

## بررسی وضعیت حقوق شهروندی در نظام اداری ایران و عوامل مؤثر بر آن

سید ضیاء هاشمی

مجید فولادیان

حسن رضایی بحرآباد

زینب فاطمی امین

### چکیده

اساس حقوق شهروندی در این تحقیق بر مبنای تئوریک شهروندی، نظریات اسلامی، قانون اساسی و قوانین جاری در کشور است. بر پایه این مبانی، چارچوب نظری صورت بندی شده و بر اساس مدل نظری، فرضیه‌های تحقیق طراحی شدند. روش تحقیق از نوع پیمایش و مشاهده به صورت سیستماتیک است. در بخش پیمایش واحد مشاهده فرد و واحد تحلیل سازمان در نظر گرفته شده است و در بخش مشاهده، نامه واحد مشاهده و همچنین تحلیل سازمان است. جامعه آماری کارمندان و ارباب رجوع اداره های دولتی دو شهر تهران و مشهد است. حقوق شهروندی به عنوان متغیر اصلی تحقیق با دو شاخص و هر شاخص نیز با یک روش مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج بررسی شاخص اول یعنی رضایت ارباب رجوع از خدمات سازمانی و رعایت حقوق شهروندی در سطح نظام اداری نشان می‌دهد که؛ ۵۰٫۷ درصد ارباب رجوع به میزان کم، ۶۴٫۶ درصد به میزان متوسط و ۲۹٫۷ درصد به میزان زیاد از خدمات سازمانی و رعایت حقوق شهروندی رضایت داشتند. نتایج مشاهده نامه‌ها در بررسی امکانات محیطی سازمان در اداره ها نیز بیانگر آن است که در کل، سطح برخورداری از امکانات محیطی سازمانی به ترتیب در ادارات ثبت احوال، شرکت گاز و صنایع و معادن نسبت به سایر اداره ها بهتر بوده است.

واژگان کلیدی: حقوق شهروندی، نظام اداری، رضایت سیاسی، گرانباری نقش، رضایت

شغلی، امکانات محیطی سازمانی

## مقدمه

سازمان بازرسی کل کشور، سند چشم‌انداز ۲۰ ساله خود را (در افق ۱۴۰۴) با تکیه بر فرامین و دستورهای بنیانگذار جمهوری اسلامی ایران حضرت امام خمینی (ره)، مقام معظم رهبری و سیاست‌های کلی نظام تدوین کرده است. "از جمله مهم‌ترین اهداف این سند تقویت حقوق شهروندی و قانون‌مداری، ارتقای کارآمدی نظام اداری و ایفای نقش محوری در مبارزه با فساد است." (نیازی، ۱۳۸۷). آگاهی از میزان رعایت حقوق شهروندی در ساخت نظام اداری کشور و اطلاع از کم و کیف و آسیب‌شناسی آن از اولویت‌های اصلی این سازمان در برنامه‌های طولیل مدت خود است تا بتواند با اطلاع از وضعیت نظام اداری کشور و رصد آن در حوزه شهروندی، سیاست‌های کلی نظام را پی‌گیری و تقویت کند زیرا رعایت حقوق شهروندی از شاخص‌های اصلی جوامع توسعه یافته و بالنده محسوب می‌شود و جوامعی که می‌خواهند بر مدار انسانی حرکت کنند و جایگاه و کرامت انسانی را پاس بدارند، باید حقوق شهروندی را ارج نهند (پور محمدی، ۱۳۸۷).

از سوی دیگر برای دست یافتن به اهداف کیفی و کلان در سطح جامعه ابتدا نیاز به اطلاعات دقیق از وضعیت حیطه‌ای است که قصد برنامه‌ریزی و تغییر در آن را داریم. سپس روند برنامه‌ریزی و ایجاد تحول انجام می‌گیرد و پس از آن دوباره می‌بایست وضعیتی که در آن تحولات انجام گرفته است مورد بازسنجی و رصد قرار بگیرد تا به این وسیله مسئول یا برنامه ریز بتواند تأثیر اجرای برنامه را در سطح جامعه بسنجد و بر اساس وضعیت رصد شده برنامه‌های خود را تغییر یا استمرار بخشد. برای دستیابی به این توانایی بازسنجی و رصد مداوم جامعه در حوزه رعایت حقوق شهروندی در اداره‌ها احتیاج به الگویی ثابت و استاندارد است تا بتوان در زمان‌های مختلف وضعیت جامعه را در آن حوزه مورد بررسی قرار داد.

بر همین اساس مقاله حاضر به بررسی وضعیت رعایت حقوق شهروندی در کشور در حال حاضر پرداخته است. اساس حقوق شهروندی در این تحقیق بر مبنای تئوریک شهروندی، نظریه‌های اسلامی و قانون اساسی و دیگر قوانین جاری در کشور است.

اصولاً مهم‌ترین حق شهروندان به عنوان ارباب رجوع در اداره‌های (دولتی و غیردولتی) این است که با آن‌ها طبق مقررات رفتار شود و نه از موضع بالاتر؛ تا مردم احساس کنند به آنان خدمت می‌شود و کرامت انسانی ایشان در جریان روند امور اداری رعایت شده و با همه‌ی مردم یکسان رفتار می‌شود. بنابراین هرگونه نقض مقررات و عدم رعایت موازین در مورد کارهای ارباب رجوع

نقض حقوق شهروندی ایشان محسوب می‌شود، مواردی مانند کاغذبازی، سردواندن‌های بی‌مورد، غیبت ناموجه از محل کار و مختل شدن روند امور اداری و... شاید بتوان مصادیق دیگری از نقض حقوق شهروندی توسط سازمان‌های دولتی را نیز برشمرد که البته بررسی آن‌ها از حیطه مورد انتظار این تحقیق خارج است؛ مواردی مثل نقض مالکیت خصوصی شهروندان، آلودگی محیط زیست، سد معبر و ایجاد ترافیک و... نقض حقوق شهروندی در اداره‌ها می‌تواند عوامل گوناگونی داشته باشد که از جمله مهم‌ترین آن‌ها عوامل ساختاری است. عوامل ساختاری تمام آن محدودیت‌هایی است که در یک نظام اداری برای رعایت حقوق شهروندی وجود دارد. این محدودیت‌ها می‌تواند شامل قوانین اداری جاری در سازمان و یا تعدد تعداد ارباب رجوع و... باشد. بررسی عوامل ساختاری و غیرساختاری مؤثر بر عدم رعایت حقوق شهروندی از اهداف این پژوهش به شمار می‌رود.

بر این اساس پژوهش حاضر اهداف ذیل را دنبال می‌کند:

- تعیین وضعیت موجود نظام اداری کشور به لحاظ احترام به حقوق شهروندی
- تعیین رتبه بندی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر عدم رعایت حقوق شهروندی در ادارات کشور
- تعیین نقاط آسیب‌زا و تنگناها و مشکلات رعایت حقوق شهروندی در ادارات دولتی کشور
- ارایه راهکارها بر اساس نتایج تحقیق برای افزایش میزان رعایت حقوق شهروندی در نظام اداری کشور

## سوابق تجربی و نظری شهروندی

### ۱- سوابق نظری

#### ۱-۱- شهروندی چیست؟

شهروندی معادل لغت لاتین Citizenship، وضع رابطه‌ی موجود میان یک شخص طبیعی و یک جامعه‌ی سیاسی موسوم به دولت است که بر اثر آن اولی ملزم به وفاداری و دومی موظف به حمایت است (گولد، ۱۳۷۶: ۵۵۱). در علوم اجتماعی، شهروند کسی است که از حقوق مدنی برخوردار است (شایان مهر، ۱۳۷۷: ۳۸۲۹). در این مفهوم، برخورداری از حقوق و پذیرش تکالیف در ازای زندگی در شهر و ایفای نقش شهروندی نهفته است (جمشیدیان، ۱۳۸۳: ۶ و ۵).

عقاید مدرن شهروندی ارتباط نزدیکی با توسعه دولت لیبرال دارد که بنیان‌هایش تا پایان قرن شانزدهم ایجاد شده بودند. مفهوم مدرن شهروندی این است که کلیه افراد جایگاه ثابتی در کلیت

آن یافته اند، هر کس نقشی دارد که مطابق استعدادهایش مستحق آن است و وظایف و حقوقی که رشد کامل شخصیت و امنیت همگان را ممکن سازد تضمین می شود. نظریه حقوق فردی در قرن ۱۷ و ۱۸ با ستایش فرد و حقوق و آزادی های او همراه است، ولی در نوشته های معاصر هدف، حفظ منافع عمومی است. هدف اصلی آسایش انسان است، اما چون فرد نمی تواند دور از اجتماع زندگی کند هر چه اجتماع منظم تر باشد آسایش او فراهم تر است (کاتوزیان، ۱۳۶۵: ۹۵). و بالاخره گردن نهادن به وظایفی که ناشی از شهروندی و برخورداری از حقوق شهروندی است مفهوم «شهروندی» به معنای امری را پدید آورده است (پیران، ۱۳۷۶: ۴۸).

