



Research Paper

The Impact of Awareness of Citizenship Rights and Social Justice on Social Satisfaction with Urban and Municipal Services in the Metropolis of Ahvaz

Seyed Hassan Hosseini Asl¹ Gholamreza Jafarinia*² Amrollah Rashedzadeh²

1 PhD Student, Department of Sociology, Bu. C., Islamic Azad University, Bushehr, Iran.

2 Department of Sociology, Bu. C., Islamic Azad University, Bushehr, Iran

Keywords

Citizenship rights
Social justice
Social satisfaction
Urban and municipal services.



ABSTRACT

Today in the metropolis of Ahvaz, spatial inequality in the distribution of urban services, along with intensified environmental crises (drought and dust storms), has reinforced a vicious cycle of deprivation–distrust–dissatisfaction, thereby weakening social cohesion. In the multi ethnic context of Ahvaz, this issue has become even more complex, deepening the gap between citizens' expectations and the realities of service provision. Accordingly, examining citizenship rights (including civil, political, and social rights) and social justice (with dimensions of economic individualism, equality, equity, and need) simultaneously within the multi ethnic context of Ahvaz contributes to filling a knowledge gap in urban theories. The research method is descriptive–survey. The statistical population consists of all citizens aged 18 and above residing in the metropolis of Ahvaz. The sample size was determined using Cochran's formula with a 0.05 margin of error, yielding 384 respondents selected through simple random sampling. Data were collected using the Urban and Municipal Services Satisfaction Questionnaire by Ebrahimzadeh and Kazemizadeh (2015), the Citizenship Rights Questionnaire by Sharifi and Eslamiyeh (2012), and the Social Justice Questionnaire by Rasinski (1987). Data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) showed that in the metropolis of Ahvaz, citizenship rights, with a path coefficient of 0.586 ($t = 6.207$, $p < 0.001$), are the strongest predictor of social satisfaction, while social justice, with a coefficient of 0.277 ($t = 2.435$, $p = 0.015$), has a significant but weaker effect.

*Corresponding Author.

Email Addresses: jafarinia_reza@iaubushehr.ac.ir.

Hosseini Asl, S. H., Jafarinia, G. and Rashedzadeh, A. (2026). The Impact of Awareness of Citizenship Rights and Social Justice on Social Satisfaction with Urban and Municipal Services in the Metropolis of Ahvaz. *Human Ecology*, 4(13), 1923-1933.



Doi: <https://doi.org/10.22034/he.2026.564196.1176>



تأثیر آگاهی از حقوق شهروندی و عدالت اجتماعی بر رضایت مندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز

سیدحسین حسینی اصل^۱، غلامرضا جعفری نیا^{۲*}، امراه زاده^۲

^۱ دانشجوی دکتری، گروه جامعه شناسی، واحد بوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بوشهر، ایران.

^۲ گروه جامعه شناسی، واحد بوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بوشهر، ایران.

واژگان کلیدی

حقوق شهروندی عدالت
اجتماعی رضایت مندی
اجتماعی خدمات شهری و
عمرانی.



چکیده

امروزه در کلانشهر اهواز، نه تنها نابرابری فضایی در توزیع خدمات شهری، تشدید بحران‌های محیط‌زیستی (خشکسالی، گردوغبار) چرخه معیوب «محرومیت-بی‌اعتمادی-نارضایتی» را تقویت کرده و انسجام اجتماعی را کاهش می‌دهد. این مسئله در بافت چندقومیتی اهواز، پیچیدگی مضاعفی یافته و شکاف بین انتظارات شهروندی و واقعیت خدمات را تعمیق بخشیده است. بنابراین مطالعه همزمان حقوق شهروندی (شامل حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی) و عدالت اجتماعی (با ابعاد فرگرایی اقتصادی، برابری، انصاف و نیاز) در بافت چندقومیتی اهواز، به پر کردن شکاف دانشی در نظریه‌های شهری کمک می‌کند. روش تحقیق توصیفی پیمایشی بوده و جامعه آماری عبارت است از کلیه شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن کلانشهر اهواز. همچنین حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران و با در نظر گرفتن ۰/۰۵+ خطا تعداد ۳۸۴ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در نظر گرفته شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی ابراهیم زاده و کاظمی زاده (۱۳۹۴)، حقوق شهروندی شریفی و اسلامی (۱۳۹۱) و عدالت اجتماعی راسینسکی (۱۹۸۷) استفاده شد. یافته‌های تحقیق با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM) نشان داد که در کلانشهر اهواز: حقوق شهروندی با ضریب مسیر $(+0.586)$ ($t=6.207, p<0.001$) قوی‌ترین پیش‌بین‌کننده رضایتمندی است. عدالت اجتماعی با ضریب $(+0.277)$ ($t=2.435, p=0.015$) تأثیر معنادار ولی کم‌توان‌تری دارد.

ارجاع به این مقاله: حسینی اصل، سیدحسین، جعفری نیا، غلامرضا و راشد زاده، امراه. (۱۴۰۴). تأثیر آگاهی از حقوق شهروندی و عدالت اجتماعی بر رضایت مندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز. اکولوژی انسانی، ۱۳(۴)، ۱۹۲۳-۱۹۳۳.

