالت اجتماعی به هر کدام از مناطق شهری واحد، به دید یکسان نگریسته شده و جامعه آماری از هر سه منطقه به میزان برابر انتخاب گردیده است. بوسیله ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه میزان رضایتمندی شهروندان از ده ضابطه (شامل ضوابط ارتفاعات، ضوابط دسترسی و گذراندی، ضوابط پارکینگ، ضوابط پیش‌زدگی و بالکن، ضوابط کاربری، ضوابط نما و سیما و منظر شهری، ضوابط مناسب‌سازی معلولین، ضوابط مسیرهای پیاده، ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری، ضوابط مساحت و سطح اشغال) جهت سنجش و برآورد پاسخ سوالات تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. میانگین آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برای بررسی پایایی ۰/۸۷ و روایی پرسشنامه به صورت صوری از دیدگاه متخصصان ۰/۷۹ به دست آمد.

جدول (۱): طبقه‌بندی گزاره‌های مربوط به ضوابط شهرسازی در این پژوهش (منبع: نگارندگان)

عنوان ضوابط	کد	گزاره‌های مرتبط
ضوابط ارتفاعات	A1	مناسب بودن تعداد طبقات ساختمانها
	A2	مناسب بودن جمعیت محل سکونت و عدم وجود ازدحام
	A3	وجود نور کافی خورشید و زاویه تابش مطلوب
	A4	مناسب بودن خط آسمان و آسایش بصری
ضوابط دسترسی و گذراندی	B1	مناسب بودن عرض معابر برای تردد عابرین
	B2	مناسب بودن عرض معابر برای تردد خودروها
	B3	عرض مناسب معابر برای امداد رسانی در مواقع بحران (زلزله، سیل، آتش سوزی)
	B4	عدم وجود پله پلاک‌ها درون گذر
	B5	نسبت مناسب فضای گذرها با ارتفاع ساختمانهای منطقه سکونت
ضوابط پارکینگ	C1	فضای مناسب جهت پارک ماشین در منزل
	C2	فضای مناسب جهت پارک ماشین در کوچه
	C3	امکان تردد راحت ساکنین هنگام پارک شدن اتومبیل درون منزل
	C4	عدم وجود درب ماشین رو در پیخ پلاک‌ها و عدم وجود درب سرتاسری پلاک
	C5	عدم باز شدن درب پلاک‌ها به درون گذر
ضوابط پیش‌زدگی و بالکن	D1	مناسب بودن میزان عمق بالکن‌های درون گذر در محل سکونت
	D2	ارتفاع مناسب بیرون زدگی ساختمان‌ها از کف گذر
	D3	عدم ممانعت بالکن‌های درون گذر از تردد خودروها
	D4	عدم برخورد بالکن‌ها با درختان و اشجار درون گذر منطقه سکونت

E1	عدم وجود مغازه و کارگاه مزاحم در محیط مسکونی محل سکونت	ضوابط کاربری
E2	فاصله مناسب محل سکونت تا مراکز آموزشی همانند دبستان، دبیرستان، کتابخانه و فرهنگسرا	
E3	مساحت مناسب مراکز آموزشی منطقه سکونت برای جمعیت استفاده کننده	
E4	فاصله مناسب محل سکونت تا مراکز بهداشتی درمانی همانند درمانگاه و بیمارستان	
E5	مساحت مناسب مراکز بهداشتی درمانی منطقه سکونت برای جمعیت استفاده کننده	
E6	فاصله مناسب محل سکونت تا فضاهای سبز شهری همچون پارک ها و بوستان شهری	
E7	مساحت مناسب فضاهای سبز شهری محل سکونت برای جمعیت استفاده کننده	
E8	فاصله مناسب محل سکونت تا باشگاهها و مراکز ورزشی	
E9	مساحت مناسب مراکز ورزشی منطقه سکونت برای جمعیت استفاده کننده	
F1	رنگ مناسب نمای ساختمان ها و عدم وجود رنگ‌های نامطلوب در نما در محل سکونت	ضوابط نما و سیما و منظر شهری
F2	منظر شهری مناسب در اثر همخوانی نماها	
F3	هماهنگی مصالح استفاده شده در نمای ساختمان‌های محل سکونت	
F4	عدم وجود اغتشاشات بصری همچون دودکش، تاسیسات برقی، ناودان در نمای ساختمانهای محل	
G1	امکان ورود معلول با ویلچر از درون گذر به خانه	ضوابط مناسب سازی معلولین
G2	امکان تردد و ورود راحت فرد معلول به داخل واحدهای مسکونی محل سکونت	
H1	کف سازی مناسب پیاده‌روها	ضوابط مسیرهای پیاده
H2	عرض مناسب پیاده روها جهت تردد عابرین	
H3	وجود فضای مناسب عبور دوچرخه و موتورسیکلت	
H4	شیب مناسب پیاده روهای محل سکونت جهت هدایت آب باران درمواقع بارندگی	
H5	وجود درختان و فضای سبز مناسب در مجاورت پیاده روها	
I1	مناسب بودن نورگیری فضاهای محصور درون منزل از داکت‌ها و نورگیرها	ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری
I2	عدم اشرافیت و دید از درون گذر به داخل پلاک	
I3	عدم وجود دید و مشرفیت از درون پلاک به حیاط و فضاهای خصوصی ساختمان‌های مجاور	
I4	عدم استفاده از شیشه‌های مات و دودی و رفلکس جهت رفع مشرفیت پنجره‌های پلاک‌ها	
J1	مساحت و متراژ مناسب واحد مسکونی	ضوابط مساحت و سطح اشغال
J2	متراژ مناسب حیاط یا تراس یا ایوان (فضای باز) محل سکونت	
J3	وجود باغچه یا فضای سبز ریشه دار با متراژ مناسب در منزل	
J4	وجود لابی یا فضای ورودی ساختمان با متراژ مناسب	
J5	تناسب مساحت کل زمین با تعداد طبقات ساختمان محل سکونت	
J6	متراژ مناسب دستگاه پله محل سکونت جهت تردد ساکنین	
J7	متراژ مناسب سرویس بهداشتی و حمام منزل	