### حقوق شهروندی

حقوق شهروندی به عنوان حقوق افراد در جامعه که به وسیله دولت حفظ و تأمین می شود تعریف شده است، اما این خصلت و ویژگی منحصر به فرد حقوق شهروندی نیست. به طور کلی حقوق، تکالیفی را برای هر شخصی که آن ها را اعمال می کند دربردارد اما بعضی از حقوق، تکالیف و وظایف را از دیگران مطالبه می کنند. حقوق شهروندی محدودیت های معینی را بر قدرت حاکمیت دولت تحمیل می کند. در این زمینه «اچ. آر. جی. گریوز» می گوید: «حقوق شهروندی بهتر است که تکالیف و وظایف دولت در برابر اعضایش نامیده شود.» (گریوز، ۱۹۶۶). از آنجا که پژوهش حاضر معطوف به بخشی از حقوق شهروندی (که به سازمان ها مربوط است) می باشد، در این قسمت به ذکر آن دسته از نظریاتی می پردازیم که ناظر به رعایت حقوق شهروندی در اداره ها است، بخشی از عوامل مؤثر بر این مفهوم به کارمندان و برخی دیگر به ویژگی های ارباب رجوع مربوط است.

### رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB=ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR) اولین بار توسط «باتمان» و «ارگان» در اوایل دهه ۱۹۸۰ ارائه شد و برای شناسایی مسئولیت ها و رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۶۰). این اعمال که در محل کار اتفاق می افتند را این گونه تعریف می کنند:

«مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شوند» (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۹). با این تعریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این نوع رفتارها اثربخشی سازمانی بهبود می یابد (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۶۱).

### انواع رفتار شهروندی در سازمان

گراهام (۱۹۹۱)، معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع اند:

۱. اطاعت سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی است.
  ۲. وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.
  ۳. مشارکت سازمانی: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می یابد که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.
- این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان شاهد این موضوع اند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می دهند. از سوی دیگر کارکنان وقتی می بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی (مانند امنیت و رضایت شغلی، حقوق و مزایای کافی و...) هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می بینند به حقوق سیاسی آن ها

در سازمان احترام گذاشته می شود و به آن ها حق مشارکت و تصمیم گیری در حوزه های سیاستگذاری سازمان داده می شود، باز هم رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان می دهند.

### ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ارگان پنج بعد رفتار شهروندی را اینگونه بیان می دارد: وظیفه شناسی، نوع دوستی، فضیلت شهروندی (مدنی)، جوانمردی (تحمل پذیری)، احترام و تکریم (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۹). بعد وظیفه شناسی نمونه های مختلفی را در برمی گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (ارگان، ۱۹۸۸: ۹). ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند، در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده وظیفه شناسی بالای آن ها است.

دومین بعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پودساکف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می دهند و از آن ها به عنوان «رفتارهای کمکی» نام می برند.

بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارایه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می شود. براین اساس گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آن ها اظهار نظر کند و در حل آن ها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (ارگان، ۱۹۸۸: ۱۲).

جوانمردی یا تحمل پذیری چهارمین بعد رفتار شهروندی است که به شکلیایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره می کند. و آخرین بعد رفتار شهروندی سازمانی، احترام و تکریم است، این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با

همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند (کاسترو، آرماریو و رویز، ۲۰۰۴: ۳۰). البته تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد و مدیران سازمانی می توانند با وضع سیاست ها و راهبردهای مناسب، در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند. برخی از این اقدام ها عبارتند از دقت و وسواس در فرایند جذب و گزینش کارمندان بر مبنای التزام به رفتار شهروندی سازمانی، اجرای برنامه های مستمر آموزشی برای کارکنان، ایجاد سیستم هایی منظم و منطقی برای ارایه پاداش و ارزیابی عملکرد و جبران خدمات در ازای حسن انجام کار و نیز رفتار شهروندی سازمانی و ...

### نظریه فرهنگ وجو سازمانی

فرهنگ سازمانی مجموعه ای مسلط و بهم پیوسته از باورهای مشترک است که توسط نهادها انتقال می یابند. فرهنگ سازمانی را می توان بر روی یک پیوستار از نیرومند تا ضعیف قرار داد. در سازمان هایی که فرهنگ نیرومندی وجود دارد افراد به گونه ای ناخود آگاه از مفروضه های مشترک آگاهی دارند، ارزش ها و باورهای سازمانی را می دانند و با این مفروضه ها، ارزش ها و باورها موافقت و همانگونه که انتظار می رود رفتار می کنند. از این رو رضایت آنان از کار در سازمان مربوطه به صورت چشمگیر است اما در فرهنگ سازمانی ضعیف، افراد با این باورها موافق و همراه نیستند و از این رو نسبت به فرهنگ سازمانی خود متمرد شده در مقابل آن حالت تدافعی یا خصومت می گیرند. از سوی دیگر از فواید اساسی یک فرهنگ سازمانی نیرومند می توان ارتباطات آسان تر، همکاری بیش تر و رضایت شغلی افزون تر را نام برد (هومن، ۱۳۸۱: ۷۱). به اعتقاد کورمن (۱۳۷۸) جو سازمانی مجموعه ای از ادراک های توصیفی و غیر ارزشی از خصوصیت سازمانی (رهبری، خط مشی های سازمانی، خصوصیات شغلی) است. اما برخی از متخصصان جو سازمانی را صرفاً نام دیگری برای نگرش های شغلی می دانند، به نظر آن ها بیان این مطلب که یک سازمان از لحاظ حمایت از شخصیت کارکنان در سطح بالایی قرار دارد به معنای آن است که جو آن بسیار مطلوب و خوب است و کارکنان رضایت شغلی دارند، اما اگر برعکس باشد و حمایت از شخصیت کارکنان در سطح پایینی قرار داشته باشد افراد رضایت شغلی کمی دارند (هومن، ۱۳۸۱: ۷۳).

### حاکمیت مشتری در فرهنگ سازمانی

مشتری مداری رویکردی نوین است که مبین مجموعه ای از ارزش های مشترک است که مورد توافق تمامی کارکنان سازمان قرار گرفته و معرف تعهد جمعی نسبت به اولویت دادن به مشتری در همه تصمیم گیری های عملیاتی و مدیریتی است. این مفهوم از همه کارکنان در سازمان می خواهد که راجع به شغل خود بر اساس چگونگی ارایه ارزش برتر به مشتری فکر کنند. فرهنگ سازمان؛ مشتری مدار، انعطاف پذیر، انطباق پذیر و پاسخگو است. فرهنگی که از سکون دوری می جوید، به طور مستمر بهبود می بخشد، می آموزد و به دنبال ایده های تازه است. بدین لحاظ ایده ها و افکار جدید از همه طرف، از سوی کارکنان و به ویژه از طرف مشتریان به تشکیلات سرازیر می شود و سازمان را همواره پویا و پیشرو نگه می دارد. از ویژگی های فرهنگ انعطاف پذیر این است که از مجرای انعطاف پذیری و از نظر استراتژیک به محیط خارجی توجه دارد و کوشش می کند تا نیازهای مشتریان تأمین گردد (دفت، ۱۳۷۴: ۶۳۴). نکته اساسی، نحوه بررسی شکایت مشتری است که بایستی در زمان مناسب و به صورت مؤثری انجام شود در این راستا بایستی مکانیزمی درون سازمانی ایجاد و اجرا شده باشد که شکایت مشتری توسط مدیریت ارشد مشاهده شود.

برخی از روش های نهادینه کردن حاکمیت مشتری (ارباب رجوع) عبارتند از: خلق فرهنگ مشتری مدار، توانمندسازی کارکنان، سنجش مستمر کیفیت عملکرد، شناخت نیازهای مشتریان، مدیریت شکایات و تأمین رضایت شغلی کارکنان (جعفری، ۱۳۸۲).

### نظریه رضایت شغلی

ویکتور وروم در زمینه رضایت شغلی می گوید: «رضایت شغلی یک نوع برداشت ذهنی است که فرد نسبت به شغلش دارد و انجام کار، یک نوع رفتار سازمانی است.» بنابراین رضایت کار در اثر عوامل کاملاً متفاوتی به وجود می آید (شفیع پور، ۱۳۷۹).

نظریه های زیادی هستند که عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را نشان می دهند مانند نظریه اختلاف، نظریه سیستم ها، نظریه دو عاملی هرزبرگ، نظریه امنیت شغلی، نظریه برابری و ... همچنین در زمینه رضایت شغلی متغیرهای زیادی وجود دارد که در چهار گروه کلی بدین شرح هستند:

عوامل سازمانی مانند حقوق و مزایا، پاداش، ترفیع، سلامت و امنیت، تناسب بین توانایی های فرد و شغل مورد نظر، سازگاری شغلی و خط مشی سازمانی (کوهن و کول، ۲۰۰۴).



عوامل محیطی مانند سبک سرپرستی و رفتار دوستانه با کارکنان، گروه کاری، اندازه گروه کاری و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی، شرایط کاری مثل دما، رطوبت، تهویه، روشنایی، سروصدا و... (مهدوی و روحی عزیزی، ۱۳۷۹: ۵۰).

ماهیت کار که دارای دو جنبه است: یکی محدوده شغل است که شامل میزان مسئولیت، اقدام های کاری و بازخورد است. هر چه این عوامل وسیع تر باشد باعث افزایش حیطه شغلی می شود که آن نیز به نوبه خود رضایت شغلی را فراهم می آورد. دومین جنبه عبارتست از تنوع کاری؛ تحقیقات نشان می دهد که تنوع کاری متوسط مؤثرتر است. تنوع وسیع باعث ابهام و استرس می شود و از طرف دیگر تنوع کم نیز باعث یکنواختی و خستگی می شود که در نهایت منجر به عدم رضایت شغلی می گردد. ابهام در نقش و تضاد در نقش همواره از سوی کارکنان مورد اجتناب قرار گرفته است زیرا اگر کارکنان، کاری که انجام می دهند و انتظاری که از آن ها می رود را نشانند، موجبات ناخشنودی آن ها فراهم می گردد و سرانجام عوامل فردی مانند صفات و ویژگی های کارمند مانند نگرش به کار، سن، ارشدیت و سابقه و... (مهدوی و روحی عزیزی، ۱۳۷۹: ۵۰).

