

# Urban Ecological Research

Vol. -(-), (Series -): -

 <https://doi.org/>

E-ISSN: 2538-3949

P-ISSN: 2538-3930

## ORIGINAL ARTICLE

### Urban Governance from the Perspective of Marginalized Residents: A Case Study of the Malazina District of Tabriz

Yaghub Zaraei <sup>ORCID: 0009-0005-2693-8755</sup>, Davood Ebrahimpoor\* <sup>ORCID: 0000-0002-2911-4381</sup>, Samad Sabbagh <sup>ORCID: 0000-0002-8771-393X</sup>, Mohammad Abbaszadeh <sup>ORCID: 0000-0003-4837-0329</sup>

1. PhD Candidate, Department of Social Sciences, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran.

2. Assistant Professor of Social Sciences, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran.

3. Assistant Professor of Social Sciences, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran.

4. Professor, Department of Social Sciences, University of Tabriz, Tabriz, Iran.

\*Correspondence

Davood Ebrahimpoor E-mail: ebrahimpoord@iaut.ac.ir

Received: 20/July/2024

Accepted: 13/oct//2024

#### How to cite

Zaraei, Y., Ebrahimpoor, D., Sabbagh, S., & Abbaszadeh M. (2026) Urban Governance through the Lens of Informal-Settlement Residents: Inequalities in Urban Amenities, Social Indicators, and Satisfaction with Municipal Service Management in Malazina, Tabriz. Urban Ecological Research, ()

#### ABSTRACT

This study aims to explain the mediating role of urban service management / satisfaction with it in the relationship between inequality in access to welfare, economic, and cultural amenities and social indicators in the marginal neighborhood of Molazina, Tabriz. In terms of purpose, the research is applied, and methodologically it is a descriptive-survey study. The statistical population comprised residents of Malazina. The sample size was determined as 376 using Cochran's formula and selected through simple random sampling. Data were collected via a Likert-scale questionnaire. Face validity was confirmed through expert review, and reliability was assessed using Cronbach's alpha, with all scales showing acceptable internal consistency ( $\alpha > 0.70$ ). Data analysis was conducted using SPSS 26 (Pearson correlation) and AMOS (structural equation modeling). Descriptive findings indicated that citizens' evaluation of urban service management was below the average level. Inferential results showed a positive and significant association between urban service management and welfare-economic-cultural amenities ( $r = 0.454$ ), and this association was mainly linked to interactional and action-oriented components of social indicators, while its relationship with generalized trust was not significant. SEM results further demonstrated that amenities positively affect urban service management ( $\beta = 0.514$ ) and that urban service management strongly explains social indicators ( $\beta = 0.632$ ). The indirect effect of amenities on social indicators through urban service management was significant (0.321), and the model explained 61% of the variance in social indicators ( $R^2 = 0.610$ ). Overall, in Malazina, mitigating the social consequences of spatial inequality is most feasible through improving the quality and fairness of urban service management and strengthening mechanisms of accountability and citizen participation.

#### KEYWORDS

Urban service management; Welfare-economic amenities; Social indicators; Molazina neighborhood (Tabriz).



© 2025, by the author(s). Published by Payame Noor University, Tehran, Iran.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

<https://lib.journals.pnu.ac.ir/>

## فصلنامه علمی پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری

سال -، شماره -، پیاپی، فصل سال (-)

 <https://doi.org/>

«مقاله پژوهشی»

حکمرانی شهری از منظر حاشیه‌نشینان: مطالعه موردی منطقه ملازینال تبریز

یعقوب زارعی 0009-0005-2693-8755، داود ابراهیم‌پور\* 0000000229114381، صمد صباغ 0000\_0002\_8771\_393X، محمد عباس‌زاده 0000-0003-4837-0329

### چکیده

هدف پژوهش حاضر تبیین نقش میانجی «مدیریت خدمات شهری/رضایت از آن» در رابطه میان نابرابری برخورداری از امکانات رفاهی- اقتصادی- فرهنگی و «شاخص‌های اجتماعی» در بافت حاشیه‌ای منطقه ملازینال شهر تبریز است. این مطالعه از حیث هدف کاربردی و از نظر روش، پیمایشی- توصیفی است. جامعه آماری شامل ۱۸۲۲۷ نفر از ساکنان ملازینال بوده و حجم نمونه با فرمول کوکران ۳۷۶ نفر تعیین و با نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌ها با پرسشنامه طیف لیکرت گردآوری گردید؛ روایی به صورت صوری با نظر خبرگان و پایایی با آلفای کرونباخ برای همه مقیاس‌ها در سطح مطلوب (بالتر از ۰/۷) تأیید شد. تحلیل داده‌ها با SPSS 26 (همبستگی پیرسون) و AMOS (مدل‌سازی معادلات ساختاری) انجام گرفت. نتایج توصیفی نشان داد ارزیابی شهروندان از مدیریت خدمات شهری در سطحی پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. در بخش استنباطی، مدیریت خدمات شهری با امکانات رفاهی- اقتصادی- فرهنگی رابطه مثبت و معنادار داشت ( $r = 0/454$ ) و عمدتاً با مؤلفه‌های تعاملی و کنش‌محور شاخص‌های اجتماعی پیوند نشان داد، در حالی که رابطه آن با اعتماد عمومی معنادار نبود. نتایج SEM نیز نشان داد امکانات بر مدیریت خدمات شهری اثر مثبت دارد ( $\beta = 0/514$ ) و مدیریت خدمات شهری به طور قوی شاخص‌های اجتماعی را تبیین می‌کند ( $\beta = 0/632$ )؛ همچنین اثر غیرمستقیم امکانات بر شاخص‌های اجتماعی از مسیر مدیریت خدمات شهری معنادار و برابر ۰/۳۲۱ بود و مدل ۶۱ درصد واریانس شاخص‌های اجتماعی را توضیح داد ( $R^2 = 0/610$ ). نتیجه‌گیری اینکه در منطقه ملازینال، کاهش پیامدهای اجتماعی نابرابری فضایی بیش از هر چیز از مسیر ارتقای کیفیت و عدالت‌مندی مدیریت خدمات شهری و تقویت سازوکارهای پاسخ‌گویی/مشارکت‌پذیری امکان‌پذیر است.

### واژه‌های کلیدی

مدیریت خدمات شهری، امکانات رفاهی- اقتصادی، شاخص‌های اجتماعی، منطقه ملازینال.

۱. دانشجوی دکتری، گروه علوم اجتماعی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.
۲. استادیار گروه علوم اجتماعی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. (نویسنده مسئول)
۳. استادیار گروه علوم اجتماعی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.
۴. استاد گروه علوم اجتماعی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران.

نویسنده مسئول: داود ابراهیم‌پور  
رایانامه:

ebrahimpoord@iaut.ac.ir

### استناد به این مقاله:

زارعی، یعقوب؛ ابراهیم‌پور، داود؛ صباغ، صمد و عباس‌زاده، محمد (سال انتشار). حکمرانی شهری از منظر حاشیه‌نشینان: مطالعه موردی منطقه ملازینال تبریز. پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، سال(شماره)، صفحه.

حق انتشار این مستند، متعلق به نویسندگان آن است. ۱۴۰۳ ©. ناشر این مقاله، دانشگاه پیام نور است.

این مقاله تحت گواهی زیر منتشر شده و هر نوع استفاده غیرتجاری از آن مشروط بر استناد صحیح به مقاله و با رعایت شرایط مندرج در آدرس زیر مجاز است.



This is an open access article under the CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

<https://arsmb.journals.pnu.ac.ir/>

## مقدمه

مقیاس جهانی نیز نشان می‌دهند که در محلات محروم و سکونتگاه‌های غیررسمی، شکاف در دسترسی به خدمات پایه با آسیب‌پذیری اجتماعی و تضعیف ظرفیت‌های جمعی هم‌بسته است و حکمرانی- به‌عنوان شیوه تصمیم‌گیری، پاسخ‌گویی و رابطه نهادها با شهروندان- نقش تعیین‌کننده‌ای در مسیرهای آسیب‌پذیری یا تاب‌آوری دارد (UN-Habitat, 2024).

بالیان‌حال، رابطه نابرابری امکانات با شاخص‌های اجتماعی همواره مستقیم و یک‌خطی نیست؛ نقطه کانونی تبیین‌های جدید این است که «کیفیت حکمرانی و اداره خدمات» می‌تواند شدت و جهت این رابطه را تعیین کند. در اینجا «رضایت از مدیریت خدمات شهری» اهمیت می‌یابد، اما نه به‌عنوان مسئله اصلی، بلکه به‌مثابه سازه‌ی میانجی و مکانیزم تبیینی که نشان می‌دهد نابرابری عینی چگونه به پیامدهای اجتماعی ترجمه می‌شود. پژوهش‌های ما و همکاران (۲۰۲۴) در حوزه حکمرانی و رضایت شهروندی تأکید می‌کنند رضایت از خدمات عمومی، فقط بازتاب خروجی خدمت (مثلاً وجود یا عدم وجود یک خدمت) نیست، بلکه به ادراک انصاف، شفافیت، قابلیت اتکا و پاسخ‌گویی گره خورده است؛ به‌طوری که عاملیت‌های اجتماعی و اعتماد می‌تواند مسیر اثرگذاری کیفیت حکمرانی بر ارزیابی‌های اجتماعی شهروندان را توضیح دهد.

این نگاه به‌طور خاص برای محلات حاشیه‌ای مهم است؛ زیرا در چنین بافت‌هایی، تجربه تاریخی کم‌برخورداران و احساس نادیده‌گرفته‌شدن، حساسیت اجتماعی نسبت به نحوه توزیع خدمات و رویه‌های تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد و کوچک‌ترین نشانه‌های تبعیض یا بی‌توجهی می‌تواند به افت اعتماد و کناره‌گیری از مشارکت بینجامد.

شواهد تجربی اخیر نیز این چارچوب را تقویت می‌کند. برای نمونه، در مطالعه‌ای که بر شهرهای اروپایی متمرکز است، نشان داده می‌شود کیفیت و انصاف در ارائه خدمات عمومی محلی با اعتماد اجتماعی ارتباط معنادار دارد؛ یعنی تجربه شهروندان از کارآمدی و عدالت خدمات محلی می‌تواند به تقویت یا تضعیف «اعتماد» در سطح اجتماعی بینجامد (Wang et al., 2024). با وجود این، بخش قابل‌توجهی از

سیاست‌های شهری در ایران- به‌ویژه در مواجهه با سکونتگاه‌های حاشیه‌ای- هنوز عمدتاً بر رویکردهای کالبدی و فنی متمرکز است. برنامه‌های سامان‌دهی و بازآفرینی اغلب با هدف بهبود زیرساخت‌های فیزیکی طراحی می‌شوند و کمتر به ابعاد اجتماعی، ادراکی و ذهنی زندگی شهروندان توجه دارند (حبیبی و مقیمی، ۱۳۹۸). در حالی که اسناد جهانی نیز هشدار

شهر به‌عنوان اصلی‌ترین عرصه زیست جمعی در جهان معاصر، فقط محل تمرکز جمعیت و سرمایه نیست، بلکه بستری است که در آن «شاخص‌های اجتماعی» نظیر اعتماد اجتماعی، مشارکت، احساس تعلق، تعاملات اجتماعی و امنیت ادراک‌شده شکل می‌گیرد، تقویت می‌شود یا تضعیف می‌گردد. در این چارچوب، مسئله محوری بسیاری از پژوهش‌های شهری در دهه اخیر این بوده است (OECD, 2025). که چرا در برخی محلات، حتی با وجود مداخلات عمرانی و ارائه خدمات پایه، نشانه‌های فرسایش سرمایه اجتماعی، کاهش مشارکت و افت احساس تعلق همچنان پایدار می‌ماند و چگونه نابرابری‌های فضایی می‌تواند به نابرابری‌های اجتماعی ماندگار تبدیل شود (Christensen, 2020). سیاست‌گذاری‌های جدید نیز بر همین پیوند تأکید دارند: کاهش فقر و نابرابری، صرفاً با افزایش میانگین خدمات حل نمی‌شود، بلکه نیازمند رویکردهای مکان‌محور و توجه به نتایج اجتماعی در سطح محله است (Ma et al., 2024). یعنی دقیقاً جایی که کیفیت زندگی روزمره و تجربه شهروندی ساخته می‌شود.

از منظر ادبیات معاصر حکمرانی شهری، «نابرابری امکانات» در محلات کم‌برخوردار صرفاً یک کمبود کالبدی یا خدماتی نیست؛ بلکه سازوکاری است که می‌تواند از طریق تجربه‌های تکرارشونده محرومیت، بی‌ثباتی و حذف از چرخه‌های تصمیم‌گیری، به تضعیف شاخص‌های اجتماعی بینجامد (Ziller & Andreß, 2024). هنگامی که دسترسی به خدمات و زیرساخت‌ها در فضا به شکل نامتوازن توزیع می‌شود، پیامد آن فقط افت کیفیت محیط نیست، بلکه احساس بی‌عدالتی، کاهش اعتماد اجتماعی و محدود شدن افق‌های مشارکت و کنش جمعی نیز هست (Van Ryzin, 2015). به همین دلیل، در گزارش‌های سیاستی جدید، «کاهش نابرابری‌های مکانی» هم‌سنگ با «بهبود نتایج اجتماعی» (مانند انسجام، تعاملات اجتماعی و فرصت‌های مشارکت) دیده می‌شود.

