

بررسی روابط متقابل شهروندان و سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها و عوامل تأثیرگذار بر آن (مطالعه موردی: پایانه‌های غرب و جنوب شهر تهران)

مه‌دی قرخلو: دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران
اصغر هاشمی جشنی: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران
رشید یوسفی: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران*
سیدهادی لطفی: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، پردیس البرز، ایران

چکیده

افزایش جمعیت و رشد روز افزون آن در شهرها مشکلات بسیاری را برای شهروندان به همراه داشته است. آلودگی‌های زیست محیطی و صوتی از مهمترین این مشکلات است. یکی از راهکارهای موثر در کاهش این مشکلات استفاده از حمل و نقل عمومی است. سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها به عنوان سازمان مسئول در ساخت و بهره برداری و مدیریت پایانه‌ها در استفاده شهروندان، از این خدمات می‌تواند نقش مهمی ایفا نماید. رعایت حقوق شهروندان و بالا بردن کیفیت خدمات رسانی توسط این سازمان باعث تشویق شهروندان به استفاده از خدمات این سازمان خواهد شد. مقاله حاضر به بررسی روابط حقوقی متقابل شهروندان و سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها در شهر تهران می‌پردازد. روش پژوهش توصیفی-تحلیلی بوده، اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه جمع آوری شده و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های رگرسیون و T تست در نرم افزار SPSS استفاده شده است. منطقه مورد مطالعه پایانه‌های جنوب و غرب شهر تهران می‌باشند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که شهروندان حقوق سازمان راعیت می‌کنند اما سازمان در انجام وظایف خود، حقوق شهروندان راعیت نکرده است و در مجموع سطح آگاهی‌های عمومی شهروندان از حقوق و تکالیف شهروندی در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها در سطح نرمال قرار دارد. میزان آگاهی شهروندان با متغیر وابسته تحصیلات رابطه معنا دار و مثبتی وجود دارد هر چه میزان تحصیلات بالاتر می‌رود میزان آگاهی نیز به همان نسبت بالا می‌رود. سن و آگاهی رابطه وجود ندارد. در نهایت برای افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندان از قوانین و مقررات و حقوق و تکالیف خود در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها مواردی پیشنهاد گردید.

واژه‌های کلیدی: حقوق شهروندی، تکالیف شهروندی، آگاهی شهروندی، سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها، Spss

۱- مقدمه

۱-۱- طرح مسأله

در کشور ما شهرنشینی و شهروندی از یکدیگر تفکیک نشده است و صرفاً حضور فیزیکی در شهر (شهرنشینی) به معنای حضور معنوی در آن (شهروندی) قلمداد می‌شود (Richards:2004,45). در سایه چنین شرایطی زمینه‌ای فراهم می‌شود تا از یک سو شهروندان نه تنها حقوق خود را از مدیریت شهری مطالبه نکنند، بلکه به انجام تکالیف خود نیز گردن نهند. در سوی دیگر مدیران شهری نیز چندان خود را ملزم به رعایت تکالیف متقابل خود ندانند (پورعزت و دیگران، ۱۳۸۸، ۱۵). افزایش جمعیت و رشد روز افزون آن در شهرها مسایل و مشکلات بسیاری را برای شهروندان به همراه داشته است. آلودگی‌های زیست محیطی و صوتی از مهمترین مشکلات است و استفاده بیش از اندازه از منابع موجود می‌تواند در آینده مسائل و مشکلات بسیاری را برای شهروندان به همراه داشته باشد از این رو برنامه ریزی برای حل این مشکلات ضروری به نظر می‌رسد. یکی از راهکارهای موثر در کاهش این مشکلات استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی است. سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها به عنوان سازمان مسئول در ساخت و بهره برداری و مدیریت پایانه‌ها در استفاده شهروندان از این خدمات می‌تواند نقش مهمی ایفا نماید رعایت حقوق شهروندان و بالا بردن کیفیت خدمات رسانی توسط این سازمان باعث تشویق شهروندان به استفاده از خدمات این سازمان خواهد شد شهروندان بطور پیوسته عملکرد سازمان‌ها را ارزیابی می‌نمایند. در صورتی که سازمان‌ها کلیه حقوق شهروندان را رعایت نمایند و ارزیابی شهروندان مثبت باشد، اعتبار مدیریت شهری افزایش

می‌یابد و در صورت عدم رعایت حقوق و وظایف شهروندی و عدم توجه به مفهوم شهروندی، شهروندان انتظاراتی خارج از حیطه وظایف شهرداری‌ها خواهند داشت و یا اینکه شاهد از میان رفتن حقوق مسلم شهروندان خواهیم بود.

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

هزاره 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 ۶۵ درصد خواهد رسید. در کشور ایران در حال حاضر ۶۲ درصد جمعیت در شهرها زندگی می‌کنند و جمعیت شهر نشینی با نرخ رشد ۳/۷ هر ۲۰ سال دو برابر می‌شود با این روند در سال ۱۴۰۰ شمسی نزدیک به ۸۰ میلیون شهرنشینی خواهیم داشت از این رو مسائل و مشکلات شهری نه تنها ضرورت امروز بلکه نیاز فردای کشور نیز هست حال که شهرنشینی به صورت لجام گسیخته و شتابان در حال توسعه است ضرورت دارد قوانین کارآمد و منطبق با این روند تهیه و تدوین گردد (کامیار، ۱۳۸۹، ۴۳). از آنجایی که زندگی در شهر یک سری حقوق را برای شهروندان در پی خواهد داشت یک سری تکالیف نیز به واسطه آن برای شهروندان دارد بنابراین مشارکت در اجتماع شهری یک سری حقوق و تکالیف را برای شهروندان ایجاد می‌نماید، آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود باعث افزایش پویایی زندگی شهری خواهد شد. آگاهی از حقوق سبب می‌گردد افراد در روابط خصوصی و اجتماعی، حقوق خود را بشناسند و با رعایت حقوق دیگران و قوانین و مقررات حاکم بر جامعه به جای زورگویی و ایجاد مزاحمت برای دیگران نه تنها حقوق حقه خود را حفظ کنند بلکه از

مرتبط شکل می‌گیرد، هر دو طرف این تعامل دارای حقوق و تکالیفی هستند که بدون پایبندی به آن نمیتوان انتظار تحقق جامعه‌ای اصولی را داشت (توکلی، ۱۳۸۱، ۱۴). از این رو مقاله حاضر به بررسی روابط حقوقی متقابل شهروندان و سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها در شهر تهران و میزان آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود نسبت به سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها می‌پردازد.

۱-۴- پیشینه پژوهش

ایران باستان را پایه گذار حقوق شهروندی در جهان دانسته‌اند. منشور صادر شده از سوی کوروش کبیر پادشاه هخامنشی مبادی و مبانی اولیه حقوق بشر و شهروندی را مورد تأکید قرار داده است. اما اصطلاح حقوق بشر و شهروندی نخستین بار در اعلامیه ۰۶ اوت ۱۷۸۹ فرانسه به کار رفت (صفایی بازار جمعه و قربانی، ۳، ۱۳۹۰). شهروندی در روم باستان به طور کامل معنای جدیدی پیدا می‌کند از این رو شهروندی دیگر به عضویت در یک دولت-شهر خاص محدود نمی‌شد. با توسعه روم از یک دولت-شهر به یک امپراطوری وسیع، شکل دیگری از شهروندی نیز به تبع آن توسعه یافت که قادر به ادغام مردمانی با ریشه‌های فرهنگی کاملاً متفاوت بود (فالكس، ۱۰۳، ۱۳۸۶).

