

رابطه آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت در مناطق ه گانه شهرداری رشت

مریم بصیری لیف شاگرد^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۱۲/۲۰

چکیده

هدف اصلی این تحقیق تعیین رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت در مناطق ه گانه شهرداری رشت است. تحقیق حاضر از نوع کاربری و با روش توصیفی - پیمایشی است که شامل توصیف، ثبت، تجزیه و تحلیل و تفسیر شرایط موجود می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه شهروندان مناطق ه گانه شهرداری شهر رشت می باشد که تعداد ۳۸۴ نفر براساس جدول کرجسی و مورگان به عنوان نمونه انتخاب شده است. برای جمع آوری داده‌ها از پرسش نامه و برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS بهره گرفته شده است. نتایج حاصل شده از تحقیق نشان داد که همه فرضیه‌های تحقیق با اطمینان ۹۵٪ تایید گردید.

واژگان کلیدی

شهروند، حقوق شهروندی، آگاهی شهروندی، شهروند فعال، پاسخگویی و شفافیت.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروز کوه، فیروز کوه، ایران.

مقدمه

شهروندان از قطعات اصلی پازل رشد و توسعه شهر هستند. نگاه شهرداری به شهروند در حکم یک خانواده است که باید منسجم و با هم حرکت کنند. هدف شهرداری ایجاد یک رابطه ساده و صمیمی با شهروندان شهر می‌باشد. پژوهش حاضر که رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت را در شهرداری شهر رشت بررسی می‌کند اصلی ترین مشکل شهرداری شهر رشت را تمرکز گرایی می‌داند. ساختمان ستادی شهرداری شهر رشت با مداخله گری در امور و عدم سیاست گذاری دچار روزمرگی و پراکندگی شده و این امر منجر به عدم شفافیت در حوزه مالی می‌گردد. از طرفی حوزه مالی و منابع و مصارف شهرداری شهر رشت شفاف نیست و هزینه برخی اعتبارات در آن غیر الزامی بوده است و تا به حال تنظیم بودجه آن وابسته به شخص بوده و مبتنی بر نیازهای شهرداری صورت نگرفته است. همچنین نارضایتی شهروندان از بی نظمی در جمع آوری زباله‌های شهری و محل دفع بهداشتی زباله‌ها، عدم استفاده صحیح از فضای سبز، فقدان فضای عمومی و تفرجگاه، ترافیک شهری با توجه به مساحت کم شهر و جمعیت رو به افزایش، آسفالت نامناسب خیابان‌ها و نبود برنامه‌های مناسب برای جذب گردشگران، نبود هتل‌ها و مکان‌های مناسب برای اسکان مسافران، هرج و مرج در اجرای پروژه‌های عمرانی و خدمات زیربنایی و نبود پروژه‌های ملی، عمر کوتاه شهرداران شهر رشت و فساد مالی که اگر وجود آن اثبات شود شهروندان حق دارند از جزئیات چنین پرونده‌های فساد مالی مطلع شوند و نبود سند چشم انداز شهر رشت از جمله معضلات این شهر می‌باشد و شورای شهر و شهرداری رشت در این خصوص به شهروندان پاسخگو نمی‌باشند در نتیجه عدم پاسخگویی صحیح موجب تشویش اذهان و افکار عمومی گردیده و سوالات زیادی را در ذهن شهروندان از حیث حقوق شهروندی ایجاد می‌نماید. در این پژوهش، ارتقاء سطح آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی و از میان برداشتن موانع پیش روی شهروندان به عنوان راه حلی جهت مشارکت فعال و افزایش پاسخگویی و شفافیت شهرداری پیشنهاد شده است. پاسخگویی مساله مهم و چالش آور در نظام‌های اداری و سیاسی بیش تر کشورها بوده و هست (رضایی کلید بری و همکاران، ۱۳۹۰). پاسخگویی مبنای هر جامعه‌ای می‌باشد که ادعا می‌کند دموکراتیک است. شفافیت سنگ بنای پاسخگویی است. خواه به صورت حسابرسی‌ها و نظارت داخلی گذشته نگر، قابل اعتماد و به موقع انجام شود و خواه اینکه اهداف عملیات آینده به وضوح تعیین شود. شفافیت سازی مستلزم آن است که مبنای تصمیمات اتخاذ شده، دلایل تصمیمات و نتایج آنها و هزینه‌های تصمیم گیری روشن، قابل دسترس باشد و برای عموم مردم اعلان و افشاء شود. از پیامدهای پاسخگویی عمومی می‌توان به اعتماد عمومی شهروندان به دولت و سازمان‌های دولتی و مشارکت عمومی اشاره کرد. عدم حساسیت و پاسخگویی در مورد عملکرد سازمان‌های دولتی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می‌کند. کاهش بی اعتمادی می‌تواند به نوبه خود منجر به کاهش مشارکت شهروندان شود (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹). در تمامی ادبیات موجود در خصوص پاسخگویی نمی‌توان یک تعریف یا دیدگاه مشترک از پاسخگویی را یافت (میرسپاسی و همکاران، ۱۳۸۵). پاسخگویی عبارت است از پایبندی به وعده‌هایی که سازمان جهت انجام برخی فعالیت‌ها و خدمات داده است (بونس^۱، ۲۰۰۷). پاسخگویی در طبقه بندی جنسن دارای انواع قانونی، مالی، عملکردی، دموکراتیک و اخلاقی است.

