

ارزیابی نقش و جایگاه ضوابط و مقررات شهرسازی در رضایتمندی شهروندان مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان

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^۱

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

احمد خادم الحسینی

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

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۷/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۸/۱۲

چکیده

در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد، لذا توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند. احساس رضایت شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری بخصوص در قسمت شهرسازی ارائه می دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. پژوهش در امر ارتقای رضایتمندی شهروندان از زندگی شهری امری شایسته و بایسته است. لذا هدف پژوهش حاضر ارزیابی نقش و جایگاه ضوابط و مقررات شهرسازی در رضایتمندی شهروندان شهر اصفهان بود. روش پژوهش براساس هدف کاربردی و بر اساس ماهیت، توصیفی تحلیلی بود. ابزار پژوهش پرسشنامه بوده و جامعه آماری، شهروندان با سن بالای بیست سال در سه منطقه ۶ و ۸ و ۱۴ بودند که با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از نرم افزار PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد به ترتیب ضوابط کاربردی دارای بیشترین تأثیر با میزان (۰/۶۱۳) و ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری دارای کمترین تأثیر با میزان (۰/۳۸۱) در معناداری با رضایتمندی شهروندان مناطق مورد مطالعه می‌باشند. همچنین مدل برازش پژوهش حاکی از معناداری همه مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی و تأثیر معنادار آنها بر رضایتمندی شهروندان مناطق تحقیق می‌باشد.

واژگان کلیدی: ضوابط و مقررات شهرسازی، رضایتمندی شهروندان، شهر اصفهان.

مقدمه

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تاسیسات زیر بنایی و امثال آن‌ها بر عهده دارد (Taqvae and Safarabadi, 2011).

در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد (Amanpour et al., 2015).

درواقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصاد اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هرکدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند.

همراه با توسعه فناوری و افزایش مهارت‌های ارتباطی، انتظارات شهروندان از شهرداری‌ها نیز افزایش می‌یابد لذا شهرداری‌ها در تلاش اند 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 (Baghbani, 2018).

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. زیباسازی شهری همواره از دو بعد کارکردی و بصری مطالعه می‌شود که بعد کارکردی با جسم انسان و بعد بصری با روح انسان در ارتباط است. بنابراین زمانی که منظر شهری زمینه‌های رضایت شهروندان را فراهم آورد، در واقع توانسته سلامتی جسم و روح انسان را تضمین کند. اصطلاح زیبایی در چشمان بیننده است و میزان رضایت فرد از زیباسازی بستگی به نوع فرهنگ، ادراک فرد، آگاهی شهروندی و عوامل گوناگون دارد. بنابراین برای تامین رفاه و رضایت شهروندان در طراحی شهری و زیباسازی باید همه عوامل را در نظر گرفت (Ahmadi et al., 2015).

توسعه همه جانبه و پایدارشهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد شهرداری رضایت داشته باشند. شناخت رضایتمندی شهروندان به شکل دوسویه در زندگی شهروندان و روند برنامه‌ریزی و سیاست گذاری 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 (Karimian Bostani et al., 2013).

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 مسئولیت پذیری شهروندان می‌شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه جانبه است که مدیریت شهری قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی موثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد ارائه خدمات شهری است (Hedayat and Elmi, 2012).

یکی از استراتژی‌های و اولویت‌های اول سازمان‌های اول سازمان‌های کامیاب و موفق در دنیای کنونی، جلب رضایت مراجعات خود بی‌اعتنایی می‌کنند، از صحنه رقابت حذف می‌شوند. جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی به مانند شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند.

در عین حال می‌توان 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؛ زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی‌توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت‌های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند، لذا جهت اطلاع از ظرفیت‌های موجود و یا استفاده نشده بایستی عملکرد خود را به صورتی جامع، با مراجعه به نظرات شهروندان، اندازه گیری و ارزیابی نمایند تا از طریق آن مدیران ارشد و میانی استراتژی‌های مناسب و مورد نیاز شهرداری را در جهت رسیدن به اهداف و چشم انداز توسعه شهری تدوین عملیاتی سازند (Rostami et al., 2015).

یکی از بخش‌های مهم شهرداری، شهرسازی می‌باشد. 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 راه حل‌های ارائه شده توسط برنامه - ریزان 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 داشتن 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

می باشد لذا پژوهش حاضر در صدد است تا به ارزیابی میزان رضایت شهروندان از ضوابط و مقررات شهرسازی بپردازد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

ارزیابی عملکرد:

ارزیابی عملکرد یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد. در سازمان‌های عمومی نظیر شهرداری‌ها، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه و بهبود خدمات شهری، منطبق با کیفیت، هزینه و زمان مورد نظر شود (Kazemi Nejad et al., 2011).

ارزیابی عملکرد یک سازمان یکی از ابزارهای مهم برنامه‌ریزی است که میزان موفقیت و یا عدم موفقیت یک سازمان را نشان می‌دهد. ارزیابی دقیق و هدفمند مهم‌ترین عامل رشد، پویایی در حوزه مدیریت سازمانی است. به طور کلی مدیریت هر سازمان برای آگاهی از میزان بهره‌وری، کارایی و اثر بخشی فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط پیچیده و پویا به ویژه شهر نیازمند به کارگیری فرایند کنترل و ارزیابی مستمر عملکرد است (Mousavi, 2016).

ضوابط و مقررات شهرسازی^۱

مهم‌ترین بخش نظام هدایت و کنترل توسعه، ضوابط و مقررات حاکم بر جریان‌های توسعه شهری است که هم مستقیماً بر چگونگی توسعه شهرها تأثیر دارد و هم باعث شکل‌گیری سایر بخش‌های نظام مدیریت توسعه شهری است. به طور کلی ضوابط و مقررات شهرسازی در هر کشور نشان‌دهنده دیدگاه و میزان ارزش‌گذاری جامعه در زمینه شهرسازی و ضرورت‌های توسعه شهری در آن کشور است. ضوابط و مقررات شهرسازی نوپای کشورمان که بعضاً شامل الگوهای مناسب برنامه‌ریزی و طراحی شهری در قالب تصویب طرح‌های شهرسازی است عمدتاً مربوط به دهه چهل به بعد می‌باشد که با پیروی از تجربه کشورهای پیشرفته ملاک عمل قرار گرفته‌اند. ضوابط و مقررات حاکم بر این طرح‌ها می‌تواند ساخت و سازهای شهری را کنترل و بافت‌های موجود شهر را به تدریج ساماندهی نموده و سیما و منظر شهر را از نظر معماری به مرور زمان ارتقا بخشد. ضوابط و مقررات شهرسازی در در قسمت عام و خاص قابل بررسی است. ضوابط و مقررات عام شامل مصوبات سازمان‌ها و وزارتخانه‌ها و نیز شورای عالی شهرسازی و دیگر نهادها می‌باشد که مندرجات آن برای تمام سطوح کشور لازم الاجرا است (Jahanshahi, 2016).

امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری به عنوان مهم‌تری نهاد غیردولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به عنوان یک سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری به شهروندان زمانی عملکرد موفق‌تری خواهند داشت که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان را فراهم نمایند و خدمات با کیفیتی را به شهروندان ارائه بدهند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان‌ها موجب مشارکت دادن شهروندان در اداره

^۱ - urbanism rules and regulations

ی امور و انجام فعالیت‌های مربوطه خواهد شد و بر رضایت مندی شهروندان خواهد افزود. افزایش جمعیت و رشد روز افزون آن در شهرها مسایل و مشکلات بسیاری را برای شهروندان به همراه داشته است. آلودگی‌های زیست محیطی و بصری از مهمترین مشکلات است و استفاده بیش از اندازه از منابع موجود می‌تواند در آینده مسایل و مشکلات بسیاری را برای شهروندان به همراه داشته باشد. از این رو برنامه‌ریزی برای حل این مشکلات ضروری به نظر می‌رسد. یکی از راهکارهای مؤثر در کاهش این مشکلات، برنامه‌ریزی صحیح برای منظر شهری با به کارگیری صحیح منابع و امکانات و سیاست‌هاست.

رضایتمندی شهروندان^۱

در سال ۱۹۷۵ تئوری ای به نام "تئوری رضایت شهروندان" ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونتی اشان در مورد مؤلفه‌های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، زیست محیطی، زیبایی شناسی و غیره عمل می‌کند. برای دست یافتن به معیارهای کیفیت محیط شهر و محلات آن- که مورد نظر شهروندان باشد- محققان روی ۷۶۷ خانوار در اوهایو مطالعه کردند آن‌ها خصوصیات خانوارها، محل سکونت فعلی، محله ای که در آن زندگی می‌کردند و تأثیرات این عوامل بر رضایت این خانوارها را مورد بررسی قرار داده‌اند. هدف از این تحقیق دستیابی به یک مدل از رضایت شهروندان بود که برای برنامه‌ریزان مسکن و سیاست‌گذاران قابل استفاده است. این مدل بر مبنای تطابق خواست‌ها و نیازهای شهروندان با موقعیت فعلی و احساس آن‌ها از محل سکونت شان عمل می‌کند. عمده مؤلفه‌هایی که خانوارهای منتخب به عنوان معیارهای کیفیت محیط ارائه دادند شامل بهداشت محیط، امنیت، برخورداری از تسهیلات شهری خوب، تعاملات اجتماعی خوب، پرهیز از آلودگی‌های صوتی و هوا، ترافیک کم و غیره بود است (Aurang, 2008).
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 مراجعه کننده توسط ارائه دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود 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 (Gholabi, 2013).
مهدویان و محمودی (۱۳۹۸) در پژوهشی به ارزیابی تاثیر ضوابط و مقررات شهرسازی و ساختمانی بر تحقق‌پذیری نظام ارتفاعات (طرح بازنگری طرح تفصیلی منطقه چهار اصفهان پرداختند.
معمدی و همکاران (۱۳۹۸). در پژوهشی به ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر قاروج پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که میانگین میزان رضایتمندی در شهر قاروج برابر با ۳/۵۳ بود که می‌توان گفت میزان رضایتمندی شهروندان از این خدمات در سطح بیشتر از متوسط قرار دارد. میانگین رضایتمندی از خدمات فنی در شهر قاروج برابر با ۳/۳۱ محاسبه گردید.
باغبانی (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری دوره چهارم شهر سقز پرداخت. نتایج نشان داد میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورا و شهرداری در زمینه خدمات شهری بیشتر از دو بعد دیگر است و شهروندان در زمینه امور فرهنگی کمترین میزان رضایت را دارند.

^۱.Citizens satisfaction

بندر آباد (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی و سنجش برخی از مقررات شهرسازی شامل اشغال بنا و ایجاد نمای ساختمان‌ها و منظر شهری در ایران با مطالعه موردی شهر تهران پرداخته است.

صالحی (۱۳۸۵) در پژوهشی به نقش ضوابط و مقررات شهرسازی در تحقق شهر خوب و توسعه پایدار شهری مطالعه موردی: تهران پرداخته است. محقق با توجه به مطالعه انجام یافته در خصوص ضوابط و مقررات شهرسازی ملاک عمل فعلی شهر تهران، عنوان نموده به دلیل عدم انطباق مطلوب با ویژگیهای بنیادی آرمانی پایدار، نمیتوان تحقق کامل اهداف و آرمانهای شهرسازی و توسعه پایدار را انتظار داشت.

بستانی و اردم^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری با استفاده از مدل فازی پرداختند. عبدالوهاب و عدایی (۲۰۲۰) در پژوهشی نقش مدل کانو در تعیین رضایت مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده در شهرداری دورا پرداختند.

لاکوویچ (۲۰۲۰) در پژوهشی به مدیریت بحران عملکرد شهرداری بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری با مدل سازی معادلات ساختاری پرداخت.

با توجه و دقت در پیشینه و مقالات ارایه شده مشخص می گردد تا کنون 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. روش پژوهش با توجه به هدف کاربردی و با توجه به ماهیت پژوهش توصیفی-تحلیلی بود. جامعه آماری شامل شهروندان بالای ۱۸ سال مناطق ۶، ۸ و ۱۴ اصفهان بودند که این سه منطقه بر اساس مساحت و جمعیت و تفاوت سطح فرهنگی نسبی مناطق انتخاب شدند و نمونه‌گیری تصادفی خوشه ای ۳۸۴ نفر از آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند (هر منطقه ۱۲۸ نفر). ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه بود که یازده مؤلفه‌های 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 را مورد بررسی قرارداد. آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برای بررسی پایایی ۰/۸۷ بود و روایی پرسشنامه به صورت صوری از دیدگاه متخصصان ۰/۷۹ به دست آمد.

