



University of  
Sistan and Baluchestan



Iranian Academy of  
Management Sciences

## Providing a Model of Citizenship Rights in Iranian Governmental Organizations

Allah Karam Nasiri<sup>1</sup>, Bijan Abdollahi<sup>\*2</sup>, Saeed Jafarinia<sup>3</sup>,  
Mehdi Kheirandish<sup>4</sup>

1. PhD Student in Human Resource Management, Kharazmi University, Tehran, Iran.
2. Associate Professor, Faculty of Management, Kharazmi University, Tehran, Iran.
3. Assistant Professor, Faculty of Management, Kharazmi University, Tehran, Iran.
4. Associate Professor, Faculty of Management, Shahid Sattari Air University, Tehran, Iran.

### Abstract

Citizenship rights, as one of the most important components of individual rights, are able to play a decisive role in the sense of social justice and ultimately political development. So the aim of this study is to present a model of citizenship rights in Iranian governmental organizations. In terms of purpose, this study is a development in the qualitative stage including the identification of indicators by the method of data analysis of the foundation and in the quantitative stage of structural equations that uses the combined method. Experts in the field of policy makers, managers, scholars and experts active in the field of civil rights were selected as the statistical population of the study at the qualitative stage. 12 people were selected using purposive judgment sampling. the statistical population that was used to validate the model in the quantitative stage of the study are 200 people including managers and employees of Chaharmahal and Bakhtiari governorate and the sample size was determined to be 132 people. Based on the results of open and centralized coding, causal factors were included quality of work life of employees, freedom of expression, accountability, organizational culture, upstream documents and rules, and underlying factors including training and development and skills development, group making, socio-cultural requirements, legal requirements, IT executive capacity and infrastructure, and intervening factors such as managerial challenges, organizational challenges, legal barriers, and policy-governance. Citizenship enforcement strategies also included talent discovery, thinking, self-confidence, new media, networking, and constructive communication, and the consequences of citizenship enforcement included responsibility and interesting to work, cohesiveness, high vision, and maintaining employees' dignity, self-esteem, and human values.

Finally, health, freedom of thought, central justice, the right to education, and the elimination of discrimination are the dimensions of citizenship rights. Based on the structural equation test, the model was confirmed in the statistical population.

### **Introduction**

Despite the extensive and scattered literature on citizenship rights, the concepts and explanations of citizenship rights in the public sector, the requirements for the implementation of citizenship rights, as well as how to evaluate it are still not well known in Iranian government organizations and many parts of the literature is still incomplete in this field. Therefore, on the one hand, this study deals with the formulation of citizenship rights in Iranian government organizations in order to better understand the causal factors of citizenship rights in Iranian government organizations and identify the requirements and underlying factors as well as interfering factors to partially eliminate this shortcoming and on the other hand, successful implementation of citizenship rights in government organizations, makes it possible to achieve a fair and efficient system of citizenship rights in the public sector.

### **Case study**

This study was done in Chaharmahal and Bakhtiari governorate.

### **Materials and Methods**

This study is a development goal that using the combined method, in the qualitative stage, including the identification of indicators by the data analysis method of the foundation and in the quantitative stage, structural equations has been used. The statistical population of the study consists of qualitative stage experts in the field of policy makers, managers, scholars and experts active in the field of civil rights. 10 people were selected using purposive judgment sampling. In the quantitative stage of the study that was used to validate the model, the statistical population including managers and employees of Chaharmahal and Bakhtiari governorate is 200 people and the sample size was determined to be 132 people.

### **Discussion and Results**

Based on the results of open and centralized coding, causal factors include quality of work life of employees, freedom of expression, accountability, organizational culture, upstream documents and rules, and underlying factors including training and development and skills development, group making, socio-cultural requirements, Legal requirements, IT executive capacity and infrastructure, and intervening factors included managerial challenges, organizational challenges, legal barriers, and policy-governance. Citizenship enforcement strategies also included talent discovery, thinking, self-confidence, new media, networking, and constructive communication, and the consequences of citizenship enforcement included responsibility and interesting of work,

cohesiveness, raising horizons, and maintaining employees' dignity, self-esteem, and human values. Finally, the dimensions of citizenship rights included health, freedom of thought, central justice, the right to education, and the elimination of discrimination. Based on the structural equation test, the model was confirmed in the statistical population.

### **Conclusion**

The purpose of this study was to present the rights of citizens in Iranian government organizations. In the qualitative stage of the study, the data theory of the foundation was used and structural equations were used in the quantitative stage. In order to verify the presented theory, the study findings were provided to two experts in government organizations as well as two academic experts. Findings were understandable for all of the experts. The research findings are consistent with Roshan et al. (2014) and Khodadadi Dehkordi and Alidoost (2015) regarding the variables of transparency and accountability and legal laws and regulations. Regarding the variable of support of senior managers and having a systemic thinking, it is somewhat in line with the research of Soliani et al. (2019) who considered managerial and process factors as an effective factor on the implementation of citizenship rights. Haider (2018) showed that the lack of proper education is one of the factors in the lack of citizenship rights, which is in line with the results of this study on the variable of education.

**Keywords:** citizenship, citizenship rights, government organization

---

### **Article Type:** Research Article

---

**Cite this article:** Nasiri, A.K., Abdollahi, B., Jafarinia, S., & Kheirandish, M. (2022). Providing a Model of Citizenship Rights in Iranian Governmental Organizations, *Public Management Researches*, 15 (55), 179-205. (In Persian)

**DOI:** 10.22111/JMR.2021.36801.5319

**Received:** 08 Dec. 2020    **Revised:** 07 Apr. 2021    **Accepted:** 16 May. 2021

© The Author(s).

**Publisher:** University of Sistan and Baluchestan



## ارائه الگوی حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران

الله کرم نصیری<sup>۱</sup> - بیژن عبدالهی<sup>۲\*</sup> - سعید جعفری‌نیا<sup>۳</sup> - مهدی خیراندیش<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی دکترای مدیریت منابع انسانی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

۲. نویسنده مسئول، دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. [biabdollahi@ku.ac.ir](mailto:biabdollahi@ku.ac.ir)

۳. استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

۴. دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران.

### چکیده

حقوق شهروندی به‌عنوان یکی از مهمترین مؤلفه‌های حقوق فردی، قادر است که نقش تعیین‌کننده‌ای در احساس عدالت اجتماعی و در نهایت توسعه سیاسی داشته باشد. بنابراین هدف پژوهش ارائه الگوی حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران است. پژوهش از نظرهدف توسعه‌ای بوده که با استفاده از روش ترکیبی اکتشافی بصورت کیفی و کمی انجام گرفت، جامعه آماری پژوهش در مرحله کیفی خبرگان فعال حقوق شهروندی بود. ۱۲ نفر با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد. در مرحله کمی جامعه مدیران و کارکنان استانداری چهارمحال و بختیاری به تعداد ۲۰۰ نفر بودند. حجم نمونه ۱۳۲ نفر با فرمول کوکران تعیین گردید. بخش کیفی از روش داده بنیاد با کمک مصاحبه و بخش کمی برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده گردید. روایی پرسشنامه به صورت صوری، همگرا و محتوایی و پایایی پرسشنامه به کمک ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. برای تحلیل داده‌های کمی از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. بر اساس نتایج کدگذاری باز و محوری، عوامل علی شامل کیفیت زندگی کاری کارکنان، داشتن آزادی بیان، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، فرهنگ سازمانی، اسناد و قوانین بالادستی و عوامل زمینه‌ای شامل آموزش و توسعه، تیم‌سازی، الزامات فرهنگی - اجتماعی، الزامات قانونی، توان اجرایی، زیرساخت فناوری. عوامل مداخله‌گر چالش‌های مدیریتی، چالش‌های سازمانی، موانع قانونی، سیاستی - حاکمیتی بودند. راهبردها شامل کشف استعداد، تفکرگرایی، خودباوری، رسانه‌های جدید، شبکه‌سازی، پیامدها شامل مسئولیت‌پذیری، انسجام‌گرایی، افق بلند، حفظ کرامت، عزت‌نفس و ارزش‌های انسانی بودند. ابعاد حقوق شهروندی شامل سلامتی، آزادی اندیشه، عدالت، حق آموزش و رفع تبعیض بود. براساس آزمون معادلات ساختاری مدل تأیید گردید.

**واژه‌های کلیدی:** حقوق، شهروندی، حقوق شهروندی، سازمان دولتی

مقاله مستخرج از رساله دکتری آقای الله کرم نصیری است.