پاسخگویی قانونی: تا چه حد متولیان امور عمومی (کارکنان و مدیران) در سازمان‌های خدماتی عمومی، از قوانین و مقررات تبعیت می‌کنند پاسخگویی مالی: تا چه حد متصدیان امور، منابع پولی عمومی را به اثربخش‌ترین شیوه مصرف می‌کنند. پاسخگویی عملکردی: تا چه حد متصدیان امور، اهداف مورد نظر سیاستمداران منتخب را محقق کرده‌اند. پاسخگویی دموکراتیک: تا چه حد متصدیان برای ارزش‌های دموکراتیک ارزش قایل هستند و فراگردهای دموکراتیک ایجاد می‌کنند. پاسخگویی اخلاقی: تا چه حد متصدیان امور عمومی مطابق با اصول اخلاقی عمل می‌کنند (جنس)، (۲۰۰۰). به نظر مراشال، شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند داده شده است. این افراد همگی دارای جایگاه برابر و حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه هستند. برای شهروندی مولفه‌هایی قایلند، مجموعه مولفه‌های شهروندی عبارتند از دانایی محوری، وطن پرستی، قانون مداری، مسئولیت پذیری، مشارکت، انتقادگری و انتقادپذیری و ابعاد حقوق شهروندی هیچ اصل فراشمولی نیز به موجب قانون تثبیت و حمایت می‌شود. مارشال حقوق شهروندی را دارای سه حوزه اصلی می‌داند: حقوق قانون مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی (نجاتی حسینی، ۱۳۸۰). آگاهی شهروندی به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهدات است. آگاهی از حقوق شهروندی موجب می‌شود که مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسئولیت پذیری بیشتری برخوردارگشته، مثرثمرتر گردد. آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی، زمینه انجام وظایف دو جانبه را فراهم می‌کند و باعث پاسخ‌خواهی و حساب‌کشی شهروندان فعال در ارتقاء پاسخگویی و شفافیت با توجه به آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی موثر می‌باشد. به طور کلی شهروندی فعال فردی است مشارکت‌جو که سرنوشت حیات شهر و محیطی که در آن زندگی می‌کند، برای او در سلسله مخراتب ارزشی جایگاه والایی داشته و تلاش می‌کند تا با مشارکت فعال و داوطلبانه خود چنین سرنوشتی را بیش‌تر به سعادت و خوشبختی نزدیک کند (قاسمی و ژیانپور، ۱۳۸۶). از آنجا که آگاهی بخشی به شهروندان موجب مشارکت و دخالت فعال آنها را در مدیریت شهری فراهم می‌کند. مشارکت فعال شهروندان علاوه بر این که باعث می‌شود نیازهای خود آنها مدنظر قرار گیرد و حقوقشان رعایت شود، هم چنین موجب شفافیت در عملکرد شهرداری‌ها و رویه‌ها و مقررات آن شده و کارکنان و مدیران شهرداری را پاسخگو تر می‌کند، محقق بر آن است که به سوال زیر پاسخ دهد:

آیا بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

مفهوم پاسخگویی در حوزه مدیریت دولتی با مفهومی نوین یعنی پاسخگویی به شهروندان مورد توجه قرار گرفته است. عدم پاسخگویی توسط دولتمردان و افزایش مخفی‌کاری در رویه‌های دولت یعنی عدم شفافیت، سبب سوء استفاده از قدرت و کاهش حق نظارت شهروندان بر امور می‌شود. شهروندان با دسترسی به اطلاعات مربوط در یک نظام پاسخگو می‌توانند از فعالیتها و سوء تدبیرهای ی که دولت انجام می‌دهد و ایشان با آن موافق نیستند، جلوگیری نمایند مردم و شهروندان حق دارند بدانند متولیان و متصدیان امور در سازمان‌های عمومی به چه فعالیت‌هایی مشغول‌اند منابع مالی را چگونه صرف می‌کنند و چه قراردادهایی را اعم از داخلی و بین‌المللی منعقد می‌کنند (فقیهی، ۱۳۸۵). از دیدگاه سیاست

شهري، مطالبات و تقاضای نامحدود شهروندان از رژیم‌های شهري، عمدتاً معطوف به چند مقوله است. اول، استفاده از منابع شهري دوم، تاثیرگذاري بیشتر بر سازوکار تصميم گيري های شهري. سوم، فراهم شدن سازوکارها و ترتيبات نهادي برای تحقق مشارکت شهروندی و زندگي شهري و چهارم، تثبيت قانونمندان حقوق، وظايف متقابل شهروندان و مدیریت های شهري که شامل حکومت‌های محلي، حکومت های شهري، شوراهای شهري، مقام های اجرايي شهري و شهرداری ها می شود. در حقيقت اين مقولات بر شکل گيري رابطه میان شهروندان و شهرداری ها که اجرايي ترين نهاد مدیریت شهري محسوب می گردند، تأثير بسزايی دارند (مارشال^۱، ۱۹۹۴). در حقيقت، موضوع شهروندی چگونگي پیوند اهل شهر يا شهروند را با مدیریت شهر يا با دولت و حکومت تبیین می کند، بدین ترتيب که هرگاه حقوق شهروند از سوی دولت و حکومت رعايت و مشارکت شهروندان در اداره‌ی محل زندگي شان جدی گرفته شود و اگر شهروندان از حقوق شهروندی آگاهی داشته باشند و از همه مهمتر، راه‌های برآورده شدن آن حقوق فراهم باشد می توان گفت که شهروند مداری در جامعه پديد آمده است (رضایی کلیدبری و همکاران، ۱۳۹۰). چنانچه شهروندان، شهروندان فعال و مسئولی باشند، می توان تصور کرد که آنها نیز ساختار را متحول ساخته و به عنوان مثال دولت را هر چه بیشتر به سمت حاکميت خوب سوق می دهند. لازم بذکر است که نباید چنین استنباط شود که دولت و سازمان‌های دولتي در اين فرایند نقشي ندارند (فاطمی‌نیا، ۱۳۸۶). تعداد زیادی از اندیشمندان عقیده دارند که شفافیت و پاسخگویی، کلید همه‌ی روش‌های حکمرانی خوب، رای اجرای برنامه های ضد فقر، تحقق مسئولیت مشارکت، بودجه‌ريزي مشارکتی و مدیریت سازمان‌های جامعه مدنی هستند (فاکس^۲، ۲۰۰۷).

