

## سنجش و ارزیابی وضعیت حقوق شهروندی در رابطه شهروندان با سازمان متروی شهر تهران

احمد پوراحمد- استاد جغرافیا، دانشگاه تهران

امین صفدری مولان\* - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران  
راضیه تیموری - دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه تبریز، مدرس مدعو دانشگاه تبریز

تأیید نهایی: ۱۳۹۵/۰۷/۰۴

پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۱۰/۳۰

### چکیده

یکی از مشکلات بزرگ شهرهای ایران نابسامانی ترافیکی و حمل‌ونقل، ناآگاهی شهروندان از مقررات و قوانین و رعایت‌نکردن آن و همچنین رعایت‌نکردن حقوق شهروندان از سوی سازمان‌های مربوط به حمل‌ونقل از جمله مترو یا نبود قوانین در این زمینه است. یکی از نشانه‌های جامعه پایدار، رعایت حقوق شهروندی است و شهروندان و سیستم حمل‌ونقل شهری حقوقی متقابل نسبت به هم دارند. در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی وضعیت حقوق شهروندی در رابطه با سازمان مترو است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و با روش توصیفی-تحلیلی و به صورت پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری شامل استفاده‌کنندگان از مترو در شهر تهران است. 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 استفاده‌کنندگان 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. در پایان پژوهش، در راستای تدوین حقوق و قوانین شهروندی و حقوق متقابل آن‌ها با سازمان مترو، راهکارهایی ارائه شده است.

واژه‌های کلیدی: تهران، حقوق شهروندی، شهروند، مترو، مشارکت.

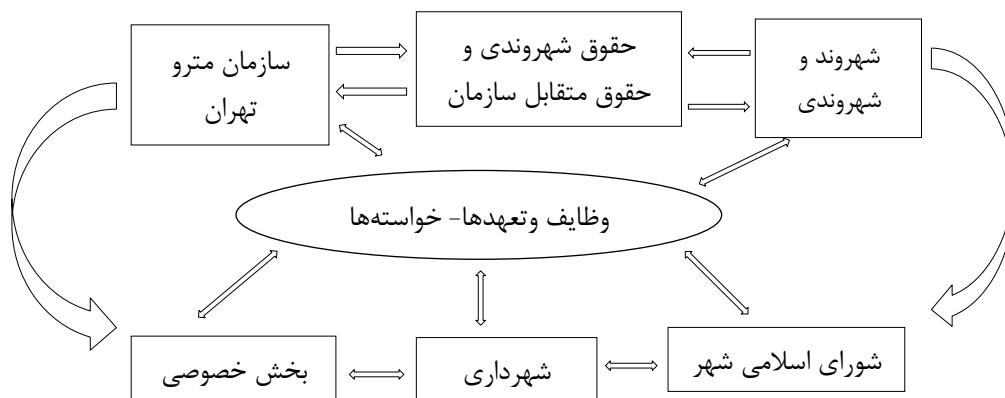
## مقدمه

شهرها به‌عنوان موتورهای رشد و توسعه اجتماعی، پتانسیلی باورنکردنی دارند که بی‌شک به آن توجه می‌شود (لوییس و مویج، ۲۰۰۵: ۵۰)؛ به‌طوری‌که توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهم‌ترین پدیده‌های دوران اخیر به‌شمار می‌آید. حمل‌ونقل شهری یکی از مهم‌ترین مسائل کلان‌شهرهای ایران است و علی‌رغم اهمیت این سیستم در کلان‌شهرهای ایران، یکی از مشکلات بزرگ در نابسامانی ترافیکی و حمل‌ونقل، ناآگاهی شهروندان از مقررات و قوانین و رعایت‌نکردن آن و همچنین رعایت‌نکردن حقوق شهروندان از سوی سازمان‌های مربوط به حمل‌ونقل از جمله مترو یا نبود قوانین در این زمینه است.

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

رعایت‌نکردن حقوق و تکالیف شهروندان و همچنین رعایت‌نکردن حقوق سازمان‌های مرتبط با حمل‌ونقل شهری از جمله مترو از سوی شهروندان به اعتقاد یا بی‌اعتقادی، رعایت یا عدم رعایت و آگاهی یا بی‌اطلاعی مردم از حقوق شهروندی مربوط است.

آگاهی شهروندی به‌معنی شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان است. آگاهی از حقوق شهروندی موجب می‌شود مشارکت شهروندان در امور شهری پایدار، استمرار و مسئولیت‌پذیری بیشتری داشته باشد و مفیدتر باشد. شناخت امکانات موجود در سطح شهر برای رفاه شهروندان، آشنایی با وظایف، اهداف و مأموریت‌های شهرداری و نیز آشنایی با وظایف هر یک از واحدهای زیرمجموعه این نهاد و سازوکارهای استیفای حقوق در آن‌ها، شهروندان را در بهره‌برداری بهتر از فرصت‌ها و موقعیت‌های رفاه و پیشرفت یاری می‌کند. آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی، زمینه انجام‌دادن وظایف دوجانبه را فراهم می‌کند و موجب پاسخ‌خواهی شهروندان از مدیریت شهری می‌شود.



نمودار ۱. روابط متقابل شهروندان و وظایف و حقوق آن‌ها در سازمان‌های تابعه

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۲

راهنما؛ همه سازمان‌ها با همدیگر روابط متقابل و دوسویه‌ای دارند، وظایفی بر عهده دارند و در مقابل دیگران نیز وظایفی در برابر آن‌ها دارند.

شناخت ابعاد مختلف زندگی شهروندان علاوه بر تسهیل برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، به‌دلیل آشکارکردن حوزه ناشناخته زندگی شهرنشینی و شهروندی موجب ارتقای کیفیت زندگی، کاهش هزینه‌ها و ساماندهی سبک زندگی شهروندان می‌شود.

حمل و نقل و ارتباطات شهروندان در سطح کلان شهرها و از جمله تهران یکی از چالش‌های پیش روی مدیریت شهری است. همچنین، سازمانی چون مترو نقشی اساسی در حمل و نقل سریع و با حجمی گسترده در سطح کلان شهر تهران دارد. در این راستا، پرداختن به مسئله حقوق متقابل شهروندان و سازمان مترو اهمیت فراوانی دارد.

بحث حقوق متقابل شهروندان و سازمان حمل و نقل مترو در سطح کلان شهری چون تهران بسیار مهم است. با توجه به موقعیت راهبردی و موقعیت‌های جمعیتی و اقتصادی تهران در سطح کشور و همچنین براساس نیاز مبرم به جابه‌جایی سریع جمعیت شهری، شهروندان کلان شهر تهران باید از حقوق متقابل خود و سیستم مترو آگاهی بیشتری داشته باشند. از این رو، پژوهش حاضر گامی مؤثر در راستای آشنایی و آگاهی متقابل شهروندان و سازمان مترو از حقوق و تکالیف همدیگر است. در این پژوهش، با توجه به موضوع مورد مطالعه اهداف زیر مدنظر بوده است:

۱. شناخت حقوق متقابل شهروندان و سازمان مترو به منظور تغییر و اصلاح نگرش و ذهنیت شهروندان تهران به مقوله حقوق و تکالیف خود در قبال این سازمان؛

۲. بررسی و مطالعه حقوق و تکالیف متقابل شهروندان و سازمان مترو به منظور بهبود کیفیت زندگی و کاهش هزینه‌های زندگی و ساماندهی سبک زندگی شهروندان تهران در ارتباط با سیستم حمل و نقل؛

۳. مطالعه عوامل مؤثر بر رعایت حقوق متقابل شهروندان و سازمان مترو؛

۴. مطالعه میزان مشارکت مردم در ایجاد و توسعه و مدیریت سازمان مترو.

همچنین، پژوهش حاضر به دنبال اثبات موارد زیر بوده است:

۱. بین آگاهی از حقوق شهروندی و مشارکت شهروندی رابطه معناداری وجود دارد و این مسئله موجب تقویت حقوق شهروندی می‌شود؛

۲. بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی و حقوق سازمان مترو با عملکرد این سازمان رابطه وجود دارد؛

۳. بین سن، جنس، تحصیلات، شغل و آگاهی از حقوق شهروندی و مشارکت و عملکرد سازمان مترو رابطه معناداری وجود دارد.

