



## Examining the relationship between the satisfaction of citizenship rights with civil participation and environmental participation of citizens

Ghodratollah Noroozi<sup>1\*</sup>, Zahra Jalali<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Assistant Professor of Law, Faculty of Administrative Sciences and Economics, University of Isfahan, Isfahan, Iran

<sup>2</sup> Department of Sociology, Faculty of Literature and Humanities, University of Isfahan, Isfahan, Iran

**Abstract:** In recent decades, citizenship rights have become one of the most complex political and social issues and have attracted the attention of many thinkers and politicians. Satisfaction with citizenship rights makes citizens' participation in urban affairs more stable, continuous, and responsible. Knowing the facilities available in the city for the well-being of citizens, acquaintance with know the duties, goals, and missions of the municipality, as well as getting to know the duties of each of the sub-groups of this institution helps the citizens in better exploitation of the opportunities and situations of well-being and progress. The main purpose of this research is to investigate the relationship between the satisfaction of citizenship rights with civic participation and the environmental participation of citizens to improve the quality of life of the citizens of Najaf Abad. The statistical population of this research is made up of citizens living in the city of Najaf Abad located in Isfahan province. The sample size was estimated to be 650 people using Cochran's formula. The results show that citizens' satisfaction has a very strong and positive relationship with the performance of the municipality and their participation in civil and social fields with a coefficient of 0.935, and the relationship between citizens' satisfaction and environmental participation is also strong and significant with a coefficient of 0.784.

**Key Words:** Citizenship rights, Citizen participation, Civil participation, Environmental participation.

### بررسی رابطه بین رضایت از حقوق شهروندی با مشارکت مدنی و مشارکت زیست محیطی شهروندان

قدرت اله نوروزی<sup>۱\*</sup>، زهرا جلالی<sup>۲</sup>

۱- استادیار گروه حقوق، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۲- کارشناسی ارشد گروه جامعه شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۱۷

#### چکیده

در چند دهه اخیر حقوق شهروندی به یکی از پیچیده ترین مسائل سیاسی و اجتماعی تبدیل شده و توجه متفکران و سیاستمداران زیادی را به خود جلب کرده است. رضایت از حقوق شهروندی موجب می شود مشارکت شهروندان در امور شهری پایدار، استمرار و مسئولیت پذیری بیشتری داشته باشد. شناخت امکانات موجود در سطح شهر برای رفاه شهروندان، آشنایی با وظایف، اهداف و مأموریت های شهرداری و نیز آشنایی با وظایف هریک از واحدهای زیرمجموعه این نهاد، شهروندان را در بهره برداری بهتر از فرصت ها و موقعیت های رفاه و پیشرفت یاری می کند. هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه بین رضایت از حقوق شهروندی با مشارکت مدنی و مشارکت زیست محیطی شهروندان به منظور ارتقای کیفیت زندگی شهروندان نجف آباد است. جامعه آماری این پژوهش را شهروندان ساکن شهر نجف آباد واقع در استان اصفهان تشکیل داده اند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۶۵۰ نفر برآورد شد. نتایج نشان می دهند رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و میزان مشارکت آنان در زمینه های مدنی و اجتماعی با ضریب ۰/۹۳۵ رابطه ای بسیار قوی و مثبت دارد. همچنین رابطه رضایت شهروندان و مشارکت زیست محیطی نیز با ضریب ۰/۷۸۴ قوی و معنادار است.

**واژه های کلیدی:** حقوق شهروندی، مشارکت شهروندی، مشارکت مدنی، مشارکت زیست محیطی.

\* Corresponding Author: Ghodrat Noroozi

E-mail address: gh.noroozi@ase.ui.ac.ir, zahra.jalali1985@gmail.com



2588-4867/ © 2022 University of Isfahan

This is an open access article under the CC BY-NC-ND/4.0/ License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

## مقدمه

درباره شهروند آنچه در عرصه فرامردن امروزی تعریف شده است، فردی است که در تمام عرصه‌های حقوقی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی فعال است و فعالیت او به حدی است که در هرکدام از این عرصه‌ها تأثیرات خرد شهروند مشاهده می‌شود و عملاً هریک از شهروندان تلاش می‌کنند با ارائه‌گفتن برتر از حیث علمی و آگاهی و مبتنی بر دانش، نقش پررنگ‌تری را در اداره امور ایفا کنند؛ بنابراین، شهروند در مفهوم فرامردن، فاعل شناسا است که جهت اعمال حاکمیت را عقل وی شکل می‌دهد (ویژه و پتفت، ۱۳۹۵: ۱۲). در سال‌های اخیر در انگلیس یک بحث جدید با عنوان شهروند فعال بین گروه‌های راست و چپ مطرح شده است (Davis, 1997: 9). در این مبحث، شهروندی یک موقعیت منفعلانه نیست؛ بلکه یک موقعیت فعالانه است و همچنین با سلطه ناسازگار است. فرد از رهگذر اعمال حقوق و تعهدات، شرایط ضروری شهروندی را بازتولید می‌کند (فالكس<sup>۱</sup>، ۱۳۹۴: ۵۲). در واقع شهروندی یک مفهوم است که با مسئولیت و مسئولیت‌پذیری همه‌جامعه همراه است. در جامعه مدنی، شهروند پی برده است بی‌مسئولیتی انسان‌های پیرامونی، او را در مسیر پرنوسانی قرار می‌دهد و چنانچه خود نیز نسبت به پدیده‌های پیرامونی بی‌مسئولیت باشد، محیط زندگی خود و دیگران را دچار آسیب می‌کند. زیباترین احساس خوشایند در مقوله شهروندی، تلاش برای همکاری، تعاون و بار مسئولیت خود و دیگران را به دوش کشیدن است (هزارجریبی و امانیان، ۱۳۹۰، به نقل از کتابچی و ولی بیگی، ۱۳۹۹: ۵).

حقوق شهروندی نیز آمیخته‌ای از وظایف و مسئولیت‌های افراد در قبال یکدیگر، شهر و دولت است و شامل حقوق سیاسی، مدنی، اجتماعی، فرهنگی و جنسیتی می‌شود (رضاپور و همکاران، ۱۳۹۸: ۴۷). در چند دهه اخیر حقوق شهروندی به یکی از پیچیده‌ترین مسائل سیاسی و اجتماعی تبدیل شده و توجه متفکران و سیاست‌مداران زیادی را به خود جلب کرده است. جایگاه حقوق برای حل موفقیت‌آمیز مسائل مهم حکومت داری، یعنی نیاز به توزیع عادلانه منابع و حفظ نظم، بسیار حیاتی بوده و نقش مهمی را در حل برخوردهای اجتماعی ایفا کرده است؛ زیرا رعایت حقوق شهروندی منوط به شناسایی این حقوق در جامعه، چگونگی عمل به آنها و نحوه

ضمانت اجرایی آنهاست که عامل مهمی در جهت رشد شخصیت فردی و اجتماعی به شمار می‌رود (نیازی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۳). براساس این، آگاهی از حقوق شهروندی به فرد اجازه می‌دهد تا او آگاهانه در سرنوشت خود دخالت کند و از حق خود و دیگران در جامعه دفاع کند؛ بنابراین، آگاهی افراد از حقوق و تعهداتشان و شیوه‌های فعال‌شدن آنها در جامعه، در میزان تحقق شهروندی و ارتقای آن نقش مؤثری دارد (شیشانی، ۱۳۸۹: ۳۹).

ناآشنایی شهروندان با حقوق قانونی خود، عامل سرگردانی آنهاست و همچنین این مسئله موجب پرداخت هزینه‌هایی می‌شود که مسئولیت آن بر عهده دیگری است. به عبارت دیگر، یک شهروند واجد برخی از حقوق اساسی و بنیادین است که منبع و مبنای این حقوق کرامت انسان است و دستگاه‌های حکومتی موظف‌اند این حقوق بنیادین را رعایت و از آن حراست کنند.

