



The main axes of the theory of citizens' satisfaction in Islamic government from Ayatollah Khamenei's point of view

Seyed javad Hoseini[—]
Seyed reza Hoseini[—]

Abstract

Citizens' satisfaction and its importance in establishing and justifying political authorities have long been important issues in political philosophy, and governments have always tried to satisfy citizens. Ayatollah Khamenei, as the religious leader of the Islamic system, has paid attention to the popular foundations of the Islamic political system and has repeatedly spoken about the people and their role in the government, that one of the important aspects of this issue is the satisfaction of the citizens with the government; so in this research, an attempt has been made the main axes of this theory from the perspective of Ayatollah Khamenei. The main question of this research is: What is the main axes of the theory of citizens' satisfaction in the Islamic government from Ayatollah Khamenei's point of view? To get the answer, the theme analysis method was used and the result of this research shows that the theory of citizens' satisfaction can be divided into three main axes: "place and importance of citizens' satisfaction", "area of citizens' satisfaction". satisfaction" and "conditions and means of realizing citizens' satisfaction" that Ayatollah Khamenei has his own view on each of these three axes, which shows his intellectual system in this field. Ayatollah Khamenei spoke about the position and importance of satisfaction, seeking divine reward, the criterion of right, the necessity of matching the satisfaction of citizens with the duty and divine satisfaction, the priority of divine satisfaction over the satisfaction of citizens, being one of the principles of the Islamic system, the criterion for measuring the performance and special work of officials. Regarding the area of satisfaction of citizens, they also express the satisfaction of the public, which is preferred over the satisfaction of properties; Of course, they also point out that it is not possible to obtain the complete satisfaction of the citizens, the conditions for the satisfaction of the citizens from their point of view are: respecting the people and getting along with them, continuing of a lot of work to solve people's problems, feeling like serving the people, getting God's approval, interfering in the People in governance and asking them for help in solving problems.

Keywords: Ayatollah Khamenei, Citizens' satisfaction, Citizenship, Islamic government, Satisfaction,.

— Assistant Professor of Political Sociology and Faculty Member of the Faculty of Islamic Studies and Political Sciences, Imam Sadiq University, Tehran, I.R.Iran (Corresponding author).

sj.hoseini@isu.ac.ir

0009-0005-4897-161X

— Master's student of Islamic Studies and Political Sciences, Imam Sadiq University, Tehran, I.R.Iran.

sr.hoseini@isu.ac.ir

0009-0005-8475-8955

دو فصلنامه علمی «دانش سیاسی»، مقاله پژوهشی، سال بیستم و یکم، شماره اول (پیاپی ۴۱)، بهار و تابستان ۱۴۰۴، صص. ۷۵-۱۰۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۲

مقاله برای بازنگری به مدت ۸۵ روز نزد نویسندگان بوده است.

محورهای اصلی نظریه رضایتمندی شهروندان در حکومت اسلامی از دیدگاه حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)

سید جواد حسینی*

سید رضا حسینی**

چکیده

رضایتمندی شهروندان و اهمیت آن در تثبیت و توجیه اقتدارهای سیاسی از دیرباز از موضوعات مهم در فلسفه سیاسی بوده است. در این پژوهش تلاش شده است تا از منظر آیت الله خامنه‌ای به محورهای اصلی این نظریه پرداخته شود. پرسش اصلی این پژوهش عبارت است از اینکه: محورهای اصلی نظریه رضایتمندی شهروندان در حکومت اسلامی از دیدگاه آیت الله خامنه‌ای چگونه است؟ برای حصول پاسخ، از روش تحلیل مضمون استفاده شده و نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد که می‌توان نظریه رضایتمندی شهروندان را به سه محور اصلی «جایگاه و اهمیت»، «حیطه» و «شروط و لوازم» رضایتمندی شهروندان تقسیم کرد که آیت الله خامنه‌ای در باب جایگاه و اهمیت رضایتمندی، اجرایی در پی داشتن، معیار بودن حق، لزوم تطبیق رضایتمندی شهروندان با تکلیف و رضایت الهی، تقدم رضایت الهی بر رضایتمندی شهروندان، از اصول نظام اسلامی بودن، معیار سنجش عملکرد و کارویژه مسئولان بودن را بیان می‌کنند. درخصوص حیطه رضایتمندی شهروندان نیز ایشان رضایت عموم را بیان می‌دارند که بر رضایت خواص ترجیح دارد. شروط رضایتمندی شهروندان نیز از منظر ایشان عبارت‌اند از: احترام به مردم و انس با آنان، استمرار تلاش جهادی در برطرف کردن مشکلات مردم، احساس شدن خدمتگزاری به مردم، دخالت دادن به مردم و کمک خواستن از آنان.

واژگان کلیدی: آیت الله خامنه‌ای، حکومت اسلامی، رضایت شهروندان، رضایتمندی، شهروندی.

* استادیار جامعه‌شناسی سیاسی و عضو هیئت علمی دانشکده معارف اسلامی و علوم سیاسی، دانشگاه امام صادق علیه‌السلام، تهران، جمهوری اسلامی ایران (نویسنده مسئول).

sj.hoseini@isu.ac.ir

0009-0005-4897-161X

** دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و علوم سیاسی، دانشگاه امام صادق علیه‌السلام، تهران، جمهوری

اسلامی ایران.

sr.hoseini@isu.ac.ir

0009-0005-8475-8955

مقدمه

بیان مسئله: مسئله رضایتمندی شهروندان و اهمیت آن در تثبیت و توجیه نظام‌ها و اقتدارهای سیاسی از دیرباز از موضوعات مهم و حیاتی در فلسفه سیاسی بوده است. به علت نقش حیاتی این مسئله، پرسش از موضوع رضایتمندی شهروندان در حکومت و نحوه تحقق آن موضوعیت یافته و مورد توجه اندیشمندان غربی و اسلامی واقع شده است. در همین راستا، نظریات متعددی بیان شده است که هریک از آنها به محورهای گوناگونی اشاره می‌کند. بحث از توجیه سلطه حاکم و به تبع آن، بحث از رضایت شهروندان - در اندیشه اسلامی - صرفاً محدود به قدمت تاریخ فلسفه سیاسی اسلامی نمی‌شود بلکه پیش از آن در کلام سیاسی و فقه سیاسی رسوخ داشته است تا جایی که اهمیت بحث در نحوه تعیین و توجیه سلطه حاکم سیاسی موجب تمایز اندیشه سیاسی شیعه و اهل سنت از یکدیگر شده است. عمده‌ترین نظریه در میان اهل سنت، رضایت مردم را تمام‌العله برای توجیه سلطه حاکم سیاسی می‌داند؛ هرچند همه اندیشمندان سیاسی اهل سنت چنین نظری ندارند. غالب اندیشمندان شیعی پذیرش نظریه رضایت را به صورت بالجمله و استقلالی، رد و انکار کرده‌اند. باوجوداین، برخی آن را صرفاً برای عصر غیبت امام معصوم و تنها در حیطه تعیین حاکم تجویز کرده‌اند (طباطبایی، ۱۳۶۰، ص. ۱۹۵).

آیت‌الله خامنه‌ای به عنوان ولی فقیه نظام اسلامی به پایه‌های مردمی نظام سیاسی اسلام توجه داشته و به دفعات نسبت به مردم و نقش آنان در حکومت سخن به میان آورده است که یکی از وجوه مهم این مسئله، رضایتمندی شهروندان از حکومت است؛ بنابراین در پژوهش حاضر سعی شده است تا بیان آیت‌الله خامنه‌ای از محورهای اصلی نظریه رضایتمندی شهروندان مورد بررسی قرار گیرد.