## پیشینه پژوهش

### جدول ۱. پیشینه تحقیق در مورد حقوق شهروندی

پدید آورنده	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج
محسنی، ۱۳۸۹	ابعاد و تحلیل حقوق شهروندی، راهکارهایی برای تربیت و آموزش حقوق شهروندی	موانع و مشکلات اجرای حقوق شهروندی در ایران بیش از هر عاملی به دلیل تبیین نشدن جایگاه حقوق شهروندی، نبود آموزش حقوق شهروندی و نهادینه نشدن آن در لایه‌های متعدد اجتماعی است. این پژوهش عوامل یاد شده را بررسی می‌کند و راهکارهای اجرایی در زمینه حقوق شهروندی ارائه می‌دهد.
جمال محمدی، نازنین تبریزی (۱۳۹۰)	سنجش میزان آگاهی‌های عمومی درباره حقوق شهروندی و قوانین شهری	یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد میزان آگاهی در مورد حقوق شهروندی در جامعه آماری مورد مطالعه بسیار اندک است. همچنین، شاخص مذکور با جنسیت و تغییرات سنی شهروندان ارتباط معناداری دارد و میزان تحصیلات دانشگاهی بر این شاخص تأثیر نمی‌گذارد.
نوروزی و گل‌پرور، ۱۳۸۹	بررسی میزان احساس برخورداری زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن	براساس نتایج تحقیق، میزان برخورداری زنان از حقوق شهروندی پایین است. همچنین، متغیرهای طبقه اجتماعی، جامعه‌پذیری جنسیتی، تقسیم جنسیتی کار خانگی، سن و وضعیت تأهل بر میزان برخورداری زنان از حقوق شهروندی مؤثر است.
امیری، ۱۳۸۹	بررسی تطبیقی تأثیر شوراها و شوراهای اسلامی بر آشنایی شهروندان هرمزگانی با حقوق شهروندی	نتایج تحقیق بیان می‌کند در ارزیابی بسیاری از شاخص‌ها مثل جایگاه اجتماعی، سطح سواد، درآمد، همبستگی اجتماعی، امنیت اجتماعی و ذهنیت تاریخی شهروندان در مناطق فعالیت شوراها، این شاخص‌ها هر یک عاملی برای آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی خود می‌باشند.

## ادامه جدول ۱. پیشینه تحقیق در مورد حقوق شهروندی

پدید آورنده	عنوان پژوهش	خلاصه نتایج
خراسانی و دیگران، ۱۳۹۱	بررسی میزان مشارکت اجتماعی مردم در شهر مرودشت و عوامل مؤثر بر آن	در این تحقیق، نتایج زیر به دست آمد: متغیرهای سن، جنس، تحصیلات، شغل، درآمد، احساس تعلق شهری، داشتن قدرت سیاسی، بیگانگی سیاسی، رضایتمندی از عملکرد مسئولان شهری، احقاق حقوق شهروندی و استفاده از رسانه‌های جمعی با متغیر وابسته مشارکت اجتماعی رابطه معناداری دارد. در نهایت، از بین متغیرهای مستقل، متغیر درآمد در تغییرات مشارکت تأثیر بیشتری داشته است و به ترتیب، داشتن قدرت سیاسی، بیگانگی سیاسی، احساس تعلق شهری و استفاده از رسانه‌های گروهی در مشارکت تأثیرگذار بوده است.
شیانی و داودوندی، ۱۳۸۹	تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان	بر اساس نتایج، میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان یکسان نبوده است. در میان ابعاد مختلف حقوق شهروندی، بیشترین میزان آگاهی مربوط به بعد جنسیتی و نیز کمترین آن مربوط به بعد مدنی حقوق بوده است. همچنین بین میزان آگاهی‌های اجتماعی و نگرش‌های دانشجویان به موضوعات مختلف با میزان آگاهی از حقوق شهروندی رابطه معنادار وجود داشته است.
هزارجریبی و امانیان، ۱۳۹۰	میزان آگاهی زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن	پاسخگویان آگاهی پایینی از حقوق شهروندی دارند و میزان حضور در عرصه عمومی، میزان استفاده از رسانه‌های جمعی، پایگاه اقتصادی-اجتماعی و نگرش به حقوق شهروندی با میزان آگاهی زنان از حقوق شهروندی ارتباط دارد.
اذانی و دیگران، ۱۳۹۰	تحلیلی بر فرهنگ شهروندی در شهر یزد	شهروندان یزد در ابعاد سه‌گانه شهروندی یعنی مشارکت‌جویی، مسئولیت‌پذیری و رعایت قوانین و پایبندی به اصول شهروندی در حد متوسط هستند.
همتی و احمدی، ۱۳۹۳	تحلیل جامعه‌شناختی از وضعیت فرهنگ شهروندی و عوامل تبیین‌کننده آن	هدف این پژوهش بررسی مؤلفه‌های فرهنگ شهروندی و برخی از متغیرهای اجتماعی تبیین‌کننده آن بوده است. با توجه به نبود پژوهش‌های تجربی در زمینه فرهنگ شهروندی، هشت مؤلفه مدارای اجتماعی، مشارکت‌جویی، انجام‌دادن رفتارهای مدنی، اعتماد بین شخصی، عام‌گرایی، مسئولیت‌پذیری، نوع‌دوستی و گرایش به پیروی از قانون برای سنجش این مفهوم در نظر گرفته شدند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد در مجموع پاسخگویان نمره متوسط به بالایی از شاخص فرهنگ شهروندی کسب کرده‌اند. همچنین، نتایج بیانگر رابطه مثبت باورهای مذهبی و رابطه منفی احساس انومی با شاخص ترکیبی فرهنگ شهروندی است.
دیز آک‌گول، ۲۰۱۲	اندازه‌گیری رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده از سوی شهرداری (مطالعه موردی: شهرداری قرشهر در ترکیه)	در این پژوهش، میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده از سوی شهرداری قرشهر بررسی و اندازه‌گیری شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد شهرداری قرشهر انتظارات شهروندان را برآورده نکرده است و میزان رضایتمندی با توجه به متغیرهای مختلف از جمله سطح درآمد، وضعیت تأهل، جنس و سطح تحصیلات متفاوت است و میان سن و خدمات ارائه شده رابطه معناداری وجود ندارد.

## مبانی نظری

## ۱. تعریف شهروندی، شهروندی و حقوق شهروندی

شهروند به کسی گفته می‌شود که در شهر یا کشوری زندگی می‌کند و از حقوق آنجا بهره‌مند می‌شود. به تعبیر آنتونی گیدنز (۱۳۶۷: ۷۹۵)، شهروند عضو یک اجتماع سیاسی است که حقوق و وظایفی در ارتباط با این عضویت دارد. وی حقوق مدنی را حقوقی قانونی برای همه شهروندان می‌داند. در زبان فرانسه، اغلب شهروند در نقطه مقابل رعیت به کار می‌رود. به تدریج، دولت-کشور جای دولت-شهر را گرفت و مفهوم شهروند به مفهوم دولت-کشور وابسته شد (روبرپللو، ۱۳۷۰: ۱). در ایران تا قبل از مشروطیت به جای این واژه از کلمه رعیت و رعایا استفاده می‌شد (رضایی‌پور، ۱۳۸۵: ۹). از نظر سیاسی و حقوقی، شهروندی به مجموعه‌ای از حقوق و وظایف اعضای یک دولت-ملت یا شهر اطلاق می‌شود (فریدمن، ۱۹۹۸: ۶۱). همچنین به نظر مارشال، شهروندی پایگاهی است که به تمام افراد عضو تمام‌عیار اجتماع داده شده است. این افراد جایگاه برابر و حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه دارند (فریدمن، ۲۰۰۲: ۱۶۸).

در بررسی تحولات نظری مفهوم شهروندی، به یک اعتبار می‌توان دو مکتب لیبرالیسم و جمهوری خواهی را از یکدیگر

تفکیک کرد (شیانی، ۱۳۸۱: ۶۴). در مکتب لیبرالیسم، اصالت با فرد است، پس فرد موجودی عقلانی و آزاد در انتخاب شیوه زندگی خود به شمار می‌رود و دولت نیز در این میان نقشی بی‌طرف دارد؛ بنابراین، شهروندی باید بر مبنای حقوق باشد. هرچند این مسئله به معنی فراموش کردن وظایف نیست، بلکه نشان می‌دهد حقوق بنیادی‌ترند. هابز، از متفکران لیبرال، حقوق شهروندی را شامل حق طغیان، حق اعمال نظر، حق انتخاب وکیل و نماینده و حق آزادی بیان می‌داند و به عقیده وی تا زمانی که شهروندان از این حقوق بهره‌مند نشوند، جامعه مدنی به معنای واقعی خود شکل نمی‌گیرد، درحالی که در مکتب جمهوری خواهی تعهدات و وظایف نقش محوری ایفا می‌کنند. اولین تلاش منظم نظری در این سنت فکری مربوط به ارسطو است. به عقیده وی، شهروندان افرادی هستند که به‌طور چرخشی در زندگی مدنی و شهری در حکمراندن سهیم‌اند. در این نظام حکومتی، شهروندان توانایی آگاهی از ویژگی‌های یکدیگر را دارند. نکته شایان توجه در بحث ارسطو این است که شهروند صاحب حقوق، حق دارد برای کسب حاکمیت تلاش کند و بپذیرد دیگران نیز حق دارند برای تصرف و حاکمیت و جانشینی او بکوشند (اسماعیلی، ۱۳۸۰: ۱۰۷). برخی از جامعه‌شناسان مانند مارشال، ژانوسکی، مارکس، پارسونز، هابرماس، ترنر و... در زمینه شهروندی نظریه‌هایی ارائه داده‌اند. به‌نظر مارشال، شهروندی «موقعیتی» است که به همه اعضای یک جامعه اعطا می‌شود. تمام افرادی که این موقعیت را دارند، با توجه به حقوق و وظایف اعطاشده به آن‌ها، با یکدیگر برابرند. هیچ اصل فراشمولی وجود ندارد که تعیین کند آن حقوق و وظایف چیست، اما در جوامعی که شهروندی نهادی در حال رشد است، تصویری از شهروند آرمانی خلق می‌شود که دستیابی به آن قابل اندازه‌گیری است و می‌توان تمایلات افراد را به سوی آن سوق داد. به عقیده مارشال، شهروندی به سه بخش مدنی، سیاسی و اجتماعی تقسیم می‌شود (مارشال، ۱۹۶۴: ۱۷). اصطلاح حقوق شهروندی در مفهوم جدید آن برای اولین بار در اعلامیه حقوق بشر و شهروندی سال ۱۷۸۹ در فرانسه مطرح شد که پس از تصویب در صدر قانون اساسی سپتامبر ۱۷۹۱ قرار گرفت. در بسیاری از مواد اعلامیه جهانی حقوق بشر - که در سال ۱۹۴۸ در مجمع عمومی ملل متحد به امضای کشورها رسید - از محتوای اعلامیه حقوق بشر و شهروند فرانسه الهام گرفته شده است (آفنداک، ۱۳۸۵). حقوق شهروندی حقوقی فردی، مدنی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی است که یک شهروند به‌واسطه زندگی در یک قلمرو جغرافیایی ویژه و با وجود رابطه میان او و دولت حاکم، از آن بهره‌مند می‌شود. حقوق انسانی و اجتماعی شهروندان هر جامعه یک موهبت الهی فرض می‌شود که حکمرانان نباید از آن سودجویی کنند (بیرانوند، ۱۳۸۸: ۱۵). همچنین، حقوق مدنی شامل آزادی از نوع مشخصی از تجاوز غیرقانونی به‌ویژه از سوی دولت است (کاستلز و دیویدسون، ۱۳۸۲: ۲۲۸).

