

بررسی تأثیر آگاهی شهروندی بر پاسخگویی و عملکرد سازمان زیباسازی برای بهبود منظر شهری. مطالعه موردی منطقه ۶ کلانشهر تهران

محمد احمدی*^۱، احمد پوراحمد^۲، حسین حاتمی نژاد^۳

^۱ دانشجوی ارشد رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران،
^۲ استاد دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، ^۳ استادیار دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران
تاریخ دریافت: ۹۲/۱۰/۲۱؛ تاریخ پذیرش: ۹۳/۳/۱۲

چکیده

مفهوم شهروندی یکی از دیرپاترین مفاهیم سیاسی، اجتماعی، حقوقی و شهری است که متفکران، در حوزه‌های مختلف و از یونان باستان تا به امروز به آن توجه داشته‌اند. کسب مهارت‌های شهروندی، یا به عبارت دیگر تبدیل شدن به یک شهروند مؤثر و کارآمد، مستلزم آگاهی از حقوق و تکالیف شهروندی است. آگاهی از حقوق شهروندی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی و عامل بسیار اساسی برای تداوم زندگی جمعی در دنیای پر مخاطره مدرن است. آگاهی شهروندی باعث می‌شود فرد تکالیف و حقوق خود را بشناسد. این شناخت از یک سو عاملی است تا شهروندان تکالیفشان را به نحو احسن انجام دهد و از سوی دیگر باعث رسیدن آنها به حقوقی می‌شود که جامعه برای آن در نظر گرفته است. با توجه به اهمیت زیبایی و زیباسازی در کلانشهرها از یک سو و اهمیت آگاهی از حقوق شهروندی در تحقق این مهم از سوی دیگر، در این پژوهش ابتدا، میزان و عوامل مؤثر بر آگاهی از حقوق شهروندی در زمینه زیباسازی شهری در منطقه ۶ کلانشهر تهران بررسی می‌شود، سپس، رابطه میان آگاهی شهروندی و پاسخگویی و عملکرد سازمان زیباسازی مورد تحلیل قرار می‌گیرند. روش تحقیق، توصیفی تحلیلی بوده، جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه انجام شده است و داده‌های حاصل از پرسشنامه در نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آزمون‌های t-test, crosstabs, chi square و Spearman، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان داد که میزان آگاهی شهروندی در وضعیت متوسط به بالا قرار دارد. طبق نتایج میان متغیر آگاهی شهروندی با متغیرهای: تکالیف شهروندی، پاسخگویی سازمان، تحصیلات، جنس و شغل رابطه معنادار وجود دارد و میان متغیر آگاهی با متغیرهای تأهل و سن رابطه معناداری وجود ندارد.

واژه‌های کلیدی: آگاهی شهروندی، تکالیف شهروندی، پاسخگویی، منظر شهری، سازمان زیباسازی

مقدمه

زیست مشترک از مقولات زندگی انسان، و خوب زیستن دغدغه بنیادین اوست. زندگی نیک متضمن الزامات و هنجارهاست. الزامات از ضرورت‌های زیست مشترک حاصل می‌شود و هنجارها بر اساس منابع و میراث‌های فکری و معنوی شکل می‌گیرند. محل پیوند زیست مشترک و زندگی نیک در مفهوم «شهروندی» است. شهروندی، امکان همگرایی، به رغم وجود تمایلات متمایز و تشتت زا را برای جامعه فراهم می‌آورد (منوچهری، ۱۳۸۷: ۲۳). مفهوم شهروندی، یکی از دیرپاترین مفاهیم سیاسی-اجتماعی است که متفکران سیاسی-اجتماعی از یونان باستان تا به امروز به آن توجه داشته‌اند (شارع‌پور، ۱۳۸۵: ۳۱۴). شهروند فردی است در رابطه با یک دولت که از سویی، برخوردار از حقوق سیاسی و مدنی است و از سوی دیگر، در برابر دولت تکالیفی بر عهده دارد. این رابطه را شهروندی گویند (شکری، ۱۳۸۷: ۱۲۷). در جوامع امروزی بررسی روابط متقابل شهروندان و مدیریت شهری و همچنین بررسی مفهوم مشارکت، بدون مفهوم شهروندی معنایی ندارد. کسب مهارت‌های شهروندی، یا به عبارت دیگر تبدیل شدن به یک شهروند مؤثر و کارآمد، مستلزم آگاهی از حقوق و تکالیف، نگرش‌های قوام یافته نسبت به ارزش‌های اجتماعی، حساسیت نسبت به فرهنگ و آداب و رسوم، احترام به شأن و منزلت انسانی و تلاش برای صلح و حفظ محیط‌زیست است (منتظری و ملازاده، ۱۳۹۱: ۲). آگاهی از حقوق شهروندی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی و عامل بسیار اساسی برای تداوم زندگی جمعی در دنیای پر مخاطره مدرن است. عدم توجه به آگاهی از حقوق شهروندی مخدوش‌کننده پایگاهها و نقش‌ها و سبب تاخیر در کارها و هزینه بر شدن آنها، خلل در روابط و تعاملات و باعث ایجاد مشکلاتی در روابط متقابل مردم با مدیران می‌شود. چرخش نظریه‌های جامعه‌شناسی به سمت مفاهیم نرم همانند: آگاهی از حقوق شهروندی و مشارکت در همین راستای کاهش این مشکلات است (شهبازی‌گهروی، ۱۳۹۲: ۳). موفقیت مردم سالاری و دموکراسی منوط به وجود جامعه‌ای است که مردم آن، علاوه بر بلوغ دموکراتیک به حقوق و تکالیف شهروندی خود نیز واقف هستند. تلاش برای ایجاد دموکراسی در جوامعی که مردم آن به حقوق تکالیف و شهروندی خود آگاه نیستند، می‌تواند موجب بروز هرج و مرج‌های اجتماعی شود (صالحی، ۱۳۸۴: ۱). آگاهی از حقوق شهروندی باعث می‌شود که مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسؤولیت‌پذیری بیشتری برخوردار گشته و مثمر ثمرتر گردد (پورعزت و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۳). ارتباط بین آگاهی و فرهنگ شهروندی در زمینه ابعاد و نیازهای مختلف زندگی انسانی معنا پیدا می‌کند. هر انسانی سلسله مراتبی از نیازها دارد. نیازهایی که از پایه زیستی آغاز و تا نیاز به خودشکوفایی خاتمه می‌یابد. هر چه میزان آگاهی در جامعه بالاتر باشد، نیازهای جامعه متکامل‌تر و سطح جامعه بالاتر می‌رود (میرفردی، ۱۳۸۷: ۸۱). امروزه نهادینه شدن مفهوم شهروندی و بالا رفتن آگاهی شهروندان در زمینه حقوق و تکالیف شهروندی می‌تواند راه‌گشای مشکلاتی باشد که حکومت‌ها و مدیران شهری طی سالها و در پروژه‌های مختلف نتوانسته راه و حلی برای آنها پیدا کند. آگاهی از حقوق و تکالیف