شهروند به افرادی اطلاق می شود که تابعی کشور را دارا می‌باشند و به تبع این وابستگی از حقوق و مزایایی برخوردار می‌شوند که در قانون اساسی و سایر قوانین عادی در آن کشور به تصویب رسیده است. در واقع می‌توان گفت که شهروندی یکی از فرایندهای جامعه مدرن بوده و به عنوان منزلتي اجتماعي در نگرش به جامعه مدنی تلفی می‌شود که به موجب آن امکان برخورداری از حقوق و قدرت را فراهم می کند (محسنی، ۱۳۸۹). شهروندی به مثابه فرایند اجتماعي و سياسي قرن نوزدهم در جوامع سنتی مدنی به صورت تعامل جدی بین دولت و ملت مطرح و به طور همزمان با مساله عضویت در دولت و ملت‌ها از مباحث اجتماعي و سياسي شده است (جانوسکی^۳، ۱۹۹۸). شهروندی به عنوان یک پدیده اجتماعي مدرن از مولفه‌های محوری نظام‌های سياسي دموکراتیک و شاخصی کلیدی برای نشان کارآمد و پویاست (توسلی و نجاتی حسینی، ۱۳۸۳). برای شهروندی، مولفه‌هایی قائلند. صاحب‌نظران، با توجه به نوع نگاه خود مولفه‌های شهروندی را مطرح می کنند. منکлер^۴، احساس تعهد، احساس برابری، کنجکاوی و ترقی طلبی، اطاعت از قانون، توجه به نفع عمومی، مشارکت و ... را از جمله مولفه‌های اساسی شهروندی می داند (منکлер، ۱۹۹۸). فالکس کوشیده است تا نظریه های شهروندی را براساس چهار مولفه‌ی اصلی مورد بررسی قرار دهد که عبارتند از:

۱-بستر شهروندی: مراد از این شاخص، فضای شکل گیری ایده ی شهروندی است. در این جا می‌توان بسترهای مختلفی را برای شکل گیری شهروندی شناسایی کرد، مانند بستر جامعه سنتی، برده داری یا فتودلی، بستر دینی و بستر سرمایه داری.

1 - Marshall

2 - Fox

3 - janoski

4 - Minkler

۲- مبنای شهروندی: مبنای شهروندی بر منظر نگرش به شهروندی و حقوق و تعهدات مربوط به آن اشاره دارد. نمونه‌هایی از مبانی شهروندی عبارتند از: شهروندی مبتنی بر آموزه‌های دینی و شهروندی مبتنی بر قرارداد اجتماعی بحث درباره شهروندی بالا/پایین و شهروندی نخبه گرایانه/دموکراتیک نیز به همین مولفه‌ی مبنای شهروندی باز می‌گردد.

۳- محتوای شهروندی: پرسش از محتوای شهروندی به نسبت میان تعهدات و مزایا، یا حقوق و تکالیف باز می‌گردد.

۴- عمق شهروندی: عمق شهروندی به حدود و اهمیت و دخالت شهروندی در حوزه‌ی خصوصی و عمومی ارتباط دارد. نظام‌های مدرن، بیشتر شهروندی را مربوط به حوزه‌های عمومی می‌دانند و حوزه‌ی فردی خصوصی در اختیار فرد قرار می‌گیرد (فالکس، ۱۳۸۱).