ایده شهروندی در اروپا: شهروند بودن در مفهوم اجتماعی و قانونی یعنی لذت بردن از حق شهروندی برای مشارکت سیاسی و اجتماعی است. شهروندی موقعیتی است که شامل مجموعه‌ای از حقوق، وظایف و تعهدات است و بر برابری، عدالت و استقلال دلالت دارد. مفهوم شهروندی همراه با مفهوم فردیت و حقوق در اروپا پدید آمده است. فردی شهروند تلقی می‌شود که در ارتباط با دولت از یک

قربانی شدن خویش نیز در برابر زور و ظلم و ستم دیگران جلوگیری کنند. شهروندان می‌توانند از طریق آموزش حقوق نسبت به معیار شناخت اعمال خوب و بد آگاهی یابند و عملکرد خود را ارزیابی نمایند که خود منجر به پیشگیری اجتماعی و کاهش جرائم می‌شود. به طور کلی شهروندان در مواجهه با شهرداری‌ها ممکن است برخوردی توأم با مشارکت فعال، مشارکت منفعل و یا حتی انفعال پیشه کنند، در واقع اهداف و برنامه‌هایی که از سوی شهرداری مطرح می‌شود باید با شرایط، ظرفیت‌ها و خواست‌های موجود در جامعه همخوانی داشته باشد. در غیر اینصورت بی‌توجهی به خواست‌ها و انتظارات شهروندان تنها باعث انفعال و ناامیدی و یا افزایش تنش و آشوب در سطح جامعه خواهد بود. در واقع موفقیت مدیریت شهری در گروه نهادینه شدن فرهنگ شهروندی در جامعه است. از این رو بررسی روابط حقوقی متقابل شهروندان و سازمان پایانه‌ها و آشنایی از وضعیت این روابط در حال حاضر و نقاط قوت و ضعف آن راه را برای هرچه بهتر ساختن این روابط در آینده فراهم می‌آورد.

۱-۳- اهداف تحقیق

شهروندان بطور پیوسته عملکرد شهرداری‌ها را ارزیابی می‌نمایند. در صورتیکه شهرداری‌ها کلیه حقوق شهروندی را رعایت نمایند و ارزیابی شهروند مثبت باشد، اعتبار مدیریت شهری افزایش می‌یابد و در صورت عدم رعایت حقوق و وظایف شهروندی و عدم توجه به مفهوم شهروندی، شهروندان انتظاراتی خارج از حیطه وظایف شهرداری‌ها خواهند داشت و یا این که شاهد از میان رفتن حقوق مسلم شهروندان خواهیم بود. هویت شهروندی به عنوان نوعی هویت اکتسابی، در تعامل میان شهروندان و سازمانهای

که شامل شهروندان، نهادهای اداره کننده شهر، شورای اسلامی و بخش خصوصی است نیازمند قرار گرفتن برمدار قانون مداری است که خود مبتنی بر تدوین قوانین و مقرراتی است که وظایف و تکالیف دو سویه شهروندان و مدیریت شهری را روشن مینماید و هدف آن ساما نبخشی به زندگی شهری و فعالیتهای مدیریت شهری است. در این نوشتار سعی می شود ضمن تحلیل و تشریح مفهوم، پیشینه و خاستگاه شهروندی جایگاه آن در قوانین و مقررات شهری کشور واکاوی شده و ارتباط آن با مدیریت شهری نیز تبیین گردد.

پورعزت و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمانها به این نتیجه رسیدند که افزایش آگاهی مردم، موجب مشارکت بیشتر آنها برای ادای تکالیف در امور شهری و توسعه شهروندی فعال می شود، و توسعه شهروندی مشارکت جو و فعال، موجب افزایش شفافیت و پاسخگویی در عملکرد شهرداری (یا حداقل شکل گیری چنین ادراکی در شهروندان) می شود، نتایج نشان می دهند که آگاهی از حقوق شهروندی و مراتب شهروندی فعال در ارتباط با حوزه های گوناگون شهرداری، با یکدیگر تفاوت دارند؛ بنابراین توصیه می شود که شهرداری ها برنامه های اصلاحی خود را با رویکردهای اقتضایی تنظیم نمایند. نجاتی حسینی، سید محمود (۱۳۸۰)، به بررسی جایگاه مفهوم شهروندی در قانون شهرداری پرداخته و در این پژوهش، محقق این پرسش را طرح نموده که آیا در گفتمان حقوقی نظام مدیریت شهری ایران و قانون شهرداری ها، که می توان آن را بر جسته ترین و مهم ترین مستند حقوقی قانونی این نظام حقوقی

سو دارای حقوق سیاسی- مدنی باشد و از سوی دیگر در برابر دولت تکالیفی را بر عهده داشته است به این رابطه میان فرد و دولت که از طریق وظایف و حقوق در مقابل یکدیگر مسئولیت دارند، شهروندی گفته می شود همچنین چگونگی رابطه فرد و دولت را قانون اساسی و مدنی کشور تعیین می کند (مهرپور، ۱۳۹۰-۱۲). در ایران معاصر رعایت حقوق شهروندی جایگاه چندانی نداشت و از نظر پادشاهان و دولتمردان نظام عملاً مردم عادی دارای حقوقی نبوده اند. این عدم رعایت حقوق شهروندی در دوران حکومت خاندان پهلوی گسترش یافت و در تمام شئون حقوق مردم نفی شد. یکی از عوامل وقوع انقلاب اسلامی نیز عدم توجه به حقوق شهروندی در ایران بوده است، و بعد از پیروزی انقلاب اسلامی ایران حقوق شهروندی به یکی از اولویت های نظام قضایی تبدیل شد (همان، ۸) اصطلاح حقوق شهروندی برای اولین بار در ایران در سال ۱۳۸۳ در مورد رعایت حقوق شهروندان وارد نظام حقوقی شد. به طور کلی تاکنون تحقیقات زیادی در زمینه حقوق و تکالیف متقابل شهروندان و شهرداری صورت نگرفته است اما در ادامه به نمونه هایی از پژوهش های انجام شده، در این زمینه اشاره می شود:

صرافی، مظفر (۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور، به این نتایج رسیده که شکل بندی و نقش دادن به بازیگران متفاوت عرصه شهری از جمله دولت، مردم، نهادهای مدنی و قانون گذار باعث شده است تا وظایف و تکالیف متقابل و دو سویه بین شهروندان و ادار هکنندگان امور در سطوح ملی و محلی پدید آید. برقراری شرایط و زمینه های لازم برای تأمل بین عناصر مدیریت شهری

۱-۵- سوال‌ها و فرضیات تحقیق

در واقع در پژوهش حاضر می‌خواهیم بدانیم؛ اساساً حقوق و تکالیف متقابل شهروندان و سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها و شهروندان کدام است؟ وضع موجود حقوق و تکالیف متقابل شهروندان و سازمان چگونه است؟ میزان آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود به چه صورت هست؟ و چه راهکارهایی جهت ارتقاء آگاهی و ایجاد تعهدات متقابل شهروندان سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها و شهروندان در عمل و به شیوه قانونی می‌توان پیشنهاد نمود؟ در پاسخ به پرسش‌های مذکور این فرضیات شکل می‌گیرند:

به نظرمی رسد سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها نتوانسته حقوق شهروندان را در ارائه خدمات و وظایف خود رعایت نماید.

