

## تحلیل جامعه‌شناختی مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور با تاکید بر حقوق شهروندی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۰/۱۸

کد مقاله: ۱۹۴۴۳

حدیثه فرج اله<sup>۱</sup>، تهمینه شاوردی<sup>۲</sup>، فروزنده جعفرزاده پور<sup>۳</sup>

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف تحلیل جامعه‌شناختی مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور با تاکید بر حقوق شهروندی بررسی و انجام شده است. جامعه آماری تحقیق کارکنان سازمان بهزیستی کشور هستند. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۶۴ نفر به عنوان نمونه آماری تعیین و به روش تصادفی در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد کرک پاتریک است که روایی آن به صورت روایی محتوا و با مراجعه به نظر ۵ نفر از خبرگان و اساتید فن بررسی و تایید گردید. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ بررسی شد که نتایج نشان می‌دهد ضریب آلفا بیشتر از مقدار ملاک ۰/۷ است لذا پرسشنامه از پایایی مناسب برخوردار است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS20 انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد که میزان آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. همچنین نتایج نشان می‌دهند که میان متغیرهای زمینه‌ای (سن، جنسیت، سطح تحصیلات) کارکنان و میزان آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنها رابطه معناداری وجود دارد. اما بین مسئولیت‌پذیری کارکنان با میزان آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری ارتباط معناداری یافت نشد.

واژگان کلیدی: حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، سازمان بهزیستی

- ۱- دانشجوی کارشناسی ارشد، کارشناسی ارشد مطالعات زنان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات
- ۲- استادیار جامعه‌شناسی، گروه مطالعات زنان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات
- ۳- استادیار جامعه‌شناسی، گروه مطالعات زنان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات

امروزه، شهرها مهم‌ترین اجتماعات انسانی‌اند که در آن تعاملات و ارتباطات مختلف انسان‌ها، طبیعت، صنایع، کالا و خدمات به شکل پیچیده‌ای به هم پیوند خورده و زندگی اجتماعی نیازمند مناسبات حقوقی نظام‌مند در میان افراد و گروه‌های مختلف جامعه شده است. از این‌رو، در اجتماعات شهری شاخه‌ای علمی به نام «حقوق شهروندی» شکل گرفته است که به بررسی روابط میان مردم شهر، وظایف، و مسئولیت‌های شهروندان در قبال یکدیگر، محیط شهری و دولت یا قوای حاکم و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه آن بر عهده مدیران شهری و قوای حاکم است می‌پردازد (حاج‌زاده و منصور، ۱۳۹۲). در این میان طرح مباحثی اشتقاقی همچون حقوق شهری و حقوق شهروندی از جمله موضوعاتی است که می‌تواند در افزایش کیفیت زندگی، تعامل مناسب شهر نشینان و شفافیت روابط میان آنها و نیز با نهادها و ساختارهای مختلف موجود شهر اهمیت فراوانی داشته باشد. این موضوع بویژه در کشورهای درحال توسعه همچون ایران که نسبت شهرنشینی بسیار بالایی دارند، باید از جایگاه بسیار مهمی از نگاه قوانین ملی و منطقه ای مانند قانون شهرداری ها برخوردار باشد (رکن الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۹۸). به دنبال رشد شهرنشینی، مفاهیم جدیدی مانند شهروندی<sup>۱</sup> و حقوق شهروندی<sup>۲</sup> وارد گفتمان سیاسی کشورها شده و حقوق و تکالیفی را متوجه جامعه و دولت کرده است. وجه تمایز انسان پیشامدرن به عنوان یک فرد «مکلف» از انسان پسامدرن به عنوان یک فرد «محق» است (محمدی فر و همکاران، ۱۳۹۶). بی تردید، شهروندی شاخصی کلیدی برای جوامع مدرن محسوب می‌شود و مهم‌تر آنکه شهروندی دارای مجموعه گسترده‌ای از حقوق و تکالیف مدنی، سیاسی و اجتماعی است که می‌تواند در عرصه شهر تبلور یابد (شیانی و زارع، ۱۳۹۷).

شهروندی وضعیتی است که حق افراد را برای برخورداری از حقوق و هم مسئولیت جمعی شهروندان را، که اداره با ثبات امور بر آن ها مبتنی است، به رسمیت شناخته (زارع شاه آبادی و همکاران، ۱۳۹۷) و دربرگیرنده برخی حقوق، وظایف، و مسئولیت‌هایی است که در عین حال مفاهیم تساوی، برابری، عدالت، و استقلال را نیز دربر می‌گیرد. دامنه و ماهیت شهروندی در هر زمان با در نظر گرفتن ابعاد به هم پیوسته‌ای همچون بافت محتوا، حوزه، و عمق قابل درک است. مفهوم غنی شهروندی فقط وقتی دست یافتنی است که موانع فراروی بستر اجرای آن مشخص شود و از بین برود (صفایی و ابراهیمی، ۱۳۹۶).

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 شده اند، می‌باشد. این سه نسل شامل حقوق مدنی و سیاسی، حقوق اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی و حقوق همبستگی می‌شوند. اصولاً حقوق شهروندی را میتوان مجموعه قواعدی تعریف نمود که بر روابط اشخاص در جامعه شهری حاکم است، از این رو، حقوق شهروندی که موضوع آن چگونگی روابط مردم شهر، حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و همچنین در برابر جامعه، اصول و هدفها و وظایف و روش انجام آن است را میتوان به عنوان اصولی دانست که برخاسته از حقوق اساسی کشور است. حقوق شهروندی به کلیه حقوقی گفته می‌شود که یک شهروند بر اساس قوانین و مقررات و ارزشهای مشترک در یک کشور از آن برخوردار است. این حقوق به ویژه در ارتباط با دولتمردان و در ارتباط با احاد جامعه مدنظر است که باید از طرف گروه نخست مورد رعایت و احترام قرار گیرد.