### نظریه نقش

نقشی که یک کارمند در یک سازمان انجام می دهد می تواند به وسیله عوامل مختلفی مختل گردد، این عوامل یا شرایط که به آن ها عوارض نقش می گوئیم در سه عنوان کلی قابل بررسی هستند:

**تعارض نقش:** جوامع هر چه دارای ساخت پیچیده تری باشند، پدیده تعدد نقش ها بیش تر مشاهده می گردد. نتیجه تعدد نقش ها، پدیده دیگری است که اصطلاحاً آن را تضاد، یا ستیز یا تعارض نقش ها گویند، تضاد نقش ها بدین معناست که در نتیجه تعدد نقش ها بین برخی از نقش های اجتماعی فرد با نقش های دیگر وی تضاد در می گیرد. بعضی از نقش های فرد با یکدیگر سازگار نبوده و در مواردی نیز حتی یک نقش واحد ممکن است به تنهایی بقیه نقش های فرد را تحت الشعاع قرار دهد.

**گرانباری نقش:** عبارت است از فراوانی وظایف یک موقعیت یا به عبارت دیگر سنگین بودن و زیاد بودن وظایف یک موقعیت اجتماعی. گرانباری نقش در واقع ناهماهنگی میان نظام اجتماعی و ارگانیزم است. این مشکل برای افرادی که نقش های متعددی بر عهده دارند و ارگانیزم آن ها هم زمان تحت سیطره چند نظام اجتماعی است، بیش تر پیش می آید. بررسی ها نشان می دهد که گرانباری

نقش دارای رابطه معکوس با رضایت می باشد (جهانیان، ۱۳۷۵؛ رحمانی، ۱۳۷۵؛ طالبان، ۱۳۷۴).

**ابهام نقش:** به روشن و مشخص نبودن اهداف، مسئولیت ها و محدودیت ها اطلاق شده و به عواملی مثل پیچیدگی تکالیف، تکنولوژی و تغییر سریع و مداوم سازمان مربوط می باشد. به بیان دیگر ابهام نقش موقعی رخ می دهد که انتظاراتی که در محیط کار از یک فرد وجود دارد نامشخص باشد و ممکن است به خاطر عدم درک انتظار، عدم آشنایی با نحوه انجام کار و یا عدم اطلاع از نتایج آن باشد؛ اگر واقعاً مطمئن نباشیم از ما چه انتظاری می رود یا چگونه باید آن را انجام دهیم، در موقعیتی مبهم قرار داریم (میچل، ۱۳۷۳: ۲۴۸ به نقل از بارتل، ۲۰۰۶: ۷۴).

### نظریه اعتماد و رضایت سیاسی

اعتماد سیاسی عبارت از تمایلات عاطفی فرد نسبت به نظام سیاسی و اعتماد به حکومت و برنامه ها و سیاست های دولت است. اعتماد سیاسی محرک رفتار سیاسی فرد است. اعتماد سیاسی همانند اعتماد اجتماعی، بازتاب شرایط بیرونی و عینی است. اعتماد کم تر نشان می دهد که نظام سیاسی (سیاستمداران، نهادها یا هر دو) اشکال دارد. ممکن است عملکرد آن ها ضعیف باشد یا انتظارات مردم بیش از حد بالا باشد، اما در هر حال، کمبود اعتماد نشان می دهد که یک جای کار عیب دارد. اعتماد سیاسی می تواند به عنوان نوعی جهت گیری نسبت به حکومت تلقی شود به گونه ای که بدبینی و بدگمانی سیاسی بیان این عقیده است که حکومت به طرز صحیحی عمل نمی کند و دستاورد ها، مطابق توقعات و انتظارات فردی تحقق پیدا نمی کنند. برداشت از دولت و اعتماد به آن ناشی از برآیند برداشت ها از سازمان های دولتی است. در این نظریه فرض می شود که کیفیت عملکرد به رضایت مندی از دولت منجر می شود (دیان، ۲۰۰۲: ۱۰). اعتماد و رضایت سیاسی هم بر رضایت و عملکرد کارکنان و هم بر رضایت ارباب رجوع در یک سازمان دولتی تأثیر می گذارد.

### ب- سوابق تجربی

پدیده شهروندی در ایران آنچنانکه باید مورد توجه جامعه شناسان قرار نگرفته است، با این وجود به مرور چند مورد از پژوهش هایی که نگاهی جامعه شناختی به بررسی پدیده شهروندی و وضعیت آن در ایران داشته اند، می پردازیم. این پژوهش ها دو دسته اند:

نخستین دسته شامل مطالعاتی است که با رویکرد نظری به مباحث شهروندی پرداخته اند

مانند حقوق شهروندی در اسلام و لیبرالیسم (آذرنیا، ۱۳۸۶)، مدنیت و شهروندی در جامعه (پژوهنده، ۱۳۷۹)، واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران (توسلی و نجاتی، ۱۳۸۳)، بررسی جامعه‌شناختی مفهوم شهروندی با رویکرد دین اسلام (صارمی، ۱۳۸۵)، بررسی معیارهای سیاسی مؤثر بر رعایت حقوق شهروندی در سازمان‌های دولتی (طهماسبی، ۱۳۸۶)، قانون اساسی و حقوق شهروندان (وردی نژاد، ۱۳۷۷ و امین، ۱۳۷۷)، نهاد ملی حقوق شهروندی (مقامی، ۱۳۸۶)، نظریه شهروندی در فرهنگ و تمدن ایرانی (تقی زاده، ۱۳۸۱). این مطالعات که عمدتاً به روش‌های اسنادی و کتابخانه‌ای صورت گرفته‌اند حاوی نتایجی هستند که مهم‌ترین آن‌ها به اجمال چنین است:

- در ایران در حوزه شهروندی سیاسی، نوعی مشارکت منفعلانه به سود دولت وجود دارد اما در حوزه اجتماعی این قوانین تعامل بیش‌تری با مفهوم شهروندی دارد (توسلی و نجاتی، ۱۳۸۳).

- مفهوم شهروندی بازتاب کم‌رنگی در برنامه‌های توسعه داشته است و برای پیشرفت در این زمینه نیاز به قوانین موضوعه روشن و شفاف و به دور از ابهام احساس می‌شود (توسلی و نجاتی).

- مشکل عمده مجموعه قوانین مرتبط با حقوق شهروندی در ایران، فقدان پیش‌بینی لازم برای برخورد قانونی با دستگاه‌هایی است که از اجرای این اصول سرباز می‌زنند و یا زمینه لازم را برای تحقق آن فراهم نمی‌نمایند و لذا هیچ مکانیسمی وجود ندارد که شهروند ایرانی بتواند حق خود را بگیرد.

- مدیران و کارکنانی که به حزب حاکم گرایش دارند رفتار شهروندی بالاتری از دیگران دارند و بالعکس (طهماسبی، ۱۳۸۶).

دومین دسته از سوابق تجربی مربوط به شهروندی در ایران شامل آن دسته از پژوهش‌های نظری- عملی است که به روش‌های میدانی و پیمایشی انجام شده‌اند. این پژوهش‌ها را می‌توان در دو بخش تقسیم‌بندی کرد. نخست آن‌هایی که به بررسی وضعیت متغیرهایی مانند وضعیت شهروندی، آگاهی و عمل شهروندی، رعایت حقوق شهروندی، عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی و ... در شهرهای مختلف کشور و سازمان‌ها و اداره‌های گوناگون پرداخته‌اند و دیگر آن دسته از پژوهش‌هایی که مشخصاً به سنجش ارزیابی عملکرد و تعیین عوامل مؤثر بر اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در ادارات شهرهای مختلف ایران پرداخته‌اند.

مهم ترین نتایج حاصله از این پژوهش ها که مرتبط با موضوع پژوهش حاضر هستند به اختصار در ذیل آمده اند:

- عدم توازن میان ارزش های عام گرایانه و خاص گرایانه و نیز منافع خودخواهانه، فرقه ای و دسته ای بزرگ ترین چالش در مقابل ایجاد شهروندی در ایران است (ذکایی، ۱۳۸۰).
- آگاهی شهروندان موجب رسیدن ایشان به حقوق شهروندیشان است (باغستانی برزکی، ۱۳۸۷).
- آگاهی بیش تر از حقوق شهروندی منجر به انجام بیش تر وظایف و تعهدات شهروندی می شود (حاجی نیا، ۱۳۸۶).
- رفتار شهروندی سازمانی بر روی کیفیت خدمات سازمان اثر مثبت دارد (فتاحی، ۱۳۸۶).
- رابطه مثبت و معنی داری بین عدالت سازمانی و شهروندی سازمانی وجود دارد و بخش زیادی از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را می توان با عدالت سازمانی تبیین کرد (مرادی چالشری، ۱۳۸۷).
- بین اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و رضایت مراجعین رابطه معنی داری وجود دارد (شکری، ۱۳۸۴ و رضایی، ۱۳۸۳).
- با تغییر ملاک های تشویق و تنبیه کارکنان و مدیران، شاهد اجرای موفق تر طرح تکریم خواهیم بود (محرابیان، ۱۳۸۴).
- عوامل اطلاع رسانی و موقعیت شغلی کارکنان دارای اولویت بالا برای نیل به رضایت ارباب رجوع هستند (عباسپور، ۱۳۸۵).
- لازم به توضیح است که بخش زیادی از نتایج بالا در تهیه مدل و شاخص های تحقیق حاضر به کار رفته است<sup>۱</sup>.