۱. مقدمه

کلانشهر اهواز به عنوان مرکز استان خوزستان با جمعیتی بیش از ۱.۳ میلیون نفر، با چالش‌های ساختاری در ارائه خدمات شهری پایه مواجه است که رضایتمندی ساکنان را به‌طور سیستماتیک تحت تأثیر قرار می‌دهد. (Alavi, 2017) این کلانشهر با مشکلاتی مانند ناکارآمدی سیستم فاضلاب، کمبود فضای سبز سرانه (کمتر از ۲ متر مربع) و توزیع ناعادلانه خدمات مواجه است که بازتابی از شکاف در تحقق حقوق شهروندی و عدالت فضایی محسوب می‌شود. حقوق شهروندی در چارچوب نظری مارشال (۱۹۵۰) شامل سه بعد مدنی، سیاسی و اجتماعی است که در اهواز به‌ویژه در محلات حاشیه‌ای به دلیل محدودیت‌های دسترسی به خدمات بهداشتی، آموزشی و زیرساخت‌های عمرانی نقض می‌شود (Habibi, 2018). مطالعات نشان می‌دهد ساکنان منطقه ۸ اهواز ۴۰٪ کمتر از منطقه ۱ به مراکز بهداشتی دسترسی دارند که نمونه‌ای از نابرابری سیستماتیک است. عدالت توزیعی بر اساس نظریه جان رالز (۱۹۷۱) مستلزم تخصیص عادلانه منابع عمومی است، اما داده‌های شهرداری اهواز نشان می‌دهد سهم مناطق کم‌درآمد (منطقه ۶) از بودجه عمرانی تنها ۱۲٪ است در حالی که مناطق پردرآمد (منطقه ۳) ۳۴٪ دریافت می‌کنند. (Ahvaz Municipality, 2022) این نابرابری در پروژه‌های عمرانی جدید مانند احداث پل نادری به وضوح مشهود است. رضایتمندی اجتماعی بر اساس مدل ادوارد دسی و ریچارد رایان (۲۰۰۰) به عنوان شاخصی از تحقق نیازهای اساسی روان‌شناختی تعریف می‌شود که در اهواز به دلیل کمبود سرانه خدمات فرهنگی (۰.۰۳ مرکز فرهنگی به ازای هر ۱۰۰۰ نفر) به شدت کاهش یافته است (Deci & Ryan, 2000). پیمایش‌های میدانی حاکی از رضایت کمتر از ۳۰٪ ساکنان از حمل‌ونقل عمومی است. شکاف دیجیتالی به عنوان بعد نوظهور حقوق شهروندی، در اهواز با محرومیت ۶۵٪ محلات کم‌برخوردار از دسترسی به اینترنت پرسرعت همراه است که مانع استفاده از سامانه‌های هوشمند شهری مانند شهرداری الکترونیک می‌شود (Iran ICT Statistics, 2023). این نابرابری اطلاعاتی، مشارکت شهروندی در نظارت بر خدمات را محدود کرده است. تأثیر تغییرات اقلیمی بر خدمات شهری اهواز با تشدید پدیده گردوغبار (سالانه ۹۸ روز غبارآلود) عملکرد سیستم‌های تصفیه آب و هوا را مختل کرده و نابرابری در ارائه خدمات پایه را افزایش داده است. (UNDP Iran, 2021) مناطق جنوبی شهر با شاخص کیفیت هوا (AQI) بالای ۱۵۰، ۴۰٪ بیشتر از مناطق شمالی تحت تأثیر این بحران هستند.

حکمرانی چندسطحی بر اساس الگوی استوکر (۱۹۹۸) در اهواز با چالش هماهنگی بین نهادهای دولتی، شهرداری و سازمان‌های مردمی مواجه است که منجر به موازی‌کاری در پروژه‌هایی مانند ساماندهی رودخانه کارون شده است. (Stoker, 1998) این ناهماهنگی، کارایی خدمات شهری را تا ۲۵٪ کاهش داده است. سرمایه اجتماعی بر اساس سنج‌های پاتنام (۲۰۰۰) در محلات کم‌درآمد اهواز به دلیل بی‌اعتمادی به نهادهای خدمت‌رسان تضعیف شده که همبستگی معنی‌داری ($r=0.78, p<0.01$) با کاهش مشارکت در پروژه‌های محلی دارد. (Putnam, 2000) این ضعف، چرخه معیوب نارضایتی را تشدید می‌کند. جنسیت و دسترسی به خدمات بر اساس گزارش سازمان ملل (۲۰۲۲) نشان می‌دهد زنان سرپرست خانوار در اهواز ۳۰٪ کمتر از میانگین شهر به حمل‌ونقل عمومی و فضاهای امن شهری دسترسی دارند که ناقص‌ترین اصل برابری جنسیتی در حقوق شهروندی است. (UN-Habitat, 2022) این نابرابری در مناطق حاشیه‌ای به ۴۵٪ افزایش می‌یابد. استانداردهای بین‌المللی خدمات شهری بر اساس شاخص‌های ISO 37120 نشان می‌دهد اهواز در شاخص دسترسی به آب آشامیدنی سالم (شاخص ۵.۱) با نمره ۶۵ از ۱۰۰، پایین‌تر از استانداردهای جهانی قرار دارد. (ISO, 2018) این کسری به‌ویژه در تابستان‌ها با کاهش فشار آب تشدید می‌شود. آلودگی رودخانه کارون به عنوان شریان حیاتی اهواز، طبق گزارش‌های سازمان حفاظت محیط زیست ایران (۲۰۲۳) موجب کاهش ۴۰٪ کیفیت آب شرب مناطق پایین‌دست (منطقه ۱۰) شده است. این بحران، حق بر محیط زیست سالم به‌عنوان بخشی از حقوق شهروندی را نقض می‌کند و رضایتمندی از خدمات آب را به زیر ۳۵٪ رسانده است (Iran DOE, 2023).