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌های ضوابط و مقررات

مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ
رضایت شهروندان	۰/۸۷۵
ضوابط نما و سیما و منظر شهری	۰/۹۹۹
ضوابط ارتفاعات	۰/۸۶۹
ضوابط دسترسی و گذر بندی	۰/۹۰۴
ضوابط مساحت و سطح اشغال	۰/۸۷۰
ضوابط مسیرهای پیاده	۰/۸۸۷
ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری	۰/۷۱۸
ضوابط مناسب سازی معلولین	۰/۷۷۳
ضوابط پارکینگ	۰/۸۸۵
ضوابط پیش زدگی و بالکن	۰/۹۱۹
ضوابط کاربری	۰/۸۰۹

Source: Research findings

محدوده مورد مطالعه شهر اصفهان بود. 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 که شهرهای: دولت آباد، خورزوق، گز، خمینی شهر، بهارستان، درچه و دستگرد برخوار در پیرامون آن واقع شده‌اند، متوسط ارتفاع این شهر از سطح دریا ۱۵۷۰ متر است. محدوده شهری آن به پانزده منطقه شهری تقسیم شده با مساحت ۵۵۰ کیلومتر مربع و جمعیت ۱۹۶۱۰۰۰ بر اساس آخرین تقسیمات کشوری استان اصفهان شامل ۲۴ شهرستان و ۱۰۷ شهر و ۵۰ بخش و ۱۲۷ دهستان می‌باشد. شهر اصفهان مرکز استان طبق آخرین تقسیمات شهری در سال ۱۳۹۵ دارای ۱۵ منطقه می‌باشد که هر منطقه دارای محدوده قانونی و حریم مشخص می‌باشد.

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 پلسی و سهیل 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 سیوسهیل می‌باشد. بر اساس سرشماری‌های وزارت کشور جمعیت این منطقه در سال ۱۳۹۵ شامل ۱۱۲۱۲۹ نفر بوده است (آمارنامه شهر اصفهان، ۱۳۹۶).

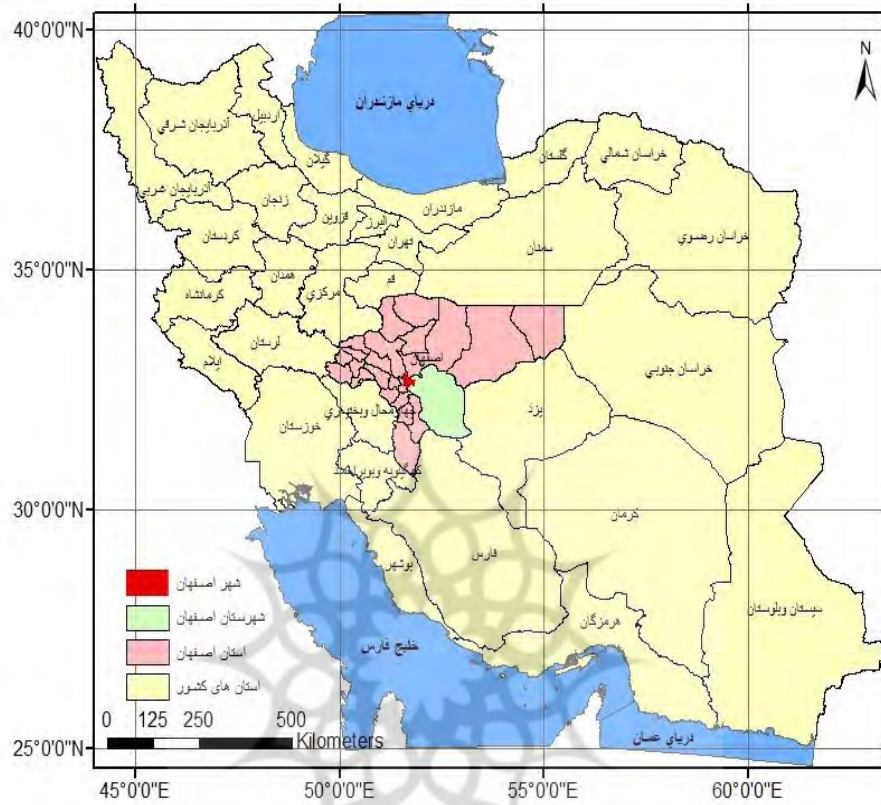
منطقه ۸ شهر اصفهان (Isfahan District 8)

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. بر اساس سرشماری‌های وزارت کشور جمعیت این منطقه در سال ۱۳۹۵ شامل ۲۳۹۷۵۶ نفر بوده است (Statistics of Isfahan, 2017).

منطقه ۱۴ شهر اصفهان (Isfahan District 14)

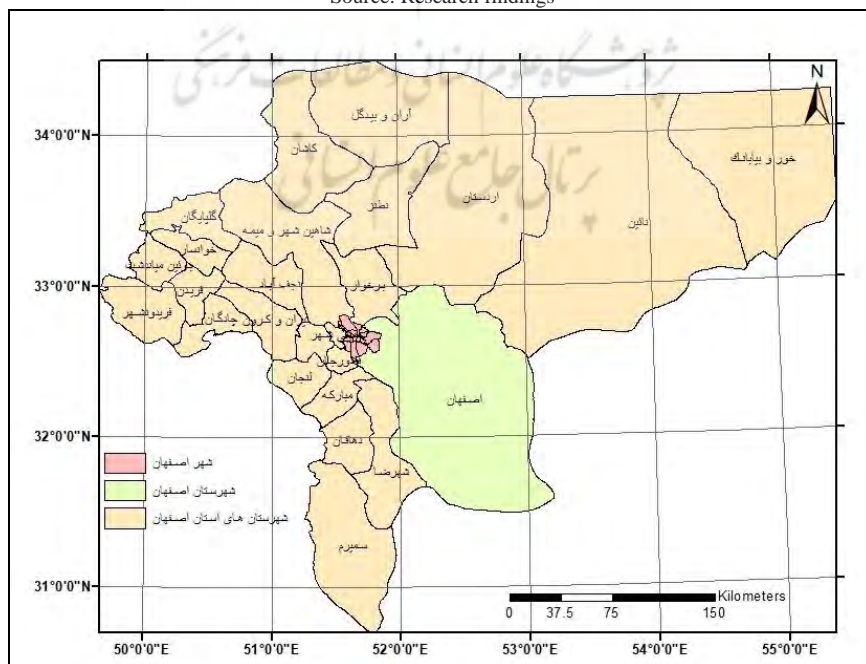
این منطقه دارای وسعت ۱۹۳۸ هکتار (شامل ۹۹۸ هکتار حریم و ۹۴۰ هکتار محدوده قانونی) در قسمت شمالی شهر اصفهان واقع شده است. از نظر محدوده قانونی از سمت شمال منتهی به جاده تاکسیرانی تا جاده حبیب آباد (ادامه آیت الله غفاری) و از سمت شرق منتهی به امتداد نهر ارزنان تا اتوبان فرودگاه و از سمت جنوب منتهی به محور 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).