براساس نظر فلاسفه علم سیاست تحقق شهروندی واقعی حاصل عملکرد یک جامعه عادل است. شهروندی جریانی است که در متن خود، به رشد شهروندانی منجر می‌شود که هم از حقوق آزادی و عدالت برخوردارند و هم وظایفی را به‌منظور تضمین عدالت در جامعه برعهده می‌گیرند. در چنین فراگردی افراد علاوه بر اینکه جامعه خود را شکل می‌دهند، تلاش می‌کنند با انجام وظایف و مسئولیت‌های خود، عناصر متشکله جامعه را حفظ کنند. در واقع، شهروندی، وظایف و مسئولیت‌ها را بین افراد جامعه توزیع و در نهایت، امکان مشارکت افراد را در فعالیت‌های اجتماعی فراهم می‌کند (خلوصی و نوروزی، ۱۳۹۵: ۱۲۳). آگاهی شهروندی یعنی شهروندان از وظایف شهرداری در قبال شهروندان شناخت داشته باشند و این آگاهی از حقوق شهروندی موجب می‌شود مشارکت شهروندان در امور شهری استمرار، پایداری و مسئولیت‌پذیری بیشتری داشته و مفیدتر باشد. شناخت امکانات موجود در سطح شهر برای رفاه شهروندان، آشنایی با وظایف، اهداف و مأموریت‌های شهرداری و نیز آشنایی با وظایف هریک از واحدهای زیرمجموعه این نهاد و سازوکارهای استیفای حقوق در آنها، شهروندان را در بهره‌برداری بهتر از فرصت‌ها و موقعیت‌های رفاه و پیشرفت یاری می‌کند.

در کشور ما، در مجموع، آگاهی شهروندان به حقوق و تکالیف شهروندی کم است و میزان مشارکت و درگیری‌های مدنی که به تغییر و اصلاح حقوق شهروندی منجر می‌شوند، در

<sup>1</sup> Faulks

سطح پایین و در قالب مشارکت بر خوردی و ارتباطی و درگیری‌های اعتراضی هستند (حیب‌زاده و فرج‌پور، ۱۳۹۵: ۱۲۱). در واقع به نظر می‌رسد آشنایی با حقوق شهروندی و اینکه شهروندان احساس کنند حقوق آنها رعایت شده است کمک می‌کند مشارکت بهتر و منسجم‌تری در امور شهری داشته باشند. مشارکت شهروندی یکی از ابعاد اصلی فرایند توسعه فرهنگ شهری و ایجاد یکپارچگی و انسجام اجتماعی، افزایش کیفیت زندگی و ارتقای کیفیت انسان‌هاست. با توجه به مطالب ذکر شده، هدف از پژوهش حاضر بررسی میزان رضایت شهروندان نجف‌آباد از حقوق شهروندی خود و تأثیر آن بر مشارکت مدنی و مشارکت زیست‌محیطی آنهاست. در واقع این پژوهش در پی پاسخ به این سؤال است که شهروندان نجف‌آباد به چه میزان از حقوق شهروندی خود رضایت دارند و این رضایت چه تأثیری بر مشارکت مدنی و مشارکت زیست‌محیطی آنان دارد.

### پیشینه پژوهش

بحث حقوق شهروندی در چند دهه اخیر در جهان توجه بسیاری را به خود معطوف داشته و مطالعات بسیاری را به خود اختصاص داده است. در کشور ما نیز در سال‌های اخیر سازمان‌های زیادی، به‌ویژه نهادهای مدیریت شهری، آن را مطرح کرده‌اند و در این زمینه مطالعاتی در کشور صورت گرفته است.

قربانی درزی محله و همکاران (۱۴۰۰) در مقاله «فرهنگ عمومی ایران و تحقق حقوق شهروندی» عناصری همچون اسطوره‌گرایی، فردگرایی، عاطفه‌گرایی، بی‌اعتمادی، پنهان‌کاری، خشونت‌گرایی، مصلحت‌اندیشی، سطحی‌نگری، روحیه تقلید، تبارگرایی و خودمحوری را به‌عنوان بخشی از فرهنگ عمومی ایرانیان مهم‌ترین عوامل عدم تحقق حقوق شهروندی در ایران می‌دانند.

دریک (۱۴۰۰) پژوهش «بررسی میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی» را با هدف بررسی میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی و نقش آن در توسعه پایدار شهری انجام داده است. شاخص‌های این تحقیق در سه قالب (آگاهی شهروندان، حقوق شهروندی و توسعه شهری) استخراج شده‌اند. نتایج نشان می‌دهند از بین شاخص‌های مشاهده‌پذیر، «میزان آگاهی مردم از حقوق شهروندی» و «نظارت بیشتر بر عملکرد مدیران شهری» به‌ترتیب بیشترین و کمترین همبستگی را با متغیر

(سازه) مذکور در پژوهش حاضر دارند.

سلیمی ترکمانی (۱۳۹۸) در مقاله «حق بر اداره مطلوب از منظر منشور حقوق بنیادین اتحادیه اروپا و منشور حقوق شهروندی ایران» نشان می‌دهد به‌طور کلی منشور حقوق شهروندی در معرفی مؤلفه‌های حق بر اداره مطلوب قرابت چشمگیری با منشور حقوق بنیادین دارد؛ اما در بیشتر موارد از لحاظ عینیت و شفافیت مفاهیم و گستره حق مورد شناسایی از معیارهای مطرح‌شده در آن فاصله دارد و فقط در خصوص ارائه روش‌های جبران خسارت، نسبت به منشور حقوق بنیادین از رویکرد بهتری برخوردار است.

پتفت و دهقانی (۱۳۹۷) در تحلیل گفتمان حقوق شهروندی در گستره اندیشه پسانوین حکومت‌مداری دریافته‌اند مؤلفه‌های حکمرانی مطلوب که سرمشتق تکالیف دولت‌های نوین قرار گرفته‌اند، استخوان‌بندی اصلی حقوق نوین شهروندان در عرصه کنونی حکمرانی را تشکیل می‌دهند و گستره مفهومی این حق‌ها را می‌توان در یک نظام جهان وطنی یافت که حضور پررنگ شهروند در قلمرو حکمرانی متکثر ملی و فراملی را در عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و حتی اداری رقم می‌زند.

وان دن برینک<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) در مقاله «شهروندی اتحادیه اروپا و حقوق اساسی: مشکلات تجربی، هنجاری و مفهومی» به این نتیجه می‌رسد که بین شهروندی اتحادیه اروپا و حقوق، هم در قانون و هم در ادبیات، ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. این مقاله ادعا می‌کند حقوق شهروندی در اتحادیه اروپا دارای کاستی‌های تجربی، هنجاری و مفهومی است.

دنیز آک گول<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در پژوهش «اندازه‌گیری رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده از سوی شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری قرشهر در ترکیه)»، میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده از سوی شهرداری قرشهر را بررسی و اندازه‌گیری کرده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهند شهرداری قرشهر انتظارات شهروندان را برآورده نکرده است و میزان رضایت‌مندی با توجه به متغیرهای مختلف از جمله سطح درآمد، وضعیت تأهل، جنس و سطح تحصیلات متفاوت است و میان سن و خدمات ارائه‌شده رابطه معناداری وجود ندارد.