برای تقریباً دو دهه است که واژه شفافیت به طور گسترده در گفتمان مدیریتی به کار می‌رود و به طور ویژه امروزه در مباحث حکوتی و دولتی به کار می‌رود. مورد شفافیت از سوی اندیشمندان و صاحب نظرات تفسیرها و برداشت‌های گوناگون وجود دارد، عده‌ای آن را به باز و منعطف بدن فرایندهای اداری مرتبط می‌دانند و بعضی آن را به موضوع پاسخ دهی و جوابگویی مرتبط می‌دانند. آنچه مسلم است ذکر این نکته است که تفاوت‌های مشخص بین مفهوم شفافیت در نقاط مختلف جهان وجود دارد که بسیار مورد کنکاش قرار گرفته است به لحاظ مفهوم، در بیشتر کشورها توسعه یافته استفاده رایج از مفهوم شفافیت به طور تنگاتنگی با توسعه دموکراسی در تصمیم‌گیری مرتبط گردیده است. از طرف دیگر در کشورهای در حال توسعه و غیر صنعتی، نگرش به سمت شفافیت بیشتر در مبارزه با تخلفات اداری در معنای عام خود پیوند می‌خورد (سید جوادین و پورولی، ۱۳۸۸). کموفن و بلور^۱ (۲۰۰۵) اشاره می‌کنند، هیچ تعریفی از شفافیت شفافیت که مورد پذیرش همگان باشد وجود ندارد. جریان افزوده شده اطلاعات قابل اتکا و به هنگام اقتصادی، اجتماعی و سیاسی که برای همه ذینفعان مرتبط قابل دسترسی باشد (کموفن و بلور، ۲۰۰۵). لند ستد و نورین^۲ (۲۰۰۷) در توضیح مفهوم شفافیت چنین می‌گویند: مفهوم شفافیت بر قابلیت دسترسی به اطلاعات دلالت دارد. از لحاظ لغوی، شفافیت به معنای امکان نگاه کردن به درون یک چیز است، به منظور فهمیدن آنچه در آن می‌گذرد. یک موسسه شفاف موسسه‌ای است که افراد درون آن بتوانند به منظور شکل دادن به نظراتشان در مورد اقدامات و فرایندهای درون آن موسسه، اطلاعات مورد نیازشان را بدست آورند (لند ستد و نورین، ۲۰۰۷). زهو (۲۰۰۲) حیطه تعریف خود را از شفافیت به شفافیت اطلاعات محدود و شفافیت اطلاعات را چنین تعریف کرده است: شفافیت اطلاعات به عنوان درجه مشهود بودن و در دسترس بوده اطلاعات تعریف می‌شود. در نهایت شفافیت یعنی تشخیص و ارائه اطلاعات به هنگام و قابل اتکاء مبوط و قابل فهم به ذینفعان که برای اتخاذ تصمیمات خود به آنها نیاز دارند (لیزگان و همکاران، ۱۳۸۷).

یادوا و رنگنکار (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی کیفیت خدمات از منظر شفافیت نقش و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج نشان دادند که: شفافیت نقش به صورت معناداری OCB را پیش بینی می‌کند، یکی از یافته‌های مورد توجه مطالعه این است که مردان رابطه مثبت بین شفافیت نقش و OCB را در مقایسه با زمانی که زن به عنوان مدیر رفتار می‌کند، بیشتر تعدیل می‌کنند؛ همچنین، در مطالعه دیده شده است که سطح سابقه بیشتر در مقایسه با سابقه پایین به سطح بالاتر رابطه بین شفافیت نقش و OCB می‌انجامد. مارتین در سال (۲۰۰۹) تحقیقی تحت عنوان محدودیت‌های

1 - Kaufmann and Bellver

2 - Lindstedt and Naurin

پاسخگویی انجام داده است که در مورد محدوده‌ها و حد و مرز هایی که فرد پاسخگو زمان پاسخگویی با آن مواجه می‌شود وارد بحث می‌گردد. این مطالعه به اهمیت اخلاقی تشخیص و درک ذات محدود پاسخگویی اشاره کرده و نتایج ممکن این حقیقت را برای تجربه کردن مطرح کند. در پژوهشی که توسط پورتا و همکاران (۲۰۰۱) بر روی ۲۸ کشور انجام شد. دانش و نگرش دانش آموزان ۱۴ ساله در رابطه با مفاهیمی از قبیل دموکراسی، آگاهی شهروندی و دولت مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق بیانگر این بود که بین آگاهی و دانش شهروندی افراد ۱۴ ساله کشورهای مورد مطالعه تغییرات چندانی وجود نداشته اما در مورد نگرش ها دامنه تغییرات بین کشورها بیشتر است. رحمانی اصل (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی مدیریت شهری و نقش آن در ارتقای حقوق شهروندی پرداختند. نتایج بررسی مجموعه مقررات شهری و طرح های توسعه و عمران مصوب شورای عالی شهرسازی و معماری ایران از تاریخ تاسیس تاکنون، حاکی است که متاسفانه چنین رویکردی در مجموعه ضوابط و مقررات عمومی شهری کمتر دیده شده است. یک شهروند یک عضو رسمی یک شهر، ایالت یا کشور است. این دیدگاه، حقوق و مسئولیت هایی را به شهروند یادآور می‌شود که در قانون پیش بینی و تدوین شده است. از نظر حقوقی جامعه نیازمند وجود مقرراتی است که روابط تجاری، اموال، مالکیت، شهرسازی، سیاسی و حتی مسائل خانوادگی را در نظر گرفته و سامان دهد. از این رو از دید شهری موضوع حقوق شهروندی، روابط مردم شهر حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و اصول و هدف ها و وظایف و روش انجام آن است. شیان و داودوندی (۱۳۸۹)، عوامل موثر بر میزان آگاهی حقوق شهروندی در میان دانشجویان دانشگاه علامه طباطبایی و دانشگاه آزاد اسلامی را بررسی کرده اند. روش مطالعه در آن پیمایشی بوده که نمونه ای ۳۰۰ نفری دانشجویان دانشگاه علامه طباطبایی و آزاد مورد آزمون قرار گرفته اند. براساس 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 بوده است. همچنین بین میزان آگاهی های اجتماعی و نگرش های دانشجویان نسبت به موضوعات مختلف با میزان آگاهی از حقوق شهروندی رابطه معناداری وجود داشته است. اسکافی (۱۳۸۶) تحقیقی به منظور بررسی میزان آگاهی جوانان از حقوق تکالیف شهروندی و عوامل موثر بر آن در شهر مشهد انجام داده است. نتایج تحقیقات نشان داد که بیش از ۷۰٪ نمونه از تکالیف و حقوق شهروندی آگاهی زیادی دارند؛ و آگاهی مردان بیش از زنان است، مهمترین متغیر موثر بر میزان آگاهی شرکت در انتخابات بود. همچنین طرز تلقی جوانان از نوع و میزان مشارکت در امور شهری به عنوان وظایف شهروندی، سن پاسخگو، میزان آگاهی سیاسی خانواده و پایگاه اقتصادی - اجتماعی خانواده، متغیر های موثر دیگری بودند که در مجموع ۹۹٪ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می کردند. میزان مشارکت در انجمن های داوطلبانه تنها متغیری بود که رابطه معناداری با متغیر وابسته برقرار نکرد.