شهری، در درجه اول باعث می‌شود که فرد، وظایف و تکالیف خود را بشناسد و آنها را به نحو احسن انجام دهد. با افزایش آگاهی در جامعه، میزان مشارکت افزایش می‌یابد و باعث می‌شود که فرد، در بطن برنامه‌های شهری قرار گیرد و با مسائل شهری آشنا شود. در نتیجه، نوعی حس تعلق مکان و دلسوزی به فرد دست می‌یابد. در چنین شرایطی، او خود را بخشی از جامعه می‌داند و منافع خود را خارج از منافع جامعه نمی‌داند. آگاهی از حقوق شهروندی، نه تنها فرد را در انجام تکالیفش مصمم‌تر می‌کند، بلکه باعث می‌شود که فرد از حقوق خود در قبال مدیریت شهری آگاه شود و در پی مطالبه آنها باشد. فرد با آگاهی بیشتر و مشارکت، در جریان کارهای مسئولان قرار گیرد و به‌عنوان یک ناظر عمل می‌کند، در نتیجه باعث بهبود در پاسخگویی و عملکرد سازمان‌ها می‌شود. یکی از موضوعاتی که امروزه در شهرها مطرح است، بحث زیبایی و منظر شهری است. نیاز به زیبایی جزء ناشناخته‌ترین نیازهاست. مازلو معتقد است این نیاز در بعضی افراد وجود دارد این افراد با دیدن زشتی بیمار می‌شوند و با قرار گرفتن در محیط زیبا بهبود می‌یابند (متولی، ۱۳۸۹: ۳). توجه به مقوله زیبایی شهری امری است در جهت پاسخگویی به نیازهای روحی و روانی شهروندان در محیط‌های شهری که خصوصاً در جهان امروز به سبب تغییر شیوه‌های زندگی و ظهور نیازهای جدید بیش از گذشته پرداختن به این مساله لازم به نظر می‌رسد (جهانشاهی، ۱۳۹۰). بعد از انقلاب صنعتی شهرها به سرعت، به‌صورت بی‌رویه و بی‌برنامه گسترش یافتند و باعث شد تا زیبایی شهری در حاشیه قرار بگیرد و منظر شهری به مکانی بی‌روح و کسالت‌آور تبدیل شود. این موضوع امروزه در شهرهای بزرگ و کلانشهرها به ویژه در جهان سوم مشهود است. کلانشهر تهران نمونه‌ای از آن است که در دهه‌های اخیر به سرعت گسترش یافته و جمعیت زیادی را در خود جای داده است. به موازات گسترش شهر و افزایش جمعیت، مسائل و مشکلات شهر تهران نیز افزایش یافته‌اند. رشد شتابان و بی‌رویه شهر باعث شده تا تغییرات و تحولات شهر چندان منطقی و قاعده‌مند پیش نروند و نتایج چنین روندی ناهنجاری و اغتشاشات بسیاری است که در سیما و کالبد فضاهای شهری رخ می‌دهد و به دنبال آن باعث احساس نارضایتی شهروندان، کاهش مشارکت و در نتیجه باعث خدشه‌دار شدن و کاهش روابط شهروندان با سازمان‌های مربوطه می‌شود. با توجه به اهمیت دو مقوله زیباسازی شهری و آگاهی از حقوق شهروندی، این پژوهش در پی یافتن راه و حلی برای زیبایی شهری از طریق آگاهی شهروندی است. در این پژوهش ابتدا میزان آگاهی شهروندی از حقوق و تکالیف خود در قبال سازمان زیباسازی (منطقه ۶ تهران) سنجیده می‌شود، سپس به بررسی عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان پرداخته می‌شود و در نهایت رابطه میان آگاهی شهروندان و عملکرد و پاسخگویی سازمان زیباسازی سنجیده و تجزیه و تحلیل می‌گردد. کارشناسان این سازمان می‌توانند با استفاده از نتایجی که از این پژوهش به‌دست می‌آید، آسیب‌ها، چالش‌ها، ظرفیت‌ها و فرصت‌های مربوطه را شناخته و برای بهبود شرایط موجود، راهبردها و سیاست‌های مناسب اتخاذ کنند.

پیشینه

ایران باستان را پایه‌گذار حقوق شهروندی در جهان دانسته‌اند. منشور صادر شده از سوی کوروش کبیر پادشاه هخامنشی بسیاری مبادی و مبانی اولیه حقوق بشر و شهروندی را مورد تأکید قرار داده است (میری، ۱۳۸۹). اما اصطلاح حقوق بشر و شهروندی نخستین بار در اعلامیه ۲۶ اوت ۱۷۸۹ فرانسه به کار رفت (صفایی بازارجمعه و قربانی، ۱۳۹۰: ۳). در ایران معاصر رعایت حقوق شهروندی جایگاه چندانی نداشت و از نظر پادشاهان و دولت مردان نظام عملاً مردم عادی دارای حقوقی نبوده‌اند. این عدم رعایت حقوق شهروندی در دوران حکومت خاندان پهلوی گسترش یافت و در تمام شؤون 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 اولویت‌های نظام قضایی تبدیل شد (همان: ۷). اصطلاح حقوق شهروندی برای اولین بار در ایران در سال ۱۳۸۳ در مورد رعایت حقوق شهروندان وارد نظام حقوقی شد (همشهری آنلاین، ۱۳۹۲). به علت صرفه جویی در حجم و وضوح بیشتر، برخی از تحقیقاتی که در سال‌های اخیر درباره حقوق شهروندی و آگاهی صورت پذیرفته، به صورت جدول در زیر آمده است.

جدول ۱- برخی مطالعات و تحقیقات انجام شده با رویکردهای نوین

پدیده‌آورنده	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج
باغستانی بزرگی (۱۳۸۷)	تأثیر آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعه شهروندی فعال و پاسخگویی و شفافیت شهرداری تهران	این پژوهش به بررسی روابط میان شهروندان و شهرداری پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که آگاهی از حقوق شهروندی باعث افزایش مشارکت مردم و انجام تکالیف‌شان و افزایش مشارکت باعث بهبود عملکرد و پاسخگویی و شفافیت شهرداری و سازمان‌های تابعه آن می‌شود.
مرتضوی (۱۳۹۱)	بررسی موانع مؤثر بر زیباسازی شهری	این تحقیق به بررسی عوامل و موانع مؤثر در زیباسازی با هدف افزایش مشارکت شهروندان پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که بین مشارکت، رضایتمندی و زیباسازی شهری رابطه معناداری وجود دارد و با افزایش مشارکت، عملکرد سازمان بهتر شده و وضعیت زیباسازی بهبود می‌یابد.
ولی خانی دهقانی و دیگران (۱۳۹۱)	عوامل مؤثر بر افزایش آگاهی افراد از حقوق شهروندی (مطالعه موردی: اصفهان)	نتایج حاکی از آن است که بین آموزش‌های اجتماعی، میزان استفاده از وسایل ارتباط جمعی، میزان مشارکت، طبقه‌بندی اجتماعی، تحصیلات و شغل افراد با میزان آگاهی از حقوق شهروندی رابطه معناداری وجود دارد، ولی بین جنس و سن با آگاهی شهروندی رابطه معنادار وجود ندارد.

ادامه جدول ۱-

پدیده‌آورنده	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج
اسکافی (۱۳۸۶)	بررسی میزان آگاهی جوانان از حقوق و تکالیف شهروندی (مطالعه موردی: شهر مشهد)	نتایج تحقیق نشان می‌دهد که حدود ۷۰ درصد از افراد پاسخ‌دهنده از وظایف و حقوق خود آگاهی زیاد دارند و با افزایش بعد خانوار و وضعیت اقتصادی میزان آگاهی افزایش می‌یابد. طبق نتایج، بیشترین تأثیر بر آگاهی را شرکت در انتخابات دارد.
شیبانی و داودوندی (۱۳۸۹)	تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان	نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میزان آگاهی در میان دانشجویان یکسان نبوده است. در میان ابعاد مختلف حقوق شهروندی، بیشترین میزان آگاهی مربوط به بعد جنسیتی بوده و کمترین آن مربوط به بعد مدنی حقوق بوده است. همچنین، رابطه معناداری میان آگاهی شهروندی و نگرشهای دانشجویان نسبت به موضوعات مختلف وجود دارد.
آراسته و دیگران (۱۳۸۹)	بررسی میزان آگاهی دانشجویان از حقوق شهروندی با تأکید بر برنامه درسی	نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میزان آگاهی دانشجویان از حقوق شهروندی در تمام ابعاد حقوق شهروندی پایین‌تر از سطح میانگین قرار دارد. طبق نتایج، آگاهی مدنی دختران بیشتر از پسران بوده است. و در متغیرهای دیگر (سن و تحصیلات) رابطه معناداری دیده نمی‌شود.
هزار جیبی و امانیان (۱۳۹۰)	آگاهی زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن	نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میزان آگاهی زنان از حقوق شهروندی در سطح متوسط به پایین بوده است و رابطه معناداری میان آگاهی شهروندی و حضور در عرصه عمومی، استفاده از رسانه‌های جمعی و پایگاه اقتصادی-اجتماعی، وجود دارد.
کیانپور (۱۳۸۵)	بررسی رابطه بین عوامل اجتماعی-فرهنگی با میزان آگاهی معلمان از حقوق شهروندی در شهر بروجن	نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین میزان دسترسی و استفاده از وسایل ارتباط جمعی، میزان مشارکت در عرصه‌های عمومی، تحصیلات سن، جنس با میزان آگاهی از حقوق شهروندی رابطه معنادار وجود دارد. همچنین طبق نتایج، متغیر آموزش‌های اجتماعی و میزان آگاهی از حقوق شهروندی رابطه معناداری با هم نداشتند

منبع: نویسندگان ۱۳۹۲

اهداف

- بررسی و شناخت میزان آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف شهروندی و عوامل مؤثر بر آن
- بررسی رابطه میان آگاهی شهروندی و عملکرد و پاسخگویی سازمان زیباسازی
- شناخت و بررسی ضعف‌ها و آسیب‌های مربوط به آگاهی شهروندی و عملکرد سازمان زیباسازی به منظور ارائه راهکارهای و سیاست‌های مناسب در بهبود منظر شهری

مبانی نظری

یکی از اساسی ترین عناصر انجام هر پژوهش یا تحقیق آن است که قبل از ورود به پژوهش از کلمات و عبارات کلیدی ابهام زدایی شود و برای تحقق هم زبانی و وحدت ادراک مؤلف و محقق عبارت و کلمات کلیدی تعریف شوند. در این بخش از تحقیق هر یک از مفاهیم مرتبط با موضوع، تعریف و اهمیت و تئوری‌های مربوط به هر یک که در ارتباط با موضوع است بیان می‌گردد.