اهمیت: لزوم حصول رضایتمندی شهروندان در حکومت، امری است که امروزه در بسیاری از جوامع پذیرفته شده و روزبه‌روز نیز بر اهمیت آن افزوده می‌شود. این اهمیت اصولاً از آنجا ناشی می‌شود که رضایت یک حق انسانی است که به لحاظ غایت به افزایش کارآمدی نظام سیاسی و از نظر ابزاری، به بسیج و نقش‌آفرینی توده‌های انسانی در فرایند عملی حیات اجتماعی و حرکت رو به جلوی جامعه منجر می‌گردد؛

در نتیجه لازم است تا نظریات موجود در این خصوص با نگاهی بومی مورد بررسی قرار گرفته و محورهای این نظریه تبیین شود. از سوی دیگر، این پژوهش می‌تواند زمینه مناسب برای طراحی و تدوین یک نظریه بومی در این زمینه را فراهم ساخته و به گسترش ادبیات این موضوع کمک کند. همچنین، بررسی محورهای این نظریه در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و فهم صحیح نظر ایشان در این خصوص علاوه بر رفع ابهام از اندیشه ایشان، می‌تواند ما را در رسیدن به مقاصد مذکور یاری کند و از این حیث دارای اهمیت نظری است.

ضرورت: عدم توجه به مسئله رضایتمندی شهروندان منجر به سست شدن پایه‌های مردمی نظام اسلامی شده و مانع رسیدن نظام سیاسی به اهداف خود خواهد شد و از سوی دیگر، فرایند سیاست‌گذاری در نظام سیاسی اسلام را نیز با اختلال روبه‌رو خواهد ساخت. عدم توجه به این مسئله می‌تواند منجر به بروز سه آسیب عمده در نظام سیاسی شود: تضعیف سرمایه اجتماعی نظام و در نتیجه تضعیف کل نظام سیاسی اسلام؛ کاهش کارآمدی و توانمندی نظام سیاسی خصوصاً در برهه‌های حساس سیاسی - اجتماعی؛ بنابراین صیانت درونی و بیرونی از نظام سیاسی اسلام در برابر خطرهای آسیب‌های مذکور، ضرورت پرداختن به این موضوع را شکل می‌دهد.

اهداف: تقویب مطالعات بومی در حوزه سیاست با محوریت اندیشه سیاسی شیعه و ابهام‌زدایی از اندیشه سیاسی آیت‌الله خامنه‌ای در خصوص رضایتمندی شهروندان از اهداف اصلی نوشتار حاضر است. اهداف فرعی این پژوهش عبارت‌اند از: احصاء محورهای اصلی نظریه رضایتمندی شهروندان، شناسایی و تحلیل جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای، احصاء حیطه رضایتمندی شهروندان از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای و در نهایت تبیین شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان در حکومت اسلامی از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای.

سؤال‌ها و فرضیه: این پژوهش اکتشافی است؛ بنابراین فرضیه‌آزما نیست. سؤال اصلی پژوهش عبارت است از: محورهای اصلی نظریه رضایتمندی شهروندان از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای چگونه است؟ سؤال‌های فرعی پژوهش نیز عبارت است از: محورهای اصلی نظریه رضایتمندی شهروندان چه چیزهایی هستند؟ جایگاه و اهمیت رضایتمندی

شهروندان از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای چگونه است؟ حیطه رضایتمندی شهروندان از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای چگونه است؟ شرایط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای چه چیزهایی است؟

۱. پیشینه پژوهش

پژوهش‌های انجام شده در این خصوص را می‌توان در دو سطح بررسی نمود:

۱-۱. پیشینه در نشریه دانش سیاسی

در نشریه دانش سیاسی تا کنون مقاله‌ای مرتبط با موضوع نوشتار حاضر به نگارش درنیامده است. به‌منظور بررسی دقیق‌تر پیشینه، درصدد یافتن مقالاتی ذیل عناوین حکومت اسلامی، گفتمان انقلاب اسلامی، دولت اسلامی، نظام اسلامی و... برآمدیم که به‌صورت تلویحی به مبانی حکومت اسلامی از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای پرداخته‌اند. این متون را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

الف. منابعی که به بررسی اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای در مفهومی خاص می‌پردازند.

بیگی و ندافان (۱۴۰۲) به واکاوی تبیینی مفهوم مقاومت از منظر مقام معظم رهبری (دام‌ظله) پرداخته‌اند و درصدد تبیین علل موفقیت مقاومت نسبت به دیگر مفاهیم هدف اصلی و تبیین مؤلفه‌های استیلا بخش مقاومت، کمک به ترویج دیدگاه‌های مقام معظم رهبری در عرصه مقاومت و تبیین نظریه دولت ایشان هستند. مهدی‌پور (۱۳۹۸) نیز به تبیین مدل مفهومی مقاومت در اندیشه آیت‌الله العظمی خامنه‌ای پرداخته است. نفی سلطه، استقلال، بازدارندگی چندبعدی و دستیابی به تمدن نوین اسلامی طرح کلی مفهوم مقاومت در این نوشتار است. با توجه به توضیح بالا می‌توان بیان داشت که اساساً مسئله رضایتمندی شهروندان در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و دیدگاه ایشان از محورهای این نظریه مورد غفلت قرار گرفته است و در این زمینه به‌صورت مستقیم پژوهشی وجود ندارد.

ب. منابعی که به بررسی ابعاد گوناگون نظام سیاسی دینی پرداخته‌اند.

هوشنگی (۱۴۰۲) نیز به بررسی مؤلفه‌های کارآمدی نظام سیاسی دینی از دیدگاه مقام معظم رهبری پرداخته است و به این نتیجه رسیده است که یکی از اصول اساسی در

بررسی مؤلفه‌های کارآمدی نظام سیاسی دینی، مقوله حکومت اسلامی مبتنی بر ولایت فقیه است و در این راستا، مؤلفه‌هایی مانند پاسخگویی به نیازهای زمانه در سطح ایده، ساختار مبتنی بر عدالت و شایستگی در سطح ساختار، ساده‌زیستی و شجاعت در سطح کارگزار و قانون‌گرایی در سطح عملکرد را بیان می‌کند. مهری (۱۳۹۵) نیز دولت اسلامی را بر اساس اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای مورد بررسی قرار داده است. وی با استفاده از رویکرد تفسیری و روش‌شناسی نظریه داده‌بنیاد به بازسازی معنایی دولت اسلامی بر اساس بیانات مقام معظم رهبری می‌پردازد و مؤلفه‌های دولت اسلامی، پیامدها و راهبردهای تحقق‌بخش آن را بیان می‌کند. با تامل در این منابع مشخص می‌شود که در این متون به نظام اسلامی و دولت پرداخته شده و مسئله رضایتمندی شهروندان مورد بررسی قرار نگرفته است.

۲-۱. پیشینه پژوهش در سایر منابع

متون مختلفی که در موضوع رضایتمندی سیاسی منتشر شده، بر مبنای رویکرد محققان به دو دسته تقسیم می‌شود.

الف. منابعی که به بررسی میزان رضایتمندی شهروندان در حوزه‌ای خاص پرداخته‌اند. این گروه از نویسندگان به بررسی میزان رضایتمندی شهروندان نسبت به حوزه یا خدمتی خاص پرداخته‌اند؛ همچون سرور و امرایی (۱۳۹۸) که به بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سیستم اتوبوسرانی شهری (شهر مراغه) پرداخته است و به این نتیجه رسیده است که مردم از این سیستم به دلیل وجود نواقصی رضایت ندارند. آزادخانی و جاسمی و آزادی (۱۳۹۴) نیز به میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری (شهر ایروان) پرداخته و ارتباط میان تمام شاخص‌های کیفیت محیط شهری و رضایتمندی شهروندان را مورد بررسی قرار می‌دهد. کریمیان بستانی و بلوچی و جویه (۱۳۹۲) نیز به بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان پرداخته و در این بررسی به ارتباط میان رضایتمندی شهروندان و خدمات عمومی اشاره می‌کند؛ بنابراین تمامی این منابع تنها به سنجش میزان رضایتمندی شهروندان ناظر بر یکی از خدمات عمومی پرداخته‌اند و بررسی محورهای این نظریه

در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای صورت نگرفته و تبیین دیدگاه ایشان در این زمینه انجام نشده است.