در ایران نیز شهرنشینی سریع و ناهمگون طی دهه‌های اخیر، با مهاجرت‌های روستا- شهری، تمرکز خدمات و سرمایه در هسته‌های مرکزی و ضعف برنامه‌ریزی جامع شهری، دوگانگی فضایی میان مناطق برخوردار و کم‌برخوردار را تشدید کرده است (زیاری، ۱۴۰۰). این دوگانگی تنها به توزیع نابرابر زیرساخت‌ها و امکانات محدود نمی‌ماند، بلکه در سطح ادراک اجتماعی نیز به احساس تبعیض، طرد و بی‌عدالتی منجر می‌شود (پورا احمد و حاتمی‌نژاد، ۱۳۹۰). گزارش‌های اخیر در

می‌دهند نادیده گرفتن تجربه شهروندان و کیفیت رابطه نهادی- اجتماعی می‌تواند به کاهش اثربخشی مداخلات و حتی بی‌اعتمادی نسبت به برنامه‌های شهری بینجامد (UN-Habitat, 2024). در نتیجه، اگر هدف پژوهش، تبیین وضعیت شاخص‌های اجتماعی در بافت‌های حاشیه‌ای باشد، نمی‌توان تنها به اندازه‌گیری کمبودها بسنده کرد؛ بلکه لازم است سازوکارهای حکمرانی که کمبودها را به پیامدهای اجتماعی ترجمه می‌کنند نیز در کانون تحلیل قرار گیرند.

کلان‌شهر تبریز به‌عنوان یکی از قطب‌های صنعتی و اقتصادی شمال‌غرب ایران، نمونه‌ای آشکار از دوگانگی فضایی است. با وجود ظرفیت‌های توسعه‌ای، بخش قابل‌توجهی از جمعیت شهر در سکونتگاه‌های حاشیه‌ای و کم‌برخوردار سکونت دارد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد از دهه ۱۳۳۰ به بعد، رشد جمعیت، مهاجرت‌های روستایی و ضعف سیاست‌های زمین و مسکن، گسترش محلات حاشیه‌ای در بخش‌هایی از تبریز را تسریع کرده است (قنبری و همکاران، ۱۴۰۲). در این میان، محله ملازینال با کمبود خدمات شهری، فقر زیرساختی و ضعف امکانات فرهنگی-اجتماعی مواجه است و در عین حال، از مشارکت مؤثر در فرایندهای تصمیم‌گیری شهری بهره‌اندکی دارد. حتی با اجرای برخی پروژه‌های عمرانی، سطح رضایت ساکنان از مدیریت شهری همچنان پایین گزارش شده است (زینالی عظیم و همکاران، ۱۴۰۳). در چنین شرایطی، احساس طرد و بی‌عدالتی می‌تواند آثار مخرب‌تری از فقر مادی بر سرمایه اجتماعی و انسجام اجتماعی برجای گذارد (Putnam, 2000) و از این طریق، کیفیت زندگی شهری را در سطح محله‌ای تضعیف کند.

بر این اساس، پژوهش حاضر مسئله را با محوریت شاخص‌های اجتماعی صورت‌بندی می‌کند و می‌کوشد حکمرانی شهری را «در آینه تجربه زیسته حاشیه‌نشینان» واکاوی کند. در مدل مفهومی پژوهش، «نابرابری در برخوردارگی از امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی» متغیر مستقل، «شاخص‌های اجتماعی» متغیر وابسته، و «رضایت از مدیریت خدمات شهری» سازه میانجی است؛ یعنی سازوکاری که توضیح می‌دهد نابرابری عینی چگونه به پیامدهای اجتماعی تبدیل می‌شود یا چگونه می‌تواند از مسیر حکمرانی عادلانه و پاسخ‌گو تعدیل گردد. از این منظر، نوآوری پژوهش آن است که رضایت از مدیریت خدمات شهری را نه به‌عنوان مسئله اصلی،

بلکه به‌عنوان پل تبیینی میان امکانات و شاخص‌های اجتماعی در مقیاس محله‌ای در نظر می‌گیرد؛ پلی که می‌تواند نشان دهد چرا در برخی زمینه‌ها، بهبودهای کالبدی بدون ارتقای کیفیت حکمرانی، به بهبود متناظر در اعتماد، مشارکت و تعلق نمی‌انجامد. هدف کلی پژوهش، تبیین نقش رضایت از مدیریت خدمات شهری در رابطه میان نابرابری امکانات و شاخص‌های اجتماعی در میان ساکنان بافت حاشیه‌ای ملازینال تبریز است و سؤال اصلی چنین طرح می‌شود: رضایت از مدیریت خدمات شهری چه نقشی در رابطه میان میزان برخوردارگی از امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی و شاخص‌های اجتماعی ساکنان بافت حاشیه‌ای ملازینال ایفا می‌کند؟

## مبانی نظری

### چارچوب نظری

در بحث مسائل شهری، «شاخص‌های اجتماعی» یکی از مهم‌ترین سنجه‌های پیامدی برای ارزیابی کیفیت زیست شهری و ظرفیت‌های پایداری اجتماعی در سطح محله‌اند؛ زیرا این شاخص‌ها نشان می‌دهند شهروندان تا چه اندازه در شبکه‌های ارتباطی و کنش جمعی درگیرند، چه سطحی از اعتماد و همکاری را تجربه می‌کنند، آیا محله توان بازتولید انسجام و احساس تعلق را دارد یا خیر (Putnam, 2000).

در بافت‌های حاشیه‌ای، اهمیت شاخص‌های اجتماعی دوچندان است؛ چون محرومیت فضایی و نابرابری دسترسی به خدمات معمولاً با وضعیت‌هایی مانند نااطمینانی اقتصادی، طرد نهادی، انگ‌زنی فرهنگی و آسیب‌پذیری‌های امنیتی همراه می‌شود و این مجموعه، به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم می‌تواند بنیان‌های اعتماد، مشارکت و همبستگی را تضعیف کند (Silver, 2015). بنابراین، تمرکز بر شاخص‌های اجتماعی صرفاً یک انتخاب مفهومی نیست، بلکه ضرورتی روش‌شناختی برای فهم «پیامدهای اجتماعی نابرابری فضایی» و سنجش ظرفیت‌های حکمرانی شهری در محلات کم‌برخوردار است.

از منظر نظری، شاخص‌های اجتماعی را می‌توان به‌مثابه سه خوشه هم‌پیوسته در سطح محله تبیین کرد: سرمایه اجتماعی و اعتماد، کنش جمعی و مشارکت، و شبکه‌های تعامل و مدارای اجتماعی. این سه خوشه در عمل هم‌پوشانی دارند و به‌صورت یک سامانه اجتماعی کار می‌کنند؛ یعنی تغییر در هر مؤلفه می‌تواند بر سایر مؤلفه‌ها اثرگذار باشد.

نخست، اعتماد عمومی به‌عنوان یکی از شاخص‌های محوری و هسته روانی-اجتماعی همکاری و کنش جمعی در محله محسوب

محصورشدگی فرصت‌ها و بازتولید طرد اجتماعی بینجامد (Spash, 2025). از این رو، بررسی تعاملات همسایگی (به‌عنوان شبکه‌های نزدیک و روزمره)، تعاملات خانوادگی/دوستانه (به‌عنوان شبکه‌های حمایتی) و تعاملات شغلی (به‌عنوان مسیرهای دسترسی به فرصت‌ها و پیوندهای پل‌زن)، تصویر دقیق‌تری از ساختار شبکه اجتماعی محله ارائه می‌دهد و نشان می‌دهد که محله تا چه حد از ظرفیت‌های ارتباطی برای ارتقای مشارکت و اعتماد برخوردار است. در نهایت، لازم است این شاخص‌ها در پیوند با «شرایط عینی و نهادی» فهم شوند. در ادبیات خدمات شهری، رضایت از مدیریت خدمات به‌عنوان یک سازه چندبعدی مطرح می‌شود که علاوه بر کیفیت فنی خدمت، عدالت ادراک‌شده، پاسخ‌گویی، شفافیت و امکان مشارکت را نیز دربر می‌گیرد (Abdi, 2023). در بافت‌های حاشیه‌ای، همین سازه می‌تواند نقش سازوکار ترجمه را ایفا کند: نابرابری امکانات و کمبود خدمات اگر در تجربه شهروندان به‌صورت «بی‌عدالتی و بی‌اعتنایی» ادراک شود، به تضعیف اعتماد، کاهش مشارکت و افت تعاملات اجتماعی منجر می‌گردد؛ اما اگر مدیریت شهری بتواند رویه‌های عادلانه، شفاف و مشارکت‌پذیر را تقویت کند، بخشی از آثار منفی نابرابری تعدیل می‌شود و شاخص‌های اجتماعی امکان بهبود می‌یابند (Van Ryzin, 2015). بنابراین، مبنای نظری پژوهش حاضر بر این استوار است که شاخص‌های اجتماعی محله، هم محصول نابرابری فضایی‌اند و هم بازتاب کیفیت رابطه شهروند-نهاد در سطح محلی؛ و به همین دلیل، تحلیل آن‌ها بدون توجه به نقش سازوکارهای اداره خدمات شهری، تبیینی ناقص به دست می‌دهد.

نابرابری امکانات شهری یکی از بنیادی‌ترین جلوه‌های نابرابری اجتماعی در شهرهای معاصر است که به‌ویژه در بافت‌های حاشیه‌نشین به‌صورت فشرده و ساختاری بروز می‌یابد. این نابرابری صرفاً به تفاوت‌های کالبدی یا کمبود خدمات فنی محدود نمی‌شود، بلکه بازتابی از روابط نابرابر قدرت، الگوهای تبعیض‌آمیز تخصیص منابع و شیوه‌های حکمرانی شهری است. در ادبیات نظری عدالت فضایی، نابرابری در دسترسی به خدمات، زیرساخت‌ها و فضاهای شهری به‌عنوان سازوکاری شناخته می‌شود که فقر، طرد اجتماعی و محرومیت نهادی را در فضا تثبیت می‌کند (Harvey, 2012).

طرح مفهوم «عدالت فضایی» نشان می‌دهد که نابرابری در فضا، به‌طور مستقیم به نابرابری در فرصت‌های اجتماعی، سلامت و کیفیت زندگی منجر می‌شود (Soja, 2010). در این چارچوب، حاشیه‌نشینی نه یک وضعیت تصادفی، بلکه پیامد ساختاری حکمرانی نابرابر شهری تلقی می‌شود. نابرابری امکانات در بافت‌های حاشیه‌ای به‌طور مستقیم با طرد اجتماعی پیوند دارد. طرد اجتماعی در شهرها

می‌شود. در ادبیات سرمایه اجتماعی، اعتماد نه تنها «نگرش» بلکه نوعی «منبع اجتماعی» است که هزینه تعامل را کاهش می‌دهد، امکان همکاری میان افراد ناآشنا را افزایش می‌دهد و زمینه تحقق نظم اجتماعی را فراهم می‌کند (Putnam, 2000). در محلات حاشیه‌ای، اعتماد عمومی معمولاً در معرض فرسایش قرار می‌گیرد؛ زیرا تجربه‌های تکرارشونده بی‌عدالتی در توزیع خدمات، مواجهه با نهادهای غیرپاسخ‌گو و احساس نادیده‌گرفته‌شدن می‌تواند نوعی بی‌اعتمادی نهادی و سپس بی‌اعتمادی اجتماعی ایجاد کند (Christensen & Læg Reid, 2020). از این منظر، اعتماد عمومی یک متغیر «حساس به حکمرانی» است؛ یعنی کیفیت تصمیم‌گیری، انصاف رویه‌ای و نحوه برخورد نهادهای شهری می‌تواند به‌طور غیرمستقیم اعتماد را تقویت یا تضعیف کند (Van Ryzin, 2015). به همین دلیل، سنجش اعتماد عمومی در کنار سایر شاخص‌ها، امکان فهم عمیق‌تری از پیامدهای اجتماعی نابرابری و کیفیت اداره امور شهری در محله را فراهم می‌کند.

دوم، عاملیت اجتماعی و مشارکت محلی به‌مثابه شاخص‌هایی از «کنش‌گری» و ظرفیت اقدام جمعی تعریف می‌شوند. عاملیت اجتماعی بیانگر آن است که افراد تا چه حد خود را قادر به اثرگذاری بر امور محله، طرح مطالبه، پیگیری مسائل و مشارکت در حل مسائل می‌دانند. در بافت‌های حاشیه‌ای، محرومیت مادی تنها مسئله نیست؛ آنچه پیامدهای عمیق‌تری ایجاد می‌کند «احساس بی‌قدرتی اجتماعی» و «حذف از تصمیم‌گیری» است که عاملیت را محدود می‌کند و زمینه کناره‌گیری از عرصه عمومی را فراهم می‌سازد. (Wacquant, 2008) مشارکت محلی نیز از حیث نظری، تجلی بیرونی عاملیت است: وقتی مردم در شوراها، انجمن‌ها، فعالیت‌های داوطلبانه، اقدامات همیاری یا حتی پیگیری مطالبات محله‌ای مشارکت می‌کنند، شبکه‌های اعتماد تقویت می‌شود و توان حل مسئله افزایش می‌یابد (Putnam, 2000). در مقابل، اگر کانال‌های مشارکت مسدود یا بی‌اثر تلقی شوند، مشارکت کاهش یافته و چرخه بی‌اعتمادی و انفعال اجتماعی تقویت می‌شود. بنابراین، عاملیت و مشارکت محلی دو شاخص مکمل‌اند که هم سطح «احساس توانمندی» و هم سطح «رفتار مشارکتی» را می‌سنجند.