به نظر می‌رسد شهروندان وظایف و تکالیف خود را در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها انجام داده‌اند و حقوق این سازمان را رعایت کرده‌اند.

به نظر می‌رسد بین آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها با متغیرهای سن و سطح تحصیلات آنها رابطه وجود دارد.

۱-۶- روش تحقیق

روش پژوهش در این مقاله به صورت توصیفی-تحلیلی است. با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و شاخص‌های مورد مطالعه، رویکرد حاکم بر این تحقیق روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. همچنین جهت تقویت پایه‌های نظری ودقت در گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. مطابق با هدف این پژوهش "بررسی وضعیت حقوق و تکالیف متقابل سازمان پایانه‌ها

دانست، روح شهروندی محلی یعنی رکن استقرار و تثبیت جامعه مدنی محلی و شهری حضور دارد یا نه. و می‌پرسد: ۱- روح گفتمان قانون شهرداری‌ها چگونه است؟ و چه ویژگی‌های دارد؟ ۲- روح مفصل بندی قانونی شهرداری‌ها چه ویژگی‌هایی دارد؟ بررسی جایگاه مفهوم شهروندی در مجموعه قوانین و مقررات شهرداری‌ها و مقایسه آن با مدل تحلیل (حقوق و وظایف دو سویه شهرداری‌ها و شهروندان) نشانگر فقدان شهروندی و غیبت شهروندی در نظام حقوقی شهری ایران و به ویژه قانون شهرداری‌ها است. محمدی جمال، تبریزی نازنین (۱۳۹۰)، در پژوهشی به بررسی سنجش میزان آگاهی‌های عمومی به حقوق شهروندی و قوانین شهری (مورد مطالعه: گروه سنی ۲۰ تا ۳۵ سال شهرهای ساری، بابل، آمل و قائم شهر از جمله متغیرهای مهم برای دستیابی به شهر پایدار و مطلوب، بالا بردن سطح آگاهی عمومی شهروندان در تمام زمینه‌ها از جمله حقوق شهروندی و قوانین شهری می‌باشد. از این رو این مقاله با هدف شناخت میزان اطلاع عمومی از حقوق شهروندی و قوانین شهری و افزایش میزان ثمربخشی اقدامات آینده، با استفاده از مطالعات میدانی به بررسی تطبیقی شاخص مذکور میان افراد واقع در سن ۲۰ تا ۳۵ سال در سطح چهار شهر اول استان مازندران پرداخته است. ساجده علیا (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان جایگاه حقوق شهروندی در عصر هخامنشیان به این نتیجه رسیدند که در دوران هخامنشیان قوانینی به نام حقوق شهروندی وجود نداشته است اما در عمل از حکومتی برخوردار بوده است که فرمانروایی بر مبنای رعایت حقوق شهروندی، حفظ کرامت انسانی و ارتقاء عدالت اجتماعی رادر جهان بنیان گذاشته است.

نسبت به هم آزمون شده تا ارتباط و همبستگی بین این دو متغیر بدست آید. و در آخرین آزمون این دو متغیر مستقل، با متغیرهای وابسته سن و تحصیلات مورد بررسی قرار گرفتند.

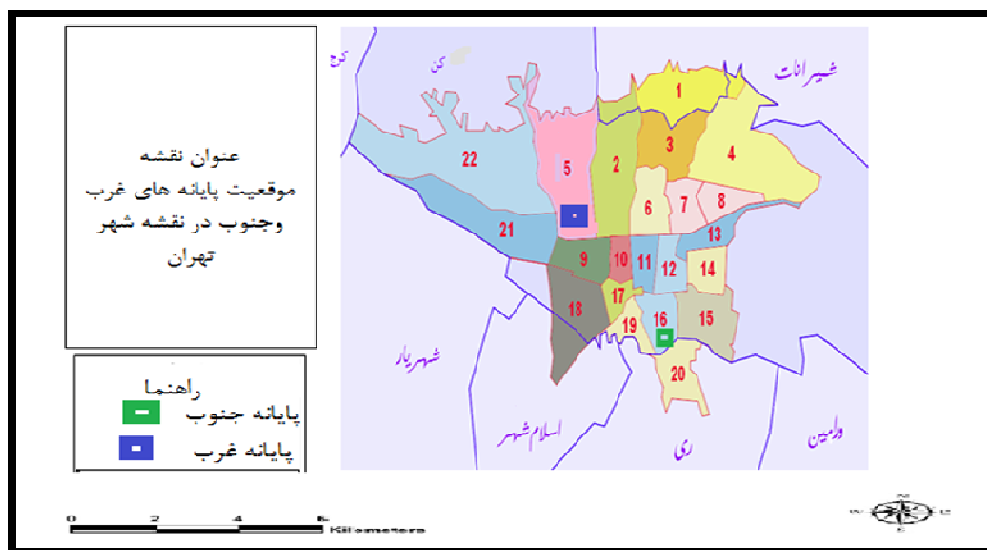
۱-۸- منطقه مورد مطالعه

در این مقاله به منظور بررسی روابط و حقوق متقابل شهروندان و سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها و پایانه غرب و جنوب شهر تهران انتخاب شدند. پایانه مسافری غرب، حدفاصل خیابان شهید محمد علی جناح (از شرق) و خیابان شهید برادران رحمانی (از غرب) واقع است. ضلع جنوبی پایانه به پارک سوار آزادی و در ادامه به میدان آزادی منتهی می‌شود و ضلع شمالی آن، بزرگراه شیخ فضل‌اله نوری است. بلوار دانش، مسیر ارتباطی خیابان شهید محمدعلی جناح و خیابان شهید برادران رحمانی، پایانه غرب را به دو قسمت فاز ۱ و ۲ تقسیم کرده است. این پایانه با ۵۰ هکتار مساحت، جنوبی‌ترین بخش ناحیه ۶ منطقه ۵ شهرداری تهران را به خود اختصاص داده است (<http://terminals.tehran.ir>). پایانه مسافری جنوب در بخش شمالی بزرگراه بعثت قرار دارد و نخستین پایانه احداثی مجهز در سطح تهران است. این پایانه، در منطقه ۱۶ شهرداری تهران واقع شده و از سمت شمال، به خیابان شهید تقوی (خط BRT شهید افشار) از جنوب به اتوبان بعثت، از سمت غرب به خیابان شهید بخارایی و از شرق به خیابان عباسی محدود می‌شود. پایانه مسافری جنوب در زمینی به مساحت بیش از ۱۷ هکتار بنا شده است (همان منبع).

پارک سوارها و شهروندان در شهر تهران "می‌بایستی از شهروندان پرسشنامه پر شود که با توجه به متغیر بودن جامعه آماری، تعداد ۴۲۰ پرسشنامه در طول هفته (اوایل هفته، اواسط هفته، اواخر هفته) در ساعات مختلف روز در پایانه‌های مسافربری غرب و شرق شهر تهران تکمیل شد و در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمارهای توصیفی و استنباطی در نرم افزار Spss و آزمون‌های T-Test و رگرسیون استفاده گردید.