### پیشینه و تفسیر تاریخی حقوق شهروندی

مفهوم شهروندی همراه با دموکراسی در دولت - شهرهای یونانی

<sup>1</sup> van den Brink

<sup>2</sup> Akgul Deniz

تضمین حقوق بنیادین اشخاص و حمایت از حقوق شهروندی از کارکردهای مهم نظام‌های حقوقی است. در این میان حقوق اداری به‌عنوان مجموعه‌ای از اصول و قواعد حاکم بر عملکرد نهادهای اداری، نقش مهمی در حمایت از اشخاص در قبال دولت و مجموعه نهادهای اداری دارد (Batalli and Fejzullahu, 2018: 28). این شاخه حقوقی با ابتنا بر حاکمیت قانون، دولت و مؤسسات اداری را ملزم می‌کند حقوق بنیادین شهروندان را رعایت و از تعرض به حقوق آنان اجتناب کنند. در واقع حقوق اداری، حقوق شهروندی را صیانت و در مقابل، تکالیف مشخصی را بر دولت بار می‌کند (جمشیدی و پتفت، ۱۳۹۵: ۲۷).

در ایران اولین آشنایی با حقوق شهروندی و ارزش‌های آن با انقلاب مشروطیت آغاز شد و با گذشت سال‌های طولانی و تجربه‌کردن انقلاب بزرگ‌تر و تغییرات بسیار در اندیشه‌ها هنوز نمی‌توان گفت در زمینه حقوق و تکالیف شهروندی آگاهی عمومی و صحیحی وجود دارد؛ بنابراین، تا زمانی که آگاهی وجود نداشته باشد شناخت وظایف و امکان انجام تکالیف وجود نخواهد داشت (آشتیانی و همکاران، ۱۳۸۵: ۷۰). آشناکردن شهروندان با چنین حقوقی و آگاهی به اهمیت و ضرورت آنها باعث می‌شود در زندگی اجتماعی، سیاسی، مدنی و غیره به نتایج مطلوب و مدنظر دست یافت. این بدان معناست که بپذیریم و باور کنیم علاوه بر حصول موافقت رسمی این حقوق از طرف کشورها به‌وسیلهٔ تریبون‌های سیاسی بین‌المللی، باید جریان تدریجی و منصفانه این آموزش در ساخت یک فرهنگ همه‌گیر و مبتنی بر صلح و دموکراسی، مؤثر و در زندگی روزمره شهروندان جریان داشته باشد (شریفی و اسلامی، ۱۳۹۱: ۱۱۲).

در نظام حقوقی جمهوری اسلامی ایران از آغاز انقلاب، اسناد متعددی به ادارهٔ مطلوب اشاره کرده‌اند؛ اما همگی به‌صورت ضمنی و موردی ابعادی از این حق را به رسمیت شناخته‌اند. آخرین تحول مثبتی که در این زمینه شکل گرفت، ارائه منشور حقوق شهروندی از سوی رئیس‌جمهور در آذر ۱۳۹۵ است. این سند به‌طور مستقیم و به صراحت از عبارت «ادارهٔ شایسته و حسن تدبیر» استفاده کرده است. در خصوص قدرت الزام‌آور بودن این سند تردیدها و ابهام‌های زیادی وجود دارد (سلیمی ترکمانی و حاضر وظیفه، ۱۳۹۷: ۱۸۴)؛ اما مفاد آن به موجب مصوبهٔ حقوق شهروندی در نظام اداری که در تاریخ ۲۸ اسفند ۱۳۹۵ به تصویب شورای عالی اداری رسیده است،

پدید آمده و در معنای باستانی خود بر مفهوم برابری حقوق و وظایف در برابر قانون و مشارکت سیاسی فعال دلالت داشته است. شهروندبودن یعنی توانایی حکومت‌کردن و حکومت‌شدن. از دیدگاه ارسطو، شهروندان گروهی‌اند که برای ایجاد نظم در برابر اغتشاشات و به‌منظور وضع قوانین برای حصول خیر مشترک با همدیگر همکاری می‌کنند. تعلق‌یافتن به این جامعه را از طریق خون (روابط خویشاوندی) امکان‌پذیر می‌داند. همچنین معتقد است اعمال شهروندی اهمیت بیشتری دارد و رکن محوری است و کسی که در اداره امور جامعه هیچ مشارکتی ندارد، یا از خدایان است یا از جانوران! به باور ارسطو، انسان واقعی باید شهروندی فعال در اداره امور جامعه باشد (فلاح‌زاده، ۱۳۸۶: ۱۸۷).

لیبرالیسم سهم عمده‌ای در پیدایش مفهوم شهروندی همگانی داشته است. در سده نوزدهم، مفهوم شهروندی مجموعه‌ای از حقوق و وظایف بود که رابطه میان دولت‌های ملی و یکایک شهروندان را معین می‌کرد. در واقع گفتنی است در سده هجدهم «حقوق مدنی» و سده نوزدهم «حقوق سیاسی شهروندی» توسعه یافت و در سده بیستم «حقوق اجتماعی و اقتصادی» شکل گرفت و مردم به مقدار زیادی به منابع عمومی دست یافتند. انقلاب فرانسه تأثیر مهمی در این مفهوم داشته است. جنبش‌های مدنی، ضدتبعیض و به دست آوردن حق رأی نیز در توسعه مفهوم شهروندی و حقوق مربوط به آن نقش داشته‌اند. انقلاب فرانسه دولت ملت را با شهروندی ترکیب کرد و حقوق بین‌الملل آن را معادل ملیت به کار برد؛ یعنی عضویت در یک دولت (فلاح‌زاده، ۱۳۸۶: ۱۹۱). در سال ۱۷۸۹، بعد از انقلاب فرانسه، اعلامیه حقوق شهروندی یکسره ویژگی عمومی و انسانی به خود گرفت و بر دیگر کشورها اثر گذاشت. در این اعلامیه بر حق آزادی، مالکیت، امنیت، ایستادگی در برابر ستم و ... تأکید شده بود. بر پایه این اعلامیه، قانون تا هنگامی پذیرفتنی است که بیان‌کنندهٔ اراده عمومی باشد و حاکمان نمی‌توانند بیرون از خواست و اراده عمومی قانون وضع کنند. در اعلامیه حقوق شهروندی فرانسه، بر آزادی‌های سیاسی و فکری بسیار تأکید شده بود. این دگرگونی‌ها سبب شد پس از جنگ جهانی دوم، کشورها برای تضمین حقوقی صلح و آزادی، «اعلامیه حقوق بشر» را در دسامبر ۱۹۴۸ به تصویب برسانند. این اعلامیه مجموعه‌ای از حقوق شهروندی و جهان‌شمول را دربرمی‌گیرد و همه کشورهای امضاکننده موظف به اجرا و رعایت آن هستند (افضلی و حسام، ۱۳۸۹: ۱۰۹).

سیاسی، اجتماعی تقسیم می‌شود. حقوق مدنی: برای آزادی‌های شخصی ضروری است و شامل مواردی همچون آزادی بیان، عقیده، تفکر، حق مالکیت اموال و حق دادرسی یکسان در برابر قانون است. حقوق سیاسی: شامل حق مشارکت در قدرت و تصمیم‌گیری سیاسی و حق رأی است. حقوق اجتماعی: این حقوق به حق طبیعی هر فرد برای بهره‌مند شدن از یک حداقل استاندارد رفاه اقتصادی و امنیت مربوط می‌شود و شامل حقوقی مانند مزایای بهداشتی و درمانی، تأمین اجتماعی در صورت بیکاری و تعیین حداقل دستمزد است (Oliver & Heater, 1994: 124).