## ۲. مشارکت شهروندی

مشارکت بخشی از مقوله دموکراسی است و در چارچوب روابط شهروندان و دولت و رابطه قدرت در جامعه شکل می‌گیرد. در اواخر دهه ۱۹۶۰، تصمیم‌گیران به نقش مشارکت در توسعه جوامع به‌عنوان موضوع اساسی توجه کردند. ارنشتاین در زمره اولین افرادی بود که مشارکت شهروندی را در سال ۱۹۶۹ با تعبیر قدرت شهروندی به‌کار گرفت و برای توضیح آن از استعاره نردبان مشارکت استفاده کرد. در اواخر دهه ۱۹۷۰، سازمان بهداشت جهانی اصطلاح مشارکت شهروندی را برای نخستین بار در بحث مراقبت‌های اولیه بهداشتی مطرح کرد. در سال ۱۹۹۶، مشارکت شهروندی به‌عنوان یکی از طرح‌های مؤثر بر بهبود زندگی شهری از سوی اجلاس سازمان ملل در زمینه اسکان بشر (Habitat) با عنوان طرح مشارکت مردم در امور شهری ارائه شد. در سال‌های اخیر، دیویدسون نظریه گردونه مشارکت را به‌عنوان چارچوبی نظری برای بحث درباره مشارکت شهروندان مطرح کرده است (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰). به اعتقاد صاحب‌نظران، مشارکت موجب افزایش شایستگی و کرامت در افراد می‌شود. از این‌رو، مشارکت عنصر حیاتی در فرایند توسعه پایدار تلقی می‌شود و حلقه مفقوده فرایند توسعه محسوب می‌شود. براین‌اساس، مشارکت مردم در روند تصمیم‌گیری شهری یکی از عناصر اصلی حکومت مردمی است و افزایش مشارکت مردم در امور شهری نقش مهمی در ایجاد تعادل شهری ایفا می‌کند. اگر

شهروندان مشارکت در شهر را به‌منزله مشارکت در سرنوشت خویش بدانند، می‌توانند در قالب گروه‌های کاری ویژگی‌هایی مانند خودرهبی و خودمسئولیت‌ورزی را شکل دهند و تقویت کنند و زمینه را برای تغییر و تحول در راستای تلطیف و پویایی شهری آماده سازند (تقوایی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۱) که این مسئله به رضایتمندی شهروندان منجر می‌شود. رضایتمندی تفاوت بین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (دیچمن و دیگران، ۲۰۰۷: ۶۵۲).

### ۳. راه‌آهن سنگین یا مترو

سیستم راه‌آهن سنگین یا مترو یکی از سیستم‌های مؤثر حمل‌ونقل در شهرهای بسیار بزرگ است. به‌دلیل استفاده از ریل‌های زیاد در راه‌آهن سنگین که از زیر زمین یا بالای زمین و به‌صورت روگذر از خیابان‌ها و جاده‌ها می‌گذرد، این سیستم راه‌آهن روگذر زیرزمینی نیز نامیده می‌شود. از عبارت راه‌آهن سنگین به‌دلیل ایجاد تمایز میان آن با راه‌آهن سبک استفاده می‌شود، اما تجهیزات آن واقعاً سبک‌تر از راه‌آهن حومه‌ای است. در کشورهای اروپایی معمولاً اصطلاح مترو متداول‌تر است (عربانی، ۱۳۹۰: ۴۴۶).

### روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی-تحلیلی است. پژوهش حاضر به‌صورت پیمایشی انجام گرفته است و نمونه آماری آن شامل سه میلیون نفر می‌شود؛ یعنی روزانه سه میلیون شهروند تهرانی برای تردد از مترو استفاده می‌کنند؛ بنابراین، حجم نمونه نظرسنجی شده براساس فرمول کوکران به‌شرح زیر است:

$$n = \frac{(1/96)^2 \times 0.07 \times 0.93}{(0.05)^2} = \frac{3/84 \times 0.651}{0.0025} = 100$$

$$n = \frac{t^2 pq}{d^2}$$

=P وجود یک صفت (رضایت از خدمات مترو)

=q نبود یک صفت (رضایت‌نداشتن از خدمات مترو)

که در آن t= ضریب اطمینان با ۹۵ درصد دقت احتمالی برآورد با خطای ۰/۰۵

بنابراین، در مطالعه حاضر برای سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده و رعایت حقوق شهروندی در متروی کلان‌شهر تهران، به‌منظور به‌دست‌آوردن مقدار p (وجود صفت) و q (نبود صفت) آزمون مقدماتی برای نمونه‌ای به تعداد ۴۰ نفر انجام گرفت. به‌این‌منظور، نظرهای ۴۰ نفر از شهروندان مورد مطالعه درمورد یکی از گویه‌های پرسشنامه طراحی شده گردآوری شد. درنهایت، مقدار p ۰/۰۷ و مقدار q ۰/۹۳ به‌دست آمد و در فرمول تعیین حجم نمونه کوکران جای‌گذاری شد؛ بنابراین، نظرسنجی این پژوهش با حجم نمونه ۱۰۰ نفر در ایستگاه‌های انقلاب و دروازه دولت و همچنین شهروندان سطح شهر تهران که به‌منظور تردد از مترو استفاده می‌کنند، انجام گرفته است.

داده‌های حاصل از نظرسنجی با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل آماری شد. هدف این مطالعه «شناخت، توصیف و تحلیل وضعیت حقوق و تکالیف متقابل سازمان مترو و شهروندان و ارائه راهبردها و راهکارهای ارتقای آن» است. در راستای سنجش و آزمون میزان تحقق‌پذیری یعنی میزان رضایت ذهنی و عینی حقوق شهروندی و شاخص‌های آن از دیدگاه شهروندان از روش تی تک نمونه‌ای (One sample T-test) استفاده شده است که کاربرد آن مقایسه میانگین دو جامعه است؛ یعنی میانگین مشاهده‌شده متغیرهای مورد نظر را با میزان مورد انتظار آن‌ها مقایسه می‌کند.

همچنین، برای ارزیابی و سنجش رابطه متغیرها و سطح معنادار بودن این همبستگی و ارتباط آن‌ها با هم از آزمون‌های همبستگی و رگرسیون استفاده شده است.

### تاریخچه مختصری درباره متروی تهران

سابقه بحث و گفت‌وگو درباره احداث قطار شهری در تهران به ۱۳۰ سال قبل بازمی‌گردد. تأسیس تراموای شهری از جمله نکات پیش‌بینی‌شده در امتیازنامه‌ای بود که بارون ژولیوس دو رویتر در عهد ناصرالدین‌شاه روی کاغذ آورد. در همین سال‌ها یک خط راه‌آهن روزمینی بین دروازه شهری ری (حضرت عبدالعظیم) و میدان باغ شاه موسوم به واگن اسبی احداث شد (www.tehranmetro.com).

### بحث و یافته‌ها

با استفاده از فرمول کوکران، تعداد نمونه ۱۰۰ نفر به‌دست آمده است و به‌منظور بررسی میزان روایی و پایایی پرسشنامه آلفای کرونباخ محاسبه شده است که پایایی آن با ۸۹ درصد تأیید می‌شود و در حد بسیار عالی است.

