د کابل پوهنتون د ټولنیزو علومو علمي-څېړنیزه مجله
مجله علمی-تحقیقی علوم اجتماعی پوهنتون کابل
Journal of Social Sciences
Kabul University
e-ISSN: 3078-557X
P-ISSN: 3078-5561

Assessing Citizens' Satisfaction with Equitable Access to Urban Services: A Case Study of Taloqan City, Takhar Province

Abdul Ameen Akbari[1*], Hadi Aliyar[2], Aziz Ahmad Sultani[3], Bahruddin Azizi[4]

[1,3,4]Department of Geography, Faculty of Education, Takhar University, Taloqan, Afghanistan
[2]Department of Geography, Faculty of Education, Samangan University, Aybak, Afghanistan
Email: Ameenakbari@tu.edu.af

Article History

Recevied:
March 25, 2026

Accepted:
September 19, 2026

Published:
September 22, 2026

Abstract

Equitable distribution of urban services is a fundamental prerequisite for balanced and sustainable urban development. This study aimed to assess citizens' satisfaction with equitable access to urban services in Taloqan. It examines satisfaction with service distribution in everyday urban life, emphasizing citizens' subjective perceptions as an effective indicator. The study is applied in purpose and employs a descriptive-analytical design. The required data were collected through a questionnaire. The findings indicated that overall mean satisfaction with access to urban services is significantly below the midpoint of the Likert scale, reflecting widespread dissatisfaction with existing conditions. Statistical tests revealed significant differences among the six urban districts, with the central districts (First and Second) showing more favorable access levels than the peripheral districts (Fifth and Sixth). Furthermore, a significant negative relationship was observed between age and satisfaction, whereas gender and length of residence had no significant effect on satisfaction. The pronounced dissatisfaction in peripheral districts highlights the need to fundamentally reconsider the geographical distribution of services through a justice-oriented approach. The findings can guide urban managers and planners in promoting a balanced and equitable distribution of services across the six districts of Taloqan.

Keywords

Accessibility; Citizen Satisfaction; Taloqan; Urban Services; Spatial Justice

Akbari, A. A., Aliyar, H., Sultani, A. A., & Azizi, B. (2026). Assessing Citizens' Satisfaction with Equitable Access to Urban Services: A Case Study of Taloqan City, Takhar Province. *Journal of Social Sciences - Kabul University*, *9*(2), 79-103. https://doi.org/10.62810/jss.v9i2.469

دکابل پوهنتون د ټولنیزو علومو علمي-څېړنیزه مجله
مجله علمی-تحقیقی علوم اجتماعی پوهنتون کابل
Journal of Social Sciences
Kabul University
e-ISSN: 3078-557X
P-ISSN: 3078-5561

سنجش رضایت شهروندان از دسترسی عادلانه به خدمات شهری

مطالعه‌ی موردی: شهر تالقان – ولایت تخار

پوهنیار عبدالامین اکبری[1]، پوهنیار هادی علیار[2]، پوهنیار عزیزاحمد سلطانی[3]، بحرالدین عزیزی[4]

[1،3،4]دیپارتمنت جغرافیا، پوهنحی تعلیم و تربیه، پوهنتون تخار، شهر تالقان، افغانستان
[2]دیپارتمنت جغرافیا، پوهنحی تعلیم و تربیه، پوهنتون سمنگان، شهر ایبک، افغانستان
ایمیل: Ameenakbari@tu.edu.af

تاریخچه

تاریخ دریافت:
۵ حمل ۱۴۰۵

تاریخ پذیریش:
۲۸ سنبله ۱۴۰۵

تاریخ نشر:
۳۱ سنبله ۱۴۰۵

چکیده

توزیع عادلانه‌ی خدمات شهری، پیش‌نیاز بنیادین انکشاف متوازن و پایدار شهری محسوب می‌شود. تحقیق حاضر به هدف سنجش سطح رضایت شهروندان تالقان از میزان دسترسی عادلانه به خدمات شهری صورت گرفته است. اهمیت این تحقیق در آن است که با تأکید بر ادراک ذهنی شهروندان به‌عنوان یک شاخص کارآمد، رضایت‌مندی از توزیع خدمات را در بستر واقعی زندگی شهری می‌سنجد. تحقیق از حیث هدف، کاربردی و از نظر روش انجام، توصیفی-تحلیلی است و دیتای مورد نیاز با استفاده از پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته گردآوری شده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که میانگین کلی رضایت از دسترسی به خدمات شهری به‌طور معناداری پایین‌تر از حد متوسط طیف لیکرت قرار دارد و بیانگر نارضایتی عمومی شهروندان از وضعیت موجود است. آزمون‌های آماری حاکی از تفاوت معنادار میان نواحی شش‌گانه‌ی شهری است؛ به‌گونه‌ای که نواحی مرکزی (اول و دوم) در مقایسه با نواحی حاشیه‌یی (پنجم و ششم)، از سطح دسترسی مطلوب‌تری برخوردارند. همچنان، بین متغیر سن و میزان رضایت، رابطه‌ی منفی و معناداری مشاهده شد، در حالی‌که جنسیت و مدت اقامت تأثیر معناداری بر رضایت نشان ندادند. نارضایتی چشم‌گیر در نواحی حاشیه‌یی، ضرورت بازنگری اساسی در الگوی توزیع جغرافیایی خدمات با رویکرد عدالت‌محور را آشکار می‌سازد. یافته‌های این تحقیق می‌تواند به‌عنوان سند راهنما برای مدیران و برنامه‌ریزان شهری در جهت تحقق توزیع متوازن و عادلانه‌ی خدمات در سطح ناحیه‌های شش‌گانه‌ی شهر تالقان مورد استفاده قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی

تالقان؛ دسترسی؛ رضایت شهروندان؛ خدمات شهری؛ عدالت فضایی

مقدمه

بسم الله الرحمن الرحیم

الحمد لله ربّ العالمین، والصلاة والسلام علی سیّد المرسلین، وعلی آله وأصحابه أجمعین. أما بعد:

شهرها همواره در معرض تغییرات کمّی و کیفی قرار دارند و تحت فشار مداوم توسعه، با مشکلات متنوع روبهرو میشوند (وارثی و همکاران، ۱۳۹۰). رشد شتابان شهرنشینی در جهان و بهویژه در کشورهای در حال توسعه، نحوهی توزیع خدمات و امکانات شهری را بهطور جدی دگرگون ساخته است. بر اساس گزارشهای بینالمللی، بیش از ۵۵ درصد جمعیت جهان در مناطق شهری زندگی میکنند و پیشبینی میشود این نسبت تا سال ۲۰۵۰ به ٦٦ درصد برسد (پیربابایی و همکاران، ۱۳۹۸). چنین روندی سبب شده است که موضوع تأمین و توزیع عادلانهی خدمات شهری، به یکی از محوریترین دغدغههای برنامهریزی و مدیریت شهری تبدیل شود (ارکیپ[1]، ۱۹۹۷؛ احمدی و همکاران، ۱۳۹۹). خدمات شهری از اساسیترین عناصر ارتقای رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان بهشمار میروند و نحوهی توزیع آنها پیوندی مستقیم با رضایت شهروندان از محیط شهری دارد (حسینی، ۱۳۹۹؛ معتمیدی و همکاران، ۱۳۹۸). در واقع، حتی مطلوبترین فضاهای شهری نیز در صورت ضعف دسترسی به منابع، امکانات و تسهیلات، نمیتوانند رفاه و رضایت ساکنان را تأمین کنند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۴). بنابراین، ارایهی خدمات شهری و نحوهی توزیع جغرافیایی و فضایی آنها، مسألهی بسیار مهم در توسعهی پایدار شهری است؛ زیرا یک شهر زمانی در مسیر پایداری قرار میگیرد که بتواند نیازهای خدماتی ساکنان خود را بهصورت مناسب، متوازن و پاسخگو تأمین کند (مرصوصی و خزایی، ۱۳۹۳؛ رستمی و شاعلی، ۱۳۸۸). ولی، رشد سریع شهرها در بسیاری از موارد با توسعهی متناسب زیرساختها و خدمات همراه نبوده و این ناهماهنگی، زمینهساز نابرابریهای فضایی و اجتماعی در برخورداری از خدمات شهری شده است (زند مقدم و همکاران، ۱۴۰۰؛ زارعی و استعلاجی، ۱۳۹۹). در کشورهای در حال توسعه، این مسأله با شدت بیشتری مشاهده میشود (زند مقدم و همکاران، ۱۴۰۰).

