

# Measuring the Responsibility Level of Isfahan Region 7 Municipality in Respect of Citizen's Rights

Reza Mokhtari Malekabadi<sup>1\*</sup>, Mohsen Saghaei<sup>2</sup>, Somayeh Babadi<sup>3</sup>

Received: 2024/08/23

Revised: 2024/09/20

Accepted: 2025/01/31

Published: 2025/05/05

## Highlights

- Investigate the responsibility level of municipality to provide the necessary basis for the realization of citizenship rights in Isfahan.
- Measuring the responsibility level of the Isfahan municipality helps in promoting respect for citizen rights.
- Measuring the responsibility level of Isfahan Municipality in various areas and recognizing existing differences will lead to improving compliance with citizen rights.

## Extended Abstract

### Introduction

Citizenship rights are a set of rights and duties that a citizen enjoys because of his residence in a country. These rights include civil, political and social rights. In order to ensure the well-being and comfort of their citizens, today's cities must be subjected to optimal urban management. One of the most important municipal management bodies is the municipalities, which must always be responsible for respecting the rights of citizens.

### Theoretical Framework

In the field of realizing citizenship rights, various institutions are influential, and municipalities, having an important position in managing urban affairs and providing public services, have great power in realizing citizenship rights. Municipalities can accelerate the implementation of citizens' rights in the implementation of their duties. In the implementation of the duties assigned to municipalities and their effective management, an approach based on the need for transparency, accountability, information, justice-oriented, respect for citizenship rights, and attracting public participation of citizens in urban development has been emphasized in order to provide desirable services and meet the needs of citizens and attract their satisfaction.

### Methodology

This research is a descriptive - analytical survey in terms of its purpose, application and research method. The statistical community studied included all citizens living in the 7th District of Isfahan, according to the results of the last census of the country in 1395, their number was equal to 168,732. The sample size was determined by 384 people using the Cochran formula, and the sampling method used is also simple random. The data collection tool was a questionnaire, the narrative of which was examined using the opinions of experts, its confirmation and reliability using the Cronbach Alpha, and it was found that the alpha coefficient for all the factors studied was at an acceptable level. The questionnaire data was analyzed in two parts: descriptive and inferential statistics and through SPSS software. In the descriptive statistics section, the characteristics of respondents and in the inferential statistics section, the status of the quadruple factors and subgroup indicators of these factors were examined using the statistical tests of the T-sample and Friedman.

<sup>1</sup> Associate Professor, Department of Tourism, Faculty of Geographical Sciences and Planning, University of Isfahan, Isfahan, Iran; Corresponding Author: [r.mokhtari@geo.ui.ac.ir](mailto:r.mokhtari@geo.ui.ac.ir)

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Geography and Urban Planning, Faculty of Social Sciences, Payame Noor University, Tehran, Iran.

<sup>3</sup> Ph.D. Student in Geography and Urban Planning, Department of Geography, Faculty of Humanities, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran.

## Results & Discussion

The results and findings of this study showed that the level of responsibility of the municipality of District 7 of Isfahan in the field of respect for citizenship rights in the areas (environmental rights, economic rights and social – cultural rights) was less than the average level and in the area (right to access urban services and facilities) was more than the average level. The literacy and education, leisure and quality indicators of municipal services also had the highest scores, respectively, and indicators of early welfare, individual freedom, and low unemployment rates, respectively, with the lowest scores by respondents.

## Conclusion


Today, the municipality, as a non-governmental public institution, plays a very important role in realizing citizen rights, because the municipality always has a close relationship with citizens due to the diverse responsibilities it has in different areas. Municipalities achieve success in carrying out their assigned duties when they consider the satisfaction of citizens. Citizens' satisfaction leads to their active participation in carrying out urban affairs, and citizenship rights will become the main focus of decision making.

## Keywords

Citizen's Rights, Citizens, Municipality, Responsibility.

### Citation:

Mokhtari Malekabadi, R., Saghaei, M., & Babadi, S. (2025). Measuring the responsibility level of Isfahan region 7 municipality in respect of citizen's rights. *Journal of Urban Sustainable Development*, 6(18), 97-111.

 DOI: <https://doi.org/10.22034/usd.2024.2039352.1285>

 DOR:

URL: [https://usdjournal.daneshpajoohan.ac.ir/article\\_720375.html?lang=en](https://usdjournal.daneshpajoohan.ac.ir/article_720375.html?lang=en)



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Daneshpajoohan Pishro Higher Education Institute. This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



## سنجش میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی

رضا مختاری ملک‌آبادی<sup>۱\*</sup>، محسن سقایی<sup>۲</sup>، سمیه بابادی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۰۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۶/۳۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۱۲ تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۲/۱۵

**چکیده:** حقوق شهروندی مجموعه‌ای از حقوق و تکالیفی است که یک شهروند به دلیل سکونت در یک کشور از آن برخوردار است. این حقوق شامل حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی است. شهرهای امروزی برای آن‌که بتوانند رفاه و آسایش شهروندان خود را تأمین کنند، باید تحت مدیریت شهری مطلوب قرار بگیرند. یکی از مهم‌ترین نهادهای مدیریت شهری شهرداری‌ها هستند که باید همواره در قبال رعایت حقوق شهروندان مسئولیت‌پذیر باشند. پژوهش پیش رو با هدف سنجش میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و روش تحقیق آن از نوع پیمایشی و توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل تمامی شهروندان ساکن در منطقه ۷ شهر اصفهان بوده که بر اساس نتایج آخرین سرشماری کشور در سال ۱۳۹۵ تعداد آن‌ها برابر با ۱۶۸۷۳۲ نفر بوده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر تعیین شد و روش نمونه‌گیری مورد استفاده نیز تصادفی ساده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بوده که روایی آن با استفاده از نظرات خبرگان، تأیید و پایایی آن نیز با استفاده از آلفای کرونباخ، بررسی و مشخص شد که ضریب آلفا برای همه عوامل مورد مطالعه در حد قابل قبولی قرار دارد. تجزیه و تحلیل داده‌های پرسشنامه در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی و از طریق نرم‌افزار SPSS صورت گرفته است. در بخش آمار توصیفی، خصوصیات پاسخگویان و در بخش آمار استنباطی با استفاده از آزمون‌های آماری تی تک نمونه‌ای و فریدمن به بررسی وضعیت عوامل چهارگانه و شاخص‌های زیرمجموعه این عوامل پرداخته شد. نتایج و یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی در حوزه‌های (حقوق زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی و حقوق اجتماعی - فرهنگی) کمتر از سطح متوسط و در حوزه (حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری) بیشتر از سطح متوسط بوده است. همچنین شاخص‌های سواد و تحصیلات، فراغت و کیفیت خدمات شهری به ترتیب دارای بالاترین امتیاز و شاخص‌های رفاه اولیه، آزادی فردی و پایین بودن نرخ بیکاری به ترتیب با دارای پایین‌ترین امتیاز از نظر پاسخ‌دهندگان بودند.

**واژگان کلیدی:** حقوق شهروندی، شهرداری، شهروندان، مسئولیت‌پذیری.

<sup>۱\*</sup> دانشیار، گروه گردشگری، دانشکده علوم جغرافیایی و برنامه‌ریزی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. نویسنده مسئول: [r.mokhtari@geo.ui.ac.ir](mailto:r.mokhtari@geo.ui.ac.ir)

<sup>۲</sup> دانشیار، گروه جغرافیا، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، گروه جغرافیا، دانشکده علوم انسانی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران.

## ۱- مقدمه و بیان مسئله

شهرها مجموعه‌ای مدرن از زندگی جوامع انسانی هستند که لازم است ساکنان آن یعنی شهروندان این مجموعه علاوه بر زندگی فردی، همزیستی و تعامل با سایر شهروندان برای حفظ ثبات، پایداری و رشد کیفیت زندگی شهری یا همان توسعه شهری پایدار، داشته باشند. اجرای دستورالعمل و قوانین ویژه‌ی این تعامل، حقوق شهری و شهروندی نامیده می‌شود (منصوری منصورآباد، ۱۳۹۹).