جدول (۲): روایی و پایایی گویه‌های پرسشنامه (منبع: یافته‌های پژوهش)

مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ (بالای ۰/۷)	پایایی ترکیبی (بالای ۰/۷)
ضوابط نما و سیما و منظر شهری	۰/۹۹۹	۰/۹۹۹
ضوابط ارتفاعات	۰/۸۶۹	۰/۹۱۰
ضوابط دسترسی و گذریندی	۰/۹۰۴	۰/۹۳۲
ضوابط مساحت و سطح اشغال	۰/۸۷۰	۰/۹۳۹
ضوابط مسیرهای پیاده	۰/۸۸۷	۰/۹۱۹
ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری	۰/۷۱۸	۰/۸۰۹
ضوابط مناسب سازی معلولین	۰/۷۷۳	۰/۹۹۹
ضوابط پارکینگ	۰/۸۸۵	۰/۹۱۰
ضوابط پیش زدگی و بالکن	۰/۹۱۹	۰/۹۳۲
ضوابط کاربری	۰/۸۰۹	۰/۹۳۹

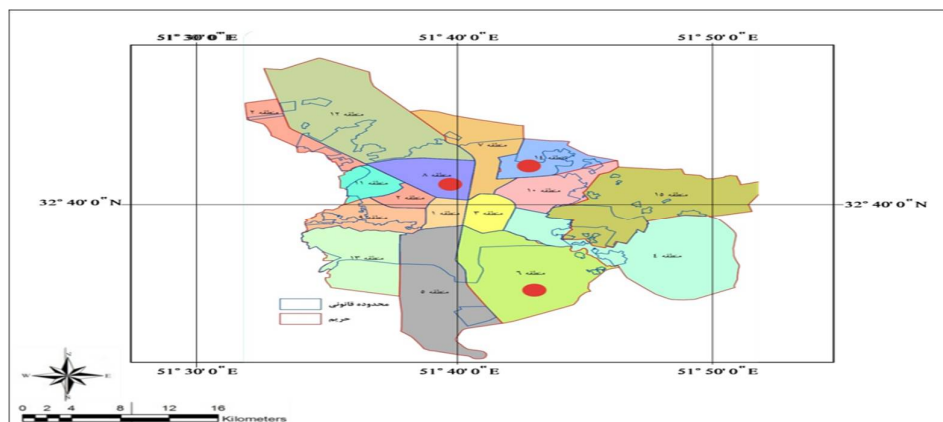
موقعیت جغرافیایی محدوده پژوهش

شهر اصفهان در طول جغرافیایی ۵۱ درجه و ۳۱ دقیقه و ۳۵ ثانیه تا ۵۱ درجه و ۵۱ دقیقه و ۵۲ ثانیه شرقی و عرض جغرافیایی ۳۲ درجه و ۳۰ دقیقه و ۱۵ ثانیه تا ۳۲ درجه و ۴۹ دقیقه و ۱۴ ثانیه شمالی واقع شده است. محدوده شهری آن به پانزده منطقه شهرداری با مساحت ۵۵۰ کیلومتر مربع و جمعیت حدود ۱۹۶۱۰۰۰ تقسیم شده است (آمارنامه شهر اصفهان، ۱۳۹۶).

منطقه ۶ شهر اصفهان (Isfahan District 6): این منطقه دارای وسعت ۶۷۰۷ هکتار (شامل ۵۴۵۳ هکتار حریم و ۱۲۵۵ هکتار محدوده قانونی) در قسمت جنوب شرقی شهر اصفهان واقع شده است. از نظر محدوده قانونی از سمت شمال منتهی به پل سی و سه پل در مسیر زاینده رود تا پل بزرگمهر و از سمت شرق منتهی به پل بزرگمهر در مسیر رودخانه تا پل اشکاوند و از سمت جنوب منتهی به پل اشکاوند در مسیر ریل راه آهن تا پل راه آهن و از سمت غرب منتهی به پل راه آهن در مسیر بزرگراه شهید دستجردی تا سی و سه پل می‌باشد. براساس سرشماری‌های وزارت کشور جمعیت این منطقه در سال ۱۳۹۵ شامل ۱۱۲۱۲۹ نفر بوده است (آمارنامه شهر اصفهان، ۱۳۹۶).

منطقه ۸ شهر اصفهان (Isfahan District 8): این منطقه دارای وسعت ۲۰۳۹ هکتار (فاقد حریم) در قسمت مرکزی شهر اصفهان واقع شده است. از نظر محدوده قانونی از سمت شمال منتهی به محور خیابان بهارستان از تقاطع خیابان امام خمینی تا تقاطع خیابان کاوه و از سمت شرق منتهی به محور بزرگراه کاوه از تقاطع خیابان بهارستان تا میدان شهدا و از سمت جنوب منتهی به محور خیابان فروغی از میدان شهدا تا میدان جمهوری اسلامی (دروازه تهران) و از سمت غرب منتهی به محور خیابان امام خمینی از میدان جمهوری اسلامی تا تقاطع خیابان بهارستان می‌باشد. براساس سرشماری‌های وزارت کشور جمعیت این منطقه در سال ۱۳۹۵ شامل ۲۳۹۷۵۶ نفر بوده است (آمارنامه شهر اصفهان، ۱۳۹۶).