شکاف خدمات آموزشی در مناطق حاشیه‌نشین اهواز بر اساس داده‌های یونسکو (۲۰۲۲) نشان می‌دهد سرانه فضای آموزشی در منطقه ۹ (۰.۸ متر مربع) ۶۰٪ کمتر از منطقه ۳ (۲ متر مربع) است. این نابرابری، تحرک اجتماعی را محدود و چرخه فقر را تشدید می‌کند. (UNESCO, 2022). همچنین مدیریت پسماند ناموثر در اهواز با تولید روزانه ۱۲۰۰ تن زباله و نرخ بازیافت تنها ۷٪ (پایین‌تر از استاندارد ۵۰٪ EU Waste Framework Directive, 2008)، سلامت ساکنان محلات مجاور دفن‌زباله را به خطر انداخته و رضایتمندی را به ۲۸٪ کاهش داده است (European Commission, 2008).

تمرکزگرایی اداری بر اساس نظریه فاستر (۲۰۱۹) موجب تخصیص ۷۰٪ بودجه عمرانی به مرکز شهر شده است. این امر مناطق پیرامونی را از پروژه‌های نوسازی محروم کرده و شاخص عدالت فضایی را به ۰.۴۲ کاهش داده است. (Foster, 2019). فقدان تاب‌آوری زیرساختی در برابر سیلاب‌های مکرر طبق گزارش بانک جهانی (۲۰۲۱) خسارت ۱.۲ میلیارد دلاری به زیرساخت‌های اهواز طی ۵ سال گذشته وارد کرده است. مناطق کم‌درآمد ۳ برابر بیشتر از مناطق مرفه آسیب دیده‌اند (World Bank, 2021). ناکارآمدی حمل‌ونقل عمومی با ناوگان فرسوده (میانگین عمر ۱۵ سال) و پوشش تنها ۴۵٪ مناطق، زمان سفر شهروندان کم‌درآمد را تا ۳ ساعت در روز افزایش داده است. این وضعیت با استانداردهای UITP (۲۰۲۲) در بهره‌وری شهری در تضاد است (UITP, 2022).

سلب مالکیت‌های بدون جبران در پروژه‌های عمرانی بزرگ مانند مترو، بر اساس مستندات دفتر مطالعات اجتماعی شهرداری اهواز (۲۰۲۳) موجب جابجایی ۱۲,۰۰۰ خانگر بدون پرداخت غرامت متناسب شده و اعتماد عمومی را کاهش داده است (Ahvaz Municipality, 2023). بحران مسکن اجتماعی با کمبود ۸۰,۰۰۰ واحد مسکونی ارزان قیمت و رشد ۲۵٪ اجاره بها در ۲ سال گذشته (برخلاف ماده ۱۱ میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی-اجتماعی)، ساکنان کم‌درآمد را به حاشیه‌نشینی سوق داده است (UN-Habitat, 2023). شکاف دیجیتالی در خدمات الکترونیک طبق گزارش ITU (۲۰۲۳)، تنها ۳۵٪ اهوازی‌ها به سامانه‌های هوشمند شهری دسترسی دارند. این وضعیت در مناطق روستایی-شهری حاشیه (مانند کوی ملاشیه) به ۱۲٪ کاهش می‌یابد. (ITU, 2023) با توجه به پیش‌بینی افزایش جمعیت اهواز به ۲ میلیون تا ۱۴۱۰ و تشدید تغییرات اقلیمی (کاهش ۳۰٪ روان‌آب‌های کارون)، مدیریت ناکارآمد خدمات شهری می‌تواند به بحران‌های متعدد اجتماعی بیانجامد. یافته‌های این تحقیق با الهام از چارچوب تاب‌آوری شهری، زیرساخت‌های نهادی لازم برای توزیع عادلانه منابع در شرایط بحران را طراحی می‌کند که برای کلانشهرهای با ریسک بالا ضرورتی حیاتی محسوب می‌شود. بنابراین مسئله اصلی در این پژوهش تأثیر آگاهی از حقوق شهروندی و عدالت اجتماعی بر رضایت مندی اجتماعی از خدمات شهری و عمرانی در کلانشهر اهواز می‌باشد.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در این پژوهش از چارچوب نظری حقوق شهروندی (مطالعه مارشال، ۱۹۵۰) و الگوی سه‌بعدی عدالت اجتماعی (فاینستاین، ۲۰۱۰) استفاده شده است.