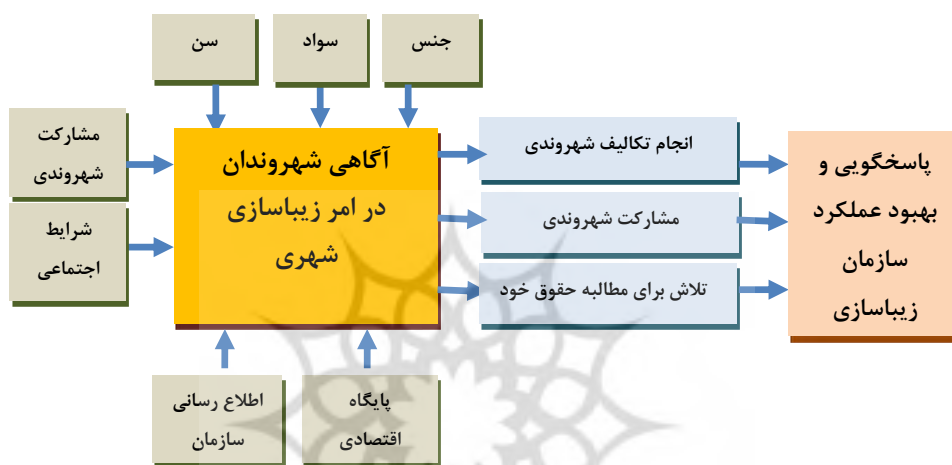
شهروندی^۱: مارشال معتقد است که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند داده می‌شود، این افراد همه دارای جایگاه برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این جایگاه هستند (Friedman, 2002: 168). یا به عبارت دیگر شهروندی سطح برقراری ارتباط با نهادهای جامعه و توانایی تحلیل مسایل اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی می باشد (Richard, 2004: 8).

آگاهی شهروندی^۲: آگاهی شهروندی به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهدهایشان است. آگاهی از حقوق شهروندی باعث می‌شود که مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسؤولیت‌پذیری بیشتری برخوردار گشته و متمرکزتر گردد. آگاهی از حقوق شهروندی زمینه انجام وظایف دو جانبه را فراهم می‌کند و باعث افزایش مشارکت شهروندی می‌شود (پورعزت و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۳). این رابطه دو طرفه است. بالا رفتن مشارکت مردم در فعالیتهای مدیریت و برنامه‌ریزی شهری نیز، سبب بالا رفتن سطح آگاهی‌های عمومی آنان می‌شود. از این طریق شهروندان با امکانات و محدودیت‌های برنامه‌ریزی و طراحی آشنا می‌گردند و طبیعی است که آشنا شدن مردم با امکانات و محدودیت‌های برنامه‌ریزی سبب واقعی تر شدن خواسته‌ها و توقعات آنان می‌گردد و لذا اهداف طرح و برنامه‌ها با واقعیت، انطباق بیشتری خواهد یافت (کسالایی، ۱۳۷۹: ۱۲۱-۱۱۹). از میزان آگاهی شهروندی سه ارزش اساسی به‌عنوان مهمترین دستاوردهای مشارکت مطرح شده است که عبارتند از: سهیم شدن مردم در قدرت و اختیار، رهیابی مردم به نظارت بر سرنوشت خویش، گشایش فرصت‌های پیشرفت بر روی مردم در رده‌های پایین جامعه (رستمی، ۱۳۸۲: ۲۲). ترنر در بررسی عوامل موثر در آگاهی شهروندی، به نقش شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جامعه و افراد تأکید دارد و معتقد است که آگاهی از حقوق شهروندی در میان اقوام مختلف متفاوت است. او معتقد است رسانه‌های جمعی نقش ویژه‌ای را در آگاهی شهروندان دارند و همچون واسطه‌ای، آگاهی اجتماعی شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مارکس به عامل وضعیت اقتصادی را در آگاهی شهروندی تأکید دارد. او معتقد است افرادی که دارای پایگاه اقتصادی پایینی هستند، آگاهی کمتری از حقوق خود دارند (هزارجیبی و امانیان، ۱۳۹۰: ۹). نتایج مطالعه و بررسی

1- Citizenship

2- Citizenship of Awareness

تئوری‌ها و تحقیقات درباره آگاهی شهروندی نشان داده است که عوامل زیادی در آگاهی شهروندی مؤثرند که هر یک به نوعی در افزایش و کاهش آگاهی سهمی دارد. در صورتی که این عوامل به صورت مثبت عمل کنند باعث به وجود آمدن دستاوردهایی می‌شود که در نهایت منجر به بهبود عملکرد و شفافیت پاسخگویی مدیران شهری خواهد شد. نتایج مطالعات و تحقیقات انجام شده توسط محقق، مدل نظری این پژوهش را به وجود آورده است.



مدل شماره ۱: آگاهی شهروندی (منبع: نویسندگان ۱۳۹۲)

پاسخگویی^۱: امروزه ما در عصر پاسخگویی زندگی می‌کنیم (Fisher, 2004:1) و تقاضا برای مقامات و سازمان‌های دولتی برای حساب پس دادن، روز به روز در حال افزایش است. اصول دموکراتیک تأیید می‌کند که مردم باید قدر باشند تا در تصمیماتی که در زندگیشان اثرگذار است، نفوذ داشته باشند (Patrick, 2011: 1) ولی چون مردم حاکمیت خود را به نمایندگان واگذار کرده‌اند، بنابراین آنها، عملکرد دولت را از طریق مکانیسم‌های پاسخگویی مدیریت می‌کنند (Fisher, 2004:1). ارائه یک تعریف مشخص از پاسخگویی دشوار و دست نیافتنی نیست زیرا این مفهوم همیشه در حال گسترش بوده است. مفهوم پاسخگویی از یک سو، شباهت زیادی به مسئولیت پذیری دارد. باونز^۲ معتقد است که پاسخگویی جنبه ای از مسئولیت است. او برای مسئولیت دو بعد قائل است. مسئولیت فعال، که به‌عنوان فضیلت است و مسئولیت منفعل به‌عنوان پاسخگویی است و از سوی دیگر، رابطه‌ای پیچیده و نزدیک با شفافیت دارد.

1- Accountability

2- Bavens

شفافیت باعث پاسخگویی و نوعی نقش ایجاد کننده دارد. بساری از نظریه پردازان از جمله شیرر و گری^۱ معتقدند که زمانی پاسخگویی به وجود می‌آید که اطلاعات و حقوق دولتی شفاف شوند و در اختیار عموم قرار گیرند. بنابراین، ارائه اطلاعات توسط دولت و شفاف کردن کارها به‌عنوان یک ابزار کلیدی برای پاسخگویی دولت به شمار می‌آید (John Francis, 2012: 3-4). واژه پاسخگویی تقریباً با مسئولیت‌پذیری معادل است و به معنای حساب پس دهی است. پاسخگویی، یک مکانیسم بنیادین اجرایی است که برای نگهداری هر سیستم اجتماعی لازم و ضروری است (Gelfand Michele, 2004:136). پاسخگویی را می‌توان به‌عنوان یک نیاز برای شهروندان دانست و عبارت است از دادن و خواستار دلایلی از کارهای انجام شده خود و دیگران (Vassili, 2012: 245).