### چارچوب نظری تحقیق

هدف اصلی این تحقیق سنجش میزان رعایت حقوق شهروندی در نظام اداری ایران و بررسی عوامل آن است. به زعم محقق و بر اساس پیشینه نظری و تجربی، ابعاد اصلی این متغیر در ایران در طرحی که شورای عالی اداری کشور با عنوان «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری» تهیه و ابلاغ کرده است تجلی پیدامی کند. بنابراین از آنجا که طرح «تکریم ارباب رجوع» به عنوان یک الگوی بومی شده از حقوق شهروندی در سازمان ها مطرح است، سنجش میزان تحقق آن می تواند تا حد زیادی میزان رعایت حقوق شهروندی در نظام اداری را نشان دهد.

۱) متغیرهایی مثل گرایش سیاسی، میزان آگاهی، رضایت شفلی، اطلاع رسانی محیطی، عام گرایی و ...

در یک نگاه کلی منویات اصلی طرح مذکور را می‌توان در دو عنوان اصلی تقسیم‌بندی کرد: (۱) تأمین امکانات محیطی - سازمانی (مثل ابزارهای اطلاع‌رسانی، روش‌های دریافت و رسیدگی به شکایات و...)

(۲) تأمین و سنجش مستمر رضایت ارباب رجوع در سازمان‌ها  
بنابراین متغیر وابسته این تحقیق نیز دارای همین دو بعد است: وجود امکانات محیطی - سازمانی و تأمین رضایت ارباب رجوع، با این توضیح که بعد اول این متغیر، خود دارای اثرگذاری بر بعد دوم بوده و به نوعی یک متغیر مستقل برای آن به شمار می‌رود.

اکنون به ذکر متغیرهای مستقل تحقیق (که بر بعد دوم متغیر وابسته یعنی رضایت ارباب رجوع تأثیر می‌گذارد) و نحوه اثرگذاری آن‌ها بر متغیر وابسته می‌پردازیم:

- رضایت شغلی کارمند: رضایت ارباب رجوع تأمین نخواهد شد مگر آنکه قبل از آن رضایت کارمندان یک سازمان تأمین شده باشد. رضایت کارمندان بر انگیزه خدمت و به تبع آن حسن انجام وظیفه آنان تأثیر گذاشته موجب تأثیرگذاری بر رضایت ارباب رجوع می‌شود. به عبارت دیگر رضایت کارمند و ارباب رجوع رابطه مستقیم و مثبت با یکدیگر دارند. البته رضایت شغلی یک سازه پیچیده و چند بعدی است که سنجش دقیق و همه‌جانبه آن یک تحقیق مستقل می‌طلبد لذا به دلیل محدودیت، ما در این تحقیق تنها برخی از ابعاد اصلی این سازه مثل حقوق و مزایا، امنیت شغلی، گرانباری شغلی و ... را سنجیده‌ایم.

- عوارض نقش: منظور از عوارض نقش، نارسایی‌های مربوط به نقش است که کارمند یک سازمان در راه ایفای نقش کارمندی با آن روبرو می‌شود. تعارض نقش، گرانباری نقش و ابهام نقش سه بعد عوارض نقش را تشکیل می‌دهند. می‌توان چنین گفت که هرچه عوارض نقش یک کارمند بیش تر باشد اجرای وظیفه برای او دشوارتر و موانع بر سر راه آن بیش تر خواهد بود و هنگامی که کارمند وظایف خود را به درستی انجام ندهد قطعاً رضایت ارباب رجوع نیز حاصل نخواهد شد.

- آگاهی کارمند: منظور از آگاهی کارمند، میزان شناخت او از ویژگی‌ها، خواسته‌ها و حقوق ارباب رجوع است. هرچه آگاهی کارمند به معنای یاد شده بیش تر باشد، امکان خدمت‌رسانی وی به ارباب رجوع و در نتیجه تأمین خواسته‌ها و رضایت آن‌ها بیش تر می‌شود. این آگاهی به نوبه خود

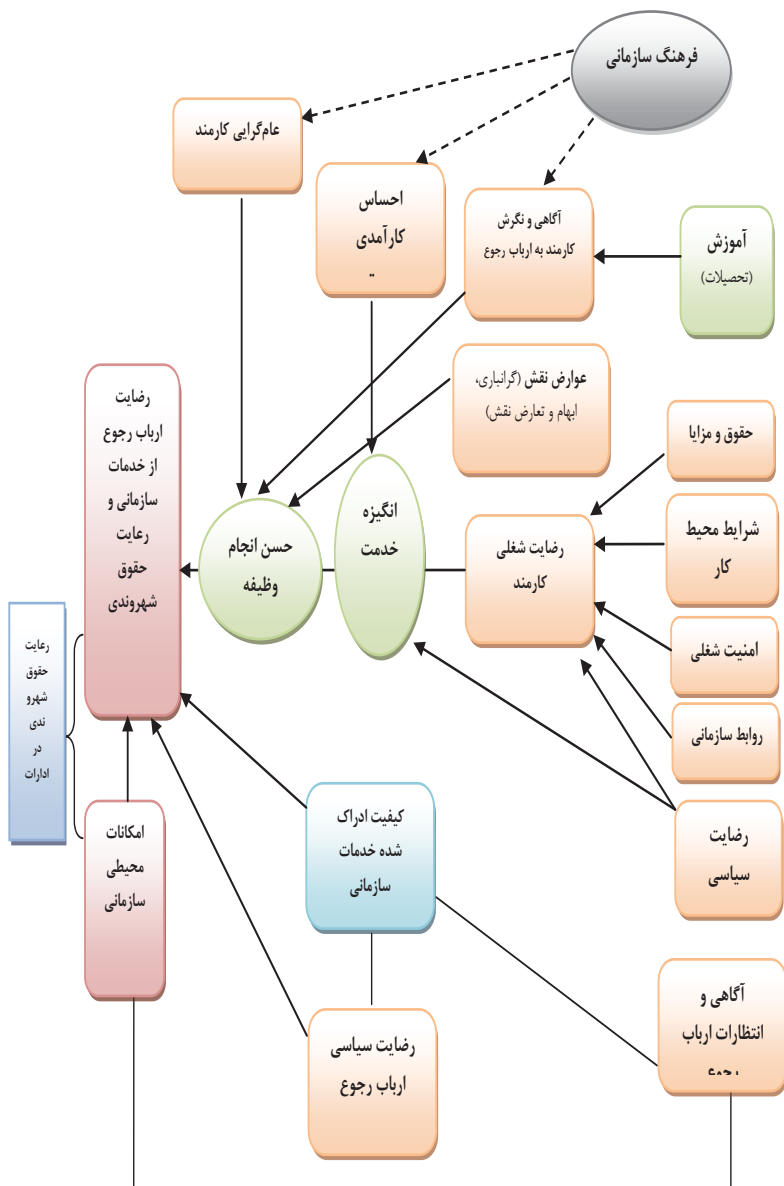
متأثر از متغیرهای دیگری مثل فرهنگ سازمانی، آموزش، نگرش وی نسبت به ارباب رجوع و... است. آگاهی و انتظارات ارباب رجوع: آگاهی ارباب رجوع نسبت به حقوق شهروندی خویش سبب بالا رفتن انتظارات وی از سازمان می‌شود و این انتظارات در رابطه با کیفیت ادراک شده خدمات، به نوبه خود بر میزان رضایت ارباب رجوع از سازمان تأثیر می‌گذارد. آگاهی ارباب رجوع، خود متأثر از شیوه‌های اطلاع‌رسانی است که بخشی از آن بعد نخست متغیر وابسته تحقیق را تشکیل می‌دهد، به عبارت دیگر یکی از مکانیسم‌های تأثیرگذاری بعد نخست متغیر وابسته (امکانات محیطی - سازمانی) بر بعد دوم آن (رضایت ارباب رجوع) همین آگاهی ارباب رجوع است.

- رضایت سیاسی کارمندان و ارباب رجوع: با توجه به نظریات مطرح شده و همانگونه که در پیشینه تحقیق نیز آمد، رضایت سیاسی از متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت ارباب رجوع است. رضایت سیاسی کارمندان از طریق تأثیرگذاری بر رضایت شغلی از یک سو و از سوی دیگر با تأثیر بر روی انگیزه خدمت و حسن انجام وظیفه، بر رضایت ارباب رجوع تأثیر می‌گذارد. رضایت سیاسی ارباب رجوع نیز بر نگرش آن‌ها (مثبت یا منفی) نسبت به سازمان و کیفیت ادراک شده خدمات آن تأثیر گذاشته و موجب افزایش یا کاهش رضایت آن‌ها از سازمان می‌شود.

- عام‌گرایی کارمند: عام‌گرایی زمینه‌ساز احساس مسئولیت، مشارکت و تعادل اجتماعی است و بالعکس روابط خاص گرایانه پیامدهای زیان‌باری چون فساد اداری، کم‌کاری، بی‌نظمی و از هم پاشیدگی سازمان اجتماعی را به دنبال خواهد داشت. منظور از میزان خاص‌گرایی - عام‌گرایی در سازمان، جهت‌گیری کارمند نسبت به تعمیم قوانین و رفتارهای سازمانی به دیگران است. هرچه او وظایفش را نسبت به همه ارباب رجوع یکسان انجام دهد و قوانین را برای همه محترم بشمارد و فرقی میان آشنایان و دوستان با دیگرانی که آن‌ها را نمی‌شناسد نگذارد، میزان عام‌گرایی او بیش‌تر است و بالعکس. می‌توان گفت هرچه میزان عام‌گرایی کارمندان بیش‌تر باشد، رضایت ارباب رجوع بیش‌تر خواهد شد.