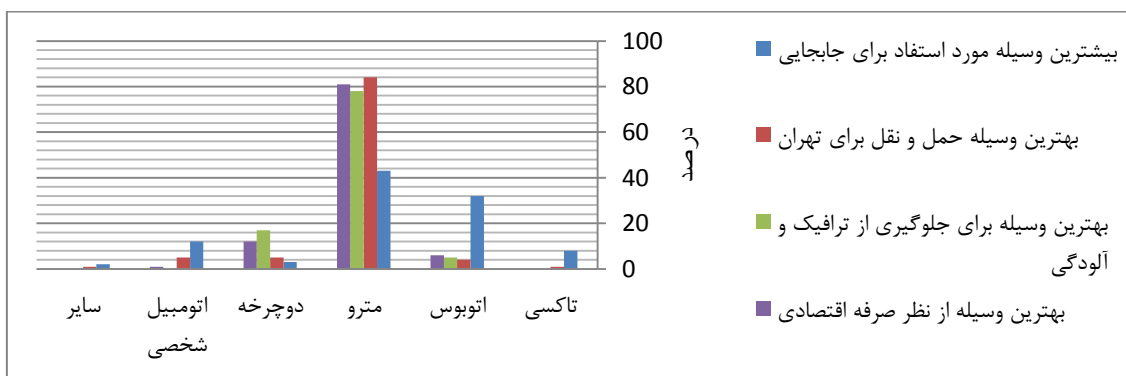
#### ۱. یافته‌های توصیفی

داده‌های پژوهش نشان می‌دهد ۵۹ درصد از پاسخگویان را مردان و ۴۱ درصد باقیمانده را زنان تشکیل می‌دهند. در زمینه سن پاسخگویان، ۶۶ درصد بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۱۹ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۹ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۶ درصد بالاتر از ۵۰ سال بوده‌اند که تا حدودی نشان‌دهنده جوان بودن جمعیت پاسخگویان است. همچنین، بررسی وضعیت شغلی پاسخگویان نشان می‌دهد ۱۴ درصد شغل دولتی و ۳۳ درصد شغل آزاد داشته‌اند، ۵ درصد بازنشسته بوده‌اند و ۴۸ درصد نیز در سایر مشاغل فعالیت داشته‌اند یا شغل خود را بیان نکرده‌اند. از نظر میزان تحصیلات پاسخگویان، ۴ درصد مدرک سیکل، ۱۲ درصد مدرک دیپلم، ۱۴ درصد مدرک کاردانی، ۴۶ درصد مدرک کارشناسی و ۲۴ درصد مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر داشته‌اند. بیشترین و کمترین میزان تحصیلات به‌ترتیب متعلق به افراد دارای مدرک کارشناسی و سیکل است.

همچنین، با توجه به جدول ۳، بیشتر پاسخگویان در سطح کلان‌شهر تهران برای جابه‌جایی روزانه از مترو استفاده می‌کنند که برابر با ۴۳ درصد است. در زمینه جابه‌جایی روزانه در شهر، ۳۲ درصد از اتوبوس، ۱۲ درصد از اتومبیل شخصی، ۸ درصد از تاکسی، ۳ درصد از دوچرخه و ۲ درصد نیز از سایر وسایل نقلیه استفاده می‌کردند.

جدول ۲. یافته‌های توصیفی پژوهش

ردیف	طبقات سنی	فراوانی	درصد	ردیف	طبقات شغلی	فراوانی	درصد
۱	۲۰-۳۰	۶۶	۶۶	۱	دولتی	۱۴	۱۴
۲	۳۰-۴۰	۱۹	۱۹	۲	آزاد	۳۳	۳۳
۳	۴۰-۵۰	۹	۹	۳	بازنشسته	۵	۵
۴	۵۰ به بالا	۶	۶	۴	سایر (دانشجو، بیکار و...)	۴۸	۴۸
۵	کل	۱۰۰	۱۰۰	۵	کل	۱۰۰	۱۰۰
ردیف	طبقات جنسی	فراوانی	درصد	ردیف	طبقات تحصیلی	فراوانی	درصد
۱	مرد	۵۹	۵۹	۱	زیردیپلم	۴	۴
۲	زن	۴۱	۴۱	۲	دیپلم	۱۲	۱۲
۳	کل	۱۰۰	۱۰۰	۳	فوق دیپلم	۱۴	۱۴
۴				۴	لیسانس	۴۶	۴۶
۵				۵	فوق لیسانس و بالاتر	۲۴	۲۴
۶				۶	کل	۱۰۰	۱۰۰



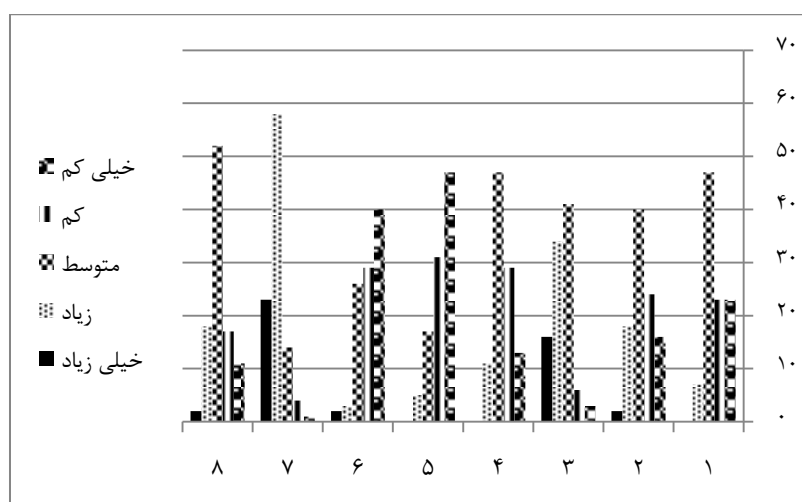
نمودار ۲. توزیع درصد استفاده از وسایل حمل و نقل برای هر متغیر

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۲

### ۱-۱. آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی در رابطه با سازمان مترو

آگاهی پاسخگویان از حقوق شهروندی و نیز حقوق خود در ارتباط با سازمان مترو از طریق پرسش‌های زیر سنجیده شده و نتایج در قالب نمودار ۳ استخراج شده است.

۱. میزان آگاهی از حقوق شهروندی؛
۲. میزان آگاهی از وظایف شهروندی؛
۳. پایبندی به قوانین شهروندی؛
۴. رعایت حقوق شهروندان از طرف مترو؛
۵. آگاهی به اساسنامه سازمان مترو؛
۶. میزان رعایت نوبت توسط شهروندان؛
۷. تأثیر آگاهی از حقوق شهروندی در بهبود عملکرد مترو؛
۸. رعایت حق شهروندان در هنگام بروز مشکل.



نمودار ۳. آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی و حقوق خود در قبال سازمان مترو

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۲

همان‌طور که در نمودار ۳ مشاهده می‌شود، بیشتر پاسخگویان در برابر پرسش مربوط به مؤلفه آگاهی از حقوق شهروندی، گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند که نشان‌دهنده ناآگاهی یا آگاهی متوسط شهروندان است. همچنین، در بین



پرسش‌ها بیشترین فراوانی با گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد به پرسش در زمینه «تأثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر بهبود عملکرد مترو» مربوط بوده است. براین اساس، همه شهروندان باور دارند اگر از حقوق شهروندی و حقوق متقابل سازمان مترو آگاه باشند، عملکرد مترو بهبود می‌یابد. بررسی جنبه‌های مختلف این موضوع نیز بر اهمیت آن صحنه می‌گذارد. بی‌اطلاعی شهروندان از حقوق شهروندی، علاوه بر خسارات شخصی، جامعه شهری را نیز با مشکلات فراوان روبه‌رو می‌کند؛ زیرا در بیشتر موارد به دلیل نبود پشتوانه مناسب اجرایی، سهل‌انگاری‌های قانونی، روابط، پرداخت جریمه به‌جای ازین‌بردن تخلف و... مشکلات همچنان باقی می‌ماند، کالبد شهر و عملکرد آن با آشفتگی فراوان مواجه می‌شود و مشارکت شهروندان نیز کم‌رنگ می‌شود.

### ۲-۱. مشارکت شهروندان

با مطرح کردن پنج پرسش زیر برای شهروندانی که از مترو استفاده می‌کردند، مشارکت آن‌ها در ارتباط با سازمان مترو سنجیده شده است که نتایج آن در نمودار ۴ مشاهده می‌شود:

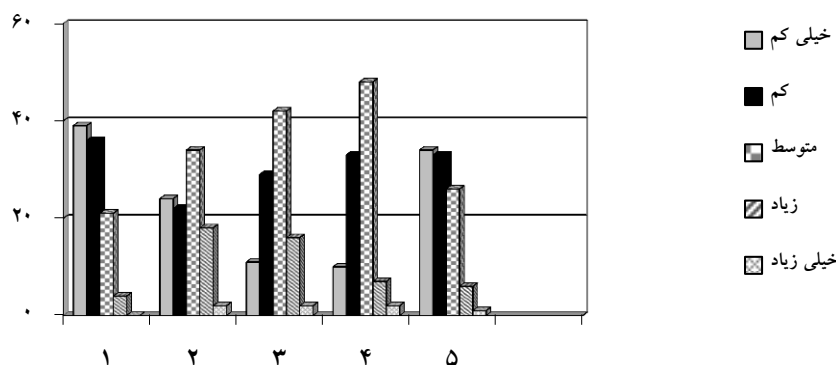
۱. میزان مشورت شما در طرح مترو و توسعه آن؛

۲. میزان کمک به سازمان مترو؛

۳. میزان استقبال سازمان مترو از مشارکت شهروندان؛

۴. روابط سازمان مترو با شهروندان؛

۵. اطلاع از برنامه‌های آینده سازمان مترو.