استناد: نصیری، الله کرم؛ عبدالهی، بیژن؛ جعفری‌نیا، سعید؛ خیراندیش مهدی (۱۴۰۱). ارائه الگوی حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۵(۵۵)، ۲۰۵-۱۷۹.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۱۸ تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۱/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۲۶

DOI:10.22111/JMR.2021.36801.5319

نوع مقاله: علمی پژوهشی



حق مؤلف © نویسندگان

ناشر: دانشگاه سیستان و بلوچستان

## مقدمه

حقوق شهروندی مفهوم نوپا و جدید است که با عدالت و برابری ارتباط بسیار زیادی دارد. همچنین در مباحث و تعاملات حقوقی جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده است. شهروندان به‌عنوان عضوی از جامعه، در مسائل مختلف جامعه با یکدیگر همکاری دارند و حقوق آنها با مسئولیت‌هایی همراه است که جهت کمک به جامعه و بهتر انجام شدن امور جامعه و ایجاد نظم عادلانه، بر عهده آنها می‌باشد (Karami Moghadam & Parvin, 2020). حقوق شهروندی به‌عنوان یک پدیده اجتماعی مدرن از مولفه‌های محوری نظام‌های سیاسی دموکراتیک و شاخصی کلیدی برای نشان دادن تحقق دموکراسی در یک جامعه مدرن است که برخوردار از حوزه عمومی و جامعه مدنی کارآمد و پویاست (Tavassoli & Hosseini Nejadi, 2004). حقوق شهروندی آمیخته‌ای است از وظایف و مسئولیت‌های شهروند در قبال یکدیگر و دولت و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه‌ی آن حقوق بر عهده مدیران شهری یا دولت است. به مجموع این مسئولیت‌ها حقوق شهروندی اطلاق می‌گردد (Tazkari, Faizi, Rouhi Issa Lou, Rasouli, 2019). اهمیت دستیابی به فهمی ژرف‌تر و دقیق‌تر از مفهوم شهروندی زمانی روشن‌تر می‌شود که به قانونی بودن آن در شکل‌گیری دولت‌های مدرن به طور کلی و نظام‌های مردم سالار در عصر حاضر به طور خاص، توجه داشت باشیم. در ایران نیز بحث درباره ضرورت التزام به رعایت حقوق شهروندی به یک معنا از زمان تصویب قانون اساسی مشروطه به بعد، در کانون خواست‌های ملی و مطالبات جنبش‌های سیاسی قرار داشته است (Hosseini, 2019). یکی از بارزترین دغدغه‌های مردم و ملت‌ها در کشورهای آزاد در دنیای امروز، تلاش برای بهبود وضعیت زندگی فردی و جمعی می‌باشد. یکی از نشانه‌های موفقیت در این راه، حقوق شهروندی است. رابطه مردم و دولت در چارچوب حقوق شهروندی امروزی، بیش از آنکه بر اقتدار دولت بنا شده باشد، بر رابطه دو طرفه و همکاری تأکید دارد (Seleiani, Fallahzadeh Abarqui, Motazedian, 2019).

در نظام اداری و اجرایی رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی یکی از شاخص‌های اصلی کارآمدی، رشد و توسعه می‌باشد. حقوق شهروندی موجب بالا بردن سطح رضایت ارباب رجوع و ارتقای سطح کارآمدی نظام اداری در سازمان‌های دولتی می‌شود. امروزه نیز میان سایر طرح‌های تحول اداری توجه بیشتری را به خود معطوف داشته است

(Ebrahimi & Lotfi, 2019). با وجود ادبیات گسترده و پراکنده‌ای که در زمینه حقوق شهروندی وجود دارد، مفاهیم و تبیین حقوق شهروندی در بخش دولتی، الزامات تحقق اجرای حقوق شهروندی و همچنین نحوه ارزیابی در سازمان‌های دولتی ایران هنوز به خوبی شناخته نشده است و بخش‌های زیادی از ادبیات موجود در این زمینه هنوز ناقص است. از این‌رو، پژوهش با هدف برطرف ساختن نسبی این کمبود به تدوین حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران پرداخته است، تا با درک و شناخت بهتر عوامل علی و محوری حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران از یک‌سو و شناسایی الزامات و عوامل زمینه‌ای مورد نیاز و همچنین عوامل مداخله‌گر بر اجرای موفق حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی از سوی دیگر امکان رسیدن به یک نظام عادلانه و کارآمد حقوق شهروندی در بخش دولتی را نسبتاً امکان‌پذیر سازد.

افزون بر این، بسیاری از مطالعاتی که تاکنون نظام حقوق شهروندی را مطالعه کرده‌اند، به بررسی تأثیر یک یا چند عامل محدود پرداخته‌اند. این پژوهش به دنبال ارائه مدلی گسترده‌تر برای فرآیند حقوق شهروندی است، که بسیاری از عوامل بیان شده در پژوهش‌های پیشین را در برگیرد و روابط بین این عوامل را به‌طور ساختاریافته و سیستمی نشان دهد. برخلاف بسیاری از پژوهش‌هایی که چنین روابطی را به تنهایی و به شکل خطی مطالعه کرده‌اند، این پژوهش نگاه کلی‌تری به نظام حقوق شهروندی در بخش دولتی دارد این عوامل را هم به‌صورت انفرادی و هم در ارتباط با یکدیگر بر فرآیند حقوق شهروندی مورد مطالعه قرار می‌دهد. سازمان‌های دولتی در پی‌راه‌هایی می‌باشند تا با افزایش اثربخشی و کارایی، خواسته مردم و دست‌اندرکاران امر را به بهترین شکل پاسخ دهند. با توجه به این که سازمان‌های دولتی، سازمان‌هایی خدمت‌رسان می‌باشند و عموماً کارهایی خدماتی انجام می‌دهند، بالطبع نقش نیروی انسانی بسیار مهم است، که به جرأت می‌توان گفت ورود هر نوع تجهیزات و امکانات نوین نیز نخواهد توانست نقش بی‌بدیل نیروی انسانی را کم‌رنگ کند. به نظر می‌رسد یکی از راه‌هایی که می‌تواند در افزایش اثربخشی و کارایی سازمان دولتی نقش بسیار مهمی ایفا کند، تقویت حقوق شهروندی سازمانی در بین کارکنان است، به این منظور هدف از این تحقیق احصاء ابعاد و مؤلفه‌های حقوق شهروندی سازمانی است.

بنابراین مسئله اصلی پژوهش پاسخ به این سؤال است که ابعاد و مؤلفه‌های حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی کدام است؟

### چارچوب نظری و پیشینه پژوهش

ریشه لغوی شهروند برگرفته از واژه شهر و کلمه سیتی<sup>۱</sup> از واژه لاتین است. مفهوم شهروندی به عنوان یکی از مباحث مهم در حوزه مطالعات اجتماعی، سیاسی، تربیتی و... مطرح است. واژه شهروندی، را می‌توان نوعی قرارداد متقابل اجتماعی دولت-ملت دانست که حاوی احساس مشترک عمومی نسبت به هویت ملی در یک محدوده مشخص است. به همین خاطر است که شهروندی را مفهومی پیچیده و چندبعدی دانسته‌اند چرا که این مفهوم تمامی ابعاد قانونی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی را در بر گرفته و الزامات حقوقی تعهدات اجتماعی و احساس هویت، معینی را برای شهروندان مشخص می‌کند (cechini, 2004).