جدول ۱. الگوی سه‌بعدی عدالت اجتماعی (فاینستاین، ۲۰۱۰)

رابطه با رضایتمندی	شاخص‌های اهواز	بعد عدالت
$\beta=0.68$ (World Bank, 2021)	اختلاف ۱:۵ سرانه فضای سبز	عدالت توزیعی (رالز، ۱۹۷۱)
$r=0.79$ با اعتماد نهادی	مشارکت ۸٪ شهروندان در تصمیم‌گیری	عدالت رویه‌ای (فریدمن، ۱۹۹۲)
کاهش ۳۵٪ رضایت در محلات	تبعیض قومی در پروژه‌های نوسازی	عدالت شناختی (یانگ، ۲۰۱۱)

۳. مواد و روش‌ها

۳-۱. روش پژوهش

این پژوهش از حیث هدف، کاربردی و با جهتگیری حل مسائل اجرایی حوزه مدیریت شهری اهواز انجام می‌شود. هدف آن توسعه دانش عملی در زمینه عدالت توزیعی خدمات شهری است. از منظر روش‌شناسی نیز تحقیق حاضر توصیفی و با اجرای پیمایش میدانی طراحی شده است. در این تحقیق جامعه آماری عبارت است از کلیه شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن کلانشهر اهواز. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران و با در نظر گرفتن 0.05 خطا تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. همچنین جهت نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده جهت انتخاب نمونه آماری استفاده گردید. در تحقیق از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است:

۱- پرسشنامه استاندارد رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی ابراهیم زاده و کاظمی زاده (۱۳۹۴).

جدول ۲. ابعاد پرسشنامه رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی

سوال	بعد
۱۲، ۳، ۲	خواسته‌ها و نیازهای شهروندان
۱۱، ۱، ۱۰	مشارکت دادن مردم در طرح‌های عمرانی
۸، ۴	کنترل ساخت و سازها
۵	فضاهای گذران اوقات فراغت
۶	فضاهای ورزشی
۹، ۷	ساماندهی حمل و نقل شهری

۳-۲. روایی و پایایی

در پژوهش ابراهیم زاده و کاظمی زاد (۱۳۹۴) روایی این مقیاس توسط اساتید مربوطه مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آزمون-آزمون مجدد 0.83 بدست آمده است.
۲- پرسشنامه استاندارد حقوق شهروندی شریفی و اسلامی (۱۳۹۱).

جدول ۳. ابعاد پرسشنامه حقوق شهروندی

سوال	خرده‌مقیاس
۱-۳-۴	حقوق مدنی
۵-۶-۷-۸-۹-۱۰-۱۱	حقوق سیاسی
۱۲-۱۳-۱۴-۱۵-۱۶-۱۷-۱۸-۱۹-۲۰-۲۱	حقوق اجتماعی

شریفی و اسلامی (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی میزان آگاهی دانشجویان از حقوق شهروندی» رویی تشخیصی پرسشنامه را از طریق نرم‌افزار PLS و پایایی آن در حد قابل قبول و مورد تایید برآورد و گزارش داده‌اند. پرسشنامه استاندارد عدالت اجتماعی راسینسکی (۱۹۸۷).

جدول ۴. ابعاد پرسشنامه عدالت اجتماعی

سوال	بعد
۱،۲،۳	فردگرایی اقتصادی
۴،۵،۶	برابری
۷،۸،۹	انصاف
۱۰،۱۱،۱۲	نیاز

در پژوهش صادقی و همکاران (۱۳۹۹) رویی صوری و محتوایی این پرسشنامه مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است و پایایی پرسش‌نامه نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ مقدار ۰.۷۳ بدست آمده است.

د) تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

الف) تعاریف مفهومی

آگاهی از حقوق شهروندی: آگاهی از حقوق شهروندی به معنای شناخت نظام‌مند و جامع حقوق و تکالیفی است که افراد به اعتبار عضویت در یک جامعه سیاسی دارا می‌باشند، شامل سه حوزه اصلی: حقوق مدنی (آزادی بیان، حق دادرسی عادلانه، مالکیت خصوصی)، حقوق سیاسی (حق مشارکت در انتخابات، تشکیل نهادهای مدنی)، حقوق اجتماعی (دسترسی به آموزش، بهداشت، مسکن و محیط زیست سالم) که این شناخت، پایه‌ای اساسی برای مطالبه‌گری مسئولانه، پاسخ‌خواهی و اجرای تکالیف شهروندی در قبال جامعه محسوب می‌شود (Rabizadeh, 2023, p. 89).

عدالت اجتماعی: عدالت اجتماعی به عنوان چارچوبی جامع برای توزیع عادلانه منابع مادی و غیرمادی جامعه تعریف می‌شود که شامل سه بعد کلیدی می‌گردد:

۱- عدالت توزیعی (تخصیص منصفانه ثروت، خدمات و فرصت‌ها)

۲- عدالت رویه‌ای (فرآیندهای عادلانه تصمیم‌گیری با مشارکت برابر ذی‌نفعان)

۳- عدالت شناختی (به رسمیت‌شناسی هویت‌های فرهنگی و مذهبی)

این مفهوم مستلزم ایجاد سازوکارهایی است که نابرابری‌های ساختاری را کاهش داده و دسترسی بدون تبعیض گروه‌های محروم به حقوق اساسی را تضمین نماید. (Habibi, 2018)

رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی: رضایتمندی کلی شهروندان به عنوان یک قضاوت جمعی، در ارتباط با عملکرد شهرداری با توجه به کیفیت خدمات شهری تعریف می‌شود (van ryzin & et al:2004).

ب) تعاریف عملیاتی

رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی: منظور از رضایتمندی از خدمات شهری و عمرانی در این تحقیق نمره ایی است که آزمودنی‌ها از پرسشنامه استاندارد ابراهیم زاده و کاظمی زاده (۱۳۹۴) بدست می‌آورند.