منطقه ۱۴ شهر اصفهان (Isfahan District 14): این منطقه دارای وسعت ۱۹۳۸ هکتار (شامل ۹۹۸ هکتار حریم و ۹۴۰ هکتار محدوده قانونی) در قسمت شمالی شهر اصفهان واقع شده است. از نظر محدوده قانونی از سمت شمال منتهی به جاده تاکسیرانی تا جاده حبیب آباد (ادامه آیت الله غفاری) و از سمت شرق منتهی به امتداد نهر ارزنان تا اتوبان فرودگاه و از سمت جنوب منتهی به محور اتوبان فرودگاه تا میدان لاله و از سمت غرب منتهی به بزرگراه چمران در امتداد خیابان آل بویه (خیابان گلستان) در امتداد خیابان بعثت تا میدان شهدا می‌باشد. براساس سرشماری‌های وزارت کشور جمعیت این منطقه در سال ۱۳۹۵ شامل ۱۶۴۸۵۰ نفر بوده است (آمارنامه شهر اصفهان، ۱۳۹۶).



شکل (۲): موقعیت مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان بازترسیم: نگارندگان

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان در سطح مطلوبی قرار ندارد.

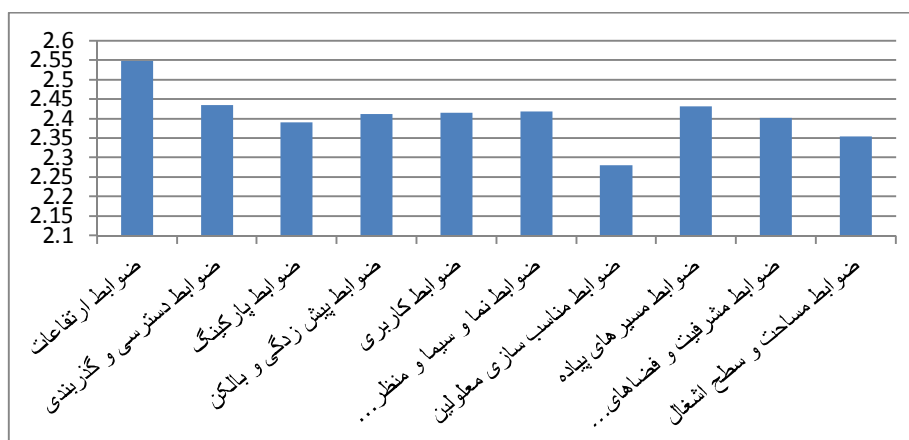
با استفاده از آزمون تی تک نمونه این فرضیه مورد بررسی قرار گرفت. از آنجا که پاسخ سوالات پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه می‌باشد (بسیار کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴، بسیار زیاد=۵) بنابراین حد متوسط پاسخ برابر با ۳ می‌باشد و اگر افراد نمونه بیشتر از حد متوسط پاسخ داده باشند می‌توان نتیجه گرفت که متغیرها در سطح مطلوبی قرار دارند. بنابراین با استفاده از آزمون تی تک نمونه میانگین متغیرها با عدد ۳ مقایسه شد. نتایج در جدول زیر آورده شده است.

بررسی دیدگاه شهروندان منطقه ۶ نسبت به میزان رضایتمندی از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی:

جدول (۳): مقایسه میانگین رضایتمندی شهروندان منطقه ۶ از اجرای ضابطه‌ها با حد متوسط با استفاده از آزمون تی تک نمونه (منبع: یافته‌های پژوهش)

نام منطقه	نام ضوابط	میانگین	انحراف معیار	آماره T	سطح معناداری
منطقه ۶	ضوابط ارتفاعات	۲/۵۴	۰/۹۶	-۵/۲۸	۰/۰۰۰۱
	ضوابط دسترسی و گذربندی	۲/۴۳	۰/۹۵	-۶/۶۹	۰/۰۰۰۱
	ضوابط پارکینگ	۲/۳۹	۰/۹۱	-۷/۵۶	۰/۰۰۰۱
	ضوابط پیش زدگی و بالکن	۲/۴۱	۰/۹۳	-۷/۰۸	۰/۰۰۰۱
	ضوابط کاربری	۲/۴۱	۰/۹۱	-۷/۲	۰/۰۰۰۱
	ضوابط نما و سیما و منظر شهری	۲/۴۱	۰/۹۶	-۶/۸	۰/۰۰۰۱
	ضوابط مناسب سازی معلولین	۲/۲۸	۱/۰۶	-۷/۶	۰/۰۰۰۱
	ضوابط مسیرهای پیاده	۲/۴۲	۰/۹۴	-۶/۷	۰/۰۰۰۱
	ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری	۲/۴۰	۰/۹۰	-۷/۵	۰/۰۰۰۱
	ضوابط مساحت و سطح اشغال	۲/۳۵	۰/۹۴	-۷/۷	۰/۰۰۰۱

همان طور که در جدول فوق دیده می‌شود میانگین رضایت شهروندان منطقه شش در مورد اجرای ضوابط کمتر از ۳ است، همچنین سطح معناداری همه متغیرها کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین میانگین متغیرها در منطقه شش با حد متوسط (۳) اختلاف معنادار دارد و کمتر از حد متوسط است. بیشترین رضایت با میزان ۲,۵۴۶ مربوط به اجرای ضوابط ارتفاعات و کمترین رضایت با میزان ۲,۲۸۱ مربوط به اجرای ضوابط مناسب سازی معلولین می‌باشد.