نمودار ۴. مشارکت شهروندان با سازمان مترو

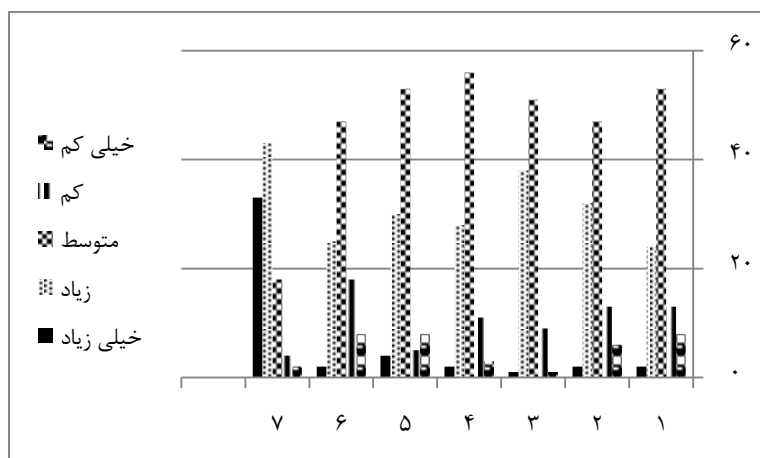
منبع: نگارندگان، ۱۳۹۲

با توجه به نمودار ۴، شهروندان در ایجاد و توسعه مترو مشارکت چندانی نداشته‌اند و میزان اطلاع آن‌ها از برنامه‌های مترو و توسعه آن در سطح بسیار کم قرار دارد. این مسئله نشان می‌دهد اطلاع‌رسانی ضعیف سازمان و ضعف آن در زمینه جذب مشارکت شهروندان برای کمک و همیاری متقابل است و بیشتر نظرهای شهروندان در مورد مشارکت شهروندی در رابطه با مترو متوسط بوده است و در واقع آن‌ها درباره مشارکت نظری نداشته‌اند. با توجه به دو نمودار ۳ و ۴، آگاهی شهروندان از حقوق متقابل و مشارکت شهروندی بسیار پایین است و رابطه متقابل شهروندان با سازمان مترو در وضعیت خوبی قرار ندارد.

### ۳-۱. بررسی رضایت از عملکرد سازمان مترو

عملکرد سازمان مترو در زمینه خدمات‌رسانی و رعایت حقوق شهروندان از طریق مطرح کردن پرسش‌های زیر برای شهروندان استفاده‌کننده از سیستم حمل‌ونقل مترو سنجیده شده است که نتایج آن در نمودار ۵ نشان داده می‌شود.

۱. پاسخگویی مترو به نیاز شهروندان؛
۲. میزان رضایت از امکانات مترو؛
۳. محل قرارگیری مناسب ایستگاه‌ها؛
۴. کیفیت دسترسی به ایستگاه‌ها؛
۵. رضایت از عملکرد مترو و مسئولان؛
۶. فاصله زمانی حرکت قطارها؛
۷. سرعت دسترسی به مقصد با مترو.



نمودار ۵. عملکرد سازمان مترو از دیدگاه شهروندان

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۲

با توجه به نمودار ۵، مؤلفه عملکرد سازمان مترو در زمینه سرعت و کیفیت دسترسی و فاصله حرکت و محل ایستگاه‌ها در وضعیت خوبی قرار دارد و شهروندان از این گزینه رضایت بیشتری نسبت به سایر گزینه‌ها یا مؤلفه‌های پرسیده شده در مورد عملکرد مترو دارند. همچنین، شهروندان بیشترین رضایت را از سرعت مترو به منظور رسیدن به مقصد دارند. در مورد سایر پرسش‌های مطرح شده در زمینه عملکرد مترو، در کل رضایت از عملکرد آن در سطح متوسط قرار دارد.

## ۲. یافته‌های تحلیلی

### ۲-۱. آزمون همبستگی برای تمام متغیرها

برای تحلیل داده‌ها در این بخش از آزمون رگرسیون چندمتغیری استفاده شده است. در این روش، یک متغیر به عنوان متغیر وابسته در ارتباط با دو یا چند متغیر مستقل بررسی می‌شود تا میزان همبستگی هر یک از متغیرهای مستقل با متغیر وابسته مشخص شود. در این راستا، از روش رگرسیون‌گیری استفاده شده است. در واقع، در این روش تمام متغیرهای مستقل به صورت هم‌زمان وارد برنامه می‌شوند تا تأثیر تمام متغیرهای مهم و غیرمهم در پیش‌بینی متغیر وابسته نشان داده شود.

در این پژوهش، «وضعیت عملکرد سازمان مترو» متغیر وابسته و «آگاهی از حقوق و وظایف متقابل سازمان مترو و شهروندان» و «مشارکت شهروندان» متغیر مستقل در نظر گرفته شدند. برای یکسان‌سازی نمره‌های شاخص‌ها از روش Compute استفاده شد تا برای هر یک از متغیرها در مجموع یک نمره به دست آید.

جدول ۳. ارزیابی متغیر آگاهی با مشارکت با ضریب رگرسیون

سطح معناداری	ارزش T	ضریب استاندارد نشده		Model
		Beta	انحراف معیار	
۰/۰۰۰	۹/۰۶۷	۰/۴۸۳	۱/۵۱۵	مشارکت ۱
۰/۰۰۰	۵/۴۵۴		۰/۱۲۵	

## ۲-۲. بررسی رابطه با رگرسیون بین متغیر آگاهی با مشارکت و آزمون فرضیه اول

با توجه به جدول ۴، سطح معناداری بین متغیر آگاهی با متغیر مشارکت ۰/۰۰ است و این نشان دهنده رابطه معنادار بین متغیر آگاهی و مشارکت است؛ یعنی هرچه سطح آگاهی در زمینه حقوق شهروندی و حقوق مترو افزایش یابد، به همان میزان سطح مشارکت بیشتر می شود که در اینجا نیز این فرضیه با ۴۸ درصد تأیید می شود؛ بنابراین، ناآگاهی از حقوق شهروندی سطح مشارکت را پایین می آورد؛ یعنی هرچه آگاهی کمتر باشد، مشارکت نیز کاهش می یابد. در نتیجه، فرضیه اول پژوهش یعنی «بین آگاهی از حقوق شهروندی و مشارکت شهروندی رابطه معناداری وجود دارد» تأیید می شود:

جدول ۴. ارزیابی همبستگی پیرسون بین سه متغیر آگاهی، مشارکت و عملکرد

مشارکت	عملکرد	آگاهی	همبستگی	همبستگی
۰/۴۸۳	۰/۴۴۵	۱	همبستگی پیرسون	آگاهی
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		سطح معناداری	
۰/۴۶۶	۱	۰/۴۴۵	همبستگی پیرسون	عملکرد
۰/۰۰۰		۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۱	۰/۴۶۶	۰/۴۸۳	همبستگی پیرسون	مشارکت
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معناداری	

با توجه به جدول ۴، سطح معناداری ( $\text{sig} = 0$ ) برابر با صفر است، پس رابطه معنادار است و معناداری آن با توجه به دو ستاره بودن رابطه در سطح ۰/۹۹ قابل تأیید است و به ازای هر واحد از آگاهی، میزان مشارکت ۴۸ درصد افزایش پیدا می کند. همچنین، بین سایر متغیرها این رابطه برقرار است و سطح معناداری آن ها با ۰/۹۹ در سطح بالایی قرار دارد.

## ۲-۳. همبستگی رگرسیون بین متغیر آگاهی با متغیر عملکرد و آزمون فرضیه دوم

بررسی همبستگی بین متغیر آگاهی با متغیر عملکرد نشان می دهد سطح معناداری آن ۰/۰۰ است. براین اساس، سطح معناداری بسیار بالا و قابل تأیید است و به ازای هر واحد از آگاهی ۴۴ درصد عملکرد افزایش می یابد و به دلیل اینکه مثبت است (۴/۹۲) قابل تأیید است؛ یعنی با افزایش آگاهی از حقوق شهروندی و حقوق سازمان مترو، عملکرد و کارایی مترو برای ارائه خدمات بهتر و بیشتر به شهروندان افزایش می یابد. در نتیجه، فرضیه دوم یعنی «بین آگاهی از حقوق شهروندی و حقوق سازمان مترو با عملکرد سازمان مترو رابطه وجود دارد» تأیید می شود.

