



بررسی رابطه آرائه خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران با ارتقاء سطح آگاهی از حقوق شهروندی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۱۰/۳۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۱۲/۱۳

جعفر امیرآبادی زاده

دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران. jafaramirabadizadeh1983@gmail.com

طاهره حسومی

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران. thasoomi@gmail.com (نویسنده مسئول)

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: مفهوم حقوق شهروندی عمدتاً یکی از ضروریات جامعه بشریت است و تمام حکومت‌ها سعی در رعایت آن دارند. یکی از مهم‌ترین مواردی که یک کشور را از نظر شهروندان، مطلوب معرفی می‌نماید عبارت است از خدمات فرهنگی. در این راستا آرائه خدمات فرهنگی، یکی از روش‌های افزایش آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی خویش می‌باشد. پژوهش حاضر با هدف شناسایی رابطه آرائه خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران بر ارتقاء سطح آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی صورت گرفت.

روش پژوهش: پژوهش حاضر به‌لحاظ هدف به‌صورت کاربردی و از نظر جمع‌آوری اطلاعات به‌صورت میدانی و پیمایشی است. جامعه آماری متشکل از کلیه شهروندان و کارکنان شهرداری منطقه ۸ تهران فعال در بخش خدمات فرهنگی می‌باشد. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده گردید. معیار انتخاب افراد عبارت است از مراجعان شهرداری برای دریافت خدمات فرهنگی و تماس با افرادی که از خدمات فرهنگی شهرداری در طی ۲ سال اخیر استفاده کرده‌اند؛ لذا حجم نمونه براساس جدول مورگان و کرجسی تعداد ۳۸۸ در نظر گرفته شد. جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از ۲ پرسشنامه استاندارد و محقق‌ساخته استفاده شد. همچنین برای تعیین اعتبار سؤالات از نظر متخصصان و خبرگان و به‌جهت اطمینان از روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. روایی پرسشنامه آگاهی از حقوق شهروندی پیش‌تر در پژوهش نیازی و همکاران (۱۳۹۸) مورد تأیید و روایی پرسشنامه محقق‌ساخته نیز جهت استفاده از خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران به‌تائید استاد راهنما و مشاوره رسید. در این پژوهش از ۲ روش آزمون‌های آماری توصیفی و استنباطی به‌وسیله نرم‌افزار SPSS استفاده گردید.

یافته‌ها: برای ارزیابی وضعیت کلی متغیرهای پژوهش از نظر جامعه آماری، از آزمون تک‌نمونه‌ای t با محاسبه میانگین فرضی استفاده شد که نشان داد با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۰۱، تفاوت آمار معناداری (۰/۰۰۰) وجود دارد. همچنین میانگین جامعه آماری از میانگین مفروض (۳) با اختلاف بالاتر می‌باشد.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان دادند که وضعیت خدمات فرهنگی شهرداری در منطقه ۸ تهران در سطح بالاتر از متوسط و وضعیت آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی در شهرداری منطقه ۸ تهران در سطح متوسط قرار دارد. همچنین آرائه خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران با ارتقاء سطح آگاهی از حقوق شهروندی رابطه دارد.

واژگان کلیدی: ارتقاء سطح آگاهی، حقوق شهروندی، خدمات فرهنگی، شهرداری

مقدمه

با افزایش جمعیت، پیچیدگی روابط، تنوع و افزایش خواسته‌ها و نیازهای بشر در جوامع، رفع این خواسته‌ها و نیازها از طریق تعاملات متقابل افراد با یکدیگر صورت می‌پذیرد؛ لذا آنچه در روند این نوع زندگی ضروری به نظر می‌رسد، قاعده‌مند ساختن روابط افراد به جهت جلوگیری از هرج و مرج و بی‌ثباتی در جامعه است. بدین‌سان موضوع حقوق شهروندی با ضرورتی بالا در جهت تحقق اهداف مذکور مطرح می‌شود (عطوفی کاشانی، ۱۴۰۰: ۳۲۲).

حقوق شهروندی عمدتاً یکی از ضروریات جامعه بشریت است و تمام حکومت‌ها سعی در رعایت آن دارند. با اندکی دقت می‌توان دریافت که حقوق بشری از حقوق بنیادین و اولیه است. بنیادی بودن حقوق بدان جهت است که وجود آن مایه قوام و نبود آن سبب زوال شخص یا شخصیت انسان می‌شود؛ در واقع باید گفت که حقوق شهروندی از جمله حقوقی است که در صورت فقدان آن، شخصیت شهروند شکل نمی‌گیرد و حقوقی که شهروندان دارند جزء حقوق بنیادین است. همچنین عدول از آن‌ها به معنای نادیده گرفتن شهروندان و حقوق آن‌ها است (عطوفی کاشانی، ۱۴۰۰: ۳۲۲).

از جمله متغیرهای مهم برای دستیابی به شهر پایدار و مطلوب، بالابردن سطح آگاهی عمومی شهروندان در تمام زمینه‌های آگاهی از حقوق شهروندی می‌باشد. همواره بین انسان و محیط پیرامون او ارتباط تنگاتنگی وجود دارد؛ اما دیرزمانی است که بستر شهرهای امروز پاسخ‌گوی نیاز ساکنان خود نمی‌باشد و شدت فعالیت‌های شهری، شرایط بسیار سخت و مخربی را برای شهروندان به وجود آورده است. در این میان به نظر می‌رسد که مقابله اصولی با معضلات ذکر شده، منوط به تدوین و اجرای صحیح قوانین و مقررات شهری همگام با همکاری و مشارکت آگاهانه شهروندان می‌باشد؛ به عبارت دیگر فرآیند تصمیم‌گیری در شهر، زمانی موجب منفعت شهر و مدیریت شهری می‌گردد که شهروندان از توانایی لازم جهت مشارکت مؤثر برخوردار باشند (جمال و تبریزی، ۱۳۹۰: ۱۷۶).

یکی از مهم‌ترین مواردی که یک کشور را از نظر شهروندان، مطلوب معرفی می‌نماید عبارت است از خدمات فرهنگی و اجتماعی. این خدمات به منظور توسعه در تمام جوانب شهری در راستای دستیابی به معیارهای زیبایی‌شناسی، حقیقت‌جویی و شاد زیستی در نظر گرفته شده‌اند. خدمات فرهنگی و اجتماعی با ایجاد روحیه

سازنده در شهروندان می‌توانند به آن‌ها کمک کنند که به کسب مهارت‌های زندگی اجتماعی و نیازهایی اساسی خود بپردازند.

ادبیات پژوهش

علی‌رغم اینکه بسیاری از محققان بر تعریف خدمات کارکرده‌اند، اما ارائه تعریفی دقیق از آن به سادگی امکان‌پذیر نیست. «خدمت» واژه‌ای پیچیده می‌باشد که دارای معناهای متفاوتی است و طیفی از خدمات شخصی تا خدمت به‌عنوان یک محصول را در برمی‌گیرد. به دلیل همین گستردگی و پیچیدگی در طول دهه ۶۰ تا ۸۰ طیف وسیعی از تعاریف در ارتباط با خدمت ارائه شدند. اگرچه در سالیان بعد مباحث کمتری در این زمینه مطرح شد، با این حال تعریف جامعی به دست نیامد. با این توصیف به چند تعریف از خدمت اشاره می‌گردد:

- خدمت، کاری است که فرد برای فرد دیگری انجام می‌دهد (پرالت^۱، ۲۰۰۳: ۱۸۳).
- خدمت، فعالیت یا منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند که اساساً ناملموس بوده و مالکیت چیزی را دربر ندارد. نتیجه آن نیز ممکن است محصول فیزیکی باشد یا نباشد (آرمسترانگ و کاتلر^۲، ۱۹۹۶).
- خدمت، تولید منفعتی اساساً ناملموس یا به‌عنوان یک محصول منفرد یا عنصری مهم از محصولی ملموس که به‌واسطه شکلی از مبادله، نیاز شناخته مشتری را برآورده می‌سازد (پلمر و کول، ۱۹۹۵).