شکل (۳): مقایسه میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در منطقه ۶

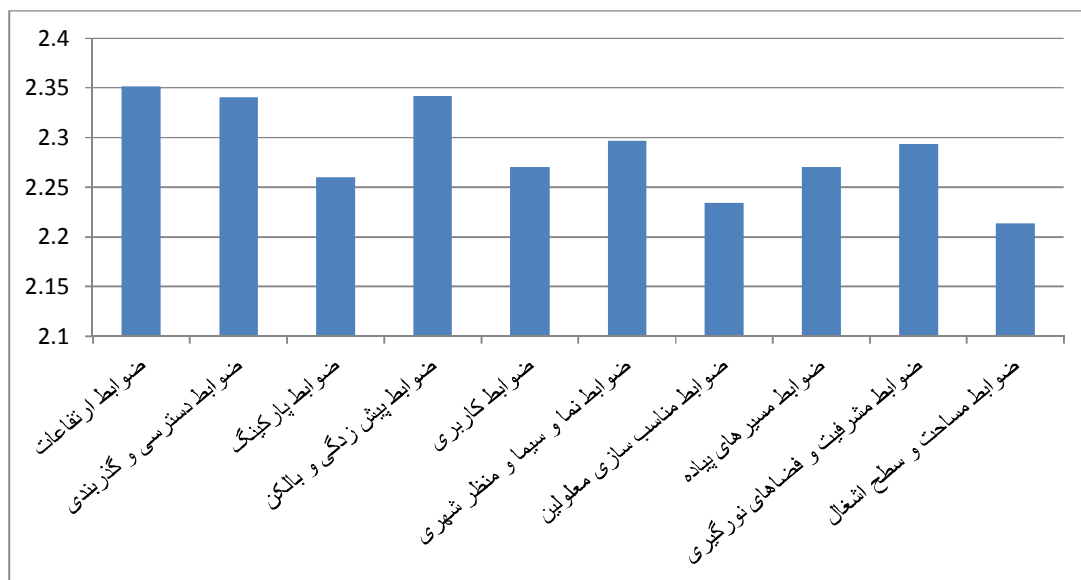
منبع (یافته‌های پژوهش)

بررسی دیدگاه شهروندان منطقه ۸ نسبت به میزان رضایتمندی از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی:

جدول (۴): مقایسه میانگین رضایتمندی شهروندان منطقه ۸ از اجرای ضابطه‌ها با حد متوسط با استفاده از آزمون تی تک نمونه (منبع: یافته‌های پژوهش)

نام منطقه	نام ضوابط	میانگین	انحراف معیار	آماره T	سطح معناداری
منطقه ۸	ضوابط ارتفاعات	۲/۳۵	۰/۷۱	-۱۰/۲	/۰۰۰۱
	ضوابط دسترسی و گذربنده	۲/۳۴	۰/۶۹	-۱۰/۷۶	/۰۰۰۱
	ضوابط پارکینگ	۲/۲۵	۰/۷۵	-۱۱/۰۶	/۰۰۰۱
	ضوابط پیش زدگی و بالکن	۲/۳۴	۰/۷۶	-۹/۷۵	/۰۰۰۱
	ضوابط کاربری	۲/۲۷	۰/۶۷	-۱۲/۲۸	/۰۰۰۱
	ضوابط نما و سیما و منظر شهری	۲/۲۹	۰/۷۳	-۱۰/۸۹	/۰۰۰۱
	ضوابط مناسب سازی معلولین	۲/۲۳	۰/۸۶	-۱۰/۰۷	/۰۰۰۱
	ضوابط مسیرهای پیاده	۲/۲۷	۰/۶۸	-۱۲/۰۸	/۰۰۰۱
	ضوابط مشرفیت و فضاهاى نورگیری	۲/۲۹	۰/۷۱	-۱۱/۲۴	/۰۰۰۱
	ضوابط مساحت و سطح اشغال	۲/۲۱	۰/۶۸	-۱۳	/۰۰۰۱

همان طور که در جدول فوق دیده می‌شود میانگین رضایت شهروندان منطقه هشت در مورد اجرای ضوابط کمتر از ۳ است، همچنین سطح معناداری همه متغیرها کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین میانگین متغیرها در منطقه هشت با حد متوسط (۳) اختلاف معنادار دارد و کمتر از حد متوسط است. بیشترین رضایت با میزان ۲,۳۵۱ مربوط به اجرای ضوابط ارتفاعات و کمترین رضایت با میزان ۲,۲۱۳ مربوط به اجرای ضوابط مساحت و سطح اشغال می‌باشد.



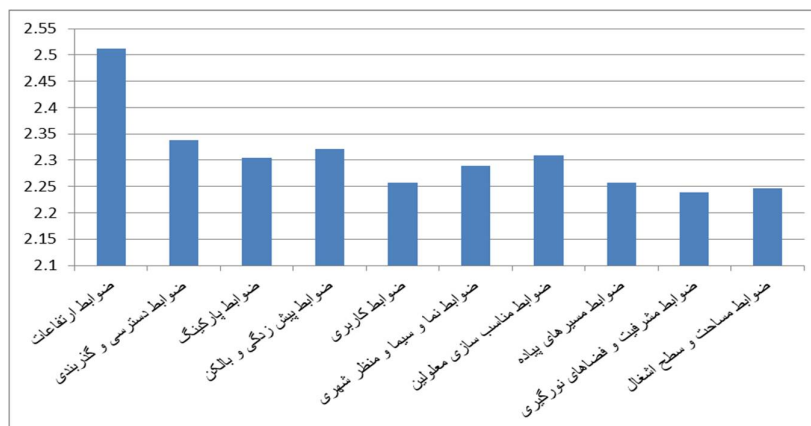
شکل (۴): نمودار مقایسه میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در منطقه ۸ (یافته‌های پژوهش)

بررسی دیدگاه شهروندان منطقه ۱۴ نسبت به میزان رضایتمندی از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی:

جدول (۵): مقایسه میانگین رضایتمندی شهروندان منطقه ۱۴ از اجرای ضابطه‌ها با حد متوسط با استفاده از آزمون تی تک نمونه (منبع: یافته‌های پژوهش)