ب. منابعی که به بررسی عوامل حصول/عدم حصول رضایتمندی شهروندان پرداخته‌اند. در این زمینه می‌توان به مقاله زمانی و ملائکه و حقیقتیان (۱۴۰۰) اشاره داشت که به نقش سواد رسانه‌ای دیجیتال در حصول رضایتمندی سیاسی شهروندان تهران پرداخته است. جعفری، یعقوبی و سالارزایی (۱۳۹۳)، به بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی می‌پردازد و به این مسئله اساسی اشاره می‌کند که ارتقای کیفیت خدمات عمومی نقش پررنگی در ارتقای رضایتمندی شهروندان دارد. صادقیان و همکاران (۱۳۹۹) نیز تأثیر عوامل دینداری و سرمایه اجتماعی را بر رضایتمندی شهروندان بررسی می‌کند.

با مشاهده منابع بالا می‌توان چنین بیان داشت که غالب این پژوهش‌ها به تأثیر مؤلفه‌های گوناگون بر مقوله رضایتمندی شهروندان پرداخته‌اند و در صدد راه‌های کسب رضایتمندی شهروندان بودند؛ لکن هیچ‌یک از منابع موجود به بررسی محورهای این نظریه در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای نپرداخته‌اند.

۲. مبانی مفهومی و نظری

در این بخش به تبیین مفاهیم رضایت، شهروندی و رضایت شهروندان پرداخته و سپس نظریات در حوزه رضایت سیاسی را بررسی و دسته‌بندی خواهیم کرد تا محورهای اصلی نظریه رضایتمندی شهروندان مشخص شده و در ادامه از آن استفاده شود.

۲-۱. رضایت

در لغت‌نامه دهخدا، رضایت به معنای خشنودی، پسندیدگی و میل دانسته شده است (دهخدا، ۱۳۷۷، ص. ۱۲۱۱۸). در لغت‌نامه معین نیز این واژه به «قبول و رضامندی» و «خوشحالی و خوشنودی» معنا شده است (معین، ۱۳۸۱، ص. ۷۴۶). مفهوم رضایت سیاسی در ادبیات علوم اجتماعی و سیاسی با تعبیر مختلفی بیان شده است و اندیشمندان سیاسی در بیان این مفهوم از مفاهیم نزدیک دیگری نظیر اعتماد سیاسی، حمایت سیاسی و مشروعیت سیاسی از این مفهوم استفاده کردند؛ برای مثال اینگلهارت از مفهوم اعتماد

سیاسی استفاده می‌کند و رضایت از زندگی و اعتماد متقابل را عامل مهمی در رضایت سیاسی مردم می‌داند (اینگلهارت، ۱۳۷۳، ص. ۴۹). می‌توان گفت رضایت سیاسی عبارت است از نگرش مثبت اعضای یک جامعه اعم از فرد یا گروه نسبت به مجموعه نظام سیاسی حاکم بر یک جامعه است که به صورت احساس خوشایندی بازتاب می‌یابد. در مقام جمع‌بندی این مفهوم می‌توان چنین بیان داشت که رضایت سیاسی عبارت است از نگرش مثبت حکومت‌شوندگان به حاکمان، نهادهای سیاسی و قواعدی که نظام سیاسی بر آنها استوار است (صادقیان و دیگران، ۱۳۹۹، ص. ۳۶).

۲-۲. شهروندی

این واژه در فرهنگ دهخدا تعریف نشده است؛ اما در فرهنگ معین، این واژه تحت عنوان «شهربند» بیان شده است و به معنای کسی است که محبوس یوده و در محاصره افتاده است (معین، ۱۳۸۱، ص. ۹۶۶). همچنین آمده است که «وند» موجود در این واژه در گذشته «بند» و درواقع، این واژه «شهربند» بوده است، به معنای کسی که به شهری بند است. بر اثر گذشت زمان، این بند به «وند» تبدیل شده است (انوری، ۱۳۸۳، ص. ۷۶۸). در فرهنگ علوم سیاسی نیز شهروند چنین تعریف شده است: «کسی که از حقوق مدنی یا امتیازات مندرج در قانون اساسی یک کشور برخوردار است. واژه «سیتی زن» که ریشه رومی دارد، در فارسی به شهروند، تبعه، همشهری، هم‌وطن، شهرتاش و انسان عضو اجتماع معنی شده است» (آقابخشی، ۱۳۸۳، ص. ۶۲). همین معنا در دایرةالمعارف فلسفه استنفورد، به اختصار چنین آمده است: «شهروند عضو یک اجتماع سیاسی است که بهره‌مند از حقوقی است که البته وظایف عضویت نیز برای او محفوظ است». در این تعریف، شهروند با یک اجتماع سیاسی پیوند خورده است (افروغ، ۱۳۸۷، ص. ۱۸).

در اصطلاح نیز شهروند عضو جامعه‌ای سیاسی است که دارای حقوق و وظایف مرتبط با این عضویت است. درواقع، شهروند از وجود رابطه و پیوند متقابل فرد و جامعه سیاسی حکایت می‌کند؛ بنابراین، شهروند، فردی است که در ساختار اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی جامعه حضور دارد و در تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و

شکل‌دهی آن به صورت مستقیم و غیرمستقیم، اثرگذار است (امیدعلی و خلجی، ۱۳۹۳، ص. ۱۰۳).

۲-۳. رضایت شهروندان

با توجه به تعاریف بیان‌شده می‌توان رضایت شهروندان را نگرش مثبت شهروند (اعم از فرد یا گروه) به عنوان عضوی از جامعه سیاسی که دارای حقوق و وظایف مرتبط با این عضویت است، نسبت به مجموعه نظام سیاسی حاکم بر یک جامعه دانست؛ بنابراین در این نوشتار این تعریف به عنوان تعریف مختار از مفهوم رضایت شهروندان در نظر گرفته شده است.

۲-۴. نظریه رضایت سیاسی

این موضوع در ادبیات علوم اجتماعی در تعبیر متفاوتی به کار رفته است و دانشمندان علوم سیاسی و اجتماعی از مفاهیم مشابه یا نزدیکی همچون اعتماد سیاسی، حمایت سیاسی و مشروعیت سیاسی در بیان خود استفاده کرده‌اند؛ برای مثال، اینگهارت از مفهوم اعتماد سیاسی استفاده می‌کند و رضایت از زندگی و اعتماد متقابل را عامل مهمی در رضایت سیاسی مردم می‌داند (اینگهارت، ۱۳۷۳، ص. ۴۹). لوسین پای رضایت سیاسی را در خلال مباحث خود درباره بحران‌هایی که کشورها در مسیر توسعه با آنها روبه‌رو می‌شوند بررسی می‌کند (پای، ۱۳۷۰، ص. ۴۶). وبر نیز نظریه رضایت سیاسی را در خلال مباحث مربوط به مشروعیت سیاسی بیان می‌کند (وبر، ۱۳۸۴، ص. ۴۳). به‌طور کلی می‌توان چنین بیان داشت که نظریات رضایت سیاسی برآمده از عنصر آزادی و اختیار در افراد است که در آن ثبات حکومت و ضمانت سیاست‌گذاری‌های آن برخاسته از رضایت ضمنی یا رضایت صریح افراد به حکومت یا قانون اساسی است. در ادامه مهم‌ترین نظریات در حوزه رضایت سیاسی شرح داده خواهد شد:

الف. نظریه‌های ناظر بر جایگاه و اهمیت رضایت شهروندان

یکی از معروف‌ترین اندیشمندان فلسفه سیاسی در زمینه جایگاه رضایت شهروندان، جان لاک، فیلسوف انگلیسی است. لاک میزان مشروعیت حکومت را منوط به رضایت شهروندان از آن می‌داند؛ به عبارت دیگر وی معتقد است «زمانی که تعدادی از افراد، با

توافق خود، اجتماع یا حکومتی بنا کنند، آنگاه اجتماع یا بدنه سیاسی یکپارچه‌ای به وجود می‌آورند» (لاک، ۱۳۹۲، ص. ۱۴۹). لاک معتقد است که «هیچ‌کسی را نمی‌توان از حقوق طبیعی خود محروم کرد و بدون خواست و میل‌اش او را تحت سلطه دیگری قرار داد» (لاک، ۱۳۹۲، ص. ۱۴۹)؛ بنابراین می‌توان چنین بیان داشت که عنصر «رضایت» یکی از محورهای اصلی نظام سیاسی مطلوب از منظر لاک است. مهم‌ترین نظریات ناظر بر اهمیت و لزوم رضایت شهروندان را می‌توان به صورت زیر دسته‌بندی کرد:

جدول شماره (۱): دسته‌بندی نظریات ناظر بر اهمیت و لزوم رضایتمندی شهروندان

دسته‌بندی	اندیشمند	عبارت	تلخیص
لزوم رضایت شهروندان	ارسطو	از یک‌سو، می‌توان گفت که واگذاری مناصب عالی به توده مردم، کاری خطرناک است؛ زیرا نادانی و بی‌انصافی ایشان مایه زیانکاری و بیداد می‌شود. از سوی دیگر، محروم کردن ایشان از حکومت نیز خطر دارد؛ زیرا در کشورهایی که مردم تهی‌دست بسیار باشند، دشمنان بی‌شمار برای مردم فراهم می‌آورد. پس تنها چاره آن است که توده مردم را در کارهای مشورتی و دادرسی شرکت داد (ارسطو، ۱۳۷۱، صص. ۱۲۸-۱۲۹).	رضایت به مثابه دلیل حقانیت سلطه حاکم سیاسی
	لاک	خودمختاری انسان در جامعه بدین معناست که انسان تحت سلطه هیچ قدرت قانون‌گذاری قرار ندارد، مگر آن قدرتی که با توافق همگان برقرار شده است» (لاک، ۱۳۹۲، ص. ۸۹).	لزوم رضایت برآمده از طبیعت آزاد و خودمختار انسان
	روسو	زور ایجاد هیچ حقی نمی‌کند؛ بنابراین تنها چیزی که می‌تواند اساس قدرت مشروع و حکومت حقه را تشکیل دهد، قراردادهایی است که بر رضایت افراد بسته شده باشد (روسو، ۱۳۶۸، ص. ۴۱).	رضایت شهروندان لازمه تحقق حکومت مشروع
	هابز	به دو طریق می‌توان به قدرت مطلق دست	مطلوبیت دستیابی به

دسته‌بندی	اندیشمند	عبارت	تلخیص
		یافت: یکی از طریق غلبه طبیعی؛ یعنی مثل وقتی که کسی فرزندان خود را وادار می‌کند تا خودشان و فرزندانشان را مطیع حکومت او نمایند، به گونه‌ای که در صورت مخالفت، آماده مرگ باشند. و یا مثل کسی که از طریق جنگ، دشمنانش را تابع اراده خود ساخته، ادامه زندگی آنها را مشروط به تبعیت از او نماید. راه دوم آن است که آدمیان میان خود توافق کنند که آزادانه مطیع فرد یا مجمعی از افراد شوند، به امید اینکه به وسیله او دز مقابل سایرین محافظت شوند. این قسم را می‌توان دولت مردمی سیاسی یا دولت مردمی تأسیسی و قسم سابق را دولت اکتسابی خواند (هابز، ۱۳۸۰، ص. ۱۹۳).	قدرت سیاسی از طریق توافق و رضایت همگانی
	رالز	رالز معتقد است که رضایت موجب به وجود آمدن اقتدار سیاسی و تداوم آن می‌شود. وی رضایت را به دو بخش رضایت نخستین و رضایت ثانویه تقسیم می‌کند که رضایت نخستین باعث تأسیس حکومت از طریق قرارداد اجتماعی شده و رضایت ثانویه مرتبط با مشارکت افراد در دولت و جامعه مدنی است. رالز رضایت نخستین را لازم و ضروری می‌داند که باید به صورت صریح بیان شود؛ اما رضایت ثانویه را به ذیل رضایت ضمنی تعریف می‌کند (Rawls, 2007, PP. 124-125).	رضایت زاینده اقتدار سیاسی و شرط تداوم آن
عدم لزوم رضایت شهروندان	افلاطون	سیاست و حکومت ربطی به کمی و بسیاری، یا اجبار و آزادی یا توانگری و تنگدستی ندارد بلکه فقط باید دانش خاصی باشد (افلاطون، ۱۳۵۷، بند ۲۹۲)	نبود ملازمه میان حق حاکمیت و رضایت شهروندان

دسته بندی	اندیشمند	عبارت	تلخیص
		اگر مرد سیاسی راستین در جامعه حاکم نباشد و مردم از طریق قرعه، کسی را برای حکومت برگزینند، یا بر اساس رأی اکثریت کسی را بر جامعه حاکم نموده، قوانین برخاسته از رأی اکثریت را در جامعه پیاده سازند، حاصلی جز تباهی جامعه نخواهد داشت (افلاطون، ۱۳۵۷، بند ۳۰۰)	
	فارابی	این نوع اجتماع (مدنیة الجماعیه) بر پایه برابری میان انسان‌ها و نبود فضیلت احدی بر دیگری، آزادی افراد در آنچه بدان علاقه دارند، و نبود سلطه کسی بر دیگری در جهت خدشه دار کردن این آزادی بنا شده است. رئیس این جامعه با اراده و خواست مردم، ریاست جامعه را برعهده می‌گیرد و بر اساس خواست و اراده مردم هم بر آنها حکومت می‌کند. اگر حقیقت این جامعه واکاوی شود، نه رئیس و نه مرئوسی نمی‌توان برای آن نام برد (فارابی، ۱۹۸۶، ص. ۹۹).	انکار تساوی و برابری میان افراد و در نتیجه منوط نبودن حق سلطه بر افراد به رضایت شهروندان

(طراحی توسط محققان)

با توجه به جدول بالا می‌توان چنین بیان داشت که نظریات ناظر بر جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان به لزوم یا عدم لزوم رضایت شهروندان می‌پردازد. نظریاتی که قائل به لزوم رضایتمندی شهروندان هستند، رضایت را یکی از عوامل حقانیت سلطه حاکم سیاسی دانسته و اساساً آن را برخاسته از طبیعت آزاد انسان می‌دانند؛ زیرا بر اساس این طبیعت، هرگونه تحمیل و اجبار بدون رضایت شخص توجیه ندارد؛ بنابراین بر اساس این نظریات، رضایتمندی شهروندان اساس مشروعیت نظام سیاسی شناخته می‌شود. ازسوی دیگر ارتباط وثیقی نیز بین رضایتمندی شهروندان و اقتدار نظام سیاسی وجود دارد که بنا به نظریات موجود که اهم آن در جدول (۱)

اشاره شد، تحقق اقتدار نظام سیاسی منوط به تحقق رضایت شهروندان است. نظریات دیگری که قائل به عدم لزوم رضایتمندی شهروندان هستند، اساساً حق حاکمیت را نامرتب با رضایتمندی شهروندان دانسته‌اند.