جدول ۵. ارزیابی متغیر آگاهی با عملکرد با ضریب رگرسیون

سطح معناداری	ارزش T	ضریب استاندارد نشده		Model
		Beta	Std. B	
۰/۰۰۰	۵/۲۱۵	۰/۴۴۵	۲/۱۶۱	۱ (Constant)
۰/۰۰۰	۴/۹۲۰		۰/۰۹۴	عملکرد

۲-۴. همبستگی پیرسون بین متغیر سن، جنس، تحصیلات و شغل با متغیرهای آگاهی، مشارکت و عملکرد و آزمون فرضیه سوم

۲-۴-۱. همبستگی پیرسون بین متغیر سن با متغیرهای آگاهی، مشارکت و عملکرد

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، هیچ نوع همبستگی‌ای بین سن با سه متغیر آگاهی، مشارکت و عملکرد وجود ندارد و از آنجا که سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ است، قسمتی از این فرضیه که با افزایش سن افراد سه متغیر آگاهی، مشارکت و عملکرد افزایش می‌یابد، صحت ندارد و این قسمت از فرضیه سوم یعنی «بین سن و آگاهی از حقوق شهروندی و عملکرد رابطه وجود دارد» رد می‌شود.

جدول ۶. ارزیابی همبستگی پیرسون بین متغیر سن با متغیرهای آگاهی، مشارکت و عملکرد

سن	مشارکت	عملکرد	آگاهی	همبستگی	
۱	۰/۰۲۷	-۰/۰۳۰-	۰/۱۲۳	همبستگی پیرسون	سن
	۰/۷۹۲	۰/۷۷۰	۰/۲۲۲	سطح معناداری	

۲-۴-۲. همبستگی پیرسون بین متغیر جنس با متغیرهای آگاهی، مشارکت و عملکرد

بررسی همبستگی بین متغیر جنس با متغیر آگاهی نشان می‌دهد بین متغیر جنس با متغیر آگاهی رابطه معناداری وجود ندارد و سطح معناداری آن‌ها در سطح ۲۴ است. البته ممکن است این سطح معناداری برای خانم‌ها نسبت به آقایان در سطح پایین‌تری باشد؛ زیرا خانم‌ها کمتر از آقایان درگیر کارهای بیرون از خانه هستند، بیشتر به وظایف آگاهی دارند و معمولاً بیشتر از آقایان به قوانین و مقررات پایبندند که این مسئله بر اساس ویژگی طبیعی و روان‌شناختی تأیید شده است.

جدول ۷. سهم همبستگی پیرسون بین متغیر جنس با متغیرهای آگاهی، مشارکت و عملکرد

جنس	مشارکت	عملکرد	آگاهی	همبستگی	
۱	-۰/۲۰۸*	۰/۰۴۲	-۰/۱۱۸-	همبستگی پیرسون	جنس
	۰/۰۳۷	۰/۴۷۸	۰/۲۴۱	سطح معناداری	

بررسی همبستگی بین متغیر جنس با متغیر مشارکت نشان می‌دهد بین متغیر جنس با متغیر مشارکت رابطه معناداری وجود دارد و این معناداری در سطح ۰/۰۳ قابل تأیید است که دلیلی بر تأیید این فرضیه است. البته این معناداری بسیار ضعیف است و همبستگی آن منفی است. ممکن است زنان و مردان به یک اندازه مشارکت نکنند. در اینجا تفاوت جنسی از لحاظ مشارکت در طرح مترو و توسعه آن سنجیده شده است، نه همبستگی آن‌ها. به این ترتیب، هدف بررسی وجود تفاوت بین زن و مرد در این زمینه است که نتایج نشان می‌دهد تفاوت در حد کم وجود دارد. در نتیجه، این قسمت از فرضیه تأیید می‌شود (رابطه بین جنسیت و مشارکت).

همچنین، بررسی همبستگی بین متغیر جنس با متغیر عملکرد نشان می‌دهد رابطه معناداری بین آن‌ها وجود ندارد و سطح معناداری آن‌ها ۶۷ است. در نتیجه، این قسمت از فرضیه سوم رد می‌شود (رابطه جنسیت با عملکرد).

۲-۴-۳. بررسی همبستگی پیرسون بین متغیر شغل با سه متغیر آگاهی، مشارکت و عملکرد

بررسی همبستگی بین شغل با متغیر آگاهی نشان می‌دهد بین متغیر شغل و متغیر آگاهی روابط معناداری وجود ندارد و سطح معناداری آن‌ها بیشتر از ۰/۰۵ است (۰/۸۰ است) و فرض اینکه بین متغیر شغل و متغیر آگاهی روابط معناداری وجود دارد رد می‌شود. در نتیجه، این قسمت از فرضیه سوم (بین شغل و آگاهی رابطه معناداری وجود دارد) رد می‌شود.

جدول ۸. همبستگی پیرسون بین متغیر شغل با متغیرهای آگاهی، مشارکت و عملکرد

شغل	مشارکت	عملکرد	آگاهی	همبستگی	
۱	۰/۰۵۴	۰/۱۲۰	۰/۰۲۵	همبستگی پیرسون	شغل
	۰/۵۷۹	۰/۲۳۴	۰/۸۰۵	سطح معناداری	

براساس بررسی همبستگی بین شغل با متغیر مشارکت، بین متغیر شغل با مشارکت شهروندان روابط معناداری وجود ندارد و سطح معناداری آن‌ها بیش از ۰/۰۵ است و این قسمت از فرضیه سوم (بین شغل و مشارکت رابطه معناداری وجود دارد) نیز رد می‌شود. بررسی همبستگی بین متغیر شغل با عملکرد مترو نشان می‌دهد بین متغیر شغل و متغیر عملکرد رابطه وجود ندارد و سطح معناداری آن فراتر از ۰/۰۵ است. این مسئله ممکن است به دلیل استفاده شاغلان از مترو باشد؛ زیرا شاغلان روزانه به علت سریع‌رسیدن به مقصد از مترو استفاده می‌کنند و به دلیل عملکرد بهتر مترو، آن را نسبت به سایر وسایل حمل‌ونقل ترجیح می‌دهند. با این حال، این قسمت از فرضیه سوم (بین شغل و عملکرد رابطه معناداری وجود دارد) نیز رد می‌شود. درکل، بین شغل و سه مؤلفه یا متغیر آگاهی، عملکرد و مشارکت رابطه معناداری وجود ندارد.

۲-۴-۴. بررسی همبستگی پیرسون بین تحصیلات با تمام متغیرها

بررسی همبستگی بین تحصیلات و آگاهی نشان می‌دهد رابطه معناداری بین آن‌ها وجود ندارد؛ زیرا سطح معناداری آن‌ها فراتر از ۰/۰۵ است. در نتیجه، این فرضیه که بین تحصیلات با آگاهی از حقوق و وظایف شهروندی و متقابلاً حقوق سازمان مترو روابط معناداری وجود دارد، رد می‌شود؛ زیرا تاکنون در مورد حقوق و وظایف متقابل شهروندان و سازمان مترو برای مردم و مسئولان مترو و نیز برای تحصیل‌کرده‌ها زمینه‌های آموزشی فراهم نشده است و طبق بررسی‌های میدانی و اظهارات شهروندان، آگاهی در این زمینه بسیار کم است. از آنجاکه طیف وسیعی از پاسخگویان باسواد بوده‌اند، مشاهده شد که ممکن است افراد تحصیلات بالایی باشند، ولی در مورد حقوق شهروندی و حقوق سازمان مترو آگاهی نداشته باشند.

جدول ۹. ارزیابی همبستگی پیرسون بین تحصیلات با متغیر آگاهی، عملکرد و مشارکت

تحصیلات	مشارکت	عملکرد	آگاهی	همبستگی	
۱	-۰/۰۷۱-	۰/۰۰۱	-۰/۰۶۵-	همبستگی پیرسون	تحصیلات
	۰/۴۸۱	۰/۹۹۳	۰/۵۱۹	سطح معناداری	

بررسی همبستگی بین تحصیلات و عملکرد سازمان مترو نشان می‌دهد رابطه معناداری بین آن‌ها وجود ندارد؛ زیرا سطح معناداری آن‌ها فراتر از ۰/۰۵ است و این قسمت فرضیه سوم نیز (تحصیلات بر عملکرد بهتر مترو تأثیر دارد) رد می‌شود. براساس بررسی همبستگی بین تحصیلات و مشارکت، این دو عامل با هم رابطه معناداری ندارند؛ زیرا سطح معناداری آن‌ها ۴۸ است و به این ترتیب نمی‌توان گفت هرچه تحصیلات بیشتر باشد، مشارکت شهروندان افزایش می‌یابد و این قسمت فرضیه سوم که تحصیلات بر افزایش مشارکت شهروندان در طرح مترو و توسعه آن تأثیر دارد رد می‌شود. در نتیجه، فرض اینکه بین تحصیلات با سه مؤلفه یا متغیر آگاهی، عملکرد و مشارکت رابطه معناداری وجود دارد رد می‌شود.

