

تدوین چارچوب اجرای حقوق شهروندی مبتنی بر خط‌مشی‌گذاری عمومی در سازمان‌های دولتی ایران

الله‌کرم نصیری،* بیژن عبدالهی،** سعید جعفری‌نیا*** و مهدی خیراندیش****

نوع مقاله: پژوهشی	تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۲/۱۶	تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۷/۳۰	شماره صفحه: ۳۵۹-۳۸۶
-------------------	-------------------------	------------------------	---------------------

حقوق شهروندی به‌عنوان یکی از مهمترین مؤلفه‌های حقوق فردی، سهم بسزایی در احساس عدالت اجتماعی و در نهایت توسعه سیاسی دارد که با ادامه روند، ارکان اصلی توسعه پایدار را در نظام و دولت کامل خواهد کرد. هدف از این پژوهش تدوین چارچوب اجرای حقوق شهروندی مبتنی بر خط‌مشی‌گذاری عمومی در سازمان‌های دولتی ایران است. این پژوهش از نظر هدف اکتشافی و از نوع کیفی است که از روش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد با روش استراوس و کوربین استفاده شده است. مشارکت‌کنندگان این پژوهش شامل خبرگان، سیاستگذاران، مدیران و محققان فعال در حوزه حقوق شهروندی بودند که از روش نمونه‌گیری قضاوتی هدفمند برای انتخاب آنان استفاده شد. براساس نتایج کدگذاری باز و محوری، عوامل علی مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی شامل کیفیت زندگی کاری کارکنان، داشتن آزادی بیان، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، فرهنگ سازمانی، اسناد و قوانین بالادستی و عوامل زمینه‌ای شامل آموزش و توسعه و مهارت‌افزایی، تیم‌سازی، الزامات فرهنگی - اجتماعی، الزامات قانونی، توان اجرایی و زیرساخت فناوری اطلاعات و عوامل مداخله‌گر شامل چالش‌های مدیریتی، چالش‌های سازمانی، موانع قانونی و سیاستی - حاکمیتی بودند. همچنین راهبردهای اجرای حقوق شهروندی شامل کشف استعداد، تفکرگرایی، خودباوری، رسانه‌های جدید، شبکه‌سازی و ارتباطات سازنده و پیامدهای اجرای حقوق شهروندی نیز شامل مسئولیت‌پذیری و عشق به کار، انسجام‌گرایی، افق بلند داشتن، حفظ کرامت، عزت نفس و ارزش‌های انسانی کارکنان بود.

کلیدواژه‌ها: حقوق؛ شهروند؛ حقوق شهروندی؛ سازمان دولتی

* دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه خوارزمی، ایران، تهران (نویسنده مسئول)؛

Email: allahkaramnasiri@gmail.com

Email: biabdollahi@ku.ac.ir

** دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه خوارزمی، ایران، تهران؛

Email: Shamsj58@Khu.ac.ir

*** استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه خوارزمی، ایران، تهران؛

Email: kheirandish@ssau.ac.ir

**** دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه هوایی شهید ستاری، ایران، تهران؛

مقدمه

حقوق شهروندی مفهومی نوپدید در ادبیات مدیریت، حقوق و سایر رشته‌هاست. همچنین گفتمان اجتماعی حاکم بر کشور است که به‌رغم رونق روزافزون کلامی حداقل در خطابه‌های سالیان اخیر، در اجرا و پیاده‌سازی با موانعی روبه‌روست. حقوق شهروندی مجموعه‌ای از حقوق قانونی و رسمی است که برای یک جامعه معین تعریف شده و در آن شهروندان از حقوق خاصی برخوردار می‌شوند (حسینی بهشتی، ۱۳۹۸: ۳). شهروندی، به‌عنوان پدیده اجتماعی مدرن، از مؤلفه‌های محوری نظام‌های سیاسی دموکراتیک و همچنین شاخصی برای نشان دادن تحقق دموکراسی در یک جامعه مدرن است (رضایور و همکاران، ۱۳۹۸). حقوق شهروندی بر سه اصل حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی استوار است که از ارکان اصلی حقوق بشر محسوب می‌شود. شهروند در جوامع دموکراتیک به افرادی اطلاق می‌شود که تابعیت کشوری را داراست و به تبع این وابستگی از حقوق و مزایایی برخوردار می‌شوند که در قانون اساسی و دیگر قوانین عادی در آن کشور به تصویب رسیده است (علی‌محسنی، ۱۳۸۹: ۱۲۵). شهروند به‌عنوان یکی از پایگاه‌های اجتماعی برای ایجاد حقوق شهروندی به پیش شرط‌هایی همچون دولت دموکراتیک و جامعه مدنی نیاز دارد، زیرا مشارکت فعالانه افراد در اداره امور جاری کشور موجب جوامع آزاد و دموکراتیک می‌شود. در این حالت جامعه مدنی شکل می‌گیرد و زمینه مشارکت مردم فراهم می‌شود (عرب‌احمدی و خزائی، ۱۳۹۷: ۱۱).

در ایران حقوق و قوانین مربوط به شهروندان پیچیدگی‌های بسیار دارد و پاسخگوی نیازها و خواسته‌های مشتریان مراجعه‌کننده به سازمان‌های دولتی نیست. اصول حقوق شهروندی ایجاب می‌کند تا نظام سازمان‌های دولتی براساس رعایت حقوق شهروندی پی‌ریزی شود. با توجه به اینکه سازمان‌های دولتی، خدمت‌رسان هستند، به تبع نقش نیروی انسانی در این سازمان‌ها بسیار مهم است که به جرئت می‌توان گفت ورود هر نوع تجهیزات و امکانات نوین نیز نخواهد توانست نقش بی‌بدیل نیروی انسانی را کم‌رنگ کند و سازمان نیاز مبرمی به داشتن نیروی انسانی توانا و کارا دارد. به نظر می‌رسد یکی از راه‌هایی که می‌تواند در افزایش اثربخشی و کارایی سازمان‌های دولتی نقش بسیار مهمی ایفا کند، تقویت حقوق شهروندی سازمانی در بین کارکنان است؛ انسان در هر جامعه‌ای که زندگی

می‌کند به‌عنوان شهروند آن جامعه دارای حقوقی است که رعایت آن توسط هم‌نوعان و نظام حکومتی حاکم بر آن جامعه امری الزامی و انکارناپذیر است.

پرداختن به موضوع حقوق شهروندی و رابطه آن با سازمان‌های دولتی از آن‌رو مهم است که به مطالعه زوایای مختلف حقوق شهروندی، شناسایی نقش حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی و ارائه مدل با استفاده از نظریه برخاسته از داده‌ها می‌پردازد. از بین بردن تبعیض، ترویج فرصت‌های برابر، مدیریت کارمندان و افرادی که به آنها خدمات ارائه می‌دهند و همچنین محافظت از حقوق شهروندی اعضای سازمان، کارکنان و شهروندان، از اهداف خطیر سازمان‌های دولتی است. حال با توجه به شعار دولت در خصوص حقوق شهروندی و نیاز مبرم کشورهای در حال توسعه همچون ایران به اجرای حقوق شهروندی به‌عنوان یک مطالبه ملی؛ ضعف در اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی یکی از چالش‌های پیش رو در بخش‌های دولتی کشور است. به نظر می‌رسد این معضل به دو دلیل نداشتن درک صحیح از مفهوم حقوق شهروندی و کمبود بستر و الزامات اجرا در سازمان‌های دولتی به وجود آمده است. از این‌رو استقرار نظام حقوق شهروندی با رویکردی بومی برای رفع شکاف موجود و از بین بردن ناکارآمدی نظام اداری و دولتی ضرورت دارد. با این حال تا دستیابی به چارچوب منسجمی برای اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های بخش دولتی شکاف قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. به‌منظور مساعدت برای کاهش نسبی این شکاف ابتدا باید حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی با رویکردی بومی تبیین شود. با توجه به مطالب ذکر شده و نگاهی به وضعیت حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران که وضعیت خوبی ندارند و برای خروج از این وضعیت و اینکه چگونه می‌توان زمینه را برای اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران به وجود آورد؛ در پژوهش حاضر پژوهشگران درصدد تبیین عوامل، فرایندها و الزامات برای اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران است. بنابراین پژوهش حاضر به این مسئله می‌پردازد که مدل حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران چه ابعاد و مؤلفه‌هایی را باید در نظر داشته باشد. شناسایی این مؤلفه‌ها می‌تواند به توسعه بنیانی و مستحکم برای تدوین و کاربرد مدل حقوق شهروندی در سازمان‌های بخش عمومی جمهوری اسلامی ایران مساعدت

کند. بر این اساس در قسمت اول مقاله به بررسی پیشینه پژوهش پرداخته و سپس با استفاده از روش تحلیل داده‌بنیاد به کمک مصاحبه با خبرگان مؤلفه‌ها شناسایی و مدل ارائه شده است.