ب. نظریه های ناظر بر حیطه رضایت شهروندان

یکی از سؤالات مهم در نظریه رضایتمندی شهروندان این است که حیطه رضایت شهروندان تا چه میزان است؟ به عبارت دیگر، سؤال اصلی این است که آیا رضایت شهروندان صرفاً بر سلطه حاکم تعلق می‌گیرد یا اینکه بر چگونگی سلطنت او نیز تعمیم می‌یابد؟ آیا بر اساس نظریه رضایت، رضایت شهروندان محدود به تعیین حاکم است یا حیطه قانون را نیز شامل می‌شود؟ در این زمینه دو گروه را می‌توان مطرح ساخت:

جدول (۲): تقسیم‌بندی مهم نظریات در خصوص حیطه رضایتمندی شهروندان

حیطه رضایت	اقسام نظریات	نمونه مثالی
گروه اول	علاوه بر آنکه تعیین حاکم مبتنی بر رضایت شهروندان است، لازم است قانونی که توسط حاکم به اجرا گذاشته می‌شود نیز مبتنی بر خواست و رضایت آنان باشد.	روسو: آنانی که عهده‌دار قدرت اجرایی هستند صاحب اختیار مردم نیستند، بلکه (در قبال اعمالشان مسئول هستند، و مردم هر وقت بخواهند آنها را عزل و یا نصب می‌کنند. برای آنها نقشی در قرارداد، جز اطاعت کردن لحاظ نشده است و در انجام دادن وظایفی که حکومت برعهده آنها محول کرده است، نقش جز عمل به وظایف شهروندی خود ندارند، بدون اینکه ذره‌ای حق داشته باشند تا پیرامون آنها چون و چرا نمایند (روسو، ۱۳۶۸، ص. ۱۵۷).
		لاک: زمانی که تعدادی از افراد، در توافق با یکدیگر، اجتماعی را تشکیل دهند، درحقیقت بدنه‌ای یکپارچه با قدرت عمل واحدی را به وجود آورده‌اند که این قدرت تنها توسط خواست اکثریت اعمال می‌شود (لاک، ۱۳۹۲، صص. ۱۴۹-۱۵۰).

حیطه رضایت	اقسام نظریات	نمونه مثالی
گروه دوم	رضایت شهروندان صرفاً در تحقق حکومت مطلوب شرط است؛ بنابراین آنان بر سلطه حاکم، رضایت بر اراده تشریعی او نیز است. ازاین‌رو، حتی اگر اراده تشریعی حاکم بر خلاف رضایت شهروندان باشد، حکومت مطلوبیت خود را از دست نمی‌دهد. ازاین‌فرض، حاکم ارباب و مردم برده او خواهند بود.	هاین: آنان که قبلاً دولتی تأسیس کرده و در نتیجه به موجب پیمانی متعهد به پذیرش اعمال و دستورات یک نفر شده‌اند، به‌هیچ‌وجه حق ندارند بدون اجازه او در بین خود هر نوع پیمان جدید منعقد نموده و به موجب آن مطیع و تابع شخص دیگری شوند (هاین، ۱۳۸۰، ص. ۱۲۲).

(طراحی توسط محقق)

با توجه به جدول (۲)، برخی حیطه رضایت شهروندان را تنها در حوزه انتخاب حاکم دانسته (گروه دوم)، و برخی دیگر حیطه رضایتمندی شهروندان را علاوه بر حوزه انتخاب حاکم، بر نظام قانون‌گذاری نیز دانسته و معتقد هستند که قوانین وضع شده نیز باید در راستای رضایت شهروندان باشد (گروه اول).

پ. نظریه ناظر بر شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان

یکی از سؤالات مهم در این زمینه آن است که رضایتمندی شهروندان چگونه محقق خواهد شد؟ به عبارت دیگر، رضایت چه میزانی از مردم را می‌توان به معنای تحقق رضایتمندی شهروندان دانست؟ در این زمینه می‌توان چنین بیان داشت که تقریباً تمامی اندیشمندان در این حوزه بر این مطلب اذعان دارند که عملاً توافق تمام افراد بر سلطه یک فرد معین، غیرممکن است؛ به عبارت دیگر، اساساً جلب رضایت تمامی افراد یک جامعه به توجه به تفاوت در سلیق و منافع افراد آن جامعه، امری غیرممکن و یا صعب‌الحصول است؛ بنابراین رضایت «اکثریت» به عنوان یکی از مهم‌ترین لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان مطرح شد.

استدلال ارسطو بر تقدم رأی و خواست اکثریت، ناظر به عواقب ناپسندی است که او بر عدم توجه و اهتمام به رأی اکثریت قائل است. وی معتقد است: «این نظر که حکومت توده مردم بهتر از حکومت گروه کوچکی از صاحبان فضیلت است، به ظاهر موجه و

حتی درست می‌نماید؛ زیرا توده مردم اگرچه هر فردشان از فضیلت بی‌بهره باشد، چون گرد هم آیند، مجموعاً و نه یکایک بیشتر از آن گروه کوچک دارای فضیلت می‌شوند... افراد چون گرد هم آیند، فضیلت و خرد خود را بر یکدیگر می‌افزایند» (ارسطو، ۱۳۷۱، ص. ۱۲۷). روسو نیز رضایت اکثریت را در صورتی که اصل (تقدم رضایت اکثریت بر اقلیت) از پیش مورد توافق همگان قرار گرفته باشد، مورد پذیرش قرار می‌دهد (روسو، ۱۳۶۸، ص. ۴۱). هابز نیز بر وجود رضایت همگانی مبتنی بر تقدم اکثریت اذعان دارد و چنین بیان می‌دارد که: «زمانی گفته می‌شود دولتی مردمی ایجاد شده است که جمع کثیری از انسان‌ها با هم توافق کنند و پیمان ببندند که حق نمایندگی خودشان را به واسطه اکثریت، به هر فرد یا هر مجمعی از افراد بسپارند» (هابز، ۱۳۸۰، ص. ۱۹۳). لاک نیز در اعتبار اراده اکثریت، آن را منطبق با طبیعت و عقل دانسته است (لاک، ۱۳۹۲، ص. ۸۹). لاک معتقد است: «عمل اکثریت همان عمل کل است و بر اساس قانون طبیعت و عقل، قدرت اکثریت همان قدرت کل است (لاک، ۱۳۹۲، ص. ۱۵۰).

مهدی حائری یزدی نیز در صورت ممکن نبودن حصول به رضایت همه افراد جامعه، حصول رضایت اکثریت را ملاک قرار می‌دهد و چنین می‌گوید: «اگر احیاناً در این گزینش، اتفاق آراء مالکان مشاع فراهم نگردد، تنها راه بعدی و باقیمانده این است که به حاکمیت اکثریت بر اقلیت توسل جویند... در این هنگام، حاکمیت اکثریت بر اقلیت قهراً بدین معنا خواهد بود که اقلیت رأی اکثریت را در زمینه حصول اتفاق آراء پذیرفته است و نتیجتاً پذیرفتن رأی اکثریت از سوی اقلیت، به دست آوردن آراء همگان خواهد بود» (حائری یزدی، ۱۹۹۵، ص. ۱۰۷). نائینی در زمینه اعتبار رأی اکثریت می‌گوید: «لازمه اساس شورویتی که دانستی به نص کتاب ثابت است، اخذ به ترجیحات است. عندالتعارض و اکثریت عند الدوران، اقوای مرجحات نوعیه و أخذ طرف اکثر عقلاً ارجح از أخذ به شاذ و عموم تعلیل وارد در مقبوله همر بن حنظله هم مشعر به آن است (نائینی، ۱۴۰۱، ص. ۱۱۵). لازم است این نکته بیان شود که مرحوم نائینی، اهتمام به رأی اکثریت را در دایره حق و شرع می‌داند؛ نه آنکه رأی اکثریت را در امورات خلاف شرع نیز معتبر بداند.