در افغانستان نیز طی دو دههی اخیر، گسترش فزیکی شهرها و افزایش جمعیت شهرنشین، بدون نظم-دهی متناسب توزیع خدمات به تشدید نابرابری در دسترسی شهروندان انجامیده است (ممبینیزاده و بشارتیفر، ۱۴۰۰). از این منظر، یکی از اساسیترین وظایف مدیریت و برنامهریزی شهری، تخصیص

[1] *Erkip, 1997*

عادلانه منابع و خدمات در سطح محلات و مناطق شهری بر مبنای نیازهای واقعی جمعیت است (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰؛ جرفی و همکاران، ۱۳۹۹؛ بشارتی‌فر و میرآبادی، ۱۳۹۹). در این چارچوب، شهر تالقان به‌عنوان مرکز ولایت تخار در شمال‌شرقی افغانستان، نمونه‌یی برای بررسی وضعیت عدالت فضایی در دسترسی به خدمات شهری است. بر این اساس، هدف اصلی تحقیق حاضر ارزیابی عدالت فضایی در دسترسی به خدمات شهری از دیدگاه شهروندان تالقان است. پرسش اصلی که مطرح می‌شود این است که آیا خدمات شهری در تالقان به‌صورت عادلانه و متوازن در سطح شهر توزیع شده‌اند و شهروندان از این دسترسی رضایت دارند یا خیر؟ هم‌چنان، این پرسش‌های فرعی قابل طرح است: میزان رضایت شهروندان تالقان از دسترسی به خدمات شهری در چه سطحی قرار دارد؟ و کدام یک از شاخص‌های خدمات شهری از دیدگاه شهروندان در وضعیت مطلوب‌تر یا نامطلوب‌تر قرار دارند؟

پیشینه‌ی مطالعات در این حوزه، نشان می‌دهد که عدالت فضایی مفهومی مشتق از عدالت اجتماعی و محصول نحوه‌ی رفتار نهادهای عمومی با شهروندان در بستر فضا است که در مطالعه مورونی[۲] و دِ فرانکو[۳] (۲۰۲۴) تبیین شده است. در این راستا، تحقیق نوروزی (۱۳۹۹) و آموریم[۴] و همکاران (۲۰۲۵) تأکید می‌کنند که اتکای صرف بر سرانه‌های کمی کافی نیست و «دسترسی‌پذیری» سنجه‌ی اصلی برای ارزیابی انصاف در توزیع منابع شهری محسوب می‌شود. در بُعد تجربی، نابرابری ساختاری در توزیع خدمات، یافته‌ی مشترک بسیاری از تحقیقات است. جاوید و همکاران (۲۰۲۵) با استفاده از ضریب جینی (۰.۶۰) در تهران، محمدی و همکاران (۱۴۰۰) در اردبیل، بهادر و بهوندی (۱۴۰۰)، عزیزی و مرادی (۱۴۰۰) در اسلام‌شهر، موحدی‌نیا و همکاران (۱۳۹۹) در شهر کرمان و احمدی و همکاران (۱۳۹۹) در اهر، بر توزیع نامتوازن، عدم تناسب خدمات با جمعیت و محرومیت مناطق حاشیه‌یی تأکید ورزیده‌اند.

پیوند میان «دسترسی کالبدی» و «رضایت شهروندان»، هسته‌ی تحقیق‌های اخیر را تشکیل می‌دهد؛ به‌طوری‌که چائو[۵] و همکاران (۲۰۲٤) در گوانگژوی چین دریافتند که رضایت ساکنان مستقیماً با فاصله از مراکز خدماتی ارتباط دارد. این یافته با نتایج اسدی و میمری (۱۴۰۱) در مشهد، قدیری و همکاران (۱۳۹۸) در اقلید و احمدی و شمسی‌پور (۱۳۹۹) در بجنورد همسو است که بر کاهش رضایت با افزایش فاصله از مرکز شهر تصریح دارند. هم‌چنان عزیزی دانالو و همکاران (۱۳۹۹) و حسینی (۱۳۹۹) تفاوت

---

2 Moroni
3 De Franco
4 Amorim
5 Chao

در اولویت‌ها و کیفیت خدمات را عامل اصلی نابرابری در تهران و اهواز دانسته‌اند. در نتیجه‌ی بررسی پیشینه‌ی تحقیق مشخص گردید که مطالعات بسیار گسترده در این زمینه در شهرهای مختلف اعم از توسعه‌یافته و درحال توسعه انجام شده اما متاسفانه موضوع رضایت‌مندی از خدمات شهری از نظر شهروندان در شهرهای افغانستان کمتر مورد بررسی قرار گرفته است. مطالعه‌ی حاضر با تمرکز در مطالعه میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری در شهر تالقان مرکز ولایت تخار زمینه‌ساز مطالعات بعدی خواهند بود.

عدالت فضایی به‌معنای توزیع منصفانه خدمات و فرصت‌های شهری در پهنه‌ی شهر و دسترسی برابر یا متناسب شهروندان و محلات مختلف به این خدمات است. در ادبیات برنامه‌ریزی شهری، عدالت فضایی مفهومی کلیدی برای فهم الگوی توزیع خدمات و امکانات در سطح شهر است. یکی از جلوه‌های بارز ناپایداری شهری، بی‌عدالتی در توزیع خدمات و تسهیلات عمومی در میان نواحی و محلات مختلف شهر است؛ وضعیتی که می‌تواند به تشدید نارضایتی شهروندان، فشار بر زیرساخت‌ها و بروز نابرابری‌های اجتماعی منجر شود (حیدری، ۱۳۹۵). عدالت فضایی، در ساده‌ترین بیان، به توزیع منصفانه فضاها، امکانات و فرصت‌ها و نیز دسترسی برابر یا متناسب گروه‌های مختلف اجتماعی به خدمات عمومی اطلاق می‌گردد (امان‌پور و همکاران، ۱۳۹۳؛ اصغری‌زمانی و همکاران، ۱۳۹۴). این مفهوم صرفاً به برابری عددی در توزیع خدمات محدود نمی‌شود، بلکه ناظر بر دربرگیرندگی، انصاف و توجه به نیازهای متفاوت گروه‌های اجتماعی در فرایند توسعه و بهره‌برداری از محیط شهری است (امانپور و همکاران، ۱۳۹۵). از همین‌رو، بی‌عدالتی در توزیع خدمات عمومی می‌تواند ساختار فضایی و اجتماعی شهر را دچار اختلال کرده و حتی به جدایی‌گزینی طبقاتی و فضایی در محلات شهری بی‌انجامد (پریزادی و همکاران، ۱۳۹۵). اهمیت این مسأله زمانی آشکارتر می‌شود که بدانیم توزیع خدمات شهری یکی از مهم‌ترین چالش‌های مشترک میان کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۹). این نابرابری، پدیده‌ای جدید نیست و در بسیاری از شهرهای جهان، از گذشته تاکنون به اشکال مختلف وجود داشته است (کوشانه و همکاران، ۱۳۹۸). با این وجود، آنچه امروز اهمیت بیشتری یافته، ضرورت تنظیم الگوی توزیع خدمات بر پایه‌ی مشارکت شهروندان، نیازهای واقعی محلات و اصول عدالت‌محور در برنامه‌ریزی شهری است. یکی از مهم‌ترین شاخص‌های رضایت‌مندی شهروندان، کیفیت و نحوه ارائه خدمات است و رضایت زمانی تقویت می‌شود که شهروندان هم به خدمات دسترسی مناسب داشته باشند و هم از کیفیت آن رضایت حاصل کنند (معتمیدی و همکاران، ۱۳۹۸؛ شیخ‌علی‌پور و همکاران، ۱۳۹۸). در همین راستا، تقویت توسعه

متوازن اجتماعی-اقتصادی، افزایش کیفیت زندگی و شناسایی محرومیت‌های فضایی در توزیع خدمات، از اصول اساسی توسعه پایدار شهری محسوب می‌شود (اسماعیل‌پور و شکیبامنش، ۱۳۹۸). افزون بر این، برنامه‌ریزان شهری موظف‌اند اصول عدالت‌گرایانه را در تمام ابعاد برنامه‌ریزی، از جمله تخصیص کاربری‌ها، خدمات و دسترسی‌ها رعایت کنند تا از شکاف‌های فضایی و مسائل شهری کاسته شود (کیانی و کاظمی، ۱۳۹۴).

روش تحقیق

نوع و رویکرد تحقیق: این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی- تحلیلی است. رویکرد تحقیق کمی بوده و برای بررسی میزان رضایت شهروندان از دسترسی به خدمات شهری، از داده‌های میدانی استفاده شده است.

روش گردآوری داده‌ها: برای تبیین مفاهیم، تنظیم شاخص‌ها و بررسی پیشینه‌ی تحقیق از مقالات علمی، مرتبط استفاده شده است. در بخش میدانی، داده‌های اصلی تحقیق از طریق پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته جمع‌آوری گردید.