۱. مبانی نظری

۱-۱. تعاریف و مفاهیم شهر و شهروندی

مفهوم شهروند^۱ عبارت است از: «کسی که در حقوق مدنی یا امتیازات مندرج در قانون اساسی یک کشور برخوردار است. واژه سیتی‌زن که ریشه رومی دارد، در فارسی به شهروند تبعه، هم‌شهری، هم‌وطن، شارمند، شهرتاش و انسان عضو اجتماع ترجمه شده است» (Sangari, 2005: 110). ابتدا کلمه شهروند را می‌توان از حیث واژه‌شناسی تعریف کرد. شهروند از شهر می‌آید و سیتته^۲ از واژه لاتینی سیویتاس^۳ مشتق است. سیویتاس در زبان لاتین تقریباً معادل کلمه پلیس در زبان یونانی است و همان شهر به حساب می‌آید که فقط مجموعه‌ای از ساکنین نیست، بلکه واحدی سیاسی و مستقل به شمار می‌آید. شهروند فقط به ساکن شهر گفته نمی‌شود. عده‌ای دیگر شهروند را از بُعد اجتماعی و دینی تعریف کرده‌اند: «شهروند فردی است که در ساختار اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی در جامعه حضور داشته و در تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و شکل‌دهی آن به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم در سایه همزیستی، تعامل داوطلبانه و تلاش همگام در نیل به سعادت دنیوی و اخروی مؤثر است» (بیات، ۱۳۸۶: ۱۲). به‌طورکلی می‌توان گفت شهروند و شهروندی تا حد زیادی به شرایط خاص کشور و جامعه وابسته است و هر فرهنگی نیز شهروند خاص خود را می‌طلبد. شهروند فردی است که در یک دولت - ملت زندگی می‌کند، از حقوق و مزایایی برخوردار است و مسئولیت‌هایی همچون وفاداری نسبت به دولت برعهده دارد.

1. Citizen
3. Cite
4. Civitas

۱-۲. حقوق شهروندی

یکی از مؤلفه‌های شهروندی که توسط دولت‌ها بسیار مورد تأکید قرار گرفته حقوق شهروندی است. این حقوق همان حقوق مورد نظر تی. اچ. مارشال است یعنی حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی (Delanty, 1990: 285-303). از نظری شهروندی به کسانی که عضو کامل یک اجتماع هستند اعطا می‌شود. آنهایی که چنین جایگاهی دارند درباره حقوق و وظایفی که آن پایگاه به آنها عطا کرده است، برابرند. مارشال مدعی است در سده هفده و هجده میلادی به موازات تحول در نظام حقوقی و دسترسی به دادگاه‌ها و حق برخورداری از قضاوت عادلانه و منصفانه، شهروندی مدنی شکل گرفته است. در سده هجدهم و نوزدهم نیز سازمان‌های دمکراتیک و پارلمانتاریزم به توسعه حقوق سیاسی و شهروندی سیاسی، یعنی حق همگانی برخورداری از رأی، عضویت در اجتماعات و مشارکت سیاسی منجر شده‌اند و سرانجام با پیدایی دولت رفاه در سده بیستم حق شهروندی اجتماعی، یعنی برخورداری از رفاه همگانی پدید آمده است (Marshall, 1994: 19). مدل حقوقی ریشه در سنت لیبرالیستی دارد. نظریه‌پردازان لیبرال بر اهمیت فرد تأکید کرده و اجتماع سیاسی را سازوکاری برای بیشینه کردن رفاه فردی تلقی می‌کنند. افراد به منظور مسائل کنش جمعی باید با همدیگر همکاری کنند. آنها این امر را به واسطه دولت انجام می‌دهند که عرصه‌ای را برای حل چنین مسائلی ایجاد می‌کند. از این رو شهروندی به آشتی منافع افراد و دولت در یک چارچوب قانونی دلالت دارد و به منظور تضمین برخورداری همه افراد جامعه از حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی برابر تأکید می‌شود (Pattie, Seyd and Whiteley, 2004: 15).

۱-۳. ابعاد و مؤلفه‌های حقوق شهروندی

صاحب‌نظران با توجه به نوع نگاه خود، مؤلفه‌هایی برای شهروندی مطرح می‌کنند. منکлер؛ احساس تعهد، احساس برابری، کنجکاوی و ترقی‌طلبی، اطاعت از قانون، توجه به نفع عمومی، مشارکت و ... را از جمله مؤلفه‌های اساسی شهروندی می‌داند (Minkler, 1998: 48).

توماس دی مشارکت، تعاون، همکاری و دانایی محوری (Dee, 2004: 9-10)؛ هویی لیو آراستگی شخصی، دانش محوری محلی - ملی و جهانی، سخت‌کوشی، وطن‌دوستی، تبعیت از قانون، نوع‌دوستی و مشارکت؛ فالکس مسئولیت‌پذیری، بسط ارتباطات انسانی، کل‌نگری و احترام به اصول اخلاقی (Faulks, 2000: 10) و سامرز^۱ تفکر انتقادی، توجه به نفع عمومی، مشارکت در زمینه سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، درک نیازها و نگرش‌های دیگران، رفتار متعهدانه و ... را مدنظر قرار می‌دهند (فتحی و اجارگاه و واحد چوکده، ۱۳۸۸: ۱۷-۱۶).

اندیشه‌ورزی و ژرف‌اندیشی، سعه‌صدر و تحمل اندیشه‌های مخالف، قانون‌گرایی و قانون‌پذیری، احساس خودارزشمندی و عزت و اعتماد به نفس، تمایل به رقابت سازنده، عدم تمکین به روابط مبتنی بر قدرت مستبدانه، تقویت روحیه پرسشگری و کنجکاوی، تمایل به تفکر خلاق و واگرا در حل مسائل مبتلا به محیط پیرامون، توانایی و جرئت در ابراز اندیشه از ویژگی‌هایی است که به‌عنوان پایه‌های مفهوم شهروندی قلمداد می‌شوند (مهرمحمدی، ۱۳۷۷: ۲۳-۲۱). در این مجموعه مؤلفه‌های شهروندی عبارتند از: دانایی محوری، وطن‌دوستی، قانون‌مداری، مسئولیت‌پذیری، مشارکت انتقادی و انتقادپذیری.

۲. پیشینه پژوهش

در زمینه شهروندی مطالعات قابل توجهی شده است که مؤید مسئله‌مند بودن و ضرورت عملی شهروندی در جامعه و در نزد گروه‌های مختلف اجتماعی است. در این قسمت اهم نتایج مطالعاتی که ارتباط موضوعی بیشتری با پژوهش حاضر دارد، معرفی و مرور می‌شود. علی‌محسنی (۱۳۸۹) به «بررسی ابعاد و تحلیل حقوق شهروندی و راهکارهایی برای تربیت و آموزش حقوق شهروندی» پرداخته است. وی اشاره کرده حقوق شهروندی مبتنی بر قرارداد متقابل اجتماعی است و مجموعه‌ای از حقوق «دولت بر مردم» و «مردم بر دولت» و به‌عنوان یک احساس مشترک عمومی نسبت به هویت ملی و اجتماعی با موانع و مشکلاتی همراه است. موانع و مشکلات اجرای حقوق شهروندی در ایران، بیش از هر

1. Hui liu

2. Summers

عوامل معطوف به عدم تبیین جایگاه حقوق شهروندی، فقدان آموزش حقوق شهروندی و نهادینه نشدن آن در لایه‌های متعدد اجتماعی است.

