

---

## تبیین جامعه‌شناختی وضعیت حقوق شهروندی در سازمان‌های اجرایی جامعه شهری اراک

---

دکتر فرهاد امام جمعه<sup>۱</sup>، کیانا اشتري<sup>۲</sup>

**چکیده:** موضوع این مقاله بررسی حقوق شهروندی در سازمان‌های اجرایی ایران با مطالعه نمونه‌ای در جامعه شهری اراک است. روش‌های ترکیبی این مطالعه عبارتند از: پیمایشی، اسنادی و میدانی. مهم‌ترین روش گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بسته است؛ اگرچه از روش‌های مصاحبه منظم، مشاهده غیرعلنی فردی و غیرمشارکتی و فیش‌برداری نیز استفاده شده است. نمونه آماری ۳۹۰ نفر از کارمندان سازمان‌های اجرایی شهر اراک است، و نمونه‌گیری به صورت طبقه‌بندی نامتناسب تصادفی اجرا شده است. یافته‌ها نشان می‌دهند که میزان مشارکت شهروندان و پاسخگویی در سازمان‌های اجرایی شهر اراک پایین است. احساس امنیت اقتصادی و فکری کارمندان چندان رضایت‌بخش نیست؛ و کاستی احترام برابر در سازمان‌ها مشهود است. در حالی که میزان مسئولیت‌پذیری ذهنی کارمندان برخی از سازمان‌های اجرایی بالا است. در بحث مسئولیت‌پذیری، یافته‌ها حاکی از آن است که بهداشت و ایمنی روحی بر مسئولیت‌پذیری تأثیر ندارد. اگرچه مشارکت کارکنان در احساس مسئولیت‌پذیری بیشتر است. در مقوله پاسخگویی، نقش شاخص پدرسالاری بیشتر تجربه می‌شود. شاخص‌های حقوق شهروندی مانند زنجیره‌ای به هم متصل‌اند و نقص در یکی باعث ایجاد مسائل و محدودیت در بخش‌های دیگر می‌شود و در میان متغیرهای حقوق شهروندی، نیاز به مشارکت شهروندان بارزتر است و کارکنان این نیاز را در خود احساس می‌کنند.

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۲/۲۸

تاریخ دریافت: ۹۱/۱۰/۲۷

**کلید واژه‌ها:** حقوق شهروندی<sup>۳</sup>، احترام برابر پاسخگویی<sup>۴</sup>، امنیت اجتماعی<sup>۵</sup>، مشارکت<sup>۶</sup>، مسئولیت‌پذیری<sup>۷</sup>

---

۱. دانشگاه آزاد اسلامی، گروه جامعه‌شناسی، تهران، اراک. [f.ememjome@yahoo.com](mailto:f.ememjome@yahoo.com)

۲. دانشگاه آزاد اسلامی، گروه جامعه‌شناسی، تهران، اراک

3. civil rights
4. equal respect accountability
5. social security
6. participation
7. responsibility

## مقدمه

می‌دانیم که از گذشته‌های دور تاکنون در همهٔ جوامع انسان‌ها در پی ایجاد یک جامعه آرمانی هستند و اندیشه چنین جامعه‌ای را دارند و برای نزدیک شدن به چنین هدفی به تدوین قوانین ناظر بر رفتار جامعه شهری می‌پردازند (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۳۲). شاید بتوان گفت: «قانون اساسی در جوامع به این دلیل به وجود آمد که هدف قانونگذاری بر آوردن نیازهای انسان است» (رضایی پور، ۱۳۸۹: ۴۸).

قانون اساسی عصاره حقوق اساسی مردم یک کشور است (اوغلی، ۱۳۸۷: ۷). در مفهوم عام قانون اساسی به کلیه قواعد و مقررات موضوعه، عرفی مدرن و پراکنده‌ای گفته می‌شود که مربوط به قدرت انتقال و اجرای آن است. بنابراین اصول و موازین حاکم بر روابط سیاسی افراد در ارتباط با دولت و نهادهای سیاسی کشور و شیوه تنظیم آنها و همچنین کیفیت توزیع قدرت میان فرمانروایان و فرمانبران از زمره قواعد قانون اساسی است. قانون اساسی از یک سو حد و مرز آزادی فرد را در برابر عملکردهای قدرت و از دیگر سو حدود و اعمال قوای عمومی را در بر خورد با حقوق فردی رسم می‌کند (همان: ۶۱). قانون اساسی اصولی را در جهت حراست از مال و جان و ناموس افراد در نظر می‌گیرد (همان: ۷). قانون اساسی در همهٔ کشورها از جمله جمهوری اسلامی ایران اصولی دارد؛ هر چند که گفتمان قانون اساسی در جمهوری اسلامی به لحاظ ماهیت تئوریک آن و نسبت قوای آن با نظام حقوق اسلامی متفاوت و متمایز از نظام «حقوق بشر غربی» است؛ بنابراین نمی‌توان انتظار داشت که جهت‌گیری شهروندی مدرن از نوع غربی آن را در این قانون اساسی به طور کامل مشاهده کرد (توسلی و حسینی، ۱۳۸۳: ۵۱) اما در مجموع اصول قانون اساسی در جمهوری اسلامی حقوق شهروندی را شکل می‌دهد، حقوق شهروندی از حیث موضوع به حقوق اساسی، کلی و حقوق اجتماعی که شامل حقوق فرهنگی، اداری سیاسی، اقتصادی است تقسیم می‌شود (رضایی پور، ۱۳۸۹: ۴۴). همچنین لازم به ذکر است که در قانون اساسی ایران نامی از شهروند بیان نمی‌شود اما مفاد آن در ارتباط با شهروندی است (صرافی و عبداللهی، ۱۳۸۷: ۱۲۷). نکتهٔ حائز اهمیت این است که صرف وجود قانون ضمانتی برای اجرای حقوق شهروندی نیست و نقش عاملان و مجریان این قوانین نیز حائز اهمیت است. مشکل اصلی حقوق شهروندی در ایران نبود قانون نیست بلکه معضل اجرای دقیق قوانین، به ویژه مفاد قانون اساسی است. اگر در جامعه‌ای مجریان قانون که خود شهروندان جامعه هستند که نقش‌ها و پایگاه‌های مختلفی را در سازمان‌ها بر عهده می‌گیرند عملکرد

درستی نداشته باشند، «در آن جامعه حقوق شهروندی نقض می‌شود و به نفع گروه‌هایی خاص عمل خواهد شد و می‌توان گفت در چنین جامعه ای حقوق شهروندی شکست خورده است.» (شیانی، ۱۳۸۱: ۷۸).

### بیان مسأله

حقوق شهروندی، همان حقوق شناخته شده برای افراد بشر است و اختصاص به شهر و روستا ندارد و نامگذاری آن به دلیل پیشینه واژه لاتین سیتی‌زن، بیش‌تر یادآور مدنیت و قانون مندی در اجتماعات بشری است (محسنی، ۱۳۸۸: ۲) حقوق شهروند تنها به معنای حق و حقوق نیست، تنها جنبه سلطه و توان مطالبه مطرح نیست، بلکه می‌توان آن را به وظایف و مسئولیت های ناشی از زندگی اجتماعی نیز سرایت داد (علیدوستی، ۱۳۸۸: ۵۰). در جامعه ایران حقوق شهروندی در چند سال اخیر کاربرد بیشتری پیدا کرده است و گویا همگان به دنبال تعریفی جدید از شهروندی و حقوق شهروندی هستند. این خواسته از آنجا ناشی می‌شود که در واقع مسئولان کمتر تعریفی اصولی و منطقی درباره ابعاد اجتماعی و سیاسی شهروندی و حقوق شهروندی ارائه داده‌اند (رضایی‌پور، ۱۳۸۹: ۲۵). نمونه بارز آن تدوین بخشنامه حقوق شهروندی در تاریخ ۸۳/۱/۲۰ به شماره ۱/۸۳/۷۱۶ در ۱۵ بند است که قوه قضاییه آن را صادر کرد و پیرو آن قانون احترام به آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروندی در ایران با تأیید شورای نگهبان به تصویب مجلس رسید. این قانون با دید صرفاً قضایی به حقوق فردی افراد اشاره دارد و جامعیت لازم برای رسیدگی به همه حقوق شهروندان را دربر نمی‌گیرد. برای مثال به مسائلی مانند رفاه، آگاهی و مشارکت اشاره نمی‌کند (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۵۶) امروزه با توجه به مسائل گوناگون در بخش‌های مختلف جامعه و نیز پیچیدگی روابط اجتماعی و همچنین آشنایی با حقوق دیگر کشورها، آگاهی و نیاز به بهره‌مندی از حقوق شهروندی در میان افراد جامعه بیشتر احساس می‌شود. این احساس نیاز به حقوق شهروندی در ارتباطات و تعاملات با افراد دیگر نمود پیدا می‌کند. براساس نظر دیوید هلد حقوق شهروندی مستلزم تعامل حقوق و وظایف اجتماعی متقابل است (همان: ۱۳۴). افراد زمانی به وظایف خود به خوبی عمل می‌کنند که احساس کنند حقوق‌شان رعایت شده است و زمانی که احساس کنند حقوق‌شان پایمال شده است واکنش متفاوتی خواهند داشت. در جامعه امروز انسان‌ها برای برطرف کردن نیازهای شان با سازمان‌های مختلفی سر و کار دارند و بسیاری از تعاملات انسان‌ها در سازمان‌ها صورت

می‌گیرد. مردمی که روزانه با این سازمان‌ها سروکار دارند وقتی شاهد فساد اداری از جمله رشوه خواری، اختلاس، پارتی بازی و غیره باشند و این امور به صورت عادی در سازمان‌ها رواج داشته باشد، احساس ناامنی خواهند کرد. همچنین زمانی که مردم در روابط خود با سازمان‌ها متوجه شوند که با افراد براساس موقعیت‌ها و پایگاه‌های اجتماعی مختلفی که دارند برخورد متفاوتی می‌شود و شخصیت انسانی افراد زیر سؤال می‌رود، احساس می‌کنند از جامعه طرد شده‌اند. اما در خود این قدرت را نمی‌بینند که اعتراض کنند، زیرا در چنین جامعه‌ای این امور عادی به نظر می‌رسد و از طرفی افراد اگر اعتراض هم کنند راه به جایی نمی‌برند. به خصوص در جوامعی که مردم تجربه تاریخی حکومت‌های استبدادی را در خاطر دارند و همیشه سلطه‌پذیر بوده‌اند، کسی پاسخگوی آنها نیست (اوغلی، ۱۳۸۷: ۱۷۳). از منظر تحلیل جامعه شناختی: طرد شدن از جامعه به دلیل رعایت نشدن احترام مساوی یا وجود، احساس ناامنی، پاسخگو نبودن مسئولان و بی‌مسئولیتی آنها (که از شاخص‌های حقوق شهروندی است) باعث می‌شود افراد **اعتمادشان** را به سازمان‌های اجرایی از دست بدهند و این امور می‌تواند جامعه را از داشتن شهروندانی فعال محروم کند؛ در چنین جامعه‌ای حقوق شهروندی پایمال می‌شود. بنابراین فهم عمومی و فرهنگی حقوق شهروندی و رعایت هنجاری آن از مهم‌ترین شاخص‌های توسعه اجتماعی و فراهم سازی زمینه‌های بنیادی برای **آسایش عمومی و ملی** جامعه است. با توجه به اهمیت‌تی که کارگزاران سازمان‌های اجرایی امروزه در احیای حقوق شهروندی دارند، در این پژوهش به بحث حقوق شهروندی در سازمان‌های اجرایی دولتی اراک پرداخته می‌شود.