- سیستم پاداش دهی به ازای رفتار شهروندی: اگر کارمندان یک سازمان به ازای انجام رفتار شهروندی از جمله جلب رضایت ارباب رجوع، پاداش مناسب دریافت کنند، انگیزه خدمت آنان بالا رفته و در نتیجه رضایت ارباب رجوع نیز افزایش می‌یابد.

شکل ۱: نمودار فرهنگ سازمانی



## روش تحقیق

در پژوهش حاضر، با توجه به شرایط و موضوع بررسی دوروش «پیمایش» و «مشاهده» انتخاب شده است. برای بررسی نگرش‌ها و نظرات کارمندان و ارباب رجوع از روش پیمایش و برای بررسی وضعیت هر سازمان از نظر امکانات محیطی و سازمانی از روش مشاهده استفاده شد. از آنجا که امکانات سازمانی و محیطی جزء عوامل ساختاری است آن را تنها می‌توان با روش مشاهده مورد بررسی قرار داد. از این رو ما پس از بررسی مقدماتی و به‌دست آوردن اطلاعات مقدماتی لازم و ساخت مشاهده‌نامه‌ای با معرف‌های دقیق، روش مشاهده غیرمشارکتی سیستماتیک در محیط را برای انجام تحقیق به کار گرفتیم<sup>۱</sup>.

## جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه تحقیق

جامعه آماری در این تحقیق شامل تمام اداره‌های دولتی دو شهر تهران و مشهد است. در این راستا ابتدا با استفاده از نمونه‌گیری قضاوتی یا تعمدی، از میان اداره‌های دولتی کشور تعداد ۴۹ اداره به عنوان نمونه انتخاب شدند، سپس از آنجا که ما فهرست دقیقی از تعداد کارکنان و مراجعین اداره‌های انتخاب شده را در اختیار نداشتیم مجبور شدیم از شیوه نمونه‌گیری غیراحتمالی استفاده کنیم. به این منظور با استفاده از نمونه‌گیری سهمیه‌ای ابتدا از میان کارکنان اداره‌های فوق، تعدادی را بر حسب رده سازمانی انتخاب کردیم و سپس از میان ارباب رجوع اداره‌های فوق، تعدادی را بر حسب جنس و سن به وسیله نمونه‌گیری زمانی انتخاب نمودیم. در نهایت تعداد ۱۰۴۲ نفر از میان کارمندان دو شهر تهران و مشهد و ۸۹۲ نفر از میان ارباب رجوع این سازمان‌ها انتخاب نمودیم. در تمام این ۴۹ سازمان مشاهده‌نامه‌های مربوط به امکانات محیطی سازمانی توسط دو مشاهده‌گر ثابت برای هر سازمان تکمیل گردید.

۱. مهم‌ترین و حساس‌ترین قسمت این مرحله ایجاد یک سیستم مقوله‌بندی مناسب برای ثبت مشاهدات است (قاضی طباطبایی، ۱۳۷۴: ۷۷).

برای این منظور ابتدا ما یک طرح مشاهده (مشاهده‌نامه) تهیه می‌کنیم که در آن ابتدا:

الف- موارد (Items) مشاهده را آماده می‌کنیم.

ب- سپس هر Item مشاهده را به طبقات (Categories) تقسیم می‌کنیم.

ج- در پایان واحدهای مشاهده‌مان را مشخص می‌نماییم (رفیع پور، ۱۳۸۷).

یک مقوله‌بندی خوب یک سیستم اشتراکی مشاهده اشیاء را ایجاد می‌کند و شانس اینکه مشاهده‌گران متفاوت همان فضا را به گونه‌ای دیگر ثبت کنند را به حداقل می‌رساند (قاضی طباطبایی، ۱۳۷۴: ۷۷) و نیز مقوله‌ها باید هر بعد را بطور کامل توصیف کند و از یکدیگر مجزا و مانع سازد که این خود مشروط به صراحت آنها است (اتسلندر، ۱۳۷۵: ۱۶۶).



### شیوه تکمیل پرسشنامه

یکی از مشکلات بسیار مهمی که پژوهشگران در این طرح تحقیقاتی با آن روبرو بودند؛ شیوه جمع آوری پرسشنامه‌ها بود چرا که در سازمان‌ها بر عکس کوچه و خیابان (که افراد گمنام هستند)، با افرادی (کارمندی) کاملاً مشخص سروکار داشتیم و همین امر پاسخگویی به برخی از سئوال‌های حساس موجود در پرسشنامه را مشکل کرد. لذا اگر به شیوه‌های معمول اقدام به جمع آوری پرسشنامه‌ها می‌شد احتمال عدم پاسخگویی و یاد دادن پاسخ‌های اشتباه افزایش می‌یافت. برای کاهش این سوگیری مهم در تحقیق دو راهکار مورد توجه قرار گرفت؛ الف) هر چند برای هماهنگی با هر اداره برای تکمیل پرسشنامه‌ها از نامه سازمان بازرسی استفاده شد اما هنگام جمع آوری اطلاعات، پرسشگران نامه‌های مؤسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی دانشگاه تهران را به پاسخگویان ارایه می‌کردند، که این به پاسخگویی بدون سوگیری کمک می‌کرد. ب) دومین استراتژی برای جمع آوری پرسشنامه‌ها استفاده از صندوقی مانند صندوق رأی بود. برای این امر مؤسسه اقدام به طراحی صندوق سفیدی برای هر سازمان کرده بود که روی آن کاملاً بی علامت بود. سپس هنگام ارایه پرسشنامه به هر کارمند، نشانی این صندوق سر بسته به وی ارایه داده می‌شد که او می‌باید پرسشنامه را شخصاً در آن بیاندازد. در این بخش به پرسشگران تأکید شده بود که از هر گونه نگاه به پرسشنامه تکمیل شده حذر کنند تا بتوانند گمنامی و اطمینان خاطر را تا سر حد امکان برای پاسخگویان فراهم کنند. البته این شیوه معایبی هم داشت از جمله آنکه تعداد زیادی پرسشنامه ناقص داشتیم و برای فایق آمدن بر این نقص، تعداد پرسشنامه‌ها به میزان ۲۰ درصد افزایش یافت. برای تکمیل پرسشنامه‌های ارباب رجوع نیز پرسشگر با استفاده از نمونه گیری زمانی هر ۱۵ دقیقه نفر مراجعه کننده را که از داخل سازمان بیرون می‌آمد، انتخاب نموده است.

### شیوه تبدیل سطح فردی تحقیق به سطح سازمانی

پس از تکمیل پرسشنامه‌های کارمندان و ارباب رجوع و همچنین مشاهده نامه‌ها ابتدا اطلاعات هر کدام به طور جداگانه در یک فایل SPSS وارد شدند. خروجی‌های بخش توصیفی با استفاده از همین فایل‌های مقدماتی گرفته شده است. اما برای اینکه بتوان در بخش تحلیل، این داده‌ها را از سطح فردی به سطح سازمانی تبدیل کرد فرایندی چندمرحله‌ای شکل گرفته است، بدین ترتیب که ابتدا نمره میانگین هر سازمان در هر کدام از شاخص‌ها در هر پرسشنامه و مشاهده نامه (۱. کارمندان، ۲. ارباب رجوع، ۳. مشاهده نامه) به طور جداگانه به دست آمد. سپس یک فایل

Spss که دارای ستون‌هایی از تمام شاخص‌های هر سه نوع فرم بود، ساخته شد، در سطرها نیز عنوان سازمان‌ها قرار گرفت. سپس نمره میانگین هر سازمان در هر شاخص (از هر سه فرم) جلوی نام سازمان وارد شد. بدین ترتیب فایلی را ساختیم که دارای ۴۹ سطر (۲۹ سازمان مشهد و ۲۰ سازمان تهران) بود و همچنین تمام شاخص‌های هر سه فرم (پرسشنامه کارمندان، ارباب رجوع و مشاهده‌نامه) در قسمت ستون‌ها قرار گرفت. بدین ترتیب ما این امکان را پیدا می‌کنیم تا در سطح تحلیل سازمان بتوانیم در بین تمام شاخص‌های تحقیق رابطه همبستگی و علی بگیریم.