۱-۷- شاخص‌ها و متغیرهای مورد مطالعه

شاخص‌ها، نشانگرهایی هستند که فرایند جمع‌آوری، طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل اطلاعات و نتیجه‌گیری را منطبق و به طور کلی جهت فعالیت‌ها را مشخص و از حیث مفهومی چارچوب مناسبی را برای هدفگذاری، تدوین برنامه‌ریزی و ارزشیابی فعالیت‌ها به دست می‌دهند (رضوانی، ۱۳۸۳، ۱۵). بر این اساس در پژوهش حاضر متغیرهای مورد بررسی به این شکل مورد آزمون قرار گرفتند که: سازمان پایانه‌ها و پارک‌ها که به عنوان متغیر مستقل که در نرم افزار Spss از طریق Compute کردن سوالات مربوط به بخش سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها تحت عنوان یک متغیر کلی به نام وظایف سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها در نظر گرفته شد. در بعد دیگر تحلیل‌های صورت گرفته با توجه به فرضیه دوم، شهروندان به عنوان یک متغیر مستقل در نظر گرفته شد به این طریق که این متغیر هم از Compute نمودن سوالات مربوط به وظایف شهروندان بدست آمد و سپس دو متغیر مستقل حقوق شهروندان و وظایف سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها



شکل شماره (۱): موقعیت پایانه‌های غرب و جنوب در نقشه شهر تهران.

۲ - مبانی نظری پژوهش

۱-۲- مفهوم حق: حق دارای معانی متعددی است که در همه آنها اصل ریشه لغوی، یعنی ثبوت، حفظ شده است. اما نوع ثبوت در هریک با دیگری تفاوت دارد و همین امر نیز سبب شده که مفاهیم مختلفی از حق وجود داشته باشد (مصباح یزدی، ۱۳۸۰، ۲۰). صرف نظر از معنای لغوی، اصطلاح حق در موارد متفاوتی به صورت جمع و مفرد به کار می‌رود از جمله حقوق به معنای مقررات اجتماعی، دستمزد و پاداش مالی، سلطه ای است برای انسان به خودی خود بر دیگری، اختیار برای انجام یک فعل و .. (میرموسوی و حقیقت، ۱۳۸۵، ۱۲۸-۱۲۷). حق در اصطلاح حقوق: حق اختیاری است که قانون برای فرد شناخته تا بتواند عملی را انجام یا آن را ترک نماید، چنان که گفته می‌شود حق مالکیت، حق تصرف، کاربرد واژه حق در این معنی در حقوق اسلامی سابقه دارد (امامی، ۱۳۴۲، ۲) بنابراین بنظر می‌رسد در ما نحن فیه، حق عبارت است از امتیازی که شخص در جامعه به موجب قانون، عرف، قرار داد یا مذهب دارد و

دیگران مکلف به رعایت آن هستند (ثابت سعیدی، ۱۳۸۶، ۳).

۲-۲- مفهوم تکلیف: تکلیف نوعی الزام است که به فعلی اترک فعل مربوط می‌شود و رابطه ای متقابل با حق دارد؛ به بیان دیگر هر حقی مستلزم تکلیفی و هر تکلیفی مستلزم حقی است؛ بنابراین، تکلیف را می‌توان این گونه تعریف نمود که خطاب شارع و قانون گذار به انجام دادن یا ترک کاری بین آن دو است، به طوری که متعلق تکلیف افعال مکلفا نباشد (جوادی آملی، ۱۳۸۵، ۳). با روشن شدن مفاهیم «تکلیف» و «حق» بدین نتیجه نائل می‌شویم که حق و تکلیف همواره با هم ملازم هستند؛ یعنی نمی‌توان حقی را ثابت کرد که در مقابل آن تکلیف یه وجود داشته باشد و همچنین، نمی‌توان تکلیفی را بر عهده کسی قرار داد که حقی در پی آن وجود نداشته باشد (جاوید، ۱۳۹۱، ۲۵).

۲-۳- تعریف حقوق شهری: حقوق شهری، مجموعه قوانین، قواعد و مقرراتی است که روابط متقابل شهروندان و ادارات شهر را در امر محلی و شهری

بهره‌مندی از تامین اجتماعی و حمایت از شخص‌صدا صورت بیکاری، حق برخورداری از بهداشت عمومی، برخورداری از آموزش عمومی، مزایای بهداشتی و درمانی، تعیین دستمزد عادلانه، حق داشتن استراحت، تفریح و کلیه خدمات رفاهی است در حقیقت نمی‌توان فردی را که در اجتماع از حقوق مذکور بصورت نسبی بهره‌مند نگردد شهروند اطلاق کرد.

۲-۵- مفهوم شهروندی: مارشال معتقد است که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند داده می‌شود، این افراد همه دارای جایگاه برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه اجتماع هستند داده می‌شود، این افراد همه دارای جایگاه برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه هستند (Friedmann, 2002, 155). به طور خلاصه هسته مشترک تعاریف ارایه شده از شهروندی بدین شرح می‌باشد: برخورداری عادلانه تمامی اعضای جامعه از مزایا، منابع و امتیازات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، حقوقی و فرهنگی فارغ از تعلق طبقاتی، نژادی، مذهبی و قومی (توسلیو حسینی، ۱۳۸۳، ۳۵).

۲-۶- مفهوم تکالیف شهروندی: در تکالیف شهروندی انسان به مثابه «شهروند» باید به تکالیفی عمل نماید که این تکالیف در نتیجه منافع، مصالح، اخلاق و سیاست‌ها و در یک کلام عقل جمعی و عمومی است و دولت به مثابه شخصیتی حقوقی، نماینده مشروع و مقبولاً اجتماع است که نقشی محوری در ترسیم آن تکالیف دارد؛ بنابراین، تکالیف شهروندی به تکالیفی اطلاق می‌شود که ناشی از قانون اساسی هر کشوری است که بر اثر رابطه شهروندی یا اقامت افراد در کشور خاصی بر آنها

تنظیم نموده و حقوق تکالیف ناظر بر شوراها، شهرداری‌ها و سایر نهادهای شهری را تبیین مینماید (لطفی و دیگران، ۱۳۸۸، ۱۰۶). این شاخه از حقوق که موضوع آن روابط مردم شهر با شهرداری، حقوق و تکالیف آنها در برابر یکدیگر و روشهای انجام آن همچنین نحوه اداره امور شهر و کیفیت نظارت بر آن می‌باشد، بنابراین قطعاً آگاهی از آن بر میزان مشارکت اثرگذار است (مهرپور، حسین، ۱۳۹۰، ۸).

۲-۴- انواع حقوق شهروندی: به رابطه بین شخص و حکومت اطلاق می‌شود، به نحوی که شخص به واسطه اثبات وفاداری خود را نسبت به حکومت، متقابلاً مستحق حمایت حکومت می‌شود. (Encyclopedia Britannica, 1991, 256). تی‌اچ مارشال، حقوق شهروندی را به سه عنصر مدنی، سیاسی و اجتماعی تقسیم می‌کند شهروندی، موقعیت اعطا شده به اعضای کامل جامعه است (شیبانی، ۱۳۸۴، ۱۶۵). حقوق مدنی: این حقوق شامل موارد متعددی است از جمله شامل آزادی بیان، مذهب، حق مالکیت و حق دادرسی‌کسان در برابر قانون، تساوی در برابر قانون، حق آزادی، امنیت، صیانت از حیثیت و... که در صورت فقدان این حقوق نمی‌توان ادعا کرد که در آن جامعه حقوق شهروندی محقق است. حقوق سیاسی: این نوع از حقوق شهروندی، به عنوان حقوق عالی شهروندی شناخته شده است حقوقی مانند حق رای، حق برخورداری از مشارکت سیاسی، حق برخورداری از انتخابات، گردهمایی و تشکیل انجمن، حق داشتن امنیت سیاسی، حق نقد مسئولین از طریق نهادهای سازای آزادی بیان و ... حقوق اجتماعی: این حقوق شامل حق عدالت اجتماعی، امنیت جسمی و روانی برای همه شهروندان،

تحویل شده و واجد ضمانت اجرای قانونی قرار گرفته است. (توکلی، فرحناز، 1380، ۱۴).