سوم، پژوهش حاضر بر چند نوع تعامل اجتماعی تمرکز دارد: تعاملات همسایگی، تعاملات خانوادگی/دوستانه و تعاملات شغلی. این تفکیک از نظر نظری اهمیت دارد، زیرا شبکه‌های اجتماعی در محلات حاشیه‌ای غالباً به سمت «پیوندهای درون‌گروهی» متمایل می‌شوند. ادبیات سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد پیوندهای درون‌گروهی در کوتاه‌مدت نقش حمایتی دارند- برای مثال در مواجهه با فقر یا بحران- اما اگر به پیوندهای پل‌زن و ارتباط با شبکه‌های گسترده‌تر شهری متصل نشوند، در بلندمدت می‌توانند به

پدیده‌ای چندبعدی است که در ابعاد اقتصادی، نهادی و فرهنگی بروز می‌کند (Silver, 2015).

نابرابری امکانات در بافت‌های حاشیه‌ای عمدتاً در قالب کمبود یا کیفیت پایین خدمات رفاهی، آموزشی، بهداشتی، حمل‌ونقل عمومی و فضاهای فرهنگی بروز می‌یابد. این کمبودها نه تنها کیفیت زندگی ساکنان را کاهش می‌دهد، بلکه به‌طور مستقیم بر شاخص‌های اجتماعی مانند احساس امنیت، سرمایه اجتماعی، مشارکت مدنی و احساس تعلق شهری اثر می‌گذارد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که نابرابری فضایی به‌عنوان بستر عینی نابرابری، به شکل‌گیری بی‌اعتمادی نهادی و فاصله اجتماعی میان شهروندان و مدیریت شهری می‌انجامد؛ وضعیتی که انسجام اجتماعی را تضعیف کرده و چرخه فقر شهری را بازتولید می‌کند (López & Castro, 2020).

مدیریت خدمات شهری به‌عنوان یکی از محورهای اصلی حکمرانی شهری، در طول دهه‌های اخیر دستخوش تحول نظری و عملی گسترده‌ای شده است. این تحول از مدل‌های سنتی مدیریت دولتی، که خدمات شهری را صرفاً مجموعه‌ای از فعالیت‌های اداری و فنی تلقی می‌کردند، به سوی مدل‌های نوین مدیریت عمومی و حکمرانی شبکه‌ای حرکت کرده است (Bryson et al., 2017). در دوره مدیریت عمومی نوین، رضایت شهروندی عمدتاً با رضایت مشتری معادل گرفته می‌شد و کیفیت خدمات شهری به‌عنوان شاخص اصلی ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها و نهادهای محلی مورد توجه قرار (Parasuraman et al., 2019). اگرچه این رویکرد موجب افزایش پاسخ‌گویی و کارایی نهادهای شهری شد، اما شهروندان را به نقش مصرف‌کنندگان منفعل خدمات محدود می‌کرد و توجه چندانی به مشارکت و بازخورد آن‌ها نداشت.

با ظهور نظریه‌های ارزش عمومی و مشارکت شهروندان، مفهوم رضایت از مدیریت شهری تحولی بنیادین یافت. رضایت شهروندی در این رویکرد، نه صرفاً نتیجه کیفیت خدمات، بلکه بازتابی از اعتماد، احترام و مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری محسوب می‌شود (Van Ryzin, 2015). این تحول باعث شد رضایت به شاخصی از مشروعیت نهادها و سرمایه اجتماعی تبدیل شود، به‌طوری که حتی در شرایط محدودیت منابع، مدیریت شهری می‌تواند با ارتقای عدالت و شفافیت فرآیندها، سطح رضایت را افزایش دهد.

بر پایه این چارچوب، شاخص‌های اجتماعی مورد استفاده در پژوهش - یعنی عاملیت اجتماعی، مشارکت محلی، تعاملات همسایگی، اعتماد عمومی، تحمل تنوع، تعاملات خانوادگی/دوستانه و تعاملات شغلی - نه به‌صورت منفک، بلکه به‌عنوان اجزای یک سامانه اجتماعی مرتبط تفسیر می‌شوند؛ سامانه‌ای که در بافت

حاشیه‌ای می‌تواند تحت تأثیر نابرابری امکانات تضعیف شود و در عین حال، به‌واسطه کیفیت حکمرانی خدمات شهری تقویت یا بازسازی گردد.

### پیشینه پژوهش

مسلمی‌طرفی (۱۴۰۴) با تمرکز بر مدیریت شهری ایذه، عملکرد مدیریت شهری را در پیوند با توسعه پایدار و امنیت اجتماعی ارزیابی کرد. یافته‌ها نشان داد سطح عملکرد پایین‌تر از مطلوب است، اما با مؤلفه‌های توسعه پایدار و امنیت اجتماعی رابطه مثبت دارد؛ بنابراین بهبود برنامه‌ریزی و توزیع خدمات می‌تواند امنیت اجتماعی را تقویت کند.

مکاری و همکاران (۱۴۰۳) با تمرکز بر پهنه جنوبی سکونتگاه‌های غیررسمی تبریز، عوامل اثرگذار بر بازآفرینی فرهنگ‌مینا را از دیدگاه خبرگان بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد عوامل مؤثر در چهار بعد اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و زیرساختی قابل طبقه‌بندی است و در میان آن‌ها بعد اجتماعی بیشترین سهم را در تبیین تغییرات دارد؛ به‌طوری که «امنیت» به‌عنوان مهم‌ترین پیشران اجتماعی و «برگزاری رویدادهای فرهنگی» به‌عنوان عامل کلیدی فرهنگی برجسته شد. بنابراین، بازآفرینی فرهنگ‌مینا در سکونتگاه‌های غیررسمی تبریز نیازمند اولویت‌دهی به مداخلات اجتماعی-فرهنگی در کنار بهبود زیرساخت‌ها است.

زینالی عظیم و همکاران (۱۴۰۳) زیست‌پذیری سکونتگاه‌های غیررسمی پهنه شمالی تبریز را با تحلیل محتوا و IPA ارزیابی کردند. نتایج، مجموعه‌ای از اولویت‌های بهبود مانند دسترسی پزشکی، فاصله تا فضاهای سبز/تفریح، آسفالت، زهکشی و تراکم را برجسته ساخت. پژوهش نشان داد ارتقای خدمات و زیرساخت، شرط بهبود کیفیت زندگی در حاشیه است. نصیری هنده‌خاله و همکاران (۱۴۰۱) عملکرد مدیریت شهری و دسترسی به خدمات رفاه اجتماعی را در محلات منطقه ۱۸ تهران با ترکیب پیمایش، GIS و تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره سنجیدند. نتایج از تفاوت معنادار برخورداری میان محلات و نارضایتی بالاتر در محلات کم‌برخوردار حکایت داشت و بر نقش مدیریت شهری در توزیع عادلانه رفاه شهری تأکید کرد.

جودی و همکاران (۱۴۰۰) مدیریت شهری پایدار را با رویکرد رضایتمندی شهروندان در اردبیل با SmartPLS بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد ابعاد اجتماعی-فرهنگی، اقتصادی-مدیریتی، زیست‌محیطی و فیزیکی-کالبدی بر

بر پایه مبانی نظری، چارچوب نظری پژوهش حاضر بر پیوند میان عدالت فضایی و سرمایه اجتماعی استوار است؛ بدین معنا که نابرابری در برخورداری از امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی در بافت‌های حاشیه‌ای می‌تواند به تضعیف شاخص‌های اجتماعی (اعتماد عمومی، مشارکت محلی، عاملیت اجتماعی، تعاملات اجتماعی و تحمل تنوع) بینجامد. در این میان، چارچوب مفهومی تحقیق با الهام از رویکرد حکمرانی شهروندمحور/ارزش عمومی، «رضایت از مدیریت خدمات شهری» را به‌عنوان سازه‌ای میانجی در نظر می‌گیرد که نشان می‌دهد شرایط عینی نابرابری چگونه در تجربه شهروندان به پیامدهای اجتماعی ترجمه می‌شود. بر این اساس، امکانات شهری متغیر مستقل، شاخص‌های اجتماعی متغیر وابسته، و رضایت از مدیریت خدمات شهری (شامل کیفیت خدمات، عدالت ادراک‌شده، پاسخ‌گویی و شفافیت، و مشارکت‌پذیری) متغیر میانجی است. مدل پژوهش فرض می‌کند بهبود حکمرانی خدمات می‌تواند اثرات منفی نابرابری فضایی را تعدیل کرده و ظرفیت‌های اجتماعی محله را تقویت کند.

رضایت اثر دارند و سهم ابعاد فیزیکی- کالبدی و زیست‌محیطی برجسته‌تر است.

آذر می و عبدالله‌زاده‌طرف (۱۳۹۸) با تمرکز بر محلات حاشیه‌نشین تبریز، اثر برنامه‌ریزی و طراحی محیطی بر احساس امنیت را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد احساس امنیت در محلات طراحی‌شده به‌طور معناداری بالاتر از محلات طراحی‌نشده است و مداخلاتی مانند نورپردازی، بهبود معابر و مبلمان شهری، کاهش محصوریت و تنوع کاربری‌ها با افزایش امنیت ادراک‌شده همراه است؛ بنابراین ارتقای طراحی محیطی می‌تواند به بهبود امنیت در بافت‌های حاشیه‌ای کمک کند.

برانداو و برتو<sup>۱</sup> (۲۰۲۵) در مطالعه کیفی سکونتگاه‌های غیررسمی کیپ‌تاون نشان دادند این فضاها با وجود کمبود زیرساخت، می‌توانند در کاهش کمبود مسکن و ایجاد مشاغل خرد نقش مثبت داشته باشند. یافته‌ها بر بهسازی مشارکتی، ادغام اقتصادی و تقویت سرمایه اجتماعی تأکید دارد؛ امری که برای حکمرانی شهری در حاشیه اهمیت راهبردی دارد.

موجاچی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۴) کیفیت زندگی در سکونتگاه‌های غیررسمی سالوادور برزیل طی کووید-۱۹ را مطالعه کردند. از دست رفتن شغل، کاهش درآمد و ناامنی غذایی بالا گزارش شد و ابعاد روانی- اجتماعی- جسمی کیفیت زندگی افت کرد. همچنین اشتغال و دسترسی بهتر به خدمات بهداشتی با رضایت و کیفیت زندگی رابطه مثبت داشت و ضعف حمایت نهادی نابرابری را تشدید کرد.

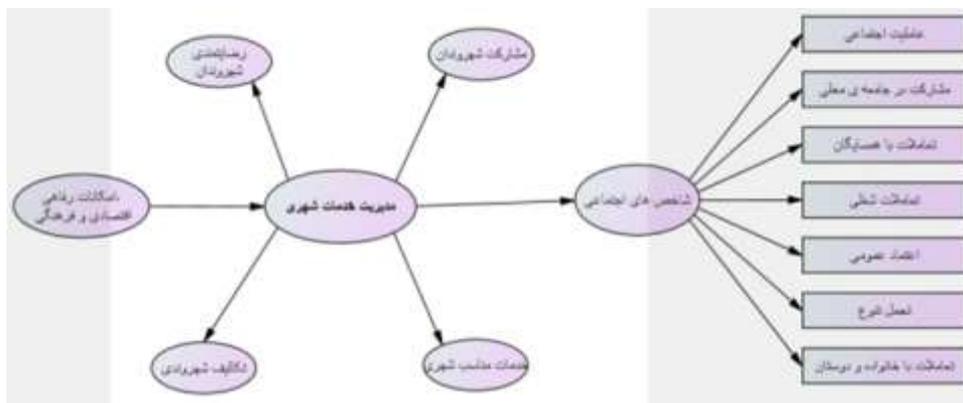
زیورکلوی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۴) با SEM چندگروهی در آکرا نشان دادند اثر سرمایه اجتماعی بر مشارکت اجتماع‌محور در سکونتگاه‌های غیررسمی، بافت‌مند است: در سکونتگاه بومی، سرمایه اجتماعی پیوندی قوی‌تر است و در سکونتگاه مهاجر، سرمایه اجتماعی پل‌زن نقش کلیدی دارد.

سالیگر<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۴) در چارچوب پروژه RISE (فجی و اندونزی) نشان دادند طراحی مشارکتی زیرساخت بهداشتی پس از اجرا به افزایش اعتماد همسایگی، توانمندی جمعی و مشارکت گروهی می‌انجامد. ساکنان این فرآیند را تغییر در شیوه حکمرانی و تعامل نهادهای شهری تفسیر کردند؛ بنابراین مشارکت، هم پیامد و هم سازوکار حکمرانی مؤثر است.