نام منطقه	نام ضوابط	میانگین	انحراف معیار	آماره T	سطح معناداری
منطقه ۱۴	ضوابط ارتفاعات	۲/۵۱	۰/۹۱	-۶/۰۶	/۰۰۰۱
	ضوابط دسترسی و گذر بندی	۲/۳۳	۰/۷۰	-۱۰/۶۶	/۰۰۰۱
	ضوابط پارکینگ	۲/۳۰	۰/۶۷	-۱۱/۶۵	/۰۰۰۱
	ضوابط پیش زدگی و بالکن	۲/۳۲	۰/۶۹	-۱۱/۰۵	/۰۰۰۱
	ضوابط کاربری	۲/۲۵	۰/۵۸	-۱۴/۳۳	/۰۰۰۱
	ضوابط نما و سیما و منظر شهری	۲/۲۸	۰/۹۳	-۸/۵۸	/۰۰۰۱
	ضوابط مناسب سازی معلولین	۲/۳۰	۰/۸۲	-۹/۵	/۰۰۰۱
	ضوابط مسیرهای پیاده	۲/۲۵	۰/۵۹	-۱۴/۰۶	/۰۰۰۱
	ضوابط مشرفیت و فضاهاى نورگیری	۲/۲۳	۰/۶۶	-۱۲/۸۸	/۰۰۰۱
	ضوابط مساحت و سطح اشغال	۲/۲۴	۰/۵۶	-۱۵/۱۸	/۰۰۰۱

همان طور که در جدول فوق دیده می‌شود میانگین رضایت شهروندان منطقه چهارده در مورد اجرای ضوابط کمتر از ۳ است، همچنین سطح معناداری همه متغیرها کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین میانگین متغیرها در منطقه چهارده با حد متوسط (۳) اختلاف معنادار دارد و کمتر از حد متوسط است. بیشترین رضایت با میزان ۲,۵۱۱ مربوط به اجرای ضوابط ارتفاعات و کمترین رضایت با میزان ۲,۲۳۸ مربوط به اجرای ضوابط مشرفیت و فضاهاى نورگیری می‌باشد.



شکل (۵): نمودار مقایسه میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در منطقه ۱۴ (منبع: یافته‌های پژوهش)

باتوجه به آنچه بیان گردید میانگین رضایت شهروندان هر سه منطقه در مورد اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی از حد مطلوب و نرمال پایین تر است. بنابر این انجام اقدامات اساسی در سیستم شهرسازی شهرداریهای مناطق جهت اجرای ضوابط شهرسازی با رویکرد افزایش رضایتمندی شهروندان ضروری می‌باشد.

فرضیه دوم: بین میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای هر کدام از ضوابط و مقررات شهرسازی در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان تفاوت معنادار وجود ندارد.

برای بررسی این فرضیه با استفاده از آزمون تحلیل واریانس، میانگین‌های ذکر شده در جدول شماره ۴ بین ۳ منطقه ۶، ۸ و ۱۴ مقایسه شدند. نتایج در جدول (۴) آورده شده است.

جدول (۶): مقایسه میانگین رضایتمندی افراد از اجرای ضوابطها بین مناطق با استفاده از آزمون تحلیل واریانس (منبع: یافته‌های پژوهش)

متغیرها	مناطق	میانگین	انحراف معیار	آماره F	سطح معناداری
ضوابط ارتفاعات	منطقه ۶	۲/۵۴	۰/۹۶	۱/۸۲	۰/۱۶
	منطقه ۸	۲/۳۵	۰/۷۱		
	منطقه ۱۴	۲/۵۱	۰/۹۱		
ضوابط دسترسی و گذر بندی	منطقه ۶	۲/۴۳	۰/۹۵	۰/۶۱	۰/۵۴
	منطقه ۸	۲/۳۴	۰/۶۹		
	منطقه ۱۴	۲/۳۳	۰/۷۰		
ضوابط پارکینگ	منطقه ۶	۲/۳۹	۰/۹۱	۰/۹۱	۰/۴۰
	منطقه ۸	۲/۲۵	۰/۷۵		
	منطقه ۱۴	۲/۳۰	۰/۶۷		
ضوابط پیش زدگی و بالکن	منطقه ۶	۲/۴۱	۰/۹۳	۰/۴۵	۰/۶۳
	منطقه ۸	۲/۳۴	۰/۷۶		
	منطقه ۱۴	۲/۳۲	۰/۶۹		
ضوابط کاربری	منطقه ۶	۲/۴۱	۰/۹۱	۱/۷۹	۰/۱۶
	منطقه ۸	۲/۲۷	۰/۶۷		
	منطقه ۱۴	۲/۲۵	۰/۵۸		
ضوابط نما و سیما و منظر شهری	منطقه ۶	۲/۴۱	۰/۹۶	۰/۸۵	۰/۴۲
	منطقه ۸	۲/۲۹	۰/۷۳		
	منطقه ۱۴	۲/۲۸	۰/۹۳		
ضوابط مناسب سازی معلولین	منطقه ۶	۲/۲۸	۱/۰۶	۰/۲۱	۰/۸۰
	منطقه ۸	۲/۲۳	۰/۸۶		
	منطقه ۱۴	۲/۳۰	۰/۸۲		
ضوابط مسیرهای پیاده	منطقه ۶	۲/۴۲	۰/۹۴	۲/۰۴	۰/۱۳
	منطقه ۸	۲/۲۷	۰/۶۸		
	منطقه ۱۴	۲/۲۵	۰/۵۹		
ضوابط مشرفیت و فضاهاى نورگیرى	منطقه ۶	۲/۴۰	۰/۹۰	۱/۴۸	۰/۲۲
	منطقه ۸	۲/۲۹	۰/۷۱		
	منطقه ۱۴	۲/۲۳	۰/۶۶		
ضوابط مساحت و سطح اشغال	منطقه ۶	۲/۳۵	۰/۹۴	۱/۲۱	۰/۲۹
	منطقه ۸	۲/۲۱	۰/۶۹		
	منطقه ۱۴	۲/۲۴	۰/۵۶		