زیباسازی: زیباشناسی معمولاً با طبیعت، معنا و تحسین هنرهای زیبا مانند نقاشی، مجسمه سازی، موسیقی، تئاتر، رقص و معماری ارتباط دارد. واژه aesthetics (زیباشناسی) از لغات یونانی کلاسیک aisthanesthai به معنای ادراک کردن و aisthteta به معنای موضوعات ادراک شده مشتق شده است (بل، ۱۳۸۲: ۸۸). زیباسازی عبارت است از اقدامات آگاهانه در زمینه اثاثیه شهری، احجام هنری، نورپردازی، گرافیک محیطی و فضاهای شهری مرتبط که باعث تلطیف و ارتقاء محیط شهری گردد (جهانشاهی، ۱۳۹۰).

روش تحقیق

روش به کار رفته در این تحقیق، توصیفی تحلیلی بوده و به‌صورت پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه در فرایند پرسشگری شامل شهروندان منطقه ۶ تهران است. روش نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی ساده بوده و حجم نمونه با استفاده از مدل کوکران برآورد شد. با توجه به جمعیت منطقه ۶ تهران (۲۲۵۲۹۰ نفر) با استفاده از روش کوکران ۳۸۴ پرسشنامه مورد نیاز بود^۲ که تهیه و توسط شهروندان تکمیل گردید. پرسشنامه حاوی ۳۱ سوال است، داده‌های حاصل از پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای محاسبه پایایی سوالات پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که میزان پایایی آن برابر با ۰,۸۵ و در سطح قابل قبولی می‌باشد. برای بررسی وضعیت متغیرها از آزمون t-test استفاده شده است. در این پژوهش دو نوع متغیر اسمی و ترتیبی داشتیم که برای بررسی رابطه بین متغیرهای ترتیبی از آزمون Spearman استفاده شد و برای بررسی رابطه بین متغیرهای اسمی و ترتیبی از آزمون Crosstabs و Chi-Square استفاده شد، بدین گونه که ابتدا جدول توافقی ایجاد شد و داده‌ها بعد از Recode شدن به وسیله آزمون Crosstabs و Chi-Square تجزیه و تحلیل شدند.

^۱ - Shearer & Gray

^۲ -
$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{n}(\frac{t^2 pq}{d^2} - 1)} \Rightarrow n = \frac{384/16}{1 + \frac{1}{225290} (383/16)} \approx 384$$
 فرمول کوکران: (زیاری، ۱۳۹۱).

آزمون t: آزمون t مهمترین آزمون آماری پارامتریک است که آزمون فرض درباره میانگین‌های جامعه استفاده می‌شود. در واقع در آزمون t، فاصله میانگین جامعه با نقطه مورد نظر قابل اندازه‌گیری است (دلاور، ۱۳۹۲: ۲۶۷).

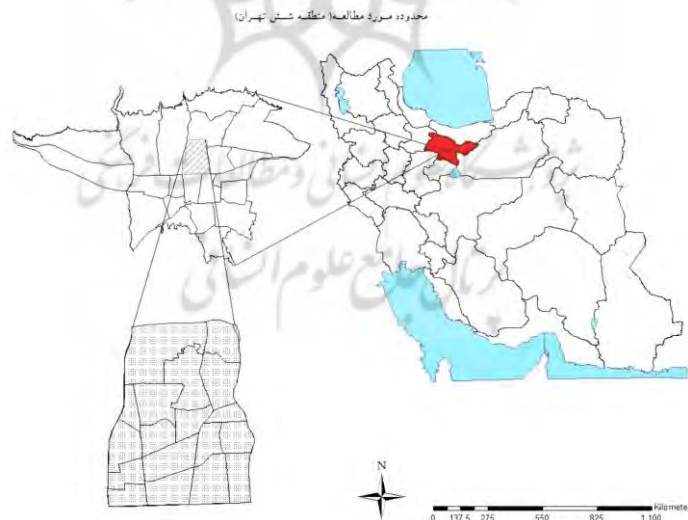
روش اسپیرمن: همبستگی رتبه‌ای که توسط اسپیرمن تهیه و تدوین شده است، شکل خاصی از همبستگی گشتاوری پیرسون است و زمانی به کار می‌رود که داده‌های جمع‌آوری شده از متغیرهای مورد مطالعه به صورت رتبه‌ای باشند (دلاور، ۱۳۸۲: ۲۱۱).

روش مربع کای: شکل خاصی از آزمون‌های ناپارامتریک است که برای داده‌های اسمی و رتبه‌ای به کار می‌رود (دلاور، ۱۳۹۲: ۲۷۲).

جدول توافقی: جدول توافقی برای بررسی رابطه بین متغیرهای اسمی و ترتیبی به کار می‌رود. در واقع یک جدول توافقی نشان می‌دهد که آیا میزان رضایت یا مشارکت فرد وابسته به جنس، تأهل و شغل وی است یا خیر (بایزیدی و دیگران، ۱۳۸۸: ۵۸).

معرفی محدوده مطالعه

منطقه ۶ شهرداری تهران با مساحتی معادل ۲۱٫۲ کیلومتر مربع، حدود ۳٫۲ درصد از سطح شهر را در بر می‌گیرد. این منطقه به ۶ ناحیه و ۱۸ محله تقسیم شده و به لحاظ موقعیت جغرافیایی در حوزه مرکزی شهر تهران واقع است. منطقه ۶ با جمعیت ۲۲۵۲۹۰ نفر، ۲٫۸۱ درصد جمعیت شهر را در خود جای داده البته در طول روز، رقم جمعیت در این منطقه به یک میلیون نفر هم می‌رسد (شهرداری منطقه ۶: ۱۳۹۲).



شکل ۱- منطقه ۶ شهرداری تهران (منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲)

یافته‌های تحقیق

مؤلفه بنیان‌های اجتماعی: از ۳۸۴ شهروندی که مورد پرسش قرار گرفته‌اند، ۲۰۷ نفر مرد و ۱۸۷ نفر زن هستند. ۱۴۱ نفر از پاسخگویان کارمند، ۹۵ نفر دانشجو، ۳۹ نفر شغل آزاد، ۵۲ نفر خانه‌دار، ۱۲ نفر بیکار و ۴۵ نفر سایر هستند. ۲۲۶ نفر از پاسخگویان متأهل و ۱۵۸ نفر مجرد هستند. از نظر تحصیلات ۱۱ نفر در دکتری، ۴۲ نفر ارشد، ۶۵ نفر کارشناسی، ۵۲ نفر کاردانی، ۱۴۵ نفر دیپلم، ۴۳ نفر سیکل، ۱۶ نفر ابتدایی و ۱۰ نفر بی سواد هستند. از نظر سن، ۷۸ نفر بین ۲۰-۱۰ سال، ۹۹ نفر بین ۳۰-۲۰ سال، ۹۸ نفر ۴۰-۳۰ سال، ۶۰ نفر ۵۰-۴۰ سال، ۲۷ نفر ۶۰-۵۰ سال، ۱۱ نفر ۷۰-۶۰ سال و ۱۱ نفر نیز ۸۰-۷۰ سال سن دارند.

بررسی مؤلفه آگاهی شهروندی: برای بررسی مؤلفه آگاهی شهروندی از پنج گویه استفاده شده است. دو سوال اول درباره آگاهی از حقوق و وظایف خود، دو سوال دوم در مورد آگاهی از حقوق و وظایف سازمان و سوال آخر درباره آگاهی از قوانین و مقررات است. نتایج نشان می‌دهد که آگاهی شهروندان از حقوق خود، در وضعیت مناسب، آگاهی از حقوق سازمان در وضعیت متوسط و آگاهی از قوانین و مقررات در وضعیت بسیار نامناسب است. در مجموع این متغیر کمی بالاتر از سطح متوسط قرار دارد (جدول ۲).