### چارچوب نظری

1. Brandau & Beretu
2. Mogaji
3. Ziorklui
4. Salinger





شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

اسناد مرتبط تدوین شد و داده‌های بخش میدانی از طریق پرسشنامه گردآوری گردید. پرسشنامه به گونه‌ای طراحی شد که توسط پاسخگو با راهنمایی مختصر پرسشگر قابل تکمیل باشد و گویه‌ها نیز بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش، عمدتاً به صورت بسته و با استفاده از طیف لیکرت تنظیم شدند. در مرحله تحلیل داده‌ها، پس از کدگذاری و ورود اطلاعات، پردازش آماری با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS 26 و Amoss انجام می‌شود. نتایج به دست آمده با اتکا بر آمار استنباطی مورد تبیین قرار می‌گیرد و برای آزمون روابط خطی بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده خواهد شد. همچنین برای آزمون الگوی روابط هم‌زمان بین سازه‌ها (از جمله آزمون مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم)، از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) بهره گرفته می‌شود.

به منظور اطمینان از روایی صوری ابزار پژوهش، پیش‌نویس پرسشنامه در اختیار ۱۰ نفر از متخصصان حوزه‌های جامعه‌شناسی شهری و مدیریت/حکمرانی شهری قرار گرفت. متخصصان، گویه‌ها را از حیث شفافیت و روانی بیان، تناسب با هدف و سؤال‌های پژوهش، کفایت پوشش مفهومی سازه‌ها، پرهیز از ابهام و دوپهلوی بودن، و قابلیت فهم برای ساکنان بافت حاشیه‌ای ارزیابی کردند. بر اساس بازخوردهای دریافتی، تعداد ۸ گویه بازنویسی شد، تعداد ۴ گویه برای رفع همپوشانی ادغام گردید و تعداد ۱۰ گویه به دلیل عدم تناسب یا تکرار حذف شد؛ همچنین ترتیب و چینش برخی پرسش‌ها برای افزایش انسجام و کاهش خستگی پاسخ‌گویان اصلاح شد. در نهایت، نسخه نهایی پرسشنامه با تأیید خبرگان از نظر وضوح، تناسب و کفایت محتوایی گویه‌ها برای اجرای میدانی آماده گردید. پایایی ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای همه مقیاس‌ها و زیرمقیاس‌ها ارزیابی شد. نتایج نشان داد پایایی

### روش انجام پژوهش

پژوهش حاضر با رویکرد پیمایشی انجام شده و از حیث هدف، در زمره پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد؛ زیرا نتایج آن می‌تواند در تبیین وضعیت حاشیه‌نشینی و نیز در بهبود شناخت مدیران و متولیان خدمات شهری از شرایط زیست‌محله‌ای و ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری در بافت‌های کم‌برخوردار به کار گرفته شود. از نظر ماهیت نیز مطالعه حاضر تبیینی است؛ بدین معنا که بدون مداخله در متغیرها، به توصیف وضعیت موجود و آزمون روابط بین سازه‌های پژوهش بر مبنای داده‌های میدانی می‌پردازد.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه ساکنان بافت حاشیه‌ای منطقه ملازینال شهر تبریز در سال ۱۴۰۴ است که از حیث ویژگی «حاشیه‌نشین بودن» مشترک‌اند. به منظور تعیین حجم نمونه، از فرمول کوکران استفاده شد و با توجه به جمعیت ۱۸۲۲۷ نفر، حجم نمونه برابر ۳۷۶ نفر برآورد گردید.

برای گردآوری داده‌های میدانی و تکمیل پرسشنامه‌ها، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بهره گرفته شد؛ به این معنا که واحدهای نمونه در محدوده ملازینال به گونه‌ای انتخاب شدند که هر عضو واجد شرایط جامعه آماری شانس برابر برای ورود به نمونه داشته باشد. در اجرای میدانی، ابتدا چارچوب نمونه در محدوده مورد مطالعه تعریف شد (واحدهای مسکونی/خانوارهای قابل دسترس در محدوده)، سپس با شماره‌گذاری واحدها و استفاده از انتخاب تصادفی (مانند جدول اعداد تصادفی یا تولیدکننده عدد تصادفی)، تعدادی واحد/پاسخگو تعیین و پرسشنامه‌ها میان افراد منتخب توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شد.

ابزار گردآوری داده‌ها ترکیبی از مطالعات اسنادی و میدانی بود؛ بدین ترتیب که بخش نظری پژوهش با مراجعه به منابع و

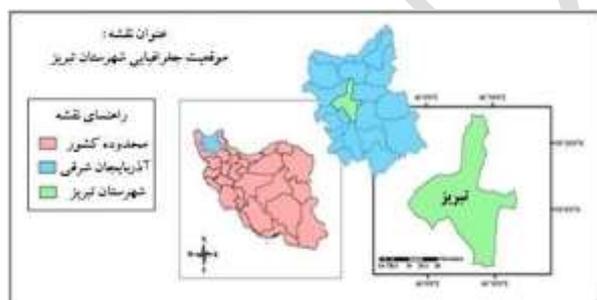
متغیر «امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی» ۰/۹۶ و برای ابعاد «مدیریت خدمات شهری» شامل «رضایتمندی شهروندان» ۰/۸۱، «تکالیف شهروندی» ۰/۷۹ و «خدمات مناسب شهری» ۰/۷۸ در سطح مطلوب قرار دارد. همچنین برای شاخص‌های اجتماعی مقدار آلفا ۰/۸۹ گزارش شد.

### محدوده مورد مطالعه

محدوده مورد مطالعه، کلان‌شهر تبریز است که بر اساس منابع جغرافیایی در مختصات تقریبی ۳۸ درجه و ۱ دقیقه تا ۳۸ درجه و ۸ دقیقه عرض شمالی و ۴۶ درجه و ۵ دقیقه تا ۴۶ درجه و ۲۲ دقیقه طول شرقی قرار گرفته است. تبریز از جمله شهرهای ایران است که با پدیده حاشیه‌نشینی موج‌وار مواجه بوده و در حال حاضر در نزدیک به ۲۰ پهنه/منطقه از شهر، کانون‌های حاشیه‌نشینی مشاهده می‌شود. این کانون‌ها در انتهای برخی محلات و نواحی از جمله سیلاب، یوسف‌آباد، خلیل‌آباد، دانش‌آباد، کشتارگاه، عباسی، مارالان، حافظ، طالقانی، حیثچی، کوچووار، قراملک، لاله، آخماقیه، ملازینال و طلاب گسترش

یافته‌اند. بر پایه برآوردهای اولیه، حدود ۲۵۰۰ تا ۳۰۰۰ هکتار از عرصه شهری تبریز توسط حدود ۴۰۰ هزار نفر جمعیت حاشیه‌نشین اشغال شده است؛ امری که با وجود اقدامات بازدارنده و کنترل‌های محلی، در سال‌های اخیر نه تنها به‌طور کامل مهار نشده، بلکه در برخی دوره‌ها با رشد محسوس همراه بوده است.

در این چارچوب، محدوده مورد مطالعه این پژوهش منطقه/محله ملازینال است که در کمربند شمالی تبریز و در دامنه ارتفاعات عینالی قرار دارد و از محدوده‌های شهرداری منطقه ۱ تبریز محسوب می‌شود. جمعیت این محله حدود ۱۸ هزار نفر برآورد می‌شود. از نظر حدود جغرافیایی، ملازینال از شمال به بزرگراه (کمربندی) پاسداران، از شرق به بلوار شهید رجایی و از جنوب به خیابان شهید شفیق‌زاده و خیابان قوشخانه محدود می‌شود. در بُعد همجواری‌های محلی نیز محور ملازینال در مجاورت/ارتباط با بافت‌های پیرامونی (از جمله مسیرهای منتهی به محلات احمدآباد و ششگلان) قرار گرفته و به شبکه معابر پیرامونی متصل است.



شکل ۲- موقعیت منطقه مورد مطالعه



شکل ۱- موقعیت کلانشهر تبریز در استان و کشور

### یافته‌ها

#### یافته‌های توصیفی

یافته‌های توصیفی مربوط به پاسخگویان منطقه ملازینال شهر تبریز نشان می‌دهد ترکیب نمونه پژوهش (n=۳۷۶) از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، تصویری نسبتاً روشن از ساخت اجتماعی ساکنان بافت حاشیه‌ای مورد مطالعه ارائه می‌کند. از حیث جنس، ۲۰۰ نفر (۵۳/۲ درصد) مرد و ۱۷۶ نفر (۴۶/۸ درصد) زن هستند. این توزیع، ضمن حفظ تعادل نسبی، بیانگر مشارکت کمی بیشتر مردان در پاسخگویی است که می‌تواند ناشی از الگوی حضور بیشتر مردان در فضاهای عمومی و تعاملات میدانی در محلات حاشیه‌ای باشد. برای توصیف

ساختار سنی پاسخ‌گویان، سن افراد در پنج طبقه دسته‌بندی شد. نتایج نشان می‌دهد بیشترین سهم نمونه به گروه‌های ۲۸-۱۸ سال (۱۳/۶٪) و ۳۸-۲۹ سال (۲۸٪) تعلق دارد و پس از آن گروه ۴۸-۳۹ سال (۲۶٪) قرار می‌گیرد؛ گروه‌های ۵۸-۴۹ سال (۲۳/۴٪) و ۵۹ سال و بالاتر (۹/۳٪) کمترین فراوانی را در میان پاسخ‌گویان داشته‌اند. در متغیر محل تولد، اکثریت پاسخ‌گویان متولد شهر بوده‌اند (۲۸۰ نفر؛ ۷۴/۵ درصد) و سهم متولدین روستا (۹۶ نفر؛ ۲۵/۵ درصد) کمتر است. این الگو می‌تواند نشان‌دهنده ترکیب جمعیتی ناهمگن در حاشیه شهر باشد؛ به‌گونه‌ای که هم ساکنان شهری و هم مهاجران روستایی در شکل‌گیری جمعیت محله نقش دارند و این امر در تحلیل

نابرابری امکانات و دسترسی به خدمات شهری اهمیت تبیینی دارد. از نظر وضعیت تأهل، بیشترین فراوانی مربوط به افراد متأهل است (۲۶۰ نفر؛ ۶۹/۱ درصد) و پس از آن مجردها (۸۷ نفر؛ ۲۳/۱ درصد) قرار دارند؛ همچنین مطلقه‌ها (۲۱ نفر؛ ۵/۶) و افراد بی‌همسر بر اثر فوت (۸ نفر؛ ۲/۲ درصد) سهم محدودتری را تشکیل می‌دهند. غالب بودن خانوارهای متأهل می‌تواند دلالت‌هایی برای تفسیر شاخص‌های اجتماعی مانند شبکه‌های حمایتی، انسجام اجتماعی و احساس تعلق محلی داشته باشد. در میان پاسخ‌گویان، بیشترین سهم مربوط به گروه دیپلم با فراوانی ۱۷۲ نفر (۴۵/۷ درصد) است. پس از آن، افراد با تحصیلات بالای دیپلم قرار دارند که ۱۱۷ نفر (۳۱/۱۲ درصد)

را شامل می‌شوند. همچنین ۸۷ نفر (۲۳/۱۴ درصد) از پاسخ‌گویان دارای تحصیلات زیر دیپلم بوده‌اند. در نهایت، وضعیت اشتغال حاکی از آن است که بیشترین فراوانی مربوط به شاغلان آزاد است (۲۲۱ نفر؛ ۵۸/۸ درصد) و پس از آن شاغلان بخش خصوصی (۱۰۳ نفر؛ ۲۷/۴ درصد) قرار دارند؛ سهم بخش دولتی (۲۵ نفر؛ ۶/۶ درصد) و بیکاران (۲۷ نفر؛ ۷/۲ درصد) کمتر است. غلبه اشتغال آزاد، با ویژگی‌های اقتصاد غیررسمی و آسیب‌پذیری معیشتی در بافت‌های حاشیه‌ای سازگار بوده و می‌تواند در تبیین پیوند میان نابرابری امکانات و پیامدهای اجتماعی نقش مهمی ایفا کند.