در این مقاله می‌خواهیم بدانیم سازمان‌های اجرایی در جامعه شهری در حال توسعه‌ای مانند اراک که یکی از مهم‌ترین شهرهای فعال و صنعتی ایران است تا چه اندازه در بدنه کارشناسی خود، از رعایت حقوق شهروندی آگاهی دارند؟ مدیران و کارشناسان تحصیل کرده این سازمان‌ها در کنش اجتماعی‌شان با چه درجه‌ای از فهم و تشخیص در برابر شاخص‌ها و متغیرهای حقوق شهروندی احساس مسئولیت می‌کنند؟ با شناخت میزان رعایت حقوق شهروندی در سازمان‌های اجرایی اراک به مطالعه متغیرهای مؤثر بر پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری که در سازمان‌های اجرایی کاربرد بیشتری دارند پرداخته می‌شود. با این کوشش، محقق امیدوار است بتواند مشارکت مناسبی در توسعه جامعه شناختی حقوق و بررسی مسائل حقوق شهروندی در ایران داشته باشد.

### چارچوب نظری

مکتبی که در این مطالعه مورد توجه است مکتب جامعه‌شناسی تفسیری است و از روش بررسی پیمایشی و کمی همگام با روش کیفی میدانی (مشاهده و مصاحبه) استفاده کرده‌ایم. اما از آنجایی که بیشتر به دنبال بررسی تلقی و برداشت کارکنان دستگاه‌های اداری-اجرایی شهر اراک از مضمون اصلی و شاخص‌های مربوط به آن (مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی و ...) هستیم؛ این رویکرد مطالعاتی بیشتر وامدار مکتب تفسیری در جستارهای جامعه‌شناسی است. در پژوهش حاضر، از دیدگاه این مکتب به طرح آرا و نظریه‌های **خرد و کلان** ساخت‌گرای صاحب نظرانی که به طور **میان‌رشته‌ای** انتخاب شده‌اند می‌پردازیم:

نظریهٔ **مارشال**<sup>۱</sup> دربارهٔ حقوق شهروندی: او سه نوع حقوق شهروندی را مطرح می‌کند: ۱. حقوق مدنی که شامل آزادی افراد برای زندگی در هر جایی است که انتخاب می‌کنند و شامل آزادی بیان، مذهب، حق مالکیت و حق دادرسی یکسان در برابر قانون است. ۲. حقوق سیاسی به معنای حق شرکت در انتخابات و انتخاب شدن است و ۳. حقوق اجتماعی؛ این حقوق به حق طبیعی هر فرد برای بهره‌مند شدن از حداقل استاندارد رفاه اقتصادی و امنیت مربوط می‌شود (نوروزی و گلپور، ۱۳۸۹؛ ۱۷۴).

نظریهٔ **کیث فالکس**<sup>۲</sup> دربارهٔ حقوق شهروندی: وی شهروندی را هویتی می‌داند که بیش از هر هویت دیگری مثل نژاد مذهب، طبقه و جنسیت، قادر است انگیزهٔ سیاسی انسان‌ها یعنی نیاز به رسمیت شناخته شدن را ارضاء کند و برای آن که شهروندی از معنا و جوهرهٔ واقعی برخوردار باشد، شهروندان نباید اجازهٔ پایمال کردن حقوق یکدیگر را داشته باشند. کارکرد اصلی شهروندی از نظر او یعنی اداره جامعه بر طبق اصول احترام به حقوق دیگران و تعهد به ایفای نقش و حفظ نهادهای مشترکی که این حقوق را می‌سازند (محسنی، ۱۳۸۸؛ ۶).

نظریهٔ تناسب شخصیت با شغل افراد (**ساعتچی**): او در بحث عوامل و شرایط مؤثر بر مسئولیت‌پذیری در سازمان‌های اداری توجه به: ۱) تطبیق شرایط لازم برای اجرای یک کار و ۲) ویژگی‌های شخصیتی را عامل ضروری برای رضایت شغلی کارکنان می‌داند. اگر شخصیت افراد و نوع شغل آنها با هم متناسب باشد رضایت شغلی به بالاترین حد می‌رسد؛ در نتیجه جا به جایی کارکنان، غیبت، کم کاری‌های پنهان، فساد، تخلف و کشمکش‌ها به پایین‌ترین میزان

1. Marshall

2. Faulks Keith

تنزل می‌کند. تناسب شخصیت با شغل موجب می‌گردد بهره‌وری شغلی فرد در سازمان در سطح بهینه باشد؛ میزان خطاهای او در سازمان کمتر شود و میزان غیبت از کار کاهش یابد (زاهدی و همکاران، ۱۳۸۸: ۳۸).

نظریه کاهش تعارض اهداف فرد و سازمان (تریزمن<sup>۱</sup>): وی در بررسی مسئولیت پذیری در سازمان‌های اجرایی می‌گوید، هنگامی که کارکنان در برابر سازمان احساس تعهد و وابستگی عاطفی داشته باشند و به ارزش‌ها و هدف‌های سازمان را تأیید کنند و هدف‌های خود با سازمان را تقریباً همسو بدانند، از هیچ تلاشی برای تأمین هدف‌های سازمان و ارتقای ارزش‌های آن فروگذار نخواهند کرد. یگانگی نسبی هدف‌های فرد و سازمان می‌تواند برای سازمان خوشایند باشد و باعث افزایش رضایت کاری و بهبود عملکرد کارکنان شود (همان: ۴۰).

نظریه ایمنی و بهداشت روانی محیط کار (پورولی): به اعتقاد او در بررسی شرایط مسئولیت‌پذیری در سازمان‌های اجرایی، مدیران سازمان‌ها همواره به فکر افزایش کیفیت و کمیت کار هستند و تعداد کمی از آنها واقعاً به سلامت جسم و روح، ایمنی، رفاه و ایمنی اجتماعی و اقتصادی کارکنان می‌اندیشند؛ بنابراین اگر شرایط کار نامطلوب و نامناسب باشد، انگیزه و روحیه در کارکنان کاهش می‌یابد؛ و رفتارهای ناهنجار مانند: کم کاری، سوء استفاده از موقعیت خود، بی توجهی به کارکنان و ارباب رجوع و غیره منجر خواهد شد. بنابراین محیط سالم و ایمن همیشه تخلفات سازمانی را کاهش خواهد داد و بر عکس در محیط ناامن و غیر بهداشتی، تخلفات سازمانی راهی برای فرار از عدم امنیت خواهد بود (همان: ۴۰).

نظریه مشارکت کارکنان (کرنی<sup>۲</sup>): از نظر او مشارکت وسیله‌ای است برای رشد حس مسئولیت‌پذیری، وظیفه‌شناسی و احساس تعلق به محیط کار در کارکنان. کرنی و هیز مشارکت را هم برای افراد و هم برای سازمان مفید می‌دانند و معتقدند که یکی از پیامدهای آن برای مدیریت منابع انسانی، افزایش تعهد سازمانی است. تأثیرگذاری مشارکت را می‌توان به ترتیب در ابعاد تعهد به ماندگاری، تعهد به مقررات، تلاش مضاعف، کاهش تخلفات اداری و تعهد به کار حرفه‌ای مشاهده کرد (همان: ۴).

نظریه مسئولیت اجتماعی از نظر دنیسون<sup>۳</sup>: او در زمینه مسئولیت اجتماعی اصولی را

1. Triesman
2. Kerney
3. Denison

مطرح کرده است. اگرچه این مدل بیشتر برای مدیران زنجیره تولید تدوین شده است، ولی به سازمان‌های دولتی قابل تعمیم است: ۱. جامعه ۲. محیط ۳. اخلاق ۴. مالی. (مشبکی و خلیلی شجاعی، ۱۳۸۸: ۴۵). در نظریه پاسخگویی «کاپل»<sup>۱</sup> پاسخگویی عمومی متشکل از پنج بعد: شفافیت، تعهد، کنترل‌پذیری، مسئولیت و جوابگویی است.

نظریه‌های مربوط به پاسخگویی: پژوهشی که دانایی‌فرد و همکاران در سال ۸۹ تحت عنوان «نقش شایستگی اخلاقی و فرهنگ خدمتگذاری در ارتقای پاسخگویی بیمارستان‌های دولتی» انجام دادند، مشخص کرده است که بین این دو عامل و پاسخگویی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به آن که پژوهش دیگری در این زمینه اجرا نشده است، پژوهشگر این دو شاخص را در سازمان‌های اجرایی دیگر مورد بررسی قرار خواهد داد. در پژوهش دیگری که فقیهی (۱۳۸۰) تحت عنوان نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی انجام داد، با مقایسه نظام پاسخگویی آمریکا، انگلیس، بنگلادش، پاکستان، زیمبابوه و آفریقا سعی کرده است مدلی تحلیلی برای اجرای مطالعات مربوط به نظام‌های اداری دولتی ارائه دهد. در این پژوهش مشخص شده است که سه متغیر: درجه مردسالاری، سنت پاسخگویی دیوانسالاری به نهادهای سیاسی، و ساختار سیاسی سه عاملی هستند که موجب تفاوت پاسخگویی عمومی در جوامع می‌شوند. به علاوه دادگاه‌ها، رسانه‌ها، مطبوعات و احزاب به عنوان نظارت‌کننده بیرونی نقش به‌سزایی دارند؛ اما نظارت‌های درونی چندان تأثیر ندارند. اوغلی‌غفورتنقی در کتاب جرایم علیه حقوق شهروندی پدرسالاری را یکی از عواملی می‌داند که در رعایت نشدن حقوق شهروندی مؤثر است. او اعتقاد دارد که در جامعه ایران مردم سلطه‌پذیر بار آمده‌اند و پدرسالاری و مردسالاری در خانواده و ذهنیت استبدادی و دور از منطق و گفتگو، نتیجه چنین زندگی‌هایی بوده است (اوغلی‌غفورتنقی، ۱۳۸۷: ۱۷).