جامعه‌ی آماری و حجم نمونه: جامعه‌ی آماری تحقیق را تمامی شهروندان شهر تالقان تشکیل می‌دهند[۶]. با استفاده از فرمول کوکران، با سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای مجاز ۵ درصد، حجم نمونه ۳۸۲,۲۸ نفر به‌دست آمد که با اختصار به ۳۸۳ نفر تعیین گردید.

$$n = \frac{NZ^2pq}{Nd^2 + Z^2pq}$$

$$n = (N \times Z^2 \times p \times q) / [(N-1)d^2 + Z^2 \times p \times q]$$

$$n = (85174 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5) / [(85174-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5]$$

$$n = 382.28 \approx 383$$

روش نمونه‌گیری: روش نمونه‌گیری در این تحقیق ، تصادفی - طبقه‌ای بوده است. شهر تالقان بر اساس نواحی شهری به شش طبقه تقسیم شد و سپس از هر ناحیه، متناسب با حجم جمعیت آن، تعداد مشخصی از پاسخ‌دهندگان انتخاب گردید. جدول زیر حجم نمونه منتخب از نواحی شهری را نشان می‌دهد:

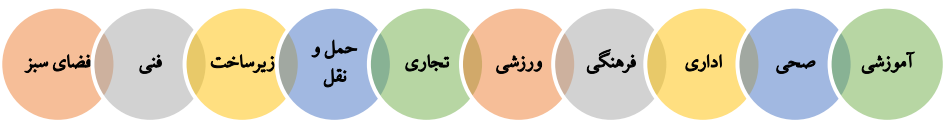
---

۶. قرار احصائیه‌ی شهرداری تالقان، ۸۵۱۷۴ نفر در سال ۱۳۹۹ خورشیدی

جدول ۱: *توزیع حجم نمونه به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با جمعیت شهر تالقان*

ناحیه	جمعیت (N_h)	درصد	حجم نمونه (n_h)
۱	۸۳۵۸	۹,۸۱	۳۸
۲	۸۴۲۴	۹,۸۹	۳۸
۳	۲۱۳۶۰	۲۵,۰۸	۹۶
۴	۱۷۵۹۰	۲۰,۶۵	۷۹
۵	۱۴۰۸۲	۱۶,۵۳	۶۳
۶	۱۵۳۶۰	۱۸,۰۳	۶۹
مجموع	۸۵۱۷۴	۱۰۰	۳۸۳

ابزار تحقیق: ابزار اصلی گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق‌ساخته بود. برای سنجش رضایت شهروندان، ۱۰ شاخص اصلی شامل خدمات آموزشی، صحی، اداری، فرهنگی، ورزشی، تجاری، حمل‌ونقل، زیرساخت، فنی–تعمیراتی و فضای سبز در نظر گرفته شد. گویه‌های پرسش‌نامه بر مبنای طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت تنظیم گردید. شاخص‌های مورد بررسی با استناد به منابع قبلی استخراج شده و سپس برخی از گویه‌ها با توجه به شرایط محیطی ولایت تخار و شهر تالقان تنظیم گردید. تعداد گویه در برخی شاخص‌ها دو و در اغلب آن‌ها سه بوده است. در ادامه شاخص‌های مورد بررسی آورده شده است:



شکل ۱: *شاخص‌های مورد بررسی*

روایی و پایایی پرسش‌نامه: روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه توسط دو تن کادر علمی پوهنتون تخار ومورد تأیید بررسی و تأیید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ برای ۲۸ گویه برابر با ۰,۹۶۱ به دست آمد که نشان‌دهنده‌ی پایایی بسیار مطلوبِ ابزار تحقیق است. به بیان دیگر، ابزار اندازه‌گیری، توانایی مناسبی برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه داشته است.

جدول ۲: *پایایی پرسش‌نامه بر اساس آلفای کرونباخ*

شاخص	مقدار
آلفای کرونباخ	۰,۹۶۱
تعداد متغیرها	۲۸

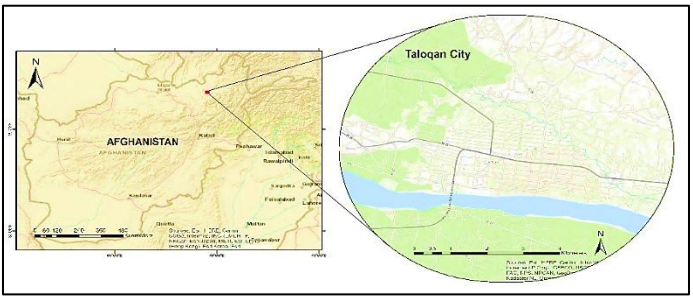
روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: برای تحلیل داده‌ها از دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. در بخش توصیفی، از شاخص‌هایی میانگین و انحراف معیار برای توصیف وضعیت متغیرها استفاده شد. به‌منظور بررسی نرمال‌بودن توزیع داده‌ها، از دو آزمون کولموگروف–اسمیرنوف و شاپیرو–ویلک استفاده شد.

جدول ۳: *نتایج آزمون نرمال‌بودن داده‌ها*

متغیر	آزمون کولموگروف–اسمیرنوف	df	Sig.	آزمون شاپیرو–ویلک	df	Sig.
میانگین کل دسترسی	۰,۰۶۲	۳۸۳	۰,۰۰۱	۰,۹۷۲	۳۸۳	۰,۰۰۰

نتایج نشان داد که، سطح معناداری در هر دو آزمون کمتر از ۰,۰۵ است؛ به‌گونه‌ای که در آزمون کولموگروف–اسمیرنوف مقدار معناداری ۰,۰۰۱ و در آزمون شاپیرو–ویلک مقدار معناداری ۰,۰۰۰ به دست آمده است. بنابراین، فرض نرمال‌بودن داده‌ها رد می‌شود و توزیع داده‌های متغیر مورد نظر نرمال نیست. بر این اساس، استفاده از آزمون‌های ناپارامتریک برای تحلیل‌های استنباطی تحقیق، تصمیم مناسب و از نظر آماری موجه است. بر این اساس، در بخش تحلیل استنباطی از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده شد. مهم‌ترین آزمون‌های به‌کاررفته شامل کروسکال–والیس، من–ویتنی و ضریب همبستگی اسپیرمن بوده است. تمامی تحلیل‌های آماری نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شده است.

معرفی منطقه‌ی مورد مطالعه: تالقان در ۴۰۳ کیلومتری کابل موقعیت داشته و رود تالقان از جنوب شهر می‌گذرد و رشته کوه هندوکش در جنوب و جنوب شرق آن امتداد یافته است(حنیفی، ۱۳۹۱). تالقان در ۱۳۴۱، مرکز ولایت تخار شد. راه فیض آباد (مرکز بدخشان) به قندوراکندز از آن می‌گذرد. این شهر از طریق شهرهای خان آباد(واقع کندوز) بغلان-چاریکار(مرکز پروان) به کابل مرتبط می‌شود. شهر جدید تالقان در سمت شرقی شهر کهنه اعمار گردید، اما به دلیل مهاجرت‌های بیش از حد مردم از روستاها و عودت کنندگان از بیرون کشور به این شهر، تالقان به شکل غیر پلانی توسعه یافت، اکنون این شهر به ٦ ناحیه تقسیم‌بندی گردیده است.



***شکل ۲**: نقشهی منطقهی مورد مطالعه / ترسیم: نگارندگان*

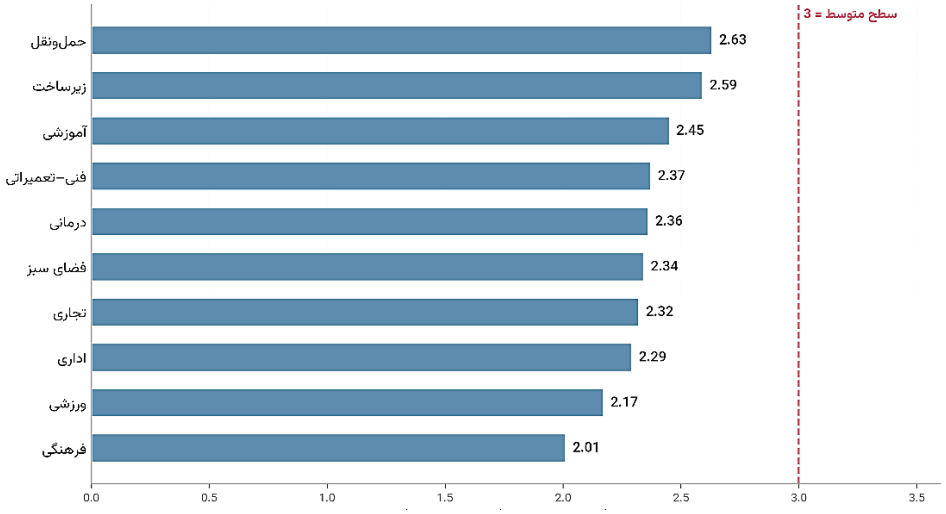
یافتهها

میانگین کُلی رضایت از دسترسی به خدمات شهری برابر با (۲,۳۵) است که پایینتر از سطح متوسط طیف یعنی عدد (۳) قرار دارد. یعنی شهروندان شش ناحیهی شهر تالقان، در مجموع، از دسترسی به خدمات شهری رضایت پایینتر از سطح متوسط دارند.

***جدول ۴**: شاخصهای رضایتمندی از خدمات شهری*

شاخص	میانگین	انحراف معیار
خدمات آموزشی	۲,۴۵	۱,۰۰۹
خدمات صحی و درمانی	۲,۳۶	.۸۶۴
خدمات اداری	۲,۲۹	.۹۱۴
خدمات فرهنگی	۲,۰۱	.۷۸۶
خدمات ورزشی	۲,۱۷	.۹۲۲
خدمات تجاری	۲,۳۲	.۹۰۰
خدمات حمل و نقل	۲,۶۳	.۹۳۵
خدمات زیرساخت	۲,۵۹	.۹۶۷
خدمات فنی-تعمیراتی	۲,۳۷	.۹۹۰
خدمات فضای سبز	۲,۳۴	.۹۱۴

بررسی مقایسهای شاخصها نشان میدهد که شاخص رضایتمندی از دسترسی به حملونقل، بالاترین امتیاز را در میان شاخصها به دست آورده است. در مقابل، خدمات فرهنگی با میانگین ۲,۰۱ پایینترین امتیاز را کسب کرده و نامطلوبترین وضعیت را در بین شاخصهای مورد بررسی دارد.