۲-۵. تحلیل نظریات و مفاهیم

با بررسی نظریات و مفاهیم موجود در این زمینه، می‌توان نظریات در این حوزه را می‌توان به سه محور عمده تقسیم کرد: نظریاتی ناظر بر جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان، نظریات درخصوص شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان و دسته دیگر، نظریاتی که ناظر بر حیطه رضایتمندی شهروندان است. تقسیم‌بندی مذکور را می‌توان به صورت زیر نشان داد:

شکل شماره (۱): محورهای نظریه رضایتمندی شهروندان



(طراحی توسط نویسندگان)

همان‌طور که در شکل بالا نشان داده شده، در پژوهش حاضر نیز به منظور بررسی محورهای نظریه رضایتمندی شهروندان از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای، از سه محور مذکور استفاده خواهد شد، و بیانات آیت‌الله خامنه‌ای در هریک از این سه محور مورد واکاوی قرار خواهد گرفت. به منظور بررسی بهتر این موضوع، هریک از محورهای به دست آمده در بخش قبل را کدگذاری کرده و از آنها در فرایند تحلیل مضمون بیانات آیت‌الله خامنه‌ای در حوزه رضایتمندی شهروندان استفاده خواهیم کرد تا بتوان به دست‌بندی مطلوبی در این زمینه رسید. در بخش بعدی جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان را

با کد (A1)، حیطه رضایتمندی شهروندان را با (A2) و شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان را با (A3) نشان خواهیم داد.

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های بنیادی است و رویکرد آن نیز اسلامی است. شیوه گردآوری داده‌ها به صورت اسنادی و کتابخانه‌ای انجام شده است و اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از روش تحلیل مضمون تحلیل شده است.

۳-۱. معرفی روش

تحلیل مضمون یکی از روش‌های رایج کیفی است. پژوهشگران علوم اجتماعی غالباً از روش تحلیل مضمون جهت شناخت الگوهای کیفی و کلامی و تهیه کدهای مرتبط با آنها استفاده می‌کنند (جعفری و دیگران، ۱۳۹۳، ص. ۱۵۳). باید توجه داشت که دو شرط عینیت و نظام‌دار بودن، قابلیت تکرار این روش را می‌رساند، به گونه‌ای که سایر پژوهشگران نیز بتوانند با استفاده از روش‌های یکسان و اطلاعات مشابه، به نتایج مشابهی برسند (سرمد، ۱۳۷۹، ص. ۳۹۰)؛ بنابراین به صورت خلاصه، تحلیل مضمون روشی برای رسیدن به شناخت، سپس تحلیل و در نهایت الگوهای موجود در داده‌های کیفی است و به همین علت در پژوهش حاضر نیز از این روش استفاده شده است.

۳-۲. کاربرست روش

برای کاربرست روش تحلیل مضمون در این پژوهش، به ترتیب گام‌های زیر عملیاتی شده است:

گام اول: گزینش بیانات آیت‌الله خامنه‌ای مرتبط با موضوع پژوهش. جمع‌آوری داده‌های پژوهش در این نوشتار مبتنی بر متن‌کاوی است. برای این کار با نمونه‌گیری هدفمند، پنج کلیدواژه مرتبط با بحث رضایتمندی شهروندان را در پایگاه اینترنتی دفتر حفظ و نشر آثار آیت‌الله خامنه‌ای از سال ۱۳۶۸ تا ۱۴۰۲ جستجو کردیم. کلیدواژه‌ها عبارت‌اند از: رضایت مردم، خشنودی مردم، رضای عامه، رضایتمندی شهروندان، رضایت عمومی. علت انتخاب این کلیدواژه‌ها این است که هریک از آنها، بیشترین ارتباط را با موضوع پژوهش داشته و برآیند آنها می‌تواند نتیجه‌ای جامع در اختیار

محقق قرار دهد.

گام دوم: در این مرحله با استفاده از کلیدواژه‌های بالا، به جستجو در بیانات رهبری پرداختیم که ۱۲ فیش ناظر بر کلیدواژه «رضایت مردم»، ۳ فیش ناظر بر کلیدواژه «رضای عامه»، ۳ فیش ناظر بر کلیدواژه «خشنودی مردم»، ۱ فیش ناظر بر کلیدواژه «رضایت عمومی» و ۱۲۶ فیش ناظر بر کلیدواژه «رضایت» استخراج شد؛ بنابراین در نهایت ۱۴۵ فیش در این مرحله به دست آمد.

گام سوم: در این مرحله، به منظور افزایش دقت پژوهش، کلیه فیش‌ها و مطالب استخراج شده مطالعه شد و فیش‌هایی که در آن صراحتاً به رضایت مردم اشاره شده بود و همچنین به یکی از سه محور مذکور اشاره داشت، استخراج شد که ۱۸ فیش در این مرحله به دست آمد. فیش‌های مربوطه مورد بررسی قرار گرفت که به علت عدم وجود تکرار یا موارد مشابه، هیچ‌یک از فیش‌های استخراج شده حذف نشده و تمامی این بیانات در تحلیل مورد استفاده قرار گرفته است.

گام چهارم: هرکدام از این نقل‌قول‌ها حاوی مضمونی است که با خواندن آن متن مستقیماً به ذهن متبادر می‌گردد؛ بنابراین مضامین هریک از این فیش‌ها استخراج و در ستون مقابل آن نوشته شده است. سپس، با استفاده از وجوه مشترک موجود در مضامین، تعدادی از این مضامین که اشتراکات و نزدیکی بیشتری با یکدیگر داشتند، در یک عنوان کلی‌تری و با عنوان «مفهوم» دسته‌بندی شدند که در نهایت ۲۲ مفهوم استخراج شد. سپس تلاش شد تا مفاهیم استخراج شده در اصول عام‌تری تحت عنوان «مقوله» دسته‌بندی شوند که مقوله‌ها (۳ مقوله) برگرفته از محورهای نظریه رضایتمندی شهروندان است که در چهارچوب نظری به آن دست یافتیم؛ بدین ترتیب طرح‌واره کلی نتیجه پژوهش را نشان می‌دهد.

۴. محورهای اساسی نظریه رضایتمندی شهروندان

با توجه به نظریه‌های بیان شده، می‌توان سه محور مشخص را در این زمینه بیان کرد: نخست جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان در بیانات آیت‌الله خامنه‌ای، سپس حیطة رضایتمندی شهروندان، دیگری شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان.