شهروندان در بیشتر مسائل جامعه با یکدیگر تعامل دارند، حقوق هر کدام از آنها با مسئولیت‌هایی همراه است این مسئولیت زمینه کمک به جامعه و بهتر اجرا شدن امورات جامعه و ایجاد نظم و انضباط را فراهم می‌آورد (Karami Moghadam & Parvin, 2020). از مهمترین مسایل اجتماعی که تا به امروز به شکل‌های گوناگون بیان شده، حقوق شهروندی است. و زمانی به عناوین گوناگونی مثل حقوق سیاسی و مدنی، حقوق بشری و حقوق اجتماعی تفسیر شده است (Sanganeh, Zerat, Ganji, Khosrowshahi, 2019). حقوق شهروندی یک مفهوم نسبتاً وسیعی شامل حقوق سیاسی و غیرسیاسی، حقوق مدنی و بهره‌مندی فردی و اجتماعی که دارای سبقه سیاسی نیستند، می‌باشد. از این رو می‌توان گفت حقوق شهروندی شامل هر سه نسل حقوق بشری که در سطح دکترین مطرح شده‌اند، می‌باشد. این سه نسل شامل حقوق مدنی و سیاسی، حقوق اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی و حقوق همبستگی می‌شوند (Seleiani, Fallahzadeh Abarqui, Motazedian, 2019). حقوق شهروندی آمیخته‌ای از وظایف و مسئولیت‌های افراد در قبال یکدیگر، شهر و دولت است و شامل حقوق سیاسی، مدنی، اجتماعی، فرهنگی و جنسیتی می‌شود. حقوق شهروندی شاهره مسئولیت‌ها و وظایف افراد در قبال یکدیگر و دولت، شهر و اجتماع است

<sup>۱</sup>. City

(Rezapour, Golestani, Gholami, Saadatpour, 2019). این حقوق عبارت است از مجموعه‌ای از حقوق و امتیازاتی که در نظام حقوقی یک کشور به شهروندان آن با لحاظ کردن دو اصل کرامت انسانی و منع تبعیض در جهت فراهم سازی زمینه رشد شخصیت فردی و اجتماعی آنها تعلق می‌گیرد و پدید آمده است که با مفهوم فرهنگ هر جامعه گره خورده است (Afshar Ahmadi, Rohani Moghadam, Aghayi, 2019). تحقیقات پیشین از جمله تحقیق قربانزاده و شاکری (۲۰۲۰) به بررسی حقوق شهروندی، مؤلفه‌ها و مبانی آن و وظایف دولت در برابر آن پرداخته است. افشار احمدی و همکاران (۲۰۱۹) اصول و قواعد حقوق شهروندی را از نگاه اسلام شامل اصل اعتدال، اصل مدارا، اصل کرامت، اصل حق حیات، اصل قانونمداری، اصل حق برابری، اصل حق امنیت، اصل حق آزادی، اصل آزادی بیان، آزادی تفکر و آزادی عقیده به دست آوردند. رضانی انوری و نصراللهی قدس (۲۰۱۸) ابعاد حقوق شهروندی را شامل داشتن آزادی بیان، پاسخگویی، عوامل مدیریتی، آموزش قوانین و مقررات، عدم تبعیض بیان کردند. رضایور و همکاران (۲۰۱۹) و هایدن (۲۰۱۸) به بررسی حقوق شهروندی و ابعاد آن پرداختند. نوروزی و همکاران (۲۰۲۰) نشان دادند که قوانین و سیاست‌ها، در دسترس بودن امکانات و تجهیزات، بیمارستان‌ها، دسترسی به اطلاعات، پایانه‌ها، ایستگاه‌های حمل و نقل، اسکان، مکان‌های تاریخی و توریستی و ساختمان‌ها مورد توجه مدیران شهری بارسلونا قرار گرفته‌اند.<sup>۱</sup> راماسامی (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان انجمن‌های زراعی سریلانکا: تحویل خدمات عمومی، اقلیت‌های قومی و حقوق شهروندی انجام دادند. سوسونوسکی<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) نشان داد احقاق حقوق شهروندان، رعایت عدالت، تبعیض نژادی و رعایت حقوق زنان و کودکان از الزامات تحقق حقوق شهروندی است. با توجه به چالش‌ها و مشکلاتی که در زمینه حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی وجود دارد و مهمتر از همه تلاش برای شناسایی بستر مناسب ایجاد حقوق شهروندی، در سازمان‌های مورد مطالعه (استان چهارمحال و بختیاری) این پژوهش در جهت احصاء ابعاد انجام گردید.

---

<sup>1</sup>. Ramasamy

<sup>2</sup>. Sosnowski

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظرهدف توسعه‌ای است که با استفاده از روش ترکیبی، در مرحله کیفی شامل شناسایی شاخص‌ها به روش تحلیل داده بنیاد جامعه آماری پژوهش در مرحله کیفی مدیران، محققان و خبرگان فعال در زمینه حقوق شهروندی در استان چهارمحال و بختیاری تشکیل دادند که ۱۲ نفر که شامل (رئیس دانشگاه-معاون سیاسی، امنیتی و اجتماعی استانداری-مدیرکل منابع انسانی-مدیرکل فرهنگ و ارشاد اسلامی-معاون پژوهشی دانشگاه-مدیرکل امور امنیتی-مدیرکل هماهنگی امور اقتصادی- مشاورین استاندارد امور فرهنگی و اجرائی-شهردار-رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان-مدیرکل صنعت، معدن و تجارت) با استفاده از روش نمونه گیری قضاوتی هدفمند انتخاب شدند. برای بررسی روایی بخش کیفی از روش اعتباریابی توسط اعضاء (حین مصاحبه، محققان صحت برداشت خود از گفته‌های مصاحبه‌شوندگان را کنترل می‌کردند و از مشارکت‌کنندگان درخواست می‌شد تا بر این برداشت، صحه بگذارند) و بازبینی توسط محققان استفاده شد. به این صورت که محققان و دو متخصص کلیه مصاحبه‌ها را بررسی کرده و مواردی که مورد تأیید نبوده را حذف کردند. برای سنجش پایایی بخش کیفی از شاخص کاپا استفاده گردید. با توجه به اینکه مقدار شاخص کاپا در هر سه مرحله استخراج کد (۰/۶۳)، تعلق کد به مفهوم (۰/۷۶) و تعلق مفهوم به مقوله (۰/۸۱) در محدوده (۰/۶۱) تا (۰/۸۰) است بنابراین وضعیت سطح توافق خوب و در نتیجه پایایی لازم برخوردار می باشد.

در مرحله کمی پژوهش نیز که برای اعتبارسنجی الگو استفاده شد جامعه آماری شامل مدیران و کارکنان استانداری چهارمحال و بختیاری به تعداد ۲۰۰ نفر می‌باشند و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۳۲ نفر تعیین گردید و روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. و در مرحله کمی برای گرد آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. به منظور بررسی روایی بخش کمی از روایی صوری، محتوایی و همگرایی استفاده شد. و برای بررسی پایایی بخش کمی از سه شاخص پایایی مرکب<sup>۱</sup>، متوسط واریانس<sup>۲</sup> استخراج شده و ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید و نتایج آن در جدول شماره ۲ آورده شده است که ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۹۴ می باشد، چون آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ می

<sup>۱</sup> . Composite Reliability

<sup>۲</sup> . Average Variance Extracted

باشد بنابراین پایایی بخش کمی تأیید گردید. و برای تحلیل داده‌ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری استفاده گردید.

### یافته‌های پژوهش

با کمک مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با ۱۲ نفر از خبرگان در زمینه حقوق شهروندی کدهای اولیه استخراج گردید سپس با تلفیق این کدها مقوله‌ها ایجاد گردید و با ترکیب مفاهیم، مقوله‌ها به دست آمد. پس از بررسی کدهای باز و دسته بندی آن‌ها، محقق در قالب ۱۶۷ مفهوم و ۳۰ مقوله اصلی را با استفاده از روش تحلیل داده بنیاد دسته بندی نموده است و با انجام مصاحبه‌ها و تحلیل داده‌ها، درک عمیق‌تری در رابطه با موضوعات مطرح شده بدست 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. نتایج حاصل در جدول شماره ۱ آورده شده است.

جدول شماره ۱: نتایج حاصل از گردن‌د تئوری

مقوله	مفهوم	کد
<b>عوامل علی</b>		
کیفیت زندگی کاری کارکنان	پاداش مناسب و کافی؛	A1
	تامین امنیت در محیط کار؛	A2
	شایسته سالاری؛	A3
	امنیت شغلی؛	A4
	وجود فرصت‌های رشد و ارتقا؛	A5
	وضعیت کار و فضای حاکم بر زندگی	A6
داشتن آزادی بیان	وجود مکانیزم ابراز نارضایتی؛	A7
	تکثر و تنوع مکانیزم‌های اطلاع رسانی در سازمان؛	A8
	بالا بودن سطح آگاهی و فرهنگی کارکنان،	A9
	آزادی در ابراز ایده ها،	A10
	آزادی پس از بیان و عدم اعمال فشار؛	A11
	دغدغه به مسائل سازمان،	A12
پاسخگویی و مسئولیت پذیری مدیران و کارکنان	داشتن صداقت و صراحت؛	A13
	عدم دخالت حوزه ای غیر مرتبط در سازمان؛	A14
	عملگرا در پاسخگویی نه شعاری بودن؛	A15
	انجام صحیح وظایف محوله؛	A16
	داشتن برنامه و هدفمندی؛	A17