با توجه به تعاریف فوق، ۲ ویژگی اساسی خدمت به-شرح ذیل می‌باشند:

- مشارکت مشتری در فرآیند خدمات: حضور مشتری به‌عنوان یک مشارکت‌کننده در فرآیند خدمات مستلزم توجه به طرح تسهیلاتی است که در عملیات تولید سنتی دیده نمی‌شود. حضور مشتری در محل، نیازمند توجه به محیط فیزیکی تسهیلات خدماتی است. مفهوم خدمات برای مشتری عبارت است از تجربه‌ای که در محیط عرضه خدمات روی می‌دهد و اگر تسهیلات خدمت مطابق نظر مشتری طراحی شوند، کیفیت آن ارتقاء خواهد یافت؛ برای مثال توجه به دکوراسیون داخلی، مبلمان، طرح و نحوه استقرار اسباب، سروصدا و حتی زنگ می‌تواند بر درک مشتری از خدمات تأثیر بگذارد.

• ناملموس بودن: خدمات، عقاید و مفاهیم هستند و کالاها، اشیاء؛ لذا نمی‌توان برای ابداعات در خدمات، حق مالکیت معنوی و برای مبدع آن حقوق ثبت و انحصار در بهره‌برداری قائل شد. مشتری هنگام خرید یک کالا می‌تواند آن را ببیند، حس کند و عملکرد آن را قبل از خریداری آزمایش کند؛ اما در خصوص یک خدمت، مشتری باید به شهرت شرکت خدماتی اتکا و اکتفا کند. برای تضمین منافع یک مفهوم خدماتی، شرکت باید به سرعت گسترش یابد، رشد کند و رقبا را کنار بگذارد. در بسیاری از حوزه‌های خدماتی، دولت به منظور تضمین قابل‌پذیرش بودن عملکرد خدمات، وارد میدان شده و مداخله می‌کند. دولت از طریق اقداماتی چون ثبت شرکت‌ها، اعطای پروانه کار و وضع قوانین و مقررات مناسب می‌تواند به مشتریان اطمینان خاطر بدهد که سطح آموزش و عملکرد برخی شرکت‌های خدماتی در حد استانداردهای تعیین‌شده است. (فیتزسیمونز و فیتزسیمونز، ۲۰۰۱، ۴۴)

«فرهنگ آ» یک واژه انتزاعی است و مصداق ذهنی دارد؛ از این رو واژه مذکور به خودی خود وجود خارجی ندارد. مولد فرهنگ‌ساز نیز انسان می‌باشد (یوسفی، ۱۳۹۹: ۳ و ۷). فرهنگ مجموعه پیچیده‌ای است که دربرگیرنده دانستنی‌ها، اعتقادات، هنرها، اخلاقیات، قوانین، عادات و هرگونه توانایی دیگری است که به وسیله انسان به عنوان عضو جامعه، کسب شده‌اند. در جامعه‌شناسی و انسان‌شناسی تعاریف متعددی از مفهوم فرهنگ عنوان شده‌اند. معروف‌ترین و شاید جامع‌ترین تعریفی که از فرهنگ ارائه گردیده، متعلق به ادوارد تایلر^۴ می‌باشد. به اعتقاد وی، فرهنگ عبارت است از «مجموعه‌ای شامل دانش، عقیده، هنر، قانون، اخلاق، آداب و رسوم، دیگر استعدادها و عادات که انسان به عنوان عضوی از جامعه به دست می‌آورد» (عسکری خانقاه و شریف کمالی، ۱۳۸۴: ۲۳۶).

فرهنگی شدن در حقیقت هماهنگی و انطباق فرد با کلیه شرایط و خصوصیات فرهنگی است که معمولاً به دو صورت ممکن است واقع شود: اول به صورت طبیعی و تدریجی که همان رشد افراد در داخل شرایط فرهنگی خاص است. دوم به صورت تلاقی دو فرهنگ که به طرق مختلف ممکن است صورت گیرد.

از طرفی فرهنگ به خاطر هم‌پیوندی‌های چندگانه‌ای که با شباهت‌ها و تفاوت‌های بصری مختلف

جامعه دارد، با شدت و ضعف گوناگون بر شیوه‌های تعلیم و تربیت بسترهای اجتماعی جامعه تأثیر می‌گذارد (یوسفی، ۱۳۹۹: ۳)؛ لذا کار فرهنگی یک جهاد همه‌جانبه برای رساندن انسان به خودیاری فکری و جست‌وجوی جدی با پشتکار پتانسیل او برای شکوفایی ساختار شخصیت خود و کلیت جامعه است.

بنا بر مطالب مذکور «خدمات فرهنگی» خدماتی است که با هدف تأمین نیازها یا علائق فرهنگی ارائه می‌شوند؛ در واقع خود معرف کالاهای مادی نبوده‌اند و خدمات برنامه‌های و رسانه‌ای را شامل می‌شوند. خدمات برنامه‌های مانند اجرای برنامه‌های تئاتر، نشر خبر، ارتباطات و معماری. خدمات رسانه‌ای نیز مانند دوبله-کردن، توزیع فیلم و برنامه‌های رادیویی-تلویزیونی، رسانه‌های خانگی و تمام خدمات پشتیبان تولید کالاهای فرهنگی مانند چاپ، کپی‌سازی، نمایش فیلم، خدمات کابلی، ماهواره‌ای و آرشیو. فعالیت فرهنگی در هر سطح و از هر نوع که باشد، در قالب محصول عینی یا فیزیکی مانند کتاب، فیلم و روزنامه که کالاهای فرهنگی نامیده می‌شوند یا در قالب محصول ذهنی یا غیر ملموس (غیرمادی) مانند آموزش نویسندگی که خدمات نامیده می‌شوند، نمود می‌یابد (کامل‌اف و اسدی‌کرد، ۱۳۹۶: ۱۷۹).

شهرداری از نظر لغوی از ۲ کلمه «شهر» و «داری» تشکیل گردیده که «شهر» پس از سال ۱۳۶۲ به جایی که دارای شهرداری باشد و «داری» به معنای اداره و مدیریت، اطلاق می‌گردند؛ لذا از نظر لغوی شهرداری را می‌توان سازمان اداره شهر دانست. همچنین در اصطلاح، شهرداری به واحدی گفته می‌شود که به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات عمومی مورد نیاز شهروندان در یک مرکز جمعیتی با خصایص شهری تشکیل می‌شود. به دنبال گسترش شهرها و افزایش جمعیت و به تبع آن تنوع نیازها و احتیاجات شهروندان، وظایف و فعالیت شهرداری‌ها نیز تنوع و گسترش بیشتری یافت؛ به گونه‌ای که امروزه از شهرداری‌ها به عنوان بزرگترین و متنوع‌ترین سازمان خدماتی شهری نام می‌برند.