بنابراین موضوعی در بحث حقوق شهروندی و خواستگاه آن به میان می‌آید موضوع مطالبه‌گری اجتماعی است. مطالبه‌گری اجتماعی به این معناست که افراد جامعه با تعامل سازنده بتوانند مطالبات واقعی خود را به یک خواست عمومی تبدیل کرده و بدین ترتیب، نهادهای مسئول را وادار به واکنش منطقی کنند. در واقع مطالبه‌گری اجتماعی فرآیندی است که معلول اراده شهروندان در جهت تحقق اهداف عالی در حوزه‌های سلامت و رفاه اجتماعی است. مطالبه‌گری اجتماعی، اراده عمومی برای متقاعد کردن سازمانها و نهادهای اجتماعی به منظور احقاق حقوق شهروندی است که نه تنها به زیست بهتر اجتماعی کمک می‌کند، بلکه زمینه عدالت اجتماعی گسترده را نیز فراهم می‌آورد. این مفهوم را می‌توان از ابعاد مختلفی همچون سیاسی، اقتصادی، اجتماعی یا فرهنگی بازتعریف کرد. مطالبه‌گری اجتماعی به معنای رویارویی با نظام اجتماعی نیست، بلکه این مفهوم در ذیل حقوق شهروندی تعریف می‌شود (زنگنه و همکاران، ۱۳۹۷).

عمل مطالبه‌گری و نظارت شهروندان و بالاتر از آن اطلاع از راه‌ها و شیوه‌های آن همچون خونی می‌ماند که می‌تواند در شریان توسعه و آبادانی و ریشه کنی بسیاری از مشکلات و محرومیت‌های موجود در جامعه نقش ایفا نماید و اهمیت مسئله تا جایی است که روی دوم سکه مدیران توانمند و لایق وجود همین شهروندان و نخبگان با روحیه و انگیزه مطالبه‌گری، پرسشگری و مشارکت جو و با دغدغه احساس مسئولیت است. حال این سوال مطرح است که تحقق این امور با چه شیوه‌ها و روشهایی میسر خواهد بود و روش مطلوب کدام است؟ یکی از مسائل مهم در سیستم اداری کشور، سطح مطالبه‌گری کارکنان شاغل و یا حقوق شهروندی آنها است. کارکنان در سیستم اداری که در حال فعالیت هستند دارای حق و حقوقی می‌باشند که رسیدن به این حقوق و یا در اختیار قرار دادند آنها از اهمیت و ضرورت بالایی برخوردار است. همچنین مطالبه‌گری این حقوق از سوی کارکنان خود یک

1. Citizenship  
2. Citizenship rights

حق برای آنها است که شاید بسیاری از کارکنان از این موضوع آگاه نباشند. با توجه به این مباحث در این تحقیق به تحلیل جامعه شناختی مطالبه‌گری اجتماعی با تاکید بر حقوق شهروندی در بین کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور پرداخته می‌شود.

## ۲- پیشینه تحقیق

شبان (۱۳۹۹)، در پژوهشی با عنوان «نقش مطالبه‌گری از مسئولین در مدیریت راهبردی کشور»، به مفهوم و مبانی مطالعه‌گری می‌پردازد و بیان میکند که مطالبه داشتن و ابزار و پیگیری آن مطالبه‌گری نامیده می‌شود. مطالبه‌گری به دنبال کمال و آرمانگرایی میباشد. مطالبه‌گر می‌تواند به هر طیف یا گروه یا هر حزب و جریانی باشد. هدف مطالبه‌گری رسیدن به جامعه آرمانگرا و قانون مند است که مهمترین ویژگی در جامعه و حکومت منطبق بر اسلام می‌باشد، که همه افراد در آن جامعه دارای حقوق و جایگاهی یکسان می‌باشند. طبق قانون موجود در اکثر کشورها و کشور اسلامی ما مطالبه‌گری از مسئولین و افراد با جایگاه‌های مختلف، منعی در آن وجود ندارد. بلکه واجب شرعی و حکم الله است (امر به معروف و نهی از منکر) همچنین اکثر مسئولین بلند پایه آن را تایید و رهبری جمهوری اسلامی ایران نیز بارها آن را تاکید نموده اند. به واقع مطالبه‌گری سبب رونق در جامعه می‌شود. رونقی که اکثر مسائل اقتصادی، هنری، سیاسی و... را در برمی‌گیرد. مطالبه‌گری سبب می‌شود تا تمامی افراد جامعه، حس مشارکت‌پذیری در آنها تقویت شود و خود را نیز جزئی از بازوی نظارتی و شفاف‌سازی بدانند. زمانی که در جامعه مطالبه‌گری نهادینه شد، به صورت غیرقابل باوری جامعه به سمت رشد و تعالی میل می‌کند. رانت و فساد، دزدی، اختلاس و کم‌کاری در نهادهای مختلف (چه حکومتی، چه دیگر نهادها) به حداقل می‌رسد چون، مسئولین هر لحظه در حال رصد شدن توسط مخاطب خود هستند و کوچکترین لغزش مساوی است با درخواست مطالبه‌گری. نتایج تحقیق نشان میدهد که میان مدیریت راهبردی در کشور با مطالبه‌گری مردم و پاسخگویی توسط مسئولین در جامعه و حکومت مبتنی بر اسلام ارتباط معناداری وجود دارد. رضای و همکاران (۱۳۹۸)، طی یک بررسی در خصوص «عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی»، بیان می‌کنند 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. این پژوهش با هدف بررسی آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی در بین شهروندان شهر خورموج انجام شده است. این پژوهش که با روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته انجام گرفته، جامعه آماری آن شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن شهر خورموج در سال ۹۵ می‌باشند. حجم نمونه آن ۳۸۱ نفر است که با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شده‌اند. روایی و اعتبار به کمک آلفای کرونباخ و اعتبار صوری حاصل گردید و همچنین برای تحلیل نتایج داده‌های پژوهش از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد 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 وجود دارد. زنگنه و همکاران (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان «تحلیلی بر رابطه آگاهی از حقوق شهری بر شهروندی فعال (مطالعه موردی: مناطق ۱ و ۵ شهرداری مشهد)»، انجام دادند. این پژوهش با هدف تحلیل نقش آگاهی از حقوق شهری بر شهروندی فعال بین ساکنان دو منطقه ۱ و ۵ شهرداری مشهد انجام شده است. این تحقیق از نظر ماهیت جز تحقیقات همبستگی محسوب می‌شود. داده‌های مورد نیاز از دو روش اسنادی و پیمایشی گردآوری شده است. واحد پژوهش در این تحقیق فرد و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ برآورد گردیده است. داده‌های گردآوری شده از طریق پرسشنامه با استفاده از آزمونهای آمار توصیفی و استنباطی از جمله آزمون همبستگی، مقایسه میانگین‌ها و کای اسکوار و با به کارگیری نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج این تحقیق نشان میدهد که سطح آگاهی ساکنان منطقه ۱ شهرداری از حقوق شهری متوسط و در منطقه ۵ پایینتر از حد متوسط بوده و تفاوت میانگین در دو منطقه در حد معنی‌دار است. از دیگر نتایج تحقیق وجود یک رابطه معنی دار مثبت بین میزان آگاهی از حقوق شهری و مشارکت فعال آنها با نهادهای مدیریت شهری است. به این معنی که هر چه میزان آگاهی ساکنان از حقوق شهری بیشتر بوده است، مشارکت فعالتری با مدیریت شهری داشته‌اند، همچنین نتایج تحقیق بیانگر وجود رابطه مثبت معنی‌دار بین میزان آگاهی ساکنان از حقوق شهری و متغیرهای جنسیت، میزان درآمد و سطح تحصیلات و عدم وجود رابطه معنی‌دار بین دو متغیر سن و مدت اقامت ساکنان با متغیر وابسته است. پورا احمد و همکاران (۱۳۹۶) در مقاله‌ای وضعیت حقوق شهروندی در ارتباط با شهروندان با سازمان متروی شهر تهران را سنجش و ارزیابی کرده‌اند. با توجه به نتایج این پژوهش، بین سه متغیر مورد بررسی یعنی آگاهی از حقوق شهروندی و حقوق متقابل، مشارکت شهروندی، و عملکرد مترو رابطه معناداری وجود دارد، اما در زمینه سایر متغیرها معناداری مشاهده نشده است. بین جنس و شغل و تحصیلات با سه متغیر مورد بررسی یعنی آگاهی از حقوق شهروندی و حقوق متقابل، مشارکت شهروندی، و عملکرد مترو رابطه معناداری وجود ندارد و شهروندان فقط استفاده کنندگان مترو هستند و هیچ مشارکت اجتماعی و مالی در طرح مترو نداشته‌اند. بنابراین، احساس مسئولیت و تعهد آن‌ها در سطحی پایین قرار دارد و سازمان نیز در این زمینه از چیزی استقبال نکرده است. ابراهیم پور و باهنر (۱۳۹۵)، در مطالعه‌ای با مضمون «نقش مطالبه‌گری مردم در تحقق حکمرانی خوب»، بیان می‌کنند که مردم ابزارهدف توسعه هستند. اما قدرت، منابع و منافع آنها متفاوت است و چنانچه دولتی بخواهد کارآمد باشد باید نماینده و پاسخگویی همه آنان باشد. در حکمرانی خوب بین سه رکن اصلی دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی ارتباط نزدیکی وجود دارد. با ورود

