رابطهٔ آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخ‌گویی و شفافیت سازمان‌ها

علی اصغر پورعزت*، آرین قلی‌پور**، حوریه باغستانی برزکی ***

طرح مسئله: *آگاهی شهروندان موجب رسیدن ایشان به حقی است که جامعه برای آن‌ها در نظرمی‌گیرد. مردم علاوه بر حقوق ذاتی که در تحقیقات بسیاری به آن‌ها اشاره شده است، از حقوق اعتباری نیز برخوردارند؛ در این تحقیق، به برخی از آن‌ها که با مسئولیت‌ها و مأموریت‌های مدیریت شهری مرتبطند، پرداخته می‌شود. با عنایت به این مهم که در مفهوم شهروندی فعال، شهروند متقاضی مشارکت هدفمند است، چنین ادراک می‌شود که برای شهروند بودن در کامل‌ترین معنای آن، باید مؤثر و فعال بود. این مقاله به بررسی وضعیت شهروندی فعال در جامعه و رابطهٔ آن با شناخت شهروندان از حقوقشان پرداخته و رابطهٔ شهروندی فعال و پاسخ‌گویی و شفافیت شهرداری را بررسی می‌کند.*

روش: *روش انجام تحقیق پیمایشی بوده و بدین منظور، شهروندان ۳ منطقه از شهر تهران به مثابهٔ جامعهٔ آماری درنظر گرفته شده و تعداد ۳۸۱ نفر از آنان به منزلهٔ نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه و برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخهٔ ۱۵و لیزرل ۸/۵۳ بهره گرفته شده و از آزمون‌های میانگین یک جامعهٔ آماری، تحلیل واریانس، مقایسهٔ میانگین دو جامعهٔ مستقل، آزمون طرح‌های تکراری، همبستگی پیرسون و مدل تحلیل مسیر استفاده شد.*

یافته‌ها: *یافته‌های تحقیق حاکی از آن بود که افزایش آگاهی مردم، موجب مشارکت بیش‌تر آن‌ها برای ادای تکالیف در امور شهری و توسعهٔ شهروندی فعال می‌شود، و توسعهٔ شهروندی مشارکت‌جو و فعال، موجب افزایش شفافیت و پاسخ‌گویی در عمل‌کرد شهرداری (یا حداقل شکل‌گیری چنین ادراکی در شهروندان) می‌شود.*

نتایج: *نتایج نشان می‌دهند که آگاهی از حقوق شهروندی و مراتب شهروندی فعال در ارتباط با حوزه‌های گوناگون شهرداری، با یکدیگر تفاوت دارند؛ بنابراین توصیه می‌شود که شهرداری‌ها برنامه‌های اصلاحی خود را با رویکردهای اقتضایی تنظیم نمایند.*

کلیدواژه‌ها: پاسخ‌گویی شهرداری، حقوق شهروندی، شفافیت، شهروندی فعال،

تاریخ دریافت: ۸۷/۴/۳ ***تاریخ پذیرش:*** ۸۸/۵/۱۴

* دکتر خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه تهران <pourezzat@ut.ac.ir>

** دکتر خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه تهران

*** دانشجوی دکتری خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه تهران

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

مقدمه

هزارهٔ جدید در حالی آغاز شد که نیمی از جمعیت جهان در شهرها زندگی می‌کنند و پیش بینی‌ها حاکی از آن است که تا سال ۲۰۵۰ میلادی، نسبت شهرنشینی در دنیا به ٦٥ درصد خواهد رسید. زندگی به شیوهٔ شهری بر نحوهٔ برقراری ارتباط انسانها با یکدیگر و منطقه‌ای که در آن سکونت دارند، تأثیرگذار است (عنان، ۲۰۰۰). در چنین شرایطی، اگر شهرنشینان به کمک دولت‌ها و حکومت‌ها نیامده و در حیات مدنی جامعه دخیل نگردند، خطر تمرکز امور، دورشدن از دموکراسی، کاهش کارآیی، افزایش هزینه‌ها، یکسان‌سازی امور و کاهش خلاقیت و طراوت در زندگی شهری، به وجود خواهدآمد. آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی، مبنای اجرای عدالت اجتماعی است و فقط در صورت آگاهی مردم از حقوقشان می‌توان به ایجاد و تثبیت امنیت و رفاه اجتماعی پایدار و مستمر امیدوار بود. بی اطلاعی از حقوق افراد و اهمال ورزیدن در مورد آن یا حقیر انگاشتن آن، یکی از مهم‌ترین علل تیره روزی‌های عامه مردم و فساد حکومت‌ها است .(UNESCO, 1789)

با توجه به این که همواره حق و تکلیف باید ملازم یکدیگر باشند، شهروندان نیز در شهرها تکالیفی را برعهده دارند. بنای مشارکت در روند مدنیت جامعه، مبتنی بر موضوعیت حق و تکلیف است. مشارکت نقشی اساسی و تعیین کننده در هویت یابی فرد (در ارتباط با جمع) بازی می‌کند. مشارکت مبنایی است برای تبدیل فرد به شهروند. شهروند مدرن می‌بایست در قبال حقوق شهروندی خود، تعهداتی را نیز تقبل کند؛ زیرا شهروندی مفهومی گسترده‌تر از شهرنشینی دارد و شهروندان منفعل، فاقد شخصیت مدنی تلقی می‌شوند؛ درحالی که گسترش شهروندی فعال، باعث افزایش پاسخ‌گویی نهادهای اجتماعی می‌شود. لازمهٔ پاسخ‌گویی، بهبود شفافیت و گزارش دهی است، و توسعهٔ این شفافیت، به نقش شهروندان و مردم بستگی دارد. اگر یک شهروند، فعالانه در برنامه‌ریزی یا تولید یک خدمت خاص مشارکت کند، در ساختارها و وضعیت‌ها و شرایط کلی خدمت، بیش‌تر منتفع خواهد شد، تا این‌که صرفاً در مقام مصرف کننده خدمات خاص، نقشی انفعالی اتخاذ نماید.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

چارچوب نظری

این پژوهش درصدد بررسی رابطهٔ میان آگاهی از حقوق شهروندی و میزان اهتمام به شهروندی فعال بوده، تأثیر شهروندی فعال را بر میزان پاسخ‌گو ساختن شهرداری و شفاف‌سازی نحوهٔ عمل‌کرد آن رصد می‌کند. این رابطه از آن رو مورد تأمل قرار می‌گیرد که به پیش بینی سطح تمایل شهروندان به مشارکت در اداره امور شهری و حضور فعال در بهبود شرایط زندگی شهری کمک می‌کند و مدیریت موفق امور شهری، مستلزم بذل توجه به واقعیت‌های متنوع و متعددی است که در عرصهٔ حیات شهری به وقوع می‌پیوندد. از چشم انداز مدیران شهر، دیدگاه شهروندان دربارهٔ سیستم ادارهٔ شهر و مراتب آگاهی شهروندان درباره حقوق و مسئولیت‌ها و تکالیفشان در برابر سیستم مدیریت شهری بسیار حایز اهمیت است. قابل تأمل است که سازمان‌های اجتماعی، پدیده‌هایی بسیار پیچیده‌اند که بر اساس تجارب تاریخی و در پرتوی نظریهٔ وضع و ساخت اجتماعی واقعیت می‌توان گفت که نسبت به اندیشه‌ها، طرح‌ها و دیدگاه‌های عامه حساسیت دارند (Scott & Davis, 2007 & Morgan, 2006) و به مرور زمان تحت تأثیر آرا و اندیشه‌های عامه قرار می‌گیرند. پیش از اینکه یک طرح یا اندیشه از سطح تحلیل به سطح رفتار وارد شود، باید افراد از آن و اهمیتش آگاه شوند. حقوق شهروندی، مبنای معتبری است که می‌توان آن را در تعریف نحوه مراودات شهروندان و حکومت‌های شهری مدنظر قرار داد. بدیهی است با آگاهی شهروندان از این حقوق، احتمال مشارکت ایشان افزایش می‌یابد؛ ولی الزاماً با اطمینان نمی‌توان قضاوت کرد که شدت این تأثیر چقدر است؛ حتی این احتمال وجود دارد که گروه‌های آگاه‌تر جامعه، با توجه به تجربیات پیشین امیدی به اثربخشی مشارکت در امور شهری نداشته باشند، یعنی علیرغم آگاهی از حقوق خویش از احقاق آن‌ها ناامید شده، سطح مشارکت آن‌ها کاهش یابد. از این رو پژوهش‌گران در پی آن هستند که بررسی رابطهٔ آگاهی از حقوق شهروندی و شهروندی فعال، می‌تواند اطلاعات قابل تاملی را در خصوص تحلیل مناسبات عامهٔ شهروندان با مجموعه‌های اداره کنندهٔ شهرها ارائه نماید. از

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

این رو در مبانی نظری پژوهش بر موارد زیر تأکید شده است:

الف) حقوق شهروندی و شهروندی فعال؛

ب) پاسخ‌گویی و شفافیت.

همان‌طورکه ملاحظه می‌شود، در پایان رابطه، متغیرهای مورد بررسی در مبانی نظری تحقیق تبیین شده است تا مدل مفهومی پژوهش شکل گیرد.

حقوق شهروندی و شهروندی فعال

واژهٔ شهروند، مفهومی انتزاعی و عقلانی را به ذهن متبادر می‌سازد؛ اهم مضامینی که از این مفهوم به ذهن متبادر می‌شود را می‌توان به شرح ذیل فهرست کرد:

۱- از پذیرش آگاهانه و دلیل مند، نسبت به عضویت در جمع حکایت می‌کند که با عضویتی بر مبنای توجیهاتی خردپسند انجام گرفته باشد؛ پس بر جهانگردی که در جامعهٔ غیر خود باشد، صدق نمی‌کند.

۲- قابلیت پذیرش در جمع و شمارش در ردیف دیگران را داشته باشد، پس فقط شامل انسان است.

۳- از وجود رابطهٔ متقابل میان فرد و دیگران در یک جامعه حکایت می‌کند.

٤- از وجود تعهدات دو جانبه میان فرد و جامعه خبر می‌دهد؛ به ویژه در خصوص حفظ هنجارها و اصول ارزشی و اعطای امکان رشد به شهروند، توسط جامعه (معاونت اجتماعی شهرداری، ۱۳۸۵).

مارشال بر آن است که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند، داده می‌شود. این افراد همگی دارای جایگاه برابر و حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه هستند (Friedmann, 2002)؛ در واقع شهروندی موقعیتی است که شامل مجموعه‌ای از حقوق، وظایف و تعهدات است و بر برابری، عدالت، و استقلال دلالت دارد (فالکس، ۱۳۸۱). ریتزر با بررسی روند تاریخی این مفهوم، بر آن است

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

که شهروندی مدرن حایز چهار بعد حقوق[1]، تکالیف[2]، مشارکت[3] و هویت[4] است (Ritzer, 2005). جان راولز، تحقق شهروندی واقعی را حاصل عمل‌کرد یک جامعه عادل تلقی می‌کند؛ وی معتقد است شهروندی جریانی است که در متن خود، منجر به رشد شهروندانی می‌شود که هم از حقوق آزادی و عدالت برخوردارند، و هم وظایفی را به منظور تضمین عدالت در جامعه، برعهده می‌گیرند. در چنین فراگردی افراد، علاوه بر این‌که جامعهٔ خود را شکل می‌دهند، تلاش می‌کنند تا با انجام وظایف و مسئولیت‌های خود، عناصر متشکلهٔ جامعه را حفظ کنند. راولز معتقد است که شهروندی، وظایف و مسئولیت‌ها را در بین افراد جامعه توزیع می‌کند و در نهایت، امکان مشارکت افراد را در فعل و انفعالات اجتماعی، فراهم می‌گرداند (Chandran, 2001).