مقوله	مفهوم	کد
	کارکنان سازگار و انعطاف پذیر	A18
فرهنگ سازمانی	ایجاد باور مشترک جهت تحقق هدف؛	A19
	شناخت ضرورت اجرای حقوق شهروندی؛	A20
	ایجاد تعاملات گروهی موثر در سازمان؛	A21
	تفکر اجتماعی،	A22
	تقویت شاخص‌های فرهنگی،	A23
	توجه به مزیت‌های فرهنگی،	A24
	سازگاری فرهنگی	A25
اسناد و قوانین بالادستی	تطبیق با سایر اسناد و سیاست‌های بالادستی؛	A26
	استفاده از قوانین و مقررات تسهیلگر؛	A27
	وجود و یا تدوین اسناد و مدارک بارز؛	A28
	تدوین و اعمال منشور اخلاقی،	A29
	توجه بیشتر به اعمال رویکردهای ارزش محور در اسناد؛	A30
	صراحت و عدم ابهام در قوانین بالادستی	A31
<b>عوامل زمینه ای</b>		
آموزش و توسعه و مهارت افزایشی	انجام نیازسنجی آموزشی جهت اجرا؛	B1
	تدوین آموزش‌های مهارت محور؛	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؛	B8
	تشویق به استقلال؛	B9
	تغییر دیدگاه افراد نسبت به خودشان و ایجاد روحیه در آنها؛	B10
	ایجاد شادابی در افراد از طریق مشارکت در سازمان؛	B11
	کمک به بهبود روابط با همکاران؛	B12
	ایجاد احساس خودکارآمدی	B13
الزامات فرهنگی - اجتماعی	حمایت اجتماعی؛	B14
	تقویت نگاه فرهنگی اجتماعی به حقوق شهروندی،	B15
	پذیرش اجتماعی؛	B16
	هنجارهای فرهنگ و اجتماعی،	B17
	تقویت ارزشهای اجتماعی؛	B18
الزامات قانونی	گرایشات قومی و قبیله‌ای در اجرای قوانین	B19
	ارایه دستورالعمل و و بخشنامه‌های روشن به کارکنان؛	B20

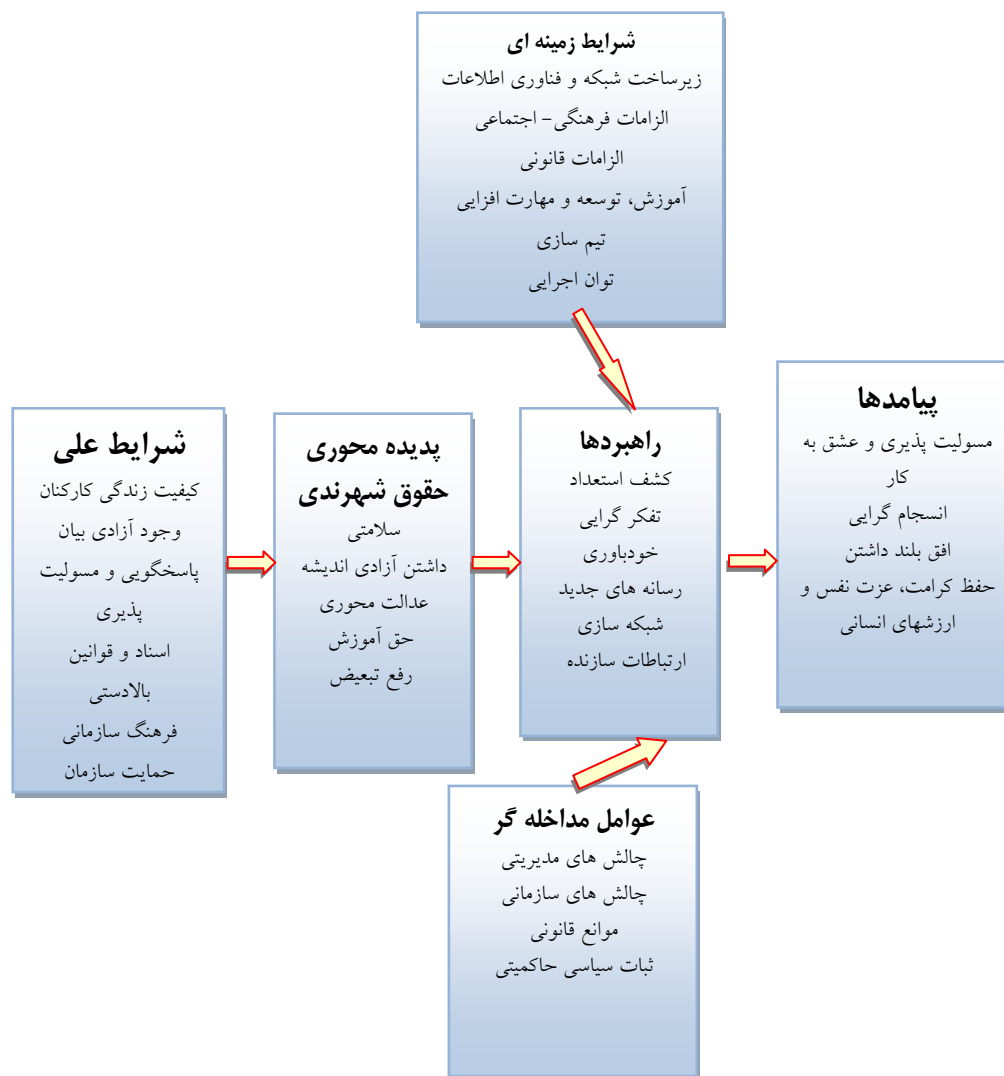
مقوله	مفهوم	کد
	رفع پیچیدگی‌های بورکراتیک اجرا؛	B21
	ایجاد اهداف مشترک جهت کارکنان و شهروندان،	B22
	تسهیل و آسان‌سازی قوانین مرتبط؛	B23
	ایجاد سازوکار برخورد با متخلفین	B24
زیرساخت فناوری اطلاعات	ایجاد کانال‌های ارتباطی با شهروندان؛	B25
	ایجاد سازوکار برخورد با متخلفین	B26
	ایجاد کانال‌های ارتباطی با شهروندان؛	B27
	میزان اطمینان از اطلاعات؛	B28
	به‌هنگام و در دسترس بودن اطلاعات مورد نیاز شهروندان؛	B29
	استفاده از فناوری‌های رایانه‌ای؛	B30
	توسعه زیرساخت‌های ارتباطی،	B31
	تاکید بر ابزارهای تکنولوژی،	B32
	استفاده از روش‌های نوین کسب اطلاعات.	B33
توان اجرایی	داشتن برنامه هدفمند؛	B34
	ایجاد هم‌افزایی؛	B35
	وجود افراد توانمند و شایسته در بدنه دولت؛	B36
	تقویت حمایت‌های عاطفی و قانونی در حین اجرا،	B37
	سرعت در تصمیم‌گیری؛	B38
	مدیریت بحران	B39
<b>عوامل مداخله‌گر</b>		
چالش‌های مدیریتی	نبود حمایت‌های مناسب،	C1
	عدم ساختاردهی مناسب،	C2
	نبود خودباوری از سوی مدیریت،	C3
	عدم توجه به نیازهای کارکنان،	C4
	عدم تعادل کار-زندگی،	C5
چالش‌های سازمانی	شناسایی کانون‌ها و بسترهای جرم خیز در ساختار؛	C6
	بزرگی بیش از اندازه سازمان‌ها؛	C7
	ضعف در ارزیابی عملکرد واحدها؛	C8
موانع قانونی	پیچیدگی بورکراتیک نظام اداری؛	C9
	تغییر سبک کاری،	C10
	افزایش استرس‌ها و تنش‌های روحی و روانی کارکنان،	C11
	کاهش شادی با اصلاح باورها و معقول سازی آنها،	C12
	عدم بروز استعداد و بالتدگی با شادی و نشاط،	C13
	نبود رویکرد آموزشی مشخص در زمان کار	C14
	تقویت ظرفیت‌های نظارتی در اجرای حقوق شهروندی؛	C15