سونجا ازمرلی^۱ (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «سرمایه اجتماعی و هنجارهای شهروندی: رابطه‌ای مبهم» نشان داده است که افراد برخوردار از اعتماد تعمیم‌یافته و اعتماد به نهاد‌های سیاسی، بیشتر قائل به هنجار نظم اجتماعی هستند. توسلی نائینی (۲۰۱۰) در مقاله «آموزش حقوق بشر» بیان کرده شناخت حقوق و آزادی‌ها ابزاری اساسی برای تضمین احترام به حقوق همه افراد است. مجمع عمومی سازمان ملل متحد این موارد را به‌عنوان یکی از مهمترین اهداف در راستای حقوق مندرج در اعلامیه جهانی حقوق بشر اعلام کرده است. این برنامه جهانی به دنبال ترویج درک مشترکی از اصول و روش‌های اساسی آموزش و پرورش حقوق بشر است. در این برنامه، آموزش باید ارزش‌هایی مانند صلح، عدم تبعیض، برابری، عدالت، عدم خشونت، بردباری و احترام به حقوق بشر و آزادی‌های اساسی را در میان تمام ملل ارتقا دهد. بنابراین در نهایت باید آموزش اطلاعات عمومی در خصوص حقوق بشر به‌عنوان یک عنصر ضروری برای همه جوامع در نظر گرفت تا در نهایت دنیا برای ارتقا و دستیابی به احترام متقابل و روابط پایدار در میان ملت‌ها، شهروندان خوبی را برای آینده تربیت کند.

برمبنای پژوهش بخارایی، شربتیان و کبیری (۱۳۹۶) با عنوان «تحلیل جامعه‌شناختی وضعیت شهروندی فرهنگی شهروندان تنکابن» با کاهش سرمایه فرهنگی در نزد شهروندان تنکابنی، فرهنگ شهروندی نیز تنزل پیدا کرده است. نتایج پژوهش ملاپور (۱۳۹۲) با عنوان «بررسی میزان آگاهی شهروندی در میان معلمان منطقه ۱۱ آموزش و پرورش تهران» نشانگر آن است که کمترین میزان آگاهی معلمان مربوط به بُعد سیاسی حقوق شهروندی بوده است و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری با آگاهی شهروندی دارد. همتی و احمدی (۱۳۹۳) در پژوهش پیمایشی «تحلیل جامعه‌شناختی از وضعیت فرهنگ شهروندی و عوامل تبیین‌کننده آن در شهر ایوان»، فرهنگ شهروندی را در قالب مؤلفه‌های مدارای اجتماعی،

مشارکت جویی، انجام رفتارهای مدنی، اعتماد بین شخصی، عام‌گرایی، مسئولیت‌پذیری، نوع‌دوستی و پیروی از قانون سنجیده است. نتایج حاکی از رابطه مثبت باورهای مذهبی و رابطه منفی احساس آنومی با شاخص ترکیب فرهنگ شهروندی است.

مئیر و اونزیوا^۱ (۲۰۱۴) در پژوهش «تحول حقوق بشر در سیاست سازمان بهداشت جهانی و آینده حقوق بشر از طریق مدیریت بهداشت جهانی» پیشنهاد داده‌اند با توجه به اینکه سازمان بهداشت جهانی قصد دارد در بالاترین سطح برای تحقق حقوق بشر برای پیشبرد سلامت جهانی قرار گیرد و درعین حال با محدودیت‌های سیاسی در روابط بین‌الملل، مقاومت سازمانی به گفتگوهای حقوقی و متضاد پزشکی با حقوق بشر برخورد است؛ می‌تواند برای توسعه و اجرای حقوق بشر برای سلامت جهانی، نقش فعالی در رهبری حقوق بشر در دبیرخانه سازمان بهداشت جهانی داشته و با نگاهی به سازمان‌ها و نهادهای آینده ترتیبی اتخاذ کند تا از حقوق بشر دفاع کرده و از آن به‌عنوان یک چارچوب هنجاری برای حکمرانی سلامت جهانی استفاده کند.

کاووسی و حسینی راد (۱۳۹۴) در پژوهش «راهکار ارتقای حقوق شهروندی از منظر امام علی (ع)» شاخص‌های مدنظر آن حضرت را حفظ حق کرامت، احترام انسانی و برابری آحاد جامعه در مقابل قانون می‌دانند. همچنین شهروندان؛ صاحب حق در تعیین سرنوشت خود، ناظر بر اداره امور و حق بازخواست از متصدیان را دارند و حکومت خدمتگذار مردم است. هایدر^۲ (۲۰۱۸) با نام بیهاری‌ها در بنگلادش و دسترسی محدود آنها به حقوق شهروندی، اثبات کرد سیاست‌ها و شیوه‌های تبعیض‌آمیزی در ارائه خدمات عمومی در سطوح مختلف در رابطه با نحوه دسترسی به آموزش عمومی و اشتغال به ویژه در مورد گذرنامه‌ها و مجوزهای رانندگی وجود دارد.

سوسنوسکی^۳ (۲۰۱۹) در مقاله‌ای با عنوان «توافق‌نامه‌های آشتی به‌عنوان تعهدات خفه‌شونده برای اصلاحات حقوق شهروندی در جنگ داخلی سوریه» به بررسی موردی

-
1. Meier and Onzivub
 2. Haider
 3. Sosnowski

شهر داریا پرداخت. در بررسی وی اثبات شد رعایت عدالت، احقاق حقوق شهروندان، تبعیض نژادی و رعایت حقوق زنان و کودکان از امور بدیهی برای تحقق حقوق شهروندی است.

سام‌آرام و برزگر پاریزی (۱۳۹۵) «احساس برخورداری از حقوق شهروندی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن» را بررسی و مشخص کردند که این احساس در بین جوانان در سطح متوسط است و میزان حضور فرد در حوزه عمومی، نوع جامعه‌پذیری آن در خانواده و میزان استفاده از رسانه‌های داخلی و خارجی نیز بر احساس برخورداری از حقوق شهروندی در بین جوانان می‌تواند تأثیرگذار باشد. سلیمی (۱۳۹۶) نیز به بررسی اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری ایران پرداخت و نشان داد اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری، منبعث از منشور حقوق شامل مواردی مانند اداره شایسته امور کشور بر پایه قانون‌مداری، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف، بی‌طرفی قضایی، بهره‌گیری غیرتبعیض‌آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، امکان فرصت‌های آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری، بهره‌گیری شهروندان از فرصت‌های شغلی مناسب و ... است. در پژوهشی دیگر رضوی و کلهرنیا گل‌کار (۱۳۹۶) «رضایت از پیشگیری کیفری و غیرکیفری پلیس در ارتباط بین احترام به حقوق شهروندی با احساس امنیت اجتماعی شهروندان» را بررسی و بیان داشته‌اند که احترام به حقوق شهروندی هم به‌طور مستقیم و هم غیرمستقیم بر احساس امنیت اجتماعی تأثیر می‌گذارد. در مسیر غیرمستقیم احساس امنیت اجتماعی با رضایت از پیشگیری باعث افزایش احساس امنیت اجتماعی می‌شود. با توجه به نتایج به‌دست آمده می‌توان با آموزش‌های ضمن خدمت و برگزاری کارگاه‌ها شرایطی را فراهم کرد که مجریان فعلی قانون به هنگام انجام مأموریت‌های پیشگیرانه کیفری و غیرکیفری، رعایت حقوق شهروندی را مدنظر داشته باشند. بیات کمیتکی، یزدان‌پناه و بالوی (۱۳۹۷) در پژوهش «از حقوق بشر تا حقوق شهروندی؛ از فاعلیت تا مشارکت» در چارچوب حقوق شهروندی با تکیه بر اهمیت نقش سیاسی متمایزکننده افراد جامعه در شکل دادن و حمایت از زندگی جمعی، نشان دادند که آنها می‌توانند شرایط حاکم بر زندگی اجتماعی را به شکل برابر تشخیص دهند. این موقعیت نه تنها به صورت