جدول ۲- آگاهی شهروندی

Sig	T	Test value	میانگین	فراوانی					آگاهی شهروندی
				خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	
...	۱۱,۷۲۶	۳	۳,۷۰	۲۱	۵۳	۵۱	۱۵۵	۱۰۴	آگاهی از وظایف خود
...	۵,۳۲۵	۳	۳,۳۶	۴۳	۶۹	۶۸	۱۱۶	۸۸	آگاهی از حقوق خود
...	۶,۰۶۴	۳	۳,۳۸	۳۲	۷۴	۶۵	۱۴۳	۷۰	آگاهی از وظایف سازمان
...	-۴,۸۱۳	۳	۲,۷۰	۷۴	۱۱۹	۷۱	۹۰	۳۰	آگاهی از حقوق سازمان
...	-۹,۴۱۰	۳	۲,۳۸	۱۲۸	۱۰۳	۵۲	۸۰	۲۱	آگاهی از آیین نامه‌ها، قوانین و مقررات سازمان

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

جدول ۳- یکسان سازی و ترکیب نمره متغیرها برای آگاهی شهروندی

T	Test value	mean	Compute
۲,۰۳۵	۱۵	۱۵,۵۱	آگاهی شهروندی

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

بررسی رابطه بین بنیان‌های اجتماعی و آگاهی شهروندی: برای بررسی رابطه بین متغیرهای سن و تحصیلات با متغیر رضایتمندی که هر دو نوع از متغیرهای ترتیبی هستند از آزمون Spearman استفاده

شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که میان متغیر تحصیلات با متغیر آگاهی رابطه معنی‌دار وجود دارد و با افزایش میزان تحصیلات، میزان آگاهی شهروندی افزایش می‌یابد. به عبارت دیگر، افراد با سطح تحصیلات کمتر، آگاهی کمتری از حقوق خود و سازمان دارند. در این رابطه، می‌توان دو نظریه و احتمال می‌تواند وجود داشته باشد: یکی اینکه، تفاوتی میان افراد با سواد و بی سواد وجود دارد، یعنی سطح سواد به عنوان یک عامل در آگاهی و یا عدم آگاهی تأثیر داشته است و افراد با سواد کم، توانایی آگاهی یافتن ندارند و یا علاقه‌ای به داشتن آگاهی ندارند، احتمال دوم این است که سازمان زیباسازی در اطلاع رسانی و آگاهی دادن به شهروندان به درستی عمل نکرده است و برای آگاهی دادن به تمام اقشار جامعه اعم از باسواد یا بی سواد یکسان عمل کرده است که در این صورت اقشار کم سواد مانند اقشار باسواد قادر به کسب آگاهی نخواهند بود. با یک مثال ساده می‌توان این موضوع را شرح داد: اگر سازمان زیباسازی برای اطلاع رسانی و ترویج فرهنگ شهری و آگاهی دادن از طریق سایت سازمان و اینترنت استفاده نماید، مسلماً افرادی که توانایی دسترسی به اینترنت یا سواد استفاده از اینترنت را ندارند، نسبت به کسانی که دسترسی و سواد استفاده از اینترنت را دارند، میزان آگاهی کمتری را کسب خواهند کرد. رفع این ابهام تحقیق دیگری را می‌طلبد. بدین صورت که بعد اینکه سازمان از وسایل مناسب اطلاع رسانی استفاده کرد (به طوری که همه اقشار بتوانند مطلع بشوند) تحقیق دیگری صورت بگیرد. اگر در نتایج تفاوتی حاصل شد ما متوجه خواهیم شد که اطلاع رسانی نادرست سازمان زیباسازی عامل اصلی عدم آگاهی بوده است. طبق نتایج، رابطه معناداری میان سن و آگاهی وجود ندارد (جدول ۴).

جدول ۴- رابطه بین متغیرهای سن و تحصیلات با متغیر آگاهی

تحصیلات	سن	آگاهی	آزمون همبستگی اسپیرمن	آگاهی
۰,۳۰۳	۰,۰۰۶	۱,۰۰۰	ضریب همبستگی	
۰,۰۰۰	۰,۹۰۰	---	معناداری	
۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	N	

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

برای بررسی رابطه بین متغیرهای جنس، تأهل و شغل (متغیرهای اسمی) با متغیر مشارکت (متغیر ترتیبی) از آزمون مربع کای و کراس تب، با جدول توافقی استفاده شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رابطه معناداری میان متغیر جنس و آگاهی شهروندی وجود دارد (جدول ۵) و میزان آگاهی مردان بیشتر از زنان است (جدول ۶).

جدول ۵- آزمون مربع کای برای رابطه جنس و آگاهی

معناداری	ارزش	آزمون کاسکوئر
۰,۰۰۴	۱۱,۲۳۱	پیرسون- کاسکوئر
۰,۰۰۴	۱۱,۲۵۷	نسبت احتمال
۰,۰۱۳	۶,۱۹۴	رابطه خطی

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

جدول ۶- آزمون کراس تب برای رابطه جنس و آگاهی

آگاهی کم	آگاهی متوسط	آگاهی زیاد	آزمون کراس تب	
۴۶	۷۳	۸۷	تعداد	مرد
%۲۲,۳	%۳۵,۴	%۴۲,۲	درصد	
۶۷	۴۶	۶۵	تعداد	زن
%۳۷,۶	%۲۵,۸	%۳۶,۵	درصد	
۲۹,۴	۳۱	۳۹,۶	درصد	جمع

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

در متغیر شغل، نتایج حاکی از آن بود که رابطه معناداری میان شغل و آگاهی شهروندی وجود دارد (جدول ۷). کارمندان و دانشجویان به ترتیب بیشترین آگاهی را داشتند و افراد بیکار، افراد دارای شغل آزاد و افراد خانه‌دار، به ترتیب کمترین آگاهی را دارا هستند (جدول ۸). همانند بحثی که در زمینه رابطه تحصیلات با آگاهی شد، در این زمینه نیز دو نظریه وجود دارد: از یک نظر می‌توان گفت افرادی که بیکار هستند، تمایلی به زیبایی و زیباسازی و آگاهی داشتن در این زمینه ندارند و شغل داشتن و نداشتن در میزان آگاهی تأثیر دارد و از طرف دیگر می‌توان گفت که سازمان زیباسازی در بحث اطلاع رسانی ضعیف عمل کرده است و علت اصلی عدم آگاهی بعضی از شهروندان سازمان باشد. به فرض مثال اگر بعضی از تبلیغات سازمان زیباسازی در اداره‌ها و شرکت‌ها صورت گیرد، افراد بیکار یا خانه دار در این زمینه آگاهی کسب نخواهند کرد. طبق نتایج، رابطه معناداری میان متغیر تأهل و آگاهی وجود ندارد (جدول ۹).

جدول ۷- آزمون مربع کای برای رابطه شغل و آگاهی

معناداری	ارزش	آزمون کاسکوئر
۰,۰۰۰	۶۲,۱۸۴	پیرسون- کاسکوئر
۰,۰۰۰	۶۲,۶۵۹	نسبت احتمال
۰,۰۰۰	۱۶,۰۰۱	رابطه خطی

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

جدول ۸- آزمون کراس تب برای رابطه متغیر شغل و آگاهی

آگاهی کم	آگاهی متوسط	آگاهی زیاد	آزمون کراس تب	
۳۳	۳۰	۷۸	تعداد	کارمند
%۲۲,۴	%۲۱,۳	%۵۵,۳	درصد	
۲۸	۲۷	۴۰	تعداد	دانشجو
%۲۹,۵	%۲۸,۴	%۴۲,۱	درصد	
۱۶	۱۶	۳۳	تعداد	سایر
%۳۵,۶	%۳۵,۶	%۲۸,۹	درصد	
۲۶	۱۵	۱۱	تعداد	خانه دار
%۵۰	%۲۸,۸	%۲۱,۲	درصد	
۱۰	۱۹	۱۰	تعداد	آزاد
%۵۶,۶	%۴۸,۷	%۲۵,۶	درصد	
۰	۱۲	۰	تعداد	بیکار
%۰	%۱۰۰	%۰	درصد	
%۲۹,۴	%۳۱	%۳۹,۶	درصد	جمع

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

جدول ۹- آزمون مربع کای برای رابطه متغیر تأهل و آگاهی

معناداری	ارزش	آزمون کاسکوئر
۰,۶۲۷	۰,۹۳۴	پیرسون- کاسکوئر
۰,۶۲۶	۰,۹۳۶	نسبت احتمال
۰,۳۷۹	۰,۷۸۴	رابطه خطی

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

بررسی وضعیت پاسخگویی و عملکرد سازمان زیباسازی: برای بررسی وضعیت پاسخگویی و عملکرد سازمان زیباسازی از ۱۵ گویه استفاده شده است. اطلاعات، پس از جمع‌آوری، به وسیله ابزار compute یکسان سازی شدند تا به عنوان یک شاخص، وضعیت پاسخگویی سازمان را نشان دهند. نتایج که از جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آنها بدست آمده، نشان می‌دهد که پاسخگویی و عملکرد شهرداری نامطلوب بوده است. شهروندان معتقدند که سازمان زیباسازی، اطلاعات بسیار کمی را از کارها و سیاست‌های انجام شده و نتایج آنها، در اختیار مردم می‌گذارد و یا حداقل، ابزار اطلاع رسانی سازمان ضعیف است. جدول ۱۰ به وضوح چگونگی عملکرد و پاسخگویی سازمان را در حوزه‌های گوناگون نشان می‌دهد.