مقوله	مفهوم	کد
سیاستی و حاکمیتی	برخورد مناسب با کارکنان متخلف؛	C16
	فقدان شفافیت در مسئولیتها؛	C17
	نبود زیرساخت های قانونی لازم؛	C18
	ابهام در قوانین	C19
	ثبات در سیاستگذاری ها؛	C20
	ملزم نمودن کارگزاران به پاسخگویی و مسئولیت پذیری؛	C21
	اجرای حکمرانی خوب؛	C22
	ارتباط موثر بین کارگزاران و شهروندان؛	C23
<b>راهبردهای موثر</b>		
کشف استعداد	ارتقای سطح دانش،	E1
	مهارت گرایی،	E2
	توانمندگرایی،	E3
	تمایل به انجام کارهای جدید،	E4
	افزایش خودآثربخشی	E5
تفکرگرایی	خودآگاهی،	E1
	پذیرش ایده های نو،	E2
	رفع ترس از ناگفته ها،	E3
	پذیرش سازمانی،	E4
	استقلال فکری،	E5
	تقویت استعدادها،	E6
خود باوری	تقویت خودباوری،	E7
	توجه به نیاز،	E8
	حمایت های مناسب ،	E9
	تقویت اعتماد دبه نفس،	E10
	احساس بالارزش بودن در کار،	E11
رسانه های جدید	ارائه خدمات ویژه کارکنان،	E12
	تقویت سازوکارهای IT،	E13
	فضای مجازی،	E14
	تبلیغات محیطی و رسانه ای،	E15
	افزایش سواد رسانه ای،	E16
	آموزش های اجتماعی،	E17
شبکه سازی	پایداری اجتماعی،	E18
	هویت اجتماعی،	E19
	تعاملات سازنده اجتماعی،	E20
	احترام،	E21

مقوله	مفهوم	کد
	معاشرت‌های اثربخش	E22
ارتباطات سازنده	دسترسی به سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطی،	E23
	مهارت ارتباطی،	E24
	مهارت صحبت کردن،	E25
	درک و همدلی،	E26
	تصورات ذهنی مناسب از محیط	E27
	<b>پیامدها</b>	
مسئولیت‌پذیری و عشق به کار	آموزش خلاقیت،	G1
	تاکید 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
	بروز استعداد و بالندگی با شادی و نشاط	G8
انسجام‌گرایی	تقویت هم‌نوایی و خودتطابقی،	G9
	احساس مسئولیت متقابل،	G10
	یگانگی در شخصیت افراد،	G11
	مشارکت،	G12
	افزایش اعتماد	G13
افق بلند داشتن	خوش‌بینی به آینده،	G14
	تقویت امید و خودباوری،	G15
	تقویت نگرش مثبت،	G16
	تقویت ایمان و باور	G17
حفظ کرامت، عزت نفس و ارزش‌های انسانی	تاکید بر حقوق کاری،	G18
	رعایت عدالت و مساوات،	G19
	دادن فرصت‌های خودباوری،	G20
	توجه به ارزش‌های وجودی،	G21
	عدم گوشه‌گیری،	G22
	میدان دادن به نظرات،	G23
	پذیرش ایده‌های نو،	G24
	دادن فرصت‌های مهم،	G25
	ارج نهادن به فکرهای نو	G26
<b>پدیده محوری (ابعاد حقوق شهروندی)</b>		

مقوله	مفهوم	کد
رفع تبعیض	عدم تبعیض جنسیتی	F1
	عدم تبعیض نژادی	F 2
	عدم فامیل گرایی	F 3
	حق رقابت شفاف	F 4
حق آموزش	حق ارتقا کارکنان	F5
	حق آموزش کارکنان	F 6
	حق آموزش ارباب رجوع	F 7
	بهره مندی از مزایای آموزشی	F 8
عدالت محوری	برخورداری از حق عدالت برای ارباب رجوع	F9
	یکسان بودن کارکنان	F 10
	حق مشارکت در سرنوشت سازمان	F 11
	حق کرامت و برابری کارکنان	F 12
آزادی اندیشه	آزادی بیان کارکنان	F13
	عدم تفتیش اعتقادی کارکنان	F 14
	حمایت از رسانه ها	F 15
	آزاد اندیشی	F 16
سلامتی	حق کارکنان در استفاده از تسهیلات مناسب	F17
	داشتن کیفیت زندگی مناسب	F 18
	رعایت پارامترهای بهداشتی و ایمنی در سازمان	F 19
	حق استفاده از محیط پاک و سالم	F20

مدل پارادایمی این تحقیق بر اساس الگوی پارادایمی استراوس و کوربین مطابق با شکل (۱) طراحی و با روش تحلیل مقایسه مستمر داده‌ها و در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی تا اشباع نظری ادامه یافت. اشباع نظری هنگامی روی می‌دهد که الف) هیچ داده یا مفهوم جدیدی در ارتباط با آن مقوله کشف نشود ب) مقولات ایجاد شده وابعاد آن به خوبی توسعه یافته باشند ج) رابطه بین مقوله‌ها به خوبی ایجاد و اعتبار یافته باشند. به تعبیری دیگر مصاحبه‌ها تکراری شوند و دیگر داده جدیدی به دست نیاید.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته برگرفته از تئوری داده بنیاد)

در این مدل، عوامل علی، عوامل الزام‌آور و یا ترغیب‌کننده و فرآیند حقوق شهروندی نشان داده می‌شود. با وجود این عوامل و شرایط، مدل و فرایند حقوق شهروندی طراحی

گردید. شرایط زمینه‌ای، ویژگی‌های برون سازمانی و درون سازمانی برای داشتن رویکرد حقوق شهروندی است. شرایطی که برای موفقیت بهتر در اجرای این فرایند باید بیشتر مدنظر قرار گیرند، این شرایط اثرات مثبت و یا منفی خاصی بر اجرای فرایندها ندارند، در صورتی که شرایط مداخله‌گر بر فرایند حقوق شهروندی تأثیر مثبت و یا منفی داشته و می‌توانند اجرای حقوق شهروندی را مختل و یا تسهیل و همچنین تسریع نمایند. در این فرایند اصلی‌ترین عامل در ایجاد حقوق شهروندی بر مبنای خط‌مشی موجود در جامعه و در بین به عنوان مقوله محوری در نظر گرفته شده است. هر چند نمی‌توان گفت این مقوله مهمترین است اما باید گفت بدون این مقوله فرآیند حقوق شهروندی امکان‌پذیر نیست. عامل راهبردی مدل، داشتن تفکر سیستمی و فناوری اطلاعات در نظر گرفته شده است و در بعد پیامدها، نتایج مورد انتظار مشهود و نامشهود مدنظر قرار گرفت. پیامدهایی که تجلی آنها به معنی ظهور پدیده حقوق شهروندی می‌باشد.

### مدلسازی معادلات ساختاری

در این مطالعه جهت برازش مدل مفهومی پژوهش از روش مدلسازی معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد. در روش شناسی مدل معادلات ساختاری، ابتدا لازم است که تا روایی سازه مورد مطالعه قرار گرفته تا مشخص شود شاخص‌های انتخاب شده برای اندازه‌گیری سازه‌های مورد نظر خود از دقت لازم برخوردار می‌باشند یا خیر. بدین منظور از تحلیل عامل تاییدی<sup>۱</sup> استفاده شد.

### بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری

#### برازش الگوی بیرونی مدل

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شود. حد مطلوب بارعاملی شاخص‌ها ۰/۵ یا بالاتر می‌باشد. به عبارت دیگر در این مرحله چنانچه بار عاملی یک شاخص کمتر از ۰/۵ گردد لازم است آن شاخص حذف گردد. بار عاملی شاخص‌ها در شکل شماره ۲ نشان داده شده است. همچنین جهت تأیید مدل بایستی مقادیر  $t$  به دست آمده بایستی این مقدار خارج از بازه  $+۱/۹۶$  و  $-۱/۹۶$  باشد که در این مدل همه مقادیر از  $۱/۹۶$  بیشتر می‌باشد بنابراین مدل طراحی شده در بخش

<sup>۱</sup>. Conformity factor Analysis (CFA)

کیفی در جامعه آماری مورد تأیید قرار گرفت. به منظور بررسی پایایی سازه<sup>۱</sup> از سه شاخص پایایی مرکب<sup>۲</sup>، متوسط واریانس<sup>۳</sup> استخراج شده و ضریب آلفا کرونباخ استفاده گردید. وضعیت شاخص‌های برازش برای مدل مفهومی پژوهش در جدول ۲ آورده شده است.

جدول شماره ۲: وضعیت شاخص‌های برازش مدل مفهومی پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	AVE	CR
برازش قابل قبول	بیشتر از ۰/۷	بیشتر از ۰/۴	بیشتر از ۰/۷
شرایط علی	۰/۷۹	۰/۵۴	۰/۸۰
عوامل محوری	۰/۸۱	۰/۶۶	۰/۸۵
شرایط مداخله گر	۰/۶۸	۰/۵۶	۰/۷۹
شرایط زمینه ای	۰/۷۲	۰/۵۳	۰/۷۸
راهبردها	۰/۷۵	۰/۶۱	۰/۸۱
پیامدها	۰/۷۷	۰/۶۱	۰/۸۲

### برازش الگوی درونی مدل

جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده بوسیله پرسشنامه، ابتدا با استفاده از مهمترین معیارهای برازش بخش ساختاری (R2, Q2, GOF) به بررسی برازش مدل مفهومی پژوهش پرداخته شد.