مساوی بهره‌مندی از فواید جمعی ناشی از مشارکت سیاسی را تضمین می‌کند؛ بلکه تکالیف برابری را برای حمایت و تقویت آنها در برمی‌گیرد. در این باره شهروند «حق برداشتن حق‌ها» را شکل می‌دهد و از این منظر که این توانایی را به خود آنان واگذار می‌کند تا تصمیم بگیرند خواهان چه حق‌هایی هستند و چطور اعمال شود؛ متمایز از حقوق بشر تلقی می‌شود. اوری سوید^۱ (۲۰۱۸) در پژوهش «تأثیرات سازمان‌های بین‌المللی غیردولتی در ممانعت از نقض حقوق بشر» بیان کرد که آیا سازمان‌های غیردولتی بین‌المللی می‌توانند نقض حقوق بشر را هنگامی که درگیری‌های مسلحانه رخ می‌دهد، کاهش دهند؟ نتایج وی نشان داد ارتباطی بین حضور این سازمان‌ها و بهبود شرایط حقوق بشر وجود دارد. در پژوهش دیرپلوگ و وانکلی^۲ (۲۰۱۸) با عنوان «مسئولیت اجتماعی شرکت در حفظ حقوق بشر در کارکنان سازمان و پروژه‌ها»؛ چالش‌های عمده‌ای در ارتباط با جنبه‌های سازمانی مانند محدودیت و فشارهای زمانی از طریق بخش‌های فنی سازمان، نقصان برنامه‌ریزی اولیه در مورد مدیریت اثرات اجتماعی و همچنین نبود کارکنان باتجربه در بخش‌های اجتماعی وجود دارد. از این رو پیشنهاد می‌شود:

۱. شرکت‌ها باید به دقت موقعیت‌های عملکرد روابط اجتماعی را درون پروژه در نظر بگیرند.
۲. داشتن تعهد بیشتر در سطح سایت پروژه و در همه مراحل پروژه برای اطمینان از دستیابی استانداردهای بین‌المللی به عملکرد زیست‌محیطی و اجتماعی،
۳. داشتن تخصص کافی در زمینه حقوق بشر در سطح سایت پروژه،
۴. پروژه‌های اسکان مجدد و برنامه‌های جبران خسارت و پرونده‌ها باید سند چگونگی برخورد با موضوعات حقوق بشر را مشخص کنند،
۵. باید نظارت کافی از قراردادهای فرعی انجام شود،
۶. پروژه‌ها باید به درستی برای مدیریت مسائل حقوق بشر بدون در نظر گرفتن واقعیت‌های محیط عملیاتی پیچیده برنامه‌ریزی شوند،
۷. شرکت‌ها باید مسائل مربوط به حقوق بشر را در جذب و جمع‌آوری مطالب در

1. Ori Swed

2. Der Ploeg and Vanclay

نظر بگیرند. سلیانی، فلاح‌زاده ابرقوئی و معتضدیان (۱۳۹۸) به بررسی «حقوق شهروندی در نظام اداری: تحلیلی بر چالش‌های اجرا» پرداختند. براساس یافته‌های پژوهش ۳۷ عامل به‌عنوان چالش شناسایی و در قالب پنج چالش کلی (مجریان، عوامل ساختاری، عوامل فرایندی، عوامل زمینه‌ای و شهروندان) دسته‌بندی شدند. حسینی بهشتی (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان «منشور حقوق شهروندی: ارزیابی نقادانه از منظر میان‌رشته‌ای» انجام داد. وی با استفاده از مباحث مطرح در سه دیدگاه اصلی شهروندی یعنی لیبرال، جمهوری‌گرا و جمهوریت‌گرا به تفسیر و ارزیابی منشور حقوق شهروندی جمهوری اسلامی ایران پرداخته شد. رضاپور و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین متغیرهای زمینه‌ای و آگاهی از حقوق شهروندی رابطه معناداری وجود ندارد؛ اما بین متغیرهای رسانه‌های جمعی، حقوق مدنی، حقوق سیاسی، حقوق اجتماعی، مشارکت اجتماعی و متغیر آگاهی از حقوق شهروندی رابطه معناداری در سطح $(P/000 >)$ و با ۹۹ درصد اطمینان وجود دارد. نوروزی و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت در گردشگری شهر بارسلون و اصفهان انجام دادند. نتایج نشان داد قوانین و سیاست‌ها، در دسترس بودن امکانات و تجهیزات، بیمارستان‌ها، دسترسی به اطلاعات، پایانه‌ها، ایستگاه‌های حمل‌ونقل، اسکان، مکان‌های تاریخی و توریستی و ساختمان‌ها مورد توجه مدیران شهری بارسلون قرار گرفته‌اند.

در بررسی پیشینه پژوهش نشان داده شد که در سال‌های اخیر به ندرت پژوهشگران الگوی جامعی برای اجرای حقوق شهروندی ارائه کرده‌اند و بیشتر بر جنبه‌های خاصی تکیه و در شرح و بسط آن کوشیده‌اند، بنابراین هر کدام با زاویه‌ای خاص و روشی ویژه به موضوع حقوق شهروندی و اجرای آن پرداخته‌اند. در بررسی پژوهش‌های خارجی نیز مشابه این عنوان یافت نشد. بنابراین محقق در راستای مسئله پژوهش و اهداف تعیین شده برای اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران و با توجه به ضعف ادبیات در خصوص موضوع و نبود تحقیقی جامع در این زمینه و با توجه به اینکه قرار است نتایج این کار تحقیقی به صورت بومی استفاده شود؛ با انجام مصاحبه با خبرگان، مدیران و

سیاستگذاران حقوق شهروندی و مفاهیم استخراج شده از گفتگوها دسته‌بندی، کدگذاری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف اکتشافی به شمار می‌رود و از نظر چگونگی گردآوری داده‌ها به‌منظور ارائه مدلی برای اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران از روش پژوهش کیفی استفاده کرده است. مشارکت‌کنندگان این پژوهش را سیاستگذاران، مدیران، محققان و خبرگان فعال در زمینه حقوق شهروندی تشکیل می‌دهند. در این پژوهش از روش‌های نمونه‌گیری قضاوتی هدفمند استفاده شده است. در بخش کیفی این تحقیق از ابزار مصاحبه برای جمع‌آوری دیدگاه‌های خبرگان حوزه حقوق شهروندی استفاده شده است.

رویکرد جمع‌آوری داده‌ها در راستای پاسخ به سؤالات پژوهش از نوع کیفی است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی گردآوری شده، از راهبرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد با رهیافت استراوس و کوربین^۱ استفاده شده است. فرایند کدگذاری این نظریه داده‌بنیاد از طریق فراگرد تحلیل مستمر داده‌ها و شامل سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی است.

۴. یافته‌های پژوهش

پس از مشخص شدن سؤالات پژوهشی از طریق انتخاب کلیدواژه‌ها و جستجوی این عبارات، منابع شناسایی و پس از تأیید مستندات براساس معیارهای ورودی مشخص شده، استخراج داده‌ها از روش کدگذاری انجام می‌شود.

۴-۱. استخراج اطلاعات، تحلیل و مدل نهایی

این گام بشامل استخراج اطلاعات از مستندات و منابع مورد تأیید است. در این مرحله از روش کدگذاری باز و محتوایی (محوری) استفاده شده است. بیش از ۱۲۰۰ کد باز از منابع تأیید شده در گام‌های قبلی استخراج شد. پس از بررسی کدهای باز و دسته‌بندی آنها، محقق در قالب ۳۰ مفهوم و ۹ مقوله فرعی و ۳ مقوله اصلی را با استفاده از پارادیم استراوس و کوربین دسته‌بندی کرده و با انجام مصاحبه‌ها و تحلیل داده‌ها، درک عمیق‌تری در رابطه با موضوعات مطرح شده به دست آورده است. سپس بین مقوله‌ها و ویژگی‌های شناخته شده در مرحله اول کدگذاری، حرکت رفت و برگشتی انجام شده است. مصاحبه‌ها تا جایی ادامه یافت که مقوله‌ها به حد اشباع نظری رسیدند.