روش شناسی پژوهش

این تحقیق بر مبنای روش از نوع توصیفی - پیمایشی (توصیفی - تحلیلی از شاخه همبستگی) و براساس هدف از نوع کاربری است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرایند تصمیم گیری باشد. تحقیق توصیفی شامل جمع اوری اطلاعات برای آزمون فرضیه یا پاسخ به سوالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مطالعه می‌شود. یک مطالعه توصیفی چگونگی وضع موجود را تعیین و گزارش می‌کند. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش شامل تمامی شهروندان مناطق پنج گانه شهرداری شهر رشت می باشد. شهر رشت به ۵ منطقه شهرداری

تفکیک می‌شود که هر منطقه دارای تعداد جمعیت براساس جدول زیر می‌باشد که کل جامعه آماری را نشان می‌دهد و در مجموع ۶۲۵,۵۰۰ نفر جمعیت دارد:

جدول (۱): طبقه بندی جمعیتی شهروندان شهر رشت برحسب مناطق ۵ گانه

مناطق شهرداری	جمعیت
منطقه ۱	۱۲۴,۳۶۸ نفر
منطقه ۲	۱۲۳,۵۹۹ نفر
منطقه ۳	۱۲۶,۳۰۷ نفر
منطقه ۴	۱۲۷,۵۱۷ نفر
منطقه ۵	۱۲۳,۷۰۹ نفر

برای تعیین حجم نمونه آماری پژوهش حاضر از جدول کرجسی و مورگان استفاده شده است که با در نظر گرفتن تعداد افراد جامعه (۶۲۵,۵۰۰ نفر) و به جهت اخذ تصمیم و تعمیم پذیری بیشتر و بهتر، حجم نمونه ۳۸۴ نفر از مراجعه کنندگان (ارباب رجوع) به مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تعیین گردیده است. در پژوهش حاضر برای جمع آوری اطلاعات میدانی از پرسشنامه استفاده شده است. پرسش نامه از هفت منشور بین المللی حقوق شهروندی و همچنین پرسشنامه حقوق و مشارکت شهروندی مورد استفاده ی احمدی (۱۳۸۲) پرسشنامه شفافیت (تیمورنژاد ۱۳۸۲) و پرسشنامه پاسخگویی دانایی فرد (۱۳۸۳) با اقتباس از مولفه های مورد ظنر جنس (۲۰۰۰) استخراج شده است. در پرسشنامه این پژوهش، برای سنجش متغیر آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی با ۱۸ سال و برای سنجش متغیر شهروند فعال با ۱۲ سوال، برای سنجش متغیر پاسخگویی ۱۱ سوال و برای سنجش متغیر شفافیت ۶ سوال که همگی دارای طیف لیکرت پنج گزینه ای در مقیاس فاصله ای از خیلی کم تا خیلی زیاد هستند استفاده شده است. در این پژوهش بای محاسبه ضریب پایایی ابزار اندازه گیری (پرسشنامه) ابتدا ۲۰ پرسشنامه توزیع و جمع آوری شد و سپس با استفاده از روش آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه، مورد سنجش و بررسی قرار گرفت. در این راستا با استفاده از داده‌های حاصل از پرسشنامه، مقدار آلفا برابر ۰/۸۲ محاسبه گردید. از آنجایی که این مقدار از ۰/۷۰ بزرگتر می باشد، پس پرسشنامه پایاست. برای اندازه گیری روایی پرسشنامه روش‌های متفاوتی وجود دارد. در این پژوهش برای سنجش روایی ابتدا پرسشنامه اولیه طراحی شد و در اختیار اساتید راهنما و مشاور و صاحب نظران قرار گرفت، بدین ترتیب تعدادی از پرسش ها تعدیل شده در نهایت پس از شفاف شدن و رفع ابهامات، پرسشنامه نهایی طراحی گردید.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش تمام تجزیه و تحلیل ها بوسیله نرم افزار SPSS انجام گرفته است.

بررسی آزمون فرضیه اول: بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با شهروندی فعال در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.

H_0 : بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با شهروندی فعال در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی فعال در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.

نتیجه آزمون مذکور برای فرضیه اول براساس روش تجزیه و تحلیل ضریب همبستگی به شرح جدول (۲) ارائه شده است.