با توجه به آن که جامعه هدف در این پژوهش سازمان‌های اجرایی هستند، پدرسالاری، شایسته‌سالاری و فرهنگ خدمتگذاری در پاسخگویی به مراجعان در دستگاه‌های اجرایی جامعه شهری اراک مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

نظریه مشارکت لیزا لسکو<sup>۲</sup>: وی شهروندی را دارای قدرت‌رهایی بخش می‌داند. او معتقد است که «در زمینه ملی، شهروندی نباید به حق رسمی مشارکت در قدرت عمومی یعنی

1. Capel

2. Lisa Lesko

دموکراسی محدود باشد، بلکه به یک دستورالعمل سیاسی هدفمند نیاز دارد و مردم نیز باید دارای انگیزه، توانایی‌ها و منابع ناظر بر مشارکت باشند. این امر شهروندی را به رهایی و آزادی معطوف می‌کند.» (فاطمی نیا، ۱۳۸۶: ۵۳). نظریه امنیت اجتماعی «بوزان و ویوور»<sup>۱</sup> باری بوزان امنیت اجتماعی را تنها یکی از ابعاد رویکرد پنج بُعدی مقوله امنیت به شمار آورده است. دیگر بخش‌های این رویکرد عبارتند از امنیت نظامی، سیاسی، اقتصادی و زیست محیطی. ویوور به نقد مفهوم سازی بوزان پرداخته و ابعاد امنیت را به دو حوزه امنیت اجتماعی و ملی تقسیم می‌کند (نویدنیان، ۱۳۸۵: ۱۳۷). بنابراین امنیت اجتماعی به دوایر و لایه‌هایی چون امنیت جانی، مالی، اخلاقی، قانونی، فرهنگی، دینی و هنری محدود نیست، بلکه تمام جنبه‌ها و شئون حیات انسان را شامل می‌شود. به عبارتی امنیت اجتماعی به کیفیت زیست در جامعه بستگی دارد و در ورای توجه به کیفیت زندگی طرح شده است (همان: ۱۳۹). در این پژوهش امنیت اجتماعی به امنیت اقتصادی و فکری تقسیم شده است. امنیت فکری از نظر «کنت»<sup>۲</sup> کنت امنیت فکری را وجهی اساسی از امنیت در نظر می‌گیرد، زیرا جامعه برای رسیدن به نظم اجتماعی که اساس اصلی امنیت است، نیازمند تبادل اندیشه‌ها و عقاید در شرایط آرام و بدون نگرانی و ریسک است و این امر نیز در گرو امنیت فکری است. مصونیت اندیشه‌ها از ریسک‌هایی چون سانسور، ممنوعیت آزادی بیان و عقاید نوآورانه و خلاق می‌تواند جامعه را در روند عادی امنیت قرار دهد و نظم اجتماعی نهادینه شده را ایجاد کند (صالحی امیری و افشارنادری، ۱۳۸: ۵۷). «صالحی امیری و افشار نادری» امنیت اقتصادی را براساس شاخص‌هایی نظیر سرمایه‌گذاری‌ها، توزیع عادلانه ثروت، استفاده از امکانات به طور یکسان، مبارزه با مفاسد اقتصادی و اداری، اختلاس، ارتشاء، کاهش عوارض مختلف دولتی و تعرفه‌های معقول و غیر ضروری و ثبات بازار مشخص می‌سازند (همان: ۵۴).

نظریه منزلت اجتماعی ملوین تامین<sup>۳</sup>: به نظر او منزلت اجتماعی قضاوتی است که به موجب آن، جامعه، ارزش، اهمیت و محبوبیت بیشتری برای فلان موقعیت یا پایگاه اجتماعی قایل است و به طور کلی آن را به هر دلیلی به موقعیت‌ها و پایگاه‌های دیگر ترجیح می‌دهد (حسینیان و فهیمی، ۱۳۸۸: ۱۳). اگرچه منزلت اجتماعی باعث می‌شود به افرادی که در

1. Barry Buzan & Weaver

2. Auguste Conte

3. Melvin Tumin



موقعیت‌ها و پایگاه‌های بالاتر اجتماع هستند احترام بیشتری گذاشته شود، این امر می‌تواند تبعات منفی نیز داشته باشد. زمانی که در جامعه قضاوت تنها براساس پایگاه‌های اجتماعی اقتصادی و یا حتی ویژگی‌های ظاهری افراد باشد، به اشخاص تنها براساس منزلت آنها در جامعه احترام گذاشته می‌شود و این می‌تواند نقض حقوق شهروندی باشد. تبعیض قائل نشدن و احترام برابر امری است که نه تنها در قانون اساسی کشور ما بلکه حتی در قرآن و روایات اسلامی هم به آن اشاره شده است و «اساس مبارزه پیامبران و بزرگان دینی در طول تاریخ در هم شسکستن امتیازهای طبقاتی و تفاخر و برتری جویی‌های ناشی از قومیت، نژاد و ثروت و غیره و ارزش نهادن به شخصیت ذاتی انسان و آزادی او بوده است.» (اوغلی، ۱۳۸۷: ۲۱).

نظریه احترام به حقوق افراد از نظر یونگ<sup>۱</sup>: از نظر یونگ تفاوت مستلزم آن است که به «وجود رابطه یا ویژگی‌های کاملاً یکسان و مشترک اعتقاد نداشته باشیم؛ پیش فرض اشتیاق به برابری، تفاوت است؛ و هدف برابری دقیقاً عبارت است از پذیرش و حفاظت از تنوع با احترام گذاشتن به حقوق همه افراد بدون توجه به اعتقادات و هویتشان (فالکس، ۱۳۸۱: ۱۳). در مجموع با استفاده از مباحث نظری فوق، روی مقولات زیر به عنوان سرعنوان‌های پژوهشی بیشترین توجه را داریم:

۱. احساس امنیت شغلی در میان کارکنان،
۲. احترام گذاشتن یکسان به همه مراجع‌کنندگان سازمان‌های اجرایی به عنوان شهروند،
۳. مشارکت مردم در امور سازمان اجرایی،
۴. پاسخگویی به شهروندان در سازمان‌های اجرایی،
۵. مسئولیت‌پذیری کارکنان در قبال شهروندان مراجعه کننده،
۶. تناسب شغل با شخصیت مسئولیت‌پذیر کارکنان،
۷. همسویی نسبی هدف‌های فردی کارکنان با اهداف سازمان کاری در متغیر مسئولیت‌پذیری،
۸. نقش بهداشت روانی و ایمنی در کار در متغیر واسطه مسئولیت‌پذیری،
۹. مشارکت‌گرایی کارکنان در متغیر مسئولیت‌پذیری برای پاسخگویی به حقوق شهروندان مراجعه کننده به سازمان،
۱۰. شایستگی اخلاقی در پاسخگویی به حقوق شهروندان حوزه کار،

۱۱. نقش پدرسالاری در متغیر واسطه پاسخگویی کارکنان،

۱۲. تأثیر و نقش فرهنگ خدمتگذاری در پاسخگویی به حقوق شهروندان؛

از این رو ساخت‌هایی که در قسمت نتایج پژوهش گزارش خواهیم داد ساختارهای خرد و میانه‌ای هستند که ما را در تبیین و تفسیر جامعه شناختی موضوع کمک خواهند کرد. بدین معنی که معلوم خواهیم کرد چگونه و تا چه اندازه در عرصه سازمان‌های اجرایی جامعه شهری اراک، گرایش به **فهم و اعمال** حقوق شهروندان در نقش مراجعه کنندگان به سازمان‌های اداری - اجرایی وجود دارد.

### پرسش‌های پژوهش

پرسش‌های کلی این مطالعه صرف نظر از هر گونه پیشداوری و قضاوت ارزشی به شرح زیر است:

الف- وضعیت حقوق شهروندی مردم مراجعه کننده به سازمان‌های اجرایی اراک، چگونه و تا چه اندازه است؟

ب- آیا میان عملکرد سازمان‌های اجرایی در جامعه شهری اراک و رعایت حقوق شهروندی مراجعه کنندگان ارتباط مطلوب پایداری وجود دارد؟

### پرسش‌های میانی

با توجه به بررسی‌های مقدماتی برای بررسی دقیق‌تر فضایی که در سازمان‌های اجرایی وجود دارد، فرضیه‌های میانی به دو دسته کمی و کیفی تقسیم بندی شده‌اند:

۱- احساس امنیت (اقتصادی، فکری) در فضای کاری سازمان‌های اجرایی جامعه شهری اراک احساس پایداری نیست.

۲- پدیده احترام برابر به میان مراجعه کنندگان سازمان‌های اجرایی جامعه شهری اراک، کمتر رعایت می‌شود.

۳- میزان مشارکت مراجعه کنندگان در سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک کم است.

۴- میزان پاسخگویی به مراجعه کنندگان سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک پایین است.

- ۵- مسئولیت‌پذیری کارکنان سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک در سطح محدود و ضعیفی است.
- ۶- تناسب شغل با شخصیت در مسئولیت‌پذیری اعضای سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک تأثیر دارد.
- ۷- کاهش تعارض هدف‌های فرد و سازمان بر مسئولیت‌پذیری اعضای سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک مؤثر است.
- ۸- بهداشت روانی و ایمنی کار بر مسئولیت‌پذیری اعضای سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک تأثیر دارد.
- ۹- مشارکت کارکنان بر مسئولیت‌پذیری اعضای سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک تأثیر دارد.
- ۱۰- شایستگی اخلاقی بر پاسخگویی مسئولان سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک مؤثر است.
- ۱۱- فرهنگ خدمتگذاری بر پاسخگویی مسئولان سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک تأثیر دارد.
- ۱۲- پدرسالاری بر پاسخگویی مسئولان سازمان‌های اجرایی دولتی جامعه شهری اراک مؤثر است.