سؤال اول: عوامل علی مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران کدامند؟ در پی پاسخ به این سؤال کد (A) مربوط به عوامل علی است که نتایج حاصل از مقوله‌بندی کدها در مرحله کدگذاری محوری در جدول ذیل ارائه شده است.

جدول ۱. عوامل علی (کدهای باز و محوری)

کد محوری	کد باز	کد
کیفیت زندگی کاری کارکنان	پاداش مناسب و کافی	A1
	تأمین امنیت در محیط کار	A2
	شایسته‌سالاری	A3
	امنیت شغلی	A4
	وجود فرصت‌های رشد و ارتقا	A5
	وضعیت کار و فضای حاکم بر زندگی	A6
داشتن آزادی بیان	سازوکار ابراز نارضایتی	A1
	تکثر و تنوع سازوکارهای اطلاع‌رسانی در سازمان	A2
	بالا بودن سطح آگاهی و فرهنگی کارکنان	A3
	آزادی در ابراز ایده‌ها	A4
	آزادی پس از بیان و عدم اعمال فشار	A5
	دغدغه به مسائل سازمان	A6

کد محوری	کد باز	کد
پاسخگویی و مسئولیت پذیری مدیران و کارکنان	داشتن صداقت و صراحت	A1
	عدم دخالت حوزه‌ای غیرمرتبط در سازمان	A2
	عملگرا در پاسخگویی نه شعاری بودن	A3
	انجام صحیح وظایف محوله	A4
	داشتن برنامه و هدفمندی	A5
	کارکنان سازگار و انعطاف پذیر	A6
فرهنگ سازمانی	ایجاد باور مشترک جهت تحقق هدف	A1
	شناخت ضرورت اجرای حقوق شهروندی	A2
	ایجاد تعاملات گروهی مؤثر در سازمان	A3
	تفکر اجتماعی	A4
	تقویت شاخص‌های فرهنگی	A5
	توجه به مزیت‌های فرهنگی	A6
	سازگاری فرهنگی	A7
اسناد و قوانین بالادستی	تطبيق با سایر اسناد و سیاست‌های بالادستی	A1
	استفاده از قوانین و مقررات تسهیلگر	A2
	وجود و یا تدوین اسناد و مدارک بارز	A3
	تدوین و اعمال منشور اخلاقی	A4
	توجه بیشتر به اعمال رویکردهای ارزش محور در اسناد	A5
	صراحت و عدم ابهام در قوانین بالادستی	A6

مأخذ: یافته‌های تحقیق.

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود براساس نتایج حاصل از کدگذاری باز و محوری؛ کیفیت زندگی کاری کارکنان، داشتن آزادی بیان، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، فرهنگ سازمانی، اسناد و قوانین بالادستی در دسته عوامل علی مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی قرار می‌گیرند.

سؤال دوم: عوامل زمینه‌ای مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران کدامند؟ در پی پاسخ به این سؤال کد (B) مربوط به عوامل زمینه‌ای است که نتایج حاصل از مقوله‌بندی کدها در مرحله کدگذاری محوری در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. شرایط زمینه‌ای (کدهای باز و محوری)

کد محوری	کد باز	کد
آموزش و توسعه و مهارت‌افزایی	انجام نیازسنجی آموزشی جهت اجرا	B1
	تدوین آموزش‌های مهارت‌محور	B2
	آشنایی با فناوری‌های روز	B3
	بهبود سبک کار	B4
	پرورش استعدادها و تقویت نوآوری	B5
	گسترش فرهنگ مطالعه و استفاده از وسایل ارتباط جمعی	B6
	آموزش روحیه مربی‌گری در اجرا	B7
تیم‌سازی	تقویت ریسک‌پذیری	B1
	تشویق به استقلال	B2
	تغییر دیدگاه افراد نسبت به خودشان و ایجاد روحیه در آنها	B3
	ایجاد شادابی در افراد از طریق مشارکت در سازمان	B4
	کمک به بهبود روابط با همکاران	B5
	ایجاد احساس خودکارآمدی	B6
الزامات فرهنگی - اجتماعی	حمایت اجتماعی	B1
	تقویت نگاه فرهنگی و اجتماعی به حقوق شهروندی	B2
	پذیرش اجتماعی	B3
	هنجارهای فرهنگی و اجتماعی	B4
	تقویت ارزش‌های اجتماعی	B5
	گرایش‌های قومی و قبیله‌ای در اجرای قوانین	B6
الزامات قانونی	ارائه دستورالعمل و و بخشنامه‌های مشخص به کارکنان	B1
	رفع پیچیدگی‌های بوروکراتیک اجرا	B2
	ایجاد اهداف مشترک برای کارکنان و شهروندان	B3
	تسهیل و آسان‌سازی قوانین مرتبط	B4
	ایجاد سازوکار برخورد با متخلفین	B5

کد محوری	کد باز	کد
زیرساخت فناوری اطلاعات	ایجاد کانال‌های ارتباطی با شهروندان	B1
	میزان اطمینان از اطلاعات؛	B2
	به‌هنگام و در دسترس بودن اطلاعات مورد نیاز شهروندان	B3
	استفاده از فناوری‌های رایانه‌ای	B4
	توسعه زیرساخت‌های ارتباطی	B5
	تأکید بر ابزارهای تکنولوژی	B6
	استفاده از روش‌های نوین کسب اطلاعات	B7
توان اجرایی	داشتن برنامه هدفمند	B1
	ایجاد هم‌افزایی	B2
	وجود افراد توانمند و شایسته در بدنه دولت	B3
	تقویت حمایت‌های عاطفی و قانونی در حین اجرا	B4
	سرعت در تصمیم‌گیری	B5
	مدیریت بحران	B6

مأخذ: همان.

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود براساس نتایج حاصل از کدگذاری باز و محوری؛ آموزش و توسعه و مهارت‌افزایی، تیم‌سازی، الزامات فرهنگی - اجتماعی، الزامات قانونی و زیرساخت فناوری اطلاعات در دسته عوامل زمینه‌ای مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی قرار می‌گیرند.

سؤال سوم: عوامل مداخله‌گر مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران کدامند؟ در پی پاسخ به این سؤال کد (C) مربوط به عوامل مداخله‌گر است که نتایج حاصل از مقوله‌بندی کدها در مرحله کدگذاری محوری در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. عوامل مداخله‌گر (کدهای باز و محوری)

کد محوری	کد باز	کد
چالش‌های مدیریتی	نبود حمایت‌های مناسب	C1
	عدم ساختاردهی مناسب	C2
	نبود خودباوری از سوی مدیریت	C3
	بی‌توجه به نیازهای کارکنان	C4
	عدم تعادل کار - زندگی	C5
چالش‌های سازمانی	شناسایی کانون‌ها و بسترهای جرم‌خیز در ساختار	C1
	بزرگی بیش از اندازه سازمان‌ها	C2
	ضعف در ارزیابی عملکرد واحدها	C3
	پپیچیدگی بوروکراتیک نظام اداری	C4
	تغییر سبک کاری	C5
	افزایش استرس‌ها و تنش‌های روحی و روانی کارکنان	C6
	کاهش شادی با اصلاح باورها و معقول‌سازی آنها	C7
موانع قانونی	عدم بروز استعداد و بالندگی با شادی و نشاط	C1
	نبود رویکرد آموزشی مشخص در زمان کار	C2
سیاستی و حاکمیتی	تقویت ظرفیت‌های نظارتی در اجرای حقوق شهروندی	C1
	برخورد مناسب با کارکنان متخلف	C2
	نبود شفافیت در مسئولیت‌ها	C3
	نبود زیرساخت‌های قانونی لازم	C4
	ابهام در قوانین	C5
سیاستی و حاکمیتی	ثبات در سیاستگذاری‌ها	C1
	ملزم کردن کارگزاران به پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	C2
	اجرای حکمرانی خوب	C3
	ارتباط مؤثر بین کارگزاران و شهروندان	C4

مأخذ: همان.