جدول ۰۱. آمار توصیفی پاسخگویان

مورد	ویژگی	فراوانی	درصد
جنس	مرد	۲۰۰	۵۳/۲
	زن	۱۷۶	۴۶/۸
سن	۱۸-۲۸	۵۱	۱۳/۶
	۲۹-۳۸	۱۰۵	۲۸
	۳۹-۴۸	۹۷	۲۶
	۴۹-۵۸	۸۸	۲۳/۴
	۵۹ و بالاتر	۳۵	۹/۳
محل تولد	شهر	۲۸۰	۷۴/۵
	روستا	۹۶	۲۵/۵
	مجرد	۸۷	۲۳/۱
وضعیت تأهل	متأهل	۲۶۰	۶۹/۱
	مطلقه	۲۱	۵/۶
	بی همسر بر اثر فوت	۸	۲/۲
	زیر دیپلم	۸۷	۲۳/۱۴
میزان تحصیلات	دیپلم	۱۷۲	۴۵/۷
	بالای دیپلم	۱۱۷	۳۱/۱۲
	شاغل بخش دولتی	۲۵	۶/۶
وضعیت اشتغال	شاغل بخش خصوصی	۱۰۳	۲۷/۴
	آزاد	۲۲۱	۵۸/۸
	بیکار	۲۷	۷/۲

نتایج آماره‌های پراگندگی در بافت حاشیه‌ای ملازینال تبریز نشان می‌دهد ارزیابی کلی از مدیریت خدمات شهری با میانگین ۳۶/۶۷ در سطحی پایین‌تر از مقدار متوسط ۴۸ قرار دارد؛ این فاصله (۱۱/۳۳-) بیانگر آن است که کارکرد مدیریت خدمات شهری از منظر شهروندان، کمتر از سطح مطلوب/انتظاری ارزیابی شده و می‌تواند به تضعیف اعتماد نهادی و کاهش احساس پاسخ‌گویی در سطح محله بینجامد. در سطح ابعاد سازه مدیریت خدمات شهری، الگوی میانگین‌ها نشان می‌دهد «تجربه عینی خدمات» و «قضاوت رضایتمندانه» با افت بیشتری همراه است. میانگین خدمات مناسب شهری

۸/۰۳ است که نسبت به مقدار متوسط ۱۲ (۳/۹۶-) پایین‌تر بوده و از دید جامعه‌شناسی شهری می‌تواند نشانه ادراک کاستی در کیفیت/کفایت خدمات روزمره و پیامدهای آن بر کیفیت زندگی باشد. همچنین رضایتمندی شهروندان با میانگین ۸/۰۲ در مقایسه با مقدار متوسط ۱۱ (۲/۹۷-) نشان می‌دهد ارزیابی عمومی از مدیریت خدمات شهری بیش از آنکه مثبت باشد، متأثر از تجربه کمبودها و نارسایی‌هاست. در بعد کنش جمعی، مشارکت شهروندان با میانگین ۷/۸ نسبت به مقدار متوسط ۱۱ (۳/۱۹-) پایین‌تر است؛ این امر می‌تواند حاکی از ضعف سازوکارهای مشارکت‌پذیری، محدودیت کانال‌های اثرگذاری و

نتایج آماره‌های پراگندگی در بافت حاشیه‌ای ملازینال تبریز نشان می‌دهد ارزیابی کلی از مدیریت خدمات شهری با میانگین ۳۶/۶۷ در سطحی پایین‌تر از مقدار متوسط ۴۸ قرار دارد؛ این فاصله (۱۱/۳۳-) بیانگر آن است که کارکرد مدیریت خدمات شهری از منظر شهروندان، کمتر از سطح مطلوب/انتظاری ارزیابی شده و می‌تواند به تضعیف اعتماد نهادی و کاهش احساس پاسخ‌گویی در سطح محله بینجامد. در سطح ابعاد سازه مدیریت خدمات شهری، الگوی میانگین‌ها نشان می‌دهد «تجربه عینی خدمات» و «قضاوت رضایتمندانه» با افت بیشتری همراه است. میانگین خدمات مناسب شهری

یا کاهش انگیزش مشارکتی در نتیجه ادراک نابرابری و نارضایتی نهادی باشد. در مقابل، تکالیف شهروندی با میانگین ۱۲/۸۱ به مقدار متوسط ۱۴ نزدیک‌تر است (۱/۱۸-) که نشان می‌دهد بعد هنجاری/مسئولیت‌پذیری شهروندی در محله تا حدی پایدارتر از ابعاد مشارکت و رضایت است؛ با این حال، فاصله موجود بیانگر آن است که این گرایش هنجاری لزوماً به مشارکت مؤثر و رضایت پایدار تبدیل نشده است.

در متغیرهای امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی با میانگین ۴۶/۲۴ اندکی پایین‌تر از مقدار متوسط ۴۸/۵ (به میزان ۲/۲۵-) قرار دارد و تصویری از «کمبود ملایم اما معنادار» در برخورداری ارائه می‌کند. هم‌زمان، شاخص‌های اجتماعی نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی محله عمدتاً در سطح پیوندهای نزدیک عمل می‌کند: عاملیت اجتماعی با میانگین ۲۶ بالاتر از مقدار متوسط ۲۴ (به میزان +۲) است، اما مشارکت در جامعه محلی ۱۶/۱۱ نسبت به مقدار متوسط ۱۹/۵ به میزان (۳/۳۸-) پایین‌تر است؛ یعنی ظرفیت کنشگری فردی/ذهنی وجود دارد، ولی به سازمان‌یافتگی جمعی در سطح محله کمتر تبدیل شده است. در بعد روابط، تعاملات با همسایگان ۱۳/۹ و اعتماد عمومی ۱۵/۰۹ هر دو پایین‌تر از مقدار متوسط‌اند (به ترتیب ۱/۰۹- و ۱/۴-). و تحمل تنوع ۶/۰۷ نیز ۰/۹۲- واحد پایین‌تر از مقدار متوسط ۷ است؛ این ترکیب معمولاً به معنای شکنندگی انسجام اجتماعی فراگیر و حساسیت به شکاف‌های اجتماعی/فرهنگی در بافت‌های حاشیه‌ای است. در مقابل، تعاملات با خانواده و دوستان ۸/۶۷ و تعاملات شغلی ۱۰/۷ اندکی بالاتر از مقدار متوسط‌اند (به ترتیب ۰/۲۷+ و ۰/۲۰+) که نشان می‌دهد شبکه‌های حمایتی خصوصی و روابط کاری می‌توانند نقش «سپر جبرانی» در برابر ضعف سرمایه اجتماعی نهادمند محله ایفا کنند.

### یافته‌های استنباطی

در این پژوهش برای آزمون رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد؛ زیرا تحلیل در سطح سازه‌های پژوهش (نمره‌های ترکیبی/میانگین گویه‌های هر سازه) انجام گرفته و این نمره‌ها بر مبنای مقیاس لیکرت به صورت کمی و در حد فاصله‌ای در نظر گرفته شده‌اند. الگوی همبستگی‌ها مطابق جدول ۲، نشان می‌دهد مدیریت خدمات شهری در منطقه ملازینال بیش از آنکه به «اعتماد عمومی» و «برداشت‌های ارزشی کلان» متصل باشد، با ساخت‌های تعاملی و کنش محور زندگی روزمره پیوند دارد. نخست، رابطه مثبت و معنادار مدیریت خدمات شهری با امکانات رفاهی،

اقتصادی و فرهنگی ( $r = 0/454, p < 0.001$ )، بیانگر هم‌پوشانی ادراک شهروندان از «کیفیت مدیریت» با «سطح برخورداری» است؛ به بیان دیگر، در بافت حاشیه‌ای، مدیریت شهری زمانی به‌مثابه حکمرانی مؤثر تجربه می‌شود که در خروجی‌های ملموس (امکانات و خدمات) قابل مشاهده باشد. این الگو در ابعاد مدیریت نیز تکرار شده و «خدمات مناسب شهری» بیشترین همبستگی را با امکانات نشان می‌دهد.

( $r = 0/464, p < 0.001$ )؛ بنابراین می‌توان استدلال کرد که در ذهن شهروندان، کیفیت خدمات روزمره مهم‌ترین کانال ارزیابی مدیریت و نیز معیار قضاوت درباره عدالت توزیعی/فضایی است.

دوم، مدیریت خدمات شهری با عاملیت اجتماعی رابطه مثبت معنادار دارد ( $r = 0/283, p < 0.001$ )؛ این رابطه در بعد «تکالیف شهروندی» قوی‌تر است ( $r = 0/339, p < 0.001$ )؛ و نشان می‌دهد هرچه تجربه شهروند از نظم خدماتی، قواعد‌پذیری و کارکرد نهادی بهتر باشد، ظرفیت ادراک شده برای کنشگری و اثرگذاری اجتماعی نیز تقویت می‌شود. از منظر جامعه‌شناسی شهری، این وضعیت می‌تواند به این معنا باشد که «قابلیت کنش» در محلات حاشیه‌ای تا حدی تابع وجود حداقلی از کارآمدی نهادی است؛ یعنی خدمات شهری به‌مثابه زیرساخت اجتماعی، انرژی روانی و اعتماد به امکان تغییر را برای کنش جمعی فراهم می‌کند.

سوم، رابطه مدیریت خدمات شهری با مشارکت در جامعه محلی مثبت و معنادار اما نسبتاً ضعیف است ( $r = 0/225$ )؛ و در میان ابعاد، فقط «خدمات مناسب شهری» ( $p < 0.001$ )؛ و در میان ابعاد، فقط «خدمات مناسب شهری» رابطه معنادار دارد ( $r = 0/255, p < 0.001$ ). این یافته نشان می‌دهد مشارکت محلی در ملازینال بیش از آنکه به «رضایتمندی کلی» یا «مشارکت شهروندان» به‌عنوان نگرش وابسته باشد، به تجربه عینی کفایت خدمات وابسته است. در واقع، خدمات مناسب می‌تواند هزینه‌های مشارکت را کاهش دهد (زمان، فرسایش، ناامیدی) و فرصت‌های حضور در عرصه عمومی محله را بیشتر کند؛ در حالی که صرف رضایت یا تمایل، بدون پشتوانه خدماتی، به مشارکت پایدار تبدیل نمی‌شود.

چهارم، مدیریت خدمات شهری با تعاملات با همسایگان رابطه مثبت و معنادار دارد ( $r = 0/323, p < 0.001$ ) و این رابطه در بعد «رضایتمندی شهروندان» برجسته‌تر است ( $r = 0/369$ )؛ این الگو دلالت دارد که بهبود تجربه خدماتی و رضایت از مدیریت، با تقویت «سرمایه اجتماعی پیوندی» (روابط همسایگی، همیاری، شبکه‌های حمایتی محله‌ای) همراه

تکلیف‌محور و نظم‌گرایانه ممکن است با پذیرش تفاوت‌های اجتماعی/فرهنگی در تنش قرار گیرد؛ یعنی نوعی «انسجام هنجاری» لزوماً به «گشودگی اجتماعی» تبدیل نمی‌شود. در نهایت، مدیریت خدمات شهری با تعامل با خانواده و دوستان ( $p < .001$ ,  $r = 0/302$ ) و تعاملات شغلی ( $p < .001$ ,  $r = 0/211$ ) رابطه مثبت دارد. این امر نشان می‌دهد خدمات شهری از مسیر کاهش فشارهای روزمره و افزایش قابلیت تحرک/دسترسی، می‌تواند شبکه‌های اجتماعی خصوصی و اقتصادی را نیز فعال‌تر کند. جمع‌بندی نتایج همبستگی‌ها در ملازینال تأیید می‌کند که نقش مدیریت خدمات شهری، بیش از آنکه مستقیماً «اعتماد عمومی» را دگرگون کند، از طریق تقویت تعاملات محله‌ای، عاملیت اجتماعی و مشارکت محلی قابل فهم است؛ دقیقاً همان مسیری که با منطق مقاله شما درباره حکمرانی شهری در آینه تجربه حاشیه‌نشینان هم‌راستا است.

است. در محلات حاشیه‌ای که بخش مهمی از تاب‌آوری اجتماعی بر دوش روابط نزدیک است، خدمات شهری می‌تواند نقش «تثبیت‌کننده نظم روزمره» را ایفا کند و در نتیجه تعاملات همسایگی را افزایش دهد. پنجم، برخلاف انتظار رایج، رابطه مدیریت خدمات شهری با اعتماد عمومی معنادار نیست ( $r = 0/059$ ). این یافته به‌صورت جامعه‌شناختی قابل تفسیر است: در بافت‌های حاشیه‌ای، اعتماد عمومی اغلب محصول تجربه‌های تاریخی طرد، نابرابری نهادی و ارزیابی‌های کلان از عدالت است؛ بنابراین حتی اگر خدمات تا حدی بهبود یابد، لزوماً به ترمیم سریع اعتماد عمومی نمی‌انجامد و نیازمند سیاست‌های شفافیت، پاسخ‌گویی و رویه‌های مشارکتی پایدارتر است. ششم، متغیر تحمل تنوع با مدیریت خدمات شهری رابطه معناداری ندارد ( $r = 0/02$ )، اما با بُعد «تکالیف شهروندی» رابطه منفی و معنادار دارد ( $p < .001$ ,  $r = -0/235$ ). این امر می‌تواند نشان دهد در این بافت، برجستگی هنجارهای