### روش پژوهش

از آن جایی که در پی کسب داده‌های تجربی در جامعه آماری مورد نظر (کارکنان سازمان‌های اجرایی اراک) هستیم، از روش پیمایشی استفاده کرده‌ایم. برای گردآوری داده‌ها از فنون کتابخانه‌ای، پرسشنامه بسته‌ساخته (براساس طیف لیکرت)، مصاحبه منظم و مشاهده غیرعلنی و فردی استفاده شده است. در مقاله حاضر داده‌ها براساس معیار زمان به صورت مقطعی بررسی شد، به این نحو که از مهر ۹۰ تا مرداد ۹۱ به جمع‌آوری داده‌ها پرداختیم. حوزه بررسی ۱۵ سازمان اجرایی دولتی شهر اراک است. جامعه آماری شامل ۳۶۸۲۹ نفر از کارمندان است. به علت آن که امکان به دست آوردن آمار کارمندان هر سازمان در اراک به تفکیک امکان پذیر نبود حجم نمونه از جامعه آماری کارمندان کل استان محاسبه شده است. از این رو حجم نمونه با استفاده از فرمول شارپ کوکران و جدول مورگان در این پژوهش ۳۸۱ نفر است که کلاً

۳۹۰ نفر در نظر گرفته شد. این تعداد در ۱۵ سازمان اجرایی مورد نظر محقق تقسیم شده اند. در هر سازمان ۲۶ پرسشنامه در میان کارمندان توزیع شد. به علت همکاری نکردن دو سازمان شرکت گاز و پست، حجم نمونه به ۳۳۸ نفر کاهش یافت؛ اما در این دو سازمان، اطلاعات مورد نیاز براساس مشاهدات بررسی و تحلیل شد.

سبک نمونه گیری، طبقه بندی تصادفی و از نوع نامتناسب است. از ابتدا کل سازمان های اراک مشخص شدند؛ بعد از آن براساس قانون خدمات کشوری سازمان های اجرایی دولتی ویژگی های سازمان به شرح زیر مشخص شد: ۱. سازمان های دارای مراجعه کننده فراوان از میان همه اقدار جامعه؛ ۲. سازمان های خدماتی و رفاهی؛ ۳. سازمان هایی که با مراجعه کنندگان خاصی سرو کار دارند؛ ۴. سازمان های پولی و مالی، که شامل ۱۵ سازمان اند از جمله: ۱. شهرداری، ۲. آموزش و پرورش، ۳. سازمان صنعت، معدن و تجارت، ۴. ثبت احوال، ۵. سازمان امور مالیاتی و دارایی، ۶. جهاد کشاورزی، ۷. توزیع برق، ۸. شرکت آب و فاضلاب، ۹. شرکت مخابرات، ۱۰. شرکت گاز، ۱۱. بانک ملی، ۱۲. بانک سپه، ۱۳. اداره پست، ۱۴. مسکن و شهر سازی، ۱۵. تأمین اجتماعی. از آن جا که فرضیه های این پژوهش را به دو بخش کمی و کیفی تقسیم کرده ایم، آزمون های آماری مربوط به هر نوع فرضیه مشخص شده است. فرضیه های کلان براساس نتایج فرضیه های میانی کمی و کیفی و اطلاعات کتابخانه ای تحلیل خواهد شد. فرضیه های میانی کیفی از طریق مشاهده و مصاحبه بررسی می شوند. برای سنجش فرضیه های کمی از آزمون دو جمله ای، رگرسیون خطی و چندمتغیره استفاده شده است.

### یافته های پژوهش

#### الف- داده های توصیفی در مورد ویژگی های عمومی پاسخگویان

برای روشن تر شدن شرایط اجرایی پژوهش، توزیع فراوانی متغیرهای ثبت شده در پژوهش نیز آمده است تا شرایط آزمودنی ها بیشتر روشن شود. به همین دلیل توزیع فراوانی ها برای جنسیت، تأهل، سطح تحصیلات، سن، سابقه کار در سازمان و محل تولد در جداول ذیل مشخص شده است. همان طور که داده های توصیفی جدول نشان می دهد ۶۹ درصد پاسخگویان مرد و ۸۹ درصد آنها متأهل اند؛ ۷۲ درصد پاسخگویان بومی و سطح تحصیل اکثر آنها لیسانس بوده است و سن اکثر پاسخگویان بین ۲۹-۲۱ سال است. سابقه کار آنها بین ۸-۱ است.

### یافته‌های توصیفی و استنباطی متغیرها

همان‌طور که داده‌های توصیفی نشان می‌دهد میزان مشارکت و پاسخگویی در سازمان‌های اجرایی اراک کم است؛ اما میزان مسئولیت‌پذیری بالاست. متناسب نبودن شغل با شخصیت کارمندان در سازمان‌های اجرایی اراک در سطح متوسط ۲۸/۴ درصد است. نقص بهداشت روانی کارکنان سازمان‌های اجرایی اراک در سطح متوسط است. میزان تعارض هدف‌های فرد و سازمان در سازمان‌های اجرایی اراک در سطح متوسط ۳۷ درصد است. میزان عدم مشارکت کارکنان نیز در سطح متوسط ۳۵/۵ درصد است. میزان کاستی شایستگی اخلاقی در سازمان‌های اجرایی اراک زیاد و در سطح ۲۹/۹ درصد است. میزان بی‌توجهی به وظیفه خدمتگذاری در سازمان‌های اجرایی شهر اراک کم است؛ به آن معنی که خدمتگذاری در این سازمان‌ها خوب و برابر با ۳۴/۶ درصد است. پدر سالاری در سازمان‌های اجرایی اراک در سطح متوسط ۳۳/۴ درصد است.

### در ادامه به گزارش تحلیلی و تفسیری فرضیه‌های اصلی مقاله می‌پردازیم

**فرض اول؛ نمود احساس امنیت (اقتصادی، فکری) در فضای کاری سازمان‌های اجرایی** امنیت به دو بخش اقتصادی و فکری تقسیم شد. در بخش نخست، بازتاب پدیده فقدان احساس امنیت اقتصادی واقعیت یافتن فساد اداری در سازمان‌های اجرایی اراک است. چنان‌که تنها در یک سازمان امتیاز دستگیری متخلفان صفر بود و چنین مشکلی دیده نشده است. میزان فساد در همه سازمان‌ها یکسان نیست و در برخی از سازمان‌ها از جمله دارایی و شهرداری این مشکل بیشتر وجود دارد. علت اصلی فساد اداری در سازمان‌ها از نظر مدیران، احساس فشار اقتصادی در کارکنان است که این نکته با نتایج فرج پور همسو است (فرج پور، ۱۳۸۱: ۸). عامل‌های دیگری نیز دخالت دارند که می‌توان آنها را به چهار دسته اقتصادی، فرهنگی، قانونی و «سرمایه اجتماعی منفی» (خلف‌خانی، ۱۳۸۸: ۴۴) تقسیم کرد. به علاوه نباید از این نکته هنجار شناختی غافل بود که وقتی در جامعه قانون‌گریزی نهادینه شده باشد و نوعی زنگی شناخته شود، فساد اداری می‌تواند راه میانبری برای رسیدن به خواسته‌های شخصی باشد.

نتایج مصاحبه‌ها و مشاهدات در مورد فقدان احساس امنیت فکری حاکی از متفاوت بودن نگاه مراجعہ‌کنندگان و مدیران بود. از یک سو مراجعہ‌کنندگان معتقد بودند که مدیران انتقادپذیر نیستند و اگر شکایتی بکنند بیشتر با مشکل مواجه می‌شوند. اما کارکنان

سازمان‌های اداری معتقد بودند که به شکایات رسیدگی می‌شود و کارمندان به راحتی نمی‌توانند از موقعیت خود سوءاستفاده کنند؛ و معتقد بودند که این امر در مورد همه کارمندان صدق نمی‌کند و بیشتر به وجدان کاری کارمندان بستگی دارد. اما مشکل اصلی از نظر کارکنان سازمان‌های اداری اطلاع رسانی نادرست و مدیریت ضعیف در برخی از سازمان‌هاست که منجر به چنین امری می‌شود. نتایج به دست آمده با نتایج کنت همسو است. اما این نگاه متفاوت به امنیت فکری در سازمان‌ها را می‌توان با بی‌اعتمادی مردم به سازمان‌ها نیز تبیین کرد. مردمی که روزانه با سازمان‌ها سرو کار دارند، زمانی که با فساد اداری و عدم پاسخگویی مواجه می‌شوند به سازمان‌های اجرایی را از دست می‌دهند. «گیدنز<sup>۱</sup> نیز جو دارای اعتماد را نوعی پوشش اطمینان بخش می‌داند که به حفظ و تداوم جامعه کمک می‌کند.» (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۷).

### فرض دوم؛ پدیده احترام گذاشتن برابر به مراجعہ کنندگان سازمان‌های اجرایی

در این فرضیه پدیده احترام برابر در سازمان‌های اجرایی جامعه شهری اراک به دو بخش تقسیم می‌شود ۱. احترام به افراد براساس پایگاه‌های اجتماعی متفاوت، برابر نیست ۲. احترام به افراد براساس اعتقادات دینی و مذهبی متفاوت است. نتایج حاکی از آن است به افرادی که پایگاه‌های اجتماعی بالاتری دارند در برخی از سازمان‌ها با احترام بیشتری برخورد می‌شود اما آن‌گونه نیست که به دیگران با بی‌احترامی برخورد شود. این با نظریه ملوین نیز همسو است؛ زیرا ملوین معتقد است که در جامعه به برخی از پایگاه‌ها اهمیت بیشتری داده می‌شود. در واقع منفعتی که این سازمان‌ها از برخی مراجعہ کنندگان می‌برند باعث می‌شود که به آنها اهمیت بیشتری داده شود. اما در این مورد اعتقادات و نگرش‌های مذهبی به گونه‌ای دیگر است. در برخی از سازمان‌های اجرایی از جمله آموزش و پرورش با افراد براساس نگرش‌های اعتقادی به گونه‌ای متفاوت برخورد می‌شود. در اکثر سازمان‌ها به خصوص در قسمت حراست با افراد براساس نوع پوشش آنها به صورتی متفاوت برخورد می‌شود. بر طبق نظر یونگ هدف برابری، پذیرش و حفاظت از تنوع به وسیله احترام گذاشتن به حقوق همه افراد بدون توجه به اعتقادات و هویت‌شان است. در صورتی که در سازمان‌های اجرایی اراک می‌توان گفت: با افراد بدون توجه به اعتقاداتشان به صورت یکسان برخورد نمی‌شود.