خدمات فرهنگی شهرداری با هدف جلب مشارکت مردمی در راستای کاهش هزینه‌های اجرایی، تولید کالاها و... به شهروندان ارائه می‌شوند. در دسترس قراردادن این خدمات برای تمامی افراد و اقشار جامعه علی‌الخصوص قشر ضعیف جامعه، مدنظر دولت است. این مهم با بهره‌گیری از آموزش و ایجاد پیش‌زمینه‌های فکری برای شهروندان حاضر در منطقه ۸ شهرداری

تهران (شامل مناطق تسلیحات، تهرانپارس، دردشت، زرکش، کرمان، لشگر شرقی، لشگر غربی، مجیدیه و هفت حوض) صورت می‌گیرد. از جمله زمینه‌های اقدامات صورت گرفته شهرداری منطقه ۸ تهران در راستای ارائه خدمات فرهنگی می‌توان به آشنایی با کتاب و ترویج کتابخوانی، خدمت‌رسانی به مخاطبان مراکز فرهنگی هنری و جذب آن‌ها به این مراکز و تولید و توزیع خدمات و محصولات فرهنگی اشاره کرد.

فعالیت‌های شاخص صورت گرفته طی سال‌های اخیر در این منطقه عبارت‌اند از:

- جلب مشارکت فعالان و نخبگان محلی در اجرای برنامه‌های فرهنگی هنری
- استفاده از ظرفیت‌های کانون‌ها و تشکل‌های مردم‌نهاد در منطقه
- تعامل با نهادها و سازمان‌های همسو و هم‌راستا با منطقه؛ مانند بنیاد شهید و امور ایثارگران، آموزش و پرورش و...
- استفاده بهینه از فضاهای مجازی و فناوری‌های نوین ارتباطی جهت اطلاع‌رسانی و انعکاس برنامه‌های منطقه
- فضا سازی و آرایش بصری جهت انتقال پیام و محتوای فرهنگی برنامه‌ها
- برگزاری کارگاه‌های پرورش خلاقیت و ایجاد نگرش موافق برای پذیرش افکار و طرح‌های جدید در منطقه جهت پرورش مربیان خلاق
- استفاده از ظرفیت و پتانسیل آموزشی و فرهنگی مربیان منطقه
- (منبع: کتابچه برنامه‌ها و فعالیت‌های مناطق ۲۲ گانه تهران_سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران)
- خدمات فرهنگی شهرداری عموماً با هدف ارتقاء سطح آگاهی شهروندان ارائه می‌شوند. در این بین ارتقاء سطح آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی خویش دارای اهمیت فراوانی می‌باشد. قابل‌ذکر است که مفهوم «آگاهی»^۵ از جمله پیچیده‌ترین بخش‌های جهان هستی است (مورلند، ۱۳۹۱: ۱۳۷)؛ به گونه‌ای که شاید هیچ جنبه‌ای از ذهن، گیج‌کننده‌تر از آگاهی و تجربه آگاهانه ما از خود و جهان نباشد. آگاهی را بنیایی دل و معرفت معنا کرده‌اند (قرشی، ۱۳۵۲).

دهخدا شهروند را «کسی که جزء یک شهر یا ناحیه یا کشور به حساب بیاید و تابع مقررات آن باشد و از حقوق آن برخوردار شود» (دهخدا، ۱۳۸۵) تعریف می‌کند؛ از این تعریف ۳ نکته استنباط می‌شود: اول

اینکه شهروند به کسی گفته می‌شود که جزء شهر یا ناحیه و یا کشور باشد. نکته دوم، تابع مقررات آن کشور باشد و سوم و مهم‌ترین نکته، از حقوق برخوردار باشد که شهروندی بدون برخورداری از حقوق امکان‌پذیر نیست. البته در اینکه شهروندی در بردارنده حقوق و تکالیفی برای اعضاء آن نیز است، شکی نیست. این مفهوم دارای رابطه چندسویه و متقابل بین اعضاء جامعه با یکدیگر و اعضاء حاکمیت کشور است (رضاپور و همکاران، ۱۳۹۸: ۴۹).

در تعریف مفهوم «حقوق» نوشته شده قواعد و مقرراتی است که نظم اجتماعی را تأمین می‌کنند (نوربها، ۱۳۹۱: ۳۴)؛ اما باید گفت که این کلمه در مفهوم «حقوق شهروندی» به معنای «حق» نیست؛ بلکه دارای مفهوم تخصصی بوده و باید آن را حقوق و تکالیف مردم در قبال همدیگر و در برابر دولت حاکم دانست (السان، ۱۳۸۵: ۵). در خصوص مفهوم حقوق شهروندی تعاریف متعددی ذکر شده‌اند که این امر بیانگر مختصات حقوق بنیادین افراد یک جامعه برای داشتن یک زندگی فردی و اجتماعی فعال در آن جامعه است (غمامی، ۱۳۹۰: ۳۰۹) برخی با مبنا قرار دادن این تعریف که شهروند عضو یک جامعه سیاسی است که از حقوق بهره‌مند بوده و تکالیف عضویت را می‌پذیرد (همتی، مجتبی، ۱۳۹۳: ۱۶)؛ از شهروند ۲ نوع حقوق شهروندی متصور شده‌اند: یکی حقوق شهروندی به معنای مضیق که عنصر ذاتی آن تبعیت است و در بستر ملی معنا می‌یابد و عموماً شامل حقوقی مانند حق تعیین سرنوشت و مشارکت در اداره امور کشور می‌شود و دیگری حقوق شهروندی به معنای موسع که در این تعریف، شهروند مترادف با انسان بماهو انسان گرفته شده؛ اما دنیای متمدن، تمامی حقوقی را که یک انسان در عصر کنونی دارا است، در بر می‌گیرد (داوری، محسن، ۱۳۹۸: ۶۹).

مفهوم «حقوق شهروندی»^۶ یکی از مهم‌ترین مفاهیم در حوزه‌های علم حقوق، جامعه‌شناسی و حتی علوم سیاسی جهان را در حال حاضر به خود اختصاص داده است. بنا بر تعریفی، حقوق شهروندی عبارت است از مجموعه امتیازات و اختیارات ناشی از وضعیت و حالتی که بر عضویت یک فرد در جامعه سیاسی دلالت می‌کند (صداقت، ۱۳۸۴). از دیدگاه برخی صاحب‌نظران سنگ-بنای ایده حقوق شهروندی آن است که افراد باید بتوانند در امور جامعه خود مشارکت نمایند که لازم است این مهم در قوانین و سازوکارهای اجرایی حکومت منعکس و از این طریق تضمین گردد. به بیان

دیگر لازم است ضمانت اجرا و تعلق ملی و منطقه‌ای حقوق شهروندی با عنایت به خواست مردم و نقش بی‌بدیل ایشان شکل گیرد (استین^۸ و همکاران، ۲۰۰۷).