### نتایج توصیفی تحقیق

نتایج بررسی شاخص اول یعنی «رضایت ارباب رجوع از خدمات سازمانی و رعایت حقوق شهروندی» در سطح نظام اداری دو شهر تهران و مشهد به عنوان متغیر وابسته تحقیق نشان می‌دهد که؛ ۵،۷ درصد ارباب رجوع به میزان کم، ۶،۶ و ۶۴ درصد به میزان متوسط و ۲۹،۷ درصد به میزان زیاد از خدمات سازمانی و رعایت حقوق شهروندی رضایت داشتند. میزان رضایت ارباب رجوع از خدمات سازمانی و رعایت حقوق شهروندی به طور کلی و در شهر تهران در اداره بیمه و خدمات درمانی و در شهر مشهد در اداره اوقاف و امور خیریه بیش تر از دیگر اداره‌ها بوده است. نتایج مشاهده‌نامه‌ها در بررسی امکانات محیطی سازمان در اداره‌های دو شهر تهران و مشهد نیز بیانگر آن است که در کل، سطح برخورداری از امکانات محیطی سازمانی به ترتیب در ادارات ثبت احوال، شرکت گاز و صنایع و معادن نسبت به سایر اداره‌ها بهتر بوده و سطح برخورداری از امکانات محیطی سازمانی اداره‌های کار و امور اجتماعی، کل زندان‌ها و سازمان خدمات شهری نسبت به سایر اداره‌ها نامناسب تر بوده است. در شهر مشهد سطح برخورداری از امکانات محیطی سازمانی به ترتیب در اداره‌های ثبت احوال، سازمان بهزیستی و پست نسبت به سایر اداره‌ها بهتر بوده و سطح برخورداری از امکانات محیطی سازمانی اداره کل زندان‌ها، سازمان خدمات شهری و سازمان اتوبوسرانی نسبت به سایر اداره‌ها نامناسب تر بوده است. همچنین در شهر تهران سطح برخورداری از امکانات محیطی سازمانی به ترتیب در اداره‌های صنایع و معادن، شرکت گاز و مخابرات نسبت به سایر اداره‌ها بهتر بوده و سطح برخورداری از امکانات محیطی سازمانی کمیته امداد امام (ره)، کار و امور اجتماعی و سازمان حج و زیارت نسبت به سایر اداره‌ها نامناسب تر بوده است.

### نتایج تحلیلی تحقیق

در قسمت تحلیلی پژوهش، نتایج ضرایب همبستگی نشان می‌دهد که بین میزان آگاهی کارمند و رضایت ارباب رجوع رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. این رابطه مثبت و نسبتاً قوی است؛ بدین معنی که هر چه میزان آگاهی کارمند بیش تر باشد، رضایت ارباب رجوع نیز بیش تر خواهد بود. همچنین نتایج نشان می‌دهد که هر چه میزان رضایت سیاسی کارمند بیش تر باشد، رضایت ارباب رجوع نیز بیش تر خواهد بود. بر اساس اطلاعات به دست آمده می‌توان دریافت که بین میزان گرانباری نقش کارمند و رضایت ارباب رجوع رابطه معکوس وجود دارد. بدین معنی که هر چه میزان گرانباری نقش کارمند بیش تر باشد، رضایت ارباب رجوع کم تر خواهد بود. همچنین هر چه میزان تعارض نقش کارمند بیش تر باشد، رضایت ارباب رجوع کم تر خواهد بود. از طرفی می‌توان دریافت که بین میزان عوارض نقش کارمند و رضایت ارباب رجوع رابطه معکوس وجود دارد بدین معنی که هر چه میزان عوارض نقش کارمند کم تر باشد، رضایت ارباب رجوع بیش تر خواهد بود. بین میزان رضایت شغلی کارمند و رضایت ارباب رجوع رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بدین معنی که هر چه میزان رضایت شغلی کارمند بیش تر باشد، رضایت ارباب رجوع بیش تر خواهد بود. در تحلیل نتایج مشخص شد که هر چه عوارض نقش کارمندان کم تر باشد، رضایت شغلی آنان نیز بیش تر خواهد بود. بر اساس این اطلاعات می‌توان دریافت که در کل بین عام‌گرایی کارمند و رضایت ارباب رجوع رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بدین معنی که هر چه عام‌گرایی کارمند بیش تر باشد، رضایت ارباب رجوع بیش تر است. نتایج حاکی از آن است که هر چه امکانات محیطی سازمانی بیش تر فراهم باشد، رضایت ارباب رجوع بیش تر است. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد هر چه میزان رضایت سیاسی ارباب رجوع بیش تر باشد میزان رضایت وی از سازمان بیش تر می‌شود.

جدول شماره (۱) نتایج مدل رگرسیونی چند متغیره برای تبیین رضایت ارباب رجوع و عوامل آن را نشان می‌دهد.

جدول ۱: مدل رگرسیون چند متغیره برای تبیین رضایت ارباب رجوع

متغیرهایی که وارد معادله شده اند					
Sig	مقدار t	ضرایب غیر استاندارد		متغیرها	
		Beta	خطای استاندارد		
۰.۰۰۰	۴.۰۵۶	۰.۴۶۵	۰.۱۳۸	۰.۵۶۱	۱- رضایت سیاسی کارمند
۰.۰۰۲	۳.۲۸۹	۰.۳۷۷	۰.۳۳۴	۱.۰۹۸	۲- شناخت کارمند از نیازهای ارباب رجوع
۰.۰۱۸	۲.۲۹۴	۰.۱۱۶	۰.۲۳۵	۰.۲۰۳	۳- امکانات محیطی سازمانی
۰.۰۵۵	-۱.۹۷۱	---	۲۳.۳۶۱	-۴۶.۰۴۶	مقدار ثابت

جدول ۲: شاخص ها و آماره های تحلیل رگرسیونی برای تبیین رضایت ارباب رجوع

۰.۶۳۸	ضریب همبستگی چندگانه
۰.۴۰۷	ضریب تعیین
۰.۳۸۱	ضریب تعیین تعدیل شده
۶.۷۶	خطای استاندارد

همانگونه که در جدول (۲) ملاحظه می شود، ضریب تعیین<sup>۱</sup> مساوی ۰.۴۰۷،  $R^2 = 0$  است و ضریب تعیین تعدیل شده برابر ۰.۳۸۱ است و بیانگر این مطلب است که ۳۸ درصد از واریانس و تغییرات رضایت ارباب رجوع توسط متغیرهای موجود در معادله تبیین می شود. با توجه به اینکه در تحلیل رگرسیونی فوق از روش (stepwise) استفاده شده است، ابتدا متغیری که بیشترین قدرت تبیین کنندگی را دارد وارد معادله رگرسیونی می شود و سپس، متغیرهای دیگری که دارای بیشترین تأثیر بر روی متغیر وابسته هستند وارد معادله می شوند. آماره های موجود در جدول (۱) گویای این واقعیت است که متغیر رضایت سیاسی کارمند با بتای ۰.۴۶۵، بیش تر از همه متغیرهای مستقل دیگر به طور مستقیم بر رضایت ارباب رجوع تأثیر می گذارد، جهت تأثیر این متغیر نیز مثبت و مستقیم است و بیانگر این مطلب است که با افزایش رضایت سیاسی کارمند، میزان رضایت ارباب رجوع از سازمان نیز افزایش پیدا می کند. بعد از متغیر رضایت سیاسی کارمند، متغیر شناخت کارمند از نیازهای ارباب رجوع و امکانات محیطی سازمانی به ترتیب با بتای ۰.۳۷۷، ۰.۱۱۶، بیشترین تأثیر را بر رضایت ارباب رجوع از سازمان دارند.

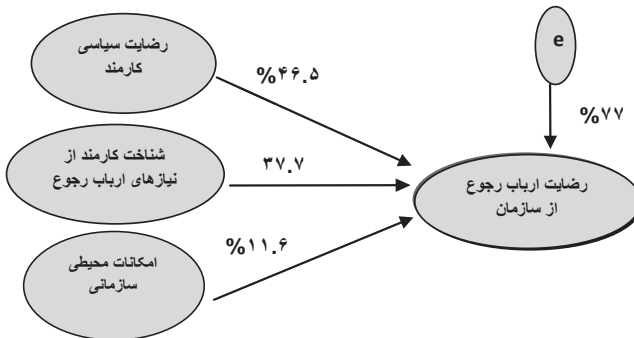
نتایج حاصل از تحلیل رگرسیونی چند گانه متغیرهای فوق را می توان به صورت استاندارد شده و به شکل ریاضی چنین نوشت:

$$Y = \beta_1 Z_{1i} + \beta_2 Z_{2i} + \dots + \beta_k Z_{ki} + E_i$$

رضایت ارباب رجوع = (۰٫۴۶۵) رضایت سیاسی کارمند + (۰٫۳۷۷) شناخت کارمند از نیازهای ارباب رجوع + (۰٫۱۱۶) امکانات محیطی سازمانی + (۰٫۰۷۰)  $e$

بنابراین دیاگرام مدلی مربوط به عوامل مؤثر بر رضایت ارباب رجوع بر حسب میزان تأثیر (بتا) به شکل زیر است:

شکل ۲: دیاگرام مدلی مربوط به عوامل مؤثر بر رضایت ارباب رجوع



برای تحلیل و پردازش مدل از طریق تحلیل مسیر، می توانیم یک مدل رگرسیونی تشکیل دهیم که در آن مؤثرترین متغیر مستقل (رضایت سیاسی کارمند) در مدل، به عنوان متغیر وابسته و سایر متغیرهای مستقل به عنوان متغیرهای مستقل مدل رگرسیونی جدید وارد مدل می شوند. به همین ترتیب در مرحله بعد دومین متغیری که بیشترین تأثیر را در مدل اولیه بر رضایت ارباب رجوع از سازمان داشته (شناخت کارمند نسبت به وظایف در قبال ارباب رجوع) را به عنوان متغیر وابسته قرار داده و سایر متغیرهای مستقل را نیز به عنوان متغیر مستقل معادله در نظر گرفته و وارد مدل می کنیم. مراحل را به همین ترتیب بالحاظ نمودن دیگر متغیرهای مستقلی که در مدل اولیه بر رضایت ارباب رجوع مؤثر بوده اند به نوبت به عنوان متغیر وابسته در مدل ادامه می دهیم تا به دیاگرام مسیر مورد نظر برسیم.