شکل۳: میانگین رضایت‌مندی شهروندان در ده شاخص اصلی خدمات شهری به‌صورت میله‌ای افقی به‌ترتیب

در ادامه وضعیت هر یک از شاخص‌ها به تفکیک گویه‌های مورد بررسی، آورده شده است:

خدمات آموزشی

جدول ۵: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات آموزشی*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به مکاتب دولتی و خصوصی	۲,۳۶	۱,۱۳۹
رضایت از دسترسی به آموزشگاه‌ها و کورس‌ها	۲,۵۲	۱,۱۴۱
رضایت از دسترسی به انستیتوت‌ها و پوهنتون‌ها	۲,۴۷	۱,۰۹۰

دسترسی به کورس‌ها با میانگین ۲,۵۲ بیشترین امتیاز را به دست آورده است. پس از آن، دسترسی به انستیتوت‌ها و پوهنتون‌ها با میانگین ۲,۴۷ و دسترسی به مکاتب دولتی و خصوصی با میانگین ۲,۳۶ قرار دارند.

خدمات صحی و درمانی

جدول ۶: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات بهداشتی-درمانی*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به شفاخانه‌ها و کلینیک‌ها	۲,۳۶	۱,۱۳۹
رضایت از دسترسی به دواخانه‌ها	۲,۵۲	۱,۱۴۱
رضایت از دسترسی به آمبولانس	۲,۴۷	۱,۰۹۰

میانگین دسترسی به خدمات درمانی ۲,۳۶ است که حکایت از نامطلوب‌بودن وضعیت دسترسی به این خدمات در شهر تالقان دارد. در این شاخص، رضایت از دسترسی به دواخانه‌ها با میانگین ۲,۵۲ بالاترین امتیاز را کسب کرده است، در حالی که رضایت از دسترسی به شفاخانه‌ها و کلینیک‌ها و رضایت از دسترسی به موقع به آمبولانس به‌ترتیب میانگین‌های ۲,۳۶ و ۲,۴۷ را به دست آورده‌اند.

بر این اساس، در مجموع، شهروندان از دسترسی به خدمات درمانی رضایت کافی ندارند.

خدمات اداری

جدول ۷: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات اداری*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به ادارات دولتی	۲,۲۵	۱,۰۰۳
رضایت از دسترسی به ادارات و ارگان‌های خصوصی	۲,۳۴	۱,۰۱۴

رضایت از دسترسی به ادارات و ارگان‌های خصوصی با میانگین ۲,۳۴ اندکی بیشتر از رضایت از دسترسی به ادارات دولتی با میانگین ۲,۲۵ بوده است. ولی هیچ‌یک از این دو مؤلفه به حد متوسط طیف نرسیده‌اند؛ بنابراین، می‌توان گفت که خدمات اداری در شهر تالقان از منظر دسترسی در وضعیت مطلوب قرار ندارند.

خدمات فرهنگی

جدول ۸: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات فرهنگی*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به کتاب‌خانه‌ها	۲,۱۷	۱,۰۳۳
رضایت از دسترسی به موزیم و سینماها	۱,۵۹	.۸۷۸
رضایت از دسترسی به مکان‌های تفریحی	۲,۲۹	۱,۰۷۹

در میان همه شاخص‌ها، خدمات فرهنگی ضعیف‌ترین وضعیت را داشته و میانگین کلی آن ۲,۰۱ است. در این شاخص، رضایت از دسترسی به مکان‌های تفریحی با میانگین ۲,۲۹ بیشترین امتیاز را کسب کرده است. پس از آن، رضایت از دسترسی به کتاب‌خانه‌ها با میانگین ۲,۱۷ قرار دارد؛ در حالی که رضایت از دسترسی به موزیم و سینماها با میانگین ۱,۵۹ پایین‌ترین امتیاز را به خود اختصاص داده است.

خدمات ورزشی

جدول ۹: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات ورزشی*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به باشگاه‌های ورزشی	۲,۲۸	۱,۰۶۷
رضایت از دسترسی به سالن‌های ورزشی سرپوشیده	۲,۱۱	۱,۰۵۹
رضایت از دسترسی به حوض‌های آب‌بازی (سربسته و سرباز)	۲,۱۴	۱,۰۱۶

رضایت از دسترسی به باشگاه‌های ورزشی با میانگین ۲,۲۸ بیشترین امتیاز را به دست آورده است. هم‌چنان، رضایت از دسترسی به حوض‌های آب‌بازی با میانگین ۲,۱۴ و رضایت از دسترسی به سالن‌های ورزشی سرپوشیده با میانگین ۲,۱۱ در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

این نتایج نشان می‌دهد که زیرساخت‌های ورزشی شهر از دیدگاه شهروندان در سطح رضایت‌بخش قرار ندارند.

خدمات تجاری

جدول ۱۰: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات تجاری*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به خدمات مالی و تجاری	۲,۱۱	۹۶۹.
رضایت از دسترسی مناسب به بانک‌ها	۲,۳۱	۱,۰۸۵
رضایت از دسترسی به مراکز خرید و فروشگاه‌ها	۲,۵۴	۱,۱۱۱

در این شاخص، رضایت از دسترسی به مراکز خرید و فروشگاه‌ها با میانگین ۲,۵۴ بالاترین امتیاز را کسب کرده است. پس از آن، رضایت از دسترسی مناسب به بانک‌ها با میانگین ۲,۳۱ و رضایت از دسترسی به خدمات مالی و تجاری با میانگین ۲,۱۱ قرار دارند. در مجموع، دسترسی به این خدمات نیز رضایت‌بخش نیست.

رضایت از دسترسی به حمل‌ونقل

جدول ۱۱: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات حمل‌ونقل*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به ایستگاه‌های ریکشا و تاکسی	۲,۸۳	۱,۱۳۴
رضایت از دسترسی به پارکینگ‌ها	۲,۲۵	۱,۰۴۸
رضایت از دسترسی به تانگ‌تیل‌ها	۲,۸۱	۱,۱۷۵

شاخص خدمات حمل‌ونقل با میانگین ۲,۶۳ بالاترین رتبه را در میان شاخص‌های بررسی‌شده کسب کرده است؛ با این وجود، این شاخص نیز هنوز به سطح متوسط طیف نرسیده است. در میان گویه‌های این شاخص، رضایت از دسترسی به ایستگاه‌های ریکشا و تاکسی با میانگین ۲,۸۳ و رضایت از دسترسی به تانگ‌تیل‌ها با میانگین ۲,۸۱ بیشترین امتیاز را داشته‌اند، در حالی که رضایت از دسترسی به پارکینگ‌ها با میانگین ۲,۲۵ پایین‌تر بوده است. می‌توان گفت خدمات حمل‌ونقل نسبت به سایر خدمات وضعیت بهتری دارد، اما همچنان از مطلوبیت کامل فاصله دارد.

وضعیت دسترسی به زیرساخت‌های شهری

جدول ۱۲: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات زیرساخت‌ها*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به برق دوام‌دار	۲,۸۴	۱,۱۵۱
رضایت از دسترسی به آب صحی	۲,۵۱	۱,۱۵۱
رضایت از دسترسی به تلفن و انترنت	۲,۴۳	۱,۰۸۳

میانگین شاخص خدمات زیرساختی ۲,۵۹ است که پس از خدمات حمل‌ونقل، دومین رتبه را در میان شاخص‌ها به خود اختصاص داده است. در این بخش، رضایت از دسترسی به برق دوام‌دار با میانگین ۲,۸۴ بیشترین امتیاز را کسب کرده است. هم‌چنان، رضایت از دسترسی به آب صحی میانگین ۲,۵۱ و رضایت از دسترسی به تلفن و انترنت میانگین ۲,۴۳ را نشان می‌دهد.

خدمات فنی ـ تعمیراتی

جدول ۱۳: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات فنی ـ تعمیراتی*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به مستری‌خانه‌ها و سایر تعمیرگاه‌ها	۲,۵۲	۱,۰۹۲
رضایت از دسترسی به مرکز تعمیرات و فروش لوازم خانگی و ساختمانی	۲,۲۳	۱,۰۴۹

رضایت از دسترسی به مستری‌خانه‌ها و سایر تعمیرگاه‌ها با میانگین ۲,۵۲ بیشترین امتیاز را به دست آورده، در حالی که رضایت از دسترسی به مراکز تعمیرات و فروش لوازم خانگی و ساختمانی با میانگین ۲,۲۳ در سطح پایین‌تری قرار داشته است. این نتایج نشان می‌دهد که خدمات فنی ـ تعمیراتی نیز از منظر پاسخ‌دهندگان مطلوب ارزیابی نشده‌اند.

دسترسی به فضای سبز

جدول ۱۴: *آماره‌های توصیفی شاخص رضایت از دسترسی به خدمات فضای سبز*

گویه	میانگین	انحراف معیار
رضایت از دسترسی به پارک‌ها و فضای سبز	۲,۴۲	۱,۱۱۰
رضایت از دسترسی به درختان با سایه‌افکنی زیاد	۲,۵۵	۱,۱۳۸
رضایت از دسترسی به گلدان‌های مزین‌شده در جاده‌ها	۲,۰۶	۱,۰۱۳

در میان گویه‌های این شاخص، رضایت از دسترسی به درختان با سایه‌افکنی زیاد با میانگین ۲,۵۵ بالاترین امتیاز را کسب کرده است.