بر اساس جدول فوق سطح معناداری این آزمون برای همه متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ است، بنابراین میانگین متغیرها بین سه منطقه تفاوت معناداری ندارند. بنابراین ملاحظه می‌شود میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای هر کدام از ضوابط و مقررات شهرسازی در مناطق

۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان دارای تفاوت معناداری نمی‌باشد. به بیان دیگر عدم رضایت شهروندان از هر کدام از ده ضابطه در هیچکدام از سه منطقه نسبت به هم تفاوت معناداری ندارد.

- فرضیه سوم: بین تاثیر اجرای هر یک از ضوابط شهرسازی بر میزان رضایتمندی شهروندان در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان تفاوت معنادار وجود ندارد.

برای بررسی این فرضیه با استفاده از آزمون تحلیل واریانس میانگین نظرات شهروندان بین ۳ منطقه ۶، ۸ و ۱۴ مقایسه شدند. نتایج در جدول شماره ۷ آورده شده است.

جدول (۷): مقایسه میانگین تاثیر هر یک از ضوابط شهرسازی بر میزان رضایتمندی شهروندان بین مناطق با استفاده از آزمون تحلیل واریانس (منبع: یافته‌های پژوهش)

متغیرها	مناطق	میانگین	انحراف معیار	آماره F	سطح معناداری
ضوابط ارتفاعات	منطقه ۶	۳/۶۸	۰/۵۸	۲/۰۱	۰/۱۳
	منطقه ۸	۳/۷۰	۰/۵۷		
	منطقه ۱۴	۳/۵۶	۰/۷۰		
ضوابط دسترسی و گذر بندی	منطقه ۶	۳/۶۲	۰/۵۷	۰/۲۳	۰/۷۹
	منطقه ۸	۳/۶۲	۰/۵۶		
	منطقه ۱۴	۳/۶۷	۰/۵۸		
ضوابط پارکینگ	منطقه ۶	۳/۵۸	۰/۶۱	۰/۲۵	۰/۷۷
	منطقه ۸	۳/۵۹	۰/۶۰		
	منطقه ۱۴	۳/۶۳	۰/۵۷		
ضوابط پیش زدگی و بالکن	منطقه ۶	۳/۵۴	۰/۶۹	۴/۱۸	۰/۰۱۶
	منطقه ۸	۳/۵۴	۰/۶۹		
	منطقه ۱۴	۳/۷۵	۰/۶۵		
ضوابط کاربری	منطقه ۶	۳/۵۶	۰/۴۲	۱/۹۱	۰/۰۱۴
	منطقه ۸	۳/۵۵	۰/۴۱		
	منطقه ۱۴	۳/۶۵	۰/۵۰		
ضوابط نما و سیما و منظر شهری	منطقه ۶	۳/۶۵	۰/۶۵	۰/۲۵	۰/۷۷
	منطقه ۸	۳/۶۶	۰/۶۶		
	منطقه ۱۴	۳/۷۰	۰/۶۰		
ضوابط مناسب سازی معلولین	منطقه ۶	۳/۶۹	۰/۸۹	۰/۰۳۰	۰/۹۷
	منطقه ۸	۳/۷۰	۰/۸۹		
	منطقه ۱۴	۳/۷۲	۰/۹۷		
ضوابط مسیرهای پیاده	منطقه ۶	۳/۶۲	۰/۵۹	۰/۰۸۳	۰/۹۲
	منطقه ۸	۳/۶۱	۰/۵۸		
	منطقه ۱۴	۳/۶۴	۰/۵۶		
ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری	منطقه ۶	۳/۶۷	۰/۶۲	۰/۲۳	۰/۷۹
	منطقه ۸	۳/۶۶	۰/۶۲		
	منطقه ۱۴	۳/۷۱	۰/۶۶		
ضوابط مساحت و سطح اشغال	منطقه ۶	۳/۷۳	۰/۵۲	۰/۲۹	۰/۷۴
	منطقه ۸	۳/۷۳	۰/۵۱		
	منطقه ۱۴	۳/۶۹	۰/۴۳		

بر اساس نتایج منعکس شده در جدول فوق سطح معناداری این آزمون برای همه متغیرها به غیر از متغیر پیش زدگی و بالکن بیشتر از ۰/۰۵ است، بنابراین میانگین متغیر پیش زدگی و بالکن بین سه منطقه تفاوت معنادار دارد ولی میانگین سایر متغیرها بین سه منطقه تفاوت معناداری ندارند. بنابراین رضایتمندی شهروندان از اجرای ضابطه بالکن و پیش زدگی در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان دارای تفاوت معنادار بوده ولی بین میزان رضایتمندی شهروندان از اجرای سایر ضابطه‌ها در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتیجه گیری و پیشنهادها

رضایتمندی شهروندان را می‌توان یکی از اصلی‌ترین اهداف برنامه‌ریزی شهری دانست. ضوابط و مقررات شهرسازی به عنوان قوانین شکل دهنده سکونتگاه‌های شهری نقش اساسی در حصول رضایتمندی شهروندان دارد. این امر در حالیست که با توجه به مشکلات و معضلات عدیده کلانشهر اصفهان و تلاش مدیریت شهری در جهت افزایش رفاه شهروندان، ضرورت بکارگیری قوانین شهرسازی متناسب با کالبد کلانشهر اصفهان بعنوان ابزار افزایش کیفیت محلات شهری و به تبع آن دسترسی به آیم‌های مطلوب زندگی شهری همچون زیست‌پذیری، کیفیت زندگی شهری، سرزندگی، پایداری شهری و... کاملاً واضح و مشهود می‌باشد. مطلوب سازی کیفیت سکونتگاه‌های شهری مستلزم این امر است که مراجع صدور پروانه ساختمانی از درآمدهای ناشی از زیرپا گذاشتن ضوابط و مقررات شهرسازی خودداری بنمایند.