موضوع حقوق شهروندی از مباحث و موضوعات بسیار مهم حقوق معاصر است که عمدتاً به برتری حق و عدالت تأکید داشته و جایگاه ویژه‌ای در نظریه‌های اجتماعی، سیاسی و حقوقی دارد (صفدری، ۱۴۰۱). حقوق شهروندی، مجموعه‌ای از آزادی‌هایی است که افراد جامعه از آن برخوردار می‌شوند و در اصطلاح به آن حقوق فردی، حقوق عمومی، حقوق شهروندی، حقوق بشر و حقوق شهروندی گفته می‌شود (Jafari & Batebi, 2015). حقوق شهروندی، حلقه اتصال بین حقوق بشر و زندگی یک جامعه دموکراتیک است (Hirsch Ballin, 2014). حقوق شهروندی ناظر بر حقوق فردی و ارتباط شخص با دیگر شهروندان و دولت است و همچنین دربرگیرنده ابعاد مختلف اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و غیره می‌شود. علاوه بر حقوق ذکرشده، مجموعه‌ای از تعهدات و تکالیف را نیز شامل می‌گردد و از این حیث حائز اهمیت است که مسئولیت شهروندی همان خودآگاهی شهروندان از حقوق خود و احساس نیاز برای اجرایی نمودن این حقوق است (باقری بنجار و سپهوند، ۱۳۹۲).

حقوق شهروندی همان توجه به کرامت انسانی بوده و شامل حق حیات، زندگی برابر، رفتار عادلانه و مشارکت در حوزه‌های مختلف جامعه می‌باشد (بهارلویی و نعمتی، ۱۳۹۶). حقوق شهروندی جز جدانشدنی جامعه و مبنای شکل‌گیری آن است که امکان مشارکت داوطلبانه تمامی افراد را عرصه‌های اجتماعی فراهم می‌نماید. در جوامع امروزی شناسایی مؤلفه‌های شهروندی و نحوه منتقل نمودن آن‌ها به افراد جامعه و به‌کارگیری ویژگی‌های موردنظر در زندگی اجتماعی یکی

از مهم‌ترین دغدغه‌های هر کشور است؛ چراکه دستیابی به امنیت و رفاه در هر جامعه‌ای نیازمند همکاری و مشارکت شهروندان آن است (باقری بنجار و سپهوند، ۱۳۹۲).

برای تحقق حقوق شهروندی در جامعه باید عوامل مذهبی، سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و تاریخی موردتوجه قرار گیرد؛ زیرا هر کدام از این عوامل در تحقق حقوق شهروندان تأثیر زیادی دارند. اگر به زمینه‌های تاریخی، مذهبی و یا ساختار سیاسی قدرت یعنی فردی یا دموکراتیک بودن اهمیت داده نشود، نمی‌توان انتظار داشت که حقوق شهروندی در جامعه موردتوجه قرار گیرد (برازمند و تقدسی‌نژاد، ۱۴۰۲). در زمینه تحقق حقوق شهروندی، نهادهای مختلفی تأثیرگذار هستند که شهرداری‌ها با دارا بودن جایگاه مهم مدیریت امور شهری و ارائه خدمات همگانی، از توان زیادی هم در تحقق حقوق شهروندی برخوردارند (سالک رازی، ۱۴۰۰). شهرداری‌ها می‌توانند در اجرای وظایف خود، اجرای حقوق شهروندان را سرعت بخشند (رمضانی، ۱۳۹۹).

در اجرای وظایف محوله به شهرداری‌ها و مدیریت اثربخش آن‌ها نگرش مبتنی بر لزوم شفافیت، پاسخگویی، اطلاع‌رسانی، عدالت محوری، رعایت حقوق شهروندی، جلب مشارکت عمومی شهروندان در امر توسعه شهری در راستای ارائه خدمات مطلوب و رفع نیازهای شهروندان و جلب رضایتمندی آنان مورد تأکید بوده است (صفدری، ۱۴۰۱) و شهرداری‌ها زمانی در انجام وظایف محوله به موفقیت می‌رسند که رضایت شهروندان را لحاظ کنند. رضایت شهروندان به حضور فعال آن‌ها در انجام امور شهری منجر شده و حقوق شهروندی محور اصلی تصمیم‌گیری‌ها خواهد شد (قاسمی و همکاران، ۱۴۰۱).

با توجه به اینکه شهر اصفهان یکی از شهرهای مهم و پرجمعیت و همچنین با سابقه تاریخی و فرهنگی کشور است و مؤلفه‌های حقوق شهروندی بستر لازم را برای مشارکت بیشتر شهروندان آن فراهم خواهد آورد، لذا مطالعه در خصوص حقوق و تکالیف شهروندی و پرداختن به این موضوع، زمینه لازم را جهت تحقق حقوق شهروندی در شهر اصفهان مهیا می‌نماید. به همین منظور پژوهش حاضر با هدف

۲- حقوق اقتصادی و رفاهی: همه شهروندان می‌توانند دارای رفاه اولیه بوده و از لحاظ اقتصادی، بتوانند نیازهای اساسی زندگی خود تأمین نمایند (رمضانی، ۱۳۹۹).

۳- حقوق فرهنگی: حق داشتن سواد و تحصیلات از مهم‌ترین مؤلفه‌های حقوق فرهنگی شهروندان است. از مصادیق حقوق شهروندی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:  
الف- مصادیق حقوق اصلی فرهنگی شهروندی شامل حق مالکیت معنوی، آزادی مذهب، مشارکت فرهنگی و ارتقاء علمی.

ب- مصادیق حقوق تبعی فرهنگی شهروندی: شامل آزادی بیان و حق دسترسی آزادانه به اطلاعات (میرباقری طباطبایی مهرآبادی و خزایی، ۱۳۹۸).

۴- حقوق زیست‌محیطی: شهروندان حق دارا بودن امکانات لازم جهت حفظ سلامتی و بهداشت خود را داشته و بهداشت محیط‌زیست شهروندان باید طوری باشد که آلودگی و آسیب به سلامت شهروندان به همراه نداشته باشد (رمضانی، ۱۳۹۹).

۵- حقوق اجتماعی: شهروندان حق برخورداری از حداقل رفاه اقتصادی و اجتماعی که به‌عنوان مزایای مشارکت در حیات جامعه را دارند. حقوق اجتماعی مفاهیمی هستند که حقوق استحقاقی افراد تعریف می‌شوند، مانند امنیت اجتماعی، مزایای بیکاری، مزایای بهداشتی و مزایای آموزشی (نظری و همکاران، ۱۴۰۰).

نظریه حق به شهر: این مفهوم نخستین بار توسط هنری لوفر<sup>۱</sup> در سال ۱۹۶۷ با عنوان فریاد و تقاضا مطرح گردید (Antony King, 2019, 76). از دیدگاه وی حق به شهر نوعی مطالبه و درخواست جهت رسیدن متحولانه به زندگی شهری است (زارع اندریان و همکاران، ۱۴۰۲). بر طبق نظر هنری لوفر، حق به شهر یک ضرورت اجتماعی، اقتصادی و سیاسی است. منظور از ضرورت اجتماعی حق به شهر، شادمانی، اعتماد و تعامل است. غلبه بر نفرت و انزوا و طرد

سنجش میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی به دنبال پاسخگویی به سؤالات زیر است:

- میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی در چه سطحی قرار دارد؟

- میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی در کدام حوزه بیشتر است؟

## ۲- پیشینه و مبانی نظری پژوهش

شهروند: واژه شهروند دارای دو واژه شهر به معنی اجتماعی انسانی و واژه وند به معنی وابسته بودن به آن جامعه. وقتی می‌توان عنوان شهروند را به اعضای یک جامعه داد که وظایف خود را درست انجام داده و بهترین راه مطالبه حقوق خود را فراگیرند که این امر مستلزم وجود نظامی مردم‌سالارانه است (عباسی و عابدینی، ۱۳۹۲، ۱۲۰).

شهروندی: طبق نظر یونسکو (۲۰۱۷) شهروندی داشتن حق مشارکت و نمایندگی در سیاست است، مجموعه‌ای از حقوق و تکالیفی که به افراد یک هویت حقوقی رسمی می‌دهد (Osewa, 2020). واژه شهروندی از مجموعه تعهدات، مسئولیت‌ها و حقوق نشئت می‌گیرد و بر عدالت، برابری و استقلال دلالت دارد (بهارلویی و نعمتی، ۱۳۹۶).

حقوق شهروندی: حقوق شهروندی، مجموعه حق‌هایی است که هر انسان به‌عنوان شهروند از آن‌ها برخوردار است و لازم است که توسط دیگران، یعنی دیگر شهروندان و دولت رعایت شود که آگاهی از این حق می‌تواند برای بهبود وضعیت جوامع مفید باشد (نظری و همکاران، ۱۴۰۰). مهم‌ترین مصادیق حقوق شهروندی عبارت‌اند از:

۱- حقوق مدنی و سیاسی: حقوق مدنی از آزادی افراد محافظت نموده و حقوق سیاسی نیز حق رأی دادن و مشارکت سیاسی تلقی شده است (توحیدی، ۱۳۸۴).