مفهوم شهروندی به مثابهٔ منزلت اجتماعی، در تعهد به جامعهٔ مدنی مدنظر قرار می‌گیرد و به موجب آن، شرایط برخورداری فرد از حقوق و قدرت فراهم می‌گردد. این حقوق برای نخستین بار در ۱۹۴۹ به وسیله «مارشال» طی رساله‌ای با عنوان «شهروندی و طبقهٔ اجتماعی» تبیین شده است. آنتونی گیدنز در کتاب جامعه‌شناسی خود از قول تی اچ مارشال، حقوق شهروندی را شامل حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی بیان می‌کند (گیدنز، ۱۳۸۱).

البته برایان ترنر و جنیفر ریدن معتقدند که مدل مارشال بر اساس شکل خاصی از شهروندی طراحی شده است که در بطن ملیت‌گرایی اروپای قرن ۱۹ ریشه دارد. این دو محقق برآنند که شهروندی از یک سو بیان‌گر مجموعه‌ای از حقوق و تعهدات جهان شمول است که برای تمام اعضای یک ملت قابل حصولند و از سوی دیگر مستلزم توسعهٔ دموکراسی و مشارکت گروه‌های متنوع فرهنگی در تصمیم‌گیری‌ها است. البته مباحث شهروندی معمولاً با تحلیل چارچوب مفهومی «شهروندی» در کار مارشال، آغاز می‌شود. از نظر ترنر، توسعهٔ مفهوم شهروندی ترکیبی است از:

1. rights 2. duties 3. participation 4. identity

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

۱. نگاه محافظه کارانه به شهروندی (ماهیت منفعل شهروندی، با تأکید بر توسعهٔ از بالا به پایین، منزوی از جامعهٔ مدنی، و انجام عمدهٔ کارها (حتی امور مربوط به بخش خصوصی) توسط دولت؛
۲. دیدگاه انقلابی به شهروندی (ماهیت فعال شهروندی، با تأکید بر توسعهٔ از پایین به بالا، مانند سازمان‌های مشارکتی محلی در عرصهٔ عمومی و جوامع مدنی).

ترکیب این دو بعد، نظریهٔ تاریخی و پویای شهروندی را از دیدگاه ترنر شکل می‌دهد (Turner, 1990). ترنر الزامات دولتی بسط و توسعهٔ رفاه اجتماعی را در حال نابودی می‌داند، مگر آن‌که مفهوم عضویت اجتماعی و مشارکت مدنی، در دفاع از جامعیت اصول رفاهی بازتعریف شود (Harrison, 1991). نظریهٔ شهروندی، بخشی از رابطهٔ شهروندی و جامعهٔ مدرن است. بخش اساسی دیگر را باید با توجه به رویکردهای نظری مطرح در این زمینه توضیح داد. در این میان لااقل چهار رویکرد برجسته یا به گفتهٔ دماین، «گفتمان شهروندی» مطرح شده‌اند: گفتمان لیبرال، گفتمان جمهوری‌گرایی مدنی، گفتمان جمهوری‌گرایی جدید و گفتمان تأنیث‌گرایی.

با وجود برداشت‌های متنوع از گفتمان‌های مذکور، چند نکتهٔ مورد تأکید مجموعهٔ آن‌ها، عبارتند از: حقوق، وظایف وتکالیف شهروندی؛ مسئولیت شهروندی؛ نهادی شدن شهروندی؛ حقوق مدنی، قانونی، سیاسی و اجتماعی شهروندی؛ مشارکت شهروندی؛ برابرسازی شهروندی و حمایت و ضمانت دولت برای تحقق شهروندی (نجاتی حسینی، ۱۳۸۰).

بر اساس برخی از پژوهش‌ها، میزان آگاهی شهروندان تهرانی از حقوق شهروندی خود کم، و احساس تعهد شهروندی آن‌ها نیز به مراتب کم‌تر است؛ ضمن این‌که میزان تمایل این شهروندان، به درگیری و مشارکت مدنی نیز در سطح پائینی قرار دارد (احمدی، ۱۳۸۳). قابل تامل است که اسنادی به مثابهٔ منابع اولیهٔ تدوین سند حقوق شهروندی مردم تهران در معاونت اجتماعی شهرداری موجودند که اهم تأکیدات آن در جدول ۱ فهرست

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

شده‌اند. ولی متأسفانه چنین به نظر می‌رسد که اکثر شهروندان تهرانی از وجود آن بی اطلاعند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که آگاهی عامه از اهداف و وظایف شورای شهر، بر مشارکت مردم در شورای شهر تأثیر مستقیم دارد (معصومی، ۱۳۸۲).

با توجه به تأثیر احتمالی آگاهی از حقوق شهروندی بر مشارکت فعال در اداره امور شهر، به نظر می‌رسد که وجود اسناد منتشرشده می‌تواند بسیار راهگشا باشد. برخی از اسناد منتشرشده دربارهٔ حقوق شهروندی (در مفهوم عام آن) «منشور مردم[1]» (N.E.L.C, 2001)، «منشور شهروندان شهر شیبویای ژاپن[2]» (Shibuya City Office, 1997)، «منشور کانادایی حقوق و آزادی‌ها[3]» (Canada Department of Justice, 1982)، «منشور آفریقایی حقوق مردمان و بشریت[4]» (University of Minnesota, 1981)، «اعلامیه حقوق بشر و شهروندی فرانسه[5]» (Unesco, 1789)، «منشور اروپایی حقوق» (European Charter of Rights, 2000) و «منشور جهانی حقوق شهری[6]» (Unesco, 2004) هستند؛ قابل تأمل است که صرفاً آخرین سند، مستقیماً به حقوق شهرنشینان اشاره دارد (پورعزت و دیگران،).

آگاهی شهروندی، به‌معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان، و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهداتشان است. آگاهی از حقوق شهروندی موجب می‌شود که مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار، و مسئولیت‌پذیری بیش‌تری برخوردار گشته، مثمر ثمرتر گردد. شناخت امکانات موجود در سطح شهر برای رفاه شهروندان، آشنایی با وظایف، اهداف و ماموریت‌های شهرداری، و نیز آشنایی با وظایف هر یک از واحدهای زیر مجموعه این نهاد و

1. peopl's charter
2. shibuya citizen's charter
3. canadian charter of Rights and Freedoms
4. african charter on human and peoples rights
5. declaration of the rights of man
6. world charter on the right to the city

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

سازوکارهای استیفای حقوق در آن‌ها، شهروندان را در بهره‌برداری بهتر از فرصت‌ها و موقعیت‌های رفاه و پیشرفت، یاری‌خواهدکرد. آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی، زمینهٔ انجام وظایف دوجانبه را فراهم می‌کند و باعث پاسخ‌خواهی و حساب کشی شهروندان از مدیریت شهری خواهدشد.

در تحقیق حاضر مفهومی از حقوق شهروندی مدنظر قرار دارد که به حقوق شهرنشینان پرداخته و متولی استیفای این حقوق را در معنای خاص، «شهرداری» و در معنای عام، «حکومت محلی» می‌داند؛ این حقوق در جدول زیر در قالب وظایف و ماموریت‌های شهرداری فهرست شده‌اند که در تعریف عملیاتی «حقوق شهروندی» برای تدوین پرسش نامه تحقیق مورد استفاده قرارگرفته‌اند. قابل تامل است که حقوق شهروندی باید در اسناد موضوعه و وظایف شهرداری منعکس شوند تا ضمانت اجرایی بیابند و مبنایی برای طرح دعاوی و شکایت‌های شهروندان ایجاد شود. در این راستا وظایف و مأموریت‌های شهرداری شامل موارد زیر می‌باشد: آموزش دادن ضوابط و مقررات مربوط به ساخت و ساز شهری و انواع عوارض؛ ایجاد زمینهٔ زندگی سالم و با کیفیت پس از بازنشستگی؛ اقدام برای احیا و بازسازی بافت فرسوده؛ آموزش استانداردهای ساختمان‌سازی و نوسازی به شهروندان؛ آموزش روش‌های تأمین ایمنی در منزل و پیشگیری از حوادث خانگی؛ توسعهٔ وسایل حمل و نقل عمومی مناسب و تسهیل رفت و آمد در سطح شهر؛ ارائهٔ آموزش‌های زیست محیطی دربارهٔ راه‌کارهای مبارزه با آلودگی هوا (به شهروندان)؛ ساماندهی صنایع و مشاغل مزاحم شهری و انتقال آن‌ها به خارج شهر؛ آموزش روابط و مناسبات اجتماعی و شیوهٔ ارتباط با نهادها؛ آموزش چگونگی استفاده از تجهیزات ترافیکی، معابرشهری و پارکینگ‌ها (برای کاهش ترافیک)؛ ایجاد شهرسالم و عاری از آسیب‌های اجتماعی(نظیر متکدیان، اعتیاد و مفاسد اجتماعی)؛ تأسیس مراکز کافی برای معاینهٔ فنی خودرو؛ تأمین زمینهٔ برخورداری‌از مشاوره‌های فردی‌وخانوادگی، و بهداشت‌روحی و معنوی برای شهروندان؛ تأمین فضای سبز کافی متناسب با نیازهای شهروندان؛ احیای هویت معماری

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

سنتی و اسلامی در شهر؛ اصلاح نقاط حادثه خیز شهر و پیشگیری از حوادث؛ تأمین تسهیلات کافی برای صرف اوقات فراغت فرهنگی و مذهبی (تئاتر، سینما، کتابخانه و...) در شهر؛ توسعهٔ باشگاه‌های ورزشی ارزان قیمت در شهر؛ تفکیک زباله و آموزش آن به شهروندان؛ مناسب‌سازی محیط شهر برای تردد معلولین؛ فراهم نمودن دسترسی شهروندان به موادغذایی اصلی (نظیر میوه و تره بار) و آموزش امداد و نجات و مقابله با حوادث غیرمترقبه.

حقیقت این است که یک مفهوم واحد و جهانی برای مفاهیم شهروندی و شهروندی فعال، وجود ندارد؛ یعنی باورها دربارهٔ آن‌چه شهروندی فعال فراهم می‌کند، به طور گسترده‌ای متفاوت است؛ بنابراین مفهوم شهروندی فعال تحت حمایت افرادی با ذهنیت‌های متفاوت قرار دارد؛ یعنی هر گروه براساس معیارهای متفاوت خود، فهم متفاوتی از این عقیده دارد! همان طور که گفتمان‌های فردگرایی لیبرال، جمهوری‌گرایی، اجتماع‌گرایی و گفتمان تأنیث‌گرایی نیز هر یک فهم متفاوتی از شهروندی فعال دارند (Lawson, 2001). در انگلستان، هستهٔ مفهوم رابطهٔ بین حقوق و مسئولیت‌ها، بر اساس گفتمان فردگرایی لیبرال شکل گرفته است. این گفتمان بر اساس دیدگاه «شهروندی مبتنی بر حقوق قانونی» و با تأکید بر حمایت از حقوق فردی سیاسی و مدنی، به مثابهٔ کارکرد اصلی سیستم سیاسی، مدنظر گرفته قرار می‌گیرد. آچیلف عقیده دارد که در بسیاری از دموکراسی‌های غربی، روندهای موجود موجب کناره‌گیری شهروندان، غفلت از اجتماع و حوزهٔ عمومی ملی (مانند حوزهٔ عمومی بین المللی)، و کاهش حس اعتماد، اثربخشی و مناسبات همسایگی می‌شود. در دوران اخیر این موضوع که دولت در کجا باید ضامن حقوق اجتماعی باشد، راهنمای مباحثات شهروندی بوده است. در نگرش اجتماع‌گرایی رویکردی متفاوت پیشنهاد می‌شود که بر اساس آن، تعهدات شهروندان مدنظر قرار می‌گیرد. این نگرش، فرد را به مثابهٔ عضوی از جامعه می‌بیند که با این عضویت، دارای اعتبار حقوقی است، اما در مقابل، تعهداتی نیز دارد؛ بنابراین فرد باید درباره روش فعالیت

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

خود تصمیم بگیرد؛ در حالی که علایق جامعه‌ای که به آن تعلق دارد را مدنظر قرار می‌دهد. البته قابل تأمل است که چه چیزی از نظر جامعه معنا دار است. در دو نگرش فردگرایی لیبرال و اجتماع گرایی، شهروندی به مثابهٔ پایگاهی درنظرگرفته می‌شود که در آن حقوق فردی تقدم دارد و آن را تجربه‌ای می‌دانند که در آن علایق جامعهٔ گسترده‌تر تقدم می‌یابد.