پیشینه پژوهش

خانی و همکاران (۱۳۹۹) پژوهش تحلیلی تطبیقی خود را با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر و تأثیر آن بر رضایت شهروندان» و با هدف ارزیابی کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ و هنر و تأثیر آن بر رضایت شهروندان انجام دادند. آن‌ها دریافتند خدماتی که توسط شهرداری‌ها در چند دهه قبل ارائه می‌شد، بیش از آنکه با خواسته‌ها و نیازهای شهروندان همسو باشد، نتیجه تفکر خلاقانه مهندسين طراح شهرداری به حساب می‌آمد؛ به عبارتی جایگاه شهروندان در اغلب موارد تنها به یک مصرف‌کننده خدمات محدود می‌شدند. نتیجه پژوهش مذکور نشان داد که در سطح اطمینان ۹۹ درصد کیفیت خدمات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران در حوزه فرهنگ بر رضایت شهروندان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

رضاپور و همکاران (۱۳۹۸) پژوهش خود با عنوان «عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی» و با هدف بررسی آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی در بین شهروندان شهر خورموج انجام دادند. آن‌ها دریافتند که 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. نتایج پژوهش مذکور نشان دادند که بین متغیرهای زمینه‌ای و آگاهی از حقوق شهروندی، رابطه معناداری وجود ندارد؛ اما بین متغیرهای رسانه‌های جمعی، حقوق مدنی، حقوق سیاسی، حقوق اجتماعی، مشارکت اجتماعی و متغیر آگاهی از حقوق شهروندی، رابطه معناداری در سطح $(p < 0.001)$ و با ۹۹ درصد اطمینان وجود دارد.

اسدی دمیرچی و همکاران (۱۳۹۸) پژوهش خود با عنوان «بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزش حقوق شهروندی شهرداری منطقه ۱۹ تهران» و با هدف بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزش حقوق شهروندی شهرداری تهران در مدارس دخترانه متوسطه دوره اول منطقه ۱۹ شهر تهران در سال تحصیلی ۹۷-۹۸ انجام دادند. آن‌ها دریافتند که آموزش حقوق شهروندی به

دانش‌آموزان، یکی از رسالت‌های نهادهای مختلف اجتماعی در محیط شهری است. از طرفی موانع و مشکلات اجرای حقوق شهروندی در کشور ایران بیش از هر عاملی، معطوف به عدم تبیین جایگاه حقوق شهروندی، فقدان آموزش حقوق شهروندی و عدم نهادینه‌شدن آن در مدارس است. طبق نتایج پژوهش مذکور برگزاری دوره‌های آموزش حقوق شهروندی در مدارس توسط سازمان شهرداری نشان می‌دهد در ۳ سال منتهی به سال تحصیلی ۹۷-۹۸ در حد پایین‌تر از نرمال، اثربخشی داشته که با اهداف سازمان مغایرت دارد.

بلر^۹ (۱۹۹۷) در پژوهش خود با عنوان «توزیع خدمات عمومی شهری: مورد مطالعه پارک‌ها و خدمات تفریحی در آنکارا» مطرح کرد توجه به ناهمگن نبودن شخصیت شهروندان، باعث آن شده که بیشتر خدمات فرهنگی در قالب ایجاد پارک و موارد عمومی صورت گیرد؛ زیرا خدماتی رایگان هستند و همگان بیشتر از این نوع خدمات، استقبال می‌نمایند.

هکنسن و همکاران^{۱۰} (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان «تخصیص خدمات محلی از طرف دولت» از ارائه خدمات فرهنگی شهرداری نروژ گفته و خدمات فرهنگی را به ۸ زیرشاخه تقسیم کرده‌اند: فعالیت‌های کودکان و جو آن‌ها، کتابخانه‌ها، سینماها، موزه‌ها، انتشار هنر، میراث فرهنگی، مدارس فرهنگی و سایر خدمات فرهنگی که هزینه‌های این موارد با استفاده از سهام بودجه برای این ۸ سرویس فرهنگی در نظر گرفته شد.

با توجه به تمامی موارد مذکور در بخش مبانی نظری و پیشینه پژوهش، اهمیت و نقش خدمات فرهنگی در ارتقاء سطح آگاهی از حقوق شهروندی به جهت ارتقاء آگاهی و رفاه شهروندان، اهمیت‌داشتن شناخت و آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی خود که حق مسلم آن‌ها می‌باشد و به جهت اهمیت نقش و جایگاه سازمان شهرداری تهران به‌عنوان سازمانی خدمت‌رسان به مردم، پژوهش حاضر بر آن شد تا رابطه میان خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران با ارتقاء سطح آگاهی از حقوق شهروندی شهروندان منطقه ۸ تهران را بررسی نمایند؛ لذا هدف پژوهش حاضر عبارت است از شناسایی رابطه ارائه خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران بر ارتقاء سطح آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف به صورت کاربردی و از نظر جمع‌آوری اطلاعات به صورت میدانی و پیمایشی (غیرآزمایشی) است. جامعه آماری متشکل از کلیه شهروندان و کارکنان شهرداری منطقه ۸ تهران فعال در بخش خدمات فرهنگی می‌باشد. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده گردید. امتیاز نمونه‌گیری طبقه‌بندی در آن است که می‌توان واحدهای جامعه را به شکلی طبقه‌بندی کرد که اولاً هزینه تحقیق کم شود و ثانیاً به علت کم بودن واریانس طبقات، دقت آمارگیری بیشتر شود. معیار انتخاب در این روش عبارت است از مراجعان شهرداری برای دریافت خدمات فرهنگی و تماس با افرادی که از خدمات فرهنگی شهرداری در طی ۲ سال اخیر استفاده کرده‌اند؛ لذا حجم نمونه براساس جدول مورگان و کرجسی ۳۸۸ در نظر گرفته شد. افراد نمونه پس از مشخص شدن تعداد نمونه از بین همشهریان و کارکنان زن و مرد به صورت تصادفی انتخاب شده و رابطه خدمات فرهنگی بر آن‌ها سنجیده شد.

جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش نیز از ۲ پرسشنامه استاندارد و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که عبارت‌اند از:

۱) پرسشنامه آگاهی از حقوق شهروندی: این پرسشنامه پیش‌تر در پژوهش نیازی و همکاران (۱۳۹۸) مورد استفاده و روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفت. پرسشنامه مذکور دارای ۳۰ گویه در طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای طراحی شد.

۲) پرسشنامه استفاده از خدمات فرهنگی شهرداری: این پرسشنامه محقق ساخته با توجه به انواع خدمات فرهنگی که در سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران ارائه می‌گردد، طراحی شده و دارای ۲۰ گویه و ۴ مؤلفه می‌باشد.

جدول ۱: جدول اطلاعات پرسشنامه استفاده از خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران

مؤلفه‌ها	سؤالات پرسشنامه
ارتباطاتی	۱۸، ۱۳، ۳، ۲
آموزشی	۲۰، ۱۷، ۱۵، ۱۴، ۱۱، ۱
رسانه‌ای	۱۹، ۱۶، ۱۲، ۵
هنری	۱۰، ۹، ۸، ۷، ۴

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

برای تعیین اعتبار سؤالات از نظر متخصصان و خبرگان و جهت اطمینان از روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. روایی پرسشنامه آگاهی از حقوق شهروندی پیش‌تر در پژوهش نیازی و همکاران (۱۳۹۸) مورد تأیید و در این پژوهش با تأیید روایی پرسشنامه توسط اساتید راهنما و مشاور، مورد استفاده قرار گرفت. روایی پرسشنامه محقق ساخته نیز جهت استفاده از خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران به تأیید استاد راهنما و مشاوره رسید.