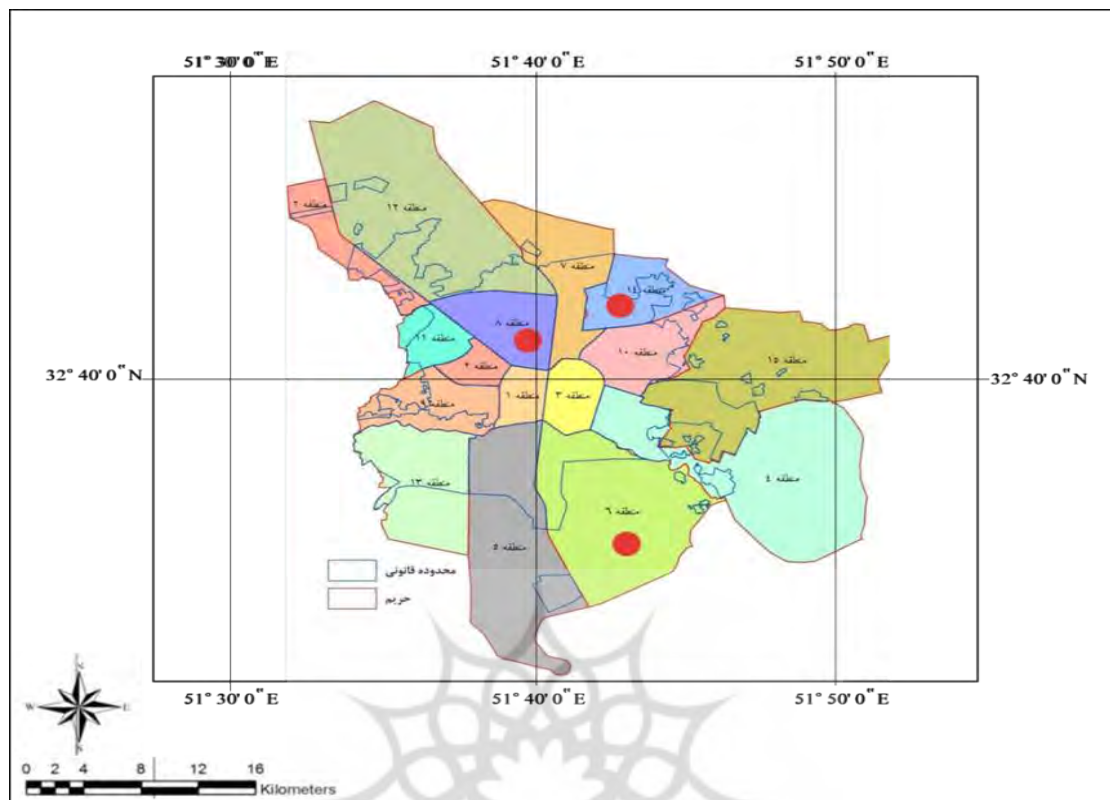
شکل ۱ موقعیت شهر اصفهان در کشور ایران

Source: Research findings



شکل ۲ موقعیت شهر اصفهان در استان و شهرستان اصفهان

Source: Research findings



شکل ۳ موقعیت مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ در مناطق ۱۵ گانه شهر اصفهان

Source: Research findings

یافته‌ها

در این بخش به بررسی یافته‌های توصیفی در زمینه متغیرهای پژوهش پرداخته می‌شود.

جدول ۲ شاخص‌های توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی

منطقه	متغیر	مؤلفه	فراوانی	درصد
۶	جنس	مرد	۸۴	۶۵/۶
		زن	۴۴	۳۴/۴
		کل	۱۲۸	۱۰۰
۸	جنس	مرد	۱۰۱	۷۸/۹
		زن	۲۷	۲۱/۱
		کل	۱۲۸	۱۰۰
۱۴	جنس	مرد	۹۳	۷۲/۷
		زن	۳۵	۲۷/۳
		کل	۱۲۸	۱۰۰
۶	سن	۲۰-۳۰	۳۴	۲۶/۶
		۳۰-۴۰	۴۱	۳۲
		۴۰-۵۰	۳۵	۲۷/۳
		۵۰-۶۰	۷	۵/۵
		بالتر از ۶۰	۱۱	۸/۶
کل		۱۲۸	۱۰۰	

۲۸/۹	۳۷	۲۰-۳۰	سن	۸
۲۱/۹	۲۸	۳۰-۴۰		
۲۷/۳	۳۵	۴۰-۵۰		
۱۳/۳	۱۷	۵۰-۶۰		
۸/۶	۱۱	بالتر از ۶۰		
۱۰۰	۱۲۸	کل		
۲۱/۹	۲۸	۲۰-۳۰	سن	۱۴
۳۹/۸	۵۱	۳۰-۴۰		
۱۸	۲۳	۴۰-۵۰		
۱۶/۴	۲۱	۵۰-۶۰		
۳/۹	۵	بالتر از ۶۰		
۱۰۰	۱۲۸	کل		
۱/۶	۲	زیر دیپلم	تحصیلات	۶
۷	۲۹	دیپلم		
۲۲	۴	فوق دیپلم		
۳/۱	۵۴	لیسانس		
۴۲/۲	۳۹	فوق لیسانس و بالاتر		
۱۰۰	۱۲۸	کل		
۵/۵	۷	زیر دیپلم	تحصیلات	۸
۴/۷	۶	دیپلم		
۸/۶	۱۱	فوق دیپلم		
۴۶/۱	۵۹	لیسانس		
۳۵/۲	۴۵	فوق لیسانس و بالاتر		
۱۰۰	۱۲۸	کل		
۳/۱	۴	زیر دیپلم	تحصیلات	۱۴
/۸	۱۰	دیپلم		
۱۴/۱	۱۸	فوق دیپلم		
۵۰/۸	۶۵	لیسانس		
۲۴/۲	۳۱	فوق لیسانس و بالاتر		
۱۰۰	۱۲۸	کل		
۲۶/۶	۳۴	ویلایی	نوع مسکن	۶
۷۳/۴	۹۴	آپارتمانی		
۱۰۰	۱۲۸	کل		
۱۸/۸	۲۴	ویلایی	نوع مسکن	۸
۸۱/۲	۱۰۴	آپارتمانی		
۱۰۰	۱۲۸	کل		
۳۲	۴۱	ویلایی	نوع مسکن	۴
۶۸	۸۷	آپارتمانی		
۱۰۰	۱۲۸	کل		

Source: Research findings

جدول بالا آمار توصیفی مربوط به شاخص‌های جمعیت شناختی را نشان می‌دهد. در هر سه منطقه مردان بیشتر از زنان بودند. در منطقه ۶ سن اکثریت افراد بین ۴۰-۵۰ سال بود، در منطقه ۸ سن اکثریت افراد بین ۲۰-۳۰ و در منطقه ۱۴ سن اکثریت افراد بین ۳۰-۴۰ می‌باشد. در هر سه منطقه اکثریت تحصیلات لیسانس داشتند. و همچنین اکثر خانه‌ها آپارتمانی بودند.