بیانات آیت‌الله خامنه‌ای در ارتباط با محورهای مختلف رضایتمندی شهروندان در حکومت اسلامی، به همراه تحلیل مضامین و دسته‌بندی مفاهیم و مقولات، در جدول (۳) می‌آید:

جدول شماره (۳): تحلیل مضمون بیانات آیت‌الله خامنه‌ای در خصوص رضایتمندی شهروندان

ردیف	فیش	مضمون	مفهوم	مقوله	کد	منبع
۱	اساس این است که یک مسئول برای کار و تلاش همت کند و هدف اصلی‌اش هم رضای الهی باشد که البته در طول رضای الهی، رضای مردم است؛ یعنی آنجایی که ما برای رضای خدا کار می‌کنیم، حتماً رضایت مردم را هم باید در نظر بگیریم تا تأمین شود.	کسب رضایت خدا و مردم، هدف اصلی مسئولان	رضایت مردم در طول رضایت الهی	جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان	A1	بیانات در دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۳۸۲/۰۶/۰۵
۲	در انتخابات، احترام به رأی و تشخیص و رضایت مردم هست. من عرض بکنم؛ امروز در دنیای دموکراسی که انتخابات در آنجاها انجام می‌گیرد و پرچم دموکراسی را اینها بلند می‌کنند، آنچه وجود ندارد، «رضی العامة» است؛ مسئله، صوری است؛ در واقع غالباً این جور است....	دخالت دادن مردم و نظرخواستن از آنان راه دستیابی به رضایت عامه	دخالت دادن نظر مردم	شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان	A3	بیانات در دیدار اعضای مجلس خبرگان، ۱۳۸۸/۱۲/۰۶
۳	در نظام جمهوری اسلامی، انتخابات یک امر واقعی است؛ یک چیز شکلی و صوری نیست. این جور	انتخابات در نظام اسلامی به عنوان احترام به رأی و تشخیص و	موضوعیت داشتن جلب رضایت عمومی مردم	حیطه رضایتمندی شهروندان	A2	بیانات در دیدار اعضای مجلس خبرگان،

ردیف	فیش	مضمون	مفهوم	مقوله	کد	منبع
	نیست که بخواهیم از دیگران تقلید کنیم؛ که چون دیگران به نام دموکراسی انتخابات دارند، ما هم انتخابات داشته باشیم؛ نه، انتخابات یک امر واقعی است برای دخالت دادن نظر مردم و رضای عامه؛ همانی که در فرمان معروف امیرالمؤمنین (علیه السلام) به مالک اشتر هست که: رضای عامه را بر سُخت خاصه ترجیح بده و نترس از سُخت خاصه به خاطر رضای عامه	رضایت مردم - امر واقعی بودن انتخابات برای دخالت دادن نظر مردم و رضای عامه	برای نظام اسلامی			۱۳۸۸/۱۲/۰۶
۴	اگر کار برای خدا و به قصد انجام تکلیف و کسب مرضات الهی شد، خداوند به آن برکت می‌دهد، اثر می‌دهد، جذابیت می‌دهد و دل‌ها را به طرف آن جلب می‌کند.	جلب شدن دل‌ها در پی انجام کار برای رضایت خدا	رضایت الهی عامل جلب رضایت شهروندان	شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان	A3	بیانات در دیدار کارگزاران حج، ۱۳۷۲/۰۲/۰۸
۵	وقتی مردم ببینند شما که مسئول جمهوری اسلامی هستید، افتخار می‌کنید، اعتزاز می‌کنید به مسلمانی خودتان، به ضد استکباری بودن خودتان، به ضد استبدادی بودن خودتان و از طرفی افتخار و اعتزاز می‌کنید به خدمتگزاری	افتخار کردن مسئولان به خدمتگزاری مردم و انس پیدا کردن با مردم و احترام به آنان و کمک خواستن از آنان در مسائل گوناگون	تلاش برای خدمتگزاری مسئولان به مردم (۱-۵) انس پیدا کردن با مردم (۲-۵) احترام به مردم	شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان	A3	بیانات در دیدار رؤسای سه قوه و مسئولان نظام، ۱۳۸۷/۰۶/۱۹

ردیف	فیش	مضمون	مفهوم	مقوله	کد	منبع
	مردم؛ با مردم هستید، با مردم انس پیدا می‌کنید، به مردم محبت می‌کنید، از مردم کمک می‌خواهید در مسائل گوناگون، خوب، مردم خرسند می‌شوند؛ مردم این مسئول را دوست می‌دارند؛ خوششان می‌آید.		(۳-۵)			
			کمک خواستن از مردم در مسائل گوناگون (۴-۵)			
۶	کارهای حساسی در دستتان است [خطاب به فرماندهان و جمعی از پاسداران کمیته های انقلاب اسلامی]. مبارزه با منکرات، حساس است. مبارزه با مواد مخدر، حساس است. مبارزه با ضد انقلاب، حساس است. مواجهه با انسان‌ها، حساس است. هر انسانی، دنیایی است. اینها خیلی حساس و مهم است. اگر در نظرم، قاعده شرعی را روشن و مسلّم فهمیدیم و به آن اتکا کردیم، هر که هر چه می‌خواهد بگوید، بگوید؛ هر کس بدش می‌آید، بیاید؛ هر کس خوشش می‌آید، بیاید. «انّ رضی النّاس لایملک». مگر می‌شود همه دل‌ها را دانه دانه به خاطر آورد؟ باید دید حق چیست و حکم	اولویت داشتن کسب رضایت الهی در نسبت با رضایت شهروندان	ممکن نبودن کسب رضایت مطلق تمامی شهروندان	حیطه رضایت‌مندی شهروندان	A2	بیانات در دیدار فرماندهان و جمعی از پاسداران کمیته‌های انقلاب اسلامی، ۱۳۶۹/۱۰/۱۰

ردیف	فیش	مضمون	مفهوم	مقوله	کد	منبع
	خدا کدام است.					
۷	یک مسئله این است که در اقدام‌های خودمان، تصمیم‌های خودمان، رضایت مردم را که در نظر می‌گیریم، چیز خوبی هست؛ اما این جور نباشد که یک جایی رضایت مردم، خوشایند مردم را در نظر بگیریم؛ اما رضایت خدا را در نظر نگیریم. اگر یک جایی عملی را باید انجام بدهید که اگر انجام دادید، خوشایند مردم نیست، ولی شرعاً واجب است، انجام بدهید.	لزوم در نظر گرفتن رضایت مردم در تصمیمات به شرط در نظر گرفتن رضایت الهی و انطباق داشتن با آن تکلیف الهی (۷-۲)	تقدم رضایت الهی بر رضایت شهروندان (۷-۱)	جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان	A1	بیانات در دیدار رؤسای سه قوه و مسئولان نظام، ۱۳۸۷/۰۶/۱۹
۸	ملاک، کسب رضای خداست؛ هیچ چیز دیگر را ملاک ندانید.	ملاک بودن رضایت الهی	لزوم انطباق رضایتمندی شهروندان با رضایت الهی	جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان	A1	بیانات در دیدار نمایندگان مجلس، ۱۳۷۸/۰۳/۱۰
۹	ثانیاً، «و اجمعها لرضی الرعیة»؛ دیگر اینکه کاری که انتخاب می‌کنی، رضایت مردم را با خودش داشته باشد. «رعیة» به مردم اطلاق می‌شود؛ یعنی کسی که مراعات او لازم است... تکیه امیرالمؤمنین (علیه السلام) و پیغمبر (صلی الله علیه وآله وسلم) و قرآن هم روی همین	رضایت عموم مردم، ملاک انتخاب کارها و تصمیم‌گیری‌ها و پرهیز از برقراری تبعیض در این زمینه	ترجیح کسب رضایت عموم مردم بر رضایت خواص در تصمیم‌گیری‌ها	حیطه رضایتمندی شهروندان	A2	بیانات در دیدار استانداران سراسر کشور، ۱۳۸۴/۰۷/۱۷