از نظر پارسونز، یک شهروندی کامل به دور از هر گونه تبعیض اجتماعی به معنی برخورداری همه اقشار و گروه‌های اجتماعی از حقوق و تعهدات شهروندی و آگاهی آنان از حقوق خود است؛ بنابراین، آگاهی از حقوق شهروندی به تأمین انواع مختلف منابع و ایجاد فرصت‌های مناسب و بازتولید ارزش‌های عام و نیز نگرش مناسب به این حقوق نیازمند است. مهم‌ترین مسئله درخور توجه پارسونز گروه‌هایی هستند که از امتیازات شهروندی محروم‌اند؛ برای مثال، او این پرسش را مطرح می‌کند که چه چیزی مانع بهره‌مندی سیاهان از مزایای شهروندی کامل شده است. در پاسخ به این سؤال به نقش اندیشه توجه می‌کند و موضوع ارزش‌های فرهنگی را پیش می‌کشد. به نظر او گروه‌هایی که همچنان بر ارزش‌های کهن خود تأکید دارند و خود را با مقتضیات زمان و شرایط اجتماعی وفق نداده‌اند، درکی از حقوق و امتیازات شهروندی نخواهند داشت (میرزایی و میرمحمدتبار، ۱۳۹۷: ۲۵)؛ بنابراین، افرادی که دارای نگرش‌های خاص گرایانه هستند، آگاهی کمتری از حقوق خود دارند. در این میان، آموزش نقش مهمی در جامعه‌پذیری یکپارچه و گسترده افراد و ارائه نگرش‌های عام‌گرایانه دارد تا به تبع آن زمینه آگاهی افراد از حقوق و وظایفشان فراهم شود.

هابرماس نیز معتقد است شهروندی ناشی از تمایز حوزه اقتصادی - سیاسی و شکل‌گیری حوزه جدیدی به نام حوزه عمومی است. فقط در بافت حوزه عمومی و جامعه مدنی است که افراد به‌عنوان شهروندان دارای حقوق، عضو تمام عیار جامعه خود می‌شوند. در جامعه مدنی تصمیم‌گیری‌ها از طریق فرایندهای جمعی و مشارکت فعالانه شهروندان در قالب نهادها، انجمن‌ها و گروه‌های مدنی صورت می‌گیرد. کار این نهادها و گروه‌ها این است که با ایجاد زمینه مشارکت، آگاهی افراد را افزایش دهند. بر همین مبنای، او مشارکت را معرف اصلی

برای تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها، شهرداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی لازم‌الاجرا است که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند (سلیمی ترکمانی، ۱۳۹۸: ۱۹۹).

## مبانی نظری

با گسترش شهرنشینی و مهاجرت به شهر، ازدیاد جمعیت شهری در مناطق مختلف، ورود تکنولوژی و وضع مقررات و قوانین در اجتماع بزرگ انسانی برای حفظ نظم و برقراری امنیت، مفاهیمی همچون شهروندی و حقوق شهروندی تولید یافتند و صاحب‌نظران و اندیشمندان حوزه‌های مختلف علوم به مطالعه و گسترش این مفاهیم شهری پرداختند؛ به‌طوری‌که مفهوم شهروندی اگرچه تاریخ طولانی دارد، هنوز هم مبهم و مسئله‌دار است. یونگ استدلال می‌کند شهروندی در حقیقت مجموعه‌ای از ارتباطات عمومی بین مردمی است که می‌خواهند از حالت طبیعت، یعنی از زندگی به‌صورت منزوی، فقیرانه، به دور از پاکیزگی و حیوانی اجتناب کنند؛ از این‌رو، شهروندی نوعی قرارداد اجتماعی است که هدف اصلی آن ارتقای رفاه و امنیت در سطح جامعه است و ضرورتاً به این امر می‌پردازد که افراد یک جامعه چگونه باید رفتار کنند تا به این هدف برسند (McLaughlin, 2008: 10). به نقل از کاظمیان، ۱۳۹۹: ۳۶.

در نظریه‌های جامعه‌شناسی، شهروندی طیف وسیعی از نظریات را دربرمی‌گیرد. جامعه‌شناسان مختلف این مفهوم را در زمینه‌های متفاوت بررسی کرده‌اند؛ با وجود این، محور مشترک در همه تعاریف، تأکید بر حقوق و وظایف شهروندی، مشارکت، برابری شهروندان، هویت شهروندی، نقش و پایگاه شهروندان فارغ از تعلقات اجتماعی، طبقاتی، قومی، نژادی و مذهبی جامعه است که به برخی از نظریه‌ها اشاره می‌شود:

مارشال معتقد است شهروندی پایگاهی است که به تمام افرادی داده می‌شود که عضو تمام عیار اجتماع هستند. این افراد همگی دارای جایگاه برابر و حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه هستند. هیچ اصل جهان‌شمولی وجود ندارد که تعیین کند آن حقوق و وظایف چه مواردی هستند؛ اما جوامعی که در آنها شهروندی نهادی درحال رشد است، تصویری از شهروند آرمانی خلق می‌کنند که دستیابی به آن قابل اندازه‌گیری است و می‌توان تمایلات افراد را به سوی آن سوق داد (Marshall, 1964). به نقل از هاشمیان‌فر و گنجی، ۱۳۸۸: ۳۳.

به عقیده مارشال، شهروندی به سه اصل یا عضو مدنی،

براساس هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی است. پژوهش کاربردی به منظور بهبود و به کمال رساندن رفتارها، روش‌ها، ابزارها، وسایل، تولیدات، ساختارها و الگوهای استفاده‌شدهٔ جوامع انسانی انجام می‌شود. براساس نحوه گردآوری داده‌ها، این پژوهش شامل تحقیقات توصیفی - تحلیلی از نوع مطالعه موردی است. در این مطالعه همچون بسیاری از پژوهش‌های پیمایشی متغیرهایی مانند سن، جنسیت، سطح تحصیلات، سطح درآمد و هزینه خانوار، وضعیت اشتغال، نوع شغل و پایگاه اقتصادی - اجتماعی به‌عنوان متغیرهای زمینه‌ای بررسی می‌شوند.

### تعریف مفهومی متغیر رضایت از حقوق شهروندی

آگاهی از حقوق شهروندی به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهداتشان است. آگاهی از حقوق شهروندی موجب می‌شود مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسئولیت‌پذیری بیشتری برخوردار شود و ثمربخش‌تر شود. شناخت امکانات موجود در سطح شهر برای رفاه شهروندان، آشنایی با وظایف، اهداف و مأموریت‌های شهرداری و نیز آشنایی با وظایف هریک از واحدهای زیرمجموعهٔ این نهاد، شهروندان را در بهره‌برداری بهتر از فرصت‌ها و موقعیت‌های رفاه و پیشرفت یاری خواهد کرد. آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی، زمینهٔ انجام وظایف دوجانبه را فراهم می‌آورد و باعث پاسخ‌خواهی و حساب‌کشی شهروندان از مدیریت شهری خواهد شد.

### تعریف عملیاتی رضایت از حقوق شهروندی

برای سنجش میزان احقاق حقوق از نظر شهروندان مقیاسی چندبعدی طراحی شده است. این مقیاس با سنجش میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری سنجیده می‌شود. همچنین با سؤالات مربوط به مشارکت افراد در امور شهروندی مانند میزان مشارکت مدنی و اجتماعی، رفتارهای مدنی، مشارکت در بهبود شرایط محیطی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و گرایش به پیروی از قانون، میزان انجام تکالیف شهروندی بررسی می‌شود.

سنجش متغیر رضایت از حقوق شهروندی با گویه‌های زیر

مشخص می‌شود:

شهروندی می‌داند و آن را به گونه‌های مختلف تحلیل کرده است. به زعم هابرماس، حقوق شهروندی فقط در نظام حقوقی مدرن شناسایی می‌شود و هسته اصلی نظام حقوقی مدرن را می‌سازد. همچنین، شهروندان باید مشارکت فعال در جامعه داشته باشند و براساس احترام متقابل با یکدیگر متحد شوند (Habermas, 1992: 345).