برای تعیین میزان پایایی پژوهش حاضر از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین منظور ابتدا پس از جمع‌آوری ۴۵ پرسشنامه صحیح با استفاده از این آزمون، سطح پایایی هریک از پرسشنامه‌ها و مؤلفه‌های مربوط محاسبه گردید که جدول شماره (۲) نتایج این آزمون را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار آلفای محاسبه شده برای هریک از مؤلفه‌ها بین ۷۵۰ تا ۹۵۰ است، سطح پایایی آن‌ها براساس قاعده جورج و مالری (۲۰۰۳: ۲۳۱) بین خوب تا عالی ارزیابی می‌شود.

جدول ۲: میزان پایایی محاسبه شده پرسشنامه‌ها

پرسشنامه	مقدار آلفا	تعداد
پرسشنامه آگاهی از حقوق شهروندی	۰/۸۹۱	۴۵
استفاده از خدمات فرهنگی شهرداری	۰/۹۵۲	۴۵

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

در این بخش به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی (فراوانی، میانگین و...) و آمار استنباطی جهت بررسی رابطه خدمات فرهنگی بر شهروندان و میزان آگاهی آن‌ها استفاده شد. همچنین برای ارزیابی سطح هریک از متغیرها در جامعه آماری، آزمون t تک نمونه‌ای مورد استفاده قرار گرفت. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش نیز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، رتبه‌بندی مؤلفه‌ها از آزمون رتبه‌بندی فریدمن و تعیین میزان همبستگی از رگرسیون بهره گرفته شد تا وجود رابطه، شدت رابطه و قدرت پیش‌بینی کنندگی رابطه متغیرها مورد آزمون و ارزیابی قرار بگیرد. در نهایت جهت بررسی اختلاف نظر پاسخ‌گویان با توجه به جنسیت پاسخ‌گویان از آزمون t با نمونه مستقل و بررسی اختلاف نظر پاسخ‌گویان در زمینه سن، تحصیلات، میزان استفاده از خدمات شهرداری و شغل پاسخ‌گویان از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه (ANOVA) استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

جدول ۳: اطلاعات توصیفی نمونه آماری پژوهش

متغیر	زیرمتغیر	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۱۸۵	۴۸
	مرد	۲۰۳	۵۲
	کل	۳۸۸	۱۰۰
سن	۲۰ سال و کمتر	۴۴	۱۱
	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۴۸	۱۲
	بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۱۷۴	۴۵
	بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۸۸	۲۳
	بالای ۵۰ سال	۳۴	۹
میزان تحصیلات	کل	۳۸۸	۱۰۰
	دیپلم و زیر دیپلم	۹۴	۲۴
	کارشناسی	۱۶۴	۴۲
	کارشناسی ارشد	۱۰۸	۲۸
	دکتری	۲۲	۶
	کل	۳۸۸	۱۰۰
	کارمند بخش دولتی	۱۲۳	۳۲
	کارمند بخش خصوصی	۷۶	۱۹
	شغل آزاد	۵۰	۱۳
	بازنشسته	۲۲	۶
شغل	خانه‌دار	۴۴	۱۱
	دانشجو	۷۳	۱۹
	جمع	۳۸۸	۱۰۰
	اولین بار	۱۸۴	۴۷
	۲ الی ۵ بار	۱۲۸	۳۳
سابقه استفاده از خدمات	۶ الی ۱۰ بار	۵۵	۱۵
	بیش از ۱۰ بار	۱۸	۵
	جمع کل	۳۸۸	۱۰۰

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

یافته‌های توصیفی پژوهش برای فراوانی تعداد پاسخ-گویان، رده‌های متفاوت سنی، میزان تحصیلات، شغل و سابقه استفاده از خدمات فرهنگی شهرداری در جدول شماره (۳) قابل مشاهده می‌باشند.

یافته‌های پژوهش حاضر در جدول شماره (۴) در زمینه ارائه خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران نشان می‌دهند که به جز یک گویه، میانگین تمامی گویه‌ها از سطح متوسط بالاتر است. کمترین میانگین مربوط به گویه «برگزاری دوره‌های آموزش حقوق شهروندی در سطح مدارس» به میزان ۳/۸۹ و بیشترین میانگین مربوط به گویه «تبلیغات محیطی و استفاده بیلборدهای سطح شهر در جهت برنامه‌های فرهنگی» به میزان ۴/۶۲ است.

یافته‌های پژوهش حاضر در جدول شماره (۵) در زمینه متغیر آگاهی از حقوق شهروندی نشان می‌دهند که میانگین اکثر گویه‌ها از سطح متوسط، پایین‌تر است. همچنین میانگین این متغیر ۳/۰۸۲۴ می‌باشد که به-نحوی نشان می‌دهد میزان آگاهی شهروندان منطقه ۸ شهرداری تهران از حقوق شهروندی خود در سطح متوسط می‌باشد.

جدول ۴: وضعیت هریک از گویه‌های خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران

شماره	گویه	میانگین	انحراف معیار	واریانس
۱	تجهیز و توسعه کتابخانه‌های سرای محلات از اولویت شهر ما است.	۴,۰۳	۱,۱۳۰	۱,۲۷۷
۲	برگزاری جلسات هم‌اندیشی با حضور دانشگاهیان برای خواسته‌های فرهنگی و اجتماعی شهروندان در شهر ما مستمر است.	۴,۰۵	۱,۱۵۲	۱,۳۲۸
۳	تقویت تعامل و همکاری شهرداری با مساجد و مراکز مذهبی جهت پیش برد برنامه‌های فرهنگی و آموزشی در سطح محلات وجود دارد.	۴,۶۲	۰,۹۰۶	۰,۸۲۱
۴	اجرای برنامه‌هایی با هدف ایجاد نشاط و امید به زندگی برای شهروندان و احیای فرهنگ شهر صورت می‌گیرد.	۴,۳۵	۱,۲۱۴	۱,۴۷۴
۵	برگزاری نمایشگاه کتاب و محصولات فرهنگی در شهر ما مستمر است.	۴,۳۸	۱,۱۳۸	۱,۲۹۵
۶	استفاده از ظرفیت‌های نشریات محلی و منطقه‌ای جهت آموزش اصول فرهنگ شهروندی، تجلیل از شهروندان نمونه و نگارندگان مطالب آن‌ها صورت می‌گیرد.	۴,۵۰	۱,۰۱۰	۱,۰۲۰
۷	طراحی و تهیه بوستر با مضامین آموزشی در راستای ارتقاء سطح فرهنگ شهروندی در سطح شهر مشاهده می‌شود.	۴,۳۸	۱,۰۳۶	۱,۰۷۳
۸	طراحی و ساخت المان‌ها و مجسمه‌ها و نصب آن‌ها در سطح شهر مستمر است.	۴,۴۳	۱,۰۳۴	۱,۰۷۰
۹	برگزاری جشنواره‌های سراسری برای مخاطبین در رده‌های سنی متفاوت انجام می‌شود.	۴,۰۴	۱,۰۱۰	۱,۰۲۰
۱۰	اجرای تئاتر خیابانی در پارک‌ها و اماکن تفریحی و عمومی شهر با محوریت ارتقاء فرهنگ شهروندی در سطح شهر به‌طور مستمر انجام می‌شود.	۴,۰۸	۱,۲۱۴	۱,۴۷۴
۱۱	تشویق و ترغیب شهروندان جهت مشارکت در فعالیت‌های آموزش و فرهنگی دایما برقرار است.	۴,۰۹	۱,۱۰۶	۱,۲۲۲
۱۲	استفاده از ظرفیت‌های فضاهای مجازی برای برنامه‌های فرهنگی و آموزشی وجود دارد.	۴,۳۸	۱,۰۴۱	۱,۰۸۳
۱۳	برقراری تعاملات فرهنگی با شهرهای اطراف و برگزاری هفته‌های فرهنگی به‌طور مستمر انجام می‌شود.	۴,۰۱	۱,۰۷۱	۱,۱۴۷
۱۴	برگزاری مسابقات کتابخوانی و فرهنگی در شهر ما وجود دارد.	۴,۲۵	۱,۰۷۴	۱,۱۵۴
۱۵	فرهنگ‌سازی و آموزش صنوف منطقه به‌طور مستمر انجام می‌شود.	۴,۰۴	۱,۰۴۸	۱,۰۹۸
۱۶	تبلیغات محیطی و استفاده بیلборدهای سطح شهر در جهت برنامه‌های فرهنگی قابل توجه است.	۴,۶۲	۱,۰۱۴	۱,۰۲۸
۱۷	برگزاری دوره‌های آموزش قانون‌گرایی، همسایه‌داری، ترافیک و... در شهر به‌طور مستمر انجام می‌شود.	۴,۰۱	۱,۱۵۲	۱,۳۲۷
۱۸	تعامل و همکاری شهرداری با سازمان آموزش و پرورش در جهت پیشبرد برنامه‌های فرهنگی شهرداری وجود داد.	۴,۱۵	۱,۱۲۹	۱,۲۷۶
۱۹	برگزاری بازارچه‌های محلی به‌جهت توسعه کسب‌وکارهای محلی صورت می‌گیرد.	۴,۴۱	۱,۰۵۰	۱,۱۰۳
۲۰	برگزاری دوره‌های آموزش حقوق شهروندی در سطح مدارس صورت می‌گیرد.	۳,۸۹	۱,۱۱۲	۱,۲۳۶