۲-۵. آزمون T برای تمام پرسش‌ها و متغیرها به صورت یکجا برای نتیجه‌گیری کلی

برای تمام پرسش‌ها و متغیرها آزمون T به صورت یکجا صورت گرفت تا سطح معناداری آن‌ها سنجیده شود. که با سطح

معناداری ۰/۰۰۰. که نشان‌دهنده معناداری کامل است و بیانگر معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد و نیز بیانگر درجه آزادی است که هرچه بیشتر باشد نشان‌دهنده توزیع طبیعی و نرمال متغیرهاست.

جدول ۱۰.۱. آزمون T برای تمام پرسش‌ها و متغیرهای پرسشنامه

متغیر و شاخص‌ها	ارزش t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین تفاوت‌ها	پایین	بالا
وسیله استفاده روزانه	۲۴/۷۹۹	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۸۵۰	۲/۶۲	۳/۰۸
بهترین وسیله حمل‌ونقل	۴۸/۷۴۴	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۱۲۰	۲/۹۹	۳/۲۵
حل ترافیک و آلودگی	۶۸/۴۶۴	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۱۲۰	۳/۰۳	۳/۲۱
صرفه اقتصادی برای شهروند	۶۶/۳۰۸	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۰۸۰	۲/۹۹	۳/۱۷
وضعیت حمل‌ونقل	۲۵/۷۶۸	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۳۶۰	۲/۱۸	۲/۵۴
میزان آگاهی از حقوق شهروندی	۲۵/۹۰۴	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۳۸۰	۲/۲۰	۲/۵۶
میزان آگاهی از وظایف شهروندی	۲۶/۱۵۰	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۶۶۰	۲/۴۶	۲/۸۶
پایبندی به قوانین شهروندی	۳۷/۷۹۷	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۵۴۰	۳/۳۵	۳/۷۳
رعایت حقوق از طرف مترو	۲۹/۸۸۶	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۵۶۰	۲/۳۹	۲/۷۳
آگاهی به اساسنامه مترو	۲۰/۰۲۴	۹۹	۰/۰۰۰	۱/۸۰۰	۱/۶۲	۱/۹۸
میزان رعایت نوبت شهروندان	۲۰/۱۱۱	۹۹	۰/۰۰۰	۱/۹۸۰	۱/۷۸	۲/۱۸
تأثیر آگاهی از حقوق در بهبود مترو	۵۰/۳۰۹	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۹۸۰	۳/۸۲	۴/۱۴
حل مشکل شهروندان با مسئولان	۳۰/۷۰۳	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۸۳۰	۲/۶۵	۳/۰۱
مشورت در طرح مترو و توسعه	۲۱/۸۲۱	۹۹	۰/۰۰۰	۱/۹۰۰	۱/۷۳	۲/۰۷
میزان کمک شهروندان به مترو	۲۲/۷۹۸	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۵۲۰	۲/۳۰	۲/۷۴
میزان استقبال مترو از مردم	۲۸/۶۳۱	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۶۹۰	۲/۵۰	۲/۸۸
روابط مترو با شهروندان	۳۰/۶۰۴	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۵۸۰	۲/۴۱	۲/۷۵
میزان اطلاع از برنامه‌های مترو	۲۱/۴۱۴	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۰۷۰	۱/۸۸	۲/۲۶
پاسخگویی مترو به نیاز شهروندان	۳۳/۹۰۶	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۹۹۰	۲/۸۲	۳/۱۶
میزان رضایت از امکانات مترو	۳۵/۵۴۴	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۱۱۰	۲/۹۴	۳/۲۸
محل قرارگیری مناسب ایستگاه‌ها	۴۷/۹۵۹	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۲۹۰	۳/۱۵	۳/۴۳
کیفیت دسترسی به ایستگاه‌ها	۴۱/۶۰۵	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۱۵۰	۳/۰۰	۳/۳۰
رضایت از عملکرد مترو و مسئولان	۳۵/۲۴۰	۹۹	۰/۰۰۰	۳/۱۷۰	۲/۹۹	۳/۳۵
فاصله زمانی حرکت قطارها	۳۲/۲۶۷	۹۹	۰/۰۰۰	۲/۲۹۰	۲/۷۷	۳/۱۳
سرعت دسترسی به مقصد با مترو	۴۳/۲۷۹	۹۹	۰/۰۰۰	۴/۰۱۰	۳/۸۳	۴/۱۹
مجموع متغیر آگاهی	۵۰/۴۶۳	۹۹	۰/۰۰۰	۲۱/۷۳۰۰۰	۲۰/۸۷۵۶	۲۲/۵۸۴۴
مجموع متغیر مشارکت	۳۸/۴۸۹	۹۹	۰/۰۰۰	۱۱/۷۶۰۰۰	۱۱/۱۵۳۷	۱۲/۳۶۶۳
مجموع متغیر عملکرد	۵۴/۵۷۷	۹۹	۰/۰۰۰	۲۲/۶۷۰۰۰	۲۱/۸۴۵۸	۲۳/۴۹۴۲

## نتیجه‌گیری

براساس موقعیت شهروندی، افراد حقوقی برابر دارند که این حقوق با مجموعه‌ای از تعهدات در قبال دولت و جامعه متوازن می‌شود. حقوق شهروندی از مباحث بسیار مهم حقوق معاصر است، اما با توجه به مفهوم واژه شهروند و اصطلاح حقوق شهروندی و ماهیت آن، بحث و بررسی در این زمینه راهگشای بسیاری از مسائل از جمله تبیین صحیح حقوق شهروندی است که به برقراری بهتر امنیت فردی و اجتماعی منجر می‌شود. در سطح شهرها و به‌ویژه کلان‌شهرها، شهروندان و سازمان‌ها و به‌ویژه سازمان‌های مرتبط با خدمات شهری از جمله حمل‌ونقل شهری در برابر هم حقوقی دارند که رعایت این حقوق از جانب هر دو موجب بهبود و افزایش کارایی سیستم حمل‌ونقل و آسایش شهروندان می‌شود. با توجه به نتایج این پژوهش در زمینه سازمان مترو، مشخص شد بین سه متغیر مورد بررسی یعنی آگاهی از حقوق شهروندی و حقوق متقابل، مشارکت شهروندی و عملکرد مترو رابطه معناداری وجود دارد و سطح معناداری آن‌ها در حد بسیار بالایی است؛ یعنی به‌ازای افزایش هر یک از عوامل و متغیرهای گفته‌شده متغیر دیگر نیز افزایش می‌یابد، اما طبق

نتایج تحقیقات میدانی و اظهارات شهروندان، در زمینه سایر متغیرها معناداری چندانی مشاهده نشده است؛ برای مثال، 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.

برای افزایش آگاهی در زمینه حقوق شهروندی و مشارکت شهروندی و بهبود عملکرد سازمان مترو، پیشنهادهای زیر

ارائه می‌شود:

۱. تدوین حقوق و قوانین شهروندی و حقوق متقابل آن‌ها با سازمان مترو؛
۲. آموزش حقوق شهروندی و قوانین مترو به صورت رسانه‌ای برای عموم مردم و شهروندان و آموزش کادر و متخصصان در این زمینه؛
۳. به‌کارگیری متخصصان رشته‌های مربوطه در سازمان مترو و سازمان‌های مربوطه؛
۴. مشارکت هرچه بیشتر شهروندان در طرح ایجاد و توسعه مترو و سایر خطوط حمل‌ونقل مربوطه؛
۵. استفاده از شهروندان به‌عنوان افراد بهره‌مند از این تولید و درواقع صاحبان اصلی این شهر و تسهیلات و امکانات آن که مشارکت بیشتر آنان موجب حفظ و گسترش استفاده بیشتر نیز می‌شود؛
۶. ترویج استفاده از حمل‌ونقل عمومی به‌ویژه مترو برای کاهش آلودگی و کنترل ترافیک کلان‌شهر تهران؛
۷. ارائه اساس‌نامه سازمان مترو برای شهروندان به‌منظور آشنایی و مطالعه حقوق متقابل؛
۸. افزایش خطوط مترو به سایر نواحی و مناطق نیازمند؛
۹. افزایش امکانات مترو و ایجاد امنیت بیشتر در آن برای همه اقشار جامعه؛
۱۰. برنامه‌ریزی و ایجاد سیستم حمل‌ونقل یکپارچه در راستای بهره‌مندی بیشتر و بهتر و افزایش کارایی مترو.