همچنین تی اچ مارشال (۱۹۷۳) سه نوع حق در ارتباط با رشد شهروندی تشخیص داده است. نخست، حقوق مدنی<sup>۱</sup> است که به حقوق فرد در قانون اطلاق می‌شود. این حقوق شامل امتیازاتی است که بسیاری از ما امروز آن را بدیهی می‌دانیم؛ اما به دست آوردن آنها بسیار طول کشیده است. حقوق مدنی شامل آزادی افراد برای زندگی در هر جایی که انتخاب می‌کنند، آزادی بیان و مذاهب، حق مالکیت و حق دادرسی یکسان در برابر قانون است. دوم، حقوق سیاسی<sup>۲</sup> است؛ به‌ویژه حق شرکت در انتخابات و انتخاب‌شدن. سوم، حقوق اجتماعی<sup>۳</sup> است؛ این حقوق به حق طبیعی هر فرد برای بهره‌مندشدن از یک حداقل استاندارد رفاه اقتصادی و امنیت مربوط می‌شود. این حقوق شامل مزایای بهداشتی و درمانی، تأمین اجتماعی در صورت بیکاری و تعیین حداقل سطح دستمزد است. به سخن دیگر، حقوق اجتماعی به خدمات رفاهی مربوط می‌شود.

مشارکت نیز در چارچوب روابط شهروندان و دولت و رابطهٔ قدرت در جامعه شکل می‌گیرد. در سال‌های اخیر، دیویدسون نظریهٔ گردونهٔ مشارکت را به‌عنوان چارچوبی نظری برای بحث دربارهٔ مشارکت شهروندان مطرح کرده است (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰: ۶۴). به اعتقاد صاحب‌نظران، مشارکت موجب افزایش شایستگی و کرامت در افراد می‌شود؛ از این‌رو، مشارکت عنصر حیاتی در فرایند توسعهٔ پایدار و حلقهٔ مفقودهٔ فرایند توسعه محسوب می‌شود. براساس این، مشارکت مردم در روند تصمیم‌گیری شهری یکی از عناصر اصلی حکومت مردمی است و افزایش مشارکت مردم در امور شهری نقش مهمی در ایجاد تعادل شهری دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر براساس ماهیت داده‌ها، پژوهش کمی است و

<sup>1</sup> civil rights

<sup>2</sup> political rights

<sup>3</sup> social rights

متغیر	گویه
پاسخگویی و شفافیت	پاسخگویی مدیریت شهری، رسیدگی به شکایات مردمی، امکان ملاقات مدیران شهری، رسیدگی مناسب به خواسته‌ها و مطالبات قانونی، گزارش دادن شهردار به مردم، روش و میزان اطلاع‌رسانی درست، تکریم ارباب رجوع
خدمات شهری	خدمات شهری، اتوبوسرانی - تاکسیرانی، آتش‌نشانی، زیباسازی شهر، آسفالت‌کردن معابر و کوچه‌ها، نامگذاری کوچه‌ها و معابر، مقابله با سد معابر در پارک‌ها و باغ‌های عمومی، مقابله با سد معابر عمومی و اشغال پیاده‌روها، نظافت، نگهداری و تسطیح معابر، تأمین روشنایی معابر
فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی	ایجاد فضای مناسب برای زنان برای فعالیت‌های اجتماعی - اقتصادی، امنیت اجتماعی گسترده، پرورش روحیه آزادگی و آزادی‌خواهی، توجه روزافزون بر قوام خانواده، حمایت از کتابخانه‌ها، حمایت از مادران بدسرپرست و دارای مشکلات، گسترش آموزش و پرورش، ایجاد باغ مخصوص کودکان
فعالیت‌های عمرانی و بهسازی	تأمین محل‌های مخصوصی برای تخلیه زباله و نخاله ساختمانی، احداث پارکینگ عمومی، نوسازی بافت‌های فرسوده، سازمان‌دهی پارک‌ها و میداين، احداث کشتارگاه بهداشتی، اتخاذ تدابیر لازم برای حفظ شهر از خطر سيل، ساماندهی و رفع خطر از بناها و دیوارهای شکسته و خطرناک، ایجاد غسلخانه و گورستان

همچنین، مشارکت شهروندان با سؤالاتی در زمینه‌های زیر سنجیده شد:

متغیر	گویه‌ها
مشارکت مدنی شهروندان	شرکت در طرح‌های شهرداری (برای مثال، استقبال از بهار)، شرکت در انتخابات شورای شهر، نظارت بر فعالیت‌های شهرداری، تشویق و ترغیب همشهریان خود به مشارکت در امور شهر، رعایت قوانین رانندگی، رعایت حقوق دیگر همشهریان، رعایت قوانین ساخت‌وساز شهری، پرداخت به موقع عوارض ساختمان، هماهنگ کردن توقعات با امکانات شهر
مشارکت زیست‌محیطی شهروندان	مراقبت از فضای سبز، نریختن زباله در معابر، جداسازی زباله خشک، انداختن زباله داخل مخزن، جداکردن نان خشک از زباله، بیرون‌گذاشتن زباله در شب

### جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

در این پژوهش جامعه آماری را شهروندان ۲۰ سال و بالاتر ساکن شهر نجف‌آباد (نجف‌آباد، یزدان‌شهر، ویلاشهر، امیرآباد) واقع در استان اصفهان تشکیل می‌دهند. بر طبق آمارهای سرشماری سال ۱۳۹۵ جمعیت شهر نجف‌آباد ۲۳۵۲۸۱ نفر بوده است. جمعیت ۲۰ سال به بالا در حدود ۱۴۶۸۲۳ نفر برآورد شد. با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای، خوشه‌هایی از هر پنج منطقه تفکیک‌شده شهر نجف‌آباد و شهرهای یزدان‌شهر، ویلاشهر و گلدشت انتخاب شدند؛ به طوری که معرف نسبی جمعیت آماری باشند. در داخل هر منطقه به شیوه تصادفی یک خیابان به عنوان خوشه و در داخل هر خیابان نیز یک کوچه به شیوه تصادفی انتخاب شد. سپس در داخل هر کوچه، پاسخگويان به شیوه تصادفی به منظور تکمیل پرسشنامه‌ها انتخاب شدند.

### حجم نمونه

با استفاده از فرمول کوکران و در نظر گرفتن خطای نمونه‌گیری قابل قبول، حجم نمونه ۶۵۰ نفر برآورد شد.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

$$n = \frac{\frac{1.96^2 \times 73102 \times 73721}{0.05^2}}{1 + \frac{1}{146823} \left( \frac{1.96^2 \times 73102 \times 73721}{0.05^2} - 1 \right)} = 650$$

### ابزار جمع‌آوری اطلاعات

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه محقق‌ساخته است. در مرحله نخست، براساس مطالعات نظری، متغیرهای اصلی تحقیق مشخص شدند و بعد از فرایند عملیاتی‌کردن متغیرها، پرسشنامه تهیه شد. برای حصول اطمینان از روایی اعتبار سؤالات و گزینه‌های پرسشنامه، تعداد ۵۰ نفر در مرحله پیش‌آزمون (pre test)، پرسشنامه را تکمیل کردند. با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ اعتبار ارزیابی شد. پس از این مراحل پرسشنامه نهایی طراحی و توزیع شد. در طراحی پرسشنامه سعی بر این شد تا اصل صراحت (اجتناب از هر نوع ابهام)، اصل بی‌طرفی (پرهیز از سوگیری محقق)، اصل اختصار (سؤالات کوتاه)، اصل تمیز (تمایز عناصر تشکیل‌دهنده هر سؤال) و اصل همگنی (همه سؤالات و کلمات برای مخاطب یک معنی داشته باشد) در همه مراحل پرسشنامه رعایت شوند.