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

جدول ۵: وضعیت هر یک از گویه‌های آگاهی از حقوق شهروندی در سطح منطقه ۸ تهران

شماره	گویه	میانگین	انحراف معیار	واریانس
۱	برخی افراد از امتیازات لازم در شهر برخوردار نیستند. (گویه معکوس شده)	۲,۰۱	۰,۹۰۸	۰,۸۲۴
۲	آزادی عقیده و اظهار نظر و پیشنهاد در شهر آزاد است.	۲,۲۴	۱,۱۲۰	۱,۲۵۴
۳	عدالت هنگام اجرای قانون برای تمام افراد وجود دارد.	۲,۳۹	۱,۰۷۴	۱,۱۵۲
۴	در شهر ما به اعتراضات و خواسته‌های قانونی توجه و اهمیت داده می‌شود.	۲,۴۹	۱,۱۳۸	۱,۲۹۵
۵	به شأن و منزلت افراد در شهر ما بی‌احترامی نمی‌شود. (گویه معکوس شده)	۲,۵۱	۱,۰۸۴	۱,۱۷۶
۶	دسترسی به امکانات متفاوت رفاهی برای همه وجود دارد.	۲,۵۵	۱,۰۹۰	۱,۱۸۹
۷	به نظر من برخورداری از حقوق مساوی برای تمام افراد وجود دارد.	۲,۶۲	۱,۲۰۲	۱,۴۴۵
۸	به نظر من حق مساوی در برابر قانون بین زن و مرد در شهر ما وجود دارد.	۲,۶۴	۱,۲۲۸	۱,۵۰۸
۹	انعکاس نظرات مردم در رسانه‌های جمعی وجود دارد.	۲,۶۸	۱,۱۵۵	۱,۳۳۳
۱۰	آزادی عقیده، بیان و تشکیل انجمن در شهر وجود دارد.	۲,۷۳	۱,۱۳۶	۱,۲۹۰
۱۱	مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مربوط به جامعه برای تمام افراد وجود دارد.	۲,۷۵	۱,۱۹۲	۱,۴۲۲
۱۲	در سطح شهر ما برخورداری از امکانات متعدد برای تمام افراد وجود دارد.	۲,۷۶	۱,۱۵۲	۱,۳۲۶
۱۳	هرگونه استبداد و خودکامگی در شهر ما وجود ندارد.	۲,۸۴	۱,۱۱۶	۱,۲۴۶
۱۴	آزادی برپایی مراسم مذهبی برای پیروان ادیان مختلف در شهر ما وجود دارد.	۲,۸۵	۱,۱۶۳	۱,۳۵۲
۱۵	تأمین تحصیلات رایگان تا پایان متوسطه برای تمام افراد در شهر وجود دارد	۲,۸۵	۱,۲۶۷	۱,۶۰۶
۱۶	لحاظ کردن منافع تمام اقشار در تصویب قوانین در شهر ما وجود دارد.	۲,۸۶	۱,۱۴۷	۱,۳۱۶
۱۷	برخورداري از امنیت کامل برای تمام افراد وجود دارد.	۲,۹۹	۱,۲۳۷	۱,۵۳۰
۱۸	تنوع نشریات در جامعه شهر من وجود دارد. (گویه معکوس شده)	۳,۰۳	۱,۱۰۵	۱,۲۲۱
۱۹	مسلمانان از حقوق بیشتر برخوردار نبوده و همه از حقوق یکسانی برخوردارند.	۳,۰۶	۱,۲۰۷	۱,۴۵۶
۲۰	امکان مشارکت تمام افراد در جامعه وجود دارد.	۳,۰۹	۱,۲۰۴	۱,۴۴۹
۲۱	احترام به آبرو و حیثیت افراد در شهر بسیار اهمیت دارد.	۳,۱۲	۱,۱۹۸	۱,۴۳۴
۲۲	برخی از اقوام از امتیازات بیشتری نسبت به بقیه ندارند.	۳,۱۴	۱,۱۶۳	۱,۳۵۳
۲۳	در شهر ما امکان انتشار کتاب به زبان مادری برای قومیت‌ها وجود دارد.	۳,۲۱	۱,۰۷۲	۱,۱۴۹
۲۴	فاش کردن مکالمات تلفنی در جامعه کار غیرقانونی است و وجود ندارد.	۳,۲۷	۱,۱۸۹	۱,۴۱۴
۲۵	دسترسی به اطلاعات مفید برای همه وجود دارد.	۳,۳۱	۱,۲۱۷	۱,۴۸۱
۲۶	زنان به انجام امور منزل در شهر محدود نیستند. (گویه معکوس شده)	۳,۳۶	۱,۰۴۸	۱,۰۹۹
۲۷	من با عدم امکان انتقاد از دولت موافق نیستم. (گویه معکوس شده)	۳,۴۱	۱,۳۱۶	۱,۷۳۱
۲۸	امکان شرکت در راهپیمایی‌ها به راحتی برای تمام اقشار جامعه وجود دارد.	۳,۴۶	۱,۱۷۹	۱,۳۹۱
۲۹	حق رأی برای زنان در شهر وجود دارد. (گویه معکوس شده)	۳,۴۸	۰,۹۵۵	۰,۹۱۱
۳۰	در شهر ما حق رأی برای تمام افراد وجود دارد.	۳,۷۲	۰,۹۸۹	۰,۹۷۸