شهروندان یا به مفهوم سازمان یافته تر آن جامعه مدنی، به عرصه تصمیم‌گیری و سیاستگذاری، جریان اداره کشور از یک نظام اقتدارگرا و آمرانه به فرایندی مردم‌سالار و مشارکتی تبدیل خواهد شد. آزادی‌های بیان، انجمن‌ها، گردهمایی‌های صلح‌آمیز و حق مشارکت در امور عام از جمله حقوقی هستند که امکان بسیج مردمی را برای برآوردن تغییرات مثبت فراهم می‌کند. حق مطالبه، دریافت و ارسال هرگونه معلومات و نظریات می‌باشد. نظریات را در اختیار نداریم و تمام دلایلی که مشکلی را که در صدد حل آن هستیم خلق کرده است را نمی‌دانیم. ما تنها و تنها می‌توانیم از دانش و خرد همگانی سود ببریم. بنابراین قبل از اینکه تصمیمی بگیریم باید به صدای همه گروهها منجمله به صدای افراد بهحاشیه رانده شده گوش بدهیم. لذا هدف اصلی این مقاله تعیین تاثیر مطالبه‌گری و پاسخ‌خواهی مردم بر تحقق یک حکمرانی خوب می‌باشد. چرا که بسیاری از متفکران و منتقدان سیاسی معتقدندخواست، اراده و همت هر ملتی عامل بسیار مهمی در اصلاح و بهبودحکومت(یابه طور کلی وضیت) کشورشان می‌باشد.براساس یافته‌های این مقاله تقویت صدای توده مردم به عنوان یک عامل سرعت بخش قوی برای تغییر عمل می‌کند وپتانسیل خوبی برای پاسخ‌گویی وحساس تر کردن موسسات عمومی دارد. تقویت اینصداها در محیطی که دولت به شکل ارایه کننده انحصاری خدمات فعالیت می‌کند بسیار با اهمیت می‌باشد. حسینی و دادفر (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان «بررسی جامعه‌شناختی عوامل موثر بر مشارکت اجتماعی مورد مطالعه شهروندان ۱۸\_۴۰ ساله شهرستان بروجرد»، انجام دادند. این تحقیق با طرح مساله کیفیت زندگی شهری و ضرورت بهره‌گیری از مشارکت مردمی در گذار از مشکلات زندگی شهری دنبال یافتن پاسخ این سوالات است که الگوی مشارکت مردمی در شورای شهر کدام است؟ آیا این نهاد مردمی از تمامی پتانسیل مشارکت شهروندان بهره‌مند است؟ و این مشارکت باتکیه بر توانمندی شهروندی صورت می‌پذیرد یا نه؟ و بالاخره اینکه این تشکل مردمی در برگیرنده تمامی طبقات مردم است یاخیر؟ در پاسخ به پرسشهای فوق و به منظور ترسیم الگوی مشارکت مردمی از نقطه نظر کیفی رابطه میان مشارکت و قدرت شهروندان به حجم نمونه ۳۳۸ نفر مورد بررسی قرار گرفت بدین منظور متغیر مشارکت به عنوان متغیر وابسته در دو بعد عینی و ذهنی مفهوم سازی شد و قدرت نیز در دو بعد عینی شامل پایگاه اقتصادی - اجتماعی و بعد ذهنی تحت عنوان احساس بی‌قدرتی با استفاده از مقیاس نیل و سیمین به عنوان متغیر مستقل مورد سنجش قرار گرفت در راستای تحلیل‌های استنباطی و از موعن سوالات کلی و جزئی تحقیق بایه‌گیری از مدل اماری همبستگی پیرسون همبستگی دو رشته‌ای از موعن فرضیات انجام شد بر مبنای نتایج بدست آمده رابطه معنادار بین دو متغیر پایگاه اقتصادی و اجتماعی و میزان مشارکت افراد در انتخابات شورای شهر وجود دارد به گونه‌ای که با بالا رفتن پایگاه اقتصادی اجتماعی میزان مشارکت کاهش خواهد یافت. پورتا و همکاران (۲۰۱۱)، پژوهشی با عنوان «دانش و نگرش نسبت به حقوق شهروندی» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین آگاهی و دانش شهروندی افراد چهارده ساله کشورهای مورد مطالعه تفاوت چندانی وجود نداشته است، اما در نگرش‌ها، دامنه تغییرات بین کشورها بیشتر بوده است. امیلی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷)، پژوهشی با عنوان «مطابسه‌گری اجتماعی، حمایت‌های اجتماعی و پریشانی روانی در میان زنان کم درآمد» انجام دادند. در این پژوهش ارتباط بین مطالبات اجتماعی و پریشانی روانشناختی در زنان کم درآمد را بررسی کرده‌اند. آنها استدلال می‌کنند که ادراک مطالبات بیش از حد اجتماعی می‌تواند از نظر روانشناختی ناراحت کننده باشد و میزان پیش‌بینی خواسته‌های اجتماعی در طی ۲ سال را مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج تحقیق چندین الگوی مهم را نشان می‌دهد. اول، خواسته‌های عاطفی، اما نه ابزاری، به طور مثبت با پریشانی روانشناختی همراه است. ثانیاً، حمایت‌های عاطفی و ابزاری بیشتر از نیازهای عاطفی با پریشانی روانشناختی مرتبط هستند. سوم، حمایت عاطفی اثرات نامطلوب خواسته‌های عاطفی را از بین می‌برد. سرانجام، سایر عوامل استرس‌زای مزمن، از جمله مشکلات اقتصادی، مشکلات محله‌ای و نابسامانی خانوار، بیشتر از خواسته‌های اجتماعی با ناراحتی روانی مرتبط هستند.