فرض سوم و چهارم؛ مشارکت مراجعه‌کنندگان به سازمان‌های اجرایی دولتی، و پاسخگویی به ایشان:

آزمون دو جمله‌ای برای فرضیه اول:

$$H_0: p \leq 0.40$$

فرض صفر آزمون: بیانگر مشارکت و پاسخگویی بالا

$$H_1: p \leq 0.40$$

فرض یک آزمون: بیانگر مشارکت و پاسخگویی پایین

جدول شماره ۱: میزان مشارکت و پاسخگویی در سازمان‌های اجرایی

متغیر	طبقه	تعداد	احتمال آزمون مشاهده شده	احتمال آزمون	سطح معناداری
مشارکت	گروه یک $\leq 2$	۲۸	۱		۰/۰۰۰
	گروه دو $> 2$	۲۹۹	۹	۴	
	مجموع	۳۲۷	۱۰		
پاسخگویی	گروه یک $\leq 2$	۱۱۰	۰.۳		۰/۰۰۴
	گروه دو $> 2$	۲۲۵	۰.۷	۴	
	مجموع	۳۳۵	۱۰		

همان‌طور که مشاهده می‌شود میزان مشارکت و پاسخگویی در سازمان‌های اجرایی اراک چندان مطلوب نیست. سطح معناداری در هر دو متغیر کمتر از ۰/۰۵ است؛ در نتیجه فرض  $H_0$  در هر دو فرضیه رد می‌شود و فرضیه مورد نظر تأیید می‌شود. برطبق نظر لیزالسکو مشارکت نباید مبتنی بر یک دستورالعمل مشخص باشد، و مردم نیز باید انگیزه آن را داشته باشند. بر طبق نتایج برزکی زمانی که شهروندان فعال باشند میزان پاسخگویی و شفافیت کارکنان سازمان‌ها می‌شود. همچنین نتایج منوریان و همکاران نیز نشان می‌دهد که میان پاسخگویی و مشارکت رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. با توجه به آن که هر دو فرضیه مورد بررسی، یعنی میزان پاسخگویی و مشارکت در سازمان‌های اجرایی اراک پایین است؛ می‌توان گفت نتایج به دست آمده با نتایج برزکی و منوریان و همکاران همسو است. بر طبق نظریه منوریان ساختارهای اداری یک طرفه از بالا به پایین (استبدادی) روی پاسخگو نبودن تأثیر دارند. در واقع چنین ساختارهایی نه تنها پاسخگو نیستند، بلکه برطبق نظریه لیزالسکو مشارکت نیز تنها یک وظیفه رسمی تلقی می‌شود نه یک حق شهروندی، و این امر بر تضعیف مشارکت فعال مردم

تأثیر دارد. برطبق نتایج مطالعه ای که عبداللهی و همکاران در زمینه ارزش‌های شهروندی کتاب‌های درسی دوران ابتدایی و راهنمایی ایران انجام داده اند نیز بحث مشارکت در کتاب‌ها نه یک حق بلکه یک وظیفه و دستور الهی تلقی می‌شود و همین امر در میان دانش‌آموزان نهادی می‌شود. کودکان و نوجوانانی که بعدها پایگاه‌ها و نقش‌های مختلفی را بر عهده می‌گیرند وقتی با چنین افکاری بزرگ شوند به مشارکت نه به صورت یک حق بلکه به عنوان یک وظیفه نگاه می‌کنند؛ همین امر باعث می‌شود شهروندان فعالی نباشند(!) و این نوع نگرش بعدها در تصمیم‌گیری‌ها و قانون‌گذاری‌های ایشان تأثیر دارد. براساس نظر **منوریان** در جامعه ای که پاسخگویی در وضعیت مناسبی نباشد اعتماد مردم به نهادها و سازمان‌ها کاهش می‌یابد و نتیجه بی‌اعتمادی مردم نیز کاهش مشارکت فعال و داوطلبانه آنهاست.

### فرض پنجم؛ میزان مسئولیت‌پذیری در سازمان‌های اجرایی

فرض صفر آزمون بیانگر مسئولیت پایین  $H_0: p > .50$

فرض یک آزمون بیانگر مسئولیت بالا  $H_1: p > .50$

جدول شماره ۲: میزان مسئولیت‌پذیری در سازمان‌های اجرایی

متغیر	طبقه	تعداد	احتمال آزمون مشاهده شده	احتمال آزمون	سطح معناداری
مسئولیت‌پذیری	گروه یک $5 \leq$	۱	۰	۰/۰۰۰	
	گروه دو $5 >$	۳۲۳	۱.۰۰	۱/۵۰	
	مجموع	۳۲۴	۱.۰۰		

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود مسئولیت‌پذیری در سازمان‌های اجرایی اراک وضعیت مناسبی دارد و در سطح بالایی است و سطح معناداری آن کمتر از ۰.۵ است. در نتیجه فرض  $H_0$  تأیید و فرضیه مورد نظر رد می‌شود.

نتایج پژوهش حاکی از آن بود که میزان مسئولیت‌پذیری در سازمان‌های اجرایی اراک بالا است. در نتیجه فرض  $H_0$  که بیانگر مسئولیت‌پذیری بالای سازمان‌های اجرایی است تأیید می‌شود. این در حالی است که میزان پاسخگویی در سازمان‌های اجرایی اراک پایین است. در واقع



نتایج به دست آمده را باید با توجه به فرضیه بالا یعنی پاسخگویی تبیین کرد چرا که یکی از شاخص‌های مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی است.

در این‌جا برای تحلیل بهتر به تفکیک هر یک از سازمان‌ها از نظر میزان مشارکت، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی بررسی شدند. پس از تفکیک سازمان‌ها، مشاهده‌ها نشان دادند که برخی از سازمان‌ها عملکرد خوبی ندارند، در حالی که میزان پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری خود را بالا تعیین کرده بودند. سازمان‌هایی که بالعکس در مشاهدات مشخص شد که عملکرد خوبی دارند و پاسخگو هستند میزان مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی خود را پایین تعیین کرده بودند. این مسئله را از دو نظر می‌توان تبیین کرد: ۱. صادق نبودن پاسخگویان سازمان‌های گروه اول ۲. تصویری که کارکنان سازمان‌ها از مسئولیت‌پذیری دارند. سازمان‌هایی که مسئول پذیر نیستند حاضر به قبول ضعف‌های خود نیستند، تصورشان این است که مسئولیت‌پذیرند؛ و گاهی نیز اعضای سازمان نگران واکنش محیط خود هستند و همین امر تا حدودی روی نحوه پاسخگویی آنها تأثیر می‌گذارد. اما سازمان‌هایی که مسئولیت‌پذیرترند و پاسخگویی بهتری دارند تصورشان متفاوت است و برای بهبود عملکرد سازمانی خود نیز تلاش بیشتری می‌کنند و ترس و نگرانی کمتری از واکنش محیط خود دارند.

برای سنجش عوامل مؤثر بر مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی از رگرسیون خطی و رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. در واقع هدف تحلیل رگرسیون مشخص کردن سهم و تأثیر متغیرهای عمده تحقیق در تبیین و پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته است. نتایج عوامل مؤثر بر مسئولیت‌پذیری نشان می‌دهد که تمامی متغیرها به جز بهداشت روانی بر مسئولیت‌پذیری تأثیر دارند. نتایج رگرسیون چندمتغیره نیز نشان می‌دهد از بین همه عوامل، متناسب نبودن شغل با شخصیت، تعارض هدف‌های فرد با سازمان و مشارکت نکردن کارکنان تأثیری ندارد؛ و تنها مشارکت کارکنان بر روی مسئولیت‌پذیری مؤثر است. برای سنجش عوامل مؤثر بر پاسخگویی نیز از رگرسیون خطی و چندگانه استفاده شده است. نتایج رگرسیون خطی نشان می‌دهد که هر سه عامل نقص شایستگی اخلاقی، نبودن فرهنگ خدمتگذاری و پدرسالاری بر پاسخگو نبودن تأثیر دارند. نتایج رگرسیون چندگانه نیز نشان می‌دهد تأثیر پدرسالاری از دو عامل دیگر بیشتر است، و شدت رابطه بسیار قوی و مثبت است. یعنی هرچه پدرسالاری در سازمان‌ها بیشتر باشد پاسخگو نبودن نیز بیشتر است.

جدول شماره ۳: رگرسیون خطی مربوط به عوامل مؤثر بر مسئولیت پذیری

متغیرهای مستقل	ضریب تعیین تعدیل یافته	سطح معناداری	بتا
عدم تناسب شغل با شخصیت	۰/۰۲۵	۰/۰۰۵	-۰/۱۵۸
تعارض اهداف فرد و سازمان	۰/۰۶۱	۰/۰۰۰	-۰/۲۵۲
عدم ایمنی بهداشت روحی	۰/۰۰۲	۰/۵۹۲	۰/۰۳۰
عدم مشارکت کارکنان	۰/۰۷	۰/۰۰	-۰/۲۵۸

جدول شماره ۴: رگرسیون چند متغیره مربوط به مؤثرترین عامل بر مسئولیت پذیری

متغیرهای مستقل	سطح معناداری	بتا
عدم تناسب شغل با شخصیت	۰/۴۷۴	-۰/۰۴۴
تعارض اهداف فرد و سازمان	۰/۱۵۲	-۰/۱۰۸
عدم مشارکت کارکنان	۰/۰۰۳	-۰/۲۰۲
ضریب تعیین تعدیل یافته متغیرها	۰/۰۸۳	

جدول شماره ۵: رگرسیون خطی مربوط به عوامل مؤثر بر پاسخگویی

متغیرهای مستقل	ضریب تعیین تعدیل یافته	سطح معناداری	بتا
عدم شایستگی اخلاقی	۰/۲۹۹	۰/۰۰	۰/۵۴۹
فرهنگ خدمتگذاری	۰/۱۵۵	۰/۰۰۰	۰/۳۹۷
پدرسالاری	۰/۳۷۳	۰/۰۰	۰/۶۱۲

جدول شماره ۶: رگرسیون چند متغیره مربوط به مؤثرترین عامل بر پاسخگویی

متغیرهای مستقل	سطح معناداری	بتا
عدم شایستگی اخلاقی	۰/۰۰	۰/۲۸۶
عدم فرهنگ خدمتگذاری	۰/۱۰۷	۰/۰۸۳
پدرسالاری	۰/۰۰	۰/۳۶۲
ضریب تعیین تعدیل یافته متغیرها	۰/۴۰۲	

### نتیجه گیری

با توجه به آن که محتوی مقاله حاضر یک موضوع بین رشته‌ای است که از دیدگاه‌های گوناگونی می‌تواند مورد بررسی قرار گیرد، حقوق شهروندی در سازمان‌های اجرایی از منظر حقوقی و جامعه شناختی تحلیل و بررسی شد.