جدول (۲): جدول ضریب همبستگی آگاهی شهروندی با شهروند فعال

شهروند فعال		آگاهی از حقوق شهروندی	
آگاهی از حقوق شهروندی	Correlation Coefficient	1.000	.485
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	384	384
ضریب همبستگی	Correlation Coefficient	.485	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	384	384

مطابق جدول (۲) و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، شدت رابطه میان آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی با شهروندی فعال در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۴۸/۵ درصد می باشد و از آنجایی که مقدار $SIG < 0.05$

می باشد، پس مقدار آماره آزمون در منطقه H_1 قرار می گیرد. به همین دلیل با اطمینان ۹۵٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید می گردد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی با شهروندی فعال در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تایید می شود.

بررسی آزمون فرضیه دوم

بین شهروندی فعال با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.
 H_0 : بین شهروندی فعال با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود ندارد.
 H_1 : بین شهروندی فعال با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.
 نتیجه آزمون مذکور برای فرضیه ی دوم براساس روش تجزیه و تحلیل ضریب همبستگی به شرح جدول (۳) ارائه شده است.

جدول (۳): جدول ضریب همبستگی شهروندی فعال با پاسخگویی

پاسخگویی		شهروند فعال	
شهروند فعال	Correlation Coefficient	1.000	.380
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	384	384
ضریب همبستگی	Correlation Coefficient	.380	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	384	384

مطابق جدول (۳) و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، شدت رابطه میان شهروند فعال با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۳۸ درصد می باشد و از آنجاییکه مقدار $SIG < 0.05$ می باشد پس مقدار آماره آزمون در منطقه H_1 قرار می گیرد. به همین دلیل با اطمینان ۹۵٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تاییدی می گردد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین شهروندی فعال با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تایید می گردد.

بررسی آزمون فرضیه سوم

بین شهروندی فعال با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.

H_0 : بین شهروندی فعال با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین شهروندی فعال با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.

نتیجه آزمون مذکور برای فرضیه سوم براساس روش تجزیه و تحلیل ضریب همبستگی، به شرح جدول (۴) ارائه شده است.

جدول (۴): جدول ضریب همبستگی شهروند فعال و شفافیت

شهروند فعال	شفافیت	
135	1.000	Correlation Coefficient
.008	.	Sig. (2-tailed)
384	384	N
1.000	.135	Correlation Coefficient
.	.008	Sig. (2-tailed)
384	384	N

مطابق جدول (۴) و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، شدت رابطه میان شهروند فعال با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۱۳/۵ درصد می باشد و از آنجایی که مقدار $SIG < 0/05$ می باشد، پس مقدار آماره آزمون در منطقه قرار H_1 می گیرد. به همین دلیل با اطمینان ۹۵٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید می گردد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین شهروندی فعال با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تایید می گردد.

بررسی آزمون فرضیه چهارم

بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.

H_0 : بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.

نتیجه آزمون مذکور برای فرضیه چهارم براساس روش تجزیه و تحلیل ضریب همبستگی به شرح جدول (۵) ارائه شده است.

جدول (۵): جدول ضریب همبستگی آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی با پاسخگویی

پاسخگویی	آگاهی از حقوق شهروندی	
.295	1.000	Correlation Coefficient
.000	.	Sig. (2-tailed)
384	384	N
1.000	.295	Correlation Coefficient
.	.000	Sig. (2-tailed)
384	384	N

مطابق جدول (۵) و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، شدت رابطه میان آگاهی شهروندی و پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۲۹/۵ درصد می باشد و از آنجایی که مقدار $SIG < 0/05$ می باشد پس مقدار آماره آزمون در منطقه H_1 قرار می یگیرد. به همین دلیل با اطمینان ۹۵٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید می گردد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین آگاهی شهروندی با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تایید می گردد.

بررسی آزمون فرضیه پنجم: بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.

H_0 : بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود ندارد.

H_1 : بین آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت رابطه وجود دارد.

نتیجه آزمون مذکور برای فرضیه چهارم براساس روش تجزیه و تحلیل ضریب همبستگی به شرح جدول (۶) ارائه شده است.

جدول (۶): جدول ضریب همبستگی آگاهی شهروندی و شفافیت

شفافیت	آگاهی از حقوق شهروندی	
.155	1.000	Correlation Coefficient
.002	.	Sig. (2-tailed)
384	384	N
1.000	.155	Correlation Coefficient
.	.002	Sig. (2-tailed)
380	380	N

مطابق جدول (۶) و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن ف شدت رابطه میان آگاهی شهروندی با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۱۵/۵ درصد می باشد و از آنجاییکه مقدار $\text{sig} < 0/05$ می باشد، پس مقدار آماره آزمون در منطقه H_1 قرار می گیرد. به همین دلیل با اطمینان ۹۵٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید می گردد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین آگاهی شهروندی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تایید می گردد.