هم‌چنان، رضایت از دسترسی به پارک‌ها و فضای سبز با میانگین ۲,۴۲ و رضایت از دسترسی به گلدان‌های مزین‌شده در جاده‌ها با میانگین ۲,۰۶ در رتبه‌های بعدی قرار دارند. یعنی، فضای سبز شهری در تالقان از نظر توزیع و دسترسی، پاسخ‌گوی رضایت شهروندان نبوده است.

تحلیل استنباطی وضعیت شاخص‌ها

به دلیل آن‌که داده‌ها در آزمون نرمالیتی (Kolmogorov-Smirnov) نرمال نبودند، به جای آزمون تی تک‌نمونه‌ای، از آزمون دو جمله‌ای (Binomial Test) برای بررسی این‌که آیا اکثریت پاسخ‌دهندگان رضایت کمتر یا بیشتر از مقدار میانه (۳) دارند، استفاده شد. در این آزمون، پاسخ‌ها به دو گروه تقسیم شدند:

- گروه ۱: کمتر یا مساوی ۳ (عدم رضایت نسبی)
- گروه ۲: بیشتر از ۳ (رضایت نسبی)

جدول ۱۵: *نتایج آزمون دو جمله‌ای برای ۱۰ شاخص دسترسی عادلانه در شهر تالقان*

شاخص دسترسی	گروه	N	نسبت مشاهده‌شده	نسبت فرضی	Sig.
آموزشی	<=3	۲۹۹	۰,۷۸	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۸۴	۰,۲۲		
درمانی	<=3	۳۲۰	۰,۸۴	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۶۳	۰,۱۶		
اداری	<=3	۳۳۶	۰,۸۸	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۴۷	۰,۱۲		
فرهنگی	<=3	۳۵۹	۰,۹۴	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۲۴	۰,۰۶		
ورزشی	<=3	۳۳۳	۰,۸۷	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۵۰	۰,۱۳		

تجاری	<=3	۳۲۹	۰,۸۶	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۵۴	۰,۱۴		
حمل و نقل	<=3	۲۸۱	۰,۷۳	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۱۰۲	۰,۲۷		
زیرساخت	<=3	۲۸۱	۰,۷۳	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۱۰۲	۰,۲۷		
فنی و تعمیراتی	<=3	۳۲۲	۰,۸۴	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۶۱	۰,۱۶		
فضای سبز	<=3	۳۱۷	۰,۸۳	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۶۶	۰,۱۷		
میانگین کل دسترسی	<=3	۳۲۸	۰,۸۶	۰,۵	۰,۰۰۰
	>3	۵۵	۰,۱۴		

نتایج نشان می‌دهد که اکثریت شهروندان در همه شاخص‌های دسترسی (آموزشی، درمانی، اداری، فرهنگی، ورزشی، تجاری، حمل و نقل، زیرساخت، فنی و فضای سبز)، سطح رضایت کمتر یا مساوی ۳ راگزارش کرده‌اند. مقدار .Sigدقیق (دو طرفه) < ۰,۰۰۵ نشان می‌دهد که این اختلاف از حد تصادفی فراتر است و اکثریت شهروندان، به طور معناداری، رضایت نسبی پایینی از دسترسی عادلانه به خدمات شهری دارند.

تفاوت رضایت‌مندی از دسترسی به خدمات شهری بر اساس نواحی شهری

با توجه به غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها، برای بررسی تفاوت رضایت‌مندی شهروندان از دسترسی به خدمات شهری در نواحی شش‌گانه شهر تالقان، از آزمون ناپارامتریک کروسکال–والیس استفاده شد. این آزمون بدیل ناپارامتریک تحلیل انوا است و برای مقایسه‌ی میانگین‌های چند گروه به کار می‌رود. در این‌جا نیز ما تفاوت میانگین شاخص‌های متعدد را در گروه‌های مختلف که عبارت از ناحیه‌های شهری‌اند، سنجیدیم.

***جدول ۱۶**: نتایج آزمون کروسکال–والیس برای تفاوت رضایت‌مندی بر اساس نواحی شهری*

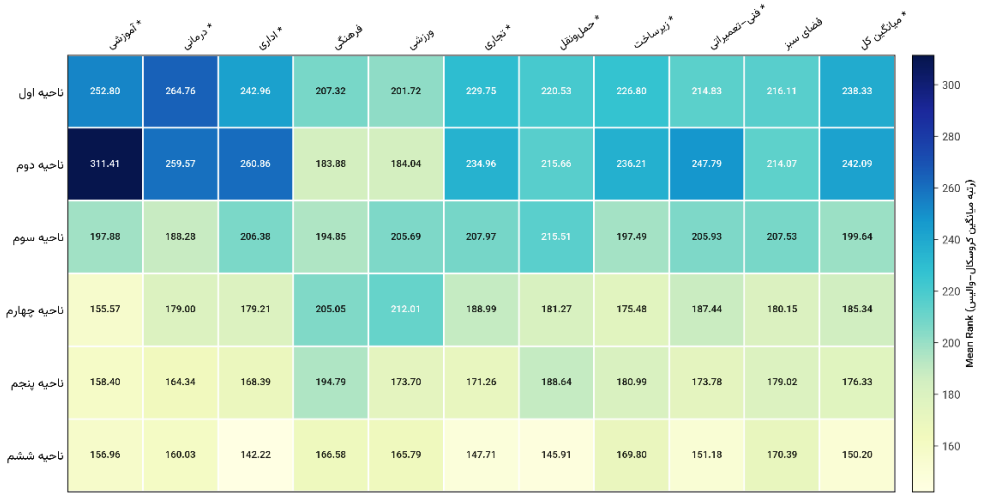
شاخص	Kruskal-Wallis H	df	Sig.	نتیجه
دسترسی آموزشی	۷۸,۳۴۶	۵	۰,۰۰۰	معنادار
دسترسی درمانی	۴۲,۱۳۴	۵	۰,۰۰۰	معنادار
دسترسی اداری	۴۳,۶۹۴	۵	۰,۰۰۰	معنادار
دسترسی فرهنگی	۵,۸۸۵	۵	۰,۳۱۸	غیرمعنادار
دسترسی ورزشی	۱۰,۳۲۵	۵	۰,۰۶۷	غیرمعنادار
دسترسی تجاری	۲۵,۸۶۶	۵	۰,۰۰۰	معنادار
دسترسی حمل‌ونقل	۲۱,۶۹۹	۵	۰,۰۰۱	معنادار

دسترسی زیرساخت	۱۵,۴۰۸	۵	۰,۰۰۹	معنادار
دسترسی فنی–تعمیراتی	۲۴,۷۳۰	۵	۰,۰۰۰	معنادار
دسترسی فضای سبز	۹,۷۵۸	۵	۰,۰۸۲	غیرمعنادار
میانگین کل دسترسی	۲۶,۲۸۹	۵	۰,۰۰۰	معنادار

نتایج تیست نشان داد که بین نواحی شهری از نظر برخی شاخص‌های دسترسی، تفاوت معنادار وجود دارد؛ اما در برخی دیگر این تفاوت از نظر آماری معنادار نیست. میان نواحی شش‌گانهٔ شهر تالقان از نظر دسترسی آموزشی، درمانی، اداری، تجاری، حمل‌ونقل، زیرساختی و فنی–تعمیراتی، تفاوت معنادار وجود دارد. یعنی رضایت شهروندان از دسترسی به خدمات شهری در سطح نواحی یکسان نبوده است. در شاخص‌های دسترسی فرهنگی، ورزشی و فضای سبز تفاوت معناداری میان نواحی مشاهده نشد. یعنی اختلاف میان نواحی در این شاخص‌ها از نظر آماری معنادار نبوده است. از نظر میانگین رتبه نیز در شاخص دسترسی آموزشی، ناحیه دوم بالاترین و ناحیه چهارم پایین‌ترین جایگاه را داشته است. در شاخص دسترسی درمانی، ناحیه اول در جایگاه نخست قرار دارد و ناحیه ششم پایین‌ترین رتبه را کسب کرده است. در دسترسی اداری نیز ناحیه دوم بهترین وضعیت و ناحیه ششم ضعیف‌ترین وضعیت را داشته است. در میانگین کل دسترسی، ناحیه دوم و اول در جایگاه‌های بالاتر قرار گرفته‌اند، در حالی که ناحیه ششم کمترین سطح رضایت کلی را داشته است.