جدول ۳ شاخص‌های توصیفی متغیرهای مورد پژوهش به تفکیک منطقه

منطقه	بیشترین مقدار	کمترین مقدار	مقدار انحراف معیار	میانگین	تعداد گویه‌ها	متغیرها
منطقه ۶	۴/۷	۱/۷	۰/۵۸	۳/۶	۴	ضوابط ارتفاعات
	۵	۲/۲	۰/۵۷	۳/۶	۵	ضوابط دسترسی و گذریندی
	۴/۸	۱/۶	۰/۶۱	۳/۵	۵	ضوابط پارکینگ
	۵	۱/۵	۰/۶۹	۳/۵	۴	ضوابط پیش زدگی و بالکن
	۴/۶	۲/۶	۰/۴۲	۳/۵	۹	ضوابط کاربری
	۵	۱/۷	۰/۶۵	۳/۶	۴	ضوابط نما و سیما و منظر شهری
	۵	۱	۰/۸۹	۳/۶	۲	ضوابط مناسب سازی معلولین
	۴/۸	۱/۸	۰/۵۹	۳/۶	۵	ضوابط مسیرهای پیاده
	۵	۲	۹/۶۲	۳/۶	۴	ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری
	۵	۲/۷	۰/۵۲	۳/۷	۷	ضوابط مساحت و سطح اشغال
	۴/۷	۱/۷	۰/۵۷	۳/۷	۴	ضوابط ارتفاعات
	۵	۲/۲	۰/۵۶	۳/۶	۵	ضوابط دسترسی و گذریندی
	۴/۸	۱/۶	۰/۶۰	۳/۵	۵	ضوابط پارکینگ
	۵	۱/۵	۰/۶۹	۳/۵	۴	ضوابط پیش زدگی و بالکن
	۴/۶	۲/۶	۰/۴۱	۳/۵	۹	ضوابط کاربری
	۵	۱/۷	۰/۶۶	۳/۶	۴	ضوابط نما و سیما و منظر شهری
	۵	۱	۰/۸۹	۳/۷	۲	ضوابط مناسب سازی معلولین
	۴/۶	۱/۸	۰/۵۸	۳/۶	۵	ضوابط مسیرهای پیاده
	۵	۲	۰/۶۲	۳/۶	۴	ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری
	۵	۲/۷	۰/۵۱	۳/۷	۷	ضوابط مساحت و سطح اشغال
	۵	۱/۵	۰/۷۰	۳/۵	۴	ضوابط ارتفاعات
	۴/۸	۲	۰/۵۸	۳/۶	۵	ضوابط دسترسی و گذریندی
	۴/۸	۲	۰/۵۷	۳/۶	۵	ضوابط پارکینگ
	۵	۲/۲۵	۰/۶۵	۳/۷	۴	ضوابط پیش زدگی و بالکن
	۴/۶	۲/۲۲	۰/۵۰	۳/۶	۹	ضوابط کاربری
	۵	۲	۰/۶۰	۳/۷	۴	ضوابط نما و سیما و منظر شهری
	۵	۱	۰/۹۷	۳/۷	۲	ضوابط مناسب سازی معلولین
	۵	۲	۰/۵۶	۳/۶	۵	ضوابط مسیرهای پیاده
	۵	۱/۷۵	۰/۶۶	۳/۷	۴	ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری
	۴/۵۷	۲	۰/۵۸	۳/۶	۷	ضوابط مساحت و سطح اشغال

Source: Research findings

جدول ۳ میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش را نشان می دهد که در تمام متغیرها میزان میانگین بالاتر از ۳ بوده و در تمام مؤلفه‌ها در سه منطقه میانگین بین ۳ تا ۴ بوده است.

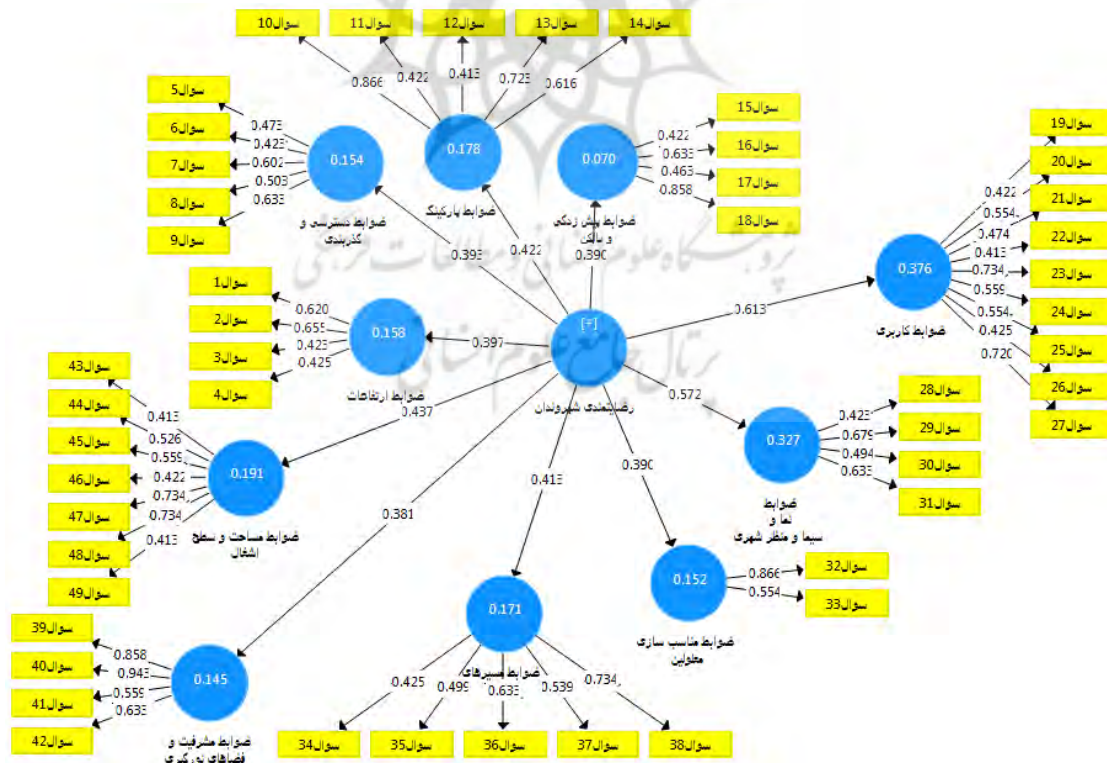
بررسی فرضیه پژوهش

میان اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی و ارتقای میزان رضایتمندی شهروندان در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه (شامل ده عامل) مدل تأییدی مرتبه دوم چند عاملی در محیط نرم افزار (PLS) ترسیم و مطالعه شد.