در بحث حقوقی باتوجه به نتایج پژوهش‌های پیشین مشخص شد که در زمینه حقوق شهروندی مطرح شده باید به تدوین و اصلاح قوانین پرداخته شود و موانع ساختاری حقوق شهروندی از میان برود. موانع و مشکلاتی که در مطالعات دیگران به آن اشاره شده عبارتند از :

- ۱- نادیده گرفتن مشارکت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری در قوانین و مقررات شهری (صرافی و عبداللهی، ۱۳۸۵: ۱۳۱)،
- ۲- مشروعیت نداشتن حقوق شهروندی در قوانین و مقررات شهرسازی (صرافی و عبداللهی، ۱۳۸۵: ۱۳۱)،
- ۳- ابهام در قوانین و نبود تعاریف مشخص از جرایم کارمندان (کاویانی، ۱۳۹۰: ۱۸۳)،
- ۴- تعیین مجازات برای اعمال غیرقانونی کارمندانی که امتیاز یا پولی غیرقانونی دریافت می‌کنند، اما مبلغ آن پول مشخص نیست. زیرا بر طبق قانون تنها باید مستندات وجود داشته باشد تا با فرد متخلف برخورد شود (کاویانی، ۱۳۹۰: ۱۸۷)،
- ۵- حجم زیاد قوانین (بادینی، ۱۳۸۷: ۶۸)،
- ۶- مشخص نبودن وظیفه سازمان‌ها در برابر جرائم (مرادی، ۱۳۸۹: ۱۴۰)،
- ۷- انطباق نداشتن قوانین با واقعیات (خالدی، ۱۳۸۵: ۴۴)،
- ۸- تغییرات زود هنگام و بدون برنامه ریزی درست در قوانین (خالدی، ۱۳۸۵: ۴۴)،
- ۹- آیین‌نامه‌های اداری از پیش تعیین شده‌ای که شهروندان هیچ مشارکتی در آن ندارند (قاسمی، ۱۳۸۹: ۲۴)،
- ۱۰- در سازمان‌های اداری ایران نظام حقوقی فاقد هرگونه سازوکاری است که شهروند بتواند با استناد به آن دلایل در مورد عملکرد اداره پرس‌وجو کند (قاسمی، ۱۳۸۹: ۲۴)،
- ۱۱- بر طبق قانون تنها شورای اسلامی و شهرداران حق شکایت از مصوبات شورا را دارند و مردم عادی چنین حقی ندارند و فقط می‌توانند به فرماندار یا مسئولان اجرایی شکایت کنند که آن هم پشتوانه حقوقی ندارد (قاسمی، ۱۳۸۹: ۵۳)،

در واقع آنچه در بالا عنوان شد مربوط به نقص قوانین و ساختارهای اجرایی اشاره دارد موانع و مشکلاتی برای اجرای حقوق شهروندی ایجاد می‌کند. اما نتایجی که در این مطالعه به دست آورده ایم در قالب تحلیل و تفسیر جامعه‌شناختی بیان می‌شوند:

حقوق شهروندی مجموعه‌ای از وظایف و حقوقی است که در یک ارتباط متقابل شکل می‌گیرد. همان‌طور که **دیوید هلد** بیان می‌کند: حقوق شهروندی مستلزم تعامل حقوق و وظایف اجتماعی متقابل است (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۳۴)؛ افراد زمانی به وظایف خود به خوبی عمل می‌کنند که احساس کنند حقوق شان رعایت شده است. زمانی که احساس کنند حقوقشان پایمال شده و اکنش متفاوتی خواهند داشت. این احساس درونی مردم در مورد حق قانونی خود و دیگران، هویت شهروندی را پدید می‌آورد. در جامعه‌ای که احترام برابر مبتنی بر سود و منفعت شخصی باشد نه ارزش و شأن انسانی، می‌توان گفت که از نشانه‌های ضعف حقوق شهروندی در یک جامعه است. این واقعیت را در عمل اجتماعی مردم به طور عینی و ذهنی می‌توان مشاهده و تفسیر کرد. اگر جامعه، شهروندان خود را به عنوان انسان‌های دارای شعور و آگاهی نپذیرد، نمی‌تواند زمینه مشارکت فعال آنها را فراهم کند؛ از این‌رو رابطه‌ای حقوقی میان دولت و مردم برقرار نمی‌شود. زمانی که سازمان‌های اداری فاقد سازوکاری باشند که شهروندان بتوانند دلایل عملکرد اداره سؤال کنند این تصور در میان مسئولان نیز ایجاد می‌شود که پاسخگویی آنها لطفی در حق شهروندان است نه وظیفه! این احساس در عمل، صدمه‌ای جدی به حریم حقوق شهروندی در سطح خرد و میانه روابط اجتماعی وارد می‌کند.

زمانی که در جامعه‌ای **پدرسالاری** حاکم باشد و حق قانونی برای شهروندان در زمینه شکایت فراهم نباشد، این فکر در میان شهروندان تقویت می‌شود که با انتقاد کردن و شکایت راه به جایی نمی‌برند؛ و این مسأله، **امنیت فکری** را در میان شهروندان کاهش جدی می‌دهد. بنابراین تصویری که در مردم ایجاد می‌شود این است که قدرت در دست مسئولان سازمان هاست. به علاوه زمانی که در سازمان‌ها **پنهان کاری** صورت می‌گیرد، اطلاع‌رسانی‌ها دقیق نیست؛ میان کارمند و مدیران در حفظ آبروی سازمان‌ها اهمال می‌کنند؛ و این امر به کاهش امنیت فکری در سازمان‌ها دامن می‌زند. اما مسأله به همین جا ختم نمی‌شود، زیرا زمانی که شهروندان در مقابل آیین‌نامه‌ها و قوانین از پیش تعیین شده قرار می‌گیرند، تنها موظف به اجرای آن هستند. تجربه نشان داده است در جامعه‌ای که هرکس به دنبال سود و منفعت شخصی خود است و قانون‌گریزی در آن نهادینه شد و زرنگی شناخته می‌شود، شهروندان تعهد

و مسئولیتی در برابر به اجرای قوانین ندارد و به دنبال راه‌های غیر قانونی و میانبر برای رسیدن به خواسته‌های خود هستند.

هنگامی که فرهنگ خدمتگذاری در سازمان‌ها تضعیف شود، روحیه تیمی و کاری در سازمان ضعیف می‌شود. از این رو تأثیر فرهنگ خدمتگذاری بر عدم مشارکت کارکنان سنجیده شد که جدول رگرسیون آن در ضمیمه آمده است. نتایج حاکی از آن است که فرهنگ خدمت‌گذاری بر مشارکت کارکنان تأثیر دارد و شدت رابطه نیز قوی است. ولی وقتی کارمند احساس می‌کند که برای کار و تلاش، نظرات و ایده‌های او ارزش و اهمیتی قائل نیستند احساس تعلق و تعهد به محیط کارش را از دست می‌دهد. این مسئله زمینه را برای تبدیل شدن به کارمندی بی‌مسئولیت فراهم می‌کند. همچنین زمانی که فرهنگ شایستگی اخلاقی در سازمان تضعیف شود و در سازمان‌ها تملق و چاپلوسی رواج یابد، برخی نه براساس شایستگی بلکه براساس زد و بندهای اداری پست‌ها و امتیازات بالاتری به دست می‌آورند. در جامعه‌ای که ضعف فرهنگی وجود دارد شایستگی اخلاقی و فرهنگ خدمتگذاری جای خود را به منفعت طلبی شخصی می‌دهد. این مسئله زمینه‌ای می‌شود برای از دست رفتن احساس تعلق به محیط کاری در میان کارمندان و در نتیجه، وقتی در شرایطی قرار می‌گیرند که با فشارهای اقتصادی از یک سو و احساس بی‌عدالتی از سوی دیگر روبرو می‌شوند، می‌خواهند این فاصله را به نحوی جبران کنند. قهرآزمینه برای فساد اداری از جمله ارتشاء و پارتی بازی فراهم می‌شود. به تدریج با ریزش قبح این گونه فسادهای خرد نیز در سطح ساختارهای اجرایی، حقوق شهروندی افراد پایمال می‌شود.

در مجموع حقوق شهروندی در جامعه شهری اراک براساس داده‌های این پژوهش، چندان مطلوب و پایدار نیست. زیرا شاخص‌های حقوق شهروندی مانند زنجیره‌ای به هم متصل‌اند و نقص در یکی از آنها باعث ایجاد اختلالاتی در شاخص‌های دیگر و در نهایت نقض حقوق شهروندی می‌شود. شاخص مشارکت شهروندان در رعایت حقوق شهروندی نقشی اساسی دارد و تمامی شاخص‌ها به نحوی مستقیم و غیرمستقیم با آن در ارتباط هستند. در سازمان‌های اجرایی اراک میزان وضعیت این شاخص چندان مطلوب نیست و پایین است. از این رو تکلیف فرضیه کلان ما معلوم می‌شود.

میان عملکرد کارکنان، فرهنگ شایستگی اخلاقی در سازمان، فرهنگ خدمتگذاری و پدیر سالاری می‌تواند متغیرهای قابل تبیینی باشند. زیرا زمانی که فرهنگ خدمتگذاری در سازمان