۳- تحلیل یافته‌ها

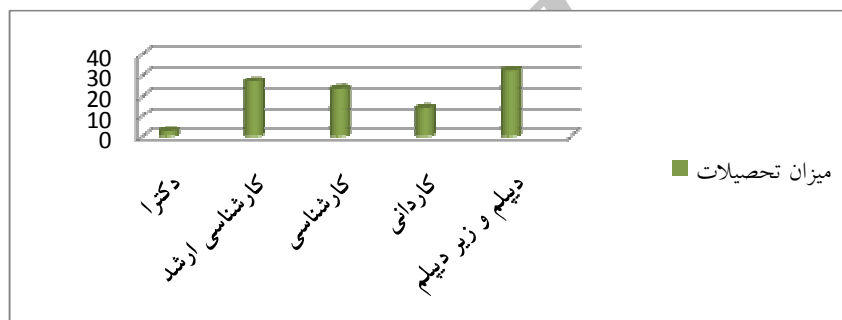
۳-۱- یافته‌های توصیفی: مؤلفه بنیان‌های اجتماعی از ۴۲۰ شهروندی که مورد پرسش قرار گرفته‌اند، ۲۵۲ نفر مرد و ۱۶۸ نفر زن هستند. از نظر تحصیلات ۱۱ نفر در مقطع دکتری، ۱۱۴ نفر کارشناسی ارشد، ۹۹

نفر کارشناسی، ۶۰ نفر کاردانی، ۱۳۶ نفر دیپلم و زیر دیپلم هستند. از نظر سن، ۴۴ نفر بین ۱۰-۲۰ سال، ۲۴۴ نفر بین ۲۰-۳۰ سال، ۶۵ نفر بین ۳۰-۴۰ سال، ۴۱ نفر ۴۰-۵۰ سال و ۲۶ نفر بالای ۵۰ سال سن دارند. از نظر مکانی دو پایانه ی جنوب، غرب را شامل می‌شود که در هر کدام از آنها تعداد ۲۱۰ پرسشنامه توزیع شد.

جدول (۱): وضعیت جنسی پاسخگویان

جنسیت	فراوانی	درصد	اعتبار درصد	مجموع درصد
مرد	۲۵۲	۶۰	۶۰	۶۰
زن	۱۶۸	۴۰	۴۰	۴۰
کل	۴۲۰	۱۰۰	۱۰۰	

منبع: یافته‌های پژوهش



شکل ۲: نمودار میزان تحصیلات شهروندان بر حسب درصد

جدول ۲: حقوق شهروندان و تکالیف سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها

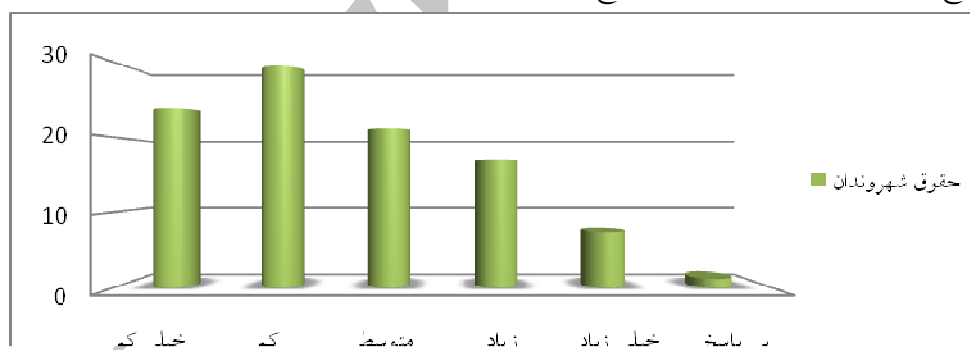
سطح معنا داری	آزمون t	فراوانی						تکالیف سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها
		پاسخ نداده	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
.000	-5.070	۴	۳	۵۱	۱۰۱	۱۱۸	۱۴۳	امکانات رفاهی مورد نیاز معلولان و سالمندان و اتاق مادر و کودک
.000	-4.453	۴	۱۳	۴۶	۸۴	۱۳۴	۱۳۹	کافی بودن واحدهای نظارتی جهت برخورد با متخلفان
.002	3.158	-	۳۸	۵۱	۵۵	۱۵۵	۱۲۱	وضعیت بهداشتی پایانه‌ها
.۰۰۱	.269۲	۲۵	۱۷	۸۴	۹۱	۱۱۷	۸۶	نظارت سازمان پایانه‌ها بر کیفیت عرضه خدمات شرکت‌های مسافربری
.00۰	.292۲	-	۲۶	۹۸	۸۰	۱۱۳	۱۰۳	تجهیز پایانه‌ها و پارک سوارها به امکانات مورد نیاز (مبلمان،)

توجه اتوبوس‌ها به توقف برای انجام فرایض دینی و صرف غذا	۶۳	۱۱۶	۹۰	۸۱	۷۰	-	2.354	.021
کیفیت وسایل نقلیه	64	۱۳۶	۱۰۲	۹۷	۲۱	-	۲.۸۷۴	.۰۳
کافی بودن تعداد اتوبوس‌ها	۹۳	۱۱۱	۸۲	۷۹	۴۲	۱۳	4.214	.000
نظارت بر عرضه کنندگان مواد غذایی به لحاظ بهداشتی	۱۱۳	۱۳۳	۸۲	۶۷	۲۵	-	4.185	.000
نظارت بر واحدهای تجاری و قیمت کالاها در پایانه‌ها.	۱۶۸	۱۲۲	۸۰	۳۸	۸	۴	۳.۲۳۵	.000
حق اعتراض به اشخاص متضرر از تصمیمات و اقدامات پایانه‌ها.	۸۸	۱۴۳	۱۱۸	۴۲	۲۱	۸	-4.503	.000
نقش نهادهای امنیتی مستقر در پاسبانی از حقوق مسافران	۴۱	۷۳	۱۰۴	۱۳۱	۶۷	۴	4.271	.000
وضعیت فضای سبز در پایانه‌ها	۷۱	۱۳۶	۸۸	۷۹	۳۸	۸	۲.۲۵۴	.۰۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش

شهروندان این مطلب برداشت می‌شود که سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها نتوانسته در راستای انجام تکالیف خود در قبال شهروندان موفق باشد به طوری که اکثر شهروندان گزینه کم و خیلی کم را انتخاب کرده‌اند.