نوع سوم گفتمان شهروندی، جمهوری‌خواهی است، این گفتمان شکل گستردهٔ اجتماع‌گرایی بوده، بر ساختن جامعهٔ عمومی به صورت مستقل و با موجودیتی واحد که دگرگونی در آن کم است تأکید می‌کند (Lawson, 2001).

در گفتمان انتقادی تأنیث‌گرایی از شهروندی، چگونگی ترکیب زن و مرد در دموکراسی لیبرال مدنظر قرار می‌گیرد. این ترکیب، شخصیت‌های متفاوتی را برای زنان و مردان قائل شده، تجارب آن‌ها را مدنظر قرار می‌دهد. در این دیدگاه حوزهٔ عمومی و خصوصی متمایز شده، بر اساس جنسیت بازتعریف شده و پیچیده‌تر می‌شود (Arnot, 1997). در این رویکرد فعالیت‌های داخل حوزهٔ خصوصی منزل به مثابه شهروندی فعال شناخته نمی‌شود؛ زیرا بسیاری از افراد، شهروندی فعال را معطوف به مشارکت سیاسی می‌دانند و مشارکت سیاسی در حوزهٔ عمومی اتفاق می‌افتد. تأنیث گرایان به حقوق و هم‌چنین تکالیف توجه می‌کنند؛ زیرا حقوق را به مثابهٔ ابزار مهم کسب قدرت، و تکالیف را به مثابهٔ ابزاری برای تأکید بر کارهایی که زنان در همهٔ جوامع بدون طلب دستمزد انجام می‌دهند مدنظر دارند.

به‌طورکلی، شهروند فعال فردی است مشارکت‌جو که سرنوشت حیات شهر و محیطی که در آن زندگی می‌کند، برای او در سلسله مراتب ارزشی، جایگاه والایی داشته و تلاش می‌کند تا با مشارکت فعال و داوطلبانهٔ خود، چنین سرنوشتی را بیش‌تر به سعادت و خوشبختی نزدیک‌کند (قاسمی، ۱۳۸٦، ۱۸۷). در واقع شهروند فعال، متقاضی مشارکت هدفمند است. هدف از به کار بردن این مفهوم آن است که مردم را در بهتر ساختن جامعه برای خود و اطرافیانشان درگیرکند. در حقیقت شهروندی فعال معطوف به درگیرکردن مردم در فراگرد تصمیم‌گیری است؛ مردمی که فرصت پیدا می‌کنند تا در زمینه‌های

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

برنامه‌ریزی و انجام خدمات عمومی سخن گفته، به ارتقای نتایج و خدمات بیاندیشند؛ در واقع برای شهروند بودن در کامل‌ترین معنای آن، باید مؤثر و فعال بود. این موضوع به یک خواست درونی بر می‌گردد که درگیر شویم و هم در مباحثات سیاسی و هم در اعمال سیاسی مشارکت کنیم (Brannan et al., 2006). بعضی از نویسندگان عقیده دارند که حقوق و مسئولیت‌ها، دو حیطهٔ کاملا جداگانه هستند. به طورکلی، به نظر می‌رسد که شهروندی دال بر برقراری یک رابطهٔ وضعی بین حقوق و مسئولیت‌ها است؛ از این رو برخی از مفسرین عقیده دارند که این حقوق، تعهدات گسترده و زیادی را شامل می‌شوند، تعهداتی گسترده‌تر از پرداخت مالیات یا اطاعت کردن از قانون! در واقع از نظر آن‌ها، شهروندی مستلزم درگیری فعال و مؤثر در سیاست است (Lawson, 2001). جهت آموزش برای شهروندی فعال، به یک استراژی که آموزش رسمی شهروندی را به یک فرآیند آموزشی غیررسمی برای تمام طول زندگی تبدیل کند احتیاج داریم. این فرهنگ‌سازی آموزشی، برای توسعهٔ شهروندی فعال لازم و ضروری است (Jansen & Others, 2006).

در تعریف عملیاتی «شهروندی فعال» برای تدوین پرسش نامهٔ تحقیق، به ابعادی از مشارکت شهروندی که با «شهرداری» مرتبط بودند، پرداخته شده است که این مؤلفه‌ها در جدول زیر در قالب فعالیت‌های شهروند، فهرست شده‌اند.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

جدول ۱: وظایف شهروند فعال

برای بهبود منظرهٔ شهری و زیباسازی و احیای بافت فرسوده تلاش می‌کنم.
استانداردهای ساختمان‌سازی و ایمنی محل‌سکونت را حتی اگر هزینهٔ مضاعف داشته باشد، رعایت می‌کنم.
حداقل یک‌بار با سامانهٔ مطالبات مردمی (شماره تلفن ۱۳۷) تماس گرفته‌ام.
آگاهانه، عاقلانه و باصرف وقت، به منظور انتخاب افراد شایسته، در انتخابات شورای‌شهر شرکت می‌کنم.
می‌دانم که در طول سال گذشته چه مسائلی در دستورکار شورای‌شهر قرارداشته است.
اگر قوانین شورا با منافع ملی در تضاد باشد، با آن‌ها مخالفت می‌کنم.
به منزلهٔ یک شهروند، درموقع نیاز برای حل یک معضل عمومی، با یک عضو شورای شهر تماس گرفته‌ام.
در موقع مناسب در یک گردهم‌آیی اعتراضی یا نوشتن نامه به سردبیر یک روزنامه مشارکت کرده‌ام.
در موقع ضرورت، با یک شورا (مثل شورای شهر، محله، مدرسه و...) مذاکره کرده یا نامه نوشته‌ام.
درموقع نیاز درجلسات شوراهای تصمیم‌گیری(مثل مجلس، شورای‌شهر، محله، مدرسه و...)شرکت کرده‌ام.
درموقع نیاز به‌مسئولان اجرایی نامه نوشته یا از آن‌ها درخواست می‌کنم در رابطه با مسئولیتشان پاسخ‌گو باشند.
با ارشاد دیگران، از تخریب اموال عمومی جلوگیری می‌کنم.
در بازسازی اموال عمومی تخریب شده، با هزینهٔ شخصی اقدام می‌کنم.
بارعایت هنجارها و پایبندی به اصول ارزشی، به منظور حفظ سلامت اخلاقی جامعه مشارکت می‌کنم.
برای سالم‌سازی تفریحات و بهبود اوقات فراغت اعضای خانواده خود تلاش می‌کنم.
در تشکل‌های مردمی و فعالیت‌های داوطلبانه، شرکت می‌کنم.
جهت معاینهٔ فنی دوره‌ای خودرو به طور مرتب اقدام می‌کنم.
از فضای سبز شهری و گیاهان آپارتمانی و گلدانی مناسب شهر، نگهداری می‌کنم.
به شهروندانی که فرهنگ‌هایی متفاوت دارند احترام می‌گذارم.
برای کاهش میزان استفاده از دخانیات (قلیان، سیگار، مواد مخدر) تلاش می‌کنم.
درجهت تفکیک زباله، کمک به جمع‌آوری به موقع آن و عدم ایجاد زحمت برای همسایگان تلاش‌می‌کنم.
درجهت رعایت همهٔ قوانین ساختمان‌سازی پرهیز از تخلفات، تلاش می‌کنم.
به‌منزله یک شهروند، درجهت افزایش اشتغال برای سودرسانی به اجتماع فعالیت می‌کنم.
مالیات به دولت و عوارض به شهرداری را به موقع پرداخت می‌کنم.
برای کمک به رشد اقتصاد مانند سرمایه‌گذاری در صنایع ملی یا اشتغال زایی اقدام کرده‌ام.
مقررات مرتبط با تجهیزات ایمنی و آتش‌نشانی ساختمان محل سکونت وکار را رعایت می‌کنم.
برای حفظ بافت تاریخی و فرهنگی شهر، و اعادهٔ هویت معماری سنتی کوشش می‌کنم.
برای درخت‌کاری، نگهداری از فضای سبز و حفظ نظافت پارک‌ها تلاش می‌کنم.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

پاسخ‌گویی و شفافیت

رابرتز[1] و اسکاپنز[2] پاسخ‌گویی را متضمن دلیل آوردن و دلیل خواستن برای کارهای انجام‌شده می‌دانند. این تعریف، بر این فرض استوار است که هر فرد، گروه و یا سازمان، دارای حقوق خاصی است که بر اساس این حقوق از فرد دیگری سئوال می‌کند و از او برای کارهایی که انجام داده است، توضیح می‌خواهد (Munro & Mouritsem,1996). لازمهٔ پاسخ‌گویی، افزایش شفافیت و بهبود گزارش‌دهی است. منظور از شفافیت امور، جریان آزاد اطلاعات و وجود وظایف واضح در سازمان‌های بخش عمومی است. این شفافیت از سویی موجب پاسخ‌گویی این سازمان‌ها و از سوی دیگر باعث پاسخ خواهی مردم و شهروندان می‌شود. چنان‌چه امور و وظایف، غیرشفاف باشند، افراد نمی‌توانند پاسخ‌گو باشند (Jordan & Vantukjl, 2000)؛ ضمن این‌که شهروندان نمی‌توانند حساب‌کشی نمایند؛ در واقع پاسخ‌گویی با شفافیت و گزارش دهی، پابرجا می‌ماند. پاسخ‌گویی عمومی، به عنوان پاسخ‌گو بودن حاکمیت به مردم، در شرایطی که بهترین منافع همهٔ شهروندان بر طبق رویه‌های قانونی تأمین شود، توصیف می‌شود. مسئولیت و پاسخ‌گویی به دو جنبهٔ متفاوت یک فعالیت اشاره دارند: نمایندگی و سرپرستی مرجع قدرت.(English, 2003) پاسخگویی و حق مردم در دسترسی به اطلاعات راه‌های مهم کنترل سوء استفاده از قدرت هستند (Coy et al, 2001). سیستم پاسخ‌گویی عمومی باید در جستجوی عدالت، اعتماد و انصاف در گزارش‌دهی باشد و مسئولیتی اولیه در مقابل جامعه و ثانوی در مقابل ذینفعان داشته باشد (Coy & Dixon, 2004). حساب‌پس‌دهی نیز یکی از مفاهیم طلایی است که کسی نمی‌تواند با آن مخالفت کند! همهٔ افراد کاملاً موافقند که مقامات عمومی باید دربارهٔ چگونگی استفاده از اختیارات خود و نحوهٔ مصرف‌کردن بیت‌المال، تسلیم حساب پس‌دادن به عموم باشند (Bovens et al, 2008).