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود براساس نتایج حاصل از کدگذاری باز و محوری؛ چالش‌های مدیریتی، چالش‌های سازمانی، موانع قانونی، و سیاستی و حاکمیتی در دسته عوامل مداخله‌گر مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی قرار می‌گیرند.

سؤال چهارم: راهبردهای مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران کدامند؟ در پی پاسخ به این سؤال کد (E) مربوط به راهبردهاست که نتایج حاصل از مقوله‌بندی کدها در مرحله کدگذاری محوری در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. راهبردها (کدهای باز و محوری)

کد محوری	کد باز	کد
کشف استعداد	ارتقای سطح دانش	E1
	مهارت‌گرایی	E2
	توانمندگرایی	E3
	تمایل به انجام کارهای جدید	E4
	افزایش خوداثربخشی	E5
تفکرگرایی	خودآگاهی	E1
	پذیرش ایده‌های نو	E2
	رفع ترس از ناگفته‌ها	E3
	پذیرش سازمانی	E4
	استقلال فکری	E5
	تقویت استعدادها	E6
خودباوری	تقویت خودباوری	E1
	توجه به نیاز	E2
	حمایت‌های مناسب	E3
	تقویت اعتماد به نفس	E4
	احساس باارزش بودن در کار	E5

کد محوری	کد باز	کد
رسانه‌های جدید	ارائه خدمات ویژه کارکنان	E1
	تقویت سازوکارهای فناوری اطلاعات	E2
	فضای مجازی	E3
	تبلیغات محیطی و رسانه‌ای	E4
	افزایش سواد رسانه‌ای	E5
شبکه‌سازی	آموزش‌های اجتماعی	E1
	پایداری اجتماعی	E2
	هویت اجتماعی	E3
	تعاملات سازنده اجتماعی	E4
	احترام	E5
	معاشرت‌های اثربخش	E6
ارتباطات سازنده	دسترسی به سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطی	E7
	مهارت ارتباطی	E8
	مهارت صحبت کردن	E9
	درک و همدلی	E10
	تصورات ذهنی مناسب از محیط	E11

مأخذ: همان.

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود براساس نتایج حاصل از کدگذاری باز و محوری؛ کشف استعداد، تفکرگرایی، خودباوری، رسانه‌های جدید، شبکه‌سازی و ارتباطات سازنده در دسته راهبردهای مؤثر بر اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی قرار می‌گیرند.

سؤال پنجم: پیامدهای اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران کدامند؟ در پی پاسخ به این سؤال کد (G) مربوط به پیامدهاست که نتایج حاصل از مقوله‌بندی کدها در مرحله کدگذاری محوری در جدول ذیل ارائه شده است.

جدول ۵. پیامدها (کدهای باز و محوری)

کد محوری	کد باز	کد
مسئولیت‌پذیری و عشق به کار	آموزش خلاقیت	G1
	تأکید بر مسئولیت‌پذیری	G2
	رقابت قاعده‌مند	G3
	حس اعتماد‌پذیری	G4
	تغییر سبک کاری	G5
	کاهش استرس‌ها و تنش‌های روحی و روانی	G6
	ارتقای شادی با اصلاح باورها و معقول‌سازی آنها	G7
	بروز‌استعداد و بالندگی با شادی و نشاط	G8
انسجام‌گرایی	تقویت هم‌نوایی و خودتطابقی	G1
	احساس مسئولیت متقابل	G2
	یگانگی در شخصیت افراد	G3
	مشارکت	G4
	افزایش اعتماد	G5
افق بلند داشتن	خوش‌بینی به آینده	G1
	تقویت امید و خودباوری	G2
	تقویت نگرش مثبت	G3
	تقویت ایمان و باور	G4
حفظ کرامت، عزت نفس و ارزش‌های انسانی	تأکید بر حقوق کاری	G1
	رعایت عدالت و مساوات	G2
	دادن فرصت‌های خودباوری	G3
	توجه به ارزش‌های وجودی	G4
	عدم گوشه‌گیری	G5
	میدان دادن به نظرها	G6
	پذیرش ایده‌های نو	G7
	دادن فرصت‌های مهم	G8
	ارج نهادن به فکرهای نو	G9

مأخذ: همان.

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود براساس نتایج حاصل از کدگذاری باز و محوری؛ مسئولیت‌پذیری و عشق به کار، انسجام‌گرایی، افق بلند داشتن و حفظ کرامت و عزت‌نفس و ارزش‌های انسانی در دسته پیامدهای اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی قرار می‌گیرند.

مدل پارادایمی این تحقیق براساس الگوی پارادایمی استراوس و کوربین مطابق با شکل ۱ طراحی شد. در این مدل عوامل علی، الزام‌آور و یا ترغیب‌کننده و فرایند حقوق شهروندی نشان داده است و با بودن این عوامل و شرایط، مدل و فرایند حقوق شهروندی طراحی شد. شرایط زمینه‌ای، ویژگی‌های برون‌سازمانی و درون‌سازمانی برای داشتن رویکرد حقوق شهروندی است. شرایطی که برای موفقیت بهتر در اجرای این فرایند باید بیشتر مدنظر قرار گیرند، اثرات مثبت و یا منفی خاصی بر اجرای فرایندها ندارند. در صورتی که شرایط مداخله‌گر بر فرایند حقوق شهروندی تأثیر مثبت یا منفی داشته و می‌توانند اجرای حقوق شهروندی را مختل یا تسهیل و همچنین تسریع کنند. در این فرایند اصلی‌ترین عامل در ایجاد حقوق شهروندی برمبنای خط‌مشی موجود در جامعه و به‌عنوان مقوله محوری در نظر گرفته شده است. هرچند نمی‌توان گفت این مقوله مهمترین است؛ اما بدون این مقوله فرایند حقوق شهروندی امکان‌پذیر نیست. در بُعد پیامدها، نتایج مورد انتظار مشهود و نامشهود مدنظر قرار گرفت. پیامدهایی که تجلی آنها به معنای ظهور پدیده حقوق شهروندی است و نیز عامل راهبردی مدل، داشتن تفکر سیستمی و فناوری اطلاعات شهروندی است.

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش



مأخذ: یافته‌های پژوهش.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

۵. جمع بندی و نتیجه گیری

یکی از بارزترین دغدغه‌های مردم در عصر حاضر، حفظ استقلال سیاسی - اجتماعی و تلاش برای دستیابی به وضعیت بهینه زندگی فردی و جمعی است. یکی از شاخص ترین نشانه‌های موفقیت در این راه، حقوق شهروندی است (حبیب زاده و فرجی پور، ۲۰۱۶). در این پژوهش به منظور شناسایی عوامل مرتبط با اجرای حقوق شهروندی در سازمان های دولتی ایران، از روش داده بنیاد به روش استراوس و کوربین استفاده شده است. براساس نتایج حاصل از پژوهش مشخص شد که شاخص های علی مرتبط با حقوق

شهروندی عبارتند از: کیفیت زندگی کاری کارکنان، داشتن آزادی بیان، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، فرهنگ سازمانی و اسناد و قوانین بالادستی. از این رو در اجرای حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی مهمترین عوامل حمایت از طریق اسناد بالادستی، تقویت فرهنگ سازمانی و بالا بردن کیفیت زندگی کارکنان است. با تحقق این شاخص‌هاست که کارکنان سازمان‌ها باید بتوانند شناخت دقیقی از نیازهای شهروندان داشته باشند و بهترین تجربه را به آنها انتقال دهند تا بر روی رفتار شهروندان تأثیرگذار باشند. چنانچه مجموعه امکانات خدمت‌رسان بتوانند وظایف خود را به خوبی انجام دهند می‌توان تجربه‌ای مثبت در ذهن شهروند خلق کرد. از این رو نیروی انسانی، فضای فیزیکی و جنبه کارکردی خدمات نقش بسیار مؤثری در ایجاد یک تجربه مثبت مهیا خواهند کرد و زمینه ذهنی مناسبی برای ترجیحات شهروندان فراهم می‌آورند. در این مقاله شاخص‌های زمینه‌ای مرتبط با حقوق شهروندی عبارتند از: آموزش و توسعه و مهارت‌افزایی، تیم‌سازی، الزامات فرهنگی-اجتماعی، الزامات قانونی و زیرساخت فناوری اطلاعات. بررسی مصاحبه‌ها و استخراج کدهای اولیه و نهایی نشان می‌دهد عواملی که مرتبط با حقوق شهروندان در سازمان‌ها هستند به عنوان عامل‌های زمینه‌ای فرایند حقوق شهروندان شناخته شدند، به این معنا که این عوامل برای ایجاد حقوق شهروندی ضروری هستند. بدون شک الزامات پاسخگویی مسائل جدید است.