با بررسی توزیع فراوانی شاخص حقوق شهروندان و تکالیف سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها مشخص می‌شود که از کل پاسخگویان حدود ۲۳/۸٪ گزینه خیلی کم، ۲۹/۴٪ گزینه کم، ۲۱/۱٪ گزینه متوسط، ۱۷/۰۲٪ گزینه زیاد، ۷/۴٪ گزینه خیلی زیاد و ۱/۲٪ به سوالات هیچ پاسخی نداده‌اند. با بررسی پاسخ‌های



شکل ۳: نمودار میزان رعایت حقوق شهروندان توسط سازمان به درصد

جدول ۳: حقوق سازمان و تکالیف شهروندان

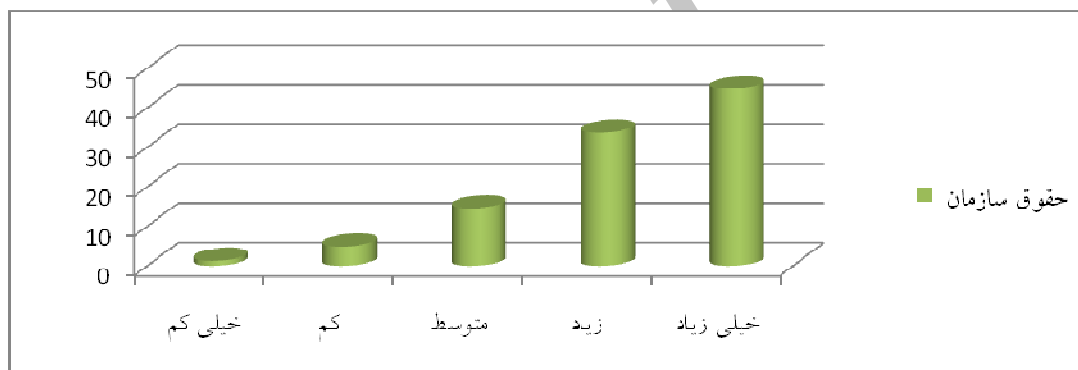
فراوانی							تکالیف شهروندان
معنا داری	آزمون	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
.۰۰۱	۳.۹۲۳۰	۱۳۰	۱۶۳	۱۲۲	۵	-	تا چه اندازه سعی می‌کنید وظایف خود را نسبت به سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها انجام دهید؟

تا چه اندازه به حفظ اموال عمومی سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها مقید هستید؟	-	۳۰	۲۰	۱۶۱	۲۰۹	۴۳۳۰۰	۰.۳۰
تا چه اندازه سعی می‌کنید طبق ساعت درج شده در بلیط در پایانه حضور داشته باشید؟	۸	۱۲	۳۳	۹۷	۲۷۰	۴۴۹۰۰	۰.۰۰
تا چه اندازه سعی می‌کنید در محیط پایانه نظافت را رعایت کنید؟	-	۶	۲۵	۱۳۹	۲۵۰	۴۵۱۵۲	۰.۰۰
تا چه اندازه سعی می‌کنید قوانین مربوط به داخل اتوبوس را رعایت کنید؟	۴	۸	۵۲	۱۳۷	۲۱۹	۴۳۴۰۰	۰.۲۱
تا چه اندازه خود را ملزم می‌دانید که برای کودک ۵ ساله خودتان تهیه بلیط تهیه کنید؟	۲۲	۵۱	۶۰	۱۵۷	۱۳۰	۳۸۰۲۲	۰.۰۰
تا چه اندازه به مسئله آوردن وسایل و بار اضافی به داخل اتوبوس توجه می‌کنید؟	۱۰	۳۵	۱۲۱	۱۴۰	۱۱۴	۳۷۷۰۰	۰.۰۴

منبع: یافته‌های پژوهش

متوسط، ۳۳٪/۷، گزینه زیاد، ۴۴٪/۸، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده اند که مؤید این نکته است که شهروندان تکالیف خود را در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها انجام داده اند.

با بررسی توزیع فراوانی سوالات مربوط به حقوق سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها و تکالیف شهروندان مشخص می‌شود که از کل پاسخگویان حدود ۱۳٪/۱، گزینه خیلی کم، ۴٪/۹، گزینه کم، ۱۴٪/۶، گزینه



شکل ۴: نمودار میزان رعایت حقوق سازمان توسط شهروندان به درصد

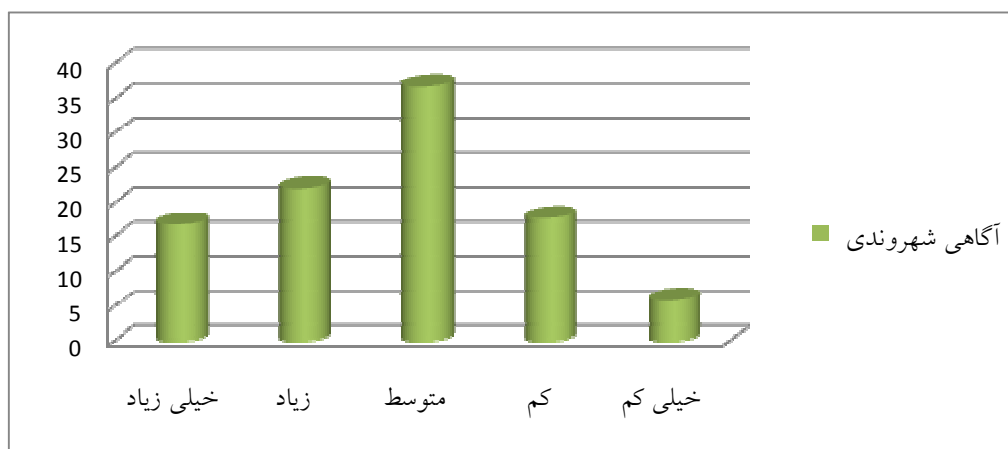
جدول ۴: آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود

فراوانی					آگاهی شهروندی
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۲۹	۷۵	۱۷۳	۱۰۵	۳۸	آگاهی از وظایف خود در قبال سازمان
۳۴	۹۳	۱۷۹	۹۳	۲۱	آگاهی از وظایف سازمان
۵۹	۱۰۲	۱۵۴	۸۴	۲۱	آگاهی از حقوق خود در قبال سازمان
۳۰	۸۱	۱۸۰	۹۵	۳۴	آگاهی از آیین نامه‌ها، قوانین و مقررات سازمان
۸۰	۹۷	۱۷۲	۴۲	۲۹	آگاهی از حقوق سازمان
۱۹۶	۱۱۳	۷۲	۲۶	۱۳	نقش آموزش در افزایش آگاهی از حقوق تکالیف متقابل.

منبع: یافته‌های پژوهش

زیاد، ۱۶/۹٪ گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند و بیانگر این نکته است که میزان آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود در حد متوسطی قرار دارد.