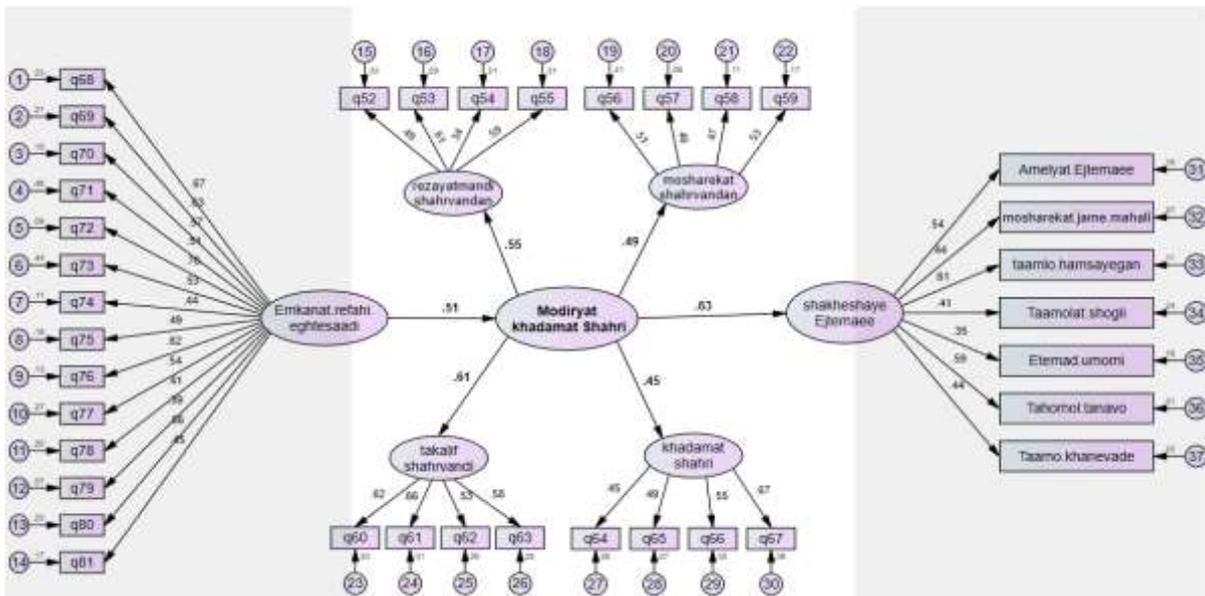
جدول ۲. همبستگی پیرسون مدیریت خدمات شهری و ابعاد آن با متغیرهای پژوهش

متغیرها	رضایتمندی شهروندان	مشارکت شهروندان	تکالیف شهروندی	خدمات مناسب شهری	مدیریت خدمات شهری (کل)
امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی	0/342 (0/001)	0/385 (0/001)	0/421 (0/001)	0/454 (0/001)	0/454 (0/001)
عاملیت اجتماعی	0/342 (0/05)	0/339 (0/001)	0/223 (0/05)	0/283 (0/001)	0/283 (0/001)
مشارکت در جامعه محلی	0/162 (0/107) 0/168 (0/05)	0/168 (0/107)	0/162 (0/122)	0/255 (0/05)	0/225 (0/05)
تعاملات با همسایگان	0/369 (0/001)	0/243 (0/05)	0/227 (0/05)	0/282 (0/001)	0/223 (0/001)
اعتماد عمومی	0/079 (0/451)	0/009 (0/932)	0/054 (0/607)	0/065 (0/534)	0/059 (0/571)
تحمل تنوع	0/073 (0/487)	0/008 (0/940)	-0/235 (0/05)	0/019 (0/859)	-0/020 (0/847)
تعامل با خانواده و دوستان	0/303 (0/001)	0/246 (0/05)	0/150 (0/151)	0/318 (0/001)	0/302 (0/001)
تعاملات شغلی	0/206 (0/05)	0/150 (0/150)	0/249 (0/05)	0/163 (0/119)	0/211 (0/05)

## مدل معادلات ساختاری

در این پژوهش، مدل معادلات ساختاری برای آزمون هم‌زمان روابط مستقیم و غیرمستقیم میان «امکانات رفاهی-اقتصادی-فرهنگی»، «مدیریت خدمات شهری» و «شاخص‌های اجتماعی» به کار رفت.

ضرورت استفاده از SEM در امکان برآورد نقش میانجی مدیریت خدمات شهری، کنترل خطای اندازه‌گیری سازه‌های نهفته و ارزیابی یکپارچه برازش مدل نظری نهفته است.



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری نقش رضایت از مدیریت خدمات شهری در رابطه نابرابری امکانات و شاخص‌های اجتماعی

نسبتاً خوبی دارد. در شاخص‌های افزایشی،  $GFI=0/90$  و  $0/88=$  AGFI و نیز  $NNFI=0/91$  در محدوده قابل قبول قرار دارند؛ اما  $NFI=0/86$  و به‌ویژه  $CFI=0/79$  حاکی از برازش «متوسط» امکان بهبود مدل از طریق بازنگری مسیرها/شاخص‌هاست.

طبق جدول ۳، نتایج شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری نشان می‌دهد که الگو از حیث خطای تقریب و برخی شاخص‌های کلی، برازش قابل قبول دارد. مقدار  $0/063=$  RMSEA بیانگر خطای تقریب در حد «مناسب/قابل قبول» (کمتر از  $0/08$  و نزدیک به  $0/06$ ) است و با توجه به درجه آزادی بالا  $df=955$  می‌توان نتیجه گرفت مدل از نظر پارسیمونی وضعیت

جدول ۳. مقادیر شاخص‌های برازش الگوی معادله ساختاری

شاخص‌های برازش	خود	درجه آزادی	خطای میانگین مجذورات تقریب	معناداری	شاخص تطبیقی	برازش هنجارنشده	شاخص برازش هنجارنشده	نیکویی برازش	نیکویی برازش اصلاح شده
مقدار	۲۶۵۴/۱۲	۹۵۵	۰/۰۶۳	۰/۰۰۰	۰/۷۹	۰/۸۶	۰/۹۱	۰/۹۰	۰/۸۸

بر نقش تعیین کننده سازوکارهای حکمرانی محلی در شکل‌دهی به پیامدهای اجتماعی تأکید دارد. در ابعاد مدیریت خدمات شهری، ضرایب تبیین تکالیف شهروندی ( $0/564$ ) و مشارکت شهروندان ( $0/519$ ) بالاتر از خدمات مناسب شهری ( $0/477$ ) و رضایت‌مندی شهروندان ( $0/454$ ) است. این الگو نشان می‌دهد مؤلفه‌های هنجاری/نظم‌محور و کنش‌محور مدیریت خدمات شهری، بیش از رضایت کلی شهروندان قابل پیش‌بینی‌اند؛ به بیان دیگر، رضایت در بافت حاشیه‌ای احتمالاً علاوه بر مدیریت خدمات، از عوامل زمینه‌ای دیگری مانند تجربه بی‌عدالتی، ناامنی اقتصادی یا مقایسه فضایی با سایر مناطق شهر نیز اثر می‌پذیرد.

مطابق جدول ۴، ضرایب تبیین ( $R^2$ ) استخراج شده از مدل معادلات ساختاری نشان می‌دهد، توان تبیینی مدل در سطح «متوسط تا بالا» قرار دارد. بیشترین مقدار مربوط به سازه امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی است ( $R^2=0/697$ ) که بیانگر آن است بخش عمده واریانس این سازه توسط شاخص‌های مشاهده‌پذیر آن به‌خوبی بازنمایی می‌شود و سنجش برخورداری/نابرخورداری فضایی در ملازینال از انسجام مناسبی برخوردار است. در سطح سازه پیامدی، شاخص‌های اجتماعی با ( $R^2=0/610$ ) نشان می‌دهد مدل قادر است حدود ۶۱ درصد تغییرات سرمایه و پیامدهای اجتماعی محله (از عاملیت و مشارکت تا تعاملات) را توضیح دهد؛ رقمی که در مطالعات جامعه‌شناسی شهری، تبیین قوی محسوب می‌شود و

جدول ۴. مقادیر برآورد استاندارد و آماره تی متغیرهای پژوهش

متغیرها	کدها	شاخص ها	برآوردهای استاندارد	آماره t	ضرایب تبیین
امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی	q68	دسترسی به آب آشامیدنی باکیفیت در منزل	۰/۶۷۸	۱۲/۳۲	۰/۶۹۷
	q69	دسترسی به خدمات پزشکی (مطب‌های خصوصی پزشکان)	۰/۶۲۵	۱۱/۲۵	
	q70	دسترسی به بیمارستان‌های دولتی	۰/۵۷۲	۱۰/۵۸	
	q71	دسترسی به داروخانه	۰/۵۱۶	۱۰/۰۱	
	q72	دسترسی به شغل مناسب متناسب با توان فردی	۰/۷۶۳	۱۴/۴۶	
	q73	دسترسی به پارک و فضای سبز در محل زندگی	۰/۵۳۴	۱۰/۴۶	
	q74	تناسب تعداد پارک‌ها و مکان‌های تفریحی با نیازهای اهالی محل	۰/۴۴۵	۸/۸۷	
	q75	رضایت از بهداشت محیط محل زندگی	۰/۳۹۶	۹/۴۱	
	q76	دسترسی به مدارس مناسب	۰/۶۲۵	۱۱/۰۲	
	q77	دسترسی به مدارس باکیفیت	۰/۵۴۸	۱۰/۱۵	
	q78	دسترسی به کتابخانه‌های عمومی	۰/۴۱۹	۸/۱۲	
	q79	کفایت تعداد کتابفروشی در محل زندگی	۰/۳۹۵	۷/۲۵	
q80	تناسب تعداد فروشگاه‌ها (هایپرمارکت) در محل زندگی	۰/۶۶۲	۱۲/۰۲		
q81	مناسب بودن کیفیت دسترسی به خدمات مخابراتی (تلفن ثابت و تلفن همراه)	۰/۴۵۳	۸/۴۶		
رضایتمندی شهروندان	q52	رضایت از مجموعه مدیریت شهری منطقه	۰/۴۹۲	۸/۷۹	۰/۴۵۷
	q53	رضایت از عملکرد مجموعه مدیریت شهری منطقه در اجرای پروژه‌های عمرانی	۰/۶۱۳	۱۱/۶۷	
	q54	رضایت از عملکرد مجموعه مدیریت شهری منطقه در حوزه خدمات رفاهی	۰/۳۳۲	۶/۷۳	
	q55	توجه مجموعه مدیریت شهری منطقه به رضایت شهروندان	۰/۵۹۳	۸/۸۳	
	q56	جلب مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های عمرانی منطقه	۰/۵۱۴	۹/۲۱	
مشارکت شهروندان	q57	رضایت از میزان مشارکت در اجرای پروژه‌های عمرانی منطقه	۰/۴۶۲	۸/۵۵	۰/۵۱۹
	q58	میزان نظرخواهی از مردم در اجرای پروژه‌های عمرانی منطقه	۰/۴۷۶	۸/۹۴	
	q59	میزان مشارکت مردم در اجرای پروژه‌های عمرانی منطقه	۰/۵۳۶	۱۰/۴۷	
تکالیف شهروندی	q60	رضایت از خدمات ارائه شده توسط شهرداری منطقه	۰/۶۲۸	۱۲/۳۸	۰/۵۶۴
	q61	کافی بودن خدمات ارائه شده توسط شهرداری منطقه	۰/۶۶۴	۱۲/۷۴	
	q62	پایبندی به قانون و رعایت آن	۰/۵۳۲	۱۰/۶۴	
	q63	پایبندی به پرداخت مالیات و سایر عوارض قانونی	۰/۵۸۳	۸/۷۶	
خدمات مناسب شهری	q64	رضایت از خدمات مناسب شهری در حوزه اجتماعی	۰/۴۵۶	۸/۵۱	۰/۴۷۷
	q65	رضایت از خدمات مناسب شهری در حوزه فرهنگی	۰/۴۹۷	۸/۷۲	
	q66	رضایت از خدمات مناسب شهری در حوزه معیشتی	۰/۵۵۴	۹/۸۵	
	q67	رضایت از خدمات مناسب شهری در حوزه رفاهی	۰/۶۷۸	۱۲/۸۶	
شاخص های اجتماعی		عاملیت اجتماعی عاملیت اجتماعی	۰/۵۴۲	۱۰/۸۶	۰/۶۱۰
		مشارکت در جامعه محلی	۰/۴۴۲	۸/۳۵	
		تعاملات با همسایگان	۰/۶۱۵	۱۲/۰۵	
		تعاملات شغلی	۰/۴۱۳	۸/۰۹	
		اعتماد عمومی	۰/۳۵۳	۷/۴۳	
		تحمل تنوع	۰/۵۹۴	۱۰/۴۴	
		تعاملات با خانواده و دوستان	۰/۴۴۵	۸/۶۵	

متوسط‌توجه‌بالا است؛ یعنی هرچه شهروندان برخورداری بیشتری از امکانات پایه و رفاهی-فرهنگی را تجربه کنند (یا شکاف‌های دسترسی را کمتر حس کنند)، ارزیابی آنان از کارکرد مدیریت خدمات شهری نیز به‌طور معناداری ارتقا می‌یابد. از منظر جامعه‌شناسی شهری، این رابطه بیانگر آن است که «حکمرانی» در حاشیه بیش از آن که مفهومی انتزاعی باشد، در تجربه روزمره شهروندان از دسترسی، کیفیت و کفایت خدمات ریشه دارد؛ به‌عبارت دیگر،

یافته‌های مدل معادلات ساختاری مطابق جدول ۵ نشان می‌دهد سازه «امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی» به‌مثابه بُعد عینی برخورداری/ نابرخورداری فضایی در محله حاشیه‌ای ملازینال، از طریق «مدیریت خدمات شهری» به «شاخص‌های اجتماعی» متصل می‌شود و دقیقاً همان منطق عنوان مقاله- حکمرانی شهری در آینه تجربه حاشیه‌نشینان- را صورت‌بندی می‌کند. مطابق ضرایب استاندارد، نقش امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی مسیر امکانات بر مدیریت خدمات شهری با ضریب  $\beta=0/51$  و در سطحی

وضعیت عینی محله به زبان «کارآمدی/ناتوانی» مدیریت شهری ترجمه می‌شود.