امروزه سازمان‌ها برای موفقیت به الزامات و زیرساخت‌های لازم و پیچیده نیازمندند، شهروندانی که به مکان‌های خاص منحصر نبوده و شدیداً به ارتباطات و تعاملات نیروی انسانی وابسته است. نتایج حاصل از مصاحبه‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌ها برای موفق شدن و ایجاد بستر حقوق شهروندی به افزایش ارتباط داخلی کارکنان خود، آموزش‌های لازم به آنها، ایجاد انگیزه و اصلاح ساختار داخلی کارکنان خود نیازمند هستند و مدیران ابتدا باید مثبت‌اندیشی را در سازمان ایجاد و روش‌های اجرایی را در درون خود اصلاح کنند. آنها چنانچه بتوانند در میان شهروندان الزامات ایجاد کنند ابتدا باید آمادگی داخلی برای خدمت‌رسانی به شهروند را داشته باشند. نیروی کار شهروندمدار، آگاه و بانگیزه در جهت رسیدن به تعالی در ارائه خدمات از مفاهیم مورد نظر محقق در این بخش است. هدف از

بسترسازی حقوق شهروندی این است که سازمان بتواند شهروندان بیشتری را راضی کند، پس جذب و نگهداری شهروندان یکی از این مفاهیم را پوشش می‌دهد. براساس نتایج مشخص شد که شاخص‌های مداخله‌گر مرتبط با حقوق شهروندی عبارتند از: چالش‌های مدیریتی، چالش‌های سازمانی، موانع قانونی و سیاستی و حاکمیتی. کدهای حاصل از مصاحبه‌ها به ایجاد مفاهیم اصلی و مقوله‌های شرایط مداخله‌گر منجر شد.

شهروندان امروز نیازمند قوانین و الزامات خاصی هستند، مدیران و کارکنان باید بتوانند با ارائه و اعمال چارچوب‌های قانونی و اطلاع‌رسانی دقیق به شهروندان، فرهنگ‌سازی کرده و شهروندان را از قوانین خدماتی و مسئولیت‌های خود در مقابل شهروندان و همچنین اهداف سازمانی آگاه کنند. نقش قوانین و مقررات می‌تواند اجرای راهبردها را برای سازمان‌ها هموار کند. مصاحبه‌شوندگان معتقدند چنانچه شهروندان به آگاهی عمیقی از وظایف و مسئولیت‌های خود دست نیابند راهبرد حقوق شهروندی مختل می‌شود. هر جامعه‌ای آرزوی شهروندان دوراندیش را دارد؛ شهروندانی که ذهن پویایی دارند. سازمان‌ها موظف هستند که به توسعه ذهنی شهروندان کمک کنند تا شرایط علی اجرا شود یعنی برای ایجاد حساسیت شهروندان درک واقعیت‌ها، شرایط را فراهم کنند. براساس نتایج، مشخص شد که شاخص‌های راهبردی مرتبط با حقوق شهروندی عبارتند از: کشف استعداد، تفکرگرایی، خودباوری، رسانه‌های جدید، شبکه‌سازی و ارتباطات سازنده. محقق با توجه به مجموعه مفاهیمی که از لابه‌لای مصاحبه‌ها و کدهای نهایی استخراج شده است، مقوله راهبردی را کشف استعداد، تفکرگرایی، خودباوری، رسانه‌های جدید و شبکه‌سازی و ارتباطات سازنده نامگذاری کرده است. تفکر سیستمی نقش اساسی در سازمان دارد و ترکیبی از تفکرگرایی، خودباوری و کشف استعداد برای شهروندان است. امروزه هر کدام از شهروندان، خواسته‌ها، ترجیحات، انتظارات و معیارهای خاص خود را دارند به خصوص زمانی که رفتارهای کارکنان در سازمان‌ها بتواند پاسخگوی نیاز شهروندان باشد. شکی نیست که شهروندان دارای حق انتخاب هستند و باید به آنها احترام گذاشت و اهمیت داد. ایجاد رضایتمندی در شهروندان در صورتی امکان‌پذیر است که خدماتی بهتر و باکیفیت‌تر و هزینه کمتر به وی ارائه شود. ارزش آفرینی برای شهروندان منجر به احیای حقوق شهروندی می‌شود.

شهروندمحور همه فعالیت‌های یک جامعه است و همین امر باعث می‌شود که جامعه

و سازمان‌های دولتی شهروندان را در تمامی زمینه‌های کاری مورد توجه قرار داده و به پیشنهادها و آراجهای وی ارج نهند، به شهروندان سریع پاسخ دهند، برای شهروندان ارزش اضافی ایجاد کند و در زمینه کیفیت خدمات‌دهی از وی مشاوره و نظرخواهی کنند، قابلیت‌های فردی شهروندان را مدنظر داشته و برای وی خدمات ویژه ارائه دهند. براساس نتایج مشخص شد که شاخص‌های پیامدی مرتبط با حقوق شهروندی عبارتند از: مسئولیت‌پذیری و عشق به کار، انسجام‌گرایی، افق بلند داشتن، حفظ کرامت، عزت نفس و ارزش‌های انسانی. محقق چهار دسته پیامد برای مدل حقوق شهروندی در نظر گرفته است شرایط علی ناشی از تجربه شهروندان می‌تواند در بستر شرایط زمینه‌ای و درک و استنباط شهروندان از خدمات و ارائه‌دهندگان آن به ارزش‌آفرینی چندگانه‌ای منجر شود که به نیروی کاری مسئول و متعهد ختم می‌شود. عشق به کار و مسئولیت‌پذیری نسبت به شهروندان، همچنین انسجام‌گرایی و افق بلند داشتن و حفظ کرامت، عزت نفس و ارزش‌های انسانی مزیت‌های نسبی برای شهروندان و جامعه دارد. در نهایت افزایش سرمایه‌های اجتماعی و انسجام اجتماعی - فرهنگی از پیامدهای قابل‌ذکری است که در صورت رخ دادن این پیامدها، پدیده حقوق شهروندی تحقق خواهد یافت.

این پژوهش در حین اجرا با محدودیت‌هایی مواجه بوده که می‌توان به در نظر نگرفتن چالش‌های اختصاصی هر سازمان دولتی اشاره کرد. به این معنا که هرچند محققان، تمام تلاش خود را برای شناسایی چالش‌های اجرای تصویب‌نامه حقوق شهروندی انجام داده‌اند، اما ممکن است هر دستگاه اجرایی، چالش‌های خاص خود را نیز داشته باشند، بنابراین به محققان آینده توصیه می‌شود که در پژوهش‌های خود به بررسی چالش‌های اجرای حقوق شهروندی در هر سازمان دولتی به صورت مجزا بپردازند. همانند بیشتر پژوهش‌های انجام شده براساس مصاحبه، یافته‌های این مطالعه با اتکا به دیدگاه و تجربیات افراد و شرایط محیطی تحقیق به دست آمده و نتایج حاصل در شرایط و محیط مشابه قابل‌تعمیم است. موافقت و جلب نظر خبرگان در انجام تحقیق نیز یکی دیگر از محدودیت‌های پیش روی محققان بوده است. توصیه می‌شود بررسی متغیرها و روابط بین آنها از طریق پژوهش‌های آماری بررسی و از ابزارهایی مانند پویایی‌شناسی سیستم برای نحوه تأثیرگذاری متغیرهای مدل بریکدیگر استفاده شود.