جدول ۱۷: *رتبه‌های میانگین رضایت‌مندی از دسترسی به خدمات شهری بر اساس نواحی*

شاخص	ناحیه اول	ناحیه دوم	ناحیه سوم	ناحیه چهارم	ناحیه پنجم	ناحیه ششم
دسترسی آموزشی	۲۵۲,۸۰	۳۱۱,۴۱	۱۹۷,۸۸	۱۵۵,۵۷	۱۵۸,۴۰	۱۵۶,۹۶
دسترسی درمانی	۲۶۴,۷۶	۲۵۹,۵۷	۱۸۸,۲۸	۱۷۹,۰۰	۱۶۴,۳۴	۱۶۰,۰۳
دسترسی اداری	۲۴۲,۹۶	۲۶۰,۸۶	۲۰۶,۳۸	۱۷۹,۲۱	۱۶۸,۳۹	۱۴۲,۲۲
دسترسی فرهنگی	۲۰۷,۳۲	۱۸۳,۸۸	۱۹۴,۸۵	۲۰۵,۰۵	۱۹۴,۷۹	۱۶۶,۵۸
دسترسی ورزشی	۲۰۱,۷۲	۱۸۴,۰۴	۲۰۵,۶۹	۲۱۲,۰۱	۱۷۳,۷۰	۱۶۵,۷۹
دسترسی تجاری	۲۲۹,۷۵	۲۳۴,۹۶	۲۰۷,۹۷	۱۸۸,۹۹	۱۷۱,۲۶	۱۴۷,۷۱
دسترسی حمل‌ونقل	۲۲۰,۵۳	۲۱۵,۶۶	۲۱۵,۵۱	۱۸۱,۲۷	۱۸۸,۶۴	۱۴۵,۹۱
دسترسی زیرساخت	۲۲۶,۸۰	۲۳۶,۲۱	۱۹۷,۴۹	۱۷۵,۴۸	۱۸۰,۹۹	۱۶۹,۸۰
دسترسی فنی–تعمیراتی	۲۱۴,۸۳	۲۴۷,۷۹	۲۰۵,۹۳	۱۸۷,۴۴	۱۷۳,۷۸	۱۵۱,۱۸
دسترسی فضای سبز	۲۱۶,۱۱	۲۱۴,۰۷	۲۰۷,۵۳	۱۸۰,۱۵	۱۷۹,۰۲	۱۷۰,۳۹
میانگین کل دسترسی	۲۳۸,۳۳	۲۴۲,۰۹	۱۹۹,۶۴	۱۸۵,۳۴	۱۷۶,۳۳	۱۵۰,۲۰



شکل۵: الگوی فضایی رتبه‌های میانگین رضایت‌مندی از دسترسی به خدمات شهری در نواحی شش‌گانه شهر تالقان

تفاوت معنادار در بیشتر شاخص‌های اصلی، به‌ویژه آموزش، صحت، خدمات اداری، تجاری، حمل‌ونقل، زیرساخت و خدمات فنی-تعمیراتی، نشان‌دهنده‌ی آن است که نابرابری مکانی و جغرافیایی در توزیع خدمات شهری میان نواحی شهر وجود دارد. در این میان، نواحی اول و دوم غالباً در جایگاه‌های بالاتر و ناحیه‌ی ششم در پایین‌ترین جایگاه قرار گرفته است. بنابراین، از دیدگاه شهروندان، دسترسی به خدمات شهری در تالقان با رویکرد عدالت فضایی، متوازن و یک‌سان نیست.

تحلیل عوامل زمینه‌یی مؤثر بر رضایت‌مندی از دسترسی به خدمات

جدول ۱۸: *نتایج آزمون متغیرهای زمینه‌ای و رضایت‌مندی از دسترسی به خدمات شهری*

متغیر زمینه‌ای	آزمون	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه
سن	هم‌بستگی اسپیرمن	۰,۱۷۸-	۰,۰۰۰	معنادار
مدت اقامت	هم‌بستگی اسپیرمن	۰,۰۰۶	۰,۹۰۹	غیرمعنادار
جنسیت	یومن-ویتنی	۸۵۶۷,۰۰۰	۰,۱۵۴	غیرمعنادار
قومیت	کروسکال-والیس	۲۴,۸۳۸	۰,۰۰۰	معنادار
وضعیت مسکن	کروسکال-والیس	۷,۲۳۳	۰,۰۲۷	معنادار

نتایج نشان داد که متغیر سن با رضایت‌مندی از دسترسی به خدمات شهری رابطه معنادار و معکوس دارد؛ یعنی با افزایش سن، رضایت‌مندی کاهش می‌یابد. در مقابل، مدت اقامت و جنسیت رابطه یا تفاوت معناداری با رضایت‌مندی نشان ندادند. میان گروه‌های مختلف قومیتی و وضعیت مسکن از نظر رضایت‌مندی، تفاوت معنادار مشاهده شد. بر اساس میانگین رتبه‌ها، بیش‌ترین رضایت‌مندی از

دسترسی به خدمات شهری در میان گروه‌های قومی مربوط به پشتون‌ها بوده است، پس از آن، تاجیک‌ها و اوزبیک‌ها قرار دارند و کم‌ترین میزان رضایت‌مندی به هزاره‌ها تعلق دارد. در مورد وضعیت مسکن نیز، افرادی که در مسکن شخصی زندگی می‌کنند، بالاترین سطح رضایت‌مندی را داشته‌اند. پس از آن، ساکنان مسکن کِرایی قرار دارند و کم‌ترین رضایت‌مندی مربوط به افرادی است که در مسکن گروی سکونت دارند. به‌طور کلی، یافته‌ها نشان می‌دهد که رضایت‌مندی شهروندان از دسترسی به خدمات شهری تنها تابع تفاوت‌های ناحیه‌یی و منطقه‌یی نیست، بلکه برخی ویژگی‌های زمینه‌ای مانند سن، قومیت و وضعیت مسکن نیز در آن نقش دارند.

بحث و مناقشه

یافته‌های تحقیق حاضر بیان‌گر آن است که الگوی توزیع خدمات در شهر تالقان از منظر شهروندان، عادلانه و متوازن نیست. در میان شاخص‌های مورد بررسی، خدمات حمل‌ونقل و زیرساختی نسبت به سایر ابعاد وضعیت نسبتاً بهتر و خدمات فرهنگی، ورزشی، اداری، تجاری، فنی–تعمیراتی، درمانی، آموزشی و فضای سبز وضعیت ضعیف‌تری داشته‌اند. یافته‌های مربوط به تفاوت نواحی شهری نیز نشان داد که رضایت‌مندی از دسترسی به خدمات در همهٔ نواحی یک‌سان نیست و در شاخص‌های آموزشی، درمانی، اداری، تجاری، حمل‌ونقل، زیرساختی، فنی–تعمیراتی و نیز در میانگین کل دسترسی، تفاوت معنادار میان نواحی وجود دارد. از منظر عدالت فضایی، زمانی می‌توان از توزیع نسبتاً عادلانه خدمات سخن گفت که شهروندان، صرف‌نظر از محل سکونت خود، فرصت نسبتاً مشابهی برای دسترسی به خدمات اساسی داشته باشند. اما نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که موقعیت مکانی ناحیه‌ها در تالقان بر میزان رضایت‌مندی شهروندان اثرگذار بوده و برخی نواحی نسبت به برخی دیگر از وضعیت نامناسب‌تری برخوردارند.

رابطه‌ی معنادار و معکوس میان سن و رضایت‌مندی از دسترسی به خدمات شهری نشان می‌دهد که افراد با سن بالاتر، ارزیابی انتقادی‌تری از وضعیت خدمات دارند. این امر شاید از تجربه‌ی بیش‌تر، شناخت عمیق‌تر از تغییرات شهری و حساسیت بالاتر آنان نسبت به کیفیت خدمات باشد. نبود تفاوت معنادار میان زنان و مردان نشان می‌دهد که نارضایتی از دسترسی به خدمات شهری در تالقان، تا حد زیادی تجربه‌ای عمومی و مشترک میان دو جنس بوده است. در عین حال، تفاوت معنادار بر حسب قومیت و وضعیت مسکن نشان داد که عدالت فضایی در تالقان صرفاً یک مسأله‌ی کالبدی و مکانی نیست، بلکه با ابعاد اجتماعی و اقتصادی نیز پیوند دارد. به‌همین ترتیب، رضایت بیش‌تر ساکنان مسکن شخصی در مقایسه با ساکنان مسکن کرایی و گروی نیز نشان می‌دهد که نوع سکونت و ثبات مسکونی

با احساس برخورداری از خدمات شهری رابطه دارد. در واقع، خانواده‌های که از وضعیت مسکن باثبات‌تر برخوردارند، غالباً در محلاتی ساکن‌اند که دسترسی مناسب‌تری به خدمات دارند یا دست‌کم برداشت مثبت‌تری از محیط سکونتی خود داشته‌اند.

نتایج تحقیق حاضر با بخش عمده‌ی مطالعات پیشین هم‌سویی آشکار دارد. چنان‌که اسدی و میمری (۱۴۰۱) نشان دادند رضایت از توزیع خدمات شهری در میان محلات یک‌سان نیست؛ یافته‌ای که با نتایج این تحقیق درباره‌ی تفاوت نواحی شهری تالقان هم‌خوان است. هم‌چنان، نتیجه‌ی تحقیق حاضر با یافته‌های محمدی و همکاران (۱۴۰۰) در اردبیل، موحدی‌نیا و همکاران (۱۳۹۹) در کرمان، احمدی و همکاران (۱۳۹۹) در اهر، عزیزی دانالو و همکاران (۱۳۹۹) در تهران، احمدی و شمسی‌پور (۱۳۹۹) در بجنورد و قدیری و همکاران (۱۳۹۸) در اقلید هماهنگ است؛ زیرا همه‌ی این مطالعات نیز بر وجود تفاوت، نابرابری یا نامتوازنی در توزیع خدمات شهری تأکید کرده‌اند. هم‌چنان، فراتحلیل نوروزی و همکاران (۱۳۹۸) نیز تأیید می‌کند که بی‌عدالتی در توزیع خدمات شهری پدیده‌ای فراگیر در بسیاری از شهرهاست و یافته‌های تحقیق حاضر در همین چارچوب قابل تفسیر است. از سوی دیگر، پایین بودن سطح عمومی رضایت‌مندی در شهر تالقان با نتایج عزیزی و مرادی (۱۴۰۰) در اسلام‌شهر نیز شباهت دارد؛ زیرا در آن مطالعه نیز بیش‌تر شاخص‌های خدماتی پایین‌تر از سطح مطلوب ارزیابی شده بودند. یافته‌های حسینی (۱۳۹۹) نیز که تفاوت کیفیت و اولویت خدمات در مناطق مختلف را گزارش کرده بود، با این تحقیق هم‌راستا است؛ زیرا در تالقان نیز نه‌تنها سطح رضایت پایین است، بلکه این رضایت در حوزه‌های مختلف خدماتی و در نواحی مختلف یک‌سان نیست.