اکنون با در اختیار داشتن مدل علی فوق می توانیم اثرات مستقیم، غیر مستقیم و نیز اثرات کل متغیرهای

مستقل مؤثر بر رضایت ارباب رجوع را مشخص کنیم که نتایج تأثیرات آن به قرار زیر است:

جدول ۳: میزان اثر متغیرهای مستقل بر متغیر رضایت ارباب رجوع (درصد)

متغیر	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
رضایت سیاسی کارمند	۴۶.۵	ندارد	۴۶.۵
شناخت کارمند از نیازهای ارباب رجوع	۳۷.۷	ندارد	۳۷.۷
گرا‌نباری نقش	ندارد	-۱۳.۷	-۱۳.۷
امکانات محیطی سازمانی	۱۱.۶	ندارد	۱۱.۶
ابهام نقش	ندارد	-۱۰.۵	-۱۰.۵
تعارض نقش	ندارد	-۳.۸	-۳.۸
رضایت شغلی کارمند	ندارد	۳.۷	۳.۷

بر اساس اطلاعات جدول فوق می‌توان دریافت که رضایت سیاسی کارمند با اثر کل ۴۶.۵ درصد مؤثرترین متغیر تأثیرگذار بر میزان رضایت ارباب رجوع بوده است؛ بدین معنا که هر چه رضایت سیاسی کارمند بیشتر تر باشد، رضایت ارباب رجوع از سازمان نیز بیشتر تر خواهد بود. بعد از این متغیر، شناخت کارمند از نیازهای ارباب رجوع با اثر کل ۳۷.۷ درصد رتبه دوم، گرا‌نباری نقش با اثر منفی ۱۳.۷- درصد در رتبه سوم و امکانات محیطی سازمانی با اثر کل ۱۱.۶ در رتبه چهارم مؤثرترین متغیرها قرار دارند. متغیرهایی چون ابهام نقش و تعارض نقش با اثر منفی به ترتیب در مراتب بعدی، اثرگذارترین متغیرها بر رضایت ارباب رجوع قرار دارند و نهایتاً متغیر رضایت شغلی کارمند با اثر کل مثبت ۳.۷ بر رضایت ارباب رجوع مؤثر بوده است.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

آگاهی از میزان رعایت حقوق شهروندی در ساخت نظام اداری کشور و اطلاع از کم و کیف و آسیب شناسی آن از اولویت‌های اصلی سازمان بازرسی کل کشور است. با اطلاع از وضعیت نظام اداری کشور و رصد آن در حوزه شهروندی، می‌توان سیاست‌های کلی نظام را در این حوزه پیگیری و تقویت نمود؛ زیرا رعایت حقوق شهروندی جزء شاخص‌های اصلی جوامع رشد یافته و بالنده محسوب می‌شود و جوامعی که می‌خواهند بر مدار انسانی حرکت کنند و جایگاه و شرافت انسانی را پاس بدارند، باید حقوق شهروندی را ارج نهند. بر همین اساس تحقیق حاضر بر اساس اهداف سازمان بازرسی کل کشور به بررسی وضعیت «رعایت حقوق شهروندی در نظام اداری» پرداخته است. اساس حقوق شهروندی در این تحقیق بر مبنای تئوریک، نظریات

اسلامی، قانون اساسی و دیگر قوانین جاری در کشور است. بر پایه این مبانی چارچوب نظری تحقیق صورت بندی شده است، سپس بر اساس مدل نظری فرضیات تحقیق طراحی شدند. در این تحقیق از دو روش برای بررسی موضوع استفاده شده است که روش اصلی بکار رفته تحقیق پیمایش است. واحد تحلیل در بخش پیمایش فرد بوده است که سپس در هنگام تحلیل به سطح سازمانی تبدیل شده است. جامعه آماری تمام کارمندان و ارباب رجوع اداره های دولتی دو شهر تهران و مشهد بوده است. نمونه این تحقیق ۱۰۴۲ نفر از کارمندان و ۸۹۲ نفر از ارباب رجوع بوده است و در مجموع ۴۹ سازمان دولتی مورد بررسی قرار گرفتند.

۱- نتایج تحقیق نشان می دهد که رضایت ارباب رجوع از عملکرد سازمان ها در نمونه مشخص شده در سال ۱۳۸۹، متوسط به بالاست به عبارت دیگر اکثر ارباب رجوع از این سازمان ها راضی بیرون آمده اند. شاخص های تولید شده و به دست آمده در تحقیق حاضر می تواند به منزله یک معیار استاندارد برای سنجش میزان رضایت ارباب رجوع (به عنوان یکی از دو رکن رعایت حقوق شهروندی در اداره ها) در سایر مکان ها و زمان ها نیز بکار رود. به این معنا که به کمک آن هم می توان وضعیت این شاخص ها در اداره و شهرهای دیگر با هم مقایسه کرد و هم روند افزایش یا کاهش این شاخص ها را در سال های مختلف دید و سنجید.

۲- بر اساس نتایج به دست آمده، حدود ۹۵ درصد کارمندان، سیستم پاداش دهی را در نظام اداری مناسب و کار آمد نمی دانند، حال آنکه این متغیر از طریق بالا بردن انگیزه خدمت و به تبع آن حسن انجام وظیفه، نقش بسزایی در تأمین رضایت ارباب رجوع دارد. بررسی دلایل این ناکارآمدی یا احساس آن، مجال پژوهشی دیگری را می طلبد و می تواند خود موضوع تحقیقات و مطالعات مستقل قرار گیرد، اما به هر حال رفع یا کاهش آن می بایست به طور جد در دستور کار مسئولان امر قرار گیرد.

۳- عوارض نقش (گرانباری، ابهام و تعارض نقش) کارمندان رابطه معکوس با رضایت ارباب رجوع دارد. در حقیقت این شاخص از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایت شغلی و نیز ایجاد اختلال در حسن انجام وظیفه کارمندان، بر رضایت ارباب رجوع تأثیر می گذارد. در این تحقیق، اگرچه ۴۲ درصد از کارمندان عوارض نقش کارمندی خود را کم ارزیابی کرده اند اما حدود ۶۰ درصد این میزان را متوسط و بالا دانسته بودند و از آنجا که این شاخص به عنوان یکی از عوامل ساختاری مؤثر بر میزان رعایت حقوق شهروندی، می بایست در کم ترین حد خود باشد لذا باید میزان عوارض نقش کارمندی در سازمان های مختلف به حداقل ممکن برسد.

۴- برای شاخص های امنیت شغلی و رضایت سیاسی کارمندان نیز می بایست مانند مورد بالا سخن گفت. تنها حدود ۲۰ درصد پاسخگویان هستند که امنیت شغلی و رضایت سیاسی

بالایی دارند، در مقابل بیش از یک سوم آنان این دو شاخص را در مورد خود پایین ارزیابی کرده‌اند. مبانی تئوریک و نیز نتایج آزمون فرضیات این تحقیق نشان می‌دهند که با بالا رفتن این دو شاخص، میزان رضایت ارباب رجوع به طور معنی‌داری بالا می‌رود. همچنین باید افزود که اگرچه رضایت سیاسی کارمندان تابعی از میزان رضایت سیاسی عموم شهروندان و معلول عوامل گوناگون است، اما در مورد متغیر امنیت شغلی می‌توان با وضع قوانین حمایتی و ضمانت‌های اجرایی، در عین حفظ تعهد سازمانی و مسئولیت‌پذیری، میزان امنیت شغلی کارمندان را افزایش داده و از این طریق رضایت ارباب رجوع را به ارمغان آورد.

۵- برگزاری مستمر دوره‌های آموزشی در زمینه مهارت‌های مختلفی که به کار شناخت و ایفای بهتر وظایف کارمندان و شناخت نیازهای ارباب رجوع می‌آیند می‌تواند کمک بسزایی در افزایش رضایتمندی ارباب رجوع داشته باشد زیرا طبق نتایج تحقیق، کارمندانی که آگاهی و شناخت بیش تری نسبت به وظایف خود و نیازهای مراجعین داشته باشند بهتر می‌توانند وظایف محوله را انجام داده و در نتیجه رضایت ارباب رجوع را بالا می‌برند.

۶- رواج ارزش‌های عام گرایانه و پرهیز از اعمال سلیقه‌ها و علایق شخصی یا گروهی در نظام اداری کشور از طریق روش‌هایی مثل پاداش‌دهی مناسب و فرهنگ‌سازی می‌تواند تا حدود زیادی از راه کسب رضایت ارباب رجوع به نفع‌اندین شدن حقوق شهروندی در اداره‌ها و سازمان‌های انجامد.

۷- می‌توان با تدوین مقررات و آیین‌نامه‌های دقیق و مشروح و نیز سیاست‌های تشویقی و تنبیهی، سازمان‌های دولتی و غیردولتی را ملزم به تأمین و تجهیز امکانات محیطی - سازمانی (به شرحی که در مشاهده‌نامه این تحقیق موجود است) نمود، چرا که این متغیر یعنی امکانات محیطی - سازمانی (از قبیل سیستم راهنمایی ارباب رجوع یا امکانات مناسب برای زمان انتظار آنان)، ضمن اینکه خود یکی از دو رکن رعایت حقوق شهروندی در اداره‌ها به شمار می‌رود، به گواهی نتایج تحقیق تأثیر مستقیم و مثبتی نیز بر میزان رضایت ارباب رجوع دارد. همچنین در تحقیق مشخص شده است وجود فضای سازمانی مناسب می‌تواند بر رضایت شغلی کارمند تأثیر بگذارد و از این طریق نیز بر رضایت ارباب رجوع مؤثر واقع شود.