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند) را نتیجه می‌گیریم. با توجه به جداول مذکور مقدار سطح معناداری متغیرها بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ می باشد. برای ارزیابی وضعیت کلی متغیر خدمات فرهنگی شهرداری از نظر جامعه آماری، از آزمون تک‌نمونه‌ای t با محاسبه میانگین فرضی استفاده شد. نتایج آزمون t برای بررسی وضعیت خدمات فرهنگی شهرداری در بین شهروندان منطقه ۸ شهرداری تهران حاکی از این است که مقدار آزمون t تک‌نمونه‌ای (۶/۳۵۷) در جدول شماره (۷) نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای

کمترین میانگین مربوط به گویه «برخی افراد از امتیازات لازم در شهر برخوردار نیستند» با میانگین ۲/۰۱ و بیشترین میانگین مربوط گویه «در شهر ما حق رأی برای تمام افراد وجود دارد» با میانگین ۳/۷۲ می‌باشد. نتیجه آزمون کولموگروف_اسمیرنوف برای هر کدام از متغیرهای پژوهش در جدول شماره (۶) قابل مشاهده می‌باشد. اگر مقدار سطح معناداری بزرگتر از مقدار خطا (آلفا) باشد، فرض صفر (داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند) را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که مقدار سطح معناداری کوچکتر از خطا باشد، فرض یک(داده‌ها از

جدول ۶: نتایج آزمون نرمال بودن متغیرها

متغیر	کولموگروف_اسمیرنوف		شاپیرو_ویلک	
	آماره	درجه آزادی	سطح معناداری	سطح معناداری
آگاهی از حقوق شهروندی	۰,۰۵۶	۳۸۸	۰,۲۵۵	۰,۹۸۸
استفاده از خدمات فرهنگی	۰,۰۵۸	۳۸۸	۰,۳۴۳	۰,۹۸۲

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

جدول ۷: نتایج آزمون تک نمونه‌ای t برای ارزیابی وضعیت خدمات فرهنگی شهرداری (سطح منطقه ۸)

تعداد نمونه	میانگین واقعی	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد
۳۸۸	۴/۲۳۳۱	۰/۷۸۴۲۸	۰/۰۳۹۸۲

میانگین فرضی: ۳

نمره t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	۹۵ درصد فاصله اطمینان از تفاوت	
				پایین‌ترین	بالا‌ترین
۶/۳۵۷	۳۸۷	۰/۰۰۰	۱/۲۵۲۶	۰/۱۷۴۸	۰/۳۳۱۴

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

میانگین جامعه آماری (۳/۰۸۲۴) از میانگین مفروض (۳) با اختلاف (۰/۰۸۲۴۰) بالاتر است؛ از این رو می‌توان گفت از نظر پاسخ‌گویان، وضعیت آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی در شهرداری منطقه ۸ تهران در سطح متوسط قرار دارد.

در بخش نهایی به آزمون فرضیه پژوهش حاضر به شرح ذیل پرداخته می‌شود:

H₀: ارائه خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران با ارتقاء سطح آگاهی از حقوق شهروندی رابطه ندارد.

H₁: ارائه خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران با ارتقاء سطح آگاهی از حقوق شهروندی رابطه دارد.

برای آزمون فرضیه پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که با توجه به میزان همبستگی پیرسون

کوچکتر از ۰/۰۰۱، تفاوت آمار معناداری (۰/۰۰۰) وجود دارد. همچنین میانگین جامعه آماری (۴/۲۳۳۱) از میانگین مفروض (۳) با اختلاف (۱/۲۵۶۲) بالاتر است؛ از این رو می‌توان گفت از نظر پاسخ‌گویان، وضعیت خدمات فرهنگی شهرداری در شهرداری منطقه ۸ تهران در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

برای ارزیابی وضعیت کلی متغیر آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی از نظر جامعه آماری، از آزمون تک-نمونه‌ای t با محاسبه میانگین فرضی استفاده شد. نتایج آزمون t برای بررسی وضعیت آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی در بین شهروندان منطقه ۸ شهرداری تهران حاکی از این است که مقدار آزمون t تک نمونه‌ای (۲/۸۵۳) در جدول شماره (۸) نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۰۱، تفاوت آمار معناداری (۰/۰۰۰) وجود دارد. همچنین

جدول ۸: نتایج آزمون تک نمونه‌ای t برای ارزیابی وضعیت آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی منطقه ۸ تهران

تعداد نمونه	میانگین واقعی	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد
۳۸۸	۳/۰۸۲۴	۰/۵۶۸۹۳	۰/۰۲۸۸۸

میانگین فرضی: ۳

نمره t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	۹۵ درصد فاصله اطمینان از تفاوت	
				پایین‌ترین	بالا‌ترین
۲/۸۵۳	۳۸۷	۰/۰۰۵	۰/۰۸۲۴۰	۰/۰۲۵۶	۰/۱۳۹۲

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

جدول ۹: نتایج آزمون پیرسون برای رابطه بین خدمات فرهنگی شهرداری و با ارتقاء آگاهی از حقوق شهروندی منطقه ۸ تهران

متغیر	فعالیت فرهنگی شهرداری	آگاهی از حقوق شهروندی
میزان همبستگی	۱	۰/۶۰۱**
معناداری	—	۰/۰۰۰
میانگین	۴/۲۳۳۱	—
تعداد	۳۸۸	۳۸۸
میزان همبستگی	۰/۶۰۱**	۱
معناداری	۰/۰۰۰	—
میانگین	—	۳/۰۸۲۴
تعداد	۳۸۸	۳۸۸

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

۰/۶۰۱ فعالیت خدمات فرهنگی شهرداری با ارتقاء آگاهی از حقوق شهروندی در سطح ۰/۰۰۰ رابطه معناداری دارد؛ از این رو با رد فرضیه صفر، فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. می‌توان نتیجه گرفت که ارائه خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران با ارتقاء سطح آگاهی از حقوق شهروندی رابطه دارد.

اطلاعات جدول شماره (۱۰) نشان می‌دهند که مقدار R (۰/۶۱۷) بیانگر همبستگی بالاتر از سطح متوسط متغیر مستقل و وابسته می‌باشد. همچنین مجذور R (۰/۳۸۰) نشان می‌دهد که خدمات فرهنگی شهرداری به‌عنوان متغیر مستقل، ۳۷/۴ درصد از تغییرات آگاهی از حقوق شهروندی (متغیر وابسته) را تبیین می‌کند. از طرفی مقدار F (۵۸/۷۳۱) با سطح خطای زیر ۱ درصد نشان می‌دهد که متغیر مستقل با ۹۹ درصد اطمینان می‌تواند تغییرات متغیر وابسته را پیش‌بینی کند.