جدول ۱۰- عملکرد و پاسخگویی شهرداری

Sig	T	Test value	میانگین	فراوانی					عملکرد و پاسخگویی شهرداری
				بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	بسیار خوب	
.۰۰۰	-۷,۶۷۳	۳	۲,۵۵	۶۸	۱۴۷	۸۷	۵۴	۲۸	دادن توضیحات و راهنمایی به شهروندان
.۰۰۰	-۷,۸۳۷	۳	۲,۵۱	۸۸	۱۳۸	۵۲	۸۵	۲۱	زمینه سازی و آموزش فرهنگ شهروندی
.۰۰۰	-۹,۴۶۷	۳	۲,۴۵	۹۲	۱۲۵	۸۸	۶۲	۱۷	ارائه فراخوان های مناسب
.۰۰۰	-۷,۷۸۶	۳	۲,۵۴	۸۹	۹۷	۱۲۸	۵۲	۲۳	ارائه نظرسنجی های مناسب
.۰۰۰	-۶,۲۴۰	۳	۲,۶۳	۶۷	۱۲۹	۹۸	۶۰	۳۰	در اختیار گذاشتن برنامه ها و سیاست ها برای شهروندان
.۰۰۰	-۹,۷۶۰	۳	۲,۴۴	۹۱	۱۲۴	۹۵	۵۸	۱۶	احترام به نظرات و پیشنهادات مردم
.۰۰۰	-۷,۶۸۷	۳	۲,۶۲	۵۶	۱۰۴	۱۶۷	۴۵	۱۲	برگزاری مناسب همایش ها و جشنواره ها
.۰۰۰	-۴,۷۴۰	۳	۲,۷۱	۶۸	۱۲۰	۷۲	۱۰۳	۲۱	رسیدگی به مشکلات شهروندان
.۰۰۰	-۵,۴۱۳	۳	۲,۶۹	۵۳	۱۳۰	۱۱۴	۵۷	۳۰	ارائه به موقع اطلاعات درباره کارهای انجام شده
.۰۰۰	-۵,۱۳۸	۳	۲,۶۷	۸۱	۱۰۰	۱۰۱	۶۷	۳۵	مناسب و کافی بودن محصولات فرهنگی هنری
.۰۰۰	-۸,۲۵۵	۳	۲,۵۵	۶۷	۱۲۵	۱۲۹	۴۱	۲۲	ارائه اطلاعات درباره نتایج برنامه ها و سیاست ها
.۷۶۵	۰,۲۹۹	۳	۳,۰۲	۵۱	۶۹	۱۳۳	۸۴	۴۷	در دسترس بودن کارمندان سازمان در وقت اداری
.۰۱۳	-۲,۵	۳	۲,۸۴	۷۳	۶۳	۱۳۹	۶۹	۴۰	شفاف بودن نامه پراکنی، تشریفات و کاغذ بازی
.۰۰۰	-۴,۶۵۵	۳	۲,۷۳	۶۵	۹۲	۱۳۷	۶۲	۲۸	شفاف بودن ضوابط قوانین و مقررات سازمان
.۰۰۳	-۲,۹۶۹	۳	۲,۸۱	۷۴	۸۴	۱۰۶	۸۱	۳۹	داشتن اعتماد به سازمان درباره پاسخگویی

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

جدول ۱۱- یکسان سازی و ترکیب نمره متغیرها برای پاسخگویی و عملکرد سازمان

T	Test value	mean	Compute
-۴,۳۱۱	۴۵	۴۲,۲۴	پاسخگویی و عملکرد سازمان

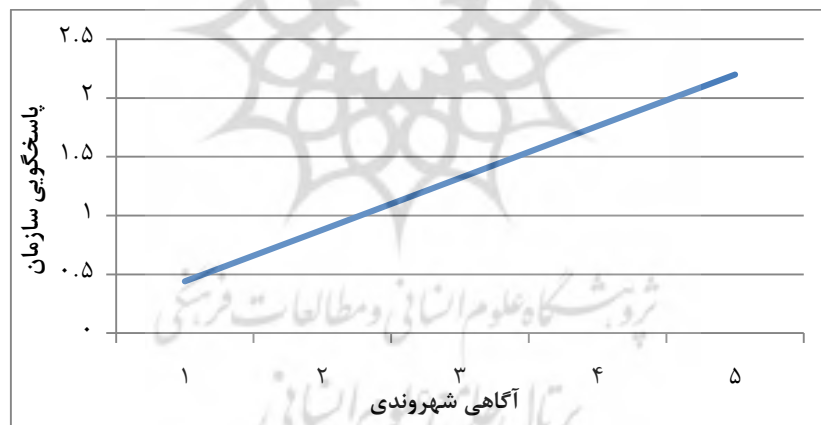
منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

رابطه آگاهی شهروندی و پاسخگویی و عملکرد شهرداری: نتایج تحلیل نشان داد که میان آگاهی شهروندان و پاسخگویی سازمان زیباسازی رابطه کاملاً معناداری وجود دارد. طبق آزمون همبستگی اسپیرمن، با افزایش میزان آگاهی شهروندی، پاسخگویی و عملکرد سازمان نیز افزایش می یابد.

جدول ۱۲- رابطه بین آگاهی شهروندی و پاسخگویی سازمان

پاسخگویی و عملکرد	آگاهی	آزمون همبستگی اسپیرمن	آگاهی
۰,۴۴۰	۱,۰۰۰	ضریب همبستگی	
۰,۰۰۰	---	معناداری	
۳۸۴	۳۸۴	N	

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲



نمودار ۳- رابطه آگاهی شهروندی و پاسخگویی سازمان (منبع: نویسندگان: ۱۳۹۲)

بررسی مؤلفه تکالیف شهروندی: نتایج تحلیل که در جدول ۱۳ نیز مشاهده می شود، نشان می دهد که شهروندان وظایف خود را در بیشتر زمینه ها و در قبال سازمان به خوبی انجام می دهند و به حقوق و قوانین سازمان احترام می گذارند. اما در زمینه دنبال کردن برنامه های سازمان ضعف وجود دارد که شهروندان معتقدند این عامل ناشی از ضعف در اطلاعات رسانی سازمان و عدم آگاهی آنان است.

جدول ۱۳- تکالیف شهروندی

Sig	T	Test value	Mean	فراوانی				تکالیف شهروندی	
				کاملاً مخالف	مخالف	بی نظر	موافق		کاملاً موافق
۰,۰۰۰	۷۷,۷۵۱	۳	۴,۷۸	۰	۰	۵	۷۶	۳۰۳	مهم بودن زیبایی شهر
۰,۰۰۰	۳۳,۳۴۲	۳	۴,۲۸	۵	۰	۴۰	۱۷۵	۱۶۴	تلاش برای زیبایی شهر
۰,۰۰۰	۳۴,۱۲۵	۳	۴,۳۵	۵	۵	۲۶	۱۶۴	۱۸۴	احترام به حقوق و قوانین
۰,۰۰۰	۱۴,۶۲۶	۳	۳,۹	۲۰	۳۸	۶۷	۹۳	۱۶۶	پرداخت عوارض
۰,۰۰۰	۱۱,۷۷۶	۳	۳,۷۶	۲۲	۶۲	۴۷	۱۰۷	۱۴۶	نگهداری از فضای سبز
۰,۰۰۰	-۴,۹۹۳	۳	۲,۶۶	۸۸	۱۱۱	۷۱	۷۰	۴۴	دنبال کردن برنامه‌ها
۰,۰۰۰	۳,۳۱۹	۳	۳,۲۳	۵۰	۷۶	۷۸	۹۷	۸۳	تماس با سازمان برای رفع مشکل
۰,۰۰۰	۲۴,۵۷۶	۳	۴,۱۸	۵	۲۷	۳۱	۱۵۰	۱۷۱	تلاش برای زیبایی نمای ساختمان
۰,۰۰۰	۲۲,۸۱۱	۳	۳,۹۷	۰	۲۱	۷۶	۱۸۰	۱۰۷	برداشت زباله
۰,۰۰۰	۱۲,۹۳۰	۳	۳,۷۹	۲۲	۳۱	۹۹	۸۵	۱۴۷	پاسخ به نظرسنجی