همچنین افزایش کیفیت سکونتگاه‌های شهروندان نیاز به مداخله مدیریت شهری جهت بهبود بکارگیری ضوابط و مقررات شهرسازی در صدور پروانه و مجوزهای ساختمانی دارد. این مداخله در وهله اول مستلزم وجود الگوی مناسب درجه بندی اولویت اجرای ضوابط شهرسازی، در صدور مجوزهای ساختمانی هر منطقه شهری است.

ارائه الگوی راهبردی مداخله در اجرای ضوابط شهرسازی همسو با ارتقای رضایت شهروندان:

بعنوان نتیجه گیری و بنابر آنچه در این پژوهش بررسی شد، مطابق نظر شهروندان و با توجه میانگین امتیازات، الگوی درجه بندی اصلاح و به کارگیری ضوابط و مقررات شهرسازی، به تفکیک در هر کدام از مناطق شهرداری ۶ و ۸ و ۱۴ در ذیل بیان می‌گردد:

الگوی مداخله اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی منطقه ۶: ۱- ضوابط مناسب سازی معلولین. ۲- ضوابط مساحت و سطح اشغال. ۳- ضوابط پارکینگ. ۴- ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری. ۵- ضوابط پیش زدگی و بالکن. ۶- ضوابط کاربری. ۷- ضوابط نما و سیما و منظر شهری. ۸- ضوابط مسیرهای پیاده. ۹- ضوابط دسترسی و گذربندی. ۱۰- ضوابط ارتفاعات.

الگوی مداخله اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی منطقه ۸: ۱- ضوابط مساحت و سطح اشغال. ۲- ضوابط مناسب سازی معلولین. ۳- ضوابط پارکینگ. ۴- ضوابط کاربری. ۵- ضوابط مسیرهای پیاده. ۶- ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری. ۷- ضوابط نما و سیما و منظر شهری. ۸- ضوابط دسترسی و گذربندی. ۹- ضوابط پیش زدگی و بالکن. ۱۰- ضوابط ارتفاعات.

الگوی مداخله اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی منطقه ۱۴: ۱- ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری. ۲- ضوابط مساحت و سطح اشغال. ۳- ضوابط مسیرهای پیاده. ۴- ضوابط کاربری. ۵- ضوابط نما و سیما و منظر شهری. ۶- ضوابط پارکینگ. ۷- ضوابط مناسب سازی معلولین. ۸- ضوابط پیش زدگی و بالکن. ۹- ضوابط دسترسی و گذربندی. ۱۰- ضوابط ارتفاعات.

لازم به ذکر است الگوی ارائه شده در این پژوهش همانند فرمولهای ریاضی بصورت ثابت و همیشگی نمی‌باشد لیکن به مرور زمان و با تلاش مدیریت شهرسازی مناطق در اصلاح و بهبود اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی یا پیروی از نتایج تحقیق، میزان رضایت شهروندان و نیز این الگو تغییراتی می‌نماید. در واقع الگوی کاربردی این تحقیق بیانگر تقدم و تاخر نظارت بر اجرای ضوابط شهرسازی مطرح گردیده جهت افزایش رضایتمندی شهروندان، با استناد به پرسشنامه‌های توزیع شده در مناطق شهری ۶ و ۸ و ۱۴ می‌باشد.

پیشنهادات راهبردی همسو با نتایج فرضیات پژوهش: در این قسمت و به عنوان پیشنهاد راهبردی، به تناسب ده ضابطه مطرح شده در پژوهش، لزوم جلوگیری از وقوع موارد ذیل در حیطه عملکرد واحدهای شهرسازی مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ به جهت کسب رضایتمندی شهروندان عنوان می گردند:

فروش تراکم مازاد بر کدهای ارتفاعی مصوب طرحهای توسعه شهری مناطق، تغییر کاربری زمینها به جهت افزایش قیمت زمین و بر خلاف آنچه مشاورین و دست اندرکاران طرحهای تفصیلی در نظر گرفته اند، تقلیل عرض معابر و گذرها و یا حذف آنها، فروش پارکینگ و عدم تامین آن توسط سازندگان پلاک ها، عدم کنترل بر انجام نماهای ساختمانی منطبق با شرایط اقلیمی شهر اصفهان و با استفاده از مصالح بوم آورد، عدم مناسب سازی ساختمانها جهت سهولت تردد معلولین جسمی و حرکتی، افزایش میزان سطح اشغال ساختمانها و کاهش فضای آزاد (حیاط)، مشرفیت و عدم تامین فضای نورگیری پلاکها، احداث پیش زدگی و بالکن ساختمانها درون معابر، ایجاد مسیرهای پیاده نامطلوب برای تردد عابرین.