## منابع

۱. اذانی، مهری، حاتمی، مجتبی و حسین حاتمی، ۱۳۹۰، **تحلیلی بر فرهنگ شهروندی در شهر یزد**، فصلنامه برنامه‌ریزی فضای، سال اول، شماره ۱، صص ۸۱-۱۰۲.
۲. اسماعیلی، رضا، ۱۳۸۰، **انواع حقوق شهروندی در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران**، فصلنامه فرهنگ اصفهان، شماره ۲۲، صص ۱۰۶-۱۱۱.
۳. امیری، آبتین، ۱۳۸۹، **بررسی تطبیقی تأثیر شوراهای اسلامی بر آشنایی شهروندان هرمزگانی با حقوق شهروندی**، فصلنامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳، صص ۲۴۹-۲۶۹.
۴. آفتدک، خلیل، ۱۳۸۵، **مجموعه مقالات همایش حقوق شهروندی**، حقوق شهروندی و قضایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ماکو.
۵. آنتونی گیدنز، ۱۳۷۳، **جامعه‌شناسی**، ترجمه منوچهر صبوری، چاپ اول، نشر نی، تهران.
۶. بیرانوند، رضا، ۱۳۸۸، **مسئولیت ضابطان در حقوق شهروندی**، چاپ اول، قضا، قم.
۷. پللو، رویر، ۱۳۷۰، **شهروند و دولت**، ترجمه ابوالفضل قاضی، انتشارات دانشگاه تهران، تهران.
۸. تقوایی، مسعود، بابا نسب، رسول و چمران موسوی، ۱۳۸۸، **تحلیلی بر سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری مطالعه موردی: منطقه ۴ شهر تبریز**، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال اول، شماره ۲، صص ۱۹-۳۶.
۹. خراسانی، محمد مظلوم، نوغانی، محسن و محمدرضا خلیفه، ۱۳۹۱، **بررسی میزان مشارکت اجتماعی مردم در شهر مرودشت و عوامل مؤثر بر آن**، جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و سوم، شماره پیاپی ۴۵، شماره اول، صص ۵۰-۸۰.
۱۰. رضایی‌پور، آرزو، ۱۳۸۵، **حقوق شهروندی**، نشر آریان.
۱۱. شریفیان ثانی، مریم، ۱۳۸۰، **مشارکت شهروندی؛ حکمروایی شهری و مدیریت شهری**، فصلنامه پژوهشی-تحلیلی-آموزشی مدیریت شهری، سال دوم، شماره ۸، صص ۴۲-۵۵.

۱۲. شیانی، ملیحه، ۱۳۸۱، **تحلیلی جامعه‌شناختی از وضعیت شهروندی در لرستان**، مجله جامعه‌شناسی ایران، شماره ۱۵، صص ۵۰-۷۱.
۱۳. شیانی، ملیحه و طاهره داوودندی، ۱۳۸۹، **تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان**، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، سال دوم، شماره ۵، صص ۳۵-۶۰.
۱۴. صرافی، مظفر و مجید عبدالهی، ۱۳۸۷، **تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری کشور**، پژوهش‌های جغرافیایی، سال چهارم، شماره ۶۳، صص ۱۱۵-۱۳۴.
۱۵. عربانی، مهیار و علیرضا نیکویی کمساری، ۱۳۹۰، **مهندسی ترافیک**، چاپ چهارم، انتشارات دانشگاه گیلان.
۱۶. کاستلز، استفان و آلیستر دیویدسون، ۱۳۸۲، **مهاجرت و شهروندی**، ترجمه فرامرز تقیلو، چاپ اول، پژوهشکده مطالعات راهبردی، تهران.
۱۷. محسنی، رضاعلی، ۱۳۹۰، **ابعاد و تحلیل حقوق شهروندی؛ راهکارهایی برای تربیت و آموزش حقوق شهروندی**، فصلنامه مطالعات سیاسی، سال سوم، شماره ۱۰، صص ۱۱۷-۱۴۴.
۱۸. محمدی، جمال و نازنین تبریزی، 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)**، مجله تخصصی جامعه‌شناسی مطالعات جوانان، سال اول، شماره ۱، صص ۱۷۵-۱۹۰.
۱۹. نوروزی، فیض‌اله و منا گل‌پرور، ۱۳۹۰، **بررسی میزان احساس بر خورداری زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن**، فصلنامه راهبرد، سال بیستم، شماره ۵۹، صص ۱۶۷-۱۹۰.
۲۰. هزارجریبی، جعفر و ابوالفضل امانیان، ۱۳۹۰، **آگاهی زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن**، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال سوم، شماره ۹، صص ۱-۱۸.
۲۱. همتی، رضا و کیل احمدی، ۱۳۹۳، **تحلیل جامعه‌شناختی از وضعیت فرهنگ شهروندی و عوامل تبیین‌کننده آن (مورد مطالعه: شهر ایوان)**، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره ۱، صص ۱۴۰-۱۸۲.
22. Azani, M., Hatami, M., Hussein, H., 2011, Analysis on Citizenship Culture in the City of yazd, Spatial planning, Vol.1, N.1, Summer, PP 81-102. (In Persian)
23. Aemaيلي, R., 2002. Types citizenship rights in the constitution of the Islamic Republic of Iran, Quarterly Culture Isfahan, No. 22, pp. 106, 111. (In Persian)
24. Amiri, A., 2011, a comparative study on the impact of Islamic Councils Trading Hormozgan citizens with citizenship rights, strategy Quarterly, Vol. 18, No. 53, pp. 249- 269. (In Persian)
25. Afndak, K., 2007, Proceedings of the Conference on citizenship rights, citizenship rights and Justice, Islamic Azad University Maku. (In Persian)
26. Giddens, A., 1995, Sociology, Translation of Manochehr Sabory, First Printing, Tehran, Nay publishing. (In Persian)
27. Beyranvand, R., 2010, responsibility for restraining citizenship rights, First Printing, Qom, Gaza publishing. (In Persian)
28. Pllv, R., 1992, citizen and the state, Translation Abolfazl gazi, Tehran, Tehran University Press. (In Persian)
29. Taghvai, M., Baba Nasab, R. and Mousavi Ch., 2010, an analysis of the factors affecting citizens' participation in urban management case study: zone 4 of Tabriz, urban and regional studies, first year, No. 2, pp. 19- 36 . (In Persian)
30. Khorasani, M. M., Noghani, M. and Khalifa, M., 1391, to investigate the social participation of people in the city of Marvdasht and the factors affecting it, applied sociology, twenty-third year, Vo. 1, 45, No. 1, pp. 80 -50. . (In Persian)
31. Rzayypvr, A., 2007, civil rights, Tehran, Arian Publishing. . (In Persian)
32. Sharifian Thani, M., 2002, citizen participation, urban governance and urban management, urban management training analytical- research Quarterly, Vol. the second, No. 8, pp. 42- 55. . (In Persian)



33. Shiani, M., 2003, sociological analysis of citizenship status in Lorestan, Iran Journal of Sociology, No. 15, pp. 71 -50. . (In Persian)
34. Shiani, M., and davoodvandi, T., 2011, an analysis of students' knowledge of citizenship rights, welfare and social development planning Quarterly, Vol. the second, No. 5, pp. 35- 60. . (In Persian)
35. Sarafi, M., and Abdollahi, M., 2009, analysis of the concept of citizenship and assess its place in the laws, regulations and urban management, geographical research, the fortieth year, No. 63, pp. 115. 134. . (In Persian)
36. Araban, M., and Kamsari, A., 2012, traffic engineering, Fourth Edition,Guilan, University of Guilan. . (In Persian)
37. Castells, S., and Davidson, A., 2004, Immigration and Citizenship, Faramarz Taghiloo translation, First Printing,Tehran, Research Center for Strategic Studies. . (In Persian)
38. Mohseni, R.Ali., 2012, Dimensions and Analysis citizenship rights, education and training solutions for citizenship rights, Political Studies Quarterly, Vol. the third, No. 10, pp. 117- 144. . (In Persian)
39. Mohammadi, J., and Tabrizi, N., 2012, to assess the level of public awareness on the citizenship rights and municipal laws (the case of the age group 20 to 35 years in Sari, Babol, Amol and Ghaemshahr), the journal specialized in sociology of youth, the first year, No. 1, pp. 175- 190. . (In Persian)
40. Norozi, F., and Golparvar, M., 2012, Study of Women's Perception of citizenship rights and the factors affecting it, Quarterly strategy, the twentieth year, No. 59, pp. 167- 190. . (In Persian)
41. Hezarjaribi, J., and Amanian, A., 2012, women's awareness of citizenship rights and the factors affecting it, urban and regional studies, the third year, No. 9, pp 1- 18. . (In Persian)
42. Hemmati, R., Wakil, A., 2015, a sociological analysis of citizenship and cultural determinate factors it (the case of Ivan), Quarterly welfare and social development planning, No. 1, pp. 140- 182. . (In Persian)
43. Uwe, D, and Somik , V. Lall., 2007, Citizen feedback and delivery and urban services, World Development, Vol. 35, No. 4, PP. 649- 662.
44. Akgul, D., 2012 "Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirşehir Municipality." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 62: 555-560.
45. Friedman, J., 2002, *The prospect of cities*, University of Minnesota Press, Minneapolis, PP. 168.
46. Lewis, D. and Mioch, J., 2005, Urban vulnerability and good govemance, *Journal of Conticies and Crisis Msnsgement*, Volume 13, Issue 2 June 2005 Pages 50–53.
47. Marshall, G., 1998, *Dictionary of sociology*, Oxford University Press, Oxford.
48. Marshall, T.H., (1973) *Class, Citizenship and Social Development*. Westport, CT: Greenwood Press.
49. Marshall, T.H., 1994, *Citizenship and social class in B.S.turner & Hamilton, citizenship: Critical concept*, Routledge, London.