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

جدول ۱۴- یکسان‌سازی نمره متغیرها برای تکالیف شهروندی

Sig	t	Test value	Mean	Compute
۰,۰۰۰	۳۳,۱۷۴	۳۰	۳۸,۹۱	تکالیف

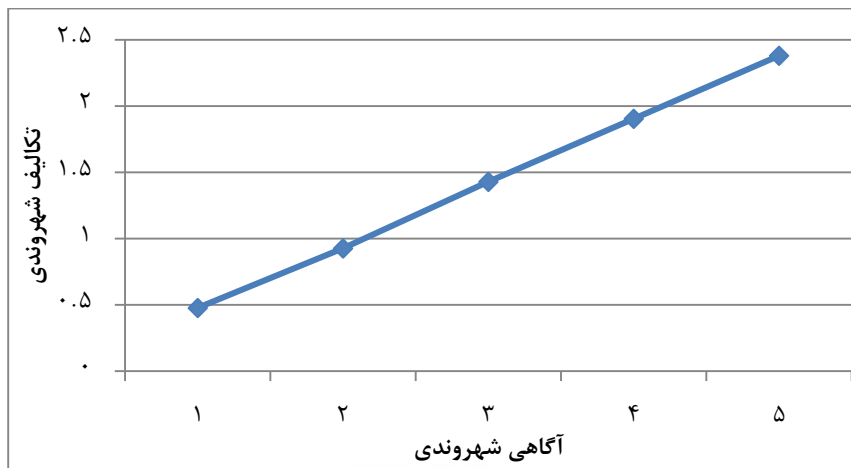
منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲

بررسی روابط بین وظایف شهروندی و آگاهی شهروندی: بر اساس نتایج تحلیل رابطه معنادار و مثبتی میان متغیر آگاهی شهروندی و تکالیف شهروندی وجود دارد و به ازای افزایش یک واحد متغیر آگاهی، متغیر وظایف ۰,۳۰۲ واحد افزایش می‌یابد. یعنی هر چقدر شهروندان از حقوق شهروندی خویش، آگاهی بیشتری داشته باشند، وظایف خود را بهتر انجام می‌دهند. بنابراین ما نتیجه می‌گیریم که انجام وظایف شهروندی به نوعی تابعی است از آگاهی شهروندی.

جدول ۱۵- رابطه بین آگاهی شهروندی و تکالیف شهروندی

تکالیف شهروندی	آگاهی	آزمون همبستگی اسپیرمن
۰,۴۷۶	۱,۰۰۰	ضریب همبستگی
۰,۰۰۰	---	معناداری
۳۸۴	۳۸۴	N

منبع: نویسندگان، ۱۳۹۲



نمودار ۳- رابطه آگاهی شهروندی و تکالیف شهروندی (منبع: نویسندگان: ۱۳۹۲)

نتیجه‌گیری

در شرایط کنونی که شهرها با سرعت زیادی در حال گسترش و جذب جمعیت هستند، مسائل و مشکلات شهری نیز به موازات آن رو به افزایش هستند و این موضوع، مدیریت شهری را با مشکل مواجه کرده است. اما توجه به موضوعات پایه‌ای و نرم، مانند شهروندی، حقوق شهروندی، آگاهی شهروندی و مشارکت، می‌تواند راهگشای بسیاری از این مسائل باشد. در این میان، آگاهی شهروندی می‌تواند به‌عنوان شاه کلیدی باشد برای حل بسیاری از مشکلاتی باشد که تاکنون مدیریت شهری نتوانسته راهی برای آن پیدا کند. با اینکه آگاهی شهروندی در شهرها از اهمیت زیادی برخوردار است و می‌تواند به‌عنوان راه و حل پایه‌ای در مسائل و موضوعات شهری مورد استفاده قرار بگیرد اما تاکنون در تحقیقات، مقاله‌ها و پایان‌نامه‌ها توجه چندانی به آن نشده است. تنها تحقیق علمی در بحث آگاهی شهروندی درباره شهر، تنها پایان‌نامه خانم باغستانی برزکی است که مقاله‌ای هم با نام پورعزت، قلی‌پور و برزکی چاپ شده است. اما در این پایان‌نامه نیز به‌طور کلی به بحث درباره آگاهی شهروندی و میزان آن در همه حوزه‌های شهرداری پرداخته شده است و توجه زیادی به عوامل مؤثر بر آگاهی یا عدم آگاهی نشده است. اولاً حوزه‌های شهرداری به خصوص در کلانشهر تهران دارای گستره زیادی است و نمی‌توان همه ابعاد آن را در یک تحقیق و پایان‌نامه ارشد جای داد، یعنی حداکثر یک سازمان از شهرداری و یک منطقه از شهر را باید مدنظر قرار داد و ثانیاً در بحث آگاهی شهروندان باید به علل آگاهی یا عدم آگاهی توجه کرد و تحقیق کرد که در کدام قشر از جامعه عدم آگاهی وجود دارد یعنی تحقیق باید به نوعی موضوع را ریشه‌یابی کند. با توجه به اهمیت آگاهی شهروندی و لزوم ریشه‌یابی آن و اهمیت زیباسازی شهری، در

این پژوهش سعی شده که اهمیت آگاهی شهروندی در حل مسائل شهری در حوزه زیباسازی شهری (منطقه ۶ تهران) و علل و عوامل آن تا حدودی بیان شود. نتایج تحلیل‌ها حاکی از آن بود که رابطه مستقیمی میان متغیر آگاهی شهروندی و متغیرهای انجام تکالیف شهروندی و پاسخگویی سازمان وجود دارد. این بدان معنی است که وقتی که آگاهی شهروندان افزایش می‌یابد، نوعی حس مسؤولیت‌پذیری به فرد دست می‌یابد، و در حالی که حقوق و وظایف خود و سازمان را می‌شناسد، از یک سو سعی می‌کند تا وظایفش را به نحو احسن انجام دهد و از سوی دیگر خواستار مطالبه حقوق خویش (وظایف سازمان در قبال او) و پاسخگویی سازمان در برابر کارهای صورت گرفته، است. به عبارت دیگر، پاسخگویی سازمان و انجام تکالیف شهروندی به نوعی تابعی از آگاهی شهروندی است. طبق نتایج، رابطه معنادارای میان متغیر آگاهی با متغیرهای تحصیلات، شغل و جنس وجود دارد. با افزایش میزان تحصیلات، آگاهی شهروندی افزایش می‌یابد، مردان آگاهی بیشتری نسبت به زنان دارند و در متغیر شغل، کارمندان دارای بیشترین آگاهی و افراد بیکار کمترین آگاهی را دارند. میان متغیرهای سن و تأهل با متغیر آگاهی، رابطه معناداری وجود ندارد. با توجه به رابطه متغیر تحصیلات و شغل با آگاهی، می‌توان گفت که یکی از مهمترین علل عدم آگاهی شهروندان، پایین بودن سطح سواد آنهاست. در این زمینه دو احتمال وجود دارد: یکی اینکه شهروندان با سطح سواد پایین، علاقه‌ای به آگاهی داشتن ندارند و این موضوع را دنبال نمی‌کنند و دومی اینکه، شهروندان علاقه دارند ولی سطح آگاهی رسانی و اطلاع رسانی سازمان زیباسازی طوری است که شهروندان با سواد پایین قادر به مطالعه یا آگاهی یافتن ندارند (مثل اطلاع رسانی از طریق اینترنت). بنابراین باید هر دو احتمال را در نظر گرفت، یعنی از طرفی باید در بالا بردن سطح تحصیلات شهروندان و ایجاد ترغیب در آگاهی و همکاری آنان کوشید و از طرف دیگر، راه و حل‌ها و وسایل تبلیغاتی و اطلاع رسانی را بهبود بخشید.