تحقیق حاضر در مقایسه با بخش بزرگی از مطالعات قبلی، یک تفاوت مهم دارد و آن تمرکز بر بستر شهری افغانستان و به‌ویژه شهر تالقان است. تحقیق نشان داد که در شهرهای افغانستان نیز مسأله‌ی نابرابری فضایی خدمات شهری از منظر شهروندان به‌صورت محسوس تجربه می‌شود. مسأله‌ی اصلی در شهر تالقان تنها کمبود خدمات نیست، بلکه نابرابری در دسترسی، تفاوت میان نواحی و تأثیر برخی ویژگی‌های اجتماعی شهروندان نیز در شکل‌گیری رضایت‌مندی نقش دارد. بنابراین، بهبود وضعیت خدمات شهری در تالقان نیازمند رویکردی است که هم‌زمان به دو بُعد توجه کند: نخست، افزایش سطح کلی برخورداری از خدمات و دوم، توزیع عادلانه‌تر آن‌ها در میان نواحی و گروه‌های مختلف اجتماعی. تنها در چنین صورتی می‌توان به تقویت عدالت فضایی و ارتقای رضایت‌مندی شهروندان در این شهر امید بست.

نتیجه‌گیری

یافته‌های این تحقیق نشان داد که نواحی پنج و شش که در فاصله‌ی بیش‌تری از مرکز شهر قرار دارند، به‌دلیل دوری از مراکز خدماتی، بیش‌ترین محرومیت را تجربه می‌کنند. یعنی خدمات در نواحی مرکزی تمرکز یافته و ضعف در حاشیه‌ی شهر موجود است. تحلیل‌های زمینه‌ای نیز نشان دادند که افزایش سن با کاهش رضایت از دسترسی همراه است، شهروندان پشتون و تاجیک نسبت به سایر اقوام وضعیت بهتری در دسترسی به خدمات دارند و نوع مسکن نیز بر تجربه دسترسی تأثیرگذار است؛ ساکنان مسکن شخصی رضایت بیش‌تری نسبت به ساکنان مسکن کرایه‌ای یا گروی دارند. بر بنیاد نتایج؛ عدالت فضایی، حتی در شهرهای متوسط مانند تالقان، چارچوبی معتبر و کاربردی برای فهم نابرابری در دسترسی به خدمات شهری است. ارزش اصلی این تحقیق در آن است که مفهوم دسترسی‌پذیری مبتنی بر ادراک شهروندان - و نه صرفاً سرانه‌ی خدمات - را به‌عنوان معیار سنجش انصاف شهری مطرح می‌کند؛ رویکردی که در بسترهای مانند افغانستان (که دیتای رسمی کم است)، جای‌گزین معتبر و کم‌هزینه برای تحلیل‌های فضایی رسمی است. نکته‌ی کلیدی دیگر، هم‌وزن بودن نابرابری فضایی/جغرافیایی با نابرابری اجتماعی است. یعنی تفاوت میان نواحی شهری به‌تنهایی توضیح‌دهنده‌ی کامل وضعیت نیست، بلکه عواملی چون سن، قومیت و وضعیت مسکن نیز در شکل‌دهی به تجربه‌ی شهروندان از عدالت شهری نقش دارند. بدین معنا که عدالت فضایی و عدالت اجتماعی دو روی یک مسأله‌اند و باید به‌صورت هم‌زمان و یک‌پارچه مورد توجه برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران قرار گیرند.

از منظر پالیسی‌سازی، مهم‌ترین پیش‌نهادها عبارت‌اند از: نخست، اولویت‌دهی سرمایه‌گذاری به نواحی پیرامونی (به‌ویژه ناحیه‌ی ششم) به‌جای تمرکز مستمر بر نواحی مرکزی؛ دوم، توجه ویژه به بخش‌های مغفول‌مانده مانند خدمات فرهنگی، ورزشی و اداری که نقش مهمی در انسجام اجتماعی دارند؛ سوم، پیوند سیاست مسکن با برنامه‌ریزی خدمات شهری، با توجه به اثر ثبات مسکونی بر احساس برخورداری از خدمات؛ چهارم، استفاده از داده‌های تفکیکی جمعیتی (قومیت، سن، وضعیت مسکن) در نیازسنجی‌های شهری برای تخصیص عادلانه‌تر منابع. در سطح عملی، برای تحقق عدالت فضایی، لازم است توسعه‌ی خدمات شهری و زیرساخت‌ها به‌ویژه در نواحی حاشیه‌ای و دور از مرکز شهر، بازنگری و تقویت شود. هم‌چنان ارزیابی دوامدار رضایت شهروندان و تلفیق داده‌های کمی و کیفی می‌تواند مبنای تصمیم‌گیری‌های هدف‌مند و کاهش محرومیت شهری باشد.

سپاس‌گزاری

نویسندگان مقاله از اشتراک‌کنندگان در تحقیق و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی که در انجام تحقیق همکاری داشته‌اند، صمیمانه سپاس‌گزاری می‌نمایند.

سهم نویسندگان در تحقیق(مقاله)

نویسندهی اول (مسئوول): طراحی تحقیق، تحلیل آمار استنباطی، خلاصه‌سازی و روان‌سازی متن، بازبینی نهایی و تأیید نسخهی ارسالی؛

نویسندهی دوم: ویرایش محتوایی، ساختاری و ادبی مقاله؛ ارائهی پیش‌نهادات اصلاحی بخش‌ها؛

نویسندهی سوم: همکاری در ترسیم و تفسیر نمودارها؛

نویسندهی چهارم: توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، نگارش بخش‌هایی از متن (به‌جز بخش تحلیل-های استنباطی).

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ گونه تضاد منافع مالی یا غیرمالی در ارتباط با انجام این تحقیق و انتشار نتایج آن وجود ندارد.

منابع

احمدی، س. ع.، صیاد ایرانی، ه.، و دلالت، م. (۱۳۹۹). تحلیل و بررسی خدمات عمومی شهر اهر با تاکید بر عدالت فضایی. *جغرافیا و آمایش شهری-منطقه‌ای*، ۱۰(۳۷)، ۱۸۷–۲۱۰. لینک

امان‌پور، س.، رزمگیر، ف.، دامن‌باغ، ص.، و حسینی سیاه‌گلی، م. (۱۳۹۳). تحلیل تطبیقی توزیع خدمات شهری در شهر اهواز با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی، *جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم‌انداز زاگرس*، ٦(۲۰)، ۱۳۷–۱۵۹. لینک

امان‌پور، س.، ملکی، س.، و حسینی، ن. ا. (۱۳۹۵). تحلیلی بر توزیع خدمات شهری در کلان‌شهر اهواز از منظر عدالت فضایی. *تحقیقات بوم‌شناسی شهری*، ۷(۲)، ۹۹–۱۱۲. لینک

اصغری زمانی، ا.، علیزاده زنوزی، ش.، و قربانی، ر. (۱۳۹۴). سنجش مناطق شهری بر اساس توزیع کاربری‌ها و خدمات شهری و اثرات آن در توزیع فضایی جمعیت (مطالعه موردی: مناطق شهر مرند). *آمایش محیط*، (۴۳)، ۱–۲۰. لینک

اسمعیل‌پور، ن.، و شکی‌بامنش، م. (۱۳۹۸). تحلیل نابرابری فضایی در برخورداری از کاربری‌های خدمات شهری؛ نمونه موردی: شهر یزد. *برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)*، ۹(۲)، ۷۱–۸۸. لینک

اسدی، ا.، و کلانه میمری، ر. (۱۴۰۱). تحلیلی بر توزیع فضایی خدمات شهری با محوریت عدالت اجتماعی و تاکید بر رضایت شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۱۱ مشهد). *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۲(۶۴)، ۱۶۳–۱۷۹. لینک

احمدی، م.، و شمسی‌پور، ع. ا. (۱۳۹۹). تحلیل توزیع خدمات عمومی با رویکرد عدالت فضایی (مطالعه موردی: شهر بجنورد). *تحقیقات جغرافیای برنامه‌ریزی شهری*، ۸(۱۱)، ۷۳–۹۸. لینک

بشارتی‌فر، ص.، و سیرآبادی، م. (۱۳۹۹). تبیین الگو و تحلیل نحوه توزیع خدمات شهری در شهرهای نفت‌خیز (مطالعه موردی: آبادان). *تحقیقات جغرافیای انسانی*، ۵۲(۴)، ۱۲۹۵–۱۳۱۸. لینک

بهادر، م.، و بهوندی، س. (۱۴۰۰). ارزیابی تحقق عدالت فضایی و توزیع خدمات شهری در سطح منطقه ۴. *چشم‌انداز شهری آینده*، ۲(۴)، ۴۱–۶۱. لینک

جرفی، م. ا.، مدیری، م.، و مهدوی حاجیلوئی، م. (۱۳۹۹). برنامه‌ریزی راهبردی توزیع خدمات شهری از منظر عدالت فضایی (مطالعه موردی: کلان‌شهر اهواز). *آمایش محیط*، (۵۰)، ۱۵۲–۱۷۰. لینک

حیدری، ج. (۱۳۹۵). تحلیل توزیع فضایی کاربری‌های خدمات عمومی شهری در نواحی شهر بوشهر. *جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای*، ۱۴(۲)، ۱۲۹–۱۵۳. لینک

حسینی، س. ع. (۱۳۹۹). تحلیل و ارزیابی کیفیت خدمات شهری در مناطق شهری کلان‌شهر اهواز. *مطالعات طراحی شهری و تحقیقات شهری*، ۳(۳)، ۴۱–۵۰. لینک

حکمت‌نیا، ح.، گیوه‌چی، س.، حیدری نوشهر، ن.، و حیدری نوشهر، م. (۱۳۹۰). تحلیل توزیع فضایی خدمات عمومی شهری با استفاده از روش استانداردسازی داده‌ها، تاکسونومی عددی و مدل ضریب ویژگی (مطالعه موردی: شهر اردگان). *تحقیقات جغرافیای انسانی*، (۷۷)، ۱۶۵-۱۷۹. لینک

حنیفی، ا. د. (۱۳۹۲). تخار در سال ۱۳۹۱. کابل: *مطبعه طباعتی باب‌السلام*.