متغیر	ضریب پیرسون	sig
میزان رضایت از عملکرد شهرداری	۰/۹۳۵	۰/۰۰۰
مشارکت مدنی شهروندان		

برای بررسی رابطه بین میزان رضایت از عملکرد شهرداری و مشارکت زیست‌محیطی شهروندان نیز از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. ضریب پیرسون به‌دست‌آمده (۰/۷۸۴) نشان‌دهنده رابطه قوی بین میزان رضایت از عملکرد شهرداری و میزان مشارکت در زمینه زیست‌محیطی است؛ یعنی با افزایش میزان رضایت از عملکرد شهرداری، میزان مشارکت زیست‌محیطی افراد افزایش می‌یابد.

متغیر	ضریب پیرسون	sig
میزان رضایت از عملکرد شهرداری	۰/۷۸۴	۰/۰۰۰
مشارکت زیست‌محیطی شهروندان		

نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهند میزان رضایت از عملکرد شهرداری بر مشارکت مدنی افراد بیشتر از مشارکت زیست‌محیطی آنان اثرگذار است.

### تحلیل رگرسیون

برای بررسی میزان تأثیر هر یک از متغیرها بر میزان رضایت از عملکرد شهرداری و میزان مشارکت در انجام تکالیف شهروندی از رگرسیون همزمان (Enter) استفاده کرده‌ایم. تکنیک یا روش رگرسیون همزمان رویکردی در انتخاب متغیرها است که در آن تمام متغیرهای واردشده در یک مرحله در تعیین رگرسیون استفاده می‌شوند. میزان  $R^2$  به‌دست‌آمده نشان می‌دهد  $۳۴/۱$  درصد از تغییرات مربوط به میزان مشارکت مردم در انجام تکالیف شهروندی مربوط به متغیر میزان رضایت از عملکرد شهرداری است. متغیرهای زمینه‌ای نیز وارد تحلیل رگرسیون شدند که میزان اثر هر کدام با میزان بتای به‌دست‌آمده مشخص می‌شود. درباره رضایت از عملکرد شهرداری، بعد عمرانی و بهسازی (Beta=-0.334) بیشترین نقش را در زمینه رضایت شهروندان دارد و بهترین متغیر برای پیشگویی متغیر وابسته است. بعد از آن، عملکرد شهرداری در زمینه فرهنگی - اجتماعی (Beta=-0.289)، خدمات شهری (Beta=-0.239) و شفافیت و پاسخگویی با میزان Beta=-0.182 بیشترین تأثیر را بر رضایت شهروندان دارند.

Model	$R^2$	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<sup>a</sup> ۰/۳۴۱	۰/۱۱۶	۰/۱۱۵	۲۸/۵۴۵

تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق ابزار استفاده‌شده در پژوهش‌های علوم اجتماعی (SPSS 23) انجام شد.

### یافته‌ها

در این قسمت نتایج و یافته‌های اصلی مرتبط با موضوع طرح پژوهش آمده‌اند. ضریب آلفای کرونباخ برای سنجش میزان هماهنگی درونی نگرش‌ها، قضاوت‌ها و معیارها در یک پرسشنامه به کار می‌رود. این روش یکی از روش‌های محاسبه پایایی پرسشنامه است. در جدول زیر میزان آلفای کرونباخ محاسبه‌شده آمده است.

ابعاد	آلفا
تکالیف شهروندی	۰/۸۴۳
پاسخگویی و شفافیت	۰/۸۰۷
خدمات شهری	۰/۸۱۳
عملکرد عمرانی شهرداری	۰/۹۳۱
عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری	۰/۸۰۸

میانگین رضایت شهروندان از ابعاد حقوق شهروندی نیز در جدول زیر آمده است. نتایج نشان دادند میانگین رضایت شهروندان به‌ترتیب از ابعاد پاسخگویی و شفافیت (۳/۹۲)، عملکرد عمرانی شهرداری (۳/۹۱)، خدمات شهری (۳/۶۸) و عملکرد اجتماعی - فرهنگی (۳/۱۸) است.

میانگین	پاسخگویی و شفافیت	عمرانی و بهسازی	اجتماعی - فرهنگی	خدمات شهری
۳/۹۲	۳/۹۱	۳/۱۸	۳/۶۸	

برای بررسی رابطه بین میزان رضایت از عملکرد شهرداری و مشارکت مدنی شهروندان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. هرچه مقدار  $r$  به عدد ۱ یا -۱ نزدیک‌تر باشد همبستگی بیشتر خواهد بود؛ به‌گونه‌ای که اگر  $r = 1$  باشد همبستگی کامل و مستقیم وجود دارد و اگر  $r = -1$  باشد، همبستگی کامل و معکوس است. علامت این ضریب جهت همبستگی را نشان می‌دهد؛ به‌گونه‌ای که علامت مثبت نشان‌دهنده همبستگی همسو و علامت منفی دلیلی بر همبستگی غیرهمسو است. با توجه به جدول زیر ضریب به‌دست‌آمده (۰/۹۳۵) نشان‌دهنده رابطه بسیار قوی و مثبت است؛ به این معنی که با افزایش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری، میزان مشارکت آنان در زمینه‌های مدنی و اجتماعی افزایش می‌یابد.



نتایج رگرسیون چندمتغیره به روش همزمان بین متغیرهای مستقل و انجام تکالیف شهروندی					
Sig.	t	ضرایب معیارنشده		Model	
		Beta	خطای معیار		
۰/۰۰۰	۱۱/۴۴۸		۴/۴۲۷	۵۰/۶۸۲	(Constant)
۰/۰۱۰	۲/۵۹۱	۰/۲۳۹	۰/۱۲۴	۰/۳۲۱	خدمات شهری
۰/۰۰۰	۴/۹۳۱	۰/۲۸۹	۰/۰۸۱	۰/۳۹۸	اجتماعی - فرهنگی
۰/۰۰۰	-۳/۶۹۹	-۰/۳۳۴	۰/۱۱۴	-۰/۴۲۰	عمرانی و بهسازی
۰/۰۰۰	۳/۸۶۱	۰/۱۸۲	۰/۰۶۱	۰/۲۳۴	پاسخگویی و شفافیت
۰/۰۲۵	-۰/۶۳۶	-۰/۱۴۹	۰/۳۱۸	-۰/۲۰۲	منطقه
۰/۰۶۳	۱/۸۶۵	۰/۰۷۴	۱/۲۵۳	۲/۳۳۷	قومیت
۰/۲۷۰	-۱/۱۰۴	-۰/۰۴۵	۰/۹۸۸	-۱/۰۹۱	مسکن
۰/۷۸۵	-۰/۲۷۲	-۰/۰۱۱	۰/۲۰۹	-۰/۰۵۷	وضعیت فعالیت
۰/۰۰۹	-۲/۶۱۳	۰/۱۰۸	۰/۵۱۰	-۱/۳۳۳	درآمد
۰/۰۰۵	۲/۸۰۸	۰/۱۲۷	۰/۳۸۱	۱/۰۷۱	تحصیلات
۰/۲۰۲	۱/۲۷۸	۰/۰۵۳	۰/۷۱۶	۰/۹۱۵	وضعیت تأهل
۰/۰۰۰	-۳/۸۹۸	-۰/۱۷۱	۱/۰۰۳	-۳/۹۱۰	جنس
۰/۰۰۰	۵/۲۹۵	۰/۲۴۲	۰/۵۲۷	۲/۷۹۰	سن
۰/۰۰۰	۳/۹۴۷	۰/۱۵۵	۰/۰۰۶	۰/۰۲۳	مشارکت زیست محیطی
۰/۰۰۰	۱۰/۵۹۸	۰/۳۸۹	۰/۰۱۰	۰/۱۰۴	مشارکت مدنی

منطقه یک و منطقه دو نیز بیشتر از سایر مناطق در زمینه زیست‌محیطی فعال‌اند.