### ۳- روش تحقیق

روش تحقیق مجموع‌های از قواعد، ابزار و راه‌های معتبر (قابل اطمینان) و نظام یافته برای بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۸۷). در تحقیقات به طور کلی ۳ هدف کاربردی (حل کردن یک مشکل متداول و معمول در محیط کار)، توسعه‌ای (افزایش دانش در خصوص متغیرهای موجود) و بنیادی (کشف دانش جدید) وجود دارد (دانایی فرد، همکاران، ۱۳۸۷). از آنجا که در تحقیق حاضر به دنبال بررسی مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور می‌باشد جهت گیری‌اش کاربردی است. از طرفی استراتژی‌های تحقیق به چند دسته تقسیم می‌شود که از جمله می‌توان به پژوهش پیمایش (توصیف نگرش‌ها، افکار، رفتارها یا خصیصه‌های جامعه به کمک سنجش نمونه)، پژوهش همبستگی (بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق) اشاره کرد (دانایی فرد، همکاران، ۱۳۸۷). از آنجا که در این تحقیق محقق قصد دارد تا با توزیع پرسشنامه در میان بخشی از کارکنان، وضعیت کلی آن‌ها را توصیف و به جامعه آن‌ها تعمیم دهد، لذا استراتژی این تحقیق پیمایشی است. همچنین از آنجا که برای آزمون فرضیات اصلی و فرعی تحقیق به دنبال بررسی تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تحقیق می‌باشد؛ لذا در این پژوهش از استراتژی همبستگی استفاده شده است. بعلاوه شیوه جمع‌آوری اطلاعات نیز به سه دسته کتابخانه‌ای، میدانی و آزمایشگاهی تقسیم می‌شود (دانایی فرد، همکاران، ۱۳۸۷). مبانی نظری این تحقیق که به کمک

روش کتابخانه‌ای و با ابزار مقالات و کتاب‌ها و سایت‌ها و... بدست آمد. همچنین داده‌های مورد نیاز برای آزمون فرضیات تحقیق نیز به کمک روش میدانی و با ابزار پرسشنامه بدست آمد.

در این تحقیق برای جمع آوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها، از شرکت مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور که به عنوان نمونه انتخاب شده اند پرسشنامه ای پخش و بعد از تکمیل جمع آوری می شود. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت تنظیم شده است. این طیف از پنج قسمت مساوی تشکیل شده است و محقق متناسب با موضوع تعدادی پاسخ در اختیار پاسخگو قرار می دهد تا گرایش خود را در باره آن مشخص نماید این طیف از گرایش خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم تشکیل می شود که سوالات آن در قالب شش بخش دسته بندی گردیده است؛ که در جدول ۱ ارتباط سوالات با هر یک از متغیرهای پژوهش نشان داده شده است.

#### جدل ۱. ارتباطات سوالات با گویه های پژوهشی

شاخص‌ها	تعداد سوالات	آماره آلفای کرونباخ
مطالبه‌گری اجتماعی	۱۳ سوال	۰/۷۹۳
حقوق شهروندی	۱۰ سوال	۰/۸۲۷
مسئولیت‌پذیری	۸ سوال	۰/۸۵۲

#### ۴. یافته های پژوهشی

اگر محققی اعتبار و روایی داده‌های خود را نداند نمی‌تواند نسبت به آنچه که به دست آورده است و نتیجه‌گیری‌هایش زیاد مطمئن باشد. (خاکی، ۱۳۹۴) پیش از اطمینان نهایی به ابزارهای اندازه‌گیری و بکارگیری آنها در مرحله‌ی اصلی جمع‌آوری داده‌ها، ضرورت دارد که پژوهشگر از طریق علمی، اطمینان نسبی لازم را نسبت به روا بودن بکارگیری ابزار موردنظر و معتبر بودن آن پیدا کند. مقصود از روایی آن است که آیا ابزار اندازه‌گیری می‌تواند ویژگی و خصیصه‌ای که ابزار برای آن طراحی شده است را اندازه‌گیری کند یا خیر؟ موضوع روایی از آن جهت اهمیت دارد که اندازه‌گیری‌های نامناسب و ناکافی می‌تواند هر پژوهش علمی را بی‌ارزش و ناروا سازد. (خاکی، ۱۳۹۴). با توجه به پرسشنامه تدوین شده که بر اساس سوالات پژوهش‌های قبلی بوده است لذا روایی سوالات با ارزیابی نظرات ۲۰ نفر از خبرگان مورد ارزیابی به روش لائوشه قرار گرفته که کلیه سوالات مورد تایید واقع گردید. با توجه به مقادیر بدست آمده نشان داده شد که روایی سوالات مورد تایید می باشد.

جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگراف-اسمیرنوف استفاده شده است، فرض صفر در این آزمون می گوید که داده‌ها از یک توزیع نرمال برخوردار هستند. از نظر آماری داریم

#### جدل ۲. آزمون نرمال بودن اطلاعات

##### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
مطالبه‌گری	.370	263	.125	.967	263	.243
حقوق شهروندی	.516	263	.215	.953	263	.164
مسئولیت‌پذیری	.247	263	.172	.966	263	.213

با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری داده‌ها بیشتر از ۰/۰۵ است لذا فرض یک رد و فرض صفر را نمی‌توان رد کرد. نتایج نشان می‌دهند که داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند؛ به عبارتی دیگر توزیع نمونه مورد نظر نرمال می‌باشد، و برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های پارامتری استفاده می‌گردد.

#### ۴-۱- فرضیه اول تحقیق

«میان آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.»

لذا فرضیه‌های آزمون بصورت زیر مطرح می شوند:

H<sub>0</sub>: میان آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.

H<sub>1</sub>: میان آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح  $0/05$  معنی دار است ( $0/05 < \text{سطح معناداری}$ ). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی فرضیه اول

فرضیه اول		حقوق شهروندی	
Pearson's rho	مطالبه‌گری اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۴۸۳
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از  $0/05$  رابطه آماری معنی داری بین دو متغیر آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور وجود دارد. به عبارت دیگر آگاهی از حقوق شهروندی بر سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور تاثیرگذار است. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین آگاهی از حقوق شهروندی و سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کشور ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. از سویی دیگر ضریب همبستگی بین آگاهی از حقوق شهروندی بر سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل برابر  $0/483$  است که نشان می‌دهد همبستگی قوی بین آگاهی از حقوق شهروندی بر سطح مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل وجود دارد.

#### ۴-۲- فرضیه دوم تحقیق

« میان سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی رابطه معناداری وجود دارد.»

لذا فرضیه‌های آزمون بصورت زیر مطرح می‌شوند:

$H_0$ : میان سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : میان سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی رابطه معناداری وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح  $0/05$  معنی دار است ( $0/05 < \text{سطح معناداری}$ ). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی فرضیه دوم

فرضیه دوم		سن کارکنان	
Pearson's rho	حقوق شهروندی	ضریب همبستگی	۰/۳۷۲
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از  $0/05$  رابطه آماری معنی داری بین دو متغیر سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد. به عبارت دیگر سن کارکنان بر میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران تاثیرگذار است. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی کشور ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. از سویی دیگر ضریب همبستگی بین سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در

سازمان بهزیستی تهران برابر ۰/۳۷۲ است که نشان می‌دهد همبستگی نسبتاً قوی بین سن کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد.

#### ۴-۳- فرضیه سوم تحقیق

« میان سطح تحصیلات کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی رابطه معناداری وجود دارد.»

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان سطح تحصیلات کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین سطح تحصیلات کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح ۰/۰۵ معنی دار است (۰/۰۵ < سطح معناداری). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون همبستگی فرضیه سوم

فرضیه سوم		سطح تحصیلات کارکنان	
Pearson's rho	حقوق شهروندی	ضریب همبستگی	۰/۵۳۹
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از ۰/۰۵ رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر سطح تحصیلات کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد. به عبارت دیگر سطح تحصیلات کارکنان بر میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران تأثیرگذار است. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین سطح تحصیلات کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. از سویی دیگر ضریب همبستگی بین سطح تحصیلات کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران برابر ۰/۵۳۹ است که نشان می‌دهد همبستگی نسبتاً قوی بین سطح تحصیلات کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد.

#### ۴-۴- فرضیه چهارم تحقیق

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان وضعیت تاهل کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین وضعیت تاهل کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح ۰/۰۵ معنی دار است (۰/۰۵ < سطح معناداری). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. نتایج آزمون همبستگی فرضیه چهارم

فرضیه چهارم		وضعیت تاهل	
Pearson's rho	حقوق شهروندی	ضریب همبستگی	۰/۰۲۳
		سطح معناداری	۰/۱۲۵
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از ۰/۰۵ رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر وضعیت تاهل کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود ندارد. بنابراین فرض یک رد و فرض صفر را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین وضعیت تاهل کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود ندارد.

#### ۴-۵- فرضیه پنج تحقیق

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح  $0.05$  معنی‌دار است ( $0.05 < \text{سطح معناداری}$ ). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸. نتایج آزمون همبستگی فرضیه پنجم

فرضیه پنج		سطح مسئولیت‌پذیری	
Pearson's rho	حقوق شهروندی	ضریب همبستگی	۰/۴۲۵
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از  $0.05$  رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد. به عبارت دیگر سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان بر میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران تأثیرگذار است. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

از سویی دیگر ضریب همبستگی بین سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران برابر  $0.425$  است که نشان می‌دهد همبستگی نسبتاً قوی بین سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد.

#### ۴-۶- فرضیه شش تحقیق

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان سن کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین سن کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح  $0.05$  معنی‌دار است ( $0.05 < \text{سطح معناداری}$ ). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۹ ارائه شده است.

جدول ۹. نتایج آزمون همبستگی فرضیه شش

فرضیه شش		سن کارکنان	
Pearson's rho	مطالبه‌گری اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۳۲۸
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از  $0.05$  رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر سن کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد. به عبارت دیگر سن کارکنان بر سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران تأثیرگذار است. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین سن کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. از سویی دیگر ضریب همبستگی بین سن کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران برابر  $0.328$  است که نشان می‌دهد همبستگی نسبتاً قوی بین سن کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی کشور وجود دارد.