رستمی، م.، و شاعلی، ج. (۱۳۸۸). تحلیل توزیع خدمات شهری در شهر کرمانشاه. *چشم‌انداز جغرافیایی*، ۴(۹)، ۲۷-۵۱. لینک

ریاست اقتصاد ولایت تخار. (۱۴۰۰). پروفایل ولایت تخار. کابل-افغانستان: *انتشارات گنج*.

زندمقدم، م. ر.، مفیدی، ح. ا.، و زیویار، پ. (۱۴۰۰). پراکنش فضایی رضایت از دسترسی به خدمات شهری در شهرهای میان‌اندام (مطالعه موردی: شهر بومهن). *آمایش محیط*، (۵۴)، ۹۹-۱۲۲. لینک

زارعی، ی.، و استعلاجی، ع. (۱۳۹۹). کاربرد تکنیک VIKOR در تبیین و تحلیل الگوی توزیع فضایی خدمات عمومی پایه در مناطق مختلف شهری شهر بوشهر. *آمایش محیط*، (۴۹)، ۱-۲۳. لینک

شیخ‌علی‌پور، ب.، عبدالهی، ع. ا.، و خسروانی، م. (۱۳۹۸). بررسی توزیع خدمات شهری در راستای عدالت فضایی (مطالعه موردی: مناطق چهارگانهٔ شهر مکرمان). *جغرافیا و آمایش شهری-منطقه‌ای*، ۹(۳۱)، ۱۵-۳۴. لینک

عزیزی دانالو، س.، و مجتبی‌زاده خانقاهی، ح. (۱۳۹۹). تحلیل فضایی توزیع خدمات شهری با رویکرد عدالت اجتماعی (مطالعه موردی: منطقه ۱۱ شهر تهران). *جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)*، ۱۰(۳)، ۳۴۳-۳۵۷. لینک

عزیزی، م. م.، و مرادی، م. (۱۴۰۰). عدالت فضایی در مسکن شهری: مورد مطالعه شهر اسلامشهر. *معماری و شهرسازی آرمان‌شهر*، (۳۶)، ۲۴۰-۲۵۵. لینک

قدیری، م.، حکمت‌نیا، ح.، و رجبی، ز. (۱۳۹۸). تحلیل تعادل فضایی دسترسی به خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر اقلید). *برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۱۰(۴۰)، ۱۱۵-۱۴۵. لینک

کوشانه، ر.، عزت‌پناه، ب.، و موسوی، م. (۱۳۹۸). تحلیل پراکنش فضایی کاربری‌های خدمات عمومی شهری با استفاده از روش شاخص ویلیامسون (مطالعه موردی: کلان‌شهر تبریز). *نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی*، ۱۱(۴)، ۲۰۵-۲۲۱. لینک

کیانی، ا.، و کاظمی، ع. ا. (۱۳۹۴). تحلیل توزیع خدمات عمومی شهر شیراز با مدل‌های خودهمبستگی فضایی در نرم‌افزار ArcGIS و Geoda. *تحقیق و برنامه‌ریزی شهری*، ۶(۲۲)، ۱-۱۴. لینک

معتمدی، م.، رسولی، س. ح.، و نصیری، م. (۱۳۹۸). ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزهٔ خدمات شهری: مطالعه موردی شهر فاروج. *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۱۹(۵۵)، ۹۹-۱۱۶. لینک

مرصوصی، ن.، و خزایی، ک. (۱۳۹۳). توزیع فضایی خدمات شهری و نقش آن در توسعه پایدار شهر: مطالعه موردی مادرشهر تهران. *تحقیق و برنامه‌ریزی شهری*، ۵(۱۸)، ۲۱-۴۰. لینک

محمدی، ج.، احمدیان، م.، آزادی قطار، س.، و غلامحسینی، ر. (۱۳۹۴). تحلیل و ارزیابی توسعه شاخص‌های خدمات شهری در شهرهای استان آذربایجان غربی با استفاده از روش‌های MCDM. *جغرافیا و برنامه‌ریزی*، ۱۹(۵۳)، ۲۹۹-۳۲۳. لینک

ممبینی‌زاده، خ.، و بشارتی‌فر، ص. (۱۴۰۰). تحلیلی بر نابرابری‌های فضایی در برخورداری از کاربری‌های خدمات شهری در نفت‌شهر آبادان. *تحقیقات علوم جغرافیایی*، ۲۱(۶۱)، ۱۵۳-۱۷۶. لینک

محمدی، ع.، هاشمی معصوم‌آباد، ر.، و محمدی، چ. (۱۴۰۰). تحلیل فضایی توزیع و دسترسی به خدمات شهری در سطح محلات شهری با رویکرد عدالت فضایی (مطالعه موردی: کاربری‌های تجاری شهر اردبیل). *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۱(۶۳)، ۹۹-۱۱۷. لینک

موحدی‌نیا، م.، خدابخش، م. ر.، و محمدی‌زاده، ن. (۱۳۹۹). سنجش توزیع فضایی خدمات عمومی شهر کرمان با تاکید بر حکمروایی خوب شهری با استفاده از نرم‌افزار Geoda. *جغرافیای اجتماعی شهری*، ۷(۱)، ۲۳۳-۲۵۳. لینک

پیربابایی، م. ت.، هاشم‌پور، پ.، و باقری پیمان‌زاده، پ. (۱۳۹۸). تبیین عدالت فضایی از منظر تمهید خدمات سلامت در فضاها و کاربری‌های شهری برای قشر سالمند (مورد تحقیق: منطقه ۱۵ تهران). *نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی*، ۱۲(۱)، ۳۴۵-۳۶۲. لینک

پریزادی، ط.، حسینی، س. ف.، و بهبودی مقدم، ح. (۱۳۹۵). تحلیل نابرابری‌های فضایی توزیع خدمات شهری از منظر عدالت فضایی: مطالعه موردی شهر مریوان. *فصلنامه علمی-تحقیقی پوهنتون گلستان*، ۶(۲۱)، ۹۱-۱۰۲. لینک

نوروزی، ف.، صالحی، ا.، و خستو، م. (۱۳۹۹). تحلیل نابرابری‌های فضایی در توزیع خدمات شهری و ارتباط آن با کیفیت زندگی ساکنین جهت دستیابی به محلات پایدار (مطالعه موردی: محلات شهر تهران). *محیط زیست و توسعه پایدار*، ۹(۲)، ۹۷-۱۱۴. لینک

نوروزی، ف.، صالحی، ا.، و خستو، م. (۱۳۹۸). فراتحلیل مطالعات انجام شده در حوزهٔ عدالت فضایی. *جغرافیا و آمایش شهری-منطقه‌ای*، ۹(۳۳)، ۸۳-۱۰۴. لینک

وارثی، ح. ر.، محمدی، ح. ب.، و اکبری، م. (۱۳۹۰). تحلیل فضایی و برنامه‌ریزی نارسایی‌های مراکز خدمات شهری یاسوج. *تحقیقات جغرافیایی*، ۲۵(۱۰۰)، ۷۱-۸۸. لینک

Amorim, J. d. M., de Abreu e Silva, J., & Gonçalves, J. M. (2025). Equity and Spatial Justice Perspectives in Transportation. *Urban Science*, 9(5), 163. DOI

Chao, R., Xue, D., & Wang, B. (2024). Evaluating Human Needs: A Study on the Spatial Justice of Medical Facility Services in Social Housing Communities in Guangzhou. *Land*, 13(7), 1109. DOI

Javid, M., Taheri, Z., Goodarzi, S., Saberi, A., Shorabeh, S. N., Firozjaei, M. K., & Arsanjani, J. J. (2025). Multi-criteria spatial assessment of urban open spaces for

promoting physical activity and spatial justice: a case study of Tehran metropolitan. *Scientific Reports*, 16(1). DOI

Erkip, F. B. (1997). The distribution of urban public services: The case of parks and recreational services in Ankara. *Cities*, 14(6), 353–361. DOI

Moroni, S., & De Franco, A. (2024). Spatial justice: A fundamental or derivative notion? City, *Culture and Society*, 38, 100593. DOI