ردیف	فیش	مضمون	مفهوم	مقوله	کد	منبع
	مجموعه‌های عمومی مردم است؛ همین‌که ما عوام مردم می‌گوییم؛ یعنی رعیت و توده مردم و سواد مردم... در منطق علوی، نگاه و توجه به عامه مردم است. گروه‌های خاص و قشرهای خاص و جماعت‌هایی که اسم خاص و عنوان خاصی پیدا می‌کنند و برای خودشان تشخیص خاصی به دست می‌آورند، مورد اعتبار نیستند؛ نه... می‌گوید: «و اجمعها لرضی الرعية»؛ باید رضایت عامه مردم جلب شود.					
۱۰	بعد حضرت استدلالی دارد که خیلی عجیب و جالب است. می‌فرماید: «فان سخط العامة یجحف برضی الخاصة»؛ ملاک و مناط و معیار و میزان کار، رضایت و عدم رضایت عامه مردم است. چرا؟ چون اگر عامه مردم نارضایی داشته باشند، رضایت و خشنودی گروه‌های خاص از تو به کلی پامال می‌شود و از بین می‌رود. عکس این هم صادق است؛ «و ان سخط الخاصة یغتفر مع رضی عمومی	پایمال شدن رضایت خواص در صورت وجود نارضایتی در عموم مردم؛ همچنین تأثیرگذار نبودن و قابل بخشش بودن نارضایتی خواص در صورت وجود رضایت در عموم مردم به عنوان علت اصلی ملاک و معیار و میزان کار بودن رضایت عمومی	رضایت‌مندی شهروندان عام‌الخط و رضایت‌مندی شهروندان تأثیربخشی به رضایت‌مندی خواص	حیطه رضایت‌مندی شهروندان	A2	بیانات در دیدار استانداران سراسر کشور، ۱۳۸۴/۰۷/۱۷

ردیف	فیش	مضمون	مفهوم	مقوله	کد	منبع
	العامة؛ اما اگر مردم را راضی کردی و رضایت عمومی را به دست آوردی، سَخَط و ناخشنودی گروه‌های خاص قابل بخشش است.					
۱۱	اگر این حرکت‌هایی که عرض شد انجام بگیرد، ثابت خواهد شد که دولت سیزدهم، یک دولت کاملاً کارآمد و فعال و برطرف‌کننده مشکلات زندگی مردم خواهد بود؛ هم خدا را راضی می‌کنید، هم مردم را ان شاء الله راضی می‌کنید.	تلاش برای به سرانجام رساندن کارهای نیمه‌کاره رها شده و برطرف کردن مشکلات مردم	استمرار و تلاش جهادی در برطرف کردن مشکلات زندگی مردم	شروط و لوازم تحقق رضایتمندی شهروندان	A3	بیانات در دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۴۰۱/۰۶/۰۸
۱۲	رضایت مردم ان شاء الله رضایت خداوند متعال را هم در پی خواهد داشت.	کسب رضایت مردم موجب تحقق رضایت الهی	ارتباط میان رضایت مردم و رضایت الهی	جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان	A1	بیانات در دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیئت دولت سیزدهم، ۱۴۰۰/۰۶/۰۶
۱۳	ممکن است از نظر کمی کارهای بسیاری انجام شود؛ اما مهم، محصول کارها و رضایتمندی مردم از فعالیت‌هاست که باید معیار بررسی عملکرد قرار گیرد.	اولویت داشتن محصول کارها و رضایتمندی مردم نسبت به آمارهای کمی	رضایتمندی شهروندان؛ معیار بررسی عملکرد کارها	جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان	A1	بیانات در دیدار خانواده شهدای هفتم تیر و مسئولان قوه قضائیه، ۱۳۸۶/۰۴/۰۷

ردیف	فیش	مضمون	مفهوم	مقوله	کد	منبع
۱۴	آنچه که به نظر من می‌رسد، این است که شما باید مسئله امنیت را خیلی جدی بگیرید. خدمت‌رسانی که مهم است و جلب رضایت مردم را هم خیلی باید جدی بگیرید.	جلب رضایت مردم به‌عنوان کارویژه اصلی مسئولان	کارویژه اصلی مسئولان	جایگاه و اهمیت رضایت‌مندی شهروندان	A1	بیانات در دیدار استانداران سراسر کشور، ۱۳۸۴/۱۲/۰۸
۱۵	یکی از بزرگ‌ترین چیزهایی که کام مردم را شیرین می‌کند، این است که ببینند، حس کنند و بیابند که مسئولان امور آنها در پی خدمت صادقانه، پیگیرانه و عالمانه به آنها هستند. خود همین، مردم را خوشحال می‌کند.	احساس شدن و ملموس بودن خدمت صادقانه، پیگیرانه و عالمانه مسئولان از سوی مردم، عامل خرسندی مردم	درک شدن خدمت صادقانه و پیگیری عالمانه مسئولان از سوی مردم	شروط و لوازم تحقق رضایت‌مندی شهروندان	A3	بیانات در دیدار اعضای شورای شهر و شهردار تهران، ۱۳۸۲/۰۹/۱۷
۱۶	از بزرگ‌ترین اجرهایی که خدای متعال نقداً به انسان می‌دهد، رضایت مردم است - البته اجرهای بزرگ‌تر بعدی به‌جای خود محفوظ - همین‌که مردم خوشحال و شادمان می‌شوند و از شما تشکر می‌کنند.	رضایت مردم، از بزرگ‌ترین اجر الهی	اجر الهی بودن رضایت‌مندی مردم	جایگاه و اهمیت رضایت‌مندی شهروندان	A1	بیانات در دیدار اعضای شورای شهر و شهردار تهران، ۱۳۸۲/۰۹/۱۷
۱۷	در نظام اسلامی کشور متعلق به مردم و اصل، رضایت مردم است و نظام اسلامی بر خلاف نظام‌های دیگر، نظام زورگویی، تحکم و تحمیل فکر و	متعلق بودن نظام اسلامی به مردم و اصل بودن رضایت مردم در آن	رضایت‌مندی مردم از اصول نظام اسلامی	جایگاه و اهمیت رضایت‌مندی شهروندان	A1	دیدار فرمانداران سراسر کشور با رهبر انقلاب، ۱۳۷۹/۰۸/۳۰

ردیف	فیش	مضمون	مفهوم	مقوله	کد	منبع
	اندیشه بر مردم نیست.					
۱۸	واقعاً رضای مردم - اگر واقعی هم باشد - چه فایده‌ای دارد؟ «ولا تغبطن مخلوقاً بطاعة الناس له». اگر دیدی مردم از کسی اطاعت می‌کنند و دستور و فرمان او را می‌پذیرند، باز هم جای غبطه ندارد. «فان طاعة الناس له و اتباعهم اياه على غير الحق هلاك له و لمن اتبعه». اگر اتباع مردم از او - نستجیر بالله - به حق نباشد، برای خود او و کسانی که از او متابعت می‌کنند، مایه هلاکت است.	اهمیت نداشتن جلب رضایت عمومی مردم بدون جلب رضایت الهی	حق، ملاک و معیار صحت‌سنجی رضایت عمومی مردم	جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان	A1	بیانات در آغاز درس خارج فقه، ۱۳۷۴/۰۶/۱۴

(طراحی توسط نویسندگان)

۴-۱. دیدگاه آیت الله خامنه‌ای در خصوص اهمیت و جایگاه رضایتمندی شهروندان

تحلیل جدول بالا نشان از آن دارد که در حوزه جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان، آیت الله خامنه‌ای چهارچوب مفهومی خاصی را بیان می‌دارند. ایشان رضایت مردم را در طول رضایت الهی می‌دانند؛ بدین معنا که رضایت مردم مستقل از رضایت خداوند متعال تعریف نمی‌شود (ردیف ۱). ایشان رضایت خداوند متعال را مقدم بر رضایت شهروندان می‌داند (مورد ۷-۱)؛ بدین معنا که در ابتدا لازم است حصول رضایت خداوند متعال ملاک قرار گیرد و لازم است رضایت شهروندان نیز در تطابق با تکلیف الهی باشد (مورد ۷-۲) (ردیف ۸)؛ بنابراین اگر رضایت مردم منافاتی با تکلیف الهی داشته باشد، رضایت مردم ملاک عمل نخواهد بود. ایشان عنوان «حق» را به عنوان

معیاری کلی در سنجش رضایت مردم بیان می‌کنند که اعتبار رضایت شهروندان نیز برآمده