#### ۴-۷- فرضیه هفت تحقیق

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان سطح تحصیلات کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین سطح تحصیلات کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح  $0/05$  معنی دار است ( $0/05 <$  سطح معناداری). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰. نتایج آزمون همبستگی فرضیه هفت

فرضیه هفت		سطح تحصیلات کارکنان	
Pearson's rho	مطالبه‌گری اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۴۷۳
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از  $0/05$  رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر سطح تحصیلات کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد. به عبارت دیگر سطح تحصیلات کارکنان بر سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران تاثیرگذار است. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین سطح تحصیلات کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. از سویی دیگر ضریب همبستگی بین سطح تحصیلات کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران برابر  $0/473$  است که نشان می‌دهد همبستگی نسبتاً قوی بین سطح تحصیلات کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی کشور وجود دارد.

#### ۴-۸- فرضیه هشت تحقیق

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان وضعیت تاهل کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین وضعیت تاهل کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح  $0/05$  معنی دار است ( $0/05 <$  سطح معناداری). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۱۱ ارائه شده است.

جدول ۱۱. نتایج آزمون همبستگی فرضیه هشت

فرضیه هشت		وضعیت تاهل	
Pearson's rho	مطالبه‌گری اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۰۸۲
		سطح معناداری	۰/۲۱۴
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از  $0/05$  رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر وضعیت تاهل کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود ندارد. بنابراین فرض یک رد و فرض صفر را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین وضعیت تاهل کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود ندارد.

#### ۴-۹- فرضیه نهم تحقیق

که در آن  $\rho$  مقدار ضریب همبستگی میان سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران در نظر گرفته شده است. برای بررسی همبستگی بین سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و سطح مطالبه‌گری اجتماعی آنان در سازمان بهزیستی تهران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. این مقادیر در سطح  $0/05$  معنی دار است ( $0/05 <$  سطح معناداری). نتایج تحلیل نرم افزار در جدول ۱۲ ارائه شده است.

جدول ۱۲. نتایج آزمون همبستگی فرضیه نهم

فرضیه نهم		سطح مسئولیت‌پذیری	
Pearson's rho	مطالبه‌گری اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۵۶۴
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		تعداد	۲۶۴

نتایج نشان می‌دهند که با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای بزرگتر از ۰/۰۵ رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران وجود دارد. به عبارت دیگر سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان بر میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران تاثیرگذار است. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک را نمی‌توان رد کرد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. از سویی دیگر ضریب همبستگی بین سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی تهران برابر ۰/۵۶۴ است که نشان می‌دهد همبستگی نسبتاً قوی بین سطح مسئولیت‌پذیری کارکنان و میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی در سازمان بهزیستی کشور وجود دارد.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

مطالبه‌گری اجتماعی یک مفهوم و کارکرد اجتماعی است و می‌توان این مفهوم را از مناظر مختلفی همچون سیاسی، اقتصادی، اجتماعی یا فرهنگی بازتعریف کرد. مطالبه‌گری اجتماعی به معنای رویارویی با نظام اجتماعی نیست بلکه این مفهوم در ذیل حقوق شهروندی تعریف می‌شود بدیهی است که نخستین گام برای مطالبات اجتماعی، فراهم کردن کانتکس و زمینه‌ای است که شهروندان امکان گفت‌وگوی سازنده داشته باشند و از سوی دیگر بتوانند روحیه پرسشگری و تفکر انتقادی‌شان را در عرصه‌های عمومی بازگو کنند. متأسفانه شهروندان جامعه ما بشدت دچار بی‌تفاوتی اجتماعی هستند و نسبت به مسائل و آسیب‌های اجتماعی هیچ گونه واکنشی از خود نشان نمی‌دهند که این نادیده انگاری نشان از میزان پایین مطالبه‌گری اجتماعی دارد و این بی‌عاطفگی اجتماعی تبدیل به فرهنگ غالب در جامعه شده و به سختی می‌توان این فرهنگ را تغییر داد. گفتنی است زمانی افراد جامعه دچار بی‌تفاوتی اجتماعی می‌شوند که افکار عمومی احساس می‌کند تأثیری در روند امور یا حل مسأله ندارد به عبارتی بین کنشگری اجتماعی و حل معضلات عمومی رابطه معنا دار و منطقی وجود ندارد و در این شرایط افراد جامعه به‌عنوان ناظران بی‌طرف از سعی و تلاش خود می‌کاهدند و دچار نوعی درماندگی آموخته شده می‌شوند.

مطالبه‌گری اجتماعی به این معناست که افراد جامعه با تامل سازنده بتوانند مطالبات واقعی خود را به یک خواست عمومی تبدیل کرده و بدین ترتیب نهادهای مسئول را وادار به واکنش منطقی کنند در واقع مطالبه‌گری اجتماعی فرآیندی است که معلول اراده شهروندان بوده به گونه‌ای که خیر عمومی انعکاس منطقی کنشگری اجتماعی باشد. مطالبات اجتماعی کمتر احتمال دارد که در قالب کنشگری فردی محقق شود زیرا این مفهوم باید در قالب تشکیل اصناف، تشکل، انجمن‌ها یا سدیکاها محقق شود لذا پیش نیاز تحقق مطالبات اجتماعی اقدام از طریق سازمان‌های واسطه یا مردم نهاد است؛ در واقع هر کدام از این نهادهای مدنی، طیف بزرگی از افراد جامعه را نمایندگی می‌کنند. کنش جمعی نه تنها از هزینه‌ها و پیامدهای منفی مطالبه‌گری فردی می‌کاهد بلکه به شکل قدرتمندتری وارد حوزه گفت‌وگو و چانه زنی خواهد شد. به عبارتی مطالبات اجتماعی اگر به شکل فردی و جزیره‌ای پیگیری شود نه تنها به نتیجه مطلوبی منجر نمی‌گردد بلکه تجربیات ناخوشایند در گذشته باعث می‌شود که افراد جامعه مسئولیت‌پذیری‌شان را از دست داده و دچار نوعی بی‌تفاوتی اجتماعی شوند لذا تقویت فراخوان‌ها، تشکیل انجمن‌ها و وجود احزاب به معنای واقعی از عوامل زمینه‌سازی است که فرهنگ مطالبه‌گری جامعه را افزایش می‌دهد.