با بررسی توزیع فراوانی سوالات مربوط به آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود مشخص می‌شود که از کل پاسخگویان حدود ۶/۱٪ گزینه خیلی کم، ۱۷/۹٪ گزینه کم، ۳۶/۹٪ گزینه متوسط، ۲۲/۲٪ گزینه



شکل ۵: نمودار آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود

نقش نهادهای امنیتی مستقر در پاسبانی از حقوق مسافران با ۴.۲۷۱ و کافی بودن تعداد اتوبوس برای مسیرهای مختلف با ۴.۲۱۴ و نظارت بر عرضه کنندگان مواد غذایی به لحاظ بهداشتی با ۴.۱۸۵ و گزینه نظارت بر واحدهای تجاری و قیمت کالا با ۳.۲۳۵ وضعیت بهداشتی پایانه‌ها با ۳.۱۵۸ و توجه اتوبوس‌ها به توقف برای انجام فرایض دینی و صرف غذا با ۲.۳۵۴ سوال نظارت سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها بر کیفیت وسایل حمل و نقل با ۲.۸۷۴ و سوال تجهیز پایانه‌ها به امکانات مورد نیاز با ۲.۲۹۲ نظارت سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها بر کیفیت عرضه خدمات شرکت‌های مسافری با ۲.۲۶۹ و وضعیت فضای سبز پایانه‌ها با ۲.۲۵۴ به ترتیب در رده‌های بعدی قرار می‌گیرند. که همه گزینه‌ها با سطح معناداری ۹۵٪ تایید فرضیه را نشان می‌دهد. و نشان دهنده عدم توجه به حقوق شهروندان

۲-۳- یافته‌های استنباطی

در رابطه با فرضیه اول باتوجه به جدول (۱)، چون در آزمون T اعداد بالاتر از ۲.۲۳ مورد تایید است. به این معناست که رابطه معنا داری برقرار است، در تمام مقادیر عددی ما میزان T بالاتر از ۲/۲۳ است. بنابراین تمام گویه‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهیم به این طریق که در پاسخ اول که سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها نتوانسته حقوق شهروندان را در ارائه خدمات خود رعایت کند در این میان گزینه، امکانات رفاهی مورد نیاز معلولان و سالمندان و اتاق مادر و کودک‌ها بیشترین امتیاز یعنی ۵.۰۷۰- را کسب کرده است که در حقیقت موید فرضیه بوده که سازمان نتوانسته در این بخش نیاز شهروندان را برآورده کند و ۵.۰۷۰- معنا داری در سطح ۹۹ درصد تایید فرضیه را نشان می‌دهد. و سوال اعطای حق اعتراض به اشخاص متضرر از تصمیمات و اقدامات پایانه‌ها با ۴.۵۰۳- و

معنا داری جامع از بهم پیوستن تمام گویه‌ها بدست آمد، که جدول شماره ۴ سطح معنا داری با عدد ۰۰۰. نشان داده شده و بالاترین و پایین‌ترین حد ما هر دو منفی هستند هستند که نشان دهنده ی تایید فرضیه است.

و مسافران در این بخش هستیم که باید در این زمینه‌ها توجه بیشتری مبذول گردد تا میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات این سازمان افزایش یابد و فرضیه اول در مورد عدم رعایت حقوق شهروندان توسط سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها تایید می شود. هم چنین در انتها با استفاده از copute کردن تمامی سوالات (حقوق شهروندان و تکالیف سازمان) یک

جدول ۵- یکسان سازی نمره متغیرها برای حقوق شهروندان و تکالیف سازمان

T پایایی آزمون = 80					
T آزمون	درجه آزادی	سطح معنا داری	اختلاف میانگین	معناداری در سطح ۹۵	
				پایین ترین حد	بالاترین حد
-57.522-	82	.000	-41.10843-	-42.5301-	-39.6868-

منبع: یافته‌های پژوهش

اضافی به داخل اتوبوس با 3.7700، در رده‌های بعدی قرار دارند که همه گزینه‌ها با سطح معناداری ۹۵/تایید فرضیه را نشان می دهد. نشان دهنده این است که شهروندان تکالیف خود را در قبال سازمان پایانه‌ها انجام داده اند.

هم چنین در انتها با یکسان سازی سوالات مربوط به حقوق شهروندان و تکالیف سازمان یک معنا داری جامع از بهم پیوستن تمام گویه‌ها بدست آمد، که در جدول شماره ۵ سطح معنا داری با عدد ۰۰۰. نشان داده شده و بالاترین و پایین‌ترین حد ما هر دو منفی هستند که نشان دهنده ی تایید فرضیه است.

در رابطه با فرضیه دوم که شهروندان حقوق سازمان را رعایت کرده اند، با توجه به جدول (۲)، چون در آزمون T اعداد بالاتر از ۲.۲۳ مورد تایید است. به این معناست که رابطه معنا داری برقرار است، در تمام مقادیر عددی ما میزان T بالاتر از ۲/۲۳ است. و گزینه‌های رعایت نظافت در محیط پایانه با 4.5152، حضور به موقع طبق ساعت درج شده در بلیط با 4.4900، رعایت قوانین داخل اتوبوس با 4.3400، مقید بودن به حفظ اموال عمومی پایانه با 4.3300، انجام وظایف خود نسبت به سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها با ۳.۹۲۳۰، تهیه بلیط برای خود و کودکان بالای ۵ سال با 3.8022، و توجه به مسأله آوردن بار

جدول ۶: یکسان سازی نمره متغیرها برای حقوق سازمان و تکالیف شهروندان

T پایایی آزمون = ۸۰					
T آزمون	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	معناداری در سطح ۹۵	
				پایین ترین حد	پایین ترین حد
-120.166-	89	.000	-39.65556-	-40.3113-	-38.9998-

منبع: یافته‌های پژوهش

متغیر وابسته تحصیلات رابطه معنا دار و مثبتی وجود دارد که هر قدر میزان تحصیلات بالا باشد میزان آگاهی نیز بیشتر خواهد بود که با سطح معنا داری 010، نشان دهنده وجود رابطه بین متغیر تحصیلات و میزان آگاهی است. اما در رابطه با متغیر سن نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین میزان آگاهی افراد با متغیر سن رابطه معنا داری وجود ندارد که سطح معناداری 599. نشان دهنده عدم وجود رابطه بین متغیر سن و میزان آگاهی است.

در رابطه با فرضیه ی سوم که به نظر می‌رسد بین آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف خود در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها با متغیرهای سن و سطح تحصیلات آنها رابطه وجود دارد. ابتدا گویه‌هایی که در زمینه آگاهی از شهروندان مطرح شده بود را در نرم افزار Spss یکسان سازی نموده و سپس این متغیر جدید را که از حاصل جمع بین ۶ سوال بدست آمده بود را با دو متغیر سن و میزان تحصیلات مورد بررسی قرار داده و از طریق آزمون رگرسیون این نتیجه حاصل شد که بین میزان آگاهی شهروندان با

جدول ۷: تحلیل رابطه بین متغیرهای سن تحصیلات با متغیر آگاهی شهروندان

	سطح معنی داری		
	بتا	انحراف معیار	بتای استاندارد شده
میزان آگاهی شهروندان	6.501	.803	.000
سن	-.141-	.267	-.052-
میزان تحصیلات	-.510-	.194	-.261-

منبع: یافته‌های پژوهش

آکادمیک و با رویکرد مطالعه کاربردی بررسی نشده است. اغلب مطالعات انجام شده در این حوزه که در قالب مقالات و کتب منتشر شده اند معطوف به جنبه‌های نظری و کلی گویی‌های مصداقی بوده اند. طبعاً دستیابی به خروجی‌های پژوهشی دقیق به منظور کاربردی کردن آنها در حوزه روابط متقابل حقوقی شهروندان و هر یک از سازمانها و نهادهای تابعه شهرداری مستلزم انجام مطالعه ای دقیق با رعایت روش‌های علمی است. این مقاله با روشی علمی به بررسی وضعیت حقوق و تکالیف متقابل شهروندان و سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها در پایانه‌های جنوب و غرب شهر تهران پرداخته. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها توانسته در ارائه خدمات خود، حقوق شهروندان رعایت کند بنا

با توجه به نتیجه جدول رگرسیون که در بالا نشان داده شده است این نتیجه بدست می‌آید که در بررسی تاثیر رابطه بین متغیرهای وابسته سن و میزان تحصیلات بر متغیر مستقل میزان آگاهی شهروندان این نتیجه حاصل شد که متغیر وابسته سن بر میزان آگاهی اثر نداشته است چون که سطح معنی داری با عدد 599 نشان داده شده که بالاتر از 005. است اما متغیر تحصیلات چون سطح معنی داری آن با عدد 010. نشان داده شده بیانگر معنا داری این متغیر با آگاهی شهروندان است.