### نتیجه‌گیری

حق شهروندی یعنی برخورداری از تمام حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی، دسترسی به فرصت‌های زندگی از حیث اقتصادی و رسیدن به برابری و عدالت. در این پژوهش برای بررسی رضایت از حقوق شهروندی، به چهار بعد پاسخگویی و شفافیت، خدمات شهری، عملکرد عمرانی شهرداری و عملکرد اجتماعی فرهنگی شهرداری پرداخته شد. نتایج نشان دادند میانگین رضایت شهروندان به ترتیب از ابعاد پاسخگویی و شفافیت (۳/۹۲)، عملکرد عمرانی شهرداری (۳/۹۱)، خدمات شهری (۳/۶۸) و عملکرد اجتماعی - فرهنگی (۳/۱۸) است. برای بررسی رابطه بین میزان رضایت از عملکرد شهرداری و مشارکت مدنی و زیست‌محیطی شهروندان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان دادند رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و میزان مشارکت آنان در زمینه‌های مدنی و اجتماعی با ضریب ۰/۹۳۵ رابطه‌ای بسیار قوی و مثبت و رابطه رضایت شهروندان و مشارکت زیست‌محیطی نیز با ضریب ۰/۷۸۴ قوی و معنادار است.

بنابراین، اهداف و برنامه‌هایی که شهرداری مطرح می‌کند

بررسی متغیرهای زمینه‌ای نیز نشان‌دهنده تأثیر برخی از عوامل زمینه‌ای بر میزان انجام‌دادن تکالیف شهروندی است. همان‌طور که روی مدل تحلیل مسیر نشان داده شده است، تحصیلات، سن، جنس، منطقه و درآمد بر مشارکت افراد در زمینه تکالیف شهروندی مؤثرند. در مورد مشارکت مدنی، مشارکت زنان بیشتر از مردان است. در مورد تحصیلات هرچه میزان تحصیلات کمتر باشد، میزان مشارکت مدنی شهروندان بیشتر است. وضعیت اشتغال نشان می‌دهد افراد بازنشسته و سرباز بیشتر از سایرین مشارکت مدنی دارند. مشارکت مدنی در منطقه یزدان شهر بیشتر از سایر مناطق و در منطقه ویلاشهر کمتر از بقیه مناطق است. همچنین، هرچه سن افراد پاسخگو بیشتر باشد، میزان مشارکت مدنی آنان نیز بیشتر است. درآمد بر مشارکت مدنی تأثیر معناداری ندارد.

برای متغیر مشارکت زیست‌محیطی نتایج نشان می‌دهند زنان بیشتر از مردان، گروه‌های سنی بالا بیشتر از گروه‌های سنی پایین و افراد با تحصیلات لیسانس، فوق لیسانس و بالاتر، بیشتر از سایرین به محیط زیست خود اهمیت می‌دهند و در این زمینه مشارکت دارند. در مورد وضعیت فعالیت، زنان خانه‌دار و دانشجویان بیشترین و سربازها کمترین مشارکت زیست‌محیطی را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین افراد با درآمد ۲ تا ۳ میلیون و بالاتر، از نظر زیست‌محیطی مشارکت بالاتری دارند.

(شهرداری‌ها و شوراهای شهر) مشارکت‌خواه و مشارکت‌جو؛ فراهم‌بودن ساختارهای اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و حقوق شهری مناسب و متناسب با مشارکت شهری (کریمی و کامیار، ۱۳۹۶: ۸۴). شهرداری‌ها به‌منزلهٔ نهادهای مدنی ارائه‌دهندهٔ خدمات شهری به شهروندان، زمانی عملکرد موفق‌تری خواهند داشت که بتوانند زمینه‌ای فراهم کنند تا شهروندان از خدمات آنها بیشترین رضایت را داشته باشند و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند؛ بنابراین، عملکرد مناسب و کارآمد سازمان شهرداری به انسجام و وفای شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه‌جویی در هزینهٔ خدمات شهری این سازمان منجر می‌شود.

### پیشنهادات

- رضایت‌سنجی مستمر توسط نهاد شهرداری و سایر نهادهای مدیریتی شهر
- ارتباط‌دادن مکانیزم‌های تشویق و تنبیه شهرداران مناطق، نواحی، مدیران و کارکنان به نتایج سنجش رضایت‌مندی
- تلاش برای معرفی مکانیزم‌هایی برای دخالت‌دادن مردم در تصمیم‌گیری در امور شهری و امور محلات
- تقویت محوریت عدالت در خدمات شهری
- به‌کارگیری نفوذ آموزش و پرورش در راه نهادینه‌کردن آگاهی از حقوق شهروندی و قوانین شهری از پایه‌های تحصیلی پایین‌تر
- ایجاد سیاست‌هایی برای مشارکت‌پذیری مردم در تهیه، اجرا و نظارت طرح‌های شهری
- عضویت متخصصین برنامه‌ریزی شهری آگاه به حقوق شهروندی و قوانین شهری و نخبگان دانشگاهی در زمینهٔ برنامه‌ریزی شهری در نهادهای دولتی و غیردولتی و غیره.

### تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی شناخت، توصیف و تحلیل وضعیت حقوق و تکالیف شهروندان در مدیریت شهری نجف‌آباد و ارائه راهبردها و راهکارهای ارتقای آن است. بدین وسیله مراتب قدردانی و سپاس مجریان طرح را از حسن همکاری و خدمات خالصانه و زحمات بی‌شائبه همکاران عزیز در شهرداری نجف‌آباد (به‌ویژه جناب آقای مهندس مغزی شهردار محترم و جناب آقای دکتر مرادی) طی دوره انجام این

باید با شرایط، ظرفیت‌ها و خواست‌های موجود در جامعه همخوانی داشته باشند. در غیر این صورت، بی‌توجهی به خواست‌ها و انتظارات شهروندان فقط باعث انفعال و ناامیدی یا افزایش تنش و آشوب در سطح جامعه خواهد شد. موفقیت مدیریت شهری در گرو نهادینه‌شدن فرهنگ شهروندی در جامعه است. به عبارت دیگر، حقوق و وظایف شهروندی، مسئولیت شهروندی، نهادی‌شدن شهروندی، حقوق مدنی و اجتماعی شهروندی، مشارکت شهروندی، برابرسازی شهروندی، در نهایت حمایت و ضمانت دولت برای تحقق شهروندی همگی باید در گفتمان حقوقی شهرداری‌ها و قانون شهرداری لحاظ شوند.

شهروندان به‌طور پیوسته عملکرد شهرداری‌ها را ارزیابی می‌کنند. در صورتی که شهرداری‌ها تمام حقوق شهروندی را رعایت کنند 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 یا اینکه شاهد از میان رفتن حقوق مسلم شهروندان خواهیم بود. همچنین، آگاه‌بودن به حقوق و وظایف خود و دیگران، احساس تعلق به سرزمین و ملت، احترام به قانون، آگاهی از هویت سیاسی و رفاه و آموزش در سطحی معین همگی مرتبط با مفهوم مدرن شهروندی هستند. برخی از صاحب‌نظران نیز ضرورت آموزش شهروندی را پرورش قابلیت‌هایی در فرد می‌دانند که با افراد دیگر جامعه همزیستی اجتماعی سالمی پیدا کند. درواقع فرد با آموزش‌هایی که در زمینهٔ حقوق شهروندی از طریق نظام آموزشی و مدارس دریافت می‌کند، به فردی مستقل تبدیل می‌شود که حس مسئولیت‌های اخلاقی و اجتماعی رشدیافته‌ای دارد و عضو سودمندی برای جامعه است. مشارکت شهروندان پیامدهای سودمندی در پی دارد؛ آگاهی مردم از توانایی خود، تقویت حس اعتماد و اطمینان نسبت به مدیران شهری، تقویت حس همکاری میان شهروندان و مدیریت شهری در حل مشکلات شهری از طریق شهروندان، نحوه صحیح استفاده از فضای شهری، پایداری بوم شهر و حفظ محیط زیست شهری، از پیامدهای مشارکت شهروندان است. تحقق مشارکت شهری، نیازمند فراهم‌آوری بستری مناسب برای استفاده بهینه از ظرفیت‌ها و امکانات مناسب موجود در این حوزه است. برخی از مهم‌ترین این شرایط عبارت‌اند از وجود فرهنگ مشارکت شهری؛ وجود نظام مدیریت شهری

شهروندی ایران»، *مطالعات حقوق تطبیقی*، دوره ۱۰، شماره ۱، ص ۱۹۵-۲۱۶.