1. Roberts 2. Scapens

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

پاسخ‌گویی در طبقه‌بندی جنسی، دارای انواع قانونی، مـالی، عملکـردی، دموکراتیـک و اخلاقی است:

- پاسخ‌گویی قانونی: تا چه حدی متولیان امور عمومی (کارکنان و مدیران) در سازمان‌های خدماتی عمومی از قوانین و مقررات تبعیت می‌کنند.
- پاسخ‌گویی مالی: تاچه‌حد متصدیان امور، منابع پولی عمومی را به اثـربخش‌تـرین شـیوه مصرف می‌کنند.
- پاسخ‌گویی عملکردی: تاچه‌حد متصدیان امور، اهداف موردنظر سیاستمداران منتخـب را محقق کرده‌اند.
- پاسخ‌گویی دموکراتیک: تا چه حد متصدیان بـرای ارزش‌هـای دموکراتیـک ارزش قایـل هستند و فراگردهای دموکراتیک ایجاد می‌کنند.
- پاسخ‌گویی اخلاقی: تاچه‌حد متصدیان امور عمومی مطابق با اصول اخلاقی عمل می‌کنند (Jensen. 2000).

در نگاهی گسترده به حساب‌پس‌دهی؛ ایـن واژه همچـون چتـری مفهـومی اسـت کـه انواعی از مفاهیم مشابه و متمایز را پوشش می‌دهد؛ یعنی مشتمل بر مجموعه‌ای از واژه‌های مثبت است که معنایی کلی داشته و دقیق تعریف نشده‌اند؛ مفاهیمی از قبیـل پاسـخ‌گـویی، شفافیت، برابری، عدالت، دموکراسی، کارایی، مسئولیت، یکپارچگی و... (Fisher, 2004).

نتایج یک پژوهش نیز نشان می‌دهند که پاسخ‌گویی عمومی، از طریق ایجاد رضایتمندی نسبت به سازمان‌های خدمات عمومی، اعتماد نسبت به آن‌ها را تحت تأثیر قـرار مـی‌دهـد. یعنی حساب پس‌دهی منجر به رضایت و آنگاه اعتماد مـی‌شـود (دانـایی فـرد، ۱۳۸۲). در پژوهشی دیگر، حذف تدریجی تنش‌های اجتماعی، افـزایش رضـایتمندی مـردم، و بهبـود سطح مشروعیت سازمان‌ها و اعتماد عمـومی، از اهـداف و نتـایج پاسـخ‌گـویی بـه شـمار می‌روند (تیمورنژاد، ۱۳۸۲). نتایج تحقیقی دیگر، کنترل قدرت و جلـوگیری از فـساد را از نتایج پاسخ‌گویی می‌داند (فقیهی، ۱۳۸۰).

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

تهیه اطلاعات لازم برای مصرف کننده، جهت رسیدن وی به انتخاب آگاهانه، موجب افزایش شفافیت در ارزیابی عملکرد می‌شود(English, 2003). شفافیت اصطلاح گسترده‌ای تلقی می‌شود که بر دسترسی آزاد به تصمیم‌گیری و آزادی اطلاعات دلالت داشته، ابزاری مجادله برانگیز برای حکمرانی دموکراتیک محسوب می‌شود (Pencek, 2008). خلاصه این‌که با اطمینان از شفافیت، می‌توان پاسخ‌گویی را افزایش داد (English, 2003). همچنین شفافیت می‌تواند موجب افزایش رقابت و بنابراین ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری شود (Hahn, 2008).

تعداد زیادی از اندیشمندان عقیده دارند که شفافیت و پاسخ‌گویی، کلید همهٔ روش‌های حکمرانی خوب، برای اجرای برنامه‌های ضد فقر، تحقق مسئولیت مشترک، بودجه‌ریزی مشارکتی و مدیریت سازمان‌های جامعهٔ مدنی هستند (Fox, 2007). در واقع از جمله عوامل مؤثر بر افزایش کارآیی دولت، می‌توان به پاسخ‌گویی، شفافیت، قابلیت پیش بینی و اجرای قوانین اشاره کرد (Isham et al, 1997).

با توجه به مطالب مذکور می‌توان این‌گونه جمع‌بندی کرد که آگاهی بخشی به شهروندان، موجبات مشارکت و دخالت فعال آن‌ها را در مدیریت شهری فراهم می‌کند. مشارکت فعال شهروندان علاوه بر این‌که باعث می‌شود نیازهای خود آن‌ها مدنظر قرارگیرد و حقوقشان رعایت شود؛ هم‌چنین موجب شفافیت در عملکرد شهرداری و رویه‌ها و مقررات آن شده و کارکنان و مدیران شهرداری را پاسخ‌گوتر می‌کند. پس می‌توان ادعا کرد که آگاهی شهروندی از طریق ایجاد شهروندی فعال موجب شفافیت و پاسخ‌گویی می‌شود. با توجه به این مطالب و چارچوب نظری، فرضیه‌های پژوهش به ترتیب زیر تبیین می‌شوند:

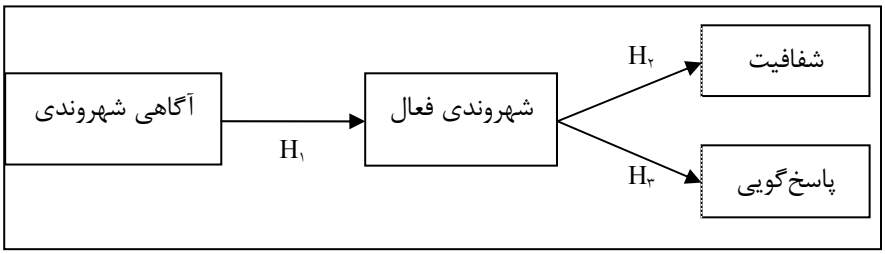
(H_1): آگاهی مردم، موجب مشارکت بیش‌تر آن‌ها برای ادای تکالیف در امور شهری می‌شود.

(H_2): شهروندی مشارکت جو و فعال، موجب افزایش شفافیت می‌شود.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

(H_3): شهروندی مشارکت جو و فعال، موجب افزایش پاسخ‌گویی می‌شود.

بنابراین، با توجه به فرضیه‌های فوق، مدل مفهومی تحقیق، به صورت زیر شکل می‌گیرد:



نمودار (۱) ـ رابطهٔ پیش بینی شده میان متغیرهای تحقیق

روش مطالعه

نوع مطالعه و روش اجرا: تحقیق حاضر از حیث هدف آن یک تحقیق کاربردی، از حیث نحوهٔ گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخهٔ مطالعات میدانی و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق، از نوع علی است. روش انجام تحقیق به صورت پیمایشی بوده که مهم‌ترین مزیت آن قابلیت تعمیم نتایج به دست‌آمده می‌باشد.

جامعهٔ آماری و روش نمونه‌گیری: جامعهٔ آماری این پژوهش، شهروندان شهر تهران بودند زیرا کلان شهر تهران با توجه به دارا بودن جمعیت زیاد، خرده فرهنگ‌های گوناگون و وضعیت اقتصادی ناهمگون ساکنین برای پژوهشی با موضوع فرهنگ شهروندی فعال و حقوق شهروندان، مکان مناسبی قلمداد می‌شود. با توجه به این که ساختار سازمانی شهرداری بر اساس مناطق تنظیم شده است، از نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای استفاده شد تا یافته‌های تحقیق بر اساس مناطق به دست آید و مدیران شهرداری بتوانند از نتایج استفاده کنند. در داخل هر ناحیه شانس شهروندان یکسان بوده و به طور تصادفی ساده انتخاب شدند یعنی در این مرحله نمونه‌گیری قضاوتی نبوده است. در مرحلهٔ اول، مناطق ۳ و ۱۰ و ۱۹ به دلیل پراکندگی جغرافیایی شمال، مرکز و جنوب تهران انتخاب شدند. با

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

توجه به «سطح درآمد»، «نرخ اشتغال کل» و نیز «نرخ اشتغال زنان»، «نرخ رشد خانوار» و «نسبت شاغلین تخصصی به کل شاغلین» (که شاخص‌های توسعه یافتگی هستند)، این مناطق رتبه‌های یک، شانزده و بیست و دو را در بین مناطق ۲۲گانهٔ تهران دارا بودند. در مرحلهٔ دوم در داخل این مناطق سه‌گانه با توجه به تعداد محلات هر منطقه، به تناسب محلاتی جهت نمونه‌گیری انتخاب شدند. اندازهٔ مناسب برای نمونهٔ آماری در حدود ۳۸٤ نفر برآورد شده بود. برای اطمینان، ۵۵۰ پرسش‌نامه توزیع و در نهایت ۳۸۱ پرسش‌نامه که کاملا تکمیل شده بودند در تحلیل گنجانیده شدند.

ابزار گردآوری اطلاعات: از پرسش‌نامه برای گردآوری داده‌ها جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق استفاده شده است. گزاره‌های اولیهٔ پرسش‌نامه از ۷ منشور بین المللی حقوق شهروندی؛ و هم‌چنین پرسش‌نامهٔ حقوق و مشارکت شهروندی مورد استفادهٔ احمدی(۱۳۸۲)، پرسش‌نامهٔ شفافیت (تیمورنژاد ۱۳۸۲)، و پرسش‌نامهٔ پاسخ‌گویی دانایی فرد (۱۳۸۳)، با اقتباس از مؤلفه‌های موردنظر جنسن (Jensen. 2000) استخراج شده‌است که در ادبیات پژوهش به آن‌ها اشاره شد. گزاره‌های حقوق شهروندی مربوط به وظایف و مأموریت‌های شهرداری نیز از سرفصل موضوعات آموزش و مشارکت‌های اجتماعی شهرداری تهران (ادارهٔ کل آموزش و مشارکت‌های اجتماعی، ۱۳۸٦) استخراج شدند؛ ضمن این‌که با بررسی ساختار سازمانی و حوزه‌های شهرداری تهران و همچنین وظایف و مأموریت‌های این سازمان، شاخص‌هایی در ارتباط با حقوق شهروندی و شهروندی فعال، شناسایی شدند و سئوالات مشخصی در قالب شاخص‌های عملیاتی شده، سازمان‌دهی شدند تا تحلیل‌های لازم با سهولت بیش‌تری امکان‌پذیر گردند.

مقیاس اندازه‌گیری و روایی و پایایی: برای آگاهی از حقوق شهروندی، سوالات ۱ تا ۳۱ و برای شهروندی فعال، سئوالات ۳۲ تا ۵۹ و برای سنجش پاسخ‌گویی و شفافیت شهرداری، سؤالات ٦۰ تا ۸۵ در نظر گرفته شدند. در طراحی سئوالات پرسش‌نامه دقت لازم به عمل آمده تا سئوالات از سادگی و وضوح کافی برخوردار باشند. به منظور تعیین

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

پایایی پرسش‌نامه، تعداد ۳۰ پرسش‌نامه توزیع و گردآوری شد و پس از تعیین آلفای کرونباخ برخی سئوالات اصلاح شدند. ضریب آلفای کرونباخ نهایی برای مقیاس آگاهی از حقوق شهروندی، ۸۹ درصد، مقیاس شهروندی فعال، ۸٤ درصد، مقیاس پاسخ‌گویی شهرداری، ۸۱ درصد و مقیاس شفافیت شهرداری، ۸۸ درصد است که از قابلیت اعتماد ابزار تحقیق حکایت دارند. هم‌چنین جهت آزمون روایی سئوالات از اعتبار محتوا استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسش‌نامه، از آرای متخصصان، اساتید دانشگاه و کارشناسان شهرداری استفاده شده است. در این مرحله، با انجام مصاحبه‌های گوناگون و کسب آرای افراد یاد شده، اصلاحات لازم به عمل آمد و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسش‌نامه، همان خصیصه مورد نظر محققین را می‌سنجد.

تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها: برای آزمون همبستگی و آزمون روابط‌علی از نرم‌افزار SPSS نسخهٔ ۱۵و لیزرل ۸/۵۳ بهره‌گرفته شد و برای آزمون فرضیه‌ها، سطح خطای ۵٪ مدنظر قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

توصیف فراوانی‌ها: تعداد ۳۸۱ پرسش نامه قابل استناد جمع‌آوری شده، شامل ۱۹۷ پاسخ‌گوی زن و ۱۸۳ نفر مرد (به ترتیب ۵۲٪ و ٤۸٪) بود. پاسخ‌گویان شامل، ۱۳٤ نفر خانه دار(۳۵/۲٪)، ٥٦ نفر بی‌کار(۱٤/۷٪)، ۸۳ نفر کارمند یا بازنشسته از کار دولتی(۲۱/۸٪) و ۱۰۸ نفر دارای شغل آزاد یا بازنشسته از کار آزاد(۲۸/۳٪) بوده‌اند. پراکندگی تحصیلی پاسخ‌گویان شامل، ۲۰/۵٪ زیر دیپلم، ٤۲٪ دیپلم، ۹/٤٪ فوق دیپلم، ۲٤/۱٪ لیسانس، ۳/۱٪ فوق لیسانس و ۰/۸دارای دکترا بوده است. ۹٤ نفر از پاسخ‌گویان مجرد (۲٤/۷٪) و ۲۸۷ نفر(۷۵/۳٪) متأهل بوده‌اند. یک نفر زیر ۲۰ سال (حدود ۰/۳ ٪)، ۱۲۷ نفر بین ۲۰ تا ۳۰ سال (حدود ۳۳/۳٪)، ۱۲۲ نفر بین ۳۰ تا ٤۰ سال (حدود ۳۲٪)، ٦۱ نفر بین ٤۰ تا ۵۰ سال (حدود ۱٦/۰٪)، ۳۵ نفر بین ۵۰ تا ٦۰ سال (حدود ۹/۲٪)، و ۲۵ نفر بالاتر از ٦۰ سال (حدود ٦/٦٪) سن داشتند.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

مقایسه متغیرهای تحقیق بر حسب متغیرهای جمعیتی: برای بررسی تأثیر متغیرهای دو طبقه‌ای جنسیت و تأهل، از آزمون مقایسه میانگین دو جامعهٔ مستقل[1] و برای سنجش تأثیر متغیرهای چند طبقه‌ای سن، تحصیلات و اشتغال، از آزمون تحلیل پراکنش[2] استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که آرای افراد درباره‌ی متغیرهای چهارگانه‌ی تحقیق، در سطوح گوناگون سنی تفاوتی ندارد و متغیرهای جنسیت و تأهل نیز تأثیری بر متغیرها ندارد. این یافته‌های جمعیت شناختی بسیار عجیب است و انتظار می‌رفت که سطوح سنی، جنسیت و تأهل در آگاهی و مشارکت تأثیر به سزا داشته باشند. توصیه می‌شود محققان آتی علل این مسئله را پیگیری کنند چون ممکن است بحران بی تفاوتی، بی انگیزگی و مشروعیت که هابرماس در غرب پیش بینی کرده بود رخ دهد و مردم در هر سنی و جنسی امیدی به تغییر نداشته و بی تفاوت شوند. فقط متغیر اشتغال بر شفافیت و متغیر تحصیلات بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی تأثیر دارد؛ به طوری که افراد خانه‌دار شفافیت شهرداری را بیش‌تر از کارمندان دولت می‌دانند و از نظر تحصیلی نیز آگاهی افراد زیردیپلم با افراد دارای دیپلم و لیسانس، تفاوت معنی‌دار دارد. افراد خانه دار شفافیت شهرداری را بیش‌تر از افراد شاغل ارزیابی کرده‌اند. یکی از دلایل این امر ممکن است این باشد که آن‌ها به طور مستقیم با شهرداری در ارتباط نیستند مگر عدهٔ معدودی مانند زنان سرپرست خانوار که شهرداری تسهیلاتی برای آن‌ها تدارک دیده است و تعداد آن‌ها بسیار کم است. تفاوت از لحاظ تحصیلات قابل انتظار بود و پیش بینی می‌شود افراد با تحصیلات بالا حساسیت بیش‌تری به وضعیت شهری داشته باشند. این مسئله هشدار می‌دهد که سیاست‌گذاران زمینه را برای افزایش تحصیلات همگانی فراهم کنند و به منظور رفاه اجتماعی به تجاری‌سازی آموزش روی نیاورند.

1. independent samples T test
2. Analysis of Variance (ANOVA)

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق: بر حسب نتایج آزمون میانگین یک جامعهٔ آماری[1] می‌توان ادعا کرد که وضعیت آگاهی از حقوق شهروندی و تمایل به شهروندی فعال، نسبتاً مناسب است. ولی سطح پاسخ‌گویی و شفافیت مناسب نیست. با بررسی وضعیت این متغیرها در درون مناطق نیز نتایج مشابهی به دست آمد؛ به طوری که در مناطق ۳ و ۱۰، وضعیت آگاهی از حقوق شهروندی و شهروندی فعال مناسب، و وضعیت پاسخ‌گویی و شفافیت نامناسب بود و در منطقهٔ ۱۹ نیز وضعیت آگاهی از حقوق شهروندی و شهروندی فعال مناسب و وضعیت پاسخ‌گویی و شفافیت، متوسط برآوردشد.

مقایسهٔ وضعیت متغیرهای مورد بررسی در مناطق متفاوت: آزمون تحلیل واریانس نشان می‌دهد که وضعیت متغیرهای تحقیق در مناطق گوناگون، به ترتیب زیر تفاوت دارند. آگاهی از حقوق شهروندی در منطقهٔ ۳ و ۱۰ از منطقهٔ ۱۹ بیش‌تر و در منطقهٔ ۳ و ۱۰ مساوی به نظر می‌رسد؛ ضمن این‌که شهروندی فعال در مناطق ۳ و ۱۰ مساوی و از ۱۹ بیش‌تر به نظر می‌رسد. شهروندان منطقه ۱۹ پاسخ‌گویی شهرداری را بیش‌تر از منطقهٔ ۳ ارزیابی کرده‌اند و در مناطق ۳ با ۱۰ این شاخص تفاوتی را نشان نمی‌دهد. شهروندان مناطق۱۰و۱۹، شفافیت شهرداری را بیش‌تر از منطقهٔ ۳ ارزیابی کرده‌اند و به نظر می‌رسد که در مناطق۱۰ با ۱۹ این شاخص تفاوت چندانی ندارد.

بررسی وضعیت آگاهی از حقوق شهروندی، به تفکیک حوزه‌های فعالیت شهرداری: در این مرحله با استفاده از آزمون طرح‌های‌تکراری[2]، وضعیت متغیرهای تحقیق، در حوزه‌های شهرداری که متولی بهبود شاخص‌های مورد نظر محقق بودند، بررسی شد. نتایج حاصله حاکی از آن بود که وضعیت آگاهی شهروندان از آن دسته از شاخص‌های حقوق شهروندی که با حوزه‌های معاونت فنی و عمرانی و معاونت شهرسازی و معماری مرتبط بودند از سایر حوزه‌ها بهتر بود؛ ضمن این‌که می‌توان این وضعیت را در سایر حوزه‌ها

1. one-sample t-test
2. repeated Measures

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

به‌ترتیب زیر اولویت‌بندی کرد: معاونت خدمات شهری، معاونت مالی و اداری، حوزهٔ شهردار، معاونت حقوقی، شورا و مجلس، معاونت حمل و نقل و ترافیک، معاونت اجتماعی و فرهنگی.

بررسی میزان شهروندی فعال مرتبط با حوزه‌های شهرداری: در این مرحله نیز با استفاده از آزمون طرح‌های تکراری وضعیت متغیر شهروندی فعال به‌تفکیک حوزه‌های شهرداری مرتبط با آن مورد بررسی قرارگرفت. نتیجهٔ تحلیل‌ها نشان داد که وضعیت شهروندی فعال، مرتبط با حوزهٔ معاونت شهرسازی و معماری از سایر حوزه‌ها بهتر و پس از آن معاونت حمل و نقل و ترافیک قرار می‌گیرد؛ در رتبهٔ سوم معاونت اجتماعی و فرهنگی و معاونت مالی و اداری به طور مساوی و سپس معاونت خدمات شهری قرار می‌گیرند؛ در رتبه پنجم حوزهٔ شهردار و معاونت حقوقی، شورا و مجلس به طور مساوی و در پایان معاونت فنی و عمرانی قرار می‌گیرد.

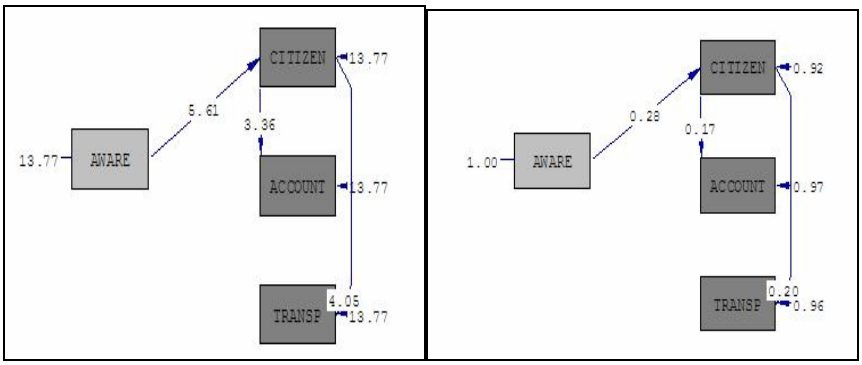
جدول: وضعیت آگاهی از حقوق شهروندی و میزان شهروندی فعال مرتبط با حوزه‌های شهرداری

ردیف	رتبه‌بندی حوزه‌های شهرداری در زمینهٔ آگاهی از حقوق شهروندی	رتبه‌بندی حوزه‌های شهرداری در زمینه شهروندی فعال
۱	معاونت فنی و عمرانی و معاونت شهرسازی و معماری (برابر)	معاونت شهرسازی و معماری
۲		معاونت حمل و نقل و ترافیک
۳	معاونت خدمات شهری	معاونت اجتماعی و فرهنگی و معاونت مالی و اداری(برابر)
٤	معاونت مالی و اداری	
٥	حوزهٔ شهردار	معاونت خدمات شهری
٦	معاونت حقوقی، شورا و مجلس	حوزهٔ شهردار و معاونت حقوقی، شورا و مجلس(برابر)
۷	معاونت حمل و نقل و ترافیک	
۸	معاونت اجتماعی و فرهنگی	معاونت فنی و عمرانی

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

بررسی روابط همبستگی میان متغیرها: نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین داده‌های حاصل از سه منطقه نشان می‌دهد که میان متغیرهای مورد بررسی، نوعی رابطهٔ همبستگی وجود دارد. مقایسه نتایج حاصل از سه منطقه نیز نشان می‌دهد که میان «پاسخ‌گویی» و «شفافیت» در هر سه منطقه، رابطهٔ معنی‌دار و مثبت وجود دارد؛ ضمن این‌که در کل مناطق نیز این رابطه برقرار بوده است. در مناطق ۳ و ۱۹ میان «آگاهی از حقوق شهروندی» و «میزان شهروندی فعال» رابطه وجود دارد. در کل مناطق نیز بین این این دو متغیر، رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود دارد. هم‌چنین میان «شهروندی فعال» و نگرش شهروندان به «پاسخ‌گویی» و«شفافیت» عملکرد شهرداری در هر سه منطقه به طور جداگانه و نیز در کل مناطق بررسی شده، رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

بررسی روابط علی بین متغیرهای تحقیق: نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد که میزان اثر متغیر «آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی» بر متغیر «شهروندی فعال»، ۲۸٪ است. هم‌چنین متغیر «شهروندی فعال» بر «پاسخ‌گویی»، ۱۷٪ اثر داشته و بر «شفافیت» ۲۰٪ مؤثر بوده است.