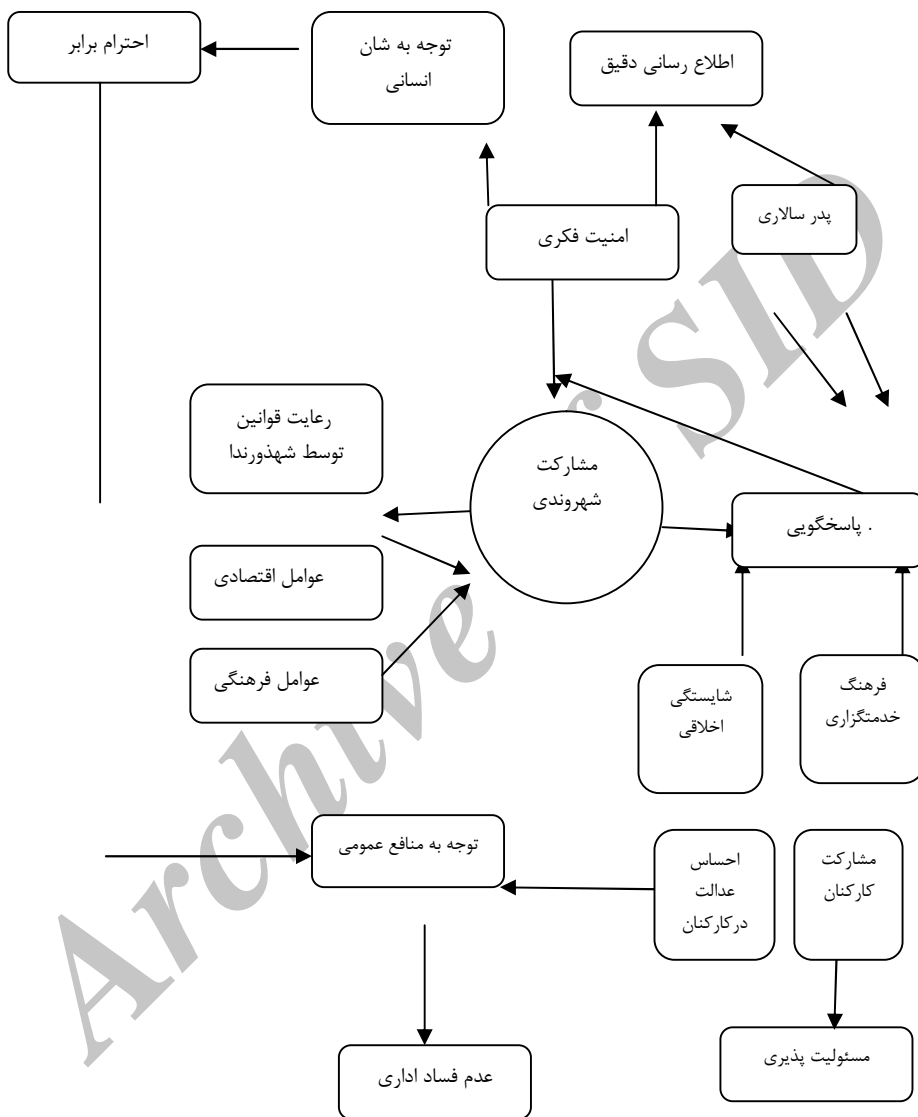
تضعیف شود، مشارکت نکردن کارکنان را در پی دارد؛ این امر خود منجر بی‌مسئولیتی می‌شود. زمانی که شایستگی اخلاقی در سازمانی ضعیف باشد، تملق و چاپلوسی، پنهان‌کاری و نپذیرفتن اشتباه‌ها، سهل‌انگاری در حفظ آبروی سازمان در میان کارمند و مدیر دیده می‌شود و اگر پدر سالاری در سازمان حاکم باشد، منجر به اقدامات و عملکردهای نادرست و در نهایت رعایت نکردن حقوق شهروندی می‌شود.

نتایج به دست آمده حاکی از آن است که وضع متغیرهای: شایستگی اخلاقی و پدرسالاری در سازمان‌های اجرایی اراک در سطح زیر متوسط است. فرهنگ خدمتگزاری در سطح نسبتاً خوبی است؛ هر چند بنابراین‌دلایلی که تحلیل شد تأثیر زیادی بر پاسخگویی کارمندان به شهروندان ندارد. میزان مشارکت کارکنان در سطح متوسط است. لیکن زمانی که فرهنگ خدمتگزاری در میان کارکنان کم شود و کارمند احساس کند که برای ایده‌ها و نظرهای او ارزش و اهمیتی در سازمان قائل نیستند، همکاری و مشارکت وی در سازمان کاهش می‌یابد. در نتیجه شخص کارمند احساس تعلق به محیط را از دست می‌دهد و در جهت منافع خود عمل می‌کند و به منافع سازمان اهمیت نمی‌دهد.

باتوجه به مطالب بیان شده باید گفت: عملکرد اعضای سازمان‌های اجرایی اراک در سطحی است که توجه به مقوله شهروندی را آغاز کرده‌اند، اما هنوز به جای بازنگری، رسیدگی، تجدید نظر، بهبود روش‌ها و فرهنگ سازی دارد تا درک عمیقی از الگوها و هنجارهای شهروندی در سطح ملی و منطقه‌ای سازمان‌های اجرایی کشور به وجود آید. در هر حال تلاش ما در این مقاله تحلیل و تبیین تفسیری و اکتشافی ارتباط پایدار بین عملکرد اعضای سازمان و حقوق شهروندی مردم بوده است؛ و امیدواریم در این تلاش، گام مثبتی بر داشته باشیم.

علاوه بر تبیین‌های فوق اصلاحات در زمینه قوانین و مقررات به بهبود حقوق شهروندی در جامعه کمک زیادی می‌کند و این امر به برنامه‌ریزی درست و اصولی مسئولان و کمک محققان و پژوهشگران رشته‌های حقوق جامعه‌شناسی و مدیریت اجرایی نیاز دارد. حاصل این مطالعه پیشنهادهایی پژوهشی، اجرایی و راهبردی برای کارگزاران اجرایی در سطح نمونه پیمایشی است که برای رعایت اختصار از طرح آنها در این متن صرف نظر می‌کنیم.

## مدل تئوری حقوق شهروندی در سازمان های اجرایی



### پیشنهاد‌های کاربردی برای سازمان‌های اجرایی جامعه شهری اراک:

۱- با توجه به آن که فساد‌های اداری در سازمان‌های اجرایی اراک دیده می‌شود و مهمترین عامل فشار اقتصادی است همچنین بیش تر پاسخگویان ۱ تا ۸ سال هستند که از حقوق خود رضایت ندارند توجه به نیازهای نیازهای مادی کارمندان سازمان‌ها ضروری است؛ زیرا نیروی جوان نیازها و توقعاتشان متفاوت از نسل‌های گذشته است و امروزه ارزش‌های مادی در جامعه اهمیت بیشتری یافته اند. ۲- با توجه به آن که فساد اداری در یک ارتباط و نیاز متقابل بین کارمند و مراجعه کننده صورت می‌گیرد باید تا حد امکان از ملاقات‌ها و دیدارهای غیر ضروری کارمند و مراجعه کننده کم شود و ارتباط الکترونیک و توسعه آن در این زمینه می‌تواند مؤثر باشد. ۳- عنایت به آن که برخی جرایم تخصصی هستند و در هر سازمان متفاوت است با مشخص شدن کردن جرائم تخصصی می‌توان از فساد اداری در سازمان‌ها تا حدودی جلوگیری به عمل آورد. ۴- با توجه به این نکته در سازمان‌ها که در کدام بخش‌های سازمان فساد اداری بیشتر است بدین منظور که در آن بخش‌ها نظارت‌های بیشتری به وجود آید. ۵- اطلاع رسانی درست و آگاهی شهروندان در زمینه نبود امنیت فکری تأثیر دارد، باید در این زمینه اقداماتی انجام شود از جمله ایجاد واحدهای مشاوره ای تخصصی که فعال باشند و مراجعه کننده را راهنمایی کنند و مانند یک وکیل او را همراهی کنند ۶- سازمان‌ها با قشرهای مختلفی از افراد سرو کار دارند سازمان‌ها برای اطلاع رسانی باید ابتکار داشته باشند و از جملات و عبارات هایی استفاده کنند که در ذهن مراجعه کننده بماند و برای او به آسانی قابل فهم باشد، ۷- اطلاع‌رسانی دقیق به شهروندان از طریق *cd* هایی آموزشی در جهت آشنایی با قوانین و مقررات سازمانی و حقوق شهروندی به صورت تخصصی در هر سازمان، همچنین اطلاع رسانی به شهروندان در زمینه پروژه‌ها و فعالیت‌هایی که برخی سازمان‌ها انجام می‌دهند نیز ضروری است. ۸- مشارکت در سازمان‌های اجرایی ما چندان تعریف نشده است و در قوانین در این زمینه نقص‌های زیادی وجود دارد می‌بایست سازمان‌ها ابتکاراتی داشته باشند، از جمله نظارت همگانی در سازمان‌ها که برای این امر باید مشوق‌هایی برای مراجعه کنندگانی که ایده‌های جدید مطرح می‌کنند و یا مشکلاتی را که در سازمان‌ها مشاهده می‌کنند با مدیران در سازمان‌ها در میان گذارند در نظر گرفته شود. این امر می‌تواند در پاسخگویی مسئولان نیز تأثیر داشته باشد ۹- بهبود فرم‌های نظرسنجی و استفاده از نظر متخصصان و پژوهشگران از دیگر اقداماتی است که سازمان‌ها می‌توانند برای مشارکت شهروندان ایجاد کنند. ۱۰- مشارکت



اجتماعی و فعال شهروندان به عنوان یکی از شاخص‌های حقوق شهروندی نقش بسیاری دارد توجه به این مسأله و اصلاح قوانین در زمینه موانعی که منجر به عدم مشارکت شهروندان می‌شود ضروری به نظر می‌رسد. ۱۲- همکاری و مشارکت کارکنان در مسئولیت‌پذیری کارمندان تأثیر دارد لذا پیشنهاد می‌شود تقدیر از کارمندان وظیفه‌شناس در طول دوران خدمت تقدیر و تشویق‌های ملموس از کارمندانی که ایده‌های جدید ارائه می‌دهند پیش‌بینی شود، همچنین نظرسنجی‌های درست و اصولی و با مشورت محققان و پژوهشگران از خود کارمندان در مورد مسائل و مشکلات آن‌ها می‌تواند مؤثر باشد. ۱۳- به منظور از کاهش دیدگاه‌های پدرسالاری در جامعه که مهم‌ترین عامل بر روی پاسخگویی در سازمان‌هاست، نیاز به آموزش در این زمینه است که رسانه‌ها کتاب‌های درسی و برنامه‌ریزی‌های دقیق در ایجاد تغییر نگرش‌های افراد می‌تواند مؤثر باشد.

### پیشنهادهایی برای پژوهش‌های بعدی

۱- مشارکت شهروندان نقش اساسی را در حقوق شهروندی را دارد و همه شاخص‌های دیگر در ارتباط مستقیم و غیرمستقیم با آن است به پژوهشگران توصیه می‌شود در زمینه حقوق شهروندی بر روی مشارکت شهروندان و بهبود آن در سازمان‌های اجرایی کارهای بیشتری صورت گیرد همچنین با توجه به آن که در قوانین و مقررات ایران از نظر مشارکت دارای ضعف‌هایی است و نیازمند اصلاحاتی است توجه به این مسأله از منظر حقوقی ضروری به نظر می‌رسد. ۲- در بعد نظری پیشنهاد می‌شود به نظریه‌پردازان پست مدرن مانند ماریون یانگ و کیمیلکاوامان و روشه پرداخته شود. ۳- بررسی پژوهش‌هایی در زمینه نوع ساختارهای سازمانی که به دو نوع دارای بوروکراسی مدرن و سنتی تقسیم‌بندی می‌شود ضروری به نظر می‌رسد. ۴- پژوهشی مقایسه‌ای در زمینه حقوق شهروندی میان سازمان‌های خصوصی و دولتی نیز مؤثر است.

### یادداشت‌های ضمیمه:

گزارش جدول رگرسیون بحث فرهنگ خدمت‌گذاری .  
فرضیه مطالعاتی: فرهنگ خدمت‌گذاری بر مشارکت کارکنان مؤثر است.