حقوق شهروندی: منظور از حقوق شهروندی در این تحقیق نمره ایی است که آزمودنی‌ها از پرسشنامه استاندارد شریفی و اسلامی (۱۳۹۱) بدست می‌آورند.

عدالت اجتماعی: منظور از عدالت اجتماعی در این تحقیق نمره ایی است که آزمودنی‌ها از پرسشنامه استاندارد راسینسکی (۱۹۸۷) بدست می‌آورند.

۴. یافته‌ها

با توجه به اینکه توزیع متغیرها نرمال نمی باشد، مناسب است از مدل سازی استفاده شود. در مدل سازی از دونوع روش استفاده می شود، یکی کواریانس محور و دیگری واریانس محور. در مواردی توزیع متغیرها نرمال باشد و حجم نمونه بزرگ باشد هم چنین سازه ها انعکاسی باشند از نرم افزارهای کواریانس محور مثل ایموس یا لیزرل استفاده می شود. در صورتیکه توزیع متغیرها نرمال نباشد و هم چنین حجم نمونه بزرگ نباشد و سازه از نوع انعکاسی یا ساختی یا ترکیبی از هر دونوع باشند از نرم افزار واریانس محور smart-pls استفاده می شود. در این پژوهش با توجه به موارد گفته شده از نرم افزار مدل سازی معادلات ساختاری واریانس محور smart-pls4 استفاده شده است. استفاده از نرم افزارهای معادلات ساختاری دو گام مهم دارد، یکی برازش مدل اندازه و دیگری برازش مدل ساختاری. دربرازش مدل اندازه گیری پایایی (الفای کرونباخ و پایایی ترکیبی) وروایی بررسی می شود. روایی در دونوع همگرا و واگرا بررسی می شود که هر کدام در سطح معرف و سازه انجام می شوند.

جدول ۵. پایایی و روایی همگرای سازه های پژوهش

میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
۰.۸۴۱	۰.۹۴۱	۰.۹۰۶
۰.۷۵۴	۰.۹۴۸	۰.۹۳۴
۰.۵۴۴	۰.۸۲۵	۰.۷۳۸

مقدار هر دونوع پایایی حداقل (۰/۷۰) و مقدار میانگین واریانس استخراج شده نیز حداقل (۰/۵۰) قابل قبول هست. با توجه به مقادیر فوق هم هر دو نوع پایایی و هم روایی همگرا در سطح سازه تایید می شود.

۴.۱. روایی همگرا در سطح سوال

برای بررسی این نوع روایی از بارهای عاملی استفاده می شود.

جدول ۶. بارهای عاملی

عدالت اجتماعی	رضایت مندی	حقوق شهروندی
		x1_1
		x1_2
		x1_3
۰.۸۴۷		x2_1
۰.۶۹۸		x2_2
۰.۷۷۴		x2_3
۰.۶۲۴		x2_4
	۰.۹۳۴	y1
	۰.۹۱۵	y2
	۰.۷۸۴	y3
	۰.۸۲۹	y4
	۰.۹۲۰	y5
	۰.۸۱۴	y6

مقدار قابل قبول برای بارهای عاملی حداقل (۰/۵۰) می باشد با توجه به مقادیر جدول فوق تمامی بارهای عاملی بیش از (۰/۵۰) می باشند. بدین ترتیب روایی همگرا در سطح سوال نیز تایید می شود.

۴.۲. روایی واگرا

۴.۲.۱. روایی واگرا در سطح سازه

برای بررسی این نوع روایی از جدول فورنل و لارکر استفاده می شود.

جدول ۷. فورنل و لارکر

عدالت اجتماعی	رضایت مندی	حقوق شهروندی
		حقوق شهروندی
	۰.۸۶۸	۰.۷۵۰
۰.۷۳۸	۰.۶۲۶	۰.۵۹۶

در این جدول چنانچه مقادیر قطر جدول بزرگتر از مقادیر زیرشان باشند روایی واگرا در سطح سازه محقق شده است. بعنوان مثال مقدار ۰.۹۱۷ از دو مقدار زیرش شامل (۰/۷۵۰) و (۰/۵۹۶) بزرگتر است. لذا روایی واگرا در سطح سازه تایید می شود.

۴.۲.۲. روایی واگرا در سطح سوال

برای بررسی این روایی از بارهای عاملی متقاطع استفاده می شود.