همانطور که در شکل (۱) مشاهده شد ضوابط و مقررات شهرسازی از ۱۰ زیر مولفه تشکیل شده است که شامل: ضوابط ارتفاعات، ضوابط دسترسی و گذربندی، ضوابط پارکینگ، ضوابط پیش زدگیو 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 می‌باشد. نتایج بدست آمده شکل (۱) حاکی از آن است که بارهای عاملی و ضرایب زیر مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی معنادار و قابل قبول می‌باشد که نشان دهنده برازش مناسب مدل بود. ۱۰ مولفه با استفاده از ۴۹ سوال بررسی شد. شکل زیر مولفه‌ها را همراه با سوالات نشان می‌دهد به عنوان نمونه مولفه ضوابط پارکینگ بواسطه سوالات ۱۰ تا ۱۴ سنجیده می‌شود.

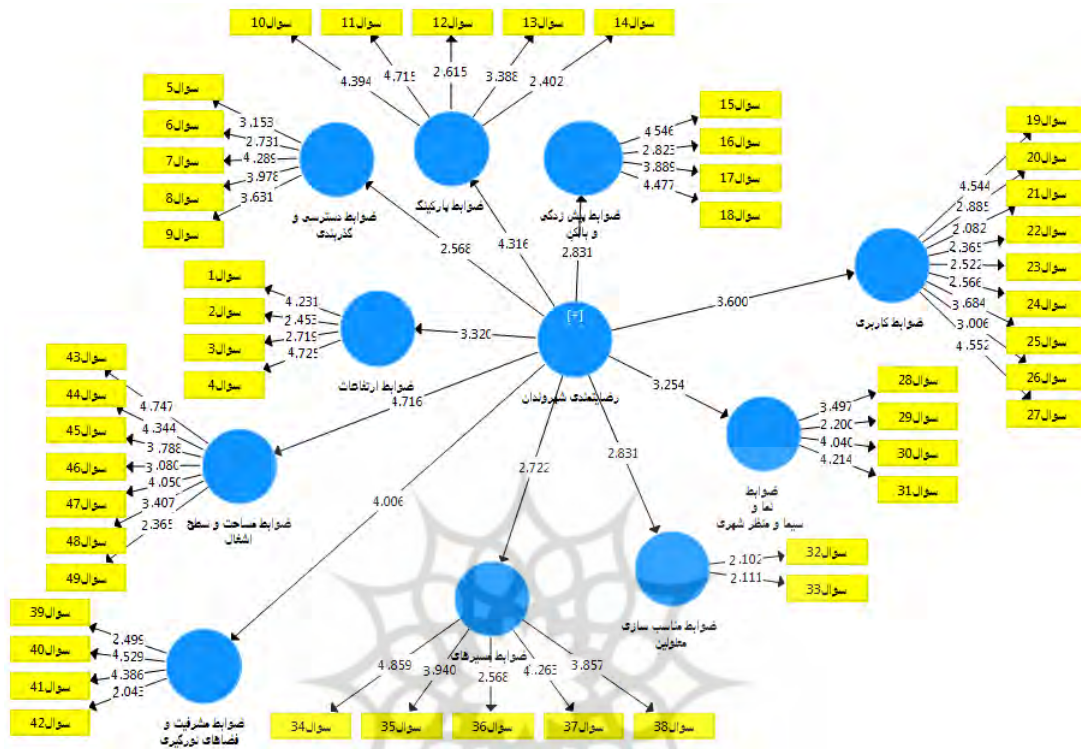
بنابر شکل (۱) از زیر مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی، مولفه ضوابط کاربری با بیشترین تأثیر (۰/۶۱۳) و مولفه ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری با کمترین تأثیر (۰/۳۸۱) می‌باشند.



نمودار (۱). مدل عاملی تأییدی مرتبه دوم همراه با بارهای عاملی و ضرایب رگرسیونی ضوابط و مقررات شهرسازی

Source: Research findings

در ادامه، مدل مفهومی بر حسب مقادیر t-value جهت معناداری ارتباط بین متغیرها ارائه شده است که مقادیر بالاتر از (۱/۹۶) نشان دهنده معنادار بودن ارتباط بین متغیرها و بارهای عاملی می‌باشد.



نمودار (۲). مقدار t-Value جهت معنادار بودن زیرمولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی

Source: Research findings

شکل (۲) نشان دهنده مقادیر t-value جهت معنادار بودن ضرایب مسیر زیرمولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی می‌باشد. مقدار t-value همه زیر مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی بالاتر از ۱/۹۶ است؛ بنابراین مدل برازش حاکی از معناداری همه زیرمولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی و تأثیر معنادار آنها بر رضایتمندی شهروندان دارد.

همچنین این مدل، شامل تحلیل عاملی تأییدی مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی نیز هست و مقدار t بیشتر از ۱/۹۶ نشان می‌دهد که سوالات مربوط به هر زیر مولفه نقش معنادار در آن زیر مولفه دارند و همه سوالات پرسشنامه تأیید شدند. همچنین نتایج حاکی از آن است که زیر مولفه ضوابط کاربری تأثیر مثبت و معناداری در حد نسبتاً زیادی بر رضایت شهروندان دارد که مقدار آن برابر با ۰/۶۱۳ می‌باشد و حدود ۳۸ درصد از واریانس رضایت شهروندان را تبیین می‌کند.

مقدار t-value در شکل (۲)، برای همه بارهای عاملی و زیر مولفه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی بالاتر از ۱/۹۶ است؛ بنابراین این فرضیه تأیید می‌گردد و می‌توان گفت میان اجرای ضوابط و مقررات شهرسازی و ارتقای میزان رضایتمندی شهروندان در مناطق ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان رابطه معناداری وجود دارد.

در روش حداقل مربعات جزئی برای تأیید مدل پژوهش نیاز به ارزیابی مدل اندازه‌گیری دارد که برازش مدل را تأیید کند.

نتیجه‌گیری و دستاوردهای علمی:

بر اساس آنچه در باب رضایتمندی شهروندان گفته شد فرضیه تحقیق یعنی معناداری ارتباط میان اجرای ضوابط شهرسازی (ده ضابطه کلی مطرح شده در پژوهش) و ارتقای رضایتمندی شهروندان تأیید شد.

نتایج این پژوهش همسو با پژوهش‌های معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) مبنی بر ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، باغبانی (۱۳۹۷) مبنی بر بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شورا و شهرداری، بستانسی و اردم^۱ (۲۰۲۰) مبنی بر بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری و لاکوویچ (۲۰۲۰) مبنی بر مدیریت بحران عملکرد شهرداری بر رضایتمندی شهروندان همسو بود.