پیشنهادها

- توجیه نهادهای بالادستی برای بررسی قوانین و مقررات در جهت ابهام زدایی و اصلاح آنها
- استفاده از ابزارهای مناسب تبلیغاتی جهت اطلاع رسانی بیشتر (به خصوص تلویزیون و رادیو)
- برگزاری برنامه‌هایی برای عموم مردم در جهت نهادینه کردن فرهنگ شهروندی
- توانمندسازی خانواده‌ها در ارتباط با فرهنگ شهروندی
- ایجاد سیاست‌هایی برای مشارکت‌پذیری مردم در تهیه، اجرا و نظارت طرح‌های شهری
- تنظیم برنامه‌ها و محتوای فعالیت‌های آموزشی، برحسب اقتضات فرهنگی و غیر فرهنگی (سن، جنس، اشتغال و...)

- ایجاد هماهنگی محتوایی و برنامه‌ای لازم میان نهادهای متولی آموزش جهت افزایش و تعمیق آگاهی شهروندان از فرهنگ شهروندی.

منابع

۱. اسکافی، مریم. ۱۳۸۶. بررسی میزان آگاهی شهروندان از حقوق و تکالیف شهروندی (مطالعه موردی: شهر مشهد). مجله علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد. ص ۳۳-۱.
۲. آراسته، حمیدرضا، عنایتی، ترانه، نضافتی پایانی، یوسف ۱۳۸۹. بررسی میزان آگاهی دانشجویان از حقوق شهروندی با تأکید بر برنامه درسی. نشریه علمی پژوهشی اطلاع رسانی و کتابداری، شماره ۱۶. ص ۶۷-۵۳.
۳. باغستانی برزکی، حوریه ۱۳۸۷. بررسی تأثیر آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعه شهروندی فعال و پاسخگویی و شفافیت شهرداری تهران. پایان‌نامه ارشد، رشته مدیریت امور شهری، دانشگاه تهران
۴. بایزدی، ابراهیم، اولادی، بهنام، عباسی، نرگس ۱۳۸۸. تحلیل داده‌های پرسشنامه‌ای با کمک نرم‌افزار SPSS 18 (PASW). انتشارات عابد. تهران
۵. بل، سایمون، ۱۳۸۲. منظر: الگو، ادراک و فرایند. مترجم: امین زاده، بهناز. چاپ اول، انتشارات دانشگاه تهران، تهران.
۶. پورعزت، علی اصغر، قلی پور، آرین، باغستانی برزکی، حوریه ۱۳۸۸. رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمان. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۸.
۷. جهانشاهی، محمد ۱۳۹۰. زیباسازی-خلاقیت در شهرسازی. قابل دسترسی از طریق سایت: <http://articlepersian.persianblog.ir/post/84>
۸. دلاور، علی ۱۳۸۲. مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. چاپ دوم. انتشارات رشد. تهران
۹. رستمی، کاظم ۱۳۸۲. نقش مشارکت کردمی در توسعه روستایی با تأکید بر مشارکت سنتی و جدید (نمونه موردی: بخش فلارد شهرستان لردگان). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری. دانشگاه تربیت مدرس. تهران
۱۰. زیاری، کرامت‌اله ۱۳۹۱. جزوه کلاسی درس اصول و روش‌های برنامه‌ریزی منطقه‌ای. دانشگاه تهران
۱۱. شارع پور، محمود ۱۳۸۵. جامعه‌شناسی آموزش و پرورش. سمت. تهران
۱۲. شکر، نادر ۱۳۸۷. شهرنشینی، حقوق و مسؤلیت‌های شهروندی. مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی. انتشارات مؤسسه تحقیقات و توسعه علوم انسانی. چاپ اول. تهران
۱۳. شهبازی گهرویی، اسکندر ۱۳۹۲. تحلیل جامعه‌شناختی تأثیر میزان آگاهی از حقوق شهروندی بر میزان مشارکت معلمان. قابل دسترسی از طریق سایت: <http://shahbazig.blogfa.com/post-5.aspx>
۱۴. شهرداری منطقه ۶ ۱۳۹۲. زندگی در منطقه ۶. قابل دسترسی از طریق سایت: <http://region6.tehran.ir/Default.aspx?tabid=103&language=fa-IR>
۱۵. شیبانی، ملیحه و داودوندی، طاهره ۱۳۸۹. تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان. فصل‌نامه رفاه و توسعه اجتماعی. شماره ۵. صفحات ۵۹-۳۵
۱۶. صالحی، حامد ۱۳۸۴. مبانی حقوق شهروندی. نشریه همشهری: قابل دسترسی از طریق سایت: <http://www.aftabir.com/articles/view/social/urban/>

۱۷. صفایی بازار جمعه، سمیه و قربانی، محمدعلی ۱۳۹۱. ماهیت حقوق شهروندی و سابقه آن در ایران. همایش ملی نظارت قضایی و حقوق شهروندی در نظام جمهوری اسلامی ایران.
۱۸. کسالایی، افشین ۱۳۷۹. جایگاه و نقش مدیریت مشارکتی در مدیریت شهری شهرهای جدید (نمونه موردی: شهر جدید پردیس). پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته جامعه شناسی، دانشگاه شیراز
۱۹. کیانپور، کرمعلی ۱۳۸۵. بررسی رابطه بین عوامل اجتماعی-فرهنگی با میزان آگاهی معلمان از حقوق شهروندی در شهر بروجن. پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته علوم اجتماعی- جامعه شناسی. دانشگاه اصفهان
۲۰. متولی، مسعود ۱۳۸۹. بررسی و سنجش کیفیت زیبایی در منظر شهری بر اساس مفهوم دیده‌های متوالی، نمونه موردی مسیر گردشگری داراباد تهران. آرمانشهر، شماره ۵، صفحه ۱۳۹-۱۲۳.
۲۱. مرتضوی، سیدحمزه ۱۳۹۱. موانع مؤثر بر زیباسازی شهری. قابل دسترسی از طریق سایت: <http://mohammadshatian.blogfa.com/post-6.aspx>
۲۲. منتظری، رسول و ملازاده، عباس ۱۳۹۱. تنوع و پایداری درآمدی در اقتصاد شهری با تأکید بر مشارکت شهروندی. اقتصاد شهر، شماره ۱۵. صفحات ۵۴-۴۵.
۲۳. منوچهری، عباس ۱۳۸۷. فلسفه شهروندی و نظارت همگانی در عرصه عمومی. مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی. انتشارات مؤسسه تحقیقات و توسعه علوم انسانی. چاپ اول. تهران.
۲۴. میرفردی، اصغر ۱۳۸۷. آموزش اجتماعی زمینه فرهنگ شهروندی. مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی. انتشارات مؤسسه تحقیقات و توسعه علوم انسانی. چاپ اول. تهران.
۲۵. میری، سیدحسین ۱۳۸۹. تاریخچه حقوق شهروندی. قابل دسترسی از طریق سایت: <http://rasaffi.persianblog.ir/post/8>
۲۶. ولی خانی، ماشاله. عبدلی، مریم. بیگزاده، سعید و کریم‌خانی، مسعود ۱۳۹۱. بررسی عوامل مؤثر بر افزایش آگاهی افراد از حقوق شهروندی. (مطالعه موردی: شهر اصفهان). قابل دسترسی از طریق سایت: <http://marketingarticles.ir/ArtBank/HoghughShahrVandi.pdf>
۲۷. هزارجیبی، جعفر و امانیان، ابولفضل. ۱۳۹۰. آگاهی زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن. مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای. شماره ۹. ص ۱۸-۱.
۲۸. همشهری آنلاین ۱۳۹۲. سابقه حقوق شهروندی در ایران. قابل دسترسی از طریق سایت: <http://hamshahrionline.ir/details/111334>
29. Fisher, E. 2004. The European Union in the age of accountability. Oxford journal of legal studies. 24:495-515.
30. Friedman, J. 2002. The prospect of cities. University of Minnesota Press. Minneapolis
31. Gelfand Michele, J. Lim, B.C. and Raver, J.L. 2004. Culture and accountability in organization: variations in from of social control across culture, human resource management review, 14: 135-160.
32. John Francis. M. 2012. Accountability as emporia, testimony and gift. Critical perspectives on accounting, 23: 257-278.
33. Patrick. C.K. 2011. Living in the age of accountability: how go decision empowers the European parliament in the design of EU agencies. Political science theses. Paper 38.
34. Richards, M. Vells. A. and Del Gatto. A. 2003. Impacts of illegality and barriers to legality: a diagnostic analysis of illegal logging in Honduras and Nicaragua. International Forestry Review. pp. 282-292
35. Vassili, J. 2012. Accounterability and the problematic of accountability. Critical perspectives on accounting, 23: 244-257.