R<sup>2</sup> نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. چین و تسنگ سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقادیر ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R2 معرفی می‌کنند (Amani, Azari, Mahmoodi, 2012).

برای بررسی کفایت الگوی پیش بین هر متغیر وابسته می‌توان از شاخص Q<sup>2</sup> استفاده کرد. اندازه مثبت این شاخص نشانگر کفایت پیش بین مناسب است. در صورتی که اندازه برای همه متغیرهای درون‌زا(وابسته) مثبت باشد، می‌توان از میانگین آنها به عنوان شاخصی برای سنجش کیفیت کلی الگوی ساختاری استفاده کرد

<sup>1</sup> . Construct Reliability

<sup>2</sup> . Composite Reliability

<sup>3</sup> . Average Variance Extracted

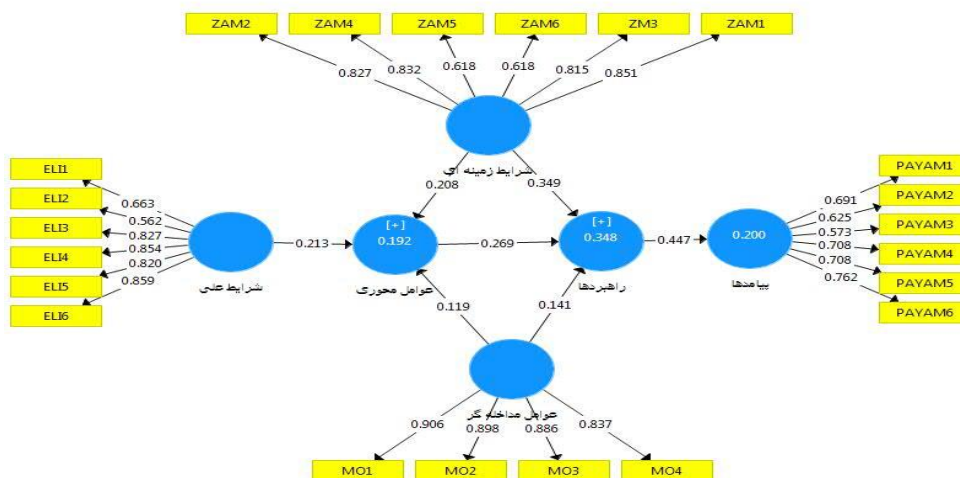
جدول شماره ۳: مقادیر شاخص های مکنون

نام سازه	R2	برازش	Q2	برازش
حقوق شهروندی	۰/۷۰۱	قوی	۰/۸۲۲	قوی

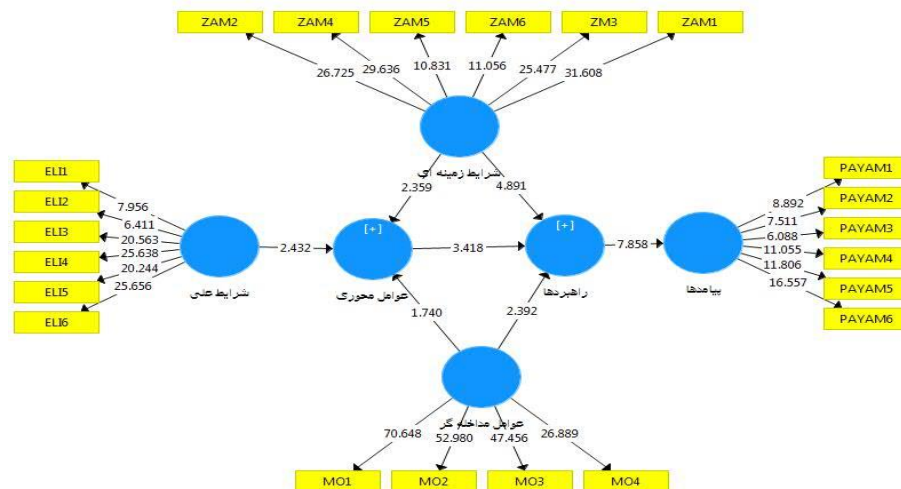
مقدار برازش کلی مدل بر اساس شاخص GOF،  $۰/۴۸$  بدست آمد که این مقدار در مقایسه با مقادیر پایه شامل  $۰/۱$ ،  $۰/۲۵$ ،  $۰/۳۶$  به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است (Fornell, Larcker, 1981) نشان از برازش قوی مدل با داده های جمع آوری شده دارد.

جدول شماره ۴: ضرایب رگرسیونی عوامل

روابط	مقدار استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معناداری
شرایط علی - پدیده محوری	۰/۲۱۳	۲/۴۳	۰/۰۱۱
پدیده محوری - مداخله گر	۰/۱۱۹	۱/۷۴۰	۰/۰۴۸
پدیده محوری - زمینه ای	۰/۲۰۸	۲/۳۵	۰/۰۱۳
پدیده محوری - راهبردها	۰/۲۶۹	۳/۴۱	۰/۰۰۰
راهبردها - پیامدها	۰/۴۴۴	۷/۸۵	۰/۰۰۰



شکل شماره ۴: اندازه گیری مدل در حالت استاندارد



شکل شماره ۳: اندازه‌گیری مدل در حالت t-value

بار عاملی شاخص‌ها در شکل شماره ۲ نشان داده شده است. چون مقادیر بزرگتر از ۰/۵ می‌باشد مورد تأیید است همچنین جهت تأیید مدل مقادیر  $t$  به دست آمده بایستی این مقدار خارج از بازه  $+۱/۹۶$  و  $-۱/۹۶$  باشد که در شکل شماره ۳ همه مقادیر از  $۱/۹۶$  بیشتر می‌باشد بنابراین مدل طراحی شده در بخش کیفی در جامعه آماری مورد تأیید قرار گرفت.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش ارزیابی مدل حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی ایران (استان منتخب چهارمحال و بختیاری) بود. در مرحله کیفی پژوهش از تئوری داده بنیاد استفاده و در مرحله کمی از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است بر اساس نتایج کدگذاری باز و محوری، عوامل علی موثر 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 شامل مسئولیت‌پذیری و عشق به کار، انسجام‌گرایی، افق بلندداشتن، و حفظ کرامت، عزت‌نفس و ارزش‌های انسانی کارکنان بودند. در نهایت ابعاد حقوق شهروندی شامل سلامتی، آزادی اندیشه، عدالت محوری، حق آموزش و رفع تبعیض بود. براساس آزمون معادلات ساختاری مدل مورد نظر در جامعه آماری تأیید گردید. برای بررسی صحت نظریه ارائه شده یافته‌های تحقیق در اختیار ۲ تن از خبرگان در سازمان‌های دولتی و همچنین ۲ نفر از خبرگان دانشگاهی قرار داده شد که یافته‌های تحقیق برای هر ۴ نفر قابل فهم بود. همچنین از لحاظ تطبیق مدل با تحقیقات موجود می‌توان مدعی شد که این مدل با هیچ یک از مدل‌های موجود انطباق کامل ندارد ولی از لحاظ انطباق جزئی می‌توان برخی از معیارها در مدل را با برخی از معیارهای تحقیقات دیگر مقایسه کرد. یافته‌های پژوهش با تحقیقات روشن و همکاران (۲۰۱۴) و خدادادی دهکردی و علیدوست (۲۰۱۶) در خصوص متغیرهای شفافیت و پاسخگویی و قوانین حقوقی و مقررات همسو می‌باشد. در خصوص متغیر حمایت مدیران ارشد و داشتن تفکر سیستمی با پژوهش سلیمانی و همکاران (۲۰۱۹) که عوامل مدیریتی و عوامل فرآیندی را به عنوان موثر بر اجرای حقوق شهروندی دانسته اند تا حدودی همسو می‌باشد. هایدرا<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) نشان داد که عدم آموزش مناسب یکی از عوامل عدم برقراری حقوق شهروندی می‌باشد که با نتایج این پژوهش در خصوص متغیر آموزش در یک راستا می‌باشد. نتایج پژوهش با پژوهش رضانی انوری و نصراللهی قدس (۲۰۱۹) که ابعاد داشتن آزادی بیان، پاسخگویی، عوامل مدیریتی، آموزش قوانین و مقررات را از ابعاد حقوق شهروندی بیان کرده اند همسو می‌باشد.