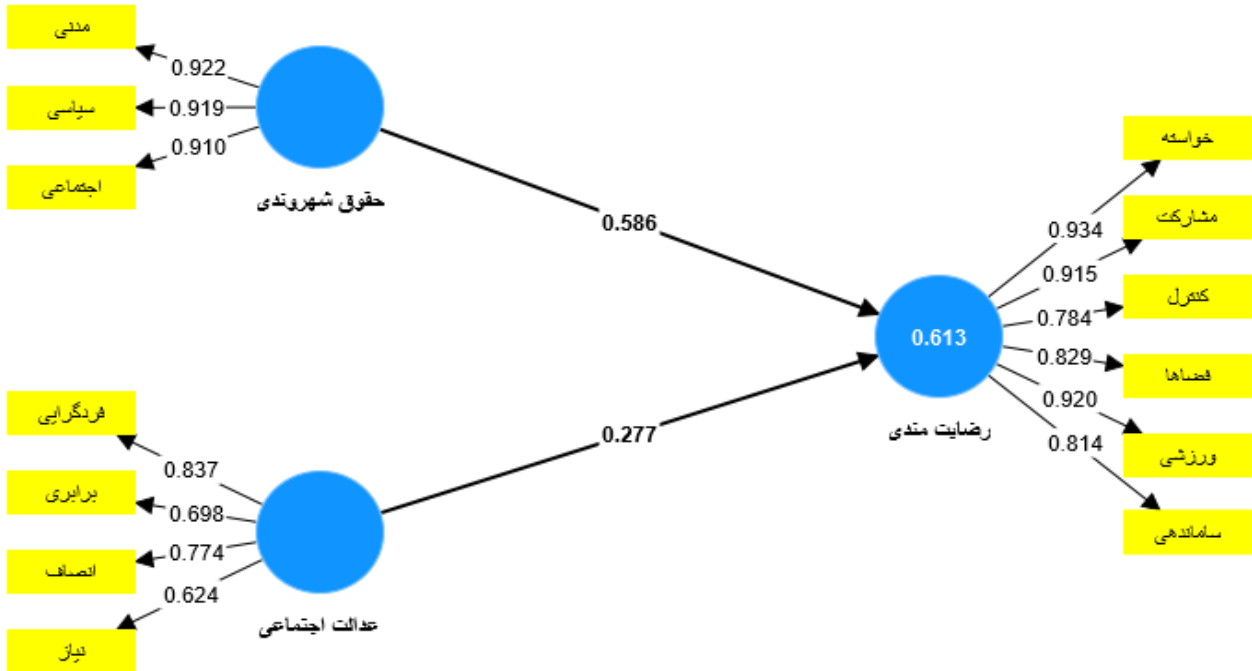
جدول ۸. بارهای عاملی متقاطع

x1_1	۰.۹۲۲	۰.۷۶۲	۰.۶۳۹
x1_2	۰.۹۱۹	۰.۶۷۰	۰.۴۹۸
x1_3	۰.۹۱۰	۰.۶۱۸	۰.۴۸۵
x2_1	۰.۶۳۱	۰.۶۰۴	۰.۸۳۷
x2_2	۰.۲۵۸	۰.۲۱۱	۰.۶۹۸
x2_3	۰.۴۵۶	۰.۵۳۲	۰.۷۷۴
x2_4	۰.۲۲۷	۰.۳۰۵	۰.۶۲۴
y1	۰.۶۹۲	۰.۹۳۴	۰.۶۳۹
y2	۰.۶۸۷	۰.۹۱۵	۰.۵۷۹
y3	۰.۵۵۶	۰.۷۸۴	۰.۵۸۰
y4	۰.۶۷۷	۰.۸۲۹	۰.۵۴۵
y5	۰.۷۱۹	۰.۹۲۰	۰.۵۰۸
y6	۰.۵۵۳	۰.۸۱۴	۰.۳۸۱

تفسیر این جدول بدین گونه است که باید سوالات مربوط به هر سازه بیشترین همبستگی با همان سازه داشته باشند نه سازه دیگری. بعنوان مثال سه تا سوال حقوق شهروندی بیشترین همبستگی با سازه حقوق شهروندی دارند و هم چنین سایر سازه‌ها. لذا روایی واگرا در سطح سوال نیز تایید می شود.