نمودار (۲) ـ روابط علی بین متغیرها در کلیهٔ مناطق

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

چنین به نظر می‌رسد که در مناطق ۳ و ۱۹ متغیر «آگاهی از حقوق شهروندی» بر متغیر «شهروندی فعال» تأثیر دارد؛ البته چنین رابطه‌ای در منطقه ۱۰ مشاهده نشده است. ضمن این‌که به نظر می‌رسد در مناطق ۱۰ و ۱۹ متغیر «شهروندی فعال» بر متغیرهای «پاسخ‌گویی» و «شفافیت» تأثیری مثبت و معنی‌دار دارد، ولی در منطقهٔ ۳ چنین نیست.

جدول ۳: مقایسهٔ روابط بین متغیرهای مورد بررسی در ۳ منطقهٔ تحقیق

مناطق	آگاهی بر شهروندی فعال	شهروندی فعال بر پاسخ‌گویی	شهروندی فعال بر شفافیت
۳	اثر دارد	اثر ندارد	اثر ندارد
۱۰	اثر ندارد	اثر دارد	اثر دارد
۱۹	اثر دارد	اثر دارد	اثر دارد
در کل	اثر دارد	اثر دارد	اثر دارد

بحث و نتیجه‌گیری

موضوع اصلی این پژوهش، مسئولیت شهروندی و حقوق و تکالیف شهروندان است. با درنظرگرفتن این‌که مطالعات قبلی حاکی از آنند که میزان آگاهی شهروندان تهرانی از حقوق شهروندی خود کم، و احساس تعهد شهروندی آن‌ها نیز به مراتب کم‌تر است؛ ضمن این‌که میزان تمایل این شهروندان، به درگیری و مشارکت مدنی نیز در سطح پائینی قرار دارد (احمدی، ۱۳۸۳) و با توجه به این که مشارکت سیاسی و پاسخ خواهی از نشانه‌های شهروندی فعال تلقی می‌شود، این پژوهش به بررسی مسئله پاسخ‌گویی در شهرداری و رابطهٔ آن با شهروندی فعال معطوف شد.

بر اساس مبانی نظری پژوهش و نتایج پژوهش‌های پیشین، عواملی مدنظرقرار می‌گیرند که امکان مشارکت سالم میان شهروندان را خدشه دار ساخته، بین دریافت‌های شهروندان و متخصصان در شهر، تبعیضاتی را معمول می‌دارند؛ عواملی نظیر تبعیض در توزیع دانش

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

و آگاهی. بنابراین اطلاعات باید تسهیم شوند و قابل دسترس باشند؛ زیرا اگر مردم از سازوکارها اطلاع نداشته باشند یا اگر سازوکارها پیچیده و فنی باشند، مشارکت آنان معنی دار نخواهد بود (Adams, 1989). در واقع مشارکت واقعی در تعیین سرنوشت جمعی، بدون برخورداری از اطلاعات و آگاهی کافی امکان‌پذیر نیست. از این رو توزیع عادلانهٔ اطلاعات، به ویژه دربارهٔ امور حساس اجتماعی از مهم‌ترین و بنیانی‌ترین حقوقی است که کامیابی در زندگی جمعی را ممکن می‌سازد (پورعزت و دیگران، ۱۳۸٦). همان گونه که ارمه نیز شهروندی را متشکل از سه عنصر آگاهی، رفتار و ارزش می‌داند و معتقد است که آگاهی از حقوق و تکالیف، رفتارهای مدنی واقعی را شکل می‌دهد (ارمه، ۱۳۷٦)؛ جالب آن‌که نتایج پژوهش حاضر نیز نشان می‌دهند که آگاهی از حقوق شهروندی؛ بر رفتارهایی چون مشارکت افراد، اثر می‌گذارد.

بر اساس نتایج به دست آمده، فرضیهٔ اول پژوهش مبنی بر این که آگاهی مردم، موجب مشارکت بیش‌تر آن‌ها برای ادای تکالیف در امور شهری و توسعهٔ شهروندی فعال می‌شود، قابل تأیید است.

یافته‌ها دال برآنند که در مناطق ۳ و ۱۹، آگاهی از حقوق شهروندی بر شهروندی فعال تأثیر داشته، اما در منطقهٔ ۱۰ چنین گزارش نشده است. روشن نبودن دلایل عدم تأثیر متغیر «آگاهی» بر متغیر «شهروندی فعال» در منطقهٔ ۱۰ از جمله محدودیت‌های این تحقیق بوده است. علت احتمالی تفاوت این منطقه در رابطهٔ دو متغیر فوق می‌تواند متوجه افراد پاسخ‌گو، ویژگی‌های منطقه و یا اقدامات شهرداری در این منطقه باشد.

یافته‌های پژوهش فرضیهٔ دوم و سوم را نیز مبنی بر این‌که «شهروندی مشارکت‌جو و فعال» موجب افزایش «شفافیت» و «پاسخ‌گویی» در عملکرد شهرداری (یا حداقل ادراک شهروندان از این دو متغیر) می‌شود، تأیید می‌کنند. البته در بررسی تفکیکی مناطق ۱۰ و ۱۹ ملاحظه می‌شود که «شهروندی فعال» بر «پاسخ‌گویی» و «شفافیت» تأثیر دارد، ولی این تأثیر در منطقهٔ ۳ مشاهده نمی‌شود. این مسئله را می‌توان با توجه به تفاوت میزان رفاه اجتماعی

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

و سطح توسعه‌یافتگی این منطقه توجیه کرد. در واقع بـه نظـر مـی‌رسـد کـه میـان «انتظـار پاسخ‌گویی و شفافیت» در عملکرد شهرداری با میزان «توسعه یافتگی و رفاه» رابطهٔ مستقیم وجود دارد. با توجه به شاخص‌های توسعه یافتگی، ساکنین منطقـهٔ ۳، در سـطح بـالایی از توسـعه یـافتگی قرارداشـته (بـه نقـل از رفیعـی ۱۳۸۲، مقبـول اقبـالی ۱۳۸٦) و از حیـث پاسخ‌گویی و شفافیت، انتظارات بیش‌تری از شهرداری دارند. بنابراین ساکنین منطقهٔ ۳ شهر تهران در عین فعال بودن، پاسخ‌گویی و شفافیت بیش‌تری را از شهرداری طلب می‌کننـد و میزان پاسخ‌گویی و شفافیت فعلی شهرداری را کم ارزیابی می‌نماینـد. بـا توجـه بـه تأییـد فرضیهٔ اول پژوهش، شایسته است که شهرداری و سایر نهادهای خدمات اجتماعی، توجـه بیش‌تری را به مسئلهٔ افزایش شناخت و آگاهی شهروندان از ماموریت‌ها و اهداف سـازمان خود به عمل آورند. بدیهی است که جهت استفاده از سـرمایهٔ اجتمـاعی و افـزایش سـطح احساس مسئولیت و مشارکت شهروندان در امور جامعه، باید تلاش شود تا آنان از وظایف و مسئولیت‌های شهرداری و حقوق و تکالیف خویش در برابر آن، آگاه گردند. بدین منظور می‌توان از رسانه‌های گروهی و ظرفیت آموزشی آنان بهره برد. قابل تأمل اسـت کـه تـأثیر آگاهی مردم از حقـوق شـهروندی بـر میـزان شـهروندی فعـال، در حـوزه‌هـای گونـاگون شهرداری، متفاوت به نظر می‌رسد. از این رو شهرداری باید جهت بهبـود حـوزه‌هـایی کـه وضعیت آن‌ها مناسب نیست اقدام کند. با توجه به این که افزایش پاسـخ‌گـویی و شـفافیت موجب بهبود سطح اعتماد می‌شود، توصیه می‌گردد تا بـرای تقویـت سـطح مـشارکت، بـه بهبود سطح پاسخگویی و شفافیت پرداخته شود. نتایج پژوهش دال بر آن است که وضعیت پاسخ‌گویی و شفافیت در عملکرد شهرداری تهران، مناسب نیست؛ بنابراین توصیه می‌شـود تا با اطلاع رسانی دربارهٔ عملکرد شهرداری و ارائهٔ نتایج ارزیابی عملکرد شـهرداری‌هـا بـه شهروندان، افزایش شورایاری‌ها و تعامل شهروندان با شورای شهر، و اطلاع رسانی دربـارهٔ گردش مالی شهرداری‌ها، به تقویت پاسخ‌گویی و شفافیت در شهرداری پرداخته، با افزایش سطح اعتماد مردمی، امکان گسترش شهروندی فعال و فعال‌سازی چرخهٔ مؤثر پاسخ‌گویی، اعتماد، شهروندی فعال، و مجدداً پاسخ‌گویی و حساب پس دهی فراهم آید.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

با توجه به این‌که میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعهٔ شهروندی فعال فقط ۲۸٪ تأثیر داشته است؛ پیشنهاد می‌شود که در سایر پژوهش‌ها به بررسی سایر عوامل مؤثر بر این متغیر پرداخته شود. شاید با دخالت دادن متغیرهای جدید بتوان مدل تحقیق را توسعه داده و موانع مشارکت شهروندی را برطرف ساخت تا سطح خردورزی جمعی افزایش یابد و شرایط ادغام بهتر نهادهای اجتماعی در جامعهٔ مدنی فراهم گردد. هم‌چنین به نظر می‌رسد با افزایش مشارکت و تمایل به شهروندی فعال، احساس تعلق شهروندان به جامعهٔ شهری تقویت شده، رفتارهای ضد اجتماعی نظیر تخریب اموال عمومی و بی‌تفاوتی به منافع جمعی، کاهش می‌یابد، بنابراین ضمن تأکید بر اهمیت این موضوع، به مثابهٔ موضوعی درخور پژوهش پیشنهاد می‌شود که مطالعاتی برای تعریف وظایف متقابل مردم و شهرداری‌ها برنامه‌ریزی شود. با توجه به این که یافته‌های پشتیبان فرضیهٔ اول در منطقهٔ ۱۰ نتایجی مشابه دو منطقه دیگر را نشان نداده است، پیشنهاد می‌شود سایر محققان دربارهٔ علل این تفاوت، مطالعاتی را سامان‌دهی نمایند.