<sup>1</sup>Henri Lefebvre

شهرکرد توسعه پیدا می‌کند. علاوه بر این میانگین همه شاخص‌های حقوق شهروندی (حقوق اجتماعی - فرهنگی، حقوق کالبدی - زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی و حق دسترسی به امکانات و خدمات) پایین‌تر از حد متوسط قرار داشته است. مقایسه میانگین به‌دست‌آمده برای شاخص‌ها نیز گویای آن است که بیشترین میانگین مربوط به شاخص حقوق اجتماعی - فرهنگی و کمترین میانگین مربوط به حق دسترسی به خدمات و امکانات بوده است.

حیدری آرجلو و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان بررسی وضعیت حقوق شهروندی در مدیریت شهری با تأکید بر قانون شهرداری‌ها (منطقه ۲ شهر شیراز) با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی مبتنی بر پرسشنامه وضعیت حقوق شهروندی ساکنین را مورد بررسی قرار داده است. جامعه آماری این تحقیق را ۱۷۸۱۱۶ نفر از شهروندان منطقه ۲ شیراز تشکیل داده‌اند که از بین آن‌ها ۳۸۴ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شد. یافته‌های این پژوهش نشان‌دهنده آن بود که وضعیت حقوق اجتماعی، سیاسی و قانونی - مدنی شهروندی نامطلوب است. بررسی‌ها نشان می‌دهد در زمینه استفاده از امکانات و تأسیسات سالم و استاندارد با میانگین ۴ و تشکیل انجمن‌ها و اتحادیه‌های صنفی شهر با مقدار ۳/۴۵ شرایط مناسب است. تحلیل همبستگی نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم و معنی‌داری بین حقوق شهروندی و مدیریت شهری است. بیشترین همبستگی نیز مربوط به شاخص حقوق اجتماعی شهروندی با مدیریت شهری با ضریب ۰/۸۵۰ بوده است.

صفدری (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان تحقق حقوق شهروندی با تأکید بر شهرداری شهر مشهد با روش توصیفی - تحلیلی به بررسی میزان تکالیف شهرداری شهر مشهد در ابعاد حقوق زیست‌محیطی، اجتماعی و فرهنگی، اقتصادی، حق دسترسی به خدمات شهری و درنهایت تحقق حقوق شهروندی پرداخته است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۲۴۴ نفر از کارکنان شهرداری شهر مشهد بوده که از میان آن‌ها ۱۳۶ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب و پرسشنامه موردنظر توسط آن‌ها تکمیل گردید. نتایج و یافته‌های این پژوهش گویای آن است که از منظر کارکنان شهرداری مشهد، مسئولیت‌پذیری

اجتماعی و ورود بازی و فراغت به زندگی، ثمره اجتماعی حق به شهر است. ضرورت سیاسی حق به شهر، تعمیق و تحقق دموکراسی است. حق به شهر همچنین حلقه واسله فی‌مابین سیاست و جامعه و انضمامی کردن سیاست است، بنابراین همه راه‌ها از درون شهر می‌گذرد. این امر بیانگر وجه اقتصادی است. ضرورت اقتصادی حق به شهر، بازیابی، تقویت، حفظ و تکامل سرمایه‌های انسانی، اقتصادی، اجتماعی، نمادین و فرهنگی شهر و پیگیری و تحقق توسعه پایدار شهر (رشد پایدار اقتصادی از جمله حالت بنیادی) آن است. حق به شهر، هزینه اجتماعی و مبادلاتی را کاهش داده و هزینه نگهداشت را تعدیل می‌کند، بر اثر نوآوری و خلاقیت به توسعه یاری می‌رساند، هزینه‌های محیط‌زیستی را کاهش می‌دهد و بازتولید اقتصادی را از طریق توسعه رفاه ارتقاء می‌بخشد (ابراهیمی و همکاران، ۱۴۰۱).

در رابطه با موضوع مورد مطالعه تحقیقات مختلفی انجام شده که در اینجا به برخی از مهم‌ترین پژوهش‌های داخلی و خارجی مرتبط با این تحقیق اشاره می‌شود:

برازمند و تقدسی نژاد (۱۴۰۲) در طی تحقیقی با عنوان تأثیر حقوق شهروندی در ارتقای زندگی شهری و مشارکت مردم با روش مرور نظام‌مند متون، اسناد و طرح‌ها به این نتیجه رسیدند که مشارکت اشخاص حقوقی (انجمن‌ها، اصناف و غیره) و حقیقی (شهروندان) در ایران با موانعی تاریخی، فرهنگی، اجتماعی و اداری زیادی روبه‌رو هستند. بر اساس این پژوهش موانع سیاسی - قانونی، بافت شهری و چالش‌های مدیریت کلان‌شهری عوامل اصلی عدم مشارکت هستند. در حال حاضر با توجه به افزایش سطح تحصیلات شهروندان، افزایش نفوذ رسانه‌ها و... در صورتی که بسترهای مشارکت برای همه اقشار جامعه فراهم شود، می‌توان شاهد حضور فعال ساکنان شهر در مدیریت شهری بود.

ایزدی (۱۴۰۱) طی تحقیقی با عنوان بررسی اثرگذاری حقوق شهروندی بر مدیریت شهری مورد مطالعه شهر شهرکرد با روش توصیفی - تحلیلی به این نتیجه رسیدند که بین مدیریت شهری با مؤلفه‌های حقوق شهری رابطه وجود دارد و با بهبود ابعاد حقوق شهروندی، مدیریت شهری در

فاتح ییلدیریم و کوزو ییلدیریم<sup>۲</sup> (۲۰۲۲) طی پژوهشی تحت عنوان ارزیابی میزان رضایت شهروندان از خدمات شهرداری با استفاده از روش ویکور فازی تصویری<sup>۳</sup>: تحلیل دوره زمانی سال‌های ۲۰۱۹-۲۰۱۴ به رتبه‌بندی ۲۰ شاخص خدمات شهری در کشور ترکیه پرداخته و به این نتیجه رسیدند که در بین خدمات شهری مورد مطالعه دو شاخص گورستان و آتش‌نشانی دارای بیشترین رضایتمندی و دو شاخص منطقه بندی و کنترل تأسیسات تولید مواد غذایی دارای کمترین میزان رضایتمندی بوده‌اند.

سوتیجاریا و تراکارنیرینونت<sup>۴</sup> (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان تقویت شهروندان محلی: مطالعه موردی در میان شهرداری‌های زیر منطقه‌ای، استان لامپون<sup>۵</sup> و سازمان مدیریت زیر منطقه کوروم<sup>۶</sup>، استان اوتارادیت<sup>۷</sup>، با هدف مقایسه روش‌ها، فرآیندهای و محرک‌های ارتقاء شهروندی بین شهرداری زیر منطقه آمونگ<sup>۸</sup>، به ایجاد و طراحی مدل یکپارچه ایجاد و توسعه شهروندی پایدار پرداخته‌اند که مهم‌ترین اجزای آن شامل: شهروند نمونه، رفاه جامعه، مدیریت محلی سازمان‌های دولتی، ایجاد فضای عمومی برای فعالیت‌ها، ایجاد سازمان و پایگاه شهروندی است.

اساوا<sup>۹</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان شهروندی و آموزش شهروندی: تعیین‌کننده حکمرانی خوب به بررسی اهمیت آموزش شهروندی و چگونگی پرورش شهروند دموکراتیک فعال را که می‌تواند حکمرانی خوب را در ایالت‌ها تقویت کند، پرداخته است. او در این مقاله از مصاحبه به‌عنوان ابزاری برای گردآوری داده‌ها استفاده کرده و همچنین برای تقویت استدلال و نتیجه‌گیری، اطلاعات ارزشمندی از آثار آماده پژوهشگران پیشین را بازیابی نموده است. نتایج حاصل از بررسی‌های او نشان داده است که بین آموزش شهروندی و شهروندی دموکراتیک فعال همبستگی مثبت وجود دارد. در نهایت توصیه می‌کند که آموزش

شهرداری نسبت به رعایت حقوق شهروندی ساکنین این شهر در وضعیت نسبتاً مناسبی قرار دارد.

خوش‌چهره (۱۴۰۱) طی تحقیقی تحت عنوان بررسی وضعیت حقوق شهروندی در مدیریت شهری با تأکید بر قانون شهرداری‌ها (مورد مطالعه: شهرداری رستم‌آباد) با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی به این نتیجه رسید که افزایش آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی به افزایش مشارکت فعال آن‌ها منجر می‌شود.

احمدنیا و سعیدی رضوانی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان تحقق‌پذیری حقوق شهروندی با واکاوی قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات در نظام مدیریت شهری به واکاوی قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب سال ۱۳۸۸ مجلس شورای اسلامی در راستای میزان تحقق‌پذیری موضوع حقوق شهروندی پرداخته است. بررسی‌های این پژوهش نشان داده که تعداد اندکی از اقشار جامعه با این قانون آشنایی داشته و به‌طور کلی میزان سطح آگاهی مردم از حقوق شهروندی خود بسیار پایین بوده و همین موضوع میزان تحقق‌پذیری حقوق شهروندی در جامعه را بسیار کاهش داده است. از طرفی ضعف در نظام مدیریت شهری و نبود زیرساخت‌های لازم و کافی مزید بر این علت می‌باشند.

بلانکت کوهن و تورس<sup>۱</sup> (۲۰۲۴) در پژوهشی با عنوان افزایش مشارکت شهروندان در سطح شهرداری: دیدگاه جوانان، با این دیدگاه که افزایش مشارکت شهرداری، شهروندی را مشخص می‌کند، معتقدند شهرداری‌ها باید سه حوزه دارای اولویت برای جوانان را توسعه دهند و این سه حوزه شامل: احیای ابزارهای ارتباطی، ایجاد فضای مشارکتی مورد استقبال جوانان و استفاده از ابزارهای ارتباطی برای مشارکت جوانان است.

<sup>۶</sup> Korum Sub-District Administration Organization

<sup>۷</sup> Uttaradit Province

<sup>۸</sup> Umong Sub-District Municipality

<sup>۹</sup> Osewa

<sup>۱</sup> Blanchet-Cohen & Torres

<sup>۲</sup> Fatih Yildirim & kuzu Yildirim

<sup>۳</sup> Fuzzy VIKOR method

<sup>۴</sup> Suttijareea & Trakarnsirinont

<sup>۵</sup> Lamphun Province

شهرداری کافی نبوده و ایجاد ارتباط متقابل بین شهرداری و شهروندان ضروری است. همچنین کیفیت زندگی می‌تواند بر رضایت از خدمات تأثیر بگذارد.

برت دایکسترا<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان نوجوانان در مورد شهروندی چه می‌دانند؟ اندازه‌گیری دانش دانش‌آموزان از جنبه‌های اجتماعی و سیاسی شهروندی، چگونگی ارتباط دانش شهروندی جوانان با حوزه‌های مختلف شهروندی در زندگی روزمره آن‌ها را تحلیل می‌کنند. بر این اساس یک نمونه از حدود ۵۳۰۰ دانش‌آموز سال سوم در ۸۰ مدرسه راهنمایی هلند مورد بررسی قرار می‌گیرند و ارتباط دانش شهروندی با پیشینه دانش‌آموز و ویژگی‌های مدرسه مورد بررسی قرار می‌گیرد. نتایج این پژوهش نشان‌دهنده آن است که تفاوت‌های جنسیتی به‌ویژه در جنبه‌های اجتماعی شهروندی، بارز و در حوزه سیاسی اندک است. همچنین تا آنجا که به پیشینه قومی مربوط می‌شود، تفاوت‌های دانشی در حوزه «عمل دموکراتیک» وجود دارد. این همان حوزه‌ای است که بیشتر تفاوت‌ها در دانش شهروندی بین دانش‌آموزان مدارس و رشته‌های مختلف در آن رخ می‌دهد. این در حالی است که اندازه مدرسه، نوع مدارس (دولتی/ خصوصی)، شهرنشینی و جمعیت دانش‌آموزی ناهمگون‌تر نمی‌توانند این تفاوت‌ها را توضیح دهند.

هاکلی و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان یک شهروند گمشده؟ تابعیت مبتنی بر موضوع در برنامه‌ریزی شهری-منطقه‌ای، به بررسی مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی شهری-منطقه‌ای در فنلاند می‌پردازند. آن‌ها در این پژوهش به این نتیجه رسیده‌اند که از طریق مفهوم شهروندی زنده، از جمله ابعاد وضعیت، شیوه‌ها و اعمال، چگونه ایده‌های غالب شهروندی در برنامه‌ریزی شهری-منطقه‌ای از عناصر قابل توجه برای مشارکت شهروندان پنهان می‌شود. درحالی‌که حقوق مردم برای مشارکت می‌تواند تا

گسترده شهروندی به‌عنوان ابزاری مهم برای حکمرانی خوب و توسعه ملی عمل خواهد کرد.

ساباتس ویلر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی تحت عنوان پیوند حقوق اجتماعی به شهروندی فعال برای آسیب‌پذیرترین‌ها: نقش حقوق و پاسخگویی در "ساخت" و "شکل‌دادن" حفاظت اجتماعی، با اشاره به این موضوع که حفاظت اجتماعی پتانسیل فراهم کردن رابط کلیدی بین ایالت‌ها و شهروندان را دارد، به ارائه یک چارچوب مفهومی در جهت مکانیسم‌های پاسخگویی اجتماعی زمینه ارائه حفاظت اجتماعی پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که از طریق باز کردن فضاهای نهادی که شهروندان می‌توانند با دولت و یکدیگر تعامل داشته باشند، حفاظت اجتماعی در موقعیت منحصربه‌فرد برای ایجاد توانایی‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی شهروندان شکل می‌گیرد.

بوستانچی و اردم<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) در مقاله‌ای تحت عنوان بررسی میزان رضایت شهروندان استانبول از خدمات شهرداری با استفاده از مدل‌سازی فازی، با هدف توسعه رویکردی جدید در ارزیابی کیفیت خدمات شهری، رضایت شهروندان از خدمات شهرداری را با استفاده از پرسشنامه در سطح خانوار اندازه‌گیری کرده‌اند. برای رتبه‌بندی خانوارها از مدل‌سازی فازی<sup>۳</sup> استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که رضایت شهروندان در دو محله بالا و در یک محله پایین بوده است.

گوترمن و بیلینگ<sup>۴</sup> (۲۰۲۰) در مقاله خود با عنوان افزایش رضایت شهروندان از خدمات شهری: کارکرد عوامل نامشهود، با استفاده از روش تحلیل کمی - کیفی و بهره‌گیری از یک چارچوب مفهومی با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری وضعیت رضایتمندی شهروندان را از لحاظ سه شاخص دل‌بستگی به مکان، کیفیت زندگی و ارتباط بین شهرداری و شهروندان مورد بررسی قرار داده و نشان دادند که عوامل عینی برای جلب رضایت شهروندان از خدمات

<sup>4</sup> Guterma & Billig

<sup>5</sup> Bert Dijkstra

<sup>6</sup> Häkli et al

<sup>1</sup> Sabates-Wheeler et al

<sup>2</sup> Bostancı & Erdem

<sup>3</sup> Fuzzy modelling

خدمات و امکانات شهری در ارتباط با وظایف شهرداری در راستای تحقق حقوق شهروندی شناسایی شدند. همچنین تعداد ۲۰ شاخص زیرمجموعه این چهار عامل قرار گرفتند که در ادامه پژوهش موردبررسی و مطالعه قرار می‌گیرند. این عوامل و شاخص‌ها در قالب جدول چارچوب نظری زیر طبقه شده‌اند (جدول شماره ۱).

حد زیادی بر اساس منطقه‌ای در شهرداری‌ها و ایالت‌ها از طریق عضویت قانونی در جوامع سیاسی برآورده شود.

جمع‌بندی: بر اساس نتایج حاصل از پژوهش‌های بررسی‌شده، چهار عامل اصلی حقوق زیست‌محیطی، حقوق اجتماعی- فرهنگی، حقوق اقتصادی و حق دسترسی به

جدول ۱. عوامل و معیارهای پژوهش

منبع	شاخص‌ها	عوامل
رضانی، ۱۳۹۹	بهداشت محیط‌زیست	حقوق زیست‌محیطی
رضانی، ۱۳۹۹	آلودگی زیست‌محیطی	
ابراهیمی و همکاران، ۱۴۰۱	هزینه‌های زیست‌محیطی	
Osewa, 2020	آموزش شهروندی	حقوق اجتماعی- فرهنگی
Osewa, 2020	مشارکت سیاسی شهروندان	
بrazمند و تقدسی نژاد، ۱۴۰۲	حضور فعال شهروندان	
خوش‌چهره، ۱۴۰۱	آگاهی شهروندان	
احمدنیا و سعیدی رضوانی، ۱۳۹۸	آشنایی با ضوابط و قوانین مدیریت شهری	
توحیدی، ۱۳۸۴	آزادی فردی	
مهرآبادی و خزایی، ۱۳۹۸	آزادی بیان	
مهرآبادی و خزایی، ۱۳۹۸	سواد و تحصیلات	حقوق اقتصادی
ابراهیمی و همکاران، ۱۴۰۱	فراغت	
رضانی، ۱۳۹۹	آزادی اقتصادی	
رضانی، ۱۳۹۹	رفاه اولیه	حق دسترسی به امکانات و خدمات شهری
سازمان شهرداری‌ها و دهیارهای کشور، ۱۴۰۰	پایین بودن نرخ بیکاری	
ایزدی، ۱۴۰۱	ارائه خدمات و امکانات رفاهی	
حیدری آجرلو و همکاران، ۱۴۰۱	تأسیسات سالم و استاندارد شهری	
Blanchet-Cohen & Torres, 2024	ایجاد فضای جمعی و مشارکتی	
Fatih Yildirim & Kuzu Yildirim, 2022	منطقه بندی شهرداری	
Bostancı & Erdem, 2020	کیفیت خدمات شهری	

### ۳- روش تحقیق

مطالعات و تحقیقات پیشین انجام‌شده پیرامون موضوع و همچنین وظایف و مسئولیت‌های شهرداری‌ها در قانون موردبررسی قرار گرفته و با بررسی محتوای نظری و نتایج و یافته‌های تحقیقات پیشین مهم‌ترین عوامل و شاخص‌های پژوهش استخراج گردیده و در قالب جدول چارچوب نظری پژوهش تدوین گردیده است (جدول شماره ۱). سپس بر مبنای شاخص‌های پژوهش در چارچوب نظری، گویه‌های پرسشنامه پژوهش در قالب طیف لیکرت (خیلی کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴ و خیلی زیاد=۵) تنظیم شده است.

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و روش تحقیق آن به علت ماهیت موضوع و رویکرد حاکم بر این پژوهش از نوع پیمایشی و توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی شهروندان ساکن در منطقه ۷ شهر اصفهان هستند که بر اساس نتایج آخرین سرشماری کشور در سال ۱۳۹۵ تعداد آن‌ها برابر با ۱۶۸۷۳۲ نفر بوده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر تعیین شد و روش نمونه‌گیری مورد استفاده نیز تصادفی ساده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه بوده و به منظور تدوین آن ابتدا

عامل حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری: این عامل شامل ۵ گویه و عبارت است که عملکرد شهرداری شهر اصفهان از لحاظ ارائه خدمات و امکانات رفاهی، تأسیسات شهری سالم و استاندارد، ایجاد فضاهای جمعی و مشارکتی، منطقه بندی شهرداری و کیفیت خدمات شهری را مورد بررسی قرار می‌دهد (جدول شماره ۲).

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ عامل‌های تحقیق

عامل	تعداد گویه	آلفای کرونباخ
زیست‌محیطی	۳	۰/۸۸
اقتصادی	۳	۰/۹۰
اجتماعی- فرهنگی	۹	۰/۹۲
دسترسی به خدمات و امکانات شهری	۵	۰/۸۹

### ۳-۱- معرفی محدوده مورد مطالعه

کلان‌شهر اصفهان به‌عنوان مرکز استان اصفهان با وسعت ۲۰۰۳۴ هکتار سومین شهر بزرگ کشور بر روی دشتی نسبتاً هموار و بین مختصات جغرافیایی ۳۲ درجه و ۳۲ دقیقه تا ۳۲ درجه و ۵۱ دقیقه عرض شمالی و ۵۱ درجه و ۳۳ دقیقه تا ۵۱ درجه و ۵۰ دقیقه طول شرقی از نصف‌النهار گرینویچ واقع شده است. بر اساس تقسیمات کالبدی شهرداری، اصفهان دارای پانزده منطقه شهری است که منطقه ۷ این شهر با وسعت ۱۳۵۷ هکتار و جمعیت ۱۶۸۷۳۲ نفر، ۶/۷۷ درصد از مساحت کل و ۸/۶۰ درصد از جمعیت کل شهر اصفهان را به خود اختصاص داده است (شکل شماره ۱). این منطقه در شمال شهر واقع شده و از سمت غرب به فلکه شهدا در امتداد کاوه - بزرگراه معلم تا تقاطع خیابان گاز، از شرق به ۶۰ متر قبل از جاده دولت‌آباد تا خیابان بعثت - در امتداد خیابان گلستان - در امتداد خیابان آل‌بویه تا بزرگراه چمران - تا میدان لاله، از شمال به خیابان لوله گاز از تقاطع بزرگراه معلم تا ۱۶۰ متر قبل از جاده دولت‌آباد و از سمت جنوب به خیابان زینیه از تقاطع شهید چمران تا میدان قدس و امتداد خیابان آیت‌الله مدرس و آیت‌الله ادیب در امتداد مدرس قدیم تا فلکه شهدا منتهی می‌گردد (اداره آمار و تحلیل اطلاعات شهرداری اصفهان، ۱۴۰۱، ۲۰).

تعداد ۲۰ سؤال مرتبط با حقوق شهروندان در قالب چهار عامل حقوق زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی، حقوق اجتماعی - فرهنگی و حق دسترسی به خدمات شهری استخراج گردید. در مرحله بعد با استفاده از نظرات کارشناسان و صاحب‌نظران عرصه مدیریت شهری سؤالات و شاخص‌های منتخب بررسی و تأیید شده است. نسخه نهایی پرسشنامه در وب‌سایت اول فرم به آدرس (Avalform.com)، طراحی و سپس از طریق شبکه‌های اجتماعی لینک پرسشنامه برای شهروندان ارسال و از آن‌ها خواسته شد که به سؤالات مطرح‌شده در پرسشنامه پاسخ دهند. در نهایت پس از تکمیل تمامی پرسشنامه‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها به وسیله نرم‌افزار SPSS صورت گرفت. ضمناً پایایی پرسشنامه نیز پس از گردآوری ۳۰ پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و ضریب آلفا برای تمامی عوامل چهارگانه مورد مطالعه بزرگ‌تر از ۰/۷ بوده است، لذا پایایی پرسشنامه هم در حد قابل قبولی است (جدول شماره ۲).

عامل حقوق زیست‌محیطی: این عامل شامل ۳ گویه و عبارت است که عملکرد شهرداری شهر اصفهان از لحاظ بهداشت محیط‌زیست، آلودگی زیست‌محیطی و هزینه‌های زیست‌محیطی را مورد بررسی قرار می‌دهد (جدول شماره ۲).

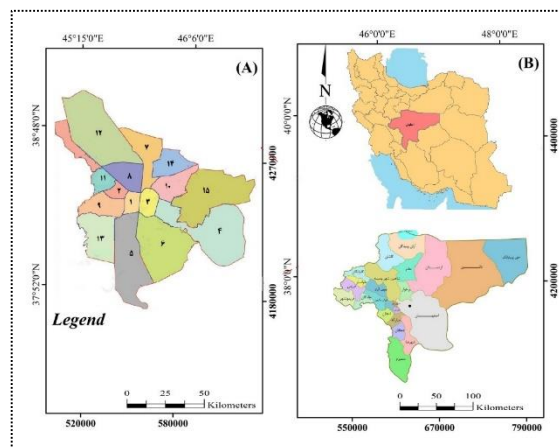
عامل حقوق اقتصادی: این عامل شامل ۳ گویه و عبارت است که عملکرد شهرداری شهر اصفهان از لحاظ آزادی اقتصادی شهروندان، تأمین رفاه اولیه شهروندان و میزان نرخ بیکاری در این شهر را مورد بررسی قرار می‌دهد (جدول شماره ۲).

عامل حقوق اجتماعی - فرهنگی: این عامل شامل ۹ گویه و عبارت است که عملکرد شهرداری اصفهان از نظر آموزش شهروندی، مشارکت سیاسی شهروندان، آزادی فردی، آزادی بیان، سطح سواد و تحصیلات شهروندان، وضعیت فراغت شهروندان، حضور فعال شهروندان، آگاهی شهروندان و آشنایی آن‌ها با قوانین و ضوابط مدیریت شهری را مورد بررسی قرار می‌دهد (جدول شماره ۲).

#### ۴- بحث و یافته‌های پژوهش

##### ۴-۱- مشخصات پاسخ‌دهندگان

مشخصات مشارکت‌کنندگان و پاسخ‌دهندگان به سؤالات پژوهش در زمینه جنسیت، وضعیت تأهل، اشتغال، تحصیلات و سابقه سکونت در شهر اصفهان در قالب (جدول شماره ۳) تبیین شده است.



شکل ۱. موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

جدول ۳. مشخصات پاسخ‌دهندگان

درصد گویه‌های مربوط				ویژگی	
مرد: ٪ ۶۸		زن: ٪ ۳۲		جنسیت	
متأهل: ٪ ۵۸		مجرد: ٪ ۴۲		وضعیت تأهل	
بیش از ۵۰ سال: ٪ ۴	۴۱ تا ۵۰ سال: ٪ ۳۶	۳۱ تا ۴۰ سال: ٪ ۴۵	۲۰ تا ۳۰ سال: ٪ ۱۳	زیر ۲۰ سال: ٪ ۲	وضعیت سنی (سال)
بیکار: ٪ ۸	بازنشسته: ٪ ۳	سایر: ٪ ۱۹	دولتی: ٪ ۴۴	آزاد: ٪ ۲۶	وضعیت اشتغال
دکتری: ٪ ۵	فوق لیسانس: ٪ ۳۰	لیسانس: ٪ ۳۵	فوق دیپلم: ٪ ۱۴	دیپلم: ٪ ۱۶	وضعیت تحصیلات
بیش از ۲۰ سال: ٪ ۷۹		۱۱ تا ۲۰ سال: ٪ ۱۱	۵ تا ۱۰ سال: ٪ ۶	کمتر از ۵ سال: ٪ ۴	سابقه سکونت در اصفهان

جدول ۴. بررسی وضعیت نرمال بودن عواملها

معناداری	آماره آزمون	عامل
۰/۱۰	۱/۷۳	زیست‌محیطی
۰/۱۰	۱/۸۸	اقتصادی
۰/۱۱	۱/۵۹	اجتماعی- فرهنگی
۰/۱۲	۱/۹۴	دسترسی به خدمات و امکانات شهری

##### ۴-۳- بررسی میزان رعایت حقوق شهروندی

به‌منظور بررسی میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ شهر اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی بر اساس عوامل‌های چهارگانه مورد مطالعه (حقوق زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی، حقوق اجتماعی - فرهنگی و حق دسترسی به

##### ۴-۲- بررسی وضعیت نرمال بودن عواملها

جهت بررسی وضعیت نرمال بودن داده‌های جمع‌آوری شده از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف<sup>۱</sup> استفاده شد و بر اساس نتایج حاصل از این آزمون که در (جدول شماره ۴) نشان داده شده، مشخص شد که سطح معناداری به‌دست آمده برای هر چهار عامل مورد مطالعه بزرگ‌تر از مقدار ۰/۰۵ بوده است، در نتیجه عامل‌های مذکور از توزیع نرمالی برخوردار بوده و می‌توان در ادامه برای تحلیل عوامل فوق از آزمون‌های پارامتریک بهره گرفت (جدول شماره ۴).

<sup>1</sup> Kolmogorov-Smirnov

شهری) و همچنین رتبه‌بندی شاخص‌های زیرمجموعه هر یک از عوامل مورد مطالعه در زمینه رعایت حقوق شهروندی از آزمون آماری فریدمن بهره گرفته شد و نتایج و یافته‌های حاصل از این آزمون نیز در [\(جدول شماره ۶\)](#) ارائه شده است.

جدول ۶. رتبه‌بندی عامل‌های پژوهش بر اساس آزمون فریدمن

Rank	Mean Rank	عامل‌ها
۲	۲/۸۳	زیست‌محیطی
۴	۲/۲۲	اقتصادی
۳	۲/۶۲	اجتماعی- فرهنگی
۱	۳/۱۳	دسترسی به خدمات و امکانات شهری

میانگین رتبه‌ای به دست آمده برای عامل حقوق زیست‌محیطی برابر با ۲/۸۳، برای عامل حقوق اقتصادی برابر با ۲/۲۲ و برای عوامل حقوق اجتماعی - فرهنگی و حق دسترسی به خدمات شهری نیز به ترتیب برابر با ۲/۶۲ و ۳/۱۳ بوده است. بنابراین می‌توان گفت که میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی در حوزه حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری بیشتر از سایر حوزه‌ها می‌باشد. همچنین میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ اصفهان در زمینه رعایت حقوق اقتصادی شهروندان کمتر از سایر حوزه‌ها است [\(جدول شماره ۶\)](#).

جدول ۷. رتبه‌بندی شاخص‌های پژوهش بر اساس آزمون فریدمن

Rank	Mean Rank	شاخص‌ها
۹	۲/۷۹	بهداشت محیط زیست
۱۱	۲/۶۵	آلودگی زیست‌محیطی
۶	۳/۰۷	هزینه‌های زیست‌محیطی
۱۴	۲/۵۲	آموزش شهروندی
۱۶	۲/۳۳	مشارکت سیاسی شهروندان
۱۵	۲/۴۷	حضور فعال شهروندان
۱۰	۲/۶۹	آگاهی شهروندان
۱۳	۲/۵۴	آشنایی با ضوابط و قوانین مدیریت شهری
۱۹	۲/۰۲	آزادی فردی
۱۷	۲/۱۰	آزادی بیان

خدمات شهری) از آزمون آماری تی تک نمونه‌ای استفاده شد و نتایج و خروجی حاصل از آزمون مذکور نیز در [\(جدول شماره ۵\)](#) آورده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای

Sig	T	Mean	شاخص
۰/۰۰۰	-۶/۴۲	۲/۹۱	زیست‌محیطی
۰/۰۰۰	-۷/۴۸	۲/۱۸	اقتصادی
۰/۰۰۰	-۱۵/۲۲	۲/۵۵	اجتماعی- فرهنگی
۰/۰۰۰	۴/۰۷	۳/۱۷	دسترسی به خدمات و امکانات شهری

سطح معناداری یا همان Sig به دست آمده از این آزمون برای تمامی عامل‌های مورد مطالعه کمتر از مقدار ۰/۰۵ و همچنین میانگین حاصل شده برای آن‌ها نیز برای تمامی عوامل به غیر از عامل حق دسترسی به خدمات شهری از سطح متوسط (۳) کمتر بوده است. به طوری که میانگین به دست آمده برای عامل حقوق زیست‌محیطی برابر با ۲/۹۱، برای عامل حقوق اقتصادی برابر با ۲/۱۸ و برای عامل‌های حقوق اجتماعی - فرهنگی و حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری نیز به ترتیب برابر با ۲/۵۵ و ۳/۱۷ بوده است. به عبارتی دیگر مقدار میانگین واقعی به دست آمده برای عوامل (حقوق زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی و حقوق اجتماعی - فرهنگی) از مقدار میانگین مفروض (۳) کمتر و برای عامل (حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری) از میانگین مفروض بیشتر است. نتیجه به دست آمده نشان می‌دهد که میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ شهر اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی در حوزه‌های (حقوق زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی و حقوق اجتماعی - فرهنگی) کمتر از سطح متوسط و تنها در حوزه (حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری) بیشتر از حد متوسط بوده است [\(جدول شماره ۵\)](#).

#### ۴-۴- رتبه‌بندی شاخص‌ها و عامل‌های پژوهش

در راستای اولویت‌بندی و رتبه‌بندی مهم‌ترین عوامل مورد مطالعه (حقوق زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی، حقوق اجتماعی - فرهنگی و حق دسترسی به خدمات و امکانات

توصیفی و استنباطی صورت گرفت. در بخش توصیفی خصوصیات و ویژگی‌های شخصی پاسخ‌دهندگان نظیر جنسیت، گروه سنی، وضعیت تأهل، تحصیلات، وضعیت اشتغال و سابقه سکونت در شهر اصفهان با توجه به سؤال‌های مطرح شده در پرسشنامه بررسی شده و سپس در بخش استنباطی ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف وضعیت نرمال بودن شاخص‌ها و سپس بر اساس پرسش‌های اساسی مطرح شده در این پژوهش و با بهره‌گیری از آزمون‌های فریدمن و تی تک نمونه‌ای به بررسی وضعیت عوامل و شاخص‌های موردنظر پرداخته شد.

نتایج و یافته‌های حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای در ارتباط با تحلیل نظرات و دیدگاه‌های شهروندان در زمینه میزان رعایت حقوق شهروندی نشان‌دهنده عملکرد نه‌چندان مطلوب و مناسب شهرداری منطقه ۷ کلان‌شهر اصفهان در تحقق حقوق شهروندی است. به گونه‌ای که میانگین نظرات و دیدگاه‌های شهروندان در تمامی عامل‌های موردنظر به جزء عامل حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری، نشان‌دهنده میزان رضایت پایین آن‌ها از عملکرد شهرداری است. میانگین به‌دست‌آمده از آزمون مذکور برای عامل حقوق زیست‌محیطی برابر با ۲/۸۳، برای عامل حقوق اقتصادی برابر با ۲/۲۲ و برای عامل حقوق اجتماعی - فرهنگی برابر با ۲/۶۲ بوده که همه این ارقام از سطح متوسط یا میانگین مفروض (۳) کمتر بوده و در نتیجه می‌توان گفت که میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ شهر اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی در حوزه‌های (حقوق زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی و حقوق اجتماعی - فرهنگی) کمتر از سطح متوسط می‌باشد. نتیجه به‌دست‌آمده با نتایج حاصل از تحقیقات احمدنیا و سعیدی رضوانی (۱۳۹۸)، ایزدی (۱۴۰۱) و حیدری آرجلو و همکاران (۱۴۰۱) همسو ولی با نتیجه تحقیق صفدری (۱۴۰۱) ناهم‌سو است. این در حالی است که میانگین به‌دست‌آمده برای عامل حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری برابر با ۳/۱۳ بوده که رقم به‌دست‌آمده از سطح متوسط یا میانگین مفروض (۳) بیشتر است و بنابراین می‌توان گفت که میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷

شاخص‌ها	Mean Rank	Rank
سواد و تحصیلات	۳/۵۷	۱
فراغت	۳/۳۸	۲
آزادی اقتصادی	۲/۶۰	۱۲
رفاه اولیه	۱/۹۹	۲۰
پایین بودن نرخ بیکاری	۲/۰۹	۱۸
ارائه خدمات و امکانات رفاهی	۳/۲۱	۴
تأسیسات سالم و استانداردهای شهری	۳/۱۹	۵
ایجاد فضای جمعی و مشارکتی	۳/۰۱	۷
منطقه بندی شهرداری	۲/۹۲	۸
کیفیت خدمات شهری	۳/۳۰	۳

بر اساس میانگین رتبه‌ای به‌دست‌آمده از شاخص‌های پژوهش، شاخص‌های سواد و تحصیلات، فراغت و کیفیت خدمات شهری به ترتیب با میانگین‌های ۳/۵۷، ۳/۳۸ و ۳/۳۰ دارای بالاترین رتبه و وضعیت از نظر پاسخ‌دهندگان بودند. همچنین شاخص‌های رفاه اولیه، آزادی فردی و پایین بودن نرخ بیکاری به ترتیب با میانگین‌های ۱/۹۹، ۲/۰۲ و ۲/۰۹ دارای پایین‌ترین رتبه و وضعیت از نظر پاسخ‌دهندگان بودند (جدول شماره ۷).

## ۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

امروزه شهرداری به‌عنوان نهاد عمومی غیردولتی نقش بسیار مهمی در تحقق حقوق شهروندی ایفا می‌نماید، زیرا شهرداری به دلیل مسئولیت‌های متنوعی که در حوزه‌های مختلف دارد، همواره ارتباط نزدیکی با شهروندان دارد.

به همین منظور پژوهش حاضر با هدف بررسی و سنجش میزان تحقق حقوق شهروندی با تأکید بر شهرداری منطقه ۷ کلان‌شهر اصفهان انجام گرفته است. عوامل مورد مطالعه این پژوهش شامل حقوق زیست‌محیطی، حقوق اقتصادی، حقوق اجتماعی - فرهنگی و حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری بوده که در قالب ۲۰ شاخص (سؤال) مورد سنجش قرار گرفته‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده و تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS و در دو بخش

شهر اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی در حوزه (حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری) بیشتر از سطح متوسط بوده است. نتیجه به دست آمده با نتیجه حاصل از تحقیق صفدری (۱۴۰۱) مطابقت دارد. در ادامه نیز نتایج حاصل از بررسی‌های صورت گرفته با آزمون فریدمن نشان داد که میزان رعایت حقوق شهروندی در حوزه‌های مختلف متفاوت بوده و دارای شکاف معناداری است. به طوری که از دیدگاه شهروندان بیشترین میزان رعایت حقوق شهروندی مربوط به عامل حق دسترسی به خدمات و امکانات شهری با امتیاز ۳/۱۳ و کمترین آن مربوط به عامل حقوق اقتصادی با امتیاز ۲/۲۲ است که فاصله معناداری از دیگر عامل‌های موردنظر داشته و به نوعی می‌توان گفت که میزان رعایت حقوق شهروندی در این حوزه (حقوق اقتصادی) نامطلوب ارزیابی شده و شهرداری در این حوزه بسیار ضعیف عمل نموده است. همچنین بر اساس امتیاز به دست آمده مطابق آزمون فریدمن از شاخص‌های پژوهش، شاخص‌های سواد و تحصیلات، فراغت و کیفیت خدمات شهری به ترتیب دارای بالاترین امتیاز و شاخص‌های رفاه اولیه، آزادی فردی و پایین بودن نرخ بیکاری به ترتیب با دارای پایین‌ترین امتیاز از نظر پاسخ‌دهندگان بودند. نتیجه به دست آمده با نتایج یافته‌های حاصل از تحقیق صفدری (۱۴۰۱) همسو و با نتیجه تحقیق آرجلو و همکاران (۱۴۰۱) و ایزدی (۱۴۰۱) ناهم‌سو است.

در پایان پیشنهادها و راهکارهایی جهت بهبود وضعیت عملکردی شهرداری منطقه ۷ اصفهان در راستای تحقق بهتر حقوق شهروندان با توجه به مسائل و مشکلات موجود به شرح ذیل ارائه می‌شود:

- پیشنهاد می‌شود تا شهرداری اصفهان تلاش گسترده‌ای به منظور آموزش شهروندان جهت افزایش آگاهی حقوق شهروندی داشته باشند.

- پیشنهاد می‌شود که شهرداری اصفهان باید در راستای شناخت بیشتر مسائل و مشکلات منطقه در حوزه‌های مختلف زیست‌محیطی، اقتصادی، اجتماعی و ... و همچنین آشنایی کافی با حقوق شهروندان تلاش نماید و در این بین باید از برنامه‌های مدونی برای آینده شهر و شهروندان استفاده نماید.

- پیشنهاد می‌شود که شهرداری اصفهان در راستای عمل به وظایف قانونی خود و دستیابی به اهداف تدوین شده در حوزه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ... باید نگاه جامعی داشته باشد و تمام اقشار اعم از زن و مرد، پیر و جوان، کودکان و بزرگسالان، فقیر و غنی و ... را تحت پوشش برنامه‌های حمایتی خود قرار دهد.

- در نهایت پیشنهاد می‌گردد در منطقه ۷ شهرداری اصفهان تخصیص فضاها، جمع‌بندی، عمومی و فراغتی جهت افزایش مشارکت شهروندان و جوانان متناسب با سرانه استاندارد این کلان‌شهر افزایش یابد.

## ۶- منابع

- ابراهیمی، محمد، علوی، سید علی، مشکینی، ابوالفضل، و صدری، حسین. (۱۴۰۱). رهیافتی نو در توسعه شهری مبتنی بر رویکرد حق به شهر. *دانش شهرسازی*، ۶(۲)، ۶۱-۸۵

<https://doi.org/10.22124/upk.2022.21835.1742>

- احمدنیا، محمدرضا، و سعیدی رضوانی، نوید. (۱۳۹۸). بررسی میزان تحقق‌پذیری حقوق شهروندی با آکاوای قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات در نظام مدیریت شهری. *سومین همایش ملی راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار در علوم معماری و شهرسازی ایران*، تهران: مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.

<https://civilica.com/doc/920436>

- اداره آمار و تحلیل اطلاعات شهرداری اصفهان. (۱۴۰۱). *آمارنامه شهر اصفهان، فصل اول: سرزمین آب و هوا*. اصفهان: شهرداری اصفهان.

<https://plan.isfahan.ir/fa/statistics-contents>

- ایزدی، وحید. (۱۴۰۱). بررسی اثرگذاری حقوق شهروندی بر مدیریت شهری مورد مطالعه شهر شهرکرد. *رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*، ۶(۲۰)، ۲۲۹۷-۲۲۹۱.

<https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/1414>

- زارع اندریان، قدرت، ذیحی، حسین، و کاردار، سعید. (۱۴۰۲).  
تبیین ارتباط حقوق شهروندی و حقوق معماری و شهرسازی با  
تأکید بر نظریه حق به شهر. *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*،  
۲۳ (۶۹)، ۱۷۸-۱۵۵.
- باقری بنجار، عبدالرضا، و سپهوند، ابراهیم. (۱۳۹۲). بررسی میزان  
آگاهی از حقوق و تکالیف شهروندی و عوامل مؤثر بر آن در  
شهر خرم آباد. *برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۴ (۱۷)،  
۱۷۷-۲۱۴.
- برازمنند، سحر، و تقدسی نژاد، عباس. (۱۴۰۲). تأثیر حقوق  
شهروندی در ارتقای زندگی شهری و مشارکت مردم.  
*مطالعات شهروندی*، ۱ (۱)، ۱۳۹-۱۶۵.
- بهارلویی، عبدالله، و نعمتی، میثم. (۱۳۹۶). حقوق شهروندی،  
مؤلفه‌ها و مبانی آن و وظایف دولت در برابر آن. *اندیشه‌های  
حقوق عمومی*، ۶ (۲)، ۵۸-۴۱.
- توحیدی، احمدرضا. (۱۳۸۴). حقوق بشر و تحولات آن در  
جهان معاصر. *رواق اندیشه*، ۲ (۴۸)، ۷۷-۹۵.
- قاسمی، لیل، رحمانی، فروه، و بیات، طاهره. (۱۴۰۱). رتبه‌بندی  
اهمیت وظایف شهرداری و بررسی میزان رضایتمندی  
شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهرداری تهران). *تحقیقات  
کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۲ (۶۴)، ۲۴۵-۲۲۹.
- منصورى منصورآباد، هاله. (۱۳۹۹). تأثیر اجرای قوانین شهری و  
حقوق شهروندی در مسیر توسعه شهری پایدار؛ با تأکید بر  
عملکرد مدیریت شهری. *مطالعات کاربردی در علوم مدیریت  
و توسعه*، ۵ (۷)، ۶۱-۵۳.
- خوش‌چهره، عمار. (۱۴۰۱). بررسی وضعیت حقوق شهروندی  
در مدیریت شهری با تأکید بر قانون شهرداری‌ها (مورد مطالعه:  
شهرداری رستم‌آباد). *دوازدهمین کنفرانس ملی اقتصاد،  
مدیریت و حسابداری*، شیروان: موسسه پژوهشی رهجویان پایا  
شهر اترک.
- رضائی، محمد. (۱۳۹۹). ظرفیت شهرداری‌ها در توسعه اجرای  
حقوق شهروندی. *مطالعات طراحی شهری و پژوهش‌های  
شهری*، ۳ (۲)، ۵۰-۳۹.
- سالک رازی، مجتبی. (۱۴۰۰). جایگاه شهرداری‌ها از منظر  
حقوق شهروندی. *پژوهش و مطالعات علوم اسلامی*، ۳ (۳۱)،  
۹۳-۷۶.
- عباسی، علی. و عابدینی، عیسی. (۱۳۹۲). *شهروند و حقوق  
شهروندی*. تبریز: انتشارات پرپور.
- منوری منصورآباد، هاله. (۱۳۹۹). تأثیر اجرای قوانین شهری و  
حقوق شهروندی در مسیر توسعه شهری پایدار؛ با تأکید بر  
عملکرد مدیریت شهری. *مطالعات کاربردی در علوم مدیریت  
و توسعه*، ۵ (۷)، ۶۱-۵۳.
- نظری، ولی‌اله، غلامی، محمد، صادقی، علی، و طرلان، فاطمه.  
(۱۴۰۰). تحلیلی بر چالش‌های حقوق شهروندی در شهرهای

<http://dorl.net/dor/20.1001.1.22287736.1300.0.0.89.2>

<https://doi.org/10.22054/qjsd.2013.3229>

<https://joisas.ir/fa/showart-313cb8715b71e0fa6ff12dd3d33addd0>

<https://doi.org/10.22052/ijcs.2023.253219.1014>

<https://www.joas.ir/user/articles/3845>

<https://hoghoughi.nashriyat.ir/node/102#>

<http://dx.doi.org/10.52547/jgs.22.64.229>

<http://pajuhesh.irc.ir/product/magazine/show.text/id/8590/order/35>

<https://doi.org/32/chb.2022.1266503.1130>

<https://civilica.com/doc/1490455>

<http://udsj.ir/post.aspx?id=657>

<https://doi.org/10.1007/s12208-020-00267-y>

- Hakli, J., Pauliina Kallio, K., & Ruokolainen, O. (2019). A Missing Citizen? Issue Based Citizenship in City-Regional Planning. *International journal of urban and regional research*, 44(5), 876-893.

<https://doi.org/10.1111/1468-2427.12841>

- Hirsch Ballin, E. (2014). *Citizens' Rights and the Right to be a Citizen*. Leiden/Boston: Brill Nijhoff.

<https://hdl.handle.net/11245/1.446803>

- Jafari, A., & Batebi, S. (2015). Citizen and citizenship rights. *Cumhuriyet Science Journal (CSJ)*, 36(3), 4083-4092.

<https://dergipark.org.tr/en/pub/cumuscij/issue/45132/564754>

- Osewa, O. (2020). Citizenship and citizenship education: A determinant of good governance. *International Journal of New Economics and Social Sciences*, 11(1), 257-276.

<https://doi.org/10.5604/01.3001.0014.3546>

- Sabates-Wheeler, R., Wilminck, N., Abdulai, A.G., de Groot, R., & Spadafora, T. (2020). Linking Social Rights to Active Citizenship for the Most Vulnerable: The Role of Rights and Accountability in the 'Making' and 'Shaping' of Social Protection. *The European Journal of Development Research*, (32): 129-151.

<https://doi.org/10.1057/s41287-019-00223-5>

- Suttijareea, J., & Trakarnsirinont, W. (2021). The strengthening of local citizens: A cases study of Umong Sub-District Municipality, Lamphun Province and Korrum Sub-District Administration Organization, Uttaradit Province. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 42(4), 725-731.

<https://doi.org/10.34044/j.kjss.2021.42.4.03>

ایران (مطالعه موردی: شهر قزوین). پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، ۵۳(۱)، ۲۴۱-۲۲۷.

<https://doi.org/10.22059/jhgr.2020.284895.1007994>

- Antony King, L. (2019). Henri Lefebvre and the Right to the City. In Sh. M. Meagher, S. Noll, & J. S. Biehl (Eds.), *The Routledge Handbook of Philosophy of the City*. (76-86). London: Routledge

<https://doi.org/10.4324/9781315681597-7>

- Bert Dijkstra, A., Ten Dam, G., Van Der Ven, I., & Van Goethem, A. (2020). What Do Adolescents Know about Citizenship? Measuring Student's Knowledge of the Social and Political Aspects of Citizenship. *Social Sciences*, 9(12), 1-24.

<http://dx.doi.org/10.3390/socsci9120234>

- Blanchet-Cohen, N., & Torres, J. (2024). Enhancing Citizen Engagement at the Municipal Level: Youth's Perspectives. In J. Wyn, H. Cahill, & H. Cuervo (Eds.), *Handbook of Children and Youth Studies*. (459-472). Singapore: Springer.

[https://doi.org/10.1007/978-981-99-8606-4\\_62](https://doi.org/10.1007/978-981-99-8606-4_62)

- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69 (4), 2-12.

<https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>

- Fatih Yildirim, B., & Kuzu Yıldırım, S. (2022). Evaluating the satisfaction level of citizens in municipality services by using picture fuzzy VIKOR method: 2014-2019 period analysis. *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, 5(1), 50-66.

<https://doi.org/10.31181/dmame181221001y>

- Guterman, H. G., & Billig, M. (2020). Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18 (2), 171-186.

نحوه ارجاع به مقاله:

مختاری ملک‌آبادی، رضا، سقایی، محسن و بابادی، سمیه. (۱۴۰۴). سنجش میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی. توسعه پایدار شهری، ۶(۱۸)، ۹۷-۱۱۱.

 DOI: <https://10.22034/usd.2024.2039352.1285>

 DOR:

URL: [https://usdjournal.daneshpajooan.ac.ir/article\\_720375.html?lang=fa](https://usdjournal.daneshpajooan.ac.ir/article_720375.html?lang=fa)



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Daneshpajooan Pishro Higher Education Institute. This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)