یکی از آفت‌های اجتماعی که به ایجاد نظام‌های سلطه منجر می‌شود فقدان گفت‌وگو در جامعه و نداشتن تفکر انتقادی در رابطه با موضوعات مختلف اجتماعی است. گفتنی است که رشد و پرورش تفکرات انتقادی افراد جامعه را از حالت انزوا و انفعال بیرون آورده و به آنها توانایی مضاعفی در حل مسائل اجتماعی می‌بخشد زیرا پذیرش الگوهای از پیش تعیین شده ناکارآمد، ناخواسته کمک به حفظ وضعیت نابسامان خواهد کرد. گفتنی است که مطالبه‌گری اجتماعی به معنای رفتارهای خشونت‌آمیز یا برعکس، سکوت در برابر نابسامانی‌های اجتماعی نیست بلکه ما باید کنشگری هوشمند، منطقی و دموکراتیک باشیم تا بتوانیم در سایه نظام اجتماعی، در اصلاح و حل مسائل اجتماعی سهم برجسته‌ای داشته باشیم در واقع مسئولیت‌پذیری و مطالبه‌گری اجتماعی دو مؤلفه مهم و زیربنایی برای توسعه همه جانبه و رفاه اجتماعی است.

مطالبه‌گری به طور کلی بر دو شیوه سازماندهی شده، رسمی و ساختار یافته و بالعکس فردی، غیر رسمی و خود جوشانه صورت می‌پذیرد. یکی از مهمترین ظرفیتها و کارکردها در این امر رسانه‌ها می‌باشند و در انواع شکل‌های مختلف آن مثل

مطبوعات، سایتها و پایگاه‌های خبری و تحلیلی، صدا و سیما و... بروز می‌یابند. رسانه‌ها می‌توانند هم محلی جهت آموزش شهروندی جهت آشنایی با حقوق شهروندی و راهها و شیوه‌های مطالبه‌گری باشند و هم خود به تنهایی از ارکان اصلی در این مسیر جهت مبارزه با فقر، فساد و تبعیض در جامعه و چشم‌ناظر مردم و کارشناسان فن و نخبگان در جهت ارائه راهکارهای کارشناسانه، پیشگیری و کمک به رفع مشکلات جامعه و بی‌کفایتی سیستم مدیریتی باشند.

در این تحقیق به بررسی و تحلیل جامعه‌شناختی مطالبه‌گری اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی تهران و همچنین ارزیابی میزان آگاهی آنها از حقوق شهروندی پرداخته شد. نتایج نشان می‌دهد که میزان آگاهی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی از حقوق شهروندی در سطح پایینی است و آنها آگاهی کافی و مناسبی از حقوق شهروندی خود ندارند. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق حاجی زاده و منصوری (۱۳۹۲)، همسو است. آنها در تحقیق خود به بررسی و سنجش میزان آگاهی‌های عمومی به حقوق شهروندی در استان خراسان شمالی پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی خود متوسط و تا حدودی ضعیف است. همچنین نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین تحصیلات و سن با آگاهی از حقوق شهروندی وجود دارد. بنابراین می‌توان گفت که نتایج تحقیق حاضر با تحقیق حاجی زاده و منصوری (۱۳۹۲) همسو است.

تحقیق حسین آبادی و زنگنه (۱۳۹۶) نیز به نتایجی رسیده است که نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد. آنها در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین متغیرهای جمعیت‌شناختی و میزان آگاهی از حقوق شهروندی وجود دارد.

همچنین احقر و علی محمدی (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان «شهروندان، حقوق شهروندی و مشارکت» به بررسی میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی و تاثیر آن بر میزان مشارکت آنها در مساوول اجتماعی و سیاسی پرداختند. نتایج آنها نشان داد که سطح آگاهی‌های عمومی به حقوق شهروندی در بین شهروندان متوسط است و رابطه معناداری بین سطح تحصیلات و میزان آگاهی از حقوق شهروندی پیدا کردند. این نتیجه با نتایج تحقیق حاضر همسو است و مطابقت دارد.

رضاپور و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر آگاهی شهروندان از مفهوم حقوق شهروندی» نشان دادند که بین متغیرهای زمینه‌ای مانند سن، تحصیلات، جنسیت و... با آگاهی از حقوق شهروندی رابطه معناداری وجود ندارد. این نتیجه با نتایج تحقیق حاضر مطابقت ندارد. اما نتیجه تحقیق ایشان در خصوص میزان آگاهی شهروندان با نتایج تحقیق حاضر همسو است چرا که ایشان نشان دادند که میزان آگاهی از حقوق شهروندی در سطح پایینی قرار دارد.