در تبیین می‌توان گفت که هر گونه عملکردی که توسط شهرداری اعمال گردد و به واسطه آن ضوابط شهرسازی نقض گردیده و پروانه‌ها و مجوزهای ساختمانی غیر منطبق با اصول شهرسازی صادر گردد، باعث کاهش کیفیت کالبدی سکونتگاه‌های شهری و به تبع آن کاهش رضایتمندی شهروندان می‌گردد.

حال به عنوان نتیجه برخی از مهمترین موارد رایج نقض ضوابط توسط مراجع صدور پروانه (شهرداری‌ها) در سه منطقه ۶ و ۸ و ۱۴ شهر اصفهان که به استناد اثبات فرضیه این پژوهش کاهش رضایتمندی شهروندان را در پی دارد بیان می‌گردد:

- ضوابط ارتفاعات

هرگونه تراکم فروشی و صدور مجوز سقف مازاد بر کد ارتفاعی مصوب طرح تفصیلی منطقه. صدور پروانه ساخت صرفاً بر اساس کد ارتفاعی منطقه بدون در نظر گرفتن میزان مساحت پلاک. صدور مجوز ارتفاع‌گیری پلاک‌ها در حد کد ارتفاعی مناطق و بدون در نظر گرفتن حداقل عرض معابر و امکان تردد ماشین‌های آتش‌نشانی در مواقع آتش‌سوزی و به استناد عدم وجود منع قانونی حقوق مجاورین ملک متقاضی

- ضوابط گذربندی

هرگونه اغماض در برابر عدم رعایت تعریض گذر توسط پلاک‌هایی که تخریب و نوسازی می‌گردند و دریافت جریمه برای چشم‌پوشی از تجاوز ملک به شوارع عام. تقلیل و کاهش عرض گذرهای مصوب که بنا به تشخیص مشاورین طرح‌های تفصیلی و توسعه شهری و با توجه به طول معابر در نظر گرفته شده است.

هرگونه تغییر بدون کارشناسی در خطوط بدنه مصوب نقشه‌های طرح تفصیلی. صدور پروانه تعمیر برای پلاک‌های دارای تعریض و نیز انجام تعمیرات اساسی بخصوص در نوسازی پلاک‌ها با پروانه تعمیری

- ضوابط پارکینگ

هرگونه صدور مجوز احداث بناهای مسکونی و تجاری و غیره بدون تامین پارکینگ و اخذ وجه و پول تحت عنوان جریمه کسری پارکینگ توسط مرجع صدور پروانه صدور گواهی پایان کار برای پلاک‌هایی که با انجام تخلفات ساختمانی به خصوص تخلفات تبدیل، مشمول کسری پارکینگ گردیده‌اند و اخذ و دریافت جریمه بابت عدم تامین پارکینگ

- ضوابط پیش زدگی و بالکن

صدور مجوز برای پیش زدگی درون گذرهای با عرض کمتر از حد نصاب ضوابط طرح‌های تفصیلی برای احداث بالکن جهت پلاک‌ها اخذ پول از پلاک‌هایی که به صورت خلاف اقدام به احداث بالکن در گذرهای با عرض کم نموده‌اند و یا ارتفاع لازم از کف گذر برای احداث بالکن را در نظر نگرفته‌اند.

- ضوابط کاربری

هرگونه تغییر بهره برداری و نحوه استفاده از زمین توسط مراجع صدور پروانه بر خلاف طرح‌های شهری مصوب دریافت وجه در قبال تخلفات تغییر کاربری زمینها و بهره برداری از مستحدثات بر خلاف آنچه مشاورین طرح‌های تفصیلی بواسطه جمعیت و ایجاد سرانه‌های مطلوب به عنوان کاربری عرصه در نقشه‌های طرح‌های شهری لکه گذاری نموده‌اند بخصوص تغییر کاربری زمینهای کشاورزی و مسکونی اولویت بندی کاربری زمینها توسط شهرداری با یا بدون استعلام از مراجع طرح‌ها جهت تغییر کاربری و صدور مجوز که متأسفانه امروزه حالت عرف و رسمی پیدا نموده است کاهش مترآژ عرصه کاربری‌هایی که به فضاهای اوقات فراغت شهروندان اختصاص داده شده است و در زمان صدور پروانه مدافع (شخص حقیقی) ندارد همانند کاربری‌های ورزشی، فضای سبز، فرهنگی تفریحی و ...

- ضوابط نما و سیما و منظر شهری

تایید طرح نمای پلاک‌ها بر خلاف اصول اختلاط مصالح و نیز رنگ مصالح تایید شده در طرح‌های مطلوب سازی سیما و منظر شهری اخذ وجه جریمه جهت صدور پایانکار پلاک‌هایی که نسبت مناسب اختلاط مصالح را رعایت ننموده‌اند همانند نماهای تمام سنگ و نماهای رومی و با نقوش خاص صدور پایانکار برای پلاک‌هایی که در نمای آنها از مصالح غیراستاندارد قابل اشتعال استفاده شده است در ازای دریافت جریمه

- ضوابط مناسب سازی معلولین

تایید نقشه‌های معماری بدون در نظر گرفتن الگوهای مناسب سازی تردد معلولین همچون احداث رمپ ویلچر رو صدور گواهی پایانکار بدون کنترل رعایت الزامات سهولت تردد معلولین جسمی و حرکتی به درون پلاک‌ها

- ضوابط پیاده رو سازی

صدور پایان کار برای پلاکهایی که در زمان ساخت اقدام به کف سازی مناسب و پیاده رو سازی و یا آسفالت مناسب گذرهای عمومی در مجاورت ملک ننموده‌اند

- ضوابط مشرفیت و فضاهای نورگیری

صدور گواهی پایان کار بدون کنترل مشرفیت بازشوهای ملک بر پلاک‌های مجاورین در زمان صدور پایانکار تایید نقشه‌های معماری بدون تامین فضاهای نورگیری کافی جهت اخذ پروانه ساختمانی

- ضوابط مساحت و سطح اشغال

صدور پروانه‌های ساختمانی با سطح اشغال وزیربنای مازاد بر ضوابط طرح تفصیلی درقبال اخذ پول و با استناد به رضایت نامه کتبی مجاورین پلاک متقاضی

تایید نقشه‌های معماری بدون در نظر گرفتن مساحت مورد نیاز واحدهای مسکونی و تجاری و غیره و مترائ نامتناسب ریز فضاهای مربوطه