شریفی، اصغر و اسلامی، فاطمه (۱۳۹۱). «بررسی میزان آگاهی دانشجویان از حقوق شهروندی (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان)»، *فصلنامه مطالعات برنامه درسی آموزش عالی*، دوره ۳، شماره ۶، ص ۱۰۹-۱۲۴.

شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۰). «مشارکت شهروندی، حکمرانی شهری و مدیریت شهری»، *مدیریت شهری*، شماره ۸، ص ۵۵-۴۲.

شیانی، ملیحه و داوودوندی، طاهره (۱۳۸۹). «تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان»، *برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، دوره ۲، شماره ۵، ص ۳۵-۶۰.

فالکس، کیث (۱۳۹۴). *شهروندی*. ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران: انتشارات کویر.

فلاح زاده، علی محمد (۱۳۸۶). «نسبت حقوق شهروندی و حقوق بشر»، *مجله حقوقی دادگستری*، دوره ۷۱، شماره ۵۸، ص ۶۴-۴۷.

قربانی درزی محله، رحمان و فلاح‌زاده، علی محمد (۱۴۰۰). «فرهنگ عمومی ایران و تحقق حقوق شهروندی»، *پژوهش‌های سیاسی و بین‌المللی*، دوره ۱۲، شماره ۴۹، ۱۸۵-۱۹۵.

کاظمیان، یوسف (۱۳۹۹). «تحلیلی بر تربیت شهروندی و وجدان جمعی به‌منظور برقراری نظم اجتماعی در جامعه»، *سومین همایش بین‌المللی روانشناسی، علوم تربیتی و مطالعات اجتماعی*، همدان.

کتابچی، عماد و ولی بیگی، مانده (۱۳۹۹). «نقش حق بر شهر در ارتقای حقوق شهروندی»، *معماری‌شناسی / نشریه اختصاصی معماری و شهرسازی ایران*، دوره ۳، شماره ۱۶، ص ۱-۱۴.

کریمی، عباس و کامیار، غلامرضا (۱۳۹۶). «محیط زیست شهری در پرتو حقوق شهروندی»، *فصلنامه حقوق پزشکی*، دوره ۱۱، شماره ۴۰، ص ۸۱-۱۰۹.

میرزایی، حسین و میرمحمدتبار، سیداحمد (۱۳۹۷). «آگاهی از حقوق و تکالیف شهری و عوامل مرتبط با آن، مورد مطالعه: شهر مشهد»، *پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران*،

پژوهش اعلام می‌نماییم.

## منابع

آشتیانی، ملیحه و همکاران (۱۳۸۵). «لحاظ کردن ارزش‌های شهروندی در برنامه درسی برای تدریس در دوره دبستان»، *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*، دوره ۵، شماره ۱۷، ص ۶۷-۹۲.

افضلی، رسول و حسام، مهدی (۱۳۸۹). «حقوق شهروندی در ایران»، *فصلنامه اطلاعات سیاسی اقتصادی*، شماره ۲۷۹ و ۲۸۰، ص ۱۰۶-۱۲۳.

پتفت، آرین و دهقانی، پرویز (۱۳۹۷). «تحلیل گفتمان حقوق شهروندی در گستره اندیشه پسانوین حکومت مداری»، *فصلنامه حقوق پزشکی*، دوره ۱۲، شماره ۴۶، ص ۶۹-۹۱.

جمشیدی، علیرضا و پتفت، آرین (۱۳۹۵). «حقوق شهروندی در پرتو آئین‌های نوین اداری»، *فصلنامه اخلاق زیستی*، دوره ۶، شماره ۲۱، ص ۲۳-۵۰.

حبیب‌زاده، توکل و فرج‌پور اصل مرندی، علی‌اصغر (۱۳۹۵). «کرامت انسانی و ابتدای حقوق بشری و شهروندی مندرج در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران بر آن»، *فصلنامه مطالعات حقوق عمومی*، دوره ۴۶، شماره ۱، ص ۱۱۵-۱۳۷.

خلوصی، محمدحسین و نوروزی، محمدجواد (۱۳۹۵). «بررسی تطبیقی مبنای شهروندی در فلسفه سیاسی (کلاسیک، مدرن و اسلامی)»، *حکومت اسلامی*، دوره ۲۱، شماره ۳، ص ۱۱۴-۱۴۲.

دریک، خدیجه (۱۴۰۰). «بررسی میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی»، *مطالعات علوم سیاسی، حقوق و فقه*، دوره ۷، شماره ۴، ص ۱۶۹-۱۷۹.

رضاپور، داریوش و همکاران (۱۳۹۸). «عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی»، *پژوهش در آموزش مطالعات اجتماعی*، دوره ۱، شماره ۲، ص ۴۷-۶۷.

سلیمی ترکمانی، حجت و حاضر وظیفه، جلیل (۱۳۹۷). «مطالعه تطبیقی جایگاه حقوق اقلیت‌ها در منشور حقوق شهروندی ایران و اعلامیه حقوق اقلیت‌های سازمان ملل متحد»، *مطالعات حقوق تطبیقی*، دوره ۹، شماره ۱، ص ۱۷۹-۲۰۶.

سلیمی ترکمانی، حجت (۱۳۹۸). «حق بر اداره مطلوب از منظر منشور حقوق بنیادین اتحادیه اروپا و منشور حقوق

- municipality: the case of kirsehir municipality. *Proccdia – Social and Behavioral Scinces*, 62: 555.
- Batalli, M., & Artan, F. (2018). Principles of Good Administration under the European, Code of Good Administrative Behavior, *Pécs Journal of International and European Law*, 1: 26-35.
- Van den Brink M. (2019). EU citizenship and (fundamental) rights: Empirical, normative, and conceptual problems. *European Law Journal*, 25: 21–36.
- Davis, Y. N. (1997). Women, Citizenship and Difference. *Feminist Review*, 3(57): 4-27.
- Habermas, J. (1992). *Citizenship and National Identity: some Reflections on the Future of Europe*. In B. S Turner and P. Hamilton, and, *Citizenship Critical Consept*, London: Routledge.
- Oliver, D., & Heater, D. (1994). *The foundations of citizenship*. Greate Britain: Harvester Wheatsheaf.
- دوره ۷، شماره ۲، ص ۱۹-۳۶.
- نیازی، محسن و همکاران (۱۳۹۶). «فرا تحلیل تأثیر مشارکت اجتماعی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی»، *دوفصلنامه مشارکت و توسعه اجتماعی*، دوره ۲، شماره ۴، ص ۱۷-۴۵.
- ویژه، محمدرضا و پتفت، آریین (۱۳۹۵). «واکاوی مفهوم پسامدرن حاکمیت از دیدگاه حقوق عمومی با تأکید بر اندیشه های فوکو»، *پژوهش حقوق عمومی*، دوره ۱۸، شماره ۵۲، ص ۹-۳۳.
- هاشمیان فر، سیدعلی و گنجی، محمد (۱۳۸۸). «تحلیلی بر فرهنگ شهروندی در شهر اصفهان»، *جامعه‌شناسی کاربردی*، دوره ۲۰، شماره ۱، ص ۲۵-۴۴.
- Akgul, D. (2012). Mcasuring the Satisfacion of citizens for the Serviccs given by the