نتایج

با بررسی فرضیه اول تحقیق و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، می توان به وجود رابطه بین این دو متغیر پی برد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی با شهروند فعال در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تأیید می گردد. شدت رابطه میان آگاهی شهروندی با شهروند فعال در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۴۸/۵ درصد می باشد. با بررسی فرضیه دوم تحقیق و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، می توان به وجود رابطه بین این دو متغیر پی برد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین شهروند فعال با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تأیید می گردد. شدت رابطه میان شهروند فعال با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۳۸ درصد می باشد. با بررسی سوم تحقیق و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، می توان به وجود رابطه بین این دو متغیر پی برد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین شهروند فعال با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تأیید می گردد. شدت رابطه میان شهروند فعال با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۱۳/۵ درصد می باشد. با بررسی چهارم تحقیق و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، می توان به وجود رابطه بین این دو متغیر پی برد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین آگاهی شهروندی با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تأیید می گردد. شدت رابطه میان آگاهی شهروندی با پاسخگویی در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۲۹/۵ درصد می باشد. با بررسی پنجم تحقیق و نتایج حاصل از آزمون آماری همبستگی اسپیرمن، می توان به وجود رابطه بین این دو متغیر پی برد. فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین آگاهی شهروندی با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت تأیید می گردد. شدت رابطه میان آگاهی شهروندی با شفافیت در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت ۱۵/۵ درصد می باشد. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق و اهمیت موضوع می توان پیشنهادهایی را در راستای دستیابی تحقیق به شرح زیر ارائه داد:

با توجه به تأیید فرضیه اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین آگاهی از حقوق شهروندی با شهروندی فعال و با توجه به اینکه سطح آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی در حد کم ارزیابی گردید شایسته است که شهرداری‌ها و سایر نهادهای اجتماعی، توجه بیشتری را به مسئله افزایش شناخت و آگاهی شهروندان از مأموریت‌ها و اهداف سازمان خود به عمل آورند بدیهی است که جهت استفاده از سرمایه اجتماعی و افزایش سطح احساس مسئولیت و مشارکت شهروندان در امور جامعه، باید تلاش شود تا آنان از وظایف و مسئولیت‌های شهرداری و حقوق و تکالیف خویش در برابر آن، آگاه گردند. بدین منظور می‌توان از رسانه‌های گروهی و ظرفیت آموزشی آنان بهره برد. همچنین توجه شهرداری و شورای شهر به آموزشهای غیر رسمی برای سنین مختلف گروه‌های کودک و نوجوان، جوان، میانسال و کهنسال توصیه می‌گردد. همانطور که یافته‌ها نشان می‌دهد شهروندی فعال در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت از وضعیت مناسبی برخوردار نیست. تحقق شهروندی فعال و با فعال کردن شهروندان در شهر مستلزم رویکرد و برنامه شهروند مدار و شهروند پذیر است که در آن اهداف برنامه‌ها در جهت منافع تمام شهروندان تدوین گردد، به گونه‌ای که شهروندان خود را بخشی از کارگزاران آن تلقی کنند و نظارت بر عملکرد ابعاد مختلف شهرداری به عنوان حقوق و وظایف شهروندان محسوب گردد و این نظارت با توجه به وسعت اختیارات و تأثیرگذاری آن بر زندگی شهروندان ضرورتی اجتناب ناپذیر است. در این پژوهش فرضیه دوم و سوم مبنی بر وجود رابطه بین شهروند فعال با پاسخگویی و شفافیت تأیید گردید. با توجه به این که افزایش پاسخگویی و شفافیت موجود بهبود سطح اعتماد می‌شود. توصیه می‌گردد تا برای تقویت سطح مشارکت، به بهبود سطح پاسخگویی و شفافیت پرداخته شود. نتایج پژوهش دال بر آن است که وضعیت پاسخگویی و شفافیت عملکرد در مناطق ۵ گانه شهرداری شهر رشت، مناسب نیست، بنابراین توصیه می‌شود تا با اطلاع رسانی درباره عملکرد شهرداری و ارائه نتایج ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها به شهروندان، افزایش شورایی‌ها و تعامل شهروندان با شورای شهر و اطلاع رسانی درباره گردش مالی شهرداری‌ها، به تقویت پاسخگویی و شفافیت در شهرداری پرداخت، با افزایش سطح اعتماد مردمی، امکان گسترش شهروندی فعال و فعال سازی چرخه موثر پاسخگویی، اعتماد، شهروندی فعال و مجدداً پاسخگویی و شفافیت عملکرد فراهم آید.

همچنین با توجه به تأیید فرضیه چهارم و پنجم پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین آگاهی از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت و پایین بودن آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی توصیه می‌گردد ارائه اطلاعات شفاف درباره میزان و نحوه هزینه‌ها در سازمان‌های دولتی و جوابگویی مسئولان به سوالات و شکایات مردم و مراجع ذیصلاح در این مورد یاری کننده خواهد بود. همچنین مدیران دولتی باید نسبت به سوالات و ابهامات مطرح شده از سوی نمایندگان مردم، مسائل مطرح در رسانه‌ها و انتقادات مردمی حساب باشند و سعی کنند با پاسخگویی به موقع این ابهامات را بزدایند. به پژوهشگران عزیز کشورمان توصیه می‌شود که موضوعات مهم مدیریت دولتی مانند متغیرهای مطرح شده در این تحقیق را با دقت بیشتری مورد تأمل و بررسی قرار دهند. بویژه پیامدهای پاسخگویی عمومی و شفافیت بسیار گسترده می‌باشد، بنابراین پیشنهاد می‌شود که در تلاش برای شناسایی متغیرهای مهمی همچون پاسخگویی و شفافیت باشند و پیامدهای چنین متغیرهایی را نیز با موشکافی بیشتری بررسی و تحلیل کنند. همچنین توصیه می‌شود که پژوهشگران در آینده این مسئله را پی گیری کنند که آیا متغیر جنسیت و تأهل نیز تأثیری بر متغیرهای چهارگانه تحقیق (آگاهی شهروندی، شهروند فعال، پاسخگویی، شفافیت) دارد، چون ممکن است بحران بی تفاوتی، بی انگیزگی و مشروعیت که هابرماس در غرب پیش بینی کرده بود رخ دهد و مردم در هر سنی و جسنی امیدی به تغییر نداشته و بی تفاوت شوند.