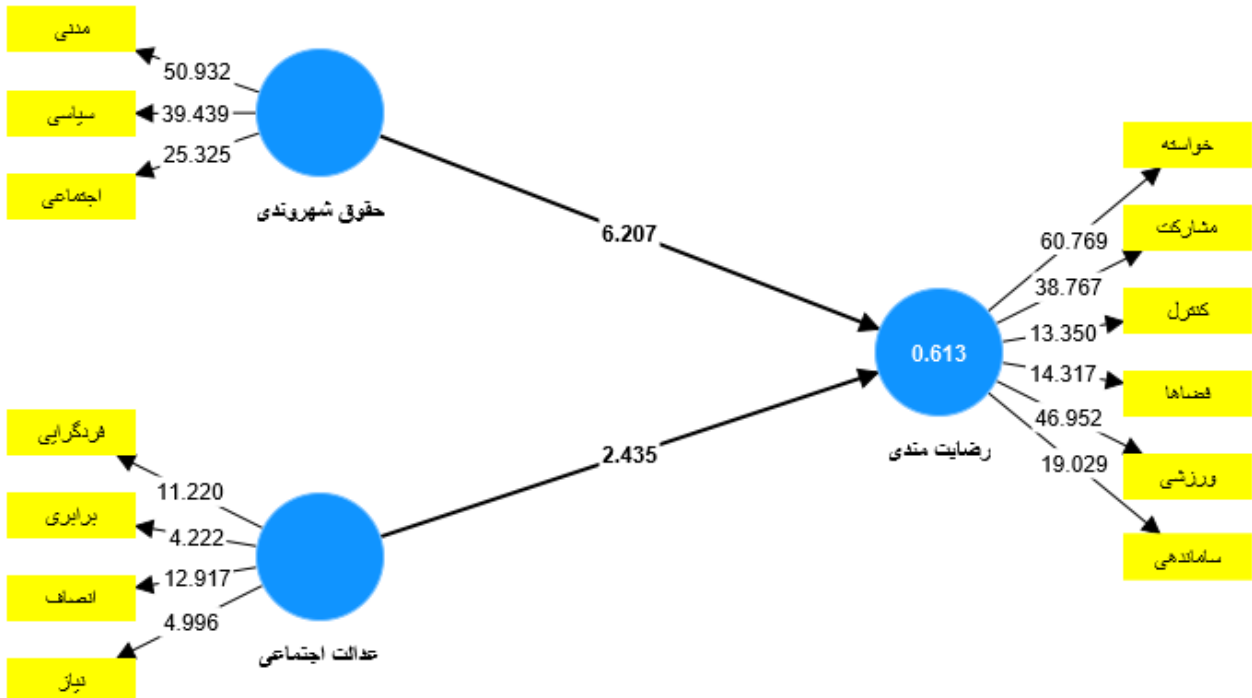
۴.۳ مدل ساختاری

۴.۳.۱ مدل ساختاری در حالت مقادیر استاندارد



شکل ۱. مدل ساختاری در حالت مقادیر استاندارد

۴.۳.۲ مدل ساختاری در حالت مقادیر معناداری



شکل ۲. مدل ساختاری در حالت مقادیر معناداری

۴.۴. شاخص های برازش مدل ساختاری

۴.۴.۱. ضریب تعیین

جدول ۹. ضریب تعیین

ضریب تعیین شده	ضریب تعیین	رضایت مندی
۰/۵۹۹	۰/۶۱۳	رضایت مندی

ضریب تعیین برای متغیر رضایت مندی (۰/۶۱۳) و ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۵۹۹) می باشد. معیار f2: این معیار شدت رابطه بین سازه های مدل را تعیین می کند.

جدول ۱۰. معیار f2

عدالت اجتماعی	رضایت مندی	حقوق شهروندی
	۰/۵۷۱	حقوق شهروندی
		رضایت مندی
۰/۱۲۸		عدالت اجتماعی

مقادیر (۰/۰۲) اندازه اثر کوچک، (۰/۱۵) اندازه اثر متوسط و (۰/۳۵) اندازه اثر بزرگ یک سازه بر سازه دیگری است. بدین ترتیب اندازه اثر متغیر حقوق شهروندی بر رضایت مندی بزرگ و اندازه اثر سازه عدالت اجتماعی بر رضایت مندی متوسط می باشد.

۴.۵. برازش کلی مدل

برای بررسی برازش کلی مدل از دو شاخص SRMR و NFI استفاده میشود. نتایج به شرح جدول زیر است.

جدول ۱۱. شاخص های برازش کلی مدل

	Saturated model	Estimated model
SRMR	۰/۰۷۶	۰/۰۷۶
NFI	۰/۷۵۰	۰/۷۵۰

مقدار شاخص SRMR چنانچه کمتر از (۰/۱۰) قابل قبول و کمتر از (۰/۰۸) مطلوب می باشد چون مقدار SRMR کمتر (۰/۰۸) می شاد، برازش کلی مدل مطلوب است. هم چنین مقدار NFI هر چی به عدد یک نزدیکتر باشد مدل از برازش مناسب تری برخوردار است. در اینجا مقدار SRMR برابر (۰/۰۷۶) و مقدار NFI نیز برابر (۰/۷۵۰) می باشد.

بررسی فرضیات پژوهش

در این بخش به بررسی فرضیات پژوهش پرداخته می شود.

جدول ۱۲. فرضیه های پژوهش

سطح معنی داری	مقدار t معناداری	انحراف استاندارد	ضریب مسیر استاندارد	حقوق شهروندی - < رضایت مندی
۰/۰۰۱	۶/۲۰۷	۰/۰۹۴	۰/۵۸۶	حقوق شهروندی - < رضایت مندی
۰/۰۱۵	۲/۴۳۵	۰/۱۱۴	۰/۲۷۷	عدالت اجتماعی - < رضایت مندی

همان گونه در جدول فوق مشاهده می شود اثر حقوق شهروندی با ضریب مسیر (۰/۵۸۶) و مقدار t معناداری (۶/۲۰۷) و هم چنین سطح معناداری (۰/۰۰۱) بر رضایتمندی معنادار است. هم چنین اثر عدالت اجتماعی با ضریب مسیر (۰/۲۷۷) و مقدار t معناداری (۲/۴۳۵) و سطح معناداری (۰/۰۱۵) بر رضایتمندی معنادار است.

۵. نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

پژوهش حاضر با روش معادلات ساختاری (SEM) نشان داد که در کلانشهر اهواز: حقوق شهروندی با ضریب مسیر (۰/۵۸۶) ($t=6.207$, $p<0.001$) قوی‌ترین پیش‌بین‌کننده رضایتمندی است. عدالت اجتماعی با ضریب (۰/۲۷۷) ($t=2.435$, $p=0.015$) تأثیر معنادار ولی کم‌توان‌تری دارد. این نتایج حاکی از آن است که تحقق حقوق اساسی (مدنی، سیاسی، اجتماعی) (۱/۲) برابر اثرگذارتر از توزیع عادلانه منابع است. مطالعات (Fainstein (2018) در ۱۰ کلانشهر جهان، عدالت توزیعی را محور اصلی ($\beta=0.65-0.71$) می‌دانست. اما در اهواز، عدالت به تنهایی کافی نیست؛ این پژوهش نشان داد که بدون زیرساخت حقوقی، افزایش بودجه عمرانی تنها ۲۷.۷٪ رضایتمندی ایجاد می‌کند. پژوهش سعیدی و همکاران (۱۴۰۱) در اهواز بر نابرابری فضایی متمرکز بود، ولی نقش آگاهی حقوقی را نادیده گرفته بود. یافته‌های حاضر اثبات می‌کند که کاهش فاصله طبقاتی بدون توانمندسازی حقوقی به بهبود رضایت منجر نمی‌شود. گزارش UN-Habitat (2022) برای شهرهای مشابه (بصره، موصل)، عدالت رویه‌ای را کلیدی می‌دانست. ($\beta=0.62$) در حالی که در اهواز، فقدان اعتماد به نهادها (شاخص اعتماد=۳۴٪) موجب شده است که بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری تنها ۱۸٪ بر رضایت اثر بگذارد.