پیوست: سئوالات پرسشنامه و ضریب استاندارد و مقادیر T مربوط به اعتبار سئوالات

	سئوالات	S	T
۱	آموزش دادن ضوابط و مقررات مربوط به ساخت و ساز شهری و انواع عوارض	۰/٦٥	۸/۹۳
۲	ایجاد زمینهٔ زندگی سالم و با کیفیت پس از بازنشستگی	۰/٥٦	۸/۹۰
۳	اقدام برای احیا و بازسازی بافت فرسوده	۰/٤۸	۱۰/٦۲
٤	آموزش استانداردهای ساختمان‌سازی و نوسازی به شهروندان	۰/٥۱	۹/۳۸
٥	آموزش روش‌های تأمین ایمنی در منزل و پیشگیری از حوادث خانگی	۰/٦٦	۸/۳٥
٦	توسعهٔ وسایل حمل و نقل عمومی مناسب و تسهیل رفت و آمد در سطح شهر	۰/٥٤	۱۰/٥۲
۷	ارائهٔ آموزش‌های زیست محیطی درباره راه‌کارهای مبارزه با آلودگی هوا (به شهروندان)	۰/٥۱	۹/۳۸
۸	سامان‌دهی صنایع و مشاغل مزاحم شهری و انتقال آن‌ها به خارج شهر	۰/٥۹	۱۰/۸۷
۹	آموزش روابط و مناسبات اجتماعی و شیوهٔ ارتباط با نهادها	۰/٦٥	۸/۹۱
۱۰	آموزش چگونگی استفاده از تجهیزات ترافیکی، معابرشهری و پارکینگ‌ها (برای کاهش ترافیک)	۰/٤۹	۹/٦۷

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

	سئوالات	S	T
۱۱	ایجاد شهرسالم و عاری از آسیب‌های اجتماعی(نظیر متکدیان، اعتیاد و مفاسد اجتماعی)	۰/۵۵	۱۱/۳۶
۱۲	تأسیس مراکز کافی برای معاینهٔ فنی خودرو	۰/۶۰	۱۰/۷۲
۱۳	تأمین زمینهٔ برخورداری‌از مشاوره‌های فردی‌وخانوادگی، و بهداشت‌روحی و معنوی برای شهروندان	۰/۵۱	۱۱/۲۸
۱٤	تأمین فضای سبز کافی متناسب با نیازهای شهروندان	۰/۶۳	۹/۵۲
۱۵	بهبود منظرهٔ شهری و نظارت بر زیبایی شهر	۰/۵۹	۱۰/٤۳
۱٦	احیای هویت معماری سنتی و اسلامی در شهر	۰/۵۵	۱۱/۳٦
۱۷	اصلاح نقاط حادثه خیز شهر و پیشگیری از حوادث	۰/۷۰	۹/۸۳
۱۸	تأمین تسهیلات‌کافی‌برای‌صرف‌اوقات‌فراغت فرهنگی و مذهبی (تئاتر، سینما، کتابخانه و...) در شهر	۰/٦۵	۸/۹۳
۱۹	توسعهٔ باشگاه‌های ورزشی ارزان قیمت در شهر	۰/٦۰	۱۰/۷۲
۲۰	تفکیک زباله و آموزش آن به شهروندان	۰,۵۰	۹,۳۵
۲۱	مناسب‌سازی محیط شهر برای تردد معلولین	۰,۵۰	۹,۳۵
۲۲	فراهم نمودن دسترسی شهروندان به موادغذایی اصلی (نظیر میوه و تره بار)	۰,۳۸	۷,۹۵
۲۳	آموزش امداد و نجات و مقابله با حوادث غیرمترقبه	۰/۵۵	۱۱/۳٦
۲٤	مسئولین شهرداری و شورای شهر در دسترس بودن را حق شهروندان می‌دانند.	۰/۵۷	۹/۸۷
۲۵	مدیران شهری باید بپذیرند که شهروندان بر کار آن‌ها نظارت کنند.	۰/٤۹	۹/٦۷
۲٦	آموزش دیدن دربارهٔ نحوهٔ استفاده از مراکز تحت‌پوشش شهرداری مانندخانه‌های فرهنگ، سلامت و نظایر آن حق شهروندان جامعه ما است.	۰/۵۷	۹/۳٤
۲۷	طرح دعاوی حقوقی علیه شهرداری، حق شهروندان تهرانی است.	۰/۵۲	۱۰/۹۳
۲۸	شهرداری موظف است شهروندان را با ساختار و فعالیت گوناگون سازمان شهرداری، به مثابهٔ بخشی از حقوق شهروندی آن‌ها آشنا سازد.	۰/٦۰	۹/٦۷
۲۹	حق شهروندان تهرانی است که با مکان‌های تاریخی شهر آشنا شوند.	۰/۵۳	۱۱/۷۲
۳۰	کاهش آلودگی هوا، ترافیک و آلودگی‌های صوتی، حق شهروندان تهران است.	۰/۵۳	۱۱/۷۲
۳۱	زندگی درشهرسالم و بدون زباله و نخاله‌های ساختمانی و جانوران‌موذی، حق شهروندان جامعه ما است.	۰/٦٦	۹/۷٦

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

	سئوالات	S	T
۳۲	برای بهبود منظرهٔ شهری و زیباسازی و احیای بافت فرسوده تلاش می‌کنم.	۰/۵۹	۱۰/۳۵
۳۳	استانداردهای ساختمان‌سازی و ایمنی محل‌سکونت را حتی اگر هزینهٔ مضاعف داشته باشد، رعایت می‌کنم.	۰/۵٤	۱۰/٤٦
۳٤	حداقل یکبار با سامانهٔ مطالبات مردمی (شماره تلفن ۱۳۷) تماس گرفته‌ام.	۰/۵۵	۱۱/۳٦
۳۵	آگاهانه، عاقلانه و باصرف وقت، به منظور انتخاب افراد شایسته، در انتخابات شورای‌شهر شرکت می‌کنم.	۰/۷٤	۱۱/٤۹
۳٦	می‌دانم که در طول سال گذشته چه مسائلی در دستورکار شورای‌شهر قرارداشته است.	۰/۵۹	۸/٦۷
۳۷	اگر قوانین شورا با منافع ملی در تضاد باشد، با آن‌ها مخالفت می‌کنم.	/۳۱	٤/۸۲
۳۸	به منزلهٔ یک شهروند، درموقع نیاز برای حل یک معضل عمومی، با یک عضو شورای شهر تماس گرفته‌ام.	/۷۲	۱٤/۱۷
۳۹	در موقع مناسب در یک گردهم‌آیی اعتراضی یا نوشتن نامه به سردبیر یک روزنامه مشارکت کرده‌ام.	/٤۷	۹/۸۵
٤۰	در موقع ضرورت، با یک شورا (مثل شورای شهر، محله، مدرسه و...) مذاکره کرده یا نامه نوشته‌ام.	/٦۵	۱۳/۳۲
٤۱	درموقع نیاز درجلسات شوراهای تصمیم‌گیری(مثل مجلس، شورای‌شهر، محله، مدرسه و...)شرکت کرده‌ام.	/٦۱	۱۱/۰۲
٤۲	درموقع نیاز به‌مسئولان اجرایی نامه نوشته یا از آن‌ها درخواست می‌کنم در رابطه با مسئولیتشان پاسخ‌گو باشند.	/٤۷	۹/۸۵
٤۳	با ارشاد دیگران، از تخریب اموال عمومی جلوگیری می‌کنم.	/۳٦	۸/۵۲
٤٤	در بازسازی اموال عمومی تخریب شده، با هزینهٔ شخصی اقدام می‌کنم.	۰/۵۷	۹/۸۷
٤۵	بارعایت هنجارها و پایبندی به اصول ارزشی، به منظور حفظ سلامت اخلاقی جامعه مشارکت می‌کنم.	۰/٤۹	۹/٦۷
٤٦	برای سالم‌سازی تفریحات و بهبود اوقات فراغت اعضای خانواده خود تلاش می‌کنم.	۰/۵۷	۹/۳٤
٤۷	در تشکل‌های مردمی و فعالیت‌های داوطلبانه شرکت می‌کنم.	۰/۵۲	۱۰/۹۳
٤۸	جهت معاینه فنی دوره‌ای خودرو به طور مرتب اقدام می‌کنم.	۰/٦۰	۹/٦۷
٤۹	از فضای سبز شهری و گیاهان آپارتمانی و گلدانی مناسب شهر، نگهداری می‌کنم.	۰/۵۳	۱۱/۷۲

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

	سئوالات	S	T
۵۰	به شهروندانی که فرهنگ‌هایی متفاوت دارند احترام می‌گذارم.	۰/۵۳	۱۱/۷۲
۵۱	برای کاهش میزان استفاده از دخانیات (قلیان، سیگار، مواد مخدر) تلاش می‌کنم.	۰/٦٦	۹/۷٦
۵۲	درجهت تفکیک زباله، کمک به جمع‌آوری به موقع آن و عدم ایجادزحمت برای همسایگان تلاش‌می‌کنم.	۰/۵۹	۱۰/۳۵
۵۳	درجهت رعایت همهٔ قوانین ساختمان‌سازی پرهیز از تخلفات، تلاش می‌کنم.	۰/۵٤	۱۰/٤٦
۵٤	به‌منزلهٔ یک شهروند، درجهت افزایش اشتغال برای سودرسانی به اجتماع فعالیت می‌کنم.	۰/۵۵	۱۱/۳٦
۵۵	مالیات به دولت و عوارض به شهرداری را به موقع پرداخت می‌کنم.	/۳۱	٤/۸۲
۵٦	برای کمک به رشد اقتصاد مانند سرمایه‌گذاری در صنایع‌ملی یا اشتغال‌زایی اقدام‌کرده‌ام.	/۷۲	۱٤/۱۷
۵۷	مقررات مرتبط با تجهیزات ایمنی و آتش‌نشانی ساختمان محل سکونت وکار را رعایت می‌کنم.	/٤۷	۹/۸۵
۵۸	برای حفظ بافت تاریخی و فرهنگی شهر، و اعادهٔ هویت معماری سنتی کوشش می‌کنم.	/٦۵	۱۳/۳۲
۵۹	برای درخت‌کاری، نگهداری از فضای سبز و حفظ نظافت پارک‌ها تلاش می‌کنم.	/٦۱	۱۱/۰۲
٦۰	در شهرداری نامه پراکنی، تشریفات و کاغذبازی خیلی کم است.	/٤۷	۹/۸۵
٦۱	کارکنان شهرداری معمولاً اطلاعات مورد نیاز شهروندان را در اختیار آنان قرار می‌دهد.	/۳٦	۸/۵۲
٦۲	پارتی بازی و رشوه خواری در شهرداری وجود ندارد.	/٦۱	۱۱/۰۱
٦۳	شهرداری در مورد عملکرد سالانهٔ خود اطلاعات کافی را به شهروندان ارائه می‌کند.	/۲٤	۲/۵۷
٦٤	مدیران و کارکنان، در ساعات کار شهرداری در دسترس هستند.	/۳۷	٦/۸۲
٦۵	شهرداری در مورد صرفه جویی مالی سازمان اطلاعات کافی به شهروندان ارائه می‌کند.	/۵۳	۱۰/۲۳
٦٦	در شهرداری به مشکل شهروندان رسیدگی می‌شود.	/٦۲	۱۲/۱۷
٦۷	ضوابط و مقررات و مدارک مورد نیاز، به‌طور صریح و شفاف به ارباب رجوع اعلام می‌شود.	/۵۵	۱۰/۷۷
٦۸	در شهرداری قوانین و مقررات به درستی اجرا می‌شوند.	/۵۳	۱۰/٤۲
٦۹	کارکنان‌شهرداری، راهنمایی‌ها وتوضیحات شفاهی و به موقع به ارباب رجوع ارائه‌می‌کنند.	/٤۳	۹/٤۰
۷۰	شهروندان در انتخاب مدیران و مسئولین شهرداری‌های مناطق مشارکت دارند.	/۷۳	۱٤/٤۱
۷۱	عامهٔ مردم، کاملاً به شهرداری اعتماد دارند.	/٦٦	۱۳/٤٤