در گام بعد، مسیر مدیریت خدمات شهری بر شاخص‌های اجتماعی با ضریب  $\beta = 0/63$ ، مثبت و نسبتاً قوی است. این یافته دلالت می‌کند که مدیریت خدمات شهری نقش «مکانیسم اجتماعی‌ساز» دارد؛ بهبود در کیفیت مدیریت و خدمات، به تقویت پیامدهای اجتماعی مانند عاملیت، مشارکت محلی و شبکه‌های تعاملاتی می‌انجامد. در بافت‌های حاشیه‌ای که فشارهای ساختاری (کمبودها، بی‌ثباتی اقتصادی و احساس طرد) می‌تواند پیوندهای اجتماعی را فرسایش دهد، کارکرد مدیریت خدمات شهری به‌مثابه یک نهاد میانجی، توان تبدیل شرایط سخت به نظم روزمره قابل زیست را دارد؛ همین نظم روزمره است که امکان شکل‌گیری تعاملات همسایگی، مشارکت محلی و احساس توانمندی را بالا می‌برد.

نکته کلیدی مدل، نقش میانجی مدیریت خدمات شهری است. و اثر امکانات بر شاخص‌های اجتماعی عمدتاً از مسیر مدیریت خدمات شهری تبیین می‌شود. اندازه اثر غیرمستقیم «امکانات رفاهی-اقتصادی-فرهنگی» به‌طور غیرمستقیم و با شدتی قابل توجه (حدود  $0/32$ ) شاخص‌های اجتماعی را ارتقا می‌دهد، اما این ارتقا زمانی رخ می‌دهد که امکانات در سطح تجربه‌شده شهروندان به «مدیریت خدمات شهری بهتر» تبدیل شود. این نتیجه از نظر سیاستی اهمیت دارد. صرف افزایش منابع یا اجرای پروژه‌ها اگر به تجربه بهبود در حکمرانی خدمات (پاسخ‌گویی، کفایت، نظم، عدالت رویه‌ای) منجر نشود، لزوماً به ارتقای سرمایه و پیامدهای اجتماعی در محله نمی‌انجامد.

در سطح سنجش سازه میانجی، «مدیریت خدمات شهری» با چهار بُعد بازنمایی شده است که ضرایب استاندارد آن‌ها به ترتیب تکالیف شهروندی  $0/614$ ، رضایتمندی شهروندان  $0/551$ ، مشارکت شهروندان  $0/493$  و خدمات مناسب شهری  $0/452$  است. بالاتر بودن بار عاملی «تکالیف شهروندی» نشان می‌دهد در منطقه ملازینال، مدیریت خدمات شهری بیش از هر چیز با مؤلفه‌های

هنجاری-نظم‌محور (قواعد‌پذیری، کفایت خدمات و رابطه وظیفه/تعهد شهروند-شهرداری) ادراک می‌شود؛ سپس رضایت عمومی به‌عنوان شاخص مشروعیت نهادی قرار می‌گیرد. پایین‌تر بودن بار «خدمات مناسب شهری» نسبت به سایر ابعاد می‌تواند به این معنا باشد که تجربه خدمات در حاشیه، گرچه مهم است، اما در ذهن شهروندان به‌تنهایی کافی نیست و در کنار نظم نهادی و رضایت و امکان مشارکت معنا پیدا می‌کند؛ یعنی کیفیت حکمرانی فقط «خدمت» نیست، بلکه «چگونگی ارائه خدمت» و «رابطه شهروند-نهاد» نیز هست.

نتایج معادلات ساختاری نشان می‌دهد در بافت حاشیه‌ای ملازینال، اثر نابرابری و برخورداری از امکانات شهری بر شاخص‌های اجتماعی، صرفاً از مسیر «افزایش یا کاهش خدمات» قابل توضیح نیست؛ بلکه به‌طور معنادار از طریق کیفیت «حکمرانی خدمات شهری» شکل می‌گیرد. به بیان دیگر، امکانات زمانی به بهبود پیامدهای اجتماعی مانند عاملیت، مشارکت محلی، تعاملات همسایگی و اعتماد کمک می‌کنند که ساکنان آن را در قالب مدیریت عادلانه، پاسخ‌گو و قابل اتکا تجربه کنند. در چنین زمینه‌ای، عدالت ادراک‌شده، شفافیت تصمیم‌گیری، احترام در تعاملات نهادی و امکان مشارکت، نقش واسطه‌ای دارد و تعیین می‌کند کمبودها و نابرابری‌ها به نارضایتی و طرد اجتماعی منجر شوند یا با مداخلات حکمرانی، آثار منفی آن‌ها تعدیل گردد. بنابراین حکمرانی خدمات شهری در ملازینال نقش «مبدل اجتماعی» دارد؛ می‌تواند نابرابری فضایی را به فرسایش سرمایه اجتماعی و کاهش مشارکت تبدیل کند، یا برعکس با ارتقای عدالت توزیعی و رویه‌ای و تقویت ارتباط دوسویه با شهروندان، مسیر بازسازی رضایت و انسجام اجتماعی را فعال سازد. این یافته با ادبیات ارزش عمومی و عدالت فضایی هم‌راستاست و نشان می‌دهد سیاست‌های شهری باید هم‌زمان بر بهبود خدمات و اصلاح رویه‌های حکمرانی تمرکز کنند.

**جدول ۵. اثرات مدیریت خدمات شهری و امکانات بر مؤلفه‌های شاخص‌های اجتماعی**

مسیر	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم
مدیریت خدمات شهری → امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی	۰/۵۱۴	-
شاخص‌های اجتماعی → مدیریت خدمات شهری	۰/۶۲۲	-
شاخص‌های اجتماعی → امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی	-	۰/۳۲۱
<b>بُدهای مدیریت خدمات شهری</b>	<b>اثر مستقیم بُدهای مدیریت خدمات شهری</b>	<b>اثر غیرمستقیم امکانات از طریق بُدهای مدیریت خدمات شهری</b>
شاخص‌های اجتماعی → رضایتمندی شهروندان	۰/۵۵۱	۰/۲۸۱
شاخص‌های اجتماعی → مشارکت شهروندان	۰/۴۹۳	۰/۲۵۰
شاخص‌های اجتماعی → تکالیف شهروندی	۰/۶۱۴	۰/۳۱۱

## بحث و نتیجه‌گیری

این بخش با تکیه بر یافته‌های توصیفی، همبستگی و مدل معادلات ساختاری، نتایج پژوهش را تفسیر و پیامدهای نظری و سیاستی آن را برای حکمرانی شهری در بافت حاشیه‌ای ملازینال جمع‌بندی می‌کند. تأکید بر سازوکارهای اثرگذاری امکانات و مدیریت خدمات شهری بر شاخص‌های اجتماعی و مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که «حکمرانی شهری» در بافت حاشیه‌ای ملازینال، بیش از هر چیز در سطح تجربه روزمره شهروندان از دسترسی به امکانات و کیفیت/کفایت خدمات شهری معنا می‌یابد و پیامدهای اجتماعی آن نیز عمدتاً در سطح روابط محلی و کنشگری روزمره بروز می‌کند. از منظر نظری، این نتیجه با ادبیات هاروی (۲۰۰۹) و سوچا (۲۰۱۰) درباره «عدالت فضایی» هم‌راستا است که شهر را میدان بازتولید نابرابری‌های اجتماعی و فضایی می‌داند و تأکید می‌کند توزیع نابرابر خدمات، به تضعیف فرصت‌های اجتماعی و تشدید طرد منجر می‌شود. در ملازینال نیز میانگین مدیریت خدمات شهری پایین‌تر از سطح متوسط گزارش شد و در ابعاد آن، «خدمات مناسب شهری» و «رضایتمندی شهروندان» افت بیشتری داشت؛ این امر نشان می‌دهد تجربه زیسته ساکنان از مدیریت شهری، بیش از آنکه بر وعده‌ها یا برنامه‌های رسمی متکی باشد، بر خروجی‌های ملموس و تکرارشونده (کیفیت خدمت‌رسانی، توجه به نیازها، پاسخ‌گویی) بنا شده است. در سطح جامعه‌شناختی، این وضعیت بیانگر نوعی «فاصله نهادی» است: شهروندان می‌کوشند با اتکا به شبکه‌های نزدیک (خانواده، دوستان، روابط کاری) فشارهای روزمره را جبران کنند، اما در عین حال، ارزیابی آن‌ها از کارکرد حکمرانی محلی پایین‌تر از سطح مطلوب باقی می‌ماند.

در بخش استنباطی، الگوی همبستگی‌ها نشان داد مدیریت خدمات شهری با امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی رابطه مثبت و معنادار دارد و با چند مؤلفه کلیدی از شاخص‌های اجتماعی مانند عاملیت اجتماعی، مشارکت در جامعه محلی، تعاملات همسایگی، تعاملات خانوادگی/دوستانه و تعاملات شغلی پیوند مثبت برقرار می‌کند؛ در مقابل، ارتباط آن با اعتماد عمومی معنادار نبود و «تحمل تنوع» نیز در سطح کل با مدیریت خدمات شهری رابطه‌ای نشان نداد (هرچند با «تکالیف شهروندی» رابطه منفی معنادار داشت). این ترکیب یافته‌ها از منظر سرمایه اجتماعی، تصویری کلاسیک از بافت‌های حاشیه‌ای ارائه می‌دهد: سرمایه اجتماعی غالب، «پیوندی» است که در کوتاه‌مدت کارکرد حمایتی دارد، اما برای شکل‌گیری اعتماد عمومی و مشارکت نهادمند کافی نیست. بر اساس دیدگاه

پاتنام، محدود ماندن شبکه‌ها به روابط نزدیک می‌تواند امکان «سرمایه اجتماعی پل‌زن» را کاهش دهد و در نتیجه دسترسی به فرصت‌های فراگیر شهری و اعتماد نهادی را تضعیف کند. در ملازینال نیز هم‌زمان با وجود سطحی از عاملیت فردی، مشارکت محلی و اعتماد عمومی در سطحی شکننده‌تر ظاهر شده است؛ بنابراین، حکمرانی شهری در این محله بیش از آنکه به «اعتماد کلان» تبدیل شود، در سطح «نظم روزمره» و «روابط همسایگی» اثر می‌گذارد.

نتایج مدل معادلات ساختاری این تصویر را دقیق‌تر و نظری‌تر کرد. مسیر امکانات بر مدیریت خدمات شهری با ضریب استاندارد ۰/۵۱ و مسیر مدیریت خدمات شهری بر شاخص‌های اجتماعی با ضریب ۰/۶۳ معنادار و نسبتاً قوی است. بدین ترتیب، «امکانات» اثر خود بر پیامدهای اجتماعی را عمدتاً از مسیر «مدیریت خدمات شهری» منتقل می‌کند و اثر غیرمستقیم آن حدود ۰/۳۲ برآورد می‌شود. این یافته اهمیت ایده «عدالت ادراک‌شده» را برجسته می‌کند: حتی اگر نابرابری امکانات به‌عنوان امر عینی وجود داشته باشد، شدت پیامدهای اجتماعی آن به این وابسته است که شهروندان مدیریت شهری را تا چه حد کارآمد، پاسخ‌گو و منصف تجربه می‌کنند. این همان جایی است که نظریه‌های رضایت شهروندی و مشروعیت نهادی ون‌رایزین (۲۰۱۵) و کریستسن و لاگرید (۲۰۲۰) معنا پیدا می‌کنند. رضایت از مدیریت شهری صرفاً «نتیجه» خدمت‌رسانی نیست، بلکه یک سازوکار نهادی است که می‌تواند اثرات اجتماعی نابرابری را تعدیل یا تشدید کند. بنابراین، در ملازینال، حکمرانی شهری زمانی «اجتماع‌ساز» می‌شود که از سطح اقدامات پراکنده عمرانی فراتر رود و به تجربه پایدار شهروند از عدالت توزیعی و رویه‌ای تبدیل شود.

یافته‌های این پژوهش با بدنه پیشینه هم‌راستا است و در عین حال یک گام تبیینی جلوتر می‌رود. همانند نتایج مسلمی طرفی (۱۴۰۴) و نصیری هنده‌خاله و همکاران (۱۴۰۱)، نتایج ما نیز نشان می‌دهد در محلات کم‌برخوردار، مسئله صرفاً «کمبود خدمات» نیست، بلکه نحوه توزیع و اداره خدمات و ادراک عدالت، رضایت و پیامدهای اجتماعی را تعیین می‌کند. هم‌سو با جودی و همکاران (۱۴۰۰) و نیز مطالعات زینالی عظیم و همکاران (۱۴۰۳)، بهبود زیرساخت و خدمات برای ارتقای کیفیت زندگی ضروری است؛ اما مدل ما روشن می‌کند که اثر امکانات بر شاخص‌های اجتماعی عمدتاً از مسیر «رضایت از مدیریت خدمات شهری» فعال می‌شود. همچنین هم‌راستا با براندو و برتو (۲۰۲۵) و سالیانگر و همکاران (۲۰۲۴)، نتایج بر اهمیت رویکردهای مشارکتی و بازسازی سرمایه

اجتماعی تأکید دارد و نشان می‌دهد حکمرانی شهروندمحور می‌تواند آثار نابرابری فضایی را در ملازینال تعدیل کند.