منابع و مآخذ

۱. الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۹). تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی، تهران، انتشارات سمت.
۲. بخارایی، احمد، محمدحسن شربتیان و لیلیا کبیری (۱۳۹۶). «تحلیل جامعه‌شناختی وضعیت شهروندی فرهنگی (مطالعه موردی: شهروندان تنکابن)»، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۸(۲).
۳. بیات، خلیل‌الله (۱۳۸۶). «سیر پیدایش، تحول و تدوین حقوق شهروندی در دوره مشروطیت»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
۴. بیات کمیتکی، مهناز، زین‌العابدین یزدان‌پناه و مهدی بالوی (۱۳۹۷). «از حقوق بشر تا حقوق شهروندی؛ از فاعلیت تا مشارکت»، فصلنامه دیدگاه‌های حقوق قضایی، ۲۳(۸۲).
۵. پللو، روبر (۱۳۷۰). شهروندی و دولت، ترجمه ابوالفضل قاضی، انتشارات دانشگاه تهران.
۶. پورعزت، علی‌اصغر، آرین قلی‌پور و حوریه باغستانی برزکی (۱۳۸۹). «رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمان‌ها»، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۰(۳).
۷. حسینی بهشتی، سیدعلیرضا (۱۳۹۸). «منشور حقوق شهروندی: ارزیابی نقادانه از منظر میان‌رشته‌ای»، فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی، ۱۱(۳).
۸. جاوید، محمدجواد و مصطفی شفیع‌زاده خولنجانی (۱۳۹۳). «حق بر مصلحت؛ چالشی میان حقوق بشر و حقوق شهروندی»، فصلنامه مجلس و راهبرد، ۲۱(۷۷).
۹. رضوی، محمد و مهدی کلهرنیاگل‌کار (۱۳۹۶). «بررسی رضایت از پیشگیری کیفری و غیرکیفری پلیس در ارتباط بین احترام به حقوق شهروندی با احساس امنیت اجتماعی شهروندان»، فصلنامه انتظام اجتماعی، ۹(۲۱).
۱۰. رضایور، داریوش، علیرضا گلستانی، محمد غلامی و حسن سعادت‌پور (۱۳۹۸). «عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی»، پژوهش در آموزش مطالعات اجتماعی، ۱(۲).
۱۱. سام‌آرام، عزت‌الله و فاطمه برزگر پاریزی (۱۳۹۵). «بررسی احساس برخورداری از حقوق شهروندی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن در بین جوانان ۲۹.۱۵ ساله شهر سیرجان»، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، سال ۷، ش ۲۷.
۱۲. سلیمانی مسعود، میرزا عبدالرسول فلاح‌زاده ابرقویی و رسول معتضدیان (۱۳۹۸). «حقوق شهروندی در نظام اداری: تحلیلی بر چالش‌های اجرا»، حقوق اداری، ۷(۲۰).
۱۳. سلیمی، علی (۱۳۹۶). «بررسی اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری ایران»، پژوهش ملل، ۶۸.

۱۴. عرب‌احمدی، فاطمه و احمدرضا خزائی (۱۳۹۷). «جنبش‌های اجتماعی و تأثیر آن در شکل‌گیری حقوق شهروندی»، فصلنامه اخلاق زیستی، ۸(۱).

۱۵. علی‌محسنی، رضا (۱۳۸۹). «ابعاد و تحلیل حقوق شهروندی؛ راهکارهایی برای تربیت و آموزش حقوق شهروندی»، فصلنامه مطالعات سیاسی، ۳(۱۰).

۱۶. قلی‌پور، حسین و روح‌اله رازینی (۱۳۹۵). «تحلیل مؤلفه‌های خط‌مشی تحول علوم انسانی با استفاده از رویکرد تحلیل اهمیت عملکرد»، فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج، ۱۹(۷۰).

۱۷. کاوسی، اسماعیل و مهدی حسینی راد (۱۳۹۵). «راهکارهای ارتقای حقوق شهروندی از منظر امام علی (ع)»، فصلنامه حقوق اداری، سال ۲، ش ۷.

۱۸. فتحی‌واجارگاه، کوروش و سکینه واحدچوکده (۱۳۸۸). آموزش شهروندی در مدارس، چاپ اول، تهران، نشر آیین.

۱۹. مقدس‌پور، سعید، حسن دانایی‌فرد و اسداله کردنائیج (۱۳۹۲). «واکاوی عوامل کلیدی در عدم موفقیت برخی خط‌مشی‌های عمومی در جمهوری اسلامی ایران»، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۱(۱).

۲۰. ملاپور، رضا (۱۳۹۲). «بررسی میزان آگاهی شهروندی در میان معلمان منطقه ۱۱ آموزش و پرورش تهران»، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۲(۵).

۲۱. مهرمحمدی، محمود (۱۳۷۷). «آموزش و پرورش و جامعه مدنی»، مجله پژوهش‌های تربیتی، جلد ششم، ۶(۳).

۲۲. همتی، رضا و وکیل احمدی (۱۳۹۳). «تحلیل جامعه‌شناختی از وضعیت فرهنگ شهروندی و عوامل تبیین‌کننده آن (مورد مطالعه: شهر ایوان)»، برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۶(۱۸).

23. Brodtkin, F. Z. (1990). "Implementation as Policy Politics", *The Quarterly Journal of Economics*, 105(4).

24. Dee, T. S. (2004). "Are There Civic Return to Education?", *International Journal Educational Research*, Vol. 88, No. 9-10.

25. Der Ploeg, Lidewijvan and Frank Vanclay (2018). "Challenges in Implementing the Corporate Responsibility to Respect Human Rights in the Context of Project-induced Displacement and Resettlement", *Resources Policy*, 55(1).

26. Delanty G. (1990). "Models of Citizenship: Defining European Identity and Citizenship", *Citizenship Studies*, 1:3.

27. Faulks, K. (2000). *Citizenship*, New York, Routledge.
28. Habibzadeh T and A. Faraj Pour (2016). "Human Dignity and Human Rights and Citizenship Rights in the Constitution", *Public Law Journal*; 46(1).
29. Katouzian, N. (2015). "Philosophy of Law", *Tehran*, Sahami, Enteshar Press, 3(1).
30. Marshall, T. H. (1994). *Citizenship and Social Class in Turner BS and Hamilton P. (Eds.)*. Citizenship: Critical Concept, London, Routledge, 19.
31. Meier, B. M. and W. Onzivub (2014). "The Evolution of Human Rights in World Health Organization Policy and the Future of Human Rights Through Global Health Governance", *Public Health*, 128(2).
32. Minkler, J. (1998). *Active Citizenship. Empowering America's Yougth*, In www.frenso.edu/sps/minkler.html.
33. Noroozi, GH, H. Deghani and A. Abassi (2020). "Citizenship Rights of People with Disabilities in Accessible Tourism: Comparative Comparison of Barcelona and Isfahan", *Iran J Med Law 2020*, 14(52).
34. Ori Swed (2018). "Promoting Human Rights Under Fire: INGOs' Mitigating Effect on Human Rights Violations During Armed Conflict", *Social Science Research*, 75(1).
35. Pattie, Ch., P. Seyd and P. Whiteley (2004). *Citizenship in Britain Values, Participation and Democracy*, Cambridge University Press.
36. Sangari, K. O. (2005). *Social Security Rights*, Tehran, Mizan Press.
37. Sosnowski, M. (2019). "Reconciliation Agreements as Strangle Contracts: Ramifications for Property and Citizenship Rights in the Syrian Civil War", *Peacebuilding*, 8(4).
38. Tavassoli-Naini, Manuchehr (2010). "UNO and the Human Rights Education", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2(2).
39. Zmerli, Sonja (2010). "Social Capital and Norms of Citizenship: an Ambiguous Relationship?", *American Behavioral Scientist*, 53(5).