۴- نتیجه گیری

موضوع حقوق و تکالیف شهروندان در کلانشهر تهران علیرغم اینکه ادبیات تحقیقاتی گسترده و وسیعی دارد ولی تاکنون در قالب یک طرح مطالعاتی

افزایش نظارت بر پایانه‌ها خصوصاً از لحاظ بهداشتی، قیمت کالا و خدمات، فراهم آوردن امکانات مورد نیاز برای معلولان و سالمندان و کودکان و مادران و تجهیز پایانه‌ها به امکانات مورد نیاز شهروندان از قبیل مبلمان، پارک‌های کوچک.

منابع

امامی، حسن، (۱۳۴۲)، حقوق مدنی، انتشارات کتاب فروشی اسلامیه، چاپ دوم، تهران، ص ۲.

ثابت سعیدی، ارسلان، (۱۳۸۶)، حقوق اساسی، انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ بیست و دوم، تهران، صفحه ۱۳۲.

جوادی آملی، عبدالله، (۱۳۸۵)، حق و تکلیف در اسلام، انتشارات اسراء، قم، ص ۳.

کامیار، غلامرضا، (۱۳۸۹)، حقوق شهری و شهرسازی، تهران، انتشارات مجد، ص ۴۳.

مصباح یزدی، محمدتقی، (۱۳۸۰)، نظریه حقوقی اسلام، انتشارات موسسه آموزشی پژوهشی امام خمینی، چاپ اول، قم، ص ۲۰.

میر موسوی، سید علی، حقیقت، سید صادق، (۱۳۸۸)، مبانی حقوق بشر از دیدگاه اسلام و دیگر مکاتب، سازمان انتشارات فرهنگ و اندیشه اسلامی چاپ ششم، تهران، صفحات ۱۲۷-۱۲۸.

فالکس، کیث، (۱۳۸۴)، حقوق شهروندی، ترجمه عبدالعزیز ویسی، انتشارات سیروان، تهران، ص ۱۰۳

پورعزت، علی اصغر و دیگران، (۱۳۸۰)، رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمان، فصلنامه علمی

بر این، فرضیه اول در مورد رعایت حقوق شهروندان توسط سازمان رد می شود. در رابطه با فرضیه دوم که شهروندان وظایف و تکالیف خود را در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها انجام داده اند فرضیه ما تایید می شود. و بین متغیر مستقل آگاهی شهروندان با سطح تحصیلات روابط معناداری برقرار است بدین صورت که با افزایش میزان تحصیلات آگاهی نیز افزایش می یابد و بین متغیر سن و آگاهی روابط معناداری وجود ندارد.

۵- پیشنهادها

در نهایت برای افزایش آگاهی های عمومی شهروندان از قوانین و مقررات و حقوق و تکالیف خود در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها موارد زیر پیشنهاد می گردد.

بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در زمینه حقوق و تکالیفشان در قبال سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها به کمک رسانه‌های گروهی.

انتشار و پخش بروشورهای اطلاع رسانی از طرف سازمان پایانه‌ها و پارک سوارها در جهت آگاهی شهروندان از قوانین و مقررات حاکم بر پایانه‌ها و پارک سوارها

برگزاری کلاس‌های آموزشی و توجیهی برای کارکنان سازمان پایانه‌ها و شهروندان برای آشنایی طرفین از حقوق و تکالیف خود.

استقرار روش های ترویج، تشویق و تسهیل مشارکت های عمومی در اجرای قوانین.

تعیین مراجع ذیصلاح مسؤول رسیدگی و نحوه برخورد قانونی و معرفی آنان به شهروندان

افزایش زمینه مشارکت شهروندان در جهت تصویب قوانین در رابطه با حوزه مدیریت شهری

- پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۴، تهران، ص ۱۵.
- توسلی، غلام عباس و حسینی، سید محمود، (۱۳۸۳)، واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲، تهران، ص ۳۵.
- توکلی، فرحناز، (۱۳۸۰)، هویت شهروندی؛ حقوق و تکالیف، ماهنامه شهرداری ها، شماره ۴۴، تهران، ص ۱۴.
- جاوید، محمد جواد و دیگران، (۱۳۹۱)، نسبت «تکالیف شهروندی» و «تکالیف طبیعی». فصلنامه دیدگاه های حقوق قضایی، دوره هفدهم، شماره ۵۷، تهران، ص ۲۵.
- رضوانی، محمدرضا، (۱۳۸۳)، سنجش و تحلیل سطوح توسعه یافتگی نواحی روستایی در شهرستان سنندج، مجله جغرافیا و توسعه ناحیه ای، شماره ۳، تهران، ص ۱۵.
- شیبانی، ملیحه، (۱۳۸۴)، شهروندی و مشارکت در نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی، فصلنامه حقوق تامین اجتماعی، سال اول، شماره ۱، تهران، ص ۱۶۵.
- صراف، مظفر - عبدالهی، مجید، (۱۳۸۷)، تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور، نشریه پژوهش های جغرافیایی، بهار شماره ۶۳، تهران صفحات ۱۱۵ تا ۱۳۴.
- صفایی بازار جمعه، سمیه و قربانی، محمدعلی، (۱۳۹۰)، ماهیت حقوق شهروندی و سابقه آن در ایران، همایش ملی نظارت قضایی و حقوق شهروندی در نظام جمهوری اسلامی ایران. دانشگاه آزاد کرمانشاه، ص ۳.
- علیا، ساجده، (۱۳۹۰)، جایگاه حقوق شهروندی در عصر هخامنشیان، تعالی حقوق، سال چهارم / شماره ۱۳ و ۱۴ / مهر، آبان، آذرودی، تهران، صفحات ۱۷۹ تا ۱.
- لطفی، حیدر و دیگران، (۱۳۸۸)، مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقا حقوق شهروندان، فصلنامه جغرافیای انسانی، سال دوم، شماره اول، تهران، صفحه ۱۰۶.
- محمدی، جمال و تبریزی نازنین، (۱۳۹۰) سنجش میزان آگاهی های عمومی به حقوق شهروندی و قوانین شهری (مورد مطالعه: گروه سنی ۲۰ تا ۳۵ سال شهرهای ساری، بابل، آمل و قائمشهر) جامعه شناسی مطالعات جوانان بهار (۱): تهران صفحات ۱۷۵-۱۹۰.
- نجاتی حسینی، سید محمود (۱۳۸۰)، بررسی جایگاه مفهوم شهروندی در قانون شهرداری، انتشارات سازمان شهرداری های کشور، چاپ اول، تهران.
- <http://terminals.tehran.ir>.
- مهرپور، حسین، (۱۳۹۰)، بررسی عوامل اثرگذار بر مسئولیت پذیری شهروندان شهر تهران و ارائه الگوی بهینه، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- Friedmann, J (2002), the prospect of cities. Minneapolis: University of Minnesota Press. p 168
- Richards, M. & WBLLS, A (2004), Impacts of illegality & barriers to legality. Henduras, International Forestry Review.
- The New Encyclopedia Britannica, (1991), chicago: the university of chicago, v. 3, 15th.