در سطح سنجش سازه میانجی، بالاتر بودن وزن «تکالیف شهروندی» نسبت به سایر ابعاد نشان می‌دهد مدیریت خدمات شهری در این محله بیش از هر چیز با مؤلفه‌های نظم‌محور، کفایت خدمات و رابطه تعهد/وظیفه میان شهروند و شهرداری ادراک می‌شود. از طرف دیگر، در سازه شاخص‌های اجتماعی، بار عاملی بالاتر «تعاملات همسایگی» و «تحمل تنوع» و «عاملیت اجتماعی» نسبت به «اعتماد عمومی» نشان می‌دهد پیامدهای حکمرانی در بافت حاشیه‌ای، سریع‌تر در سطح روابط نزدیک و ظرفیت کنشگری روزمره دیده می‌شود، اما ترمیم اعتماد عمومی به زمان، تداوم سیاست‌ها و تغییرات رویه‌ای نیاز دارد. به‌طور کلی، توان تبیینی مدل نشان می‌دهد بخش قابل توجهی از تغییرات اجتماعی منطقه ملازینال با اتکا بر سازوکار حکمرانی خدمات شهری قابل توضیح است؛ یعنی «خدمات شهری» در اینجا صرفاً زیرساخت فنی نیست، بلکه زیرساخت اجتماعی تولید/فرسایش انسجام محلی است.

با توجه به اینکه یافته‌ها نشان دادند نابرابری امکانات عمدتاً از مسیر «مدیریت خدمات شهری» به پیامدهای اجتماعی ترجمه می‌شود، نخستین پیشنهاد آن است که شهرداری و نهادهای محلی، عدالت توزیعی قابل مشاهده را در اولویت قرار دهند و پروژه‌ها را بر پایه «شکاف دسترسی» در محله‌های کم‌برخوردار سامان دهند؛ به‌ویژه خدمات پایه‌ای مانند بهداشت و درمان محلی، فضای سبز و امکانات تفریحی، مدارس و ارتقای کیفیت آموزشی و نیز بهداشت محیط باید به‌صورت هدفمند تقویت شود. در امتداد این رویکرد، مشارکت محلی باید از سطح توصیه به سطح سازوکار اجرایی ارتقا یابد؛ بنابراین ایجاد یا تقویت شورای محله، برگزاری نشست‌های منظم با ساکنان و استفاده از «بودجه‌ریزی مشارکتی» برای پروژه‌های خرد محله‌ای ضروری است تا مشارکت از حالت نگرشی به کنش جمعی پایدار تبدیل شود. از آنجا که اعتماد عمومی در بافت‌های حاشیه‌ای به‌سادگی ترمیم نمی‌شود، لازم است برنامه‌های خدماتی با اقدامات نمادین و ارتباطی مانند حضور میدانی مدیران شهری، پاسخ‌گویی در محل و گفت‌وگوی مستقیم با مردم همراه گردد تا تجربه تاریخی طرد و بی‌عدالتی به‌تدریج تعدیل شود. در نهایت، برای تقویت سرمایه اجتماعی پیشنهاد می‌شود برنامه‌های فرهنگی و ورزشی مشترک با محلات مجاور اجرا شود و فضاهای عمومی امن و قابل استفاده توسعه یابد و شبکه‌های بین‌محله‌ای

مورد حمایت قرار گیرند تا انزوا کاهش یافته و تحمل تفاوت‌ها افزایش یابد.

## راهکارها

- با توجه به یافته‌های تحقیق راهکارهای زیر پیشنهاد می‌شود:
- ✓ عدالت توزیعی و کاهش شکاف دسترسی: با توجه به اینکه نابرابری امکانات عمدتاً از مسیر «مدیریت خدمات شهری» به پیامدهای اجتماعی ترجمه می‌شود، پیشنهاد می‌شود شهرداری و نهادهای محلی، عدالت توزیعی قابل مشاهده را در اولویت قرار دهند و تخصیص پروژه‌ها را بر پایه «شکاف دسترسی» در محله‌های کم‌برخوردار سامان دهند. تقویت هدفمند خدمات پایه‌ای مانند بهداشت و درمان محلی، بهداشت محیط، فضای سبز و امکانات تفریحی و نیز ارتقای کیفیت آموزشی مدارس می‌تواند نقش مستقیم در کاهش تجربه محرومیت داشته باشد.
  - ✓ نهادینه‌سازی مشارکت محلی: مشارکت باید از سطح توصیه به سازوکار اجرایی ارتقا یابد؛ از این رو ایجاد یا تقویت شورای محله، برگزاری نشست‌های منظم با ساکنان و اجرای «بودجه‌ریزی مشارکتی» برای پروژه‌های خرد محله‌ای ضروری است تا مشارکت به کنش جمعی پایدار تبدیل شود.
  - ✓ بازسازی اعتماد عمومی با پاسخ‌گویی میدانی: برای ترمیم اعتماد، مداخلات خدماتی باید با اقدامات ارتباطی همراه شود؛ مانند حضور میدانی مدیران شهری، پاسخ‌گویی در محل، پیگیری شکایات و گفت‌وگوی مستقیم با مردم تا تجربه طرد و بی‌عدالتی تعدیل گردد.
  - ✓ تقویت سرمایه اجتماعی و هم‌پیوندی بین‌محله‌ای: توسعه فضاهای عمومی امن و قابل استفاده، اجرای برنامه‌های فرهنگی-ورزشی مشترک با محلات مجاور و حمایت از شبکه‌های بین‌محله‌ای به کاهش انزوا و افزایش تحمل تنوع کمک می‌کند.

## سپاسگزاری

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری با عنوان «مطالعه رابطه میزان برخورداری از امکانات رفاهی، اقتصادی و فرهنگی با میزان بهره‌مندی از شاخص‌های اجتماعی با میانجی‌گری رضایت از مدیریت شهری در میان حاشیه‌نشینان منطقه ملازینال شهر تبریز» است. بدین‌وسیله از اساتید راهنما و مشاور که در انجام این رساله یاری‌رسان بوده‌اند، صمیمانه سپاسگزاری و قدردانی می‌کنم.

## References

- Abdi, A-N.M. (2023). The mediating role of perceptions of municipal government performance on the relationship between good governance and citizens' trust. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2562587/v1>
- Atkinson, C. L. (2024). Informal settlements: A new understanding for governance and vulnerability study. *Urban Science*, 8(4), 158. <https://doi.org/10.3390/urbansci8040158>
- Azarami, M., Azar, A., & Abdullahzadeh Taraf, A. (2019). Investigating the role of environmental planning and design in the level of urban security in the marginal areas of Tabriz city, *Journal of Geography and Environmental Studies*, 8(32), 41-54. [In Persian]
- Brandau, N., & Beretu, T. (2025). Improving informal settlements for community development in Cape Town. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v13i1.942>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2017). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 45–56. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>
- Christensen, T., & Læg Reid, P. (2020). *Trust in government: A Norwegian perspective*. Routledge.
- Ghanbari, A., Hejazi, A., & Ahmadi, B. (2023). Barrasi-ye 'elal-e tashdid-e hashieh-neshini dar Tabriz az manzar-e 'avamel-e barnamerizi-ye nahieh'i. *Joghrafiyā-ye Ejtemā'i-ye Shahrī* [Urban Social Geography], 10(2), 1–20. <https://doi.org/10.22103/jusg.2023.2100>
- Joodi, B., Moghli, M., & Khorram Bakht, A. A. (2021). Arzyabi-ye 'amal-kard-e modiriyat-e shahri-ye paydar ba roykard-e rezayatmandi-ye shahrivandan (motale'eh-ye moredi: mahalat-e shahr-e Ardabil). *Shahr-e Paydar* [Sustainable City], 4(4), 101–117. <https://doi.org/10.22034/jsc.2021.275174.1423>
- Kampen, J. K., Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2006). Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in government: The impact of the predisposition of citizens toward government on evaluations of its performance. *Public Performance & Management Review*, 29(4), 387–404.
- Lopez, R., & Castro, G. (2020). Sustainability and resilience in smart city planning: A review. *Sustainability*, 13(1), 181. <https://doi.org/10.3390/su13010181>
- Ma, Y., Ma, B., Yu, L., Ma, M., & Dong, Y. (2024). Perceived social fairness and trust in government serially mediate the effect of governance quality on subjective well-being. *Scientific Reports*, 14, 15905. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-67124-4>
- Mogaji, H., Nery, N., Argibay, H. D., Cruz, J. S., Carneiro, I. O., Lustosa, R., Ko, A. I., Costa, F., Begon, M., & Khalil, H. (2024). Quality of life among residents of informal urban settlements during the COVID-19 pandemic in Salvador, Brazil. *BMJ Public Health*, 2(1), e000572. <https://doi.org/10.1136/bmjph-2023-000572>
- Mokari, B., Azar, A., & Mousavi, M. (1403). An analysis of the factors influencing the re-creation of the basic culture in the southern zone of informal settlements of Tabriz city. *Economics and Urban Planning*, 5(1), 238-22, [doi: 10.22034/uep.2024.455402.1481](https://doi.org/10.22034/uep.2024.455402.1481) [In Persian]
- Moslemi Tarfi, H. (2021). Barrasi-ye 'amal-kard-e modiriyat-e shahri ba roykard-e towse'eh-ye paydar va erteqa-ye amniyat-e ejtemā'i. *Quarterly Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, (9), 1316–1331. [In Persian].
- Nasiri Hendekhaleh, E., Ahmadi, H., Mohaqeqpour, S. Y., & Esmaeili, F. (2022). Tahlil-e 'amal-kard-e modiriyat-e shahri bar dastrasi-ye shahrivandan be khadamat-e refah-e ejtemā'i: Motale'eh-ye moredi-ye mahalat-e manteqe-ye 18 shahr-e Tehran. *Land Use Planning Quarterly*, 12(4), 75–95. <https://doi.org/10.30488/gps.2021.256745.332> [In Persian].
- OECD. (2025). *Place-based policies for the future*. OECD Publishing
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality. *Journal of Retailing*, 58(1), 111–124. <https://doi.org/10.2307/1252255>

- Pourahmad, A., & Hataminejad, H. (2011). Barresi va tahlil-e salamat-e zist va dastresi be shakhesh-haye salamat dar mahalat-e hashieh-neshin (mored-e motale'ati: mahalleh-ye Shadgholi-Khan, Qom). *Joghrafiya va Barnamerizi* [Geography and Planning], 18(49), 259–293. [In Persian].
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Salinger, A. P., Charles, I., Francis, N., & Batagol, B. (2024). “People are now working together for a common good”: The effect on social capital of participatory design for community-level sanitation infrastructure in urban informal settlements. *World Development*, 174, 106449. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2023.106449>
- Silver, H. (2015). The contexts of social inclusion. *Social Inclusion*, 9(1), 45–56. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2641272>
- Soja, E. W. (2010). *Seeking spatial justice*. University of Minnesota Press.
- Spash, C. L. (2025). Autonomy and freedom in individual to societal transformation. In *Routledge handbook of degrowth* (pp. 196–210). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781032650159-18>
- UN-Habitat. (2024). *Experiences on housing for all and informal settlements in Latin America and the Caribbean*. United Nations Human Settlements Programme.
- Van Ryzin, G. G. (2015). Service quality, satisfaction, and trust in government. *Public Administration Review*, 17(3), 425–444. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>
- Wacquant, L. (2008). *Urban outcasts: A comparative sociology of advanced marginality*. Polity Press.
- Wang, Y., Li, J., Ma, W., Li, Y., Xiong, X., & Yu, X. (2024). Fiscal decentralization and citizens' satisfaction with public services: Evidence from a micro survey in China. *Cities*, 150, 105095. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105095>
- Xhafka, E., Sinoimeri, D., & Teta, J. (2024). Evaluating the impact of e-governance on public service improvement in Albania: A quantitative analysis. *Sustainability*, 16(24), 10896. <https://doi.org/10.3390/su162410896>
- Ziller, C., & Andreß, H.-J. (2022). Quality of local government and social trust in European cities. *Urban Studies*, 59(9), 1909–1925. <https://doi.org/10.1177/00420980211019613>
- Zinali Azim, A., Sotoudeh, A. H., & Sadeghzadeh, H. (2024). Sanjesh-e zist-paziri dar sokoonatgah-haye gheyr-e rasmi dar pahneh-ye shomali-ye shahr-e Tabriz ba sakht-o-sazha va tafkik-haye gheyr-e ghanooni tavasot-e dallalan. *Urban Economics and Planning*, 5(3), 182–197. <https://doi.org/10.22034/uep.2024.469864.1518> [In Persian].
- Ziyari, K., Hajibabaei, S., & Zakerhaghghi, K. (2021). Tahlil-e kalbodi-fazayi-ye manateq-e shahr-e Hamedan bar اساس-e talfiq-e shakheshha-ye roshd-e hooshmand. *Faslname-ye Amāyesh-e Joghrafiyāyi-ye Fazā* [Geographical Spatial Planning Quarterly], (33), 123–137. <https://doi.org/10.30488/gps.2020.227234.3227> [In Persian].
- Ziorklui, B. E. A., Okyere, S. A., Abunyewah, M., Mensah, S. L., & Frimpong, L. K. (2024). Social capital and community-driven development: A multi-group analysis of migrant and indigenous informal settlements in Greater Accra, Ghana. *Habitat International*, 145, 103016. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2024.103016>