با توجه به این که میزان آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعه شهروندی فعال در این تحقیق ۴۸/۵٪ تأثیر داشته است، پیشنهاد می شود که در سایر پژوهش ها به بررسی سایر عوامل موثر بر این متغیر پرداخته شود. شاید با دخالت دادن متغیرهای جدید همچون اعتماد عمومی بتوان مدل تحقیق را توسعه داده و شرایط ادغام بهتر نهادهای اجتماعی در جامعه مدنی فراهم گردد. در نهایت پیشنهاد می شود که مطالعاتی برای تعریف وظایف متقابل شهروندان و شهرداری ها برنامه ریزی شود تا احساس تعلق شهروندان به جامعه شهری تقویت شود.

منابع

- توسلی، غلام عباس و نجاتی حسینی، سید محمود. (۱۳۸۳). واقعیت اجتماعی شهروندی در ایران. مجله جامعه شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲، ص ۳۷.
- رحمانی اصل، حسام الدین. (۱۴۰۰). مدیریت شهری و نقش آن در ارتقای حقوق شهروندی. سومین همایش ملی مطالعات جدید در کارآفرینی و مدیریت کسب و کار.
- رضایی کلیدبری، حمیدرضا؛ باقر سلیمی و سعید صالحی کردآبادی، سجاد. (۱۳۹۰). بررسی مسائل دولتی ایران. ج ۱، صص ۱۵۷-۴۷.
- سیدجوادین، سیدرضا و پورولی، بهروز. (۱۳۸۸). هموسازی نسبی اهداف فردی و سازمانی، مدیریت فرهنگ سازمانی، سال هفتم، شماره ۲۰، ص ۶۴.
- شیانی، ملیحه و داودوندی، طاهره. (۱۳۸۹). تحلیلی بر میزان آگاهی از حقوق شهروندی در میان دانشجویان، فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره ۵، صص ۴۶-۳۶.
- فاطمی نیا، سیاوش. (۱۳۸۶). فرهنگ شهروندی، محصول و محمل حمایت خوب، سازمان کارا و شهروند فعال. فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ۷، شماره ۲، صص ۳-۲.
- فقیهی، ابوالحسن. (۱۳۸۵). نظام های پاسخگویی در بخش دولتی (دیدگاه های تطبیقی). مطالعات مدیریت، شماره ۴۴، صص ۳۱۵-۳۱۳.
- فالكس، کیت. (۱۳۸۱). شهروندی، مترجم محمد تقی دلفروز، تهران، انتشارات کویر، صص ۲۱۰-۱۴۱.
- قاسمی، وحید و ژیانپور، مهدی. (۱۳۸۶). مشارکت در امور شهری به مثابه حق و وظیفه شهروندی. مرکز مطبوعات و انتشارات قوه قضاییه، ص ۱۸۱.
- لیزگان، محمد؛ مرتضوی، سعدی و کاظمی، سید حسین. (۱۳۸۷). مدل مفهومی روابط سازمانی مبتنی بر اعتماد و شفافیت و سازوکارهای کنترلی متناسب، پیام مدیریت، شماره ۲۸، ص ۸-۹.
- محسنی، رضا. (۱۳۸۹). ابعاد و تحلیل حقوق شهروندی راهکارهایی برای تربیت و آموزش حقوق شهروندی، فصلنامه مطالعات سیاسی، سال سوم، شماره ۱۰، صص ۱۲۳-۱۱۸.
- منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس، فتاحی، مهدی، واثق و بهاره. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی و مشارکت عمومی و اعتماد سازمانی در سازمان های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران، پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۲، ص ۲۶.
- میرسپاسی، ناصر. (۱۳۸۵). آسیب شناسی نظام پاسخگویی در سازمان های دولتی. فصلنامه علمی ترویجی پژوهشگر، سال سوم، ص ۴-۱۰.

- نجاتی حسینی، سید محمود. (۱۳۸۰). جامعه مدرن شهروندی و مشارکت، *فصلنامه مدیریت شهری*، شماره ۵، ص ۵.
- Bovens, M. (2007). Analyzing & assessing accountability: a conceptual framework, *European law journal*, pp 177.
- Fox, j. (2007). The uncertain relationship between transparency and accountability, *Development in practice*, pp 663.
- Janoski, T. (1998) citizenship and civil society, Cambridge university press. pp28.
- Jensen, L. (2000). Image of accountability in danish public sector form, discussion paper for IPMN conference 2000 at Macquarie school of management. pp1.
- Marshall, T.H. (1994). Citizenship and social class in B.S. turner & Hamilton, *concept London roud ledge*. pp19.
- Minkler, J. (1998). Active citizenship. empowering America's youth, in www.frenso.edu/sps/minkler, html, pp124.
- Kaufmann, D and Bellver, A. (2005). Transparency: initial empirics and policy applications munich personal repec archive. online <http://mpra.ub.uni.muenchen.de/> pp4.
- Lindstedt, C. Naurin, D. (2007). Transparency against corruption, across country analysis manuscript. Goteborg university, pp 6.
- Yadava, M. and Rangnekar, S. (2015). Service Quality from the Lenses of Role Clarity and Organizational Citizenship Behavior. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 189, 395 – 405.