References

- Abdi.A. (2015) Thesis: Criteria for high-rise construction based on urban planning criteria (Case study: Tabriz city).
- Abdolvahab, N&Eadaie, 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
- Ahanshahi Amjazi Ismail (2016) Overview of the effects of urban planning rules and regulations on the historical identity of cities, Shiraz, National Conference on Tourism Culture and Urban Identity, Mehrandishan Arfa, Kerman University.
- Akgul, Deniz (2012), Mcaasuring the Satisfacion of citizens for the Scrviccsgiven by the municipality: the case of kirsehir municipality. Proccdia – Social and BehavioralScinces, 62: 555.
- Amanpour, Saeed and Hojjat Bahmaei and Ruhollah Akbarian (2017), Citizens' Satisfaction with Individual Variables Affecting the Quality of Living Environment (Case Study: Residential Centers in Ahvaz), Journal of New Attitudes in Human Geography, Volume 9, Number 4.
- Amanpour, Saeed, Safaeipour, Massoud, Abbaspour, Maryam (2015). A Survey of Citizens' Satisfaction with the Performance of Hindijan Municipality, Quarterly Journal of Geography and Urban Planning Zagros Vision, Volume 4, Number: 2, p: 53.
- Aurang, Malahat (1386). Environmental Quality Assessment in Post-Traumatic Reconstruction: A Case Study: Public Spaces of Bam, Master Thesis in Urban Planning, Tarbiat Modares University.
- Azimi, A. (2010) Dimensions and indicators of urban quality of life, Information, Education and Research Monthly of Councils, 55.
- Baghbani, Mohammad (1397). Survey of citizens' satisfaction with the services of the council and municipality of the fourth period of Saez, Urban Management Studies, No. 34: 102-93.
- Behzadfar, Mostafa (1392). Urban planning plans and programs, fourth edition, Tehran: Shahr.
- BülentBostanciaNuriErdem(2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling, Socio-Economic Planning Sciences, 69: 231.
- Deputy of Planning and Human Capital Development of Isfahan Municipality.
- Golabi, F., Aghayari, T., & Ebrahimi, R. (2013), The study of the socioeconomic factors relating tothe amount of citizens' satisfaction with residential areas. Urban Sociological Studies, 3.
- Hedayat, Roghayeh, Elmi, Mahmoud, (1394). A Survey of Citizens' Satisfaction with the Performance of Urban Services and Related Social and Economic Factors in Naghadeh, Journal of Sociological Studies, Volume 1, Number 19, p.

- Jafari, Kianoosh and Atefeh Hosseinipour, (2016) Analysis of satisfaction factors of residents of residential complexes such as green space design Case study of Saeedieh Complex and Imam Khomeini Complex in Hamadan, National Conference on New Research and Educational Findings in Civil Engineering, Urban Architecture and Iran Environment, Tehran.
- Karimian Bostani, Maryam, Baluchi, Osman, Jobeh, Sahebddd, (2013). Measuring Citizens' Satisfaction with the Performance of the Municipality of Zahedan Case Study, Geographical Perspective, Volume 3, Number 22, Page 1.
- Lakovic, Vojio(2020). Crisis management of municipality performance on citizen satisfaction with urban services by structural equation modeling, Quality & Quantity,37: 213.
- Mahdavian, Vahid and Mahmoudi, Mahmoud (1398). Evaluating the Impact of Urban Planning and Construction Rules and Regulations on the Feasibility of the Heights System (Detailed Plan for the Review of the Detailed Plan of the Fourth District of Isfahan), Iran Restoration and Architecture, Year 9, No. 17: 75-90.
- Motamedi, Mohammad; Rasooli, Seyed Hassan; Nasiri, Mohammad (1398). Assessing Citizens' Satisfaction with the Performance of Urban Management in the Field of Urban Services, Case Study: Qaruj City, Applied Research in Geographical Sciences, No. 53: 116-93.
- Rafieian, Mojtaba, Mona Masoudi Rad; Maryam Rezaei, Mandana, Masoudi Rad (2014) Measuring the level of residents' satisfaction with the residential quality of Mehr housing (Case study of Mehr housing in Zahedan), Geography and urban-regional planning, No. 12.
- Rostami, Mohammad Hossein, Amanpour, Saeed, Karami, Mehran, Morad Ramnejad, Seyedullah (1394). Measuring Citizens' Satisfaction with the Performance of the Municipality in the Field of Urban Services: A Case Study: Shahr-e-Droud, Journal of Urban Research and Planning, No. 21, p
- Safaeipour, Massoud, Nabiollah Hosseini, Qaisari Narges (2014) Assessing the relationship between citizens' satisfaction with municipal performance and indicators of urban environmental sustainability, Case study: Dezful, Bi-Quarterly Journal of Ecological Research, No. 1.
- Salehi, Esmail (2006) The Role of Urban Planning Rules and Regulations in Achieving a Good City and Sustainable Urban Development (Case Study of Tehran), Journal of Environmental Studies, Volume 32, Number 40
- Taqvaei, Massoud Safarabadi, Azam (1390). The role of urban management in achieving sustainable development of urban tourism Case study: Kermanshah, Journal of Geographical Studies of arid regions, first year, No. 1, p.10.

Assessing the role and position of urban planning rules and regulations in the satisfaction of citizens in areas 6, 8 and 14 of Isfahan

Hamid Ghadiri Modares

Ph.D. Student in Geography & Urban Planning, Department of Geography, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran

Mehdi Momeni

Associate Professor, Tourism Research Center, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran

Hamid Saberi*

Assistant Professor, Tourism Research Center, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran

Ahmad Khadem Al-Husseini

Associate Professor, Tourism Research Center, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran

Abstract

Among the various urban management organizations, the municipality is one of the devices that have a constant and close relationship with the public, so the comprehensive and sustainable development of the city will be implemented when citizens are satisfied with the performance of the municipality. Citizens' sense of satisfaction with the urban environment and the services provided by the municipality, especially in the field of urban planning, is an important factor in motivating people to participate in urban development and improve the quality of their housing. Research on promoting citizens' satisfaction with urban life is a worthy and necessary thing. Therefore, the purpose of this study was to evaluate the role and position of urban planning rules and regulations in the satisfaction of the citizens of Isfahan. The research method was descriptive-analytical based on the applied purpose and nature. The research tool was a questionnaire and the statistical population was citizens over the age of twenty in three regions 6, 8 and 14 that 384 people were selected as the research sample using Cochran's formula. Data were analyzed using PLS software. The results showed that the user criteria have the most impact with the rate (0.613) and the viewing criteria and lighting spaces have the least impact with the rate (0.381) in terms of significance with the satisfaction of the citizens of the study areas. Also, the research fit model indicates the significance of all components of urban planning rules and regulations and their significant impact on the satisfaction of citizens in research areas.

Keywords: Urban Planning Criteria and Regulations, Citizens' Satisfaction, Isfahan.

* (Corresponding author) hamidsaberi2000@gmail.com