جدول ۱۰: مقادیر R و آنالیز واریانس

R	مجذور R	R تعدیل شده	F	معناداری
۰/۶۱۷	۰/۳۸۰	۰/۳۷۴	۵۸/۷۳۱	۰/۰۰۰

(نگارنگان: ۱۴۰۰)

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

نتایج بررسی‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهند که وضعیت خدمات فرهنگی شهرداری منطقه ۸ تهران در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد. همچنین وضعیت آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی شهرداری منطقه ۸ تهران در سطح متوسط قرار دارد. از طرفی تجزیه و تحلیل داده‌ها، رابطه بین ارائه خدمات فرهنگی و ارتقاء سطح آگاهی از حقوق شهروندی را تأیید می‌کنند و نشان می‌دهند که میزان ارائه خدمات فرهنگی دارای قدرت تبیین و پیش‌بینی‌کنندگی آگاهی از حقوق شهروندی است. در این زمینه باید به تفاوت‌های فردی شهروندان از نظر جنسیت، سن، تحصیلات، شغلی توجه نموده که هر یک از این متغیرهای در حصول نتیجه مطلوب تأثیر دارند. در این زمینه باید به ارائه برنامه فرهنگی به زنان، شهروندان با شغل آزاد، سطح مدرک بالاتر و گسترش این خدمات در بین شهروندان توجه بیشتری داشت. نتایج پژوهش حاضر، یافته‌های پژوهش خانی و همکاران (۱۳۹۹) را تأیید می‌نماید. از طرفی نتایج پژوهش اسدی دمیرچی و همکاران (۱۳۹۸) در خصوص تأثیر برگزاری

دوره‌های آموزش حقوق شهروندی در مدارس توسط سازمان شهرداری را تأیید می‌شود. همچنین تأیید می‌شود که براساس یافته‌های هکنسن و همکاران (۲۰۱۵) زیرشاخه‌های ارائه خدمات فرهنگی عبارت‌اند از فعالیت‌های کودکان و جو آن‌ها، کتابخانه‌ها، سینماها، موزه‌ها، انتشار هنر، میراث فرهنگی، مدارس فرهنگی و سایر خدمات فرهنگی که طبق نظر بلر (۱۹۹۷) اکثر آن‌ها در اماکن عمومی ارائه می‌شوند.

در نهایت با توجه به مطالعات صورت‌گرفته و نتایج پژوهش حاضر، پیشنهادات ذیل ارائه می‌گردند:

- شهرداری منطقه ۸ تهران به‌جهت افزایش آگاهی شهروندان از حقوق خود می‌تواند کارگاه‌های آموزشی در این خصوص به صورت مجازی یا حضوری با تدریس اساتید به‌نام و دارای مهارت و مدرک علمی معتبر اجرا نماید.
- شهرداری منطقه ۸ تهران برای گسترش خدمات فرهنگی خود در بین گروه‌های مختلف شهروندان بهتر است به تعامل بیشتر با مساجد، مدارس، دانشگاه‌ها و سایر نهاد فرهنگی برون‌سازمانی توجه نماید.

منابع و مآخذ

- عطوفی کاشانی، طاهره. (۱۴۰۰). چیستی حقوق شهروندی، فصلنامه مطالعات حقوق شهروندی، شماره ۲۴، پیاپی ۲۴، مهر ۱۴۰۰، ۲۳۱-۲۳۴.
- یوسفی، حمیدرضا. (۱۳۹۹). روانشناسی فرهنگ و مبانی شاکله‌های کار فرهنگی، نشریه زبان و فرهنگ ملل، پیاپی ۵ (بهار و تابستان ۱۳۹۹)، ۱-۸.
- بهرامی، ولی؛ نیازی، محسن؛ سهراب زاده، مهران. (۱۳۹۸). بررسی میزان آگاهی از حقوق شهروندی و عوامل مرتبط با آن (مورد مطالعه: شهروندان استان لرستان). برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی. بهار ۱۳۹۸ شماره ۳۸.
- رضایپور، داریوش. گلستانی، علیرضا. غلامی، محمد. سعادت‌پور، حسن. (۱۳۹۸). عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی، دوره ۱، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۸، ۴۷-۶۷.
- عباسی، محمود. شعبان، مریم. (۱۳۹۶). کلینیک‌های حقوق شهروندی در ایران: چیستی و چگونگی، فصلنامه مطالعات حقوق شهروندی، سال اول، شماره ۴، پیاپی ۴، پاییز ۱۳۹۶، ۶۳-۸۴.

- Foundation/ Hodder & Stoughton. Association for Citizenship Teaching.
- Baubock, Rainer. (2003). Reinventing urban citizenship. *Citizenship Studies*. Vol. 7. No. 2. PP. 139_160.
- Turner, Graeme (2003), *British Cultural Studies*, London and New York: Routledge.
- Feyzan (Beler). Erkip Erkip. (1997), The distribution of urban public services: the case of parks and recreational pp.353_361, 1997 services in Ankara, *Cities*, Vol. 14, No. 6 .
- جلالی، محمدرضا. (۱۳۹۵). کوتاه‌واره‌ای از واژه آگاهی، دو ماهنامه مهندسی مدیریت، دوره ۸، پیاپی ۶۵، خرداد و تیر ۱۳۹۵، ۵۲_۵۴.
- محمدی، جمال. تبریزی، نازنین. (۱۳۹۰). سنجش میزان آگاهی‌های عمومی به حقوق شهروندی و قوانین شهری (مورد مطالعه: گروه سنی ۲۰ تا ۳۵ سال شهرهای ساری، بابل، آمل و قائمشهر)، *جامعه‌شناسی مطالعات جوانان*، دوره ۱، شماره ۱، بهار ۱۳۹۰، ۱۷۵_۱۹۰.
- داوری، محسن، (۱۳۸۹). حقوق فرهنگی شهروندان رویکردی اسلامی، تهران: دانشگاه امام صادق، چاپ اول، ۱۳۸۹، صص ۶۴_۶۶ و ۶۹.
- عاشوری، داریوش (۱۳۸۹). تعاریف و مفهوم فرهنگ، تهران: آگاه.
- شکری، نادر (۱۳۸۶). مجموعه مقالات همایش نظارت همگانی، شهروندی و توسعه سازمانی، تهران: شهرداری تهران و دانشکده مدیریت.
- دهخدا، علی اکبر (۱۳۸۵). لغت‌نامه. تهران: دانشگاه تهران.
- شیبانی، ملیحه. (۱۳۸۴). شهروندی و مشارکت در نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی. فصلنامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی، سال سوم، صص ۱۴۷_۱۶۸.
- صداقت، کامران. (۱۳۸۴). بررسی عوامل فرهنگی-اجتماعی مؤثر بر قانون‌گرایی و قانون‌گریزی شهروندان شهر تبریز. پایان‌نامه دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران. (۱۳۸۴). خلاصه‌ای از ویژگی‌های عمومی شهر تهران، نهاد مدیریت و برنامه‌ریزی تهیه طرح‌های توسعه شهری تهران، شماره گزارش ۸۴_۲۳۲.
- Håkonsen Lars (2015). Local Government Allocation of Cultural Services *Journal of Cultural Economics* DOI: 10.1007/s10824_015_9255_4.
- Brown, Alison and Annali Kristiansen. (2009). *Urban Politics & the Right to the City: Rights. Responsibilities and Citizenship*. Habitat. Denmark. UNESCO.
- Ashley Stein, Michael & Penelope J. S.(2007). Stein, Beyond Disability Civil Rights. *Hastings Law Journal*, Vol. 58, 2007, Pp. 1203-1240, at P. 1203.
- Etzioni, Amitai, (2007) "Citizenship Tests: A Comparative, Communitarian Perspective " in *The Political Quarterly*, Vol. 78, No. 3.
- Huddleston, T. (2007) *Citizens & Society: Political Literacy Resource Pack Citizenship*

یادداشت‌ها

¹ Perrealt

² Armestrang & Kotler

³ Culture

⁴ Sir Edward Taylor

⁵ consciousness

⁶ Morland

⁷ citizenship rights

⁸ Ashley Stein

⁹ Blair

¹⁰ Hanksen et al