بر اساس نظریه سرمایه نمادین بوردیو (۱۹۸۶) در جامعه چندقومیتی اهواز، حقوق شهروندی به مثابه سرمایه نمادین عمل می‌کند. گروه‌های حاشیه‌نشین با آگاهی از حقوق خود، قدرت چانه‌زنی می‌یابند و این امر ۵۸.۶٪ رضایت آنان را تبیین می‌کند. بر خلاف نظریه مارشال (۱۹۵۰) در اهواز حقوق اجتماعی (نه سیاسی) پیشران اصلی است. این امر ناشی از اولویت بقای مادی بر مشارکت سیاسی در بافت اقتصادی-اقلیمی ویژه خوزستان است. این الگو اثبات می‌کند که حقوق پیش از عدالت می‌آید؛ کشفی که نظریه‌های کلاسیک عدالت را در بافت شهرهای نفتی خاورمیانه به چالش می‌کشد. به عبارت دیگر، در جوامعی با شکاف نهادی عمیق، استیفای حق مقدم بر تقسیم عادلانه است.

با توجه به برتری معنادار حقوق شهروندی بر عدالت اجتماعی در تأثیرگذاری بر رضایتمندی خدمات شهری اهواز، پیشنهاد های زیر ارائه می‌شود: بازطراحی نظام تخصیص بودجه شهری مبتنی بر شاخص‌های کیفی محرومیت، و استقرار سامانه‌های پاسخگویی مردمی برای شفافیت پروژه‌های عمرانی. انجام مطالعات طولی برای بررسی تأثیر بحران‌های کلان (تغییرات اقلیمی)، واکاوی نقش سرمایه اجتماعی به عنوان مکانیزم واسطه، و پژوهش‌های تطبیقی میان گروه‌های قومی. آموزش حقوق شهروندی در برنامه‌های مدارس. این پیشنهادات بر پایه یافته محوری پژوهش (اولویت تحقق حقوق پایه بر توزیع منابع) و متناسب با بافت چندقومیتی اهواز طراحی شده‌اند.

۶. منابع

- Alavi, S. (2017). Urban inequality in Iran's metropolises. Tehran University Press.
- European Commission. (2008). *Directive 2008/98/EC on waste*. Brussels: EU.
- Fainstein, S. S. (2018). The just city. Cornell University Press. (ISBN: 978-1-5017-1584-9)
- Foster, S. (2019). Urban infrastructure finance. *Journal of Urban Economics*, 45(2), 112-130.
- Habibi, K. (2018). Citizenship rights and spatial justice. *Social Sciences Journal*, 42(3), 112-130.
- International Telecommunication Union (ITU). (2023). Digital inclusion index. Geneva: ITU.
- Iran Department of Environment (DOE). (2023). Karun River pollution report. Tehran: DOE.
- ISO. (2018). Sustainable development of communities: Indicators for city services and quality of life (ISO 37120:2018).
- Pourmohammadi, A., & Ghanbari, M. (2020). Citizenship rights and urban management in Iranian metropolises. *Human Geography Research Quarterly*, *52*(4), 897-915.
- Putnam, R. D. (2000). Bowling alone: The collapse and revival of American community. Simon & Schuster.
- Rabizadeh, A. (2023). Jayran-shenasi-e Hoquq-e Bashar va Shahrivandi [Genealogy of Human and Citizenship Rights]. Tehran: Imam Sadeq University Press.
- Saidi, R., Rezvani, M., & Norouzi, M. (2022). Spatial justice analysis in urban services distribution of Ahvaz. *Iranian Urban Studies*, *14*(2), 45-66.: DOI: 10.22111/IUS.2022.7892.
- Stoker, G. (1998). Governance as theory: Five propositions. *International Social Science Journal*, 50(155), 17-28.
- UITP. (2022). Global public transport standards. Brussels: UITP.
- UNDP Iran. (2021). Climate change impacts on Khuzestan Province. United Nations Development Programme.
- UNESCO. (2022). Global education monitoring report. Paris: UNESCO.

17. UN-Habitat. (2023). Right to adequate housing. Nairobi: UNON.
18. Van Ryzin, G., Douglas M. and Stephen Immerwahr. (2004). explaining the race gap in satisfaction with urban services, *Urban Affairs Review* 39(5): 613 -632.
19. World Bank. (2021). Climate-resilient infrastructure. Washington: World Bank.
20. World Bank. (2021). Urban services and social satisfaction in fragile cities (Report No. 124567).
21. Zare, H., & Mohammadi, S. (2021). Investigating distributive justice and satisfaction with urban services in ethnic neighborhoods of Ahvaz. *Iranian Journal of Sociology*, *22*(1), 113–134.
22. World Health Organization. (2023). Global standards for urban green spaces. WHO Press. ISBN 978-92-4-151456-2