با توجه به نتایج پژوهش می‌توان برای استفاده از مدل حقوق شهروندی در استان چهارمحال و بختیاری به مدیران پیشنهاد داد که برای بهبود حمایت مدیران، دوره‌های آموزشی برگزار گردد. با توجه به اینکه آموزش یکی از مولفه‌های اساسی مدل ارائه شده می‌باشد پیشنهاد می‌گردد همایش آموزشی و توجیهی با حضور مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه مربوط با موضوع صیانت از حقوق شهروندی و ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی جامعه برگزار گردد. همچنین ارشاد کارکنانی که در آستانه و

---

<sup>۱</sup>. Haider

معرض تخلفات اداری قرار می‌گیرند از طریق ارجاع به دوره‌های آموزشی، تذکر و مشاوره قبل از انجام تخلف انجام گیرد. از آنجایی که آموزش قوانین و مقررات از ابعاد مهم مدل ارایه شده در این پژوهش می‌باشد توصیه می‌گردد عموم مردم به ویژه مراجعین نسبت به حقوق، تکالیف و انتظارات متقابل آنان و سازمان (بصورت بروشور، ارسال پیامک، پایگاه اطلاع رسانی و...) نسبت به حقوق شهروندی خود اطلاع پیدا کنند. از آنجایی که آزادی بیان از متغیرهای اساسی مدل پژوهش می‌باشد پیشنهاد می‌شود حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری به کارکنان داده شود. از آنجایی که پاسخگویی از ابعاد مهم مدل می‌باشد توصیه می‌گردد بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و مکاتبات اداری در استان چهارمحال و بختیاری به گونه‌ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس بوده و از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه‌ها، شیوه نامه‌ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. همچنین استانداری باید نهایت تلاش خود را به کار گیرد تا دسترسی مردم استان به خدمات آن‌ها به طریق غیرحضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی ابزارها و فناوری‌های نوین انجام گیرد. تاثیر افکار عمومی در زمان‌هایی به صورت مختلف همچون اعتراضات قومی، گروهی، حزبی و صنفی بارها مشاهده شده است و اهمیت آن توسط خبرگان علمی و کاربردی در استان چهارمحال و بختیاری در این پژوهش تأکید گردید. لذا با کسب اطلاعات از استانداری در خصوص حساسیت‌ها، علایق و تأکیدات گروهی و اجتماعی استانی و رصد آن توسط خط‌مشی‌گذاران به صورت جمع‌آوری دقیق، مناسب و مستمر اطلاعات سازمان و در نظر گرفتن آن‌ها در زمان تدوین خط‌مشی‌های می‌توان به افکار عمومی پاسخ صحیح داده شود تا بدین وسیله هزینه‌های اجتماعی و مالی که گاهی به واسطه بی‌توجهی به شاخص مهم "عدم توجه به افکار عمومی" به سازمان تحمیل می‌گردد کاهش یابد.

این پژوهش نیز مثل سایر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی می‌باشد که می‌توان گفت در حالت کلی، موضوع حقوق شهروندی، مفهومی انتزاعی و ذهنی است و به ارزش‌های نهادینه در سازمان و جامعه بستگی دارد به همین دلیل، در بسیاری از مواقع، جدا کردن مرز بین واقعیت و خیال، دشوار می‌شود. به نظر می‌رسد در این پژوهش نیز، باید این نکته را مدنظر قرار داد که به احتمال زیاد، مدیران در پاسخگویی به سوالات نتوانسته باشند به طور کامل از پیش فرض‌های ذهنی خود رهایی یابند، در نتیجه چیزهایی را به عنوان واقعیت موجود بیان

کرده باشند که تنها ادراک مثبتی از آن، در ذهن‌شان وجود داشته است. استفاده محقق از دو روش کمی و کیفی به دلیل کاستن از این ادراکات ذهنی بوده است، با این وجود، این امر را باید یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر دانست. این پژوهش در حین اجرا با محدودیت‌هایی مواجه بوده که از جمله می‌توان در نظر نگرفتن چالش‌های اختصاصی هر سازمان دولتی را اشاره کرد. به این معنا که هرچند محققان، تمام تلاش خود را برای شناسایی عوامل حقوق شهروندی انجام داده‌اند، اما با این حال ممکن است هر دستگاه اجرایی، چالش‌های خاص خود را نیز داشته باشند، بنابراین به محققان آینده توصیه می‌گردد که در پژوهش‌های خود به بررسی چالش‌های اجرای حقوق شهروندی در هر سازمان دولتی به صورت مجزا پرداخته و مانند بیشتر پژوهش‌های انجام گرفته بر اساس مصاحبه، یافته‌های این مطالعه با اتکاء به دیدگاه و تجربیات افراد و شرایط محیطی تحقیق بدست آمده و نتایج حاصل در شرایط و محیط مشابه قابل تعمیم 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 گردد و از روش‌هایی مانند پویایی‌شناسی سیستم برای ترسیم مدل استفاده شود.

### منابع فارسی

- افشار احمدی ایرج، روحانی مقدم محمد، آقای بیجستانی مریم. (۱۳۹۸). جایگاه حقوق فردی شهروندی در فقه و نظام حقوقی ایران. *مجله علمی پژوهشی حقوق پزشکی*، ۱۳: ۲۲-۷
- امانی، جواد، خضری، آذر، محمودی، (۱۳۹۱)، معرفی مدل یابی معادلات ساختاری به روش حداقل مجذورات جزئی (PLS-PM) و کاربرد آن در پژوهش‌های رفتاری، *مجله برخط دانش روان شناختی*، ۱، ۴۱-۵۹
- ابراهیمیان، حجت‌الله، لطفی، توکل. (۱۳۹۸). مطالعه رابطه حقوق شهروندی با امنیت اجتماعی (مورد مطالعه: شهروندان شهر تهران). *پژوهش اجتماعی*، ۱۱(۴۵)، ۴۹-۶۷.
- تذکری، نعیمه، فیضی، محمد، روحی عیسی لو، محمد، رسولی، اسحق، (۱۳۹۸). بررسی تأثیر الگوی توسعه فردی منابع انسانی بر عملکرد سازمانی، اخلاق حرفه‌ای و حقوق شهروندی کارکنان. *مجله علمی - پژوهشی اخلاق زیستی*، ۳۱، ۱۹۶-۲۱۱.
- توسلی، غلامعباس و حسینی نجاتی، سیدمحمود (۱۳۸۳)، واقعیت اجتماعی شهروندی ایرانی، *مجله جامعه‌شناسی ایران*، ۵(۲).

- حسینی بهشتی، سید علیرضا. (۱۳۹۸). منشور حقوق شهروندی: ارزیابی نقادانه از منظر میان‌رشته‌ای. *فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی*، ۱۱(۳)، ۱-۲.
- حسین آبادی، سعید، زنگنه، یعقوب، (۱۳۹۶)، تأثیر آگاهی از حقوق شهری بر شهروندی فعال (مورد مطالعه: شهر سبزوار)، *جغرافیا و توسعه فضای شهری*، ۴(۷)،
- خدادادی دهکردی، زهرا، علیدوست، حسین، (۱۳۹۵)، بررسی تحقق حقوق شهروندی با اجرای پروژه‌های دفاتر خدمات الکترونیک، *سومین همایش ملی و سومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران - ۱۳۹۵*.
- رضاپور، داریوش، گلستانی، علیرضا، غلامی، محمد، و سعادت پور، حسن. (۱۳۹۸). عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی. *پژوهش در آموزش مطالعات اجتماعی*، ۱(۲)، ۴۷-۶۷.
- رمضانی انوری، احسان و رسول نصراللهی، قدس. ۱۳۹۸. بررسی و واکاوی حقوق شهروندی و ابعاد مختلف آن. *ششمین کنفرانس ملی روانشناسی، علوم تربیتی و اجتماعی، بابل، موسسه علمی تحقیقاتی کومه علم آوران دانش*.
- روشن محمد، بیراوند رضا، یاراحمدی حسین، (۱۳۹۳)، حقوق شهروندی، پیشینه و جایگاه آن در مناسبات پلیس، بصیرت و تربیت اسلامی، ۱۱(۳۰)، ۱۱۱-۱۳۸.
- سپهوند، ابراهیم، گرنامه پور، علی، و ملکی حسنونند، مسلم. ۱۳۹۳. مدل‌های ارتباطی و ارتقای آگاهی از حقوق شهروندی (در رادیو و تلویزیون). *فصلنامه رسانه*، ۲۵(۲): ۱۲۱-۱۴۱.
- سلیانی، مسعود، فلاح زاده ابرقوئی، میرزا عبدالرسول، معتضدیان رسول. ۱۳۹۸. حقوق شهروندی در نظام اداری: تحلیلی بر چالش‌های اجرا. *حقوق اداری*، ۷(۲۰): ۱۴۷-۱۷۶.
- سنگانه، رحمان، زراعت، عباس، گنجی، محمد، و خسروشاهی، قدرت اله. ۱۳۹۸. بررسی موانع اجتماعی فرهنگی اجرای حقوق شهروندی در استان اصفهان. *پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران*، ۸(۱): ۳۷-۶۰.
- طاهری، محسن، (۱۳۹۵)، نقد و بررسی جایگاه حقوق شهروندی در نظام حقوقی ایران با نگاهی به منشور حقوق شهروندی، *همایش ملی تبیین حقوق شهروندی*
- فاطمی سیدعلی. مؤلفه‌های حقوق شهروندی از دیدگاه امام‌علی(ع). *فصلنامه پژوهش‌های سیاسی جهان اسلام*، ۱۳۹۳؛ ۴(۲): ۴۷-۷۲.
- فتحی و اجارگاه، کوروش و واحد چوکده، سکینه (۱۳۸۸). آموزش شهروندی در مدارس. چاپ اول. تهران: نشر آیین.