۸- در سطح شخصیتی، رعایت حقوق شهروندی تأثیر زیادی از رضایت شغلی کارمند می‌گیرد به همین دلیل باید شرایطی فراهم شود که فضای کاری خسته‌کننده و ملال آور نباشد و کارکنان شغل خود را جالب، خوشایند و مسرت بخش بدانند.

۹- در سطح سازمانی، تقویت هویت سازمانی بیش‌ترین تأثیر را می‌تواند بر افزایش رعایت حقوق شهروندی داشته باشد، به همین دلیل باید تلاش کرد نفع سازمانی به نحوی با نفع افراد و



کارکنان گره بخورد که با تحقق اهداف و منافع سازمان، منافع کارکنان نیز تأمین شود. در چنین شرایطی احساس تعلق کارکنان به سازمان افزایش می یابد و احساس مسئولیت و رعایت حقوق شهروندی آن ها بالا می رود.

برای تقویت هویت سازمانی باید هم زمان در دو حیطه فرهنگ سازمانی و اجتماع سازمانی، تمهیداتی متناسب با امکانات و مضایق سازمان به عمل آید. در حیطه فرهنگ سازمانی، شایسته است وفاق سازمانی را در میان اعضای سازمان به نحوی افزایش داد، به طوریکه اعضا به صورت داوطلبانه و بر اساس اصل معراج سازی در سطوح مختلف، اهداف و منافع سازمانی را به وضوح درک کرده باشند و آن ها را حتی المقدور در راستای منافع و اهداف فردی خود ببینند.

در حیطه اجتماع سازمانی می توان کوشش کرد تا متناسب با مقدمات سازمانی، اعضا را در سطوح مختلف سازمانی به صورت رسمی و غیررسمی به انحاء مختلف درگیر روابط سازمانی کرد. علاوه بر مشارکت افراد در سازمان، اجرای مناسب سازمانی به طور متناوب امکان وصل افراد را به سازمان افزایش می دهد و از این طریق دلبستگی و تعلق خاطر افراد به سازمان افزایش و میزان هم ذات پنداری اعضا با سازمان متبوعه شان ارتقا می یابد.

۱۰- عدالت سازمانی از جمله دیگر متغیرهایی است که نقشی قابل توجه در افزایش رعایت حقوق شهروندی افراد دارد. سازمان ها می توانند با ایجاد فرصت های برابر در ارتقا و تحرک شغلی و بهره مندی عادلانه کارکنان از حقوق، مزایا، پاداش و دیگر خدمات، احساس عدالت سازمانی کارکنان را تقویت کنند و در نهایت رعایت حقوق شهروندی توسط شاعلی را بالا ببرند. به علاوه عدالت سازمانی اعم از عدالت اطلاعاتی، عدالت رویه ای و عدالت توزیعی، نه تنها به طور مستقیم تعهد سازمانی را افزایش می دهد، بلکه افزایش نسبی آن ها اثر مستقیم بر هویت سازمانی افراد دارد. بنابراین، برای تقویت هویت سازمانی، باید تعهد سازمانی افزایش یابد و این کار از طریق بسط عدالت سازمانی میسر است. جا دارد یادآوری شود که احساس عدالت سازمانی رابطه مستقیم با احساس خشنودی و رضایت از کار دارد. احساس رضایت شغلی به نوبه خود، اثر علی مستقیم بر رعایت حقوق شهروندی دارد بنابراین با افزایش احساس عدالت سازمانی در سازمان و به واسطه آن، افزایش رضایت شغلی، بهبود در رعایت حقوق شهروندی صورت می گیرد.

## منابع:

- آذرنیا، مالک (۱۳۸۶). مبانی حقوق شهروندی: حقوق سیاسی در اسلام و لیبرالیسم. به راهنمایی: عباسعلی کدخدایی. دانشگاه تهران: دانشکده حقوق و علوم سیاسی
- اتسلندر، پیتز (۱۳۷۵). روش های تجربی تحقیق اجتماعی. (بیژن کاظم زاده، مترجم). مشهد: مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی
- باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۷). بررسی تأثیر آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعه شهروندی فعال، پاسخگویی و شفافیت شهرداری. به راهنمایی: علی اصغر پور عزت. تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
- پژوهنده، محمدحسین (۱۳۷۹). مدنیت و شهروندی در جامعه. تهران: اندیشه حوزه و دانشگاه، سال سوم، شماره دوم و سوم.
- تقی زاده، محمد (۱۳۸۱). نظریه شهروندی در فرهنگ و تمدن ایرانی، اطلاعات سیاسی-اقتصادی. تهران: انتشارات مؤسسه اطلاعات، سال هفدهم، شماره سوم و چهارم.
- توسلی، غلامعباس و نجاتی حسینی، سید محمود (۱۳۸۳). واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران. تهران: مجله جامعه شناسی ایران، شماره دوم.
- جعفری، مصطفی (۱۳۸۲). مدیریت دانش در سازمان. ماهنامه تدبیر. شماره ۱۴۲
- حاجی نیا، احمد نور (۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر آگاهی و عمل شهروندی جوانان (۱۸-۲۹ سال) شهر بندرعباس. به راهنمایی: غلامعباس توسلی، پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تهران
- دفت، ریچارد (۱۳۷۴). تئوری سازمان و طراحی ساختار. (علی پارسائیان و محمد اعرابی، مترجمان). تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی
- ذکائی، محمد سعید (۱۳۸۰). اخلاق شهروندی: رابطه هویت یابی جمعی و ارزش های دیگر خواهانه. تهران: نامه انجمن جامعه شناسی ایران، شماره ۵
- رضایی، عبدالمحمد (۱۳۸۳). بررسی طرح تکریم ارباب رجوع بر رضایت مردم در وزارت بازرگانی. به راهنمایی: خدابخش داشگرزاده. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی
- رفیع پور، فرامرز (۱۳۸۷). تکنیک های خاص تحقیق. تهران: شرکت سهامی انتشار
- شایان مهر، علیرضا (۱۳۷۷). دایره المعارف تطبیقی علوم اجتماعی. تهران: انتشارات کیهان

شکری، احسان (۱۳۸۴). ارزیابی عملکرد اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در شرکت مخابرات استان تهران. به راهنمایی: امیربابک مرجانی. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی

صارمی، مسعود (۱۳۸۵). بررسی جامعه‌شناختی مفهوم شهروندی با رویکرد دین اسلام. به راهنمایی: باقر ساروخانی. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشکده علوم اجتماعی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی

طهماسبی، رضا (۱۳۸۶). بررسی تأثیر وفاداری حزبی بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی، به راهنمایی: آرین قلی پور، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

عباسپور، اصغر (۱۳۸۵). بررسی تأثیر اقدامات منابع انسانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. به راهنمایی: آرین قلی پور. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران  
فتاحی، مهدی (۱۳۸۶). بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تأمین اجتماعی. به راهنمایی: آرین قلی پور، پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران  
کورمن، آبراهام (۱۳۸۶). روانشناسی صنعتی و سازمانی. (حسین شکرکن، مترجم). تهران: انتشارات رشد

مرادی چالشتی، محمدرضا (۱۳۸۷). مدل سازی و تحلیل رابطه بین رهبری تحول آفرین، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. به راهنمایی: مهرزاد حمیدی. پایان نامه دکتری تخصصی. تهران: دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران

مهدوی، مژگان و روحی عزیزی، مریم (۱۳۷۹). عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارکنان. مجله تعاون. شماره ۱۰۷

میچل، ۱۳۷۳: ۲۴۸ به نقل از رحمانی، ۱۳۷۵: ۷۴

نیازی (۱۳۸۷). تعریف حقوق شهروندی و ارتقای سلامت نظام اداری. تهران: سازمان بازرسی کل کشور

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی

Appelbaum، Steven & Bartolomucci، Nicolas & Beaumier، Erika & Boulanger، Jonathan & Corrigan، Rodney & Dore، Isabelle & Girard، Chryistine & Serroni،( 2004) Carlo «organizational citizenship behavior : a case study of culture ، leadership and trust « manamement decision Vol.42 No.1، pp. 13-40

Bartel، P. (2006). Participatory Manangement Methods to Increase Staff Input In Organizational Decision Making. www.scn.org

Bienstock، C.Carol & Demoranville، W. Carol & Smith، K. Rachel (2003)“ organizational citizenship behavior and service quality “ journal of services marketing، Vol .17 No.4 ، pp. 357-378

Castro، Carmen.B & Armario، Enrique.M & Ruiz، David.M(2004) “ the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty “ ، international journal of Service industry management ، Vol.15 No.1 ،

Cohen، Aaron & Kol، Yardena ،(2004) “ professionalism and organizational citizenship behavior “ an empirical examination among Israeli nurses ، journal of managerial psychology ، Vol.19 No.4،

Dean، Alison (2002) service quality in call center I implication for customer loyalty، managing service quality vole، no، pp.

Greaves، H.R.G. (1966). The Foundations of Political Theory، London، Bell and Sons. 2nd edition.

Organ، D.W.(1988)، organizational citizenship behavior : the good soldier syndrome ، Lexington book، Lexington، MA.

Spreng، RA & Mackoy، RD (1996) ،«An empirical examination of model of perceived service quality and satisfaction، Journal of Retailing، vol. 72، no. 2، pp. 201-14