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

	سئوالات	S	T
۷۲	شهرداری در برابر سئوالات نمایندگان مردم در مجلس و شوراها پاسخ‌گو است.	/٤٦	۹/۸۰
۷۳	شهرداری معمولاً در برابر سئوالات مطبوعات پاسخ‌گو است.	/٤٧	۹/۸٦
۷٤	کارکنان شهرداری متعهد به ارزش‌های اسلامی هستند.	/۸٤	۱۷/٤۸
۷۵	معمولاً قوانین و مقررات شهرداری به موقع به اطلاع مردم می‌رسد.	/٦۲	۱۲/۲۱
۷٦	در شهرداری به سئوالات شهروندان پاسخ داده می‌شود.	/٤٤	۹/٦۷
۷۷	شهرداری در مورد بودجهٔ سازمان، اطلاعات کافی به شهروندان ارائه می‌کند.	/۷۵	۱٤/۸۳
۷۸	کارکنان شهرداری با شهروندان رفتار محترمانه‌ای دارند.	/٤۸	۹/۹۲
۷۹	شهرداری در مورد سیاست‌ها و خط‌مشی‌های سازمان خود، اطلاعات کافی را به شهروندان ارائه می‌کند.	/۳۷	٦/۸۳
۸۰	شهرداری تلاش می‌کنند تا از مراجعات بی فایده و متعدد شهروندان برای دریافت خدمات جلوگیری شود و کار آن‌ها در اسرع وقت انجام شود.	/۵٤	۱۰/٦۵
۸۱	معمولاً تابلوها و علایم راهنمایی‌کنندهٔ ارباب رجوع، به حد کافی در محیط اداره و شهر وجود دارد.	/٦۳	۱۲/۵۷
۸۲	شهروندان در تصمیم‌گیری‌های شهرداری، به ویژه در سطح محله‌ها مشارکت دارند.	/٤۳	۹/٤۱
۸۳	تعداد مصاحبه‌های رسانه‌ای مدیران و متصدیان شهرداری (مطبوعاتی، رادیویی و تلوزیونی) کافی است.	/۵۲	۱۰/۲۳
۸٤	شهرداری در مورد میزان تحقق وعده‌های سازمان خود، اطلاعات کافی را در اختیار شهروندان قرار می‌دهد.	/۲۷	۳/۳۵
۸۵	درصورتی که کسی به هر دلیل، به خاطر برخورد با عوامل خطرساز در سطح شهر آسیب ببیند، به سرعت به شکایت او رسیدگی می‌شود.	/٤۹	۱۰/۰٦

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

منابع و مآخذ References

- احمدی، فخری سادات (۱۳۸۳). **بررسی تأثیر آگـاهی از حقـوق و تعهـدات شهروندی در شهر بر فرآیند تحقق حقوق شهروندی**. پایـان نامـه کارشناسـی ارشد پژوهش علوم اجتماعی، دانشگاه الزهرا
- اداره کل آمـوزش و مـشارکت‌هـای اجتمـاعی(۱۳۸٦). **سرفـصل موضـوعات آموزش و مشارکت‌های اجتماعی مرتبط با شهرداری تهـران**. معاونـت امـور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران
- ارمه، گی (۱۳۷٦). **فرهنگ و دموکراسی**. ترجمه مرتضی ثاقب فر. تهران: نـشر ققنوس. تاریخ انتشار به زبان اصلی:۱۹۹۳. ص۱۷٤
- تیمورنژاد، کاوه (۱۳۸۲). **نظـام پاسـخگویی در شـهرداری تهـران**: پژوهـشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان. پایان نامـه دکتـرا. دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی
- پورعزت، علی اصغر. باغستانی برزکی، حوریـه. نجـانی آجـی بیـشه، مـصطفی (۱۳۸٦). الگوی منطقی منشور حقوق شهروندی بر پایهٔ بررسـی تطبیقـی اسـناد موجود. **فصلنامهٔ رفاه اجتماعی**. ۱۳۱,۲٦- ۱٦۰
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲). **اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی**: طراحی مدلی برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به مدیریت دولتی. پایان نامه دکتری مدیریت دولتی. دانشگاه علامه، دانشکده مدیریت و حسابداری
- عنان، کوفی (۲۰۰۰). **نقش سازمان ملل در قرن ۲۱**، سخنرانی هزاره دبیـر کـل. انتشارات مرکز اطلاعات سازمان ملل در تهران. ص۲.
- فـالکس، کیـث (۱۳۸۱). **شـهروندی**. ترجمـه محمـدتقی دلفـروز. چـاپ اول. انتشارات کویر. ص۲٤
- فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۰) «نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتـی: دیـدگاه‌هـای تطبیقی»، **فصلنامهٔ مطالعات مدیریت**، شماره ۲۹ و۳۰.ص۵۳-۷۰
- قاسمی، وحید. ژیانپور، مهدی (۱۳۸٦). مشارکت در امور شهری به مثابهٔ حق و وظیفـه شـهروندی (مـورد مطالعـه: اصـفهان و فرایبـورگ) در کتـاب **مقـالات برگزیده همایش حقوق شهروندی**. تهران: مرکـز مطبوعـات و انتـشارات قـوه قضاییه.۱۸۱-۱۹۵

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

منابع و مآخذ References

- گیدنز، آنتونی. **جامعه‌شناسی**. ترجمه منوچهر صبوری (۱۳۸۱). تهران: نشر نـی. ص ۳٤۱
- معصومی، فاطمه (۱۳۸۲). **بررسی عوامـل مـؤثر بـر گـرایش شـهروندان بـه مشارکت اجتماعی در شورای اسـلامی شـهر داراب**. پایـان‌نامـهٔ کارشناسـی ارشد. دانشگاه شیراز
- مقبول اقبالی، مهناز (۱۳۸٦). **بررسی اعتماد شهروندان به عنوان مؤلفهٔ مؤثر بر مشارکت و همکاری آنان با شهرداری**. مطالعه منـاطق ۲۲ گانـه تهـران. پایـان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۸۲). **ادارهٔ امور حکومت‌هـای محلـی**. تهـران: سـمت، دانشکده مدیریت
- نجاتی حسینی، سـید محمـود (۱۳۸۰) جامعـهٔ مـدرن، شـهروندی و مـشارکت. **فصلنامهٔ مدیریت شهری، ۵، ۱۵- ۷**
- Arnot, M. (1997). "Gendered citizenry": new feminist perspectives on education and citizenship'. **British Educational Research Journal** 23(3): 275–9
- Bovens, Mark. Schillemans, Thomas. T Hart, Paul (2008). "Does Public Accountability Work? An Assessment Tool". **Public Administration**. Vol. 86, No. 1, (225–242)
- Brannan, Tessa, John, Peter and Stoker, Gerry (2006) 'Active citizenship and effective public services and programmes: How can we know what really works?', **Urban Studies**, 43:5, 993 - 1008
- Canada Department of Justice.1982. **Canadian Charter of Rights and Freedoms**. available at: http://laws.justice.gc.ca/en/charter/.(2006)
- Coy, David. Fischer, Mary. Gordon, Teresa. (2001). "Public Accountability: A New Paradigm For College And University Annual Reports". **Critical Perspectives on Accounting**. 12, 1–31
- Coy, David. Dixon, Keith (2004). "The public accountability index: crafting a parametric disclosure index for annual reports". **The British Accounting Review**. 36. 79–106
- Chandran, Kukathas.(2001) Education and citizenship in Diverse societies**. International Journal of Research,** 35**,** 3
- English, Linda. (2003) "Emasculating Public Accountability in the Name of Competition: Transformation of State Audit in Victoria". **Critical Perspectives on Accounting.** 14**,** 51–76
- "European Charter of Rights".(2000). Official **Journal of the European Communities**.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

References منابع و مآخذ

- Fisher, Elizabeth (2004). "The European Union in The age of Accountability". **Oxford Journal of Legal Studies**, p 497-505
- Fox, Jonathan (2007). 'The uncertain relationship between transparency and accountability', **Development in Practice**, 17:4, 663 - 671
- Friedmann, John**.** (2002)**. the prospect of cities.** Minneapolis: University of Minnesota Press. p 168.
- Hahn, V. (2008), "Committees, sequential voting and transparency". **Mathematical Social Sciences**. Accepted Manuscript
- Harrison. M. L. (1991). "**Theory of Citizenship; Citizenship, Consumption and Rights: A Comment on B. S.** Turner's Theory". Sociology. 25; 209.
- Isham, Jonathan. Kaufmann, Daniel. Pritchett, Lant H. "Civil Liberties, Democracy, and the Performance of Government Projects". **The World Bank Economic Review**, vol. 11, NO. 2: 219-42
- Jansen, Th., Chioncel, N. and Dekkers, H. (2006) "Social cohesion and integration: learning active citizenship", **British Journal of Sociology of Education**, 27:2, 189 - 205
- Jensen, L. (2000), "Image of accountability in Danish public Sector form", **Discussion paper for IPMN Conference 2000 at Macquarie School of Management**.
- Jordan, L. and Vantuijl, P. (2000), "Political Responsibility in Transnational NGO Advocacy", **word Development** (12): 2051-2056
- Lawson, Helen**.** (2001) Active citizenship in schools and the community. **Curriculum Journal**. vol 12. No 2. 163-178
- LOCOA Charter. (2000) **Leaders and Organizers of Community Organization in Asia**
- **Mercer Human Resource Consulting Worldwide Quality of Living Survey 2007**
- Morgan, Gareth. (2006). "**Images of organization**". Sage
- Munro & Mouritsem. (1996), "Accountability: Power, Ethics and Technologies of Managing". London, **International Thomson Business**, 226
- **North East Lincolnshire Council** (N.E.L.C), 2001. People Charter.
- Pencek, Bruce. (2008). **Article in press (Book Reviews)**. Transparency: The key to better governance? Christopher Hood, David Heald (Eds.). Government Information Quaterly 519. Ritzer, George. (2005). **Encyclopedia of Social Theory**. London: Sage Publication. P93
- Scott, w. Richard & Gerald F. Davis (2007). "**Organization & Organizing: Rational, Natural, and Open System Perspectives**". Parson/ prentice Hall.
- Shibuya City Office,1997.**Shibuya Citizen's Charter**, Japan. Available at: http://www.city.shibuya.tokyo.jp/eng/index.html. (2006)
- Strom. Kaare (2000); "Delegation & accountability in parliamentary democracies"; **European Journal of political Research**, 37-pp. 261-278

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]

References

منابع و مآخذ

- Turner, Bryan. S. (1990). "**Outline of a Theory of Citizenship**"**;** Sociology.24:pp189-217
- Unesco**.** Declaration of the Rights of Man. 1789. Available at: http://portal.unesco.org/ci/en/ev. (2006)
- Unesco. 2004 "**World Charter on the Right to the City**". World Urban Forum. Available at: www.portal.unesco.org
- University of Minnesota. 1981**. African (Banjul) Charter on Human and Peoples Rights.** Human Rights Library. available at: http://www1.umn.edu/humanrts/instree/z1afchar.htm.(2006)

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-27]