قربان زاده، محمد و حمید شاکری، ۱۳۹۹، مطالعه تطبیقی مولفه‌های حقوق بشر و شهروندی (قانون اساسی ج.ا. ایران و اسناد بین‌المللی)، نخستین کنفرانس ملی حقوق، فقه و فرهنگ، شیراز، دانشگاه پیام نور استان فارس-مرکز توسعه آموزش‌های نوین ایران (متانا)، کرمی مقدم، رسول، پروین، خیراله، (۱۳۹۹)، نقش نظارتی مجلس شورای اسلامی در حمایت از حقوق شهروندی، *مطالعات حقوق عمومی*، ۱۰۰۷-۱۰۲۷.

میرعبدالعظیم زاده میرمبینی، زهرا؛ زینب میرعبدالعظیم زاده میرمبینی؛ سعید اسماعیلی و فرشته حسینی، ۱۳۹۵، حقوق شهروندی، دومین همایش بین‌المللی معماری، عمران و شهرسازی در آغاز هزاره سوم، تهران، کنسرسیوم آناپافت شهر انجمن معماری و شهرسازی استان البرز، جامعه مهندسان شهرساز موسسه بناشهر پایدار - موسسه فرهنگی هنری سلوی نصر.

## References

- Amani, J, Khezri, A, Mahmoodi, h (2012), Introduction of Structural Equation Modeling by Partial Squared (PLS-PM) Method and Its Application in Behavioral Research, *Online Journal of Psychological Knowledge*, 1, 41-59. (In Persian)
- Afshar Ahmadi I, Rohani Moghaddam M, Aghai Bejestani M. (2019), Place of Individual Citizenship Rights in Iranian Jurisprudence and Legal System. *Medical Law Journal*, 13:7-22. (In persian)
- Cecchini, M. 2004. Education for Democratic Citizenship in Europe: concepts and challenges for action. *NECE Conference. Final version: 27.19.4004*.
- Ebrahimian, H, Lotfi, T. (2019). Study of the relationship between citizenship rights and social security (Case study: citizens of Tehran). *Social Study*, 11 (45), 49-67. (In persian)
- Fatemi, S.(2014), Components of civil rights from the perspective of Imam Ali (AS). *Quarterly Journal of Political Study in the Islamic World*. 4 (2): 47-72. (In persian)
- Fathi Vajargah, K, Vahed Chokdeh, S, (2009). *Citizenship education in schools*. First Edition. Tehran: Publication. (In persian)
- Faulks, K. 2011. *Citizenship*. London: Routledge.
- Fornell, C. & Larcker, D.(1981) .Evaluating structural equation models with unobservable and measuring error. *Journal of High Technology Management Research* 39-50.
- Ghorbanzadeh, Mo, Shakeri, H, (2020), A Comparative Study of the Components of Human Rights and Citizenship (Constitution of the Islamic Republic of Iran and International Documents), *First National Conference on Law, Jurisprudence and Culture*, Shiraz, Payame Noor University Fars -

- Center for the Development of Modern Education in Iran (Metana). (In persian)
- Hosseini, S, (2019), Citizenship Rights and Promoting Good Urban Governance, *Quarterly Journal of Political Strategy*, 3 (9), 43-62. (In persian)
- Hosseinabadi, S, Zanganeh, Y, (2017), The effect of awareness of urban rights on active citizenship (Case study: Sabzevar), *Geography and urban space development*, 4 (7). (In persian)
- Haider, Z. (2018). Biharis in Bangladesh and Their Restricted Access to Citizenship Rights. *South Asia Research*, 38(3\_suppl), 25S-42S.
- Khodadadi Dehkordi, Z, Alidoost, H, (2016), Study on the realization of citizenship rights through the implementation of e-services offices projects, *the third national conference and the third international conference on management and accounting in Iran - 2016*. (In persian)
- Karami Moghadam, R, , Khairollah, p, (2020), The Oversight Role of the Islamic Consultative Assembly in Supporting Citizenship Rights, *24 Public Law Studies*, 1007-1027. (In persian)
- Mir Abdul Azimzadeh Mirmobini, Z, Mir Abdolazimzadeh Mirmabini, Z , Esmaili, S, Hosseini, F, (2016), Citizenship Law, 2nd International Conference on Architecture, *Civil Engineering and Urban Planning at the beginning of the third millennium*, Tehran, Anabafat Consortium of Alborz Architecture and Urban Planning Association, *Banashahr Paydar Institute of Urban Planning - Salvi Nasr Cultural and Artistic Institute*. (In persian)
- McLaughlin, T. H.(2008). Citizenship, diversity and education: A philosophical perspective. In David Carr, Mark Halstead & Richard Pring (Eds.), *Liberalism, education and schooling: Essays by T.H McLaughlin. Exeter: Imprint Academic.4-95*.
- Noroozi GH, Dehghani H, Abassi A. (2020). Citizenship Rights of People with Disabilities in Accessible Tourism: Comparative Comparison of Barcelona and Isfahan. *Iran J Med Law*, 14(52): 183-209.
- Ramasamy, R. (2018). Sri Lanka's Plantation Communities: Public Service Delivery, Ethnic Minorities and Citizenship Rights. *South Asia Research*, 38(3\_suppl), 43S-60S.
- Rezapour, D, Golestani, A, Gholami, M, Saadatpour, H. (2019). Factors affecting citizens' awareness of the concept of citizenship rights. *Study in Social Studies Education*, 1 (2), 47-67. (In persian)
- Ramezani Anvari, E, Nasrollahi Quds,R, (2009), Study and analysis of citizenship rights and its various dimensions, Sixth National Conference on Psychology, *Educational and Social Sciences*, Babol, Komeh Alam Avaran Danesh Scientific Study Institute. (In persian)

- Roshan, M, Biravand, R, Yarahmadi, H, (2014), Citizenship Rights, Background and Its Position in Police Relations, *Islamic Insight and Education*, 11 (30), 111-138. (In persian)
- Sanganeh, R, Zeraat, A, Ganji, M, Khosrowshahi, Gh. (2019), Study of social and cultural barriers to the implementation of citizenship rights in Isfahan province. *Strategic Research on Social Issues in Iran*, 8 (1): 37-60. (In persian)
- Sosnowski, M. (2019). Reconciliation agreements as strangle contracts: ramifications for property and citizenship rights in the Syrian civil war. *Peacebuilding*, 1-16.
- Seleiani, M, Fallahzadeh Abarqui, M, Motazedian, R.(2019) Citizenship rights in the administrative system: An analysis of the challenges of implementation. *Administrative law*. 2019; 7 (20): 147-176. (In persian)
- Sepahvand, E, Granmayehpour, A, Maleki Hassanvand, M, (2014). Communication models and raising awareness of citizenship rights (on radio and television). *Media Quarterly*, 25 (2), 121-141. (In persian)
- Taheri, M, (2016), Critique and Study of the Status of Citizenship Rights in the Iranian Legal System with a Look at the Charter of Citizenship Rights, *National Conference on Explaining Citizenship Rights*. (In persian)
- Tazkari, N, Faizi, M, Rouhi Issa Lou, M, Rasouli, I, (2019), The effect of human resource development model on organizational performance, professional ethics and citizenship rights of employees. *Journal of Bioethics*, 31, 196-211. (In persian)
- Tavassoli, Gh and Hosseini Nejati, S (2004), The Social Reality of Iranian Citizenship, *Iranian Journal of Sociology*, 5 (2). (In persian)