پیشنهادات جهت انجام تحقیقات آتی:

- بررسی و واکاوی اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی در سایر مناطق شهری کلانشهر اصفهان
- مشخص نمودن سایر ضوابط و مقررات شهرسازی جهت سنجش معناداری با رضایتمندی شهروندان به جهت تدوین ضوابط تاثیر گذار و مطلوب

- ارائه الگوی مناسب مداخله اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی جهت سایر ضوابط شهرسازی مطرح نشده در این رساله
- واکاوی موضوع اجرای قانونمند ضوابط و مقررات شهرسازی و نقش آن در جلوگیری از وقوع تخلفات ساختمانی
- تسری اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی و ارتباط معنادار آن با ارتقای رضایتمندی شهروندان مناطق مختلف شهری کلانشهرهای کشور مطابق روش تحقیق پژوهش حاضر

منابع:

- 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 ۹ کلان شهر تهران، مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۱۲، صص ۳۷-۱۹.
- امانپور، سعید، بهمنی، حجت و اکبریان، روح اله (۱۳۹۶): بررسی رضایتمندی شهروندان از متغیرهای فردی موثر بر کیفیت محیط زندگی (مطالعه موردی: مراکز محلات مسکونی شهر اهواز)، نشریه علمی پژوهشی نگرشهای نو در جغرافیای انسانی، دوره ۹، شماره ۴، صص ۱۵۵-۱۳۱.
- امانپور، سعید، صفایی پور، مسعود و عباس پور، مریم (۱۳۹۳): بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان، فصلنامه جغرافیا برنامه ریزی شهری، چشم انداز زاگرس، دوره ۷، شماره ۲۳، صص ۷۲-۵۳.
- باغبانی، محمد (۱۳۹۷): بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، شماره ۳۴، صص ۱۰۲-۹۳.
- برک پور، ناصر (۱۳۸۳): طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سازمان شهرداریها و دهیاریهای ایران، ویژه نامه مدیریت استراتژیک شهری ۲، ضمیمه ماهنامه شهرداریها، شماره ۲۲، صص ۷۷-۶۸.
- بندرآباد، علیرضا (۱۳۸۹): بررسی تاثیر ضوابط شهرسازی بر شکل شهر تهران، مجله نظر، سال ۲، شماره ۹، صص ۱۳-۱۰.
- پوردیبهیمی، شهرام، مدنی، رامین و موسوی نیا، سیده فاطمه (۱۳۹۶): عوامل کالبدی مؤثر بر ادراک تراکم در محیطهای مسکونی نمونه موردی: محلات مسکونی شهر مشهد، دو فصلنامه مطالعات معماری ایرانی، شماره ۱۱، صص ۶۱-۴۳.
- 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.
- حسینی، سید علی (۱۳۸۵): مبانی فنی و اجرایی حقوق شهری و منطقه ای در ایران، انتشارات حق شناس.

- رستمی، محمدحسین، 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، مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ۶، شماره ۲۱، صص ۵۰-۳۰.
- زنگنه، یعقوب و حسین آبادی، سعید (۱۳۹۴): ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تامین منابع مالی مدیریت شهری، مورد: شهر سبزوار، مجله آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۲۰، صص ۶۲-۵۱.
- سعیدنیا، احمد (۱۳۸۳): کتاب سبز شهرداریها جلد یازدهم (مدیریت شهری)، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور، صص ۱۱۷.
- شهرداری اصفهان (۱۳۹۶): آمارنامه شهر اصفهان، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، اداره آمار و تحلیل اطلاعات.
- شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (۱۳۸۴): مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها انستیتو ایزیران، تهران.
- صالحی، اسماعیل (۱۳۸۵): نقش ضوابط و مقررات شهرسازی در تحقق شهر خوب و توسعه پایدار شهری (مطالعه موردی تهران)، نشریه محیط شناسی، دوره ۳۲، شماره ۴۰، صص ۶۲-۵۱.
- علیلو، مهدی، میرغلامی، مرتضی، 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.
- کریمیان بستانی، مریم، بلوچی، عثمان و جوبه، صاحبدا (۱۳۹۲): سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)، نشریه چشم انداز جغرافیایی، سال ۷، شماره ۱۸، صص ۱۲۵-۱۱۲.
- گللابی، فاطمه، آقایی 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.
- محمدی، رضا، شریعتی، صدیقه، پرند، کوروش و پورعباس، 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 ۱۲۴-۹۱.
- مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران (۱۳۸۷): نظامهای ارزیابی و عملکرد در شهرداریها (مبانی نظری و مطالعات تطبیقی)، ویژه نامه مدیریت استراتژیک شهری ۳، ضمیمه شماره ۲۶ ماهنامه ۸۷ شهرداریها، صص ۵۱-۳۶.
- مراد نژاد رحیم بردی، آنا، زارع، الهه و قاسمپور، فاطمه (۱۳۹۷): سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر، فصلنامه برنامه ریزی فضایی (جغرافیا)، سال ۷، شماره ۴، صص ۷۲-۵۷.
- معمودی، محمد، رسولی، سیدحسن و نصیری، محمد (۱۳۹۸): ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال ۱۹، شماره ۵۵، صص ۱۱۶-۹۹.
- مهندسین مشاور نقش جهان پارس (۱۳۹۰): طرح بازنگری طرح تفصیلی شهر اصفهان (دفترچه ضوابط و مقررات شهرسازی و ساختمانی)، معاونت شهرسازی و معماری شهرداری اصفهان.
- هدایت، رقیه، علمی، محمود، (۱۳۹۱): بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی، اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده، نشریه مطالعات جامعه شناسی، سال ۴، شماره ۱۶، صص ۴۷-۲۹.

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.

Akgul, Deniz (2012), Mcausing the Satisfacion of citizens for the Scrvices given by the municipality: the case of kirsehir municipality. Proccdia – Social and Bchavioral Scinces, 62: 555.

BülentBostanciaNuriErdem (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling, Socio-Economic Planning Sciences, 69: 231.

Deichmann, Uwe, Lall., V., Somik, (2007), citizen feedback and delivery and urban services, worlddevelopment, Vol.35, No.4: 649-662.

Lakovic, Vojio (2020). Crisis management of municipality performance on citizen satisfaction with urban services by structural equation modeling, Quality & Quantity,37: 213.