## مراجع

۱. رکن الدین افتخاری، عبدالرضا؛ درویشی، هدایت؛ رحمانی، بیژن؛ صرافی، مظفر؛ (۱۳۹۸)، «تحلیل عوامل مؤثر در طراحی سناریوهای توسعه فضایی مبتنی بر مناطق روستایی مورد مطالعه: منطقه سه آمایش سرزمین»، برنامه ریزی و آمایش فضا، پاییز ۱۳۹۸، دوره بیست و سوم - شماره ۳ علمی-پژوهشی /ISC (۲۲)، صفحه - از ۱۲۵ تا ۱۴۶.
۲. رفیعی، حسن؛ مدنی، سعید؛ وامقی، مروثه. (۱۳۸۷)، «مشکلات اجتماعی در اولویت ایران»، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ۹، شماره ۱ و ۲.
۳. زارع، ذکریا و ملک‌پور، فاطمه، ۱۳۹۵، بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر آگاهی از حقوق شهروندی در بین شهروندان شهر سنج، فصل‌نامه علمی پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی، دوره ۱۱، ش ۴۴، صص ۱۶۱-۱۸۰.
۴. زنگنه، یعقوب؛ هنرمزنی علمداری، نیلوفر؛ زنگنه، مهدی (۱۳۹۷)، «تحلیلی بر رابطه آگاهی از حقوق شهری بر شهروندی فعال (مطالعه موردی: مناطق ۱ و ۵ شهرداری مشهد)»، برنامه‌ریزی و آمایش فضا، دوره ۲۲، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۷.
۵. زارع شاه آبادی، اکبر و همکاران (۱۳۹۷)، «سنجش میزان آگاهی دانشجویان دانشگاه یزد از حقوق و وظایف شهروندی: درک احساس هویت جمعی»، مطالعات ملی، دوره ۱۹، ش ۲ (پیاپی ۷۴)، صص ۹۷-۱۸۰.
۶. سجادی، سید مهدی (۱۳۸۴)، «چالش‌های تربیت مدنی در نظام آموزشی و پرورش جمهوری اسلامی ایران»، پژوهش‌نامه مبانی تعلیم و تربیت، اسفند ۱۳۸۴، سال ششم - شماره ۲ علمی-پژوهشی /ISC (۱۸)، صفحه - از ۱۴۳ تا ۱۶۰.
۷. سکاران، اوما، (۱۳۸۸)، «روشهای تحقیق در مدیریت»، ترجمه: محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ دوم، ۱۳۸۸.
۸. سام آرام، عزت‌اله و برزگر پاریزی، فاطمه، ۱۳۹۵، بررسی احساس برخورداری از حقوق شهروندی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن در بین جوانان ۱۵-۲۹ ساله شهر سیرجان، برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، دوره ۷، ش ۷، صص ۷۵-۱۱۶.
۹. شارع پور، محمود؛ علیوردی نیا، اکبر؛ شعبانی، مریم. (۱۳۹۵)، «بررسی میزان آگاهی از حقوق و مسئولیت‌های شهروندی نسبت به امور شهری و عوامل اجتماعی مرتبط آن»، فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال ششم، شماره ۱۸-۲۲.
۱۰. شعبانی، احمد و سلیمانی، محمد. (۱۳۸۷)، «سنجش و رتبه‌بندی سطح سرمایه اجتماعی در استان‌های کشور»، دو فصلنامه علمی-تخصصی مطالعات اقتصاد اسلامی، سال ۲، شماره ۲: ۹۵-۱۱۹.
۱۱. شهبازی، مظفرالدین و ابراهیمی، سیده مریم. (۱۳۹۲)، «بررسی آگاهی زنان از حقوق و تکالیف شهروندی و عوامل اجتماعی مرتبط با آن (مطالعه موردی معلمان زنان شهرستان ابهر)»، فصلنامه دانش انتظامی زنجان، سال دوم، شماره ۶.

۱۲. شبانی، ملیحه و داودوندی، طاهره. (۱۳۸۹)، «تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان»، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره ۵.
۱۳. شهریار، اکبر، ۱۳۹۶، ابهامات و موانع قانونی حقوق شهروندی، مجله قانون یار، دوره ۴، ش ۴، صص ۱۰۹-۱۳۰.
۱۴. شبانی، محمد (۱۳۹۹)، «نقش مطالبه‌گری از مسئولین در مدیریت راهبردی کشور»، کنفرانس ملی مؤلفه‌های تمدن‌ساز در بیانیه گام دوم انقلاب، مشهد، پاییز ۱۳۹۹.
۱۵. شبانی، ملیحه و زارع، حنا (۱۳۹۷)، «شهروندی شهری: حقوق و تکالیف شهروندان در شهر تهران»، برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، دوره ۹، ش ۳۴، صص ۹۵-۱۳۶.
۱۶. صفایی، ابراهیم و ابراهیمی، جعفر (۱۳۹۶)، «مقایسه نگرش کارکنان و زندانیان زندان خلخال نسبت به حقوق شهروندی»، مطالعات جامعه‌شناسی، دوره ۹، ش ۳۴، صص ۶۹-۹۰.
۱۷. صادقی شاهدانی، مهدی و مقصودی، حمیدرضا. (۱۳۸۹)، «سنجش سرمایه اجتماعی استان‌های کشور با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی»، فصلنامه دانش سیاسی، سال ۶، شماره ۲: ۱۳۹-۱۷۶.
۱۸. صرافی، مظفر و عبداللهی، مجید، ۱۳۸۷، تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور، مجله پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۰، ش ۶۳، صص ۱۱۵-۱۳۴.
19. Atory, M. (2012). Active citizenship, the Right to participate, European Commission.
20. Donison, J. I., (2002) Personal empowerment, efficacy and environmental characteristics. Journal of Educational Administration, VOL 40 ISS: 1, PP67-86.
21. Darmanin, M. (2011). Active Citizenship for a Better European Society, European Economic and Social Committee. Hoskins, B., Jesinghaus, J., Mascherini, M., Munda, G., Nardo, M., Saisana, M., Van Nijlen, D., Vidoni D., Villalba, E. (2006). Measuring Active Citizenship in Europe, Institute for the Protection and Security of the Citizen, European commission.
22. Emily, C., Perry, R., and Murata, A. (2007). How should research contribute to instructional improvement: The case of lesson study. Educational Researcher 35(3), 3-14.
23. Hashemi, S. M., Hemmati, M. and Esmaeilzadeh, H. (2009). Citizenship Rights and Participatory Development, Legal Research, Fall and Winter, 2009, 50. [in Persian]
24. Macklin, A., 2014, Citizenship Revocation, the Privilege to Have Rights and the Production of the Alien, Queen's LJ, 40:1, 1-54.
25. Mascherini, M., R., Manca, A. R., Hoskins, B. (2009). the Characterization of Active Citizenship in Europe, GRC Scientific and Technical Reports, European Commission, Research Centre Institute for the Protection and Security of the Citizen.
26. Lunn Brownlee, J., Scholes, L., Walker, S., Eva Johansson, E. (2016). Critical Values Education in the Early Years: Alignment of teachers' personal epistemologies and practices for active citizenship, Teaching and Teacher Education 59 (2016), 261e273
- Lewis, C. (2003). Lesson Study: A Handbook of Teacher-Led Instructional Change. Philadelphia, PA: Research for Better Schools. 61(5), 18-23.
27. Othman, R., Ishak, I. F., Arif, S. M. M. and Abdol, N, (2014), "Influence of Audit Committee Characteristics on Voluntary ethics Disclosure", Procedia - Social and Behavioral Sciences, 145, PP. 330 - 342.
28. Porta, N.S, Malkhazova, S. M. & E. P. Romanova (2011), Knowledge and attitude towards citizenship rights, Routledge, London and Newyork pp 43-53.