<b>Variables Entered/Removed<sup>b</sup></b>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	farahange khedamt gozari <sup>a</sup>	.	Enter
a. All requested variables entered.			
b. Dependent Variable: hamkari karkonan			

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.417 <sup>a</sup>	.174	.171	3.882
a. Predictors: (Constant), farahange khedamt gozari				

<b>ANOVA<sup>b</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1031.172	1	1031.172	68.443	.000 <sup>a</sup>
	Residual	4896.504	325	15.066		
	Total	5927.676	326			
a. Predictors: (Constant), farahange khedamt gozari						
b. Dependent Variable: hamkari karkonan						

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.708	.823		9.370	.000
	farahange khedamt gozari	.440	.053	.417	8.273	.000
a. Dependent Variable: hamkari karkonan						

## کتابنامه

## ✓ کتاب ها:

- ۱- اوغلی، غ. ت. (۱۳۸۷)؛ جرایم علی حقوق شهروندی، اردبیل: انتشارات محقق اردبیلی.
- ۲- رضایی پور، آ. (۱۳۸۹)؛ مجموعه کامل قوانین و مقررات حقوق شهروندی، تهران: انتشارات آریان.
- ۳- رفیع پور، ف. (۱۳۸۶)؛ سرطان اجتماعی فساد، تهران: شرکت سهامی انتشار.
- ۴- رفیع پور، ف. (۱۳۸۶)؛ کند و کاوها و پنداشته ها. تهران: شرکت سهامی انتشار.
- ۵- ساروخانی، ب. (۱۳۸۸)؛ روش های تحقیق در علوم اجتماعی. (جلد اول). تهران: پژوهشکده علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- ۶- غیاثوند، ا. (۱۳۸۷)؛ کاربرد آمار و نرم افزار spss در تحلیل داده ها، تهران: نشر لویه.
- ۷- فالکس، ک. (۱۳۸۱)؛ شهروندی، (ترجمه محمد تقی دلفروز) تهران: انتشارات کویر.
- ۸- فرج پور، م. (۱۳۸۱)؛ فقر، فساد، تبعیض: موانع توسعه در ایران، تهران: خدمات فرهنگی رسا.
- ۹- مؤمنی، م. (۱۳۸۷). تحلیل آماری با استفاده از spss. تهران: انتشارات کتاب نو.

## ✓ مقاله های فارسی:

- ۱- بادینی، ح. (۱۳۸۷)؛ جستاری نقادانه در نظام حقوقی تأمین اجتماعی ایران. فصلنامه حقوق، دوره ۳۸، شماره ۴.
- ۲- بحرانی، م؛ نبوی، س ع. (۱۳۸۹)؛ پدرسالاری جدید در خاورمیانه عربی در آمدی بر نظریه هشام شرابی. فصلنامه مطالعات بین المللی، سال هفتم، شماره ۲۵، ۲۵-۱۳۸.
- ۳- پورعزت، ع ا؛ باغستانی برزگی، ح؛ نجاتی آجی پیشه، م. (۱۳۸۶)؛ الگوی منطقی منشور حقوق شهروندی بر پایه بررسی تطبیقی اسناد موجود. فصلنامه رفاه اجتماعی، سال ۷، شماره ۲۶، ۱۳۱-۱۶۰.

- ۴- ترکمان، ف؛ بهمن پور، س. (۱۳۸۹)؛ نقش شهروندی براساس کتاب های علوم اجتماعی دوره دبیرستان. مجله علوم رفتاری، سال ۲، شماره ۳، ۲۹-۳۰.
- ۵- حسینیان، ش؛ فهیمی، ع. (۱۳۸۸)؛ عوامل مؤثر بر منزلت اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی. فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، سال ۴، شماره ۱۳، ۱۱-۳۴.
- ۶- خلف خانی، م. (۱۳۸۸)؛ بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و فساد اداری. فصلنامه راهبرد، سال ۱۸ شماره ۵۳، ۳۹-۵۵.
- ۷- دانایی فرد، ح؛ آذر، ع؛ صالحی، ع. (۱۳۸۸)؛ قانون گریزی در ایران: نقش عوامل سیاسی، اقتصادی، مدیریتی، اجتماعی- فرهنگی. فصلنامه دانش انتظامی، سال ۱۱، شماره ۴۴، ۴۷.
- ۸- رضایی، م. (۱۳۸۴)؛ میزان، نوع و عوامل مؤثر بر قانون گریزی. مجله جامعه شناسی ایران، دوره ۶، شماره ۳، ۴۷-۶۹.
- ۹- شمس ناتری، م؛ عطازاده، س. (۱۳۸۷)؛ حمایت کیفری از حقوق شهروندی در ایران. کارآگاه، سال ۲، شماره ۶۶، ۴-۸۲.
- ۱۰- شیانی، م؛ داودوندی، ط. (۱۳۸۹)؛ تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان. فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره ۵، ۳۶-۵۹.
- ۱۱- شیانی، م. (۱۳۸۱)؛ تحلیلی جامعه شناختی از وضعیت حقوق شهروندی در لرستان. مجله جامعه شناسی ایران، دوره ۴، شماره ۳، ۶۰-۸۰.
- ۱۲- صالحی امیری، س ر؛ افشاری نادری، ا. (۱۳۸۹)؛ مبانی نظری و راهبردی مدیریت ارتقای امنیت اجتماعی و فرهنگی در تهران. فصلنامه راهبرد، سال ۲۰، شماره ۴۹، ۵۶-۷۶.
- ۱۳- صرافی، م؛ عبداللهی، م. (۱۳۸۵)؛ تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین و مقررات مدیریت شهری کشور. پژوهش های جغرافیایی، سال ۴۰، شماره ۶۳، ۱۱۵-۱۳۴.
- ۱۴- عباس زاده، م؛ عزیززاده، م ب؛ اسلامی، ر. (۱۳۹۰)؛ اعتماد به دستگاه های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن، جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و دوم، شماره پیاپی (۴۱) شماره اول، ۸۳-۱۰۶.

- ۱۵- علیدوستی، ن. (۱۳۸۸)؛ پلیس و آموزش حقوق شهروندی، مطالعات راهبردی، سال ۱۲، شماره ۴۴، ۴۷-۷۱.
- ۱۶- فاطمی نیا، س. (۱۳۸۶)؛ فرهنگ شهروندی: محصول حاکمیت خوب و سازمان کارا و شهروند فعال. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ۷، شماره ۳۵، ۲۶-۵۹.
- ۱۷- محمدی، ج؛ تبریزی، ن. (۱۳۹۰)؛ سنجش میزان آگاهی های عمومی بر حقوق شهروندی و قوانین شهری. جامعه شناسی مطالعات جوانان، سال ۱، شماره ۱، ۱۷۵-۱۹۰.
- ۱۸- منوریان، ع؛ زرگیسیان، ع؛ فتاحی، م؛ واثق، ب. (۱۳۸۹)؛ رابطه بین پاسخگویی مشارکت و اعتماد عمومی در سازمان های دولتی مناطق ۲۲ گانه تهران. مدرس علوم انسانی-پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۳، ۲۵۱-۲۷۴.
- ۱۹- نوروزی، ف؛ گل پرور، م. (۱۳۹۰)؛ بررسی میزان احساس بر خورداری زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن. فصلنامه راهبرد، سال ۲۰، شماره ۵۹، ۱۶۷-۱۹۰.
- ۲۰- نویدنیا، م. (۱۳۸۵)؛ تحلیل رابطه امنیت و هویت. مجله جامعه شناسی و علوم اجتماعی، شماره ۴۴، ۱۳۱-۱۵۶.
- ۲۱- واعظی، ر؛ آزمندیان، م ص. (۱۳۹۰)؛ مدل پاسخگویی سه بعدی: نگاهی متفاوت به پاسخگویی. مطالعات مدیریت انتظامی، سال ۶، شماره ۱، ۱۳۱-۱۵۶.
- ۲۲- هاشمیان فر، ع؛ گنجی، م. (۱۳۸۸)؛ تحلیلی بر فرهنگ شهروندی در اصفهان. جامعه شناسی کاربردی، سال ۲۰، شماره ۳۳، ۲۵-۴۴.
- ۲۳- هزارجریبی، ج؛ امانیان، ا. (۱۳۹۰)؛ آگاهی از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن. مطالعات و پژوهش های شهری و منطقه ای، سال ۳، شماره ۱، ۹-۱۸.

✓ مقاله های لاتین:

*1- Government spending Trights and civill ibertiesoriginal research articinternational review law and economic. volume 22 issue 3 september 2002 tpages 257-276 luiz demellotrandaseb*

2- Ebadollahichnzanagh, H. Faridm, M, Mahdi, Z. (2011), citizenchip values hn school subject :a case-study on irans elementary and secondary education school subject, *procedia social and behavioral sciences* 15,3018-3023

سایت های اینترنتی:

۱-استانداری استان مرکزی [۱۳۹۰/۶/۲۳] <http://www.ostan-mr.ir>

۲- پایگاه خبری-تحلیلی خنجین خبر. [۱۳۹۰/۵/۲۷]

| <http://khenejinnews.persianblog.ir/post/921>

۳- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور. مدیریت آمار و اطلاعات نظام اداری، [۱۳۹۰/۸/۳]

[www.aftabir.com/statistics/humanpower](http://www.aftabir.com/statistics/humanpower)

۴- خبرگزاری مهر [۱۳۹۰/۸/۶]

<http://www.mehrnews.com/fa/NewsDetail.aspx?NewsID=366656>

✓ پایان نامه ها:

۱. خالدی، ا. (۱۳۸۵)؛ بررسی جایگاه مبارزه با فساد مالی در قوانین و مقررات ایران و تکالیف دستگاه های نظارتی. پایان نامه کارشناسی ارشد حقوق عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک
۲. قاسمی، خ (۱۳۸۹)؛ حق مشارکت شهروندان در اموراداری. پایان نامه کارشناسی ارشد حقوق عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.
۳. کاویانی، س (۱۳۹۰)؛ فساد و جرائم مالی کارمندان دولت. پایان نامه کارشناسی ارشد حقوق عمومی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.
۴. مرادی، س (۱۳۸۹)؛ نقش سازمان های اداری در کشف و تعقیب جرائم مرتبط با آن. پایان نامه کارشناسی ارشد حقوق عمومی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.

۵. محسنی، ش ع (۱۳۸۸)؛ بررسی نگرش دبیران دوره متوسطه به حقوق شهروندی و تأثیر آن بر مشارکت اجتماعی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.

Archive of SID