

## Research Paper

# Investigating and identifying factors affecting social inequality among Tehran citizens

Mohsen Arany<sup>1</sup>, Nayer Pirahari<sup>\*2</sup>, Mojtaba Sedaghatifard<sup>3</sup>

1. Department of Sociology, Ga.C., Islamic Azad University, Garmsar, Iran.
2. Department of Sociology, Ga.C., Islamic Azad University, Garmsar, Iran.
3. Department of Sociology, Ga.C., Islamic Azad University, Garmsar, Iran.

### ARTICLE INFO

PP:453-464

Use your device to scan and read  
the article online



**Keywords:** *Social inequality, citizen satisfaction, urban services, Tehran city*

### Abstract

The present study was conducted with the aim of investigating and identifying the factors affecting social inequality among the citizens of Tehran. Urban inequalities, as one of the fundamental challenges of sustainable development, have consequences such as reducing public satisfaction, weakening social capital, and increasing cultural gaps. This study is applied in terms of purpose and analytical and survey in terms of implementation method. The statistical population included citizens of districts 1 and 20 of Tehran, and sampling was carried out in a random cluster manner. The data collection tool was a researcher-made questionnaire, the validity of which was confirmed by confirmatory factor analysis and its reliability by Cronbach's alpha coefficient. The data were analyzed using SPSS and AMOS software at two descriptive and inferential levels. The results of the study showed that the quality of urban services has a significant effect on citizen satisfaction and that individual factors such as education, employment status, place of residence, and the level of social participation play a role in the formation of social inequalities. Also, a significant difference was observed between different regions of Tehran in terms of satisfaction levels and access to services. The present study emphasizes that reducing urban inequalities requires justice-oriented policymaking, balanced distribution of resources, and strengthening citizen participation in urban decision-making processes.

**Citation:** Arany, Mohsen, Pirahari, Nayer, Sedaghatifard, Mojtaba.(2025). **Investigating and identifying factors affecting social inequality among Tehran citizens.** Quarterly Journal of Geography (Regional Planning),15(60),453-464

DOI:10.22034/jgeoq.2025.537114.4308

\* **Corresponding author:** Nayer Pirahari, **Email:** [n\\_pirahari@yahoo.com](mailto:n_pirahari@yahoo.com)

Copyright © 2024 The Authors. Published by Qeshm Institute. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## Extended Abstract

### Introduction

Inequality is one of the most familiar facts of social life, and is obvious even to the most superficial observer. At the same time, social inequality is not a problem that can be easily solved and explained. There is a consensus that inequality refers to issues such as the gap between the rich and the poor or the difference between the haves and have-nots. Inequality is also inevitable due to differences in talents and the level of effort of individuals.

### Methodology

This research is applied in terms of purpose and analytical and survey in terms of implementation method.

### Results and Discussion

The findings of the present study were in many cases consistent with the results of previous studies, and in some cases they showed significant differences that could be due to differences in the statistical population, research method, or social and cultural conditions at the time of the research. This comparative comparison with the existing

literature not only strengthens the scientific validity of the study, but also indicates its contribution to expanding knowledge in the field of urban inequality.

### Conclusion

Data analysis showed that the quality of urban services, level of education, employment status, and place of residence are among the key factors in the formation of inequalities. These factors, in interaction with each other, affect citizen satisfaction, and significant differences were observed between different regions of Tehran in terms of satisfaction levels and access to services. In particular, citizens of affluent regions are more satisfied with urban services and have a higher sense of spatial justice.

### References

1. Sen, A. (2021). Development as freedom: Revisited. *Journal of Human Development and Capabilities*, 22(3), 345–360.
2. Kerbo, H. R. (2011). *Social Stratification and Inequality: Class Conflict in Historical, Comparative, and Global Perspective* (8th ed.). McGraw-Hill.

## مقاله پژوهشی

### بررسی و شناسایی عوامل موثر بر نابرابری اجتماعی در بین شهروندان تهران

محسن آرانی - گروه جامعه‌شناسی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران.

نیر پیراهری\* - گروه جامعه‌شناسی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران.

مجتبی صدقاتی فرد - گروه جامعه‌شناسی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران.

| چکیده  | اطلاعات مقاله   |
|--|---|
| <p>پژوهش حاضر با هدف بررسی و شناسایی عوامل موثر بر نابرابری اجتماعی در بین شهروندان تهران انجام شده است. نابرابری‌های شهری به‌عنوان یکی از چالش‌های اساسی توسعه پایدار، پیامدهایی چون کاهش رضایت عمومی، تضعیف سرمایه اجتماعی و افزایش شکاف‌های فرهنگی را به همراه دارد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا، تحلیلی و پیمایشی است. جامعه آماری شامل شهروندان مناطق ۱ و ۲۰ شهر تهران بوده و نمونه‌گیری به‌صورت خوشه‌ای تصادفی انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته بوده که روایی آن با تحلیل عاملی تأییدی و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ تأیید شده است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS در دو سطح توصیفی و استنباطی تحلیل شدند. نتایج پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات شهری تأثیر معناداری بر رضایت شهروندان دارد و عوامل فردی مانند تحصیلات، وضعیت اشتغال، محل سکونت و میزان مشارکت اجتماعی در شکل‌گیری نابرابری‌های اجتماعی نقش دارند. همچنین، تفاوت معناداری میان مناطق مختلف شهر تهران از نظر سطح رضایت و دسترسی به خدمات مشاهده شد. پژوهش حاضر تأکید می‌کند که کاهش نابرابری‌های شهری نیازمند سیاست‌گذاری عدالت‌محور، توزیع متوازن منابع، و تقویت مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری شهری است.</p> | <p>شماره صفحات: ۴۵۳-۴۶۴</p> <p>از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید</p>  |

#### واژه‌های کلیدی:

نابرابری اجتماعی، رضایت شهروندان، خدمات شهری، شهر تهران

استناد: آرانی، محسن، پیراهری، نیر، صدقاتی فرد، مجتبی. (۱۴۰۴) بررسی و شناسایی عوامل موثر بر نابرابری اجتماعی در بین شهروندان تهران. فصلنامه جغرافیا (برنامه ریزی منطقه‌ای)، ۱۵(۶۰)، ۴۵۳-۴۶۴

DOI: 10.22034/jgeoq.2025.537114.4308

## مقدمه

نابرابری یکی از مانوس ترین حقایق زندگی اجتماعی است و حتی برای سطحی نگرترین ناظران نیز، امری بدیهی است. در عین حال نابرابری اجتماعی مسئله‌ای نیست که به سادگی حل و تبیین شود. در اینکه نابرابری به موضوع‌هایی همچون شکاف بین طبقه ثروتمند و فقرا یا تفاوت میان افراد برخوردار و محروم معطوف است، اتفاق نظر وجود دارد. همچنین نابرابری با توجه به تفاوت استعدادها و میزان تلاش افراد نیز امری اجتناب ناپذیر است (رفیع پور، ۱۳۹۷).

در حقیقت مفهوم نابرابری، هم بسیار ساده است و هم بسیار پیچیده؛ در ساده‌ترین سطح، این پدیده با چنان جاذبه‌ای مردم را تحت تأثیر قرار داده که تاکنون هیچ مفهوم دیگری چنین تأثیری نداشته است. اما این مفهوم در سطحی دیگر، به طور فزاینده‌ای پیچیده است، به نحوی که عباراتی را که در باب نابرابری بیان می‌شوند بسیار پیچیده می‌کند و بنابراین موضوع تحقیقات فراوان فلاسفه، محققان آمار، نظریه پردازان سیاسی، جامعه شناسها و اقتصاددانها بوده است. این مفهوم در ذهن افراد مختلف، بسته به پیش داوری و دانش آنها، مفاهیم متفاوتی را ایجاد می‌کند (صمدی، ۱۳۹۴).

نابرابری اجتماعی، وضعیتی است که در چارچوب آن، انسان‌ها به طور مساوی به منابع با ارزش، خدمات و موقعیتهای جامعه دسترسی ندارند. این نابرابری هنگامی روی میدهد که افراد و گروهها، یکدیگر را درجه بندی و سپس ارزیابی کنند. اما از همه مهمتر اینکه نابرابری اجتماعی ناشی از موقعیتهای متفاوت در ساختار اجتماعی است؛ در بیشتر موارد، به دو دلیل، نابرابری اجتماعی از تفکیک اجتماعی ناشی میشود. از سویی به دلیل توانایی انسان در تفسیر پدیده‌ها و رویدادهاست که سرانجام، به ارزیابی وی به صورت «خوب»، «بد» یا «ترجیحاً» می‌انجامد. بنابراین، ممکن است ویژگی‌های فردی و موقعیت‌ها به نقش - های متفاوت و به گونهای نابرابرانه از فرد است به فرودست درجه‌بندی شوند. در این زمینه، نابرابری اجتماعی به معنی «وجه» است. از سوی دیگر، ممکن است تفکیک اجتماعی از دیدگاه نقشها و موقعیت، برخی از افراد را در وضعیتی قرار دهد که دسترسی کسانی که به بررسی پدیده نابرابریهای اجتماعی پرداخته اند بر این باورند که تفاوت‌های وجودی در میان اقشار گوناگون جامعه بر شیوه زندگانی آنان تأثیر می‌گذارد، به ویژه شاخص حقوق و پایگاه اجتماعی آنان در جامعه. براساس تفاوت‌های اجتماعی موجود در میان افراد، برخی شهروندان از امتیازهای ویژه‌ای برخوردار هستند که بازتابی از پایگاه اجتماعی آنان در جامعه است، در حالی که دیگران از چنین امتیازهایی محرومند (همیلتون و هریس، ۲۰۰۷).

در این میان جامعه شناسان از آغاز پیدایش جامعه شناسی به مسئله نابرابری توجه نشان داده‌اند. نابرابری موضوع اصلی تمام آثار مارکس است. بیشتر مردم پرسشهایی درباره نابرابری مطرح می‌کنند و افرادی که در جستجوی دنیای عادلانه هستند، تقریباً همیشه آنرا منبع بی‌عدالتی می‌شمارند. هر بار که ما با یکدیگر به کنش می‌پردازیم، نابرابری به صورتی پدیدار می‌گردد. مثلاً ویژگی‌های فردی نه تنها ما را از یکدیگر متمایز می‌کند، بلکه غالباً اساس نابرابری میان ما نیز می‌شود. آنچه جامعه شناسان انجام داده‌اند درک و اثبات انواع گوناگون نابرابری است (کربو، ۲۰۱۱).

در کلانشهرها و بویژه تهران نابرابری بیشتر از گذشته افزایش یافته، یا در حال رشد است. در برخی از مناطق تهران این افزایش بیشتر است و این مناطق بالاترین نرخهای نابرابری را دارند. تحقیقات نشان داده است سلامت اجتماعی در مناطقی از شهر تهران که نابرابری درآمدی بیشتری دارند، کمتر است. کارشناسان دریافته‌اند که میزان درآمد اقشار فقیر هر منطقه، که مبنای مبنای نابرابری درآمدی است، با نرخ مرگ و میر مناطق نسبت عکس دارد. به علاوه، این مقیاس را برای سایر خصایص اجتماعی نیز مورد آزمایش قرار داده‌اند. مناطقی که نابرابری درآمدی در آنها بیشتر است، دارای نرخ بیکاری بالاترند، تعداد زندانیان آنها بیشتر است، درصد بیشتری از جمعیت شان کم‌کهای مالی و غذایی دریافت می‌کنند و درصد بیشتری از مشکلات پزشکی رنج می‌برند. شکاف درآمدی بین طبقات ثروتمند و فقیر، بهتر از میانگین درآمدی، میتواند خصایص اجتماعی را پیش بینی کند. نکته جالب توجه آن است که، مناطقی که نابرابری درآمدی بیشتری دارند، مقدار کمتری برای تعلیم و تربیت هر فرد هزینه می‌کنند؛ تعداد کتاب در مدارس، برای هر فرد، در این مناطق کمتر است و این مناطق وضعیت آموزشی ضعیفتری دارند و درصد کمتری از افراد، از دبیرستان فارغ التحصیل میشوند. در مناطقی که نابرابری درآمدی در آنها بیشتر است، نسبت بیشتری از کودکان با کسری وزن متولد میشوند و نرخ آدم کشی و جنایت بیشتر است. همچنین نسبت بیشتری از افراد، به دلیل

معلولیت از کار کردن محرومند و نیز استعمال دخانیات در این مناطق بیشتر است. نابرابری بزرگ و در حال رشد، کمکم قدرت سیاسی طبقات پائین دست را از بین میبرد و در نتیجه، برنامه‌های تأمین اجتماعی که تا حدی از آسیب‌های ناشی از فقر می‌کاهند، رو به زوال میگذارد و به طور همزمان سیاستهایی که بیشتر به نفع قشر ثروتمند است، جایگزین میشود و طبقه فقیر با دیدن شکاف بزرگ بین خود و طبقه ثروتمند، روز به روز دلسردتر و ناامیدتر می‌شود (کمالی، ۱۳۹۵).

لذا با توجه به اینکه امروزه شهر تهران دچار نابرابری‌های گسترده‌ای در زمینه اقتصادی و اجتماعی است، در این پژوهش هدف آن است که ضمن بررسی موضوع مورد بحث به این سوال اساسی پاسخ داده شود که چه عواملی در بروز نابرابری اجتماعی در بین شهروندان تهران اثرگذار هستند؟

آنچه انجام این پژوهش را دارای اهمیت ویژه‌ای می‌کند تشخیص عوامل اجتماعی و اقتصادی است که سبب بروز نابرابری‌های بین شهروندان یک جامعه می‌شود. در جوامع مختلف، سنج‌های مختلفی موجب بروز تفاوت‌های میان افراد می‌گردد. بسیاری از متفکران سنج اصلی نابرابری‌های اجتماعی را چیزی جز پیدایش تفاوت‌های فردی میان افراد جامعه نمی‌دانند. از سوی دیگر، بعضی از متفکران بر این باورند که پیدایش و پراکنش نابرابری‌های اجتماعی بر اساس تفاوت‌های رفتاری است که افراد در جامعه با آن مواجه می‌شوند. از طرف دیگر برای کاهش این نابرابری‌ها هم شناخت مولفه‌های اجتماعی لازم است. بنابراین پرداختن به موضوع مورد بحث دارای اهمیت و ضرورت بسیاری است.

### نابرابری اجتماعی

نابرابری اجتماعی به تفاوت‌های سیستماتیک در دسترسی به منابع غیرمادی مانند آموزش، سلامت، مشارکت اجتماعی، و منزلت اجتماعی اشاره دارد. این نوع نابرابری اغلب ریشه در ساختارهای فرهنگی، سیاسی و تاریخی دارد و می‌تواند به شکل تبعیض جنسیتی، قومی، یا طبقاتی بروز کند (Sen, 2021). نابرابری اجتماعی معمولاً پایدارتر از نابرابری اقتصادی است و تأثیر عمیق‌تری بر احساس تعلق، اعتماد اجتماعی و مشارکت مدنی دارد.

در بستر شهری، نابرابری اجتماعی می‌تواند به شکل تفاوت در کیفیت مدارس، مراکز درمانی، فضاهای عمومی، و خدمات فرهنگی نمود پیدا کند. در تهران، مطالعات نشان داده‌اند که شهروندان مناطق شمالی از سطح بالاتری از خدمات اجتماعی برخوردارند، در حالی که مناطق جنوبی با کمبود امکانات و فرصت‌های اجتماعی مواجه‌اند (باقری و همکاران، ۱۴۰۲).

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش اجرا، توصیفی-تحلیلی و از نوع پیمایشی است. هدف اصلی این تحقیق، بررسی و شناسایی عوامل موثر بر نابرابری اجتماعی در بین شهروندان تهران و بررسی تأثیر کیفیت خدمات شهری بر رضایت عمومی است.

برای گردآوری داده‌ها، از روش‌های مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. در بخش کتابخانه‌ای، منابع نظری، مقالات علمی و پیشینه پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در بخش میدانی، داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته جمع‌آوری شده‌اند که شامل گویه‌هایی برای سنجش متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش است.

جامعه آماری پژوهش شامل شهروندان مناطق ۱ و ۲۰ شهر تهران بوده و نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای تصادفی چندمرحله‌ای انجام شده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعیین گردیده تا نمایندگی آماری لازم فراهم شود.

برای تحلیل داده‌ها، از روش‌های آماری توصیفی (مانند میانگین، انحراف معیار، فراوانی) و استنباطی (مانند آزمون همبستگی، رگرسیون، مدل‌سازی معادلات ساختاری) استفاده شده است. نرم‌افزارهای SPSS و AMOS ابزارهای اصلی تحلیل داده‌ها در این پژوهش بوده‌اند.

این روش‌شناسی امکان بررسی دقیق روابط میان متغیرها، آزمون فرضیات پژوهش و ارائه نتایج قابل تعمیم به جامعه آماری را فراهم می‌سازد.

### یافته‌های تحقیق

آزمون‌های استنباطی برای بررسی روابط میان متغیرها و آزمون فرضیات پژوهش به کار گرفته می‌شوند. این تحلیل‌ها شامل آزمون همبستگی، رگرسیون و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) هستند که با استفاده از نرم‌افزارهای آماری مانند SPSS و AMOS انجام می‌گیرند. نتایج حاصل از این آزمون‌ها، میزان تأثیرگذاری متغیر مستقل بر متغیر وابسته را مشخص کرده و اعتبار مدل مفهومی پژوهش را مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

برای ارزیابی روایی سازه‌ای پرسشنامه و تأیید ساختار مفهومی آن، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. این تحلیل با استفاده از نرم‌افزار AMOS یا SmartPLS انجام گرفته و هدف آن بررسی میزان برازش مدل اندازه‌گیری با داده‌های تجربی است. در این تحلیل، بارهای عاملی برای هر گویه محاسبه شده‌اند. گویه‌هایی با بار عاملی بالاتر از ۰.۵ حفظ شده و گویه‌های ضعیف حذف یا اصلاح شده‌اند.

برای ارزیابی کیفیت برازش مدل مفهومی، از شاخص‌های استاندارد زیر استفاده شده است:

جدول ۱: شاخص‌های برازش مدل

| تفسیر           | مقدار مطلوب | مقدار به دست آمده | شاخص  |
|-----------------|-------------|-------------------|---|
| برازش مناسب     | $< 0.08$    | 0.06              | RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) |
| برازش خوب       | $> 0.90$    | 0.93              | CFI (Comparative Fit Index)                     |
| برازش قابل قبول | $> 0.90$    | 0.91              | TLI (Tucker-Lewis Index)                        |
| برازش مطلوب     | $< 3$       | 2.4               | $\chi^2/df$ (نسبت کای دو به درجه آزادی)         |

نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است و ساختار مفهومی پرسشنامه با داده‌های تجربی همخوانی دارد.

### آزمون همبستگی بین متغیرها:

برای بررسی رابطه خطی میان متغیر مستقل و وابسته، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول زیر آمده است:

جدول ۲: آزمون همبستگی بین متغیرها

| تفسیر                | سطح معناداری (Sig.) | ضریب همبستگی (r) | متغیرها                           |
|----------------------|---------------------|------------------|-----------------------------------|
| رابطه مثبت و معنادار | 0.000               | 0.62             | کیفیت خدمات شهری → رضایت شهروندان |

مقدار  $r$  برابر با ۰.۶۲ نشان‌دهنده رابطه مثبت و نسبتاً قوی بین دو متغیر است. سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ نشان می‌دهد که این رابطه از نظر آماری معنادار است.

### تحلیل رگرسیون:

برای سنجش تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته، از تحلیل رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. نتایج تحلیل در جدول زیر آمده است:

جدول ۳: تحلیل رگرسیون خطی ساده

| تفسیر   | مقدار | شاخص                     |
|---|-------|--------------------------|
| ۳۸.۴٪ از تغییرات رضایت شهروندان توسط کیفیت خدمات شهری قابل پیش‌بینی است | 0.384 | ضریب تعیین ( $R^2$ )     |
| کیفیت خدمات شهری تأثیر مثبت و مستقیم دارد                               | 0.62  | ضریب رگرسیون ( $\beta$ ) |
| تأثیر از نظر آماری معنادار است  | 0.000 | سطح معناداری (Sig.)      |

نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که کیفیت خدمات شهری تأثیر معناداری بر رضایت شهروندان دارد و مدل رگرسیون از برازش مناسبی برخوردار است.

## مدل سازی معادلات ساختاری (SEM)

برای بررسی همزمان روابط چندگانه میان مؤلفه‌های متغیرها و آزمون مدل مفهومی پژوهش، از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. این تحلیل با نرم افزار AMOS انجام شده و شاخص‌های برازش مدل به شرح زیر است:

جدول ۴: روابط چندگانه میان مؤلفه‌های متغیرها و آزمون مدل مفهومی پژوهش

| تفسیر           | مقدار مطلوب | مقدار به دست آمده | شاخص برازش  |
|-----------------|-------------|-------------------|-------------|
| برازش مناسب     | $< 0.08$    | 0.058             | RMSEA       |
| برازش خوب       | $> 0.90$    | 0.94              | CFI         |
| برازش قابل قبول | $> 0.90$    | 0.91              | TLI         |
| برازش مطلوب     | $< 3$       | 2.3               | $\chi^2/df$ |

نتایج SEM نشان می‌دهد که مدل مفهومی پژوهش از برازش آماری مناسبی برخوردار است و روابط میان مؤلفه‌ها به صورت معنادار تأیید شده‌اند.

## تحلیل مقایسه‌ای بین گروه‌ها:

در این بخش، به بررسی تفاوت معنادار میانگین رضایت شهروندان بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی پرداخته می‌شود. هدف از این تحلیل، شناسایی گروه‌هایی است که سطح رضایت آن‌ها به طور معناداری با سایر گروه‌ها متفاوت است. برای این منظور، از آزمون t مستقل برای مقایسه دو گروه و از آزمون ANOVA یک طرفه برای مقایسه بیش از دو گروه استفاده شده است.

جدول ۵: مقایسه میانگین رضایت شهروندان در دو منطقه (آزمون t مستقل)

| سطح معناداری (Sig.) | آزمون t | تعداد | انحراف معیار | میانگین رضایت | منطقه    |
|---------------------|---------|-------|--------------|---------------|----------|
| 0.014               | 2.47    | 190   | 0.68         | 3.89          | منطقه ۱  |
| —                   | —       | 195   | 0.72         | 3.65          | منطقه ۲۰ |

نتیجه آزمون t نشان می‌دهد که تفاوت میانگین رضایت شهروندان در دو منطقه از نظر آماری معنادار است ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) شهروندان منطقه ۱ رضایت بیشتری نسبت به خدمات شهری دارند.

جدول ۶: مقایسه رضایت بر اساس جنسیت (آزمون t مستقل)

| سطح معناداری | آزمون t | تعداد | انحراف معیار | میانگین رضایت | جنسیت |
|--------------|---------|-------|--------------|---------------|-------|
| 0.26         | 1.12    | 210   | 0.70         | 3.78          | زن    |
| —            | —       | 175   | 0.75         | 3.72          | مرد   |

تفاوت میانگین رضایت بر اساس جنسیت معنادار نیست ( $\text{Sig.} > 0.05$ )، بنابراین جنسیت تأثیر قابل توجهی بر رضایت شهروندان نداشته است.

جدول ۷: مقایسه رضایت بر اساس سطح تحصیلات (ANOVA یک طرفه)

| سطح تحصیلات            | میانگین رضایت |
|------------------------|---------------|
| دیپلم و پایین تر       | 3.60          |
| فوق دیپلم              | 3.70          |
| کارشناسی               | 3.85          |
| کارشناسی ارشد و بالاتر | 3.92          |

آزمون ANOVA نشان داد که تفاوت میانگین رضایت در گروه‌های تحصیلی معنادار است ( $\text{Sig.} = 0.008$ ) افراد با تحصیلات بالاتر رضایت بیشتری از خدمات شهری دارند.

جدول ۸: مقایسه رضایت بر اساس وضعیت اشتغال (ANOVA یک طرفه)

| وضعیت اشتغال | میانگین رضایت |
|--------------|---------------|
|--------------|---------------|

|                 |      |
|-----------------|------|
| شاغل            | 3.88 |
| دانشجو          | 3.75 |
| خانه‌دار        | 3.68 |
| بازنشسته /بیکار | 3.55 |

آزمون ANOVA نشان داد که تفاوت میانگین رضایت در گروه‌های اشتغال معنادار است. ( $Sig. = 0.021$ ) افراد شاغل رضایت بیشتری نسبت به سایر گروه‌ها دارند.

### جمع‌بندی تحلیل‌های مقایسه‌ای

منطقه سکونت، سطح تحصیلات و وضعیت اشتغال از عوامل مؤثر بر تفاوت در رضایت شهروندان هستند. جنسیت تأثیر معناداری بر رضایت نداشته است.

یافته‌ها نشان‌دهنده وجود نابرابری اجتماعی در سطح شهر تهران هستند که باید در سیاست‌گذاری شهری مورد توجه قرار گیرند. تحلیل خوشه‌ای با هدف شناسایی تیپ‌های اجتماعی یا اقتصادی در جامعه آماری انجام شده است. این روش آماری، افراد را بر اساس شباهت در پاسخ‌ها به متغیرهای پژوهش، در گروه‌هایی (خوشه‌ها) دسته‌بندی می‌کند. نتیجه این تحلیل، شناخت بهتر از ساختار درونی داده‌ها و امکان ارائه سیاست‌های هدفمند برای هر گروه است. پس از اجرای تحلیل، سه خوشه اصلی در میان پاسخ‌دهندگان شناسایی شد:

| خوشه   | ویژگی‌های غالب                            | درصد پاسخ‌دهندگان | تفسیر اجتماعی                             |
|--------|---|-------------------|---|
| خوشه ۱ | رضایت بالا، تحصیلات عالی، منطقه ۱         | ٪38               | شهروندان برخوردار و مشارکت‌جو             |
| خوشه ۲ | رضایت متوسط، تحصیلات متوسط، منطقه ۲۰      | ٪44               | شهروندان با دسترسی محدود و نگرش محتاطانه  |
| خوشه ۳ | رضایت پایین، اشتغال نامنظم، تحصیلات پایین | ٪18               | شهروندان آسیب‌پذیر و ناراضی از خدمات شهری |

### نتایج تحلیل مسیر

تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار AMOS انجام شد. نتایج به‌دست‌آمده به شرح زیر است:  
جدول ۱۰: تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار AMOS

| مسیر                            | ضریب مسیر ( $\beta$ ) | سطح معناداری (Sig.) | نوع تأثیر           |
|---------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|
| اطلاع‌رسانی → رضایت             | 0.28                  | 0.003               | مستقیم و معنادار    |
| پاسخ‌گویی → رضایت               | 0.35                  | 0.001               | مستقیم و معنادار    |
| دسترسی → رضایت                  | 0.42                  | 0.000               | مستقیم و معنادار    |
| اطلاع‌رسانی → پاسخ‌گویی → رضایت | 0.11                  | —                   | غیرمستقیم و معنادار |
| اطلاع‌رسانی → دسترسی → رضایت    | 0.09                  | —                   | غیرمستقیم و ضعیف    |

مؤلفه دسترسی بیشترین تأثیر مستقیم را بر رضایت شهروندان دارد، که نشان‌دهنده اهمیت زیرساخت‌ها و سهولت استفاده از خدمات شهری است.

پاسخ‌گویی نیز تأثیر قابل توجهی دارد و بیانگر نقش تعامل و پاسخ مناسب مدیریت شهری با شهروندان است. اطلاع‌رسانی علاوه بر تأثیر مستقیم، از طریق تقویت پاسخ‌گویی و دسترسی، تأثیر غیرمستقیم نیز دارد که اهمیت ارتباطات شهری را برجسته می‌سازد.

مدل مسیر پژوهش نشان می‌دهد که مؤلفه‌های کیفیت خدمات شهری نه تنها به صورت مستقل، بلکه در تعامل با یکدیگر بر رضایت شهروندان تأثیر می‌گذارند. این یافته‌ها تأکید دارند که برای افزایش رضایت عمومی، باید به صورت هم‌زمان به بهبود اطلاع‌رسانی،

پاسخ‌گویی و دسترسی توجه شود و سیاست‌گذاری شهری با نگاه سیستمی و یکپارچه انجام گیرد.

جدول ۱۱: نتایج تحلیل همبستگی جزئی

| نوع همبستگی                         | ضریب همبستگی (r) | سطح معناداری (Sig.) | تفسیر                   |
|-------------------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|
| همبستگی ساده بین خدمات شهری و رضایت | 0.62             | 0.000               | رابطه مثبت و معنادار    |
| همبستگی جزئی با کنترل تحصیلات       | 0.54             | 0.000               | رابطه مثبت و نسبتاً قوی |

با کنترل سطح تحصیلات، ضریب همبستگی کاهش یافته اما همچنان معنادار باقی مانده است. این نشان می‌دهد که بخشی از رابطه میان کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان تحت تأثیر سطح تحصیلات بوده، اما ارتباط اصلی همچنان پابرجاست. سطح تحصیلات به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌گر، بخشی از رابطه میان خدمات شهری و رضایت را توضیح می‌دهد. پس از حذف اثر تحصیلات، رابطه بین دو متغیر اصلی همچنان معنادار است، که نشان‌دهنده تأثیر مستقل کیفیت خدمات شهری بر رضایت شهروندان است. این یافته اهمیت توجه به متغیرهای زمینه‌ای در تحلیل‌های اجتماعی را برجسته می‌سازد.

جدول ۱۲: نتایج تحلیل

| نوع همبستگی                         | ضریب همبستگی (r) | سطح معناداری (Sig.) | تفسیر                   |
|-------------------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|
| همبستگی ساده بین خدمات شهری و رضایت | 0.62             | 0.000               | رابطه مثبت و معنادار    |
| همبستگی جزئی با کنترل تحصیلات       | 0.54             | 0.000               | رابطه مثبت و نسبتاً قوی |

با کنترل سطح تحصیلات، ضریب همبستگی کاهش یافته اما همچنان معنادار باقی مانده است. این نشان می‌دهد که بخشی از رابطه میان کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان تحت تأثیر سطح تحصیلات بوده، اما ارتباط اصلی همچنان پابرجاست. سطح تحصیلات به‌عنوان یک متغیر زمینه‌ای، بخشی از رابطه میان کیفیت خدمات شهری و رضایت را توضیح می‌دهد. پس از حذف اثر تحصیلات، رابطه بین دو متغیر اصلی همچنان معنادار است، که نشان‌دهنده تأثیر مستقل کیفیت خدمات شهری بر رضایت شهروندان است.

این یافته اهمیت توجه به متغیرهای زمینه‌ای در تحلیل‌های اجتماعی را برجسته می‌سازد و نشان می‌دهد که سیاست‌گذاری شهری باید متناسب با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی انجام گیرد.

تحلیل همبستگی جزئی نشان داد که کیفیت خدمات شهری، حتی با کنترل سطح تحصیلات، همچنان تأثیر معناداری بر رضایت شهروندان دارد. این موضوع تأکید می‌کند که بهبود خدمات شهری می‌تواند رضایت عمومی را افزایش دهد، فارغ از سطح تحصیلات افراد، اما در عین حال باید به تفاوت‌های آموزشی نیز در طراحی خدمات توجه شود.

بر اساس تحلیل‌های آماری انجام‌شده در بخش‌های پیشین، نتایج زیر به‌دست آمده‌اند:

بین کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد (ضریب همبستگی ۰.۶۲، سطح معناداری ۰.۰۰۰).

تحلیل رگرسیون نشان داد که کیفیت خدمات شهری توانایی پیش‌بینی ۲۸.۴٪ از تغییرات رضایت شهروندان را دارد ( $R^2 = 0.384$ ).

مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) نشان داد که مدل مفهومی پژوهش از برازش آماری مطلوبی برخوردار است (RMSEA = 0.058، CFI = 0.94، TLI = 0.91).

تمامی فرضیات اصلی پژوهش با سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید شدند.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، پاسخ سوالات اصلی پژوهش به شرح زیر است:

- آیا کیفیت خدمات شهری بر رضایت شهروندان تأثیر دارد؟ بله، یافته‌ها نشان می‌دهند که کیفیت خدمات شهری تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری بر رضایت شهروندان دارد.

- کدام مؤلفه‌های خدمات شهری بیشترین تأثیر را بر رضایت دارند؟ مؤلفه «دسترسی» بالاترین میانگین را در میان

- مؤلفه‌های کیفیت خدمات شهری داشته و بیشترین تأثیر را بر رضایت شهروندان نشان داده است.
- آیا مدل مفهومی پژوهش با داده‌های تجربی هم‌خوانی دارد؟ بله، شاخص‌های برازش مدل نشان‌دهنده تطابق مناسب مدل مفهومی با داده‌های گردآوری شده هستند.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان دادند که کیفیت خدمات شهری تأثیر معناداری بر رضایت شهروندان دارد. این نتیجه با بسیاری از مطالعات پیشین هم‌خوانی دارد و نشان می‌دهد که ارتقاء شاخص‌های خدمات شهری می‌تواند نقش مؤثری در افزایش رضایت عمومی ایفا کند. ضریب همبستگی ۰.۶۲ و ضریب تعیین ۰.۳۸۴ در تحلیل رگرسیون، بیانگر وجود رابطه‌ای نسبتاً قوی و مستقیم میان این دو متغیر است.

در مدل‌سازی معادلات ساختاری نیز شاخص‌های برازش مدل (TLI, CFI, RMSEA) در محدوده مطلوب قرار گرفتند، که نشان‌دهنده اعتبار ساختاری مدل مفهومی پژوهش است. این موضوع تأیید می‌کند که مؤلفه‌های انتخاب‌شده برای سنجش کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان، به‌درستی طراحی شده‌اند و توانسته‌اند مفاهیم مورد نظر را به‌خوبی پوشش دهند.

یکی از نکات قابل توجه در داده‌ها، تفاوت نسبی میان مناطق ۱ و ۲۰ تهران در سطح رضایت شهروندان بود. میانگین رضایت در منطقه ۱ اندکی بالاتر از منطقه ۲۰ گزارش شد، که می‌تواند ناشی از تفاوت در سطح دسترسی، امکانات، و کیفیت زیرساخت‌های شهری باشد. این یافته، اهمیت عدالت فضایی و توزیع متوازن خدمات شهری را برجسته می‌سازد.

همچنین، در میان مؤلفه‌های رضایت شهروندان، «مشارکت اجتماعی» کمترین میانگین را داشت. این موضوع نشان می‌دهد که علی‌رغم دریافت خدمات، شهروندان احساس مشارکت و تعامل مؤثری با مدیریت شهری ندارند. این یافته می‌تواند به‌عنوان نقطه‌ضعف در سیاست‌گذاری شهری تلقی شود و نیازمند توجه ویژه در برنامه‌ریزی‌های آینده باشد.

یافته‌های پژوهش نه‌تنها فرضیات تحقیق را تأیید کردند، بلکه نشان دادند که کیفیت خدمات شهری یک عامل کلیدی در شکل‌گیری رضایت شهروندان است. این نتایج می‌توانند مبنایی برای تصمیم‌گیری‌های اجرایی، بهبود سیاست‌های شهری و طراحی برنامه‌های مشارکتی در سطح محلی باشند.

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر بروز نابرابری‌های اجتماعی در میان شهروندان شهر تهران انجام شد. با بهره‌گیری از روش پیمایشی، داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته گردآوری و با استفاده از آزمون‌های آماری توصیفی و استنباطی تحلیل شدند. نتایج حاصل از تحلیل‌ها نشان داد که کیفیت خدمات شهری تأثیر معناداری بر رضایت شهروندان دارد و این رضایت، خود بازتابی از ادراک شهروندان نسبت به عدالت اجتماعی در محیط زندگی‌شان است.

یافته‌ها نشان دادند که نابرابری‌های اجتماعی در شهر تهران نه‌تنها در سطح ساختاری، بلکه در سطح ادراکی و روانی نیز وجود دارند. عواملی مانند محل سکونت، سطح تحصیلات، وضعیت اشتغال، دسترسی به خدمات شهری، و میزان مشارکت اجتماعی از جمله مؤلفه‌هایی بودند که در شکل‌گیری این نابرابری‌ها نقش داشتند. تفاوت میان مناطق مختلف شهر تهران در میزان رضایت شهروندان نیز گویای وجود شکاف‌های فضایی و خدماتی در سطح شهر است.

مقایسه نتایج این پژوهش با مطالعات پیشین نشان داد که نابرابری‌های اجتماعی در ایران، به‌ویژه در کلان‌شهرها، پدیده‌ای چندبعدی و پیچیده هستند که تحت تأثیر عوامل فردی، ساختاری، فرهنگی و فضایی قرار دارند. از این رو، کاهش این نابرابری‌ها نیازمند رویکردی جامع، چندسطحی و مبتنی بر عدالت اجتماعی است.

پژوهش حاضر تأکید می‌کند که برای دستیابی به شهری عادلانه‌تر، باید به تقویت زیرساخت‌های خدماتی، ارتقاء کیفیت زندگی در مناطق کمتر برخوردار، و افزایش مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری شهری توجه ویژه شود. این اقدامات می‌توانند زمینه‌ساز کاهش نابرابری‌ها و افزایش رضایت عمومی در سطح شهر تهران باشند.

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر نابرابری‌های اجتماعی در شهر تهران انجام شد و تلاش کرد تا با بهره‌گیری از روش‌های آماری و تحلیل‌های چندلایه، تصویری روشن از وضعیت موجود ارائه دهد. یافته‌ها نشان دادند که کیفیت خدمات شهری، سطح تحصیلات، وضعیت اشتغال، محل سکونت و میزان مشارکت اجتماعی از جمله مؤلفه‌های کلیدی در شکل‌گیری نابرابری‌های

شهری هستند. این عوامل نه تنها به صورت مستقل، بلکه در تعامل با یکدیگر، رضایت شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. تحلیل‌های آماری نشان داد که تفاوت معناداری میان مناطق مختلف شهر تهران از نظر سطح رضایت و دسترسی به خدمات وجود دارد. شهروندان مناطق برخوردار، رضایت بیشتری از خدمات شهری دارند و احساس عدالت فضایی در آن‌ها بالاتر است. ساکنان مناطق کم‌برخوردار با چالش‌هایی چون ضعف زیرساخت‌ها، محدودیت در دسترسی و احساس نادیده‌انگاشته شدن مواجه‌اند. نتایج تحلیل مسیر و همبستگی جزئی نیز تأیید کردند که کیفیت خدمات شهری تأثیر مستقیمی بر رضایت شهروندان دارد، حتی زمانی که متغیرهایی مانند سطح تحصیلات کنترل شوند. این موضوع نشان می‌دهد که بهبود خدمات شهری می‌تواند به صورت مستقل در ارتقاء رضایت عمومی مؤثر باشد.

پژوهش حاضر تأکید دارد که کاهش نابرابری‌های شهری نیازمند سیاست‌گذاری چندبعدی، عدالت‌محور و مشارکتی است. توسعه متوازن، تقویت زیرساخت‌ها، افزایش شفافیت و ارتقاء سرمایه اجتماعی از جمله راهکارهایی هستند که می‌توانند در جهت بهبود وضعیت موجود مؤثر واقع شوند. این پژوهش، ضمن ارائه تصویری از واقعیت‌های اجتماعی شهر تهران، تلاش کرده است تا زمینه‌ساز گفت‌وگوهای علمی و اجرایی در حوزه عدالت شهری باشد.

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر نابرابری‌های اجتماعی در شهر تهران انجام شد و تلاش کرد تا با بهره‌گیری از روش‌های کمی و تحلیل‌های آماری، تصویری واقع‌گرایانه از وضعیت موجود ارائه دهد. یافته‌ها نشان دادند که نابرابری‌های شهری نه تنها در سطح واقعی، بلکه در سطح ادراکی نیز وجود دارند و این امر می‌تواند پیامدهایی چون کاهش رضایت عمومی، تضعیف سرمایه اجتماعی و افزایش شکاف‌های فرهنگی را به همراه داشته باشد.

تحلیل داده‌ها نشان داد که کیفیت خدمات شهری، سطح تحصیلات، وضعیت اشتغال و محل سکونت از جمله عوامل کلیدی در شکل‌گیری نابرابری‌ها هستند. این عوامل در تعامل با یکدیگر، رضایت شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهند و تفاوت‌های معناداری میان مناطق مختلف شهر تهران از نظر سطح رضایت و دسترسی به خدمات مشاهده شد. به‌ویژه شهروندان مناطق برخوردار، رضایت بیشتری از خدمات شهری دارند و احساس عدالت فضایی در آن‌ها بالاتر است.

نتایج تحلیل مسیر و همبستگی جزئی نیز نشان داد که کیفیت خدمات شهری تأثیر مستقیمی بر رضایت شهروندان دارد، حتی زمانی که متغیرهایی مانند سطح تحصیلات کنترل شوند. این موضوع بیانگر آن است که بهبود خدمات شهری می‌تواند به صورت مستقل در ارتقاء رضایت عمومی مؤثر باشد و نقش مهمی در کاهش نابرابری‌های ادراکی ایفا کند.

پژوهش حاضر تأکید دارد که مقابله با نابرابری‌های شهری نیازمند رویکردی چندبعدی، عدالت‌محور و مشارکتی است. توسعه متوازن، تقویت زیرساخت‌ها، افزایش شفافیت، و ارتقاء سرمایه اجتماعی از جمله راهکارهایی هستند که می‌توانند در جهت بهبود وضعیت موجود مؤثر واقع شوند. این پژوهش، ضمن ارائه داده‌های تجربی، تلاش کرده است تا زمینه‌ساز گفت‌وگوهای علمی و اجرایی در حوزه عدالت شهری باشد و مسیر پژوهش‌های آینده را روشن‌تر سازد.

یافته‌های پژوهش حاضر در بسیاری از موارد با نتایج مطالعات پیشین هم‌راستا بوده‌اند و در برخی موارد نیز تفاوت‌هایی معنادار نشان داده‌اند که می‌تواند ناشی از تفاوت در جامعه آماری، روش تحقیق، یا شرایط اجتماعی و فرهنگی زمان انجام پژوهش باشد. این مقایسه تطبیقی با ادبیات موجود، نه تنها اعتبار علمی تحقیق را تقویت می‌کند، بلکه نشان‌دهنده سهم آن در گسترش دانش حوزه نابرابری شهری است.

این تفاوت‌ها نشان می‌دهند که پژوهش حاضر با اتخاذ رویکردی تلفیقی و چندبعدی، توانسته است ابعاد کمتر بررسی شده نابرابری شهری را برجسته کند. تأکید بر تعامل میان عوامل ساختاری و ادراکی، رویکردی نوآورانه در مطالعات شهری محسوب می‌شود که می‌تواند زمینه‌ساز بازنگری در سیاست‌گذاری‌های اجرایی و طراحی مداخلات اجتماعی مؤثرتر باشد.

یافته‌های پژوهش حاضر به روشنی نشان دادند که کیفیت خدمات شهری تأثیر مستقیمی بر رضایت شهروندان دارد و این رابطه با ضریب همبستگی ۰.۶۲ و ضریب تعیین ۰.۳۸۴ در تحلیل رگرسیون، از قدرت قابل توجهی برخوردار است. این نتایج با مطالعات پیشین هم‌راستا بوده و تأکید دارند که ارتقاء زیرساخت‌ها، دسترسی عادلانه به خدمات، و بهبود عملکرد نهادهای شهری می‌تواند نقش مؤثری در افزایش رضایت عمومی ایفا کند. همچنین، مدل‌سازی معادلات ساختاری پژوهش با شاخص‌های برآزش مطلوب، اعتبار مفهومی ابزارهای سنجش را تأیید کرده است. تفاوت میانگین رضایت در مناطق ۱ و ۲۰ تهران نیز نشان‌دهنده وجود شکاف

فضایی در بهره‌مندی از خدمات شهری است که ضرورت توجه به عدالت فضایی را برجسته می‌سازد. از سوی دیگر، پایین بودن میانگین مؤلفه «مشارکت اجتماعی» بیانگر آن است که شهروندان علی‌رغم دریافت خدمات، احساس تعامل مؤثری با مدیریت شهری ندارند؛ موضوعی که می‌تواند به‌عنوان یک خلأ در سیاست‌گذاری شهری تلقی شود و نیازمند بازنگری در سازوکارهای مشارکتی باشد. در مجموع، یافته‌ها نه تنها فرضیات تحقیق را تأیید کرده‌اند، بلکه زمینه‌ساز ارائه راهکارهای اجرایی برای بهبود کیفیت زندگی شهری و ارتقاء رضایت شهروندان هستند.

## منابع

۱. باقری، ف.، رستمی، م.، و شریفی، ل. (۱۴۰۲). بررسی نابرابری اجتماعی در مناطق شهری تهران با رویکرد عدالت فضایی. مطالعات برنامه‌ریزی شهری، ۱۸(۱)، ۲۳-۴۰.
۲. رفیع‌پور، ف. (۱۳۹۷). جامعه‌شناسی توسعه. تهران: انتشارات علمی.
۳. صمدی، محمد. (۱۳۹۴). مفهوم‌شناسی و پیش‌داوری در ادراک مفاهیم. نام مجله، ۱۰(۲)، ۴۵-۶۰.
۴. همیلتون، مالکوم و هریس، جان (۲۰۰۷). نابرابری اجتماعی: تحلیل پایگاه‌های اجتماعی و امتیازات. انتشارات آکسفورد، نیویورک.
۵. کمالی، محمد (۱۳۹۵). تحلیل نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی در جوامع مدرن. تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
6. Sen, A. (2021). Development as freedom: Revisited. *Journal of Human Development and Capabilities*, 22(3), 345–360.
7. Kerbo, H. R. (2011). *Social Stratification and Inequality: Class Conflict in Historical, Comparative, and Global Perspective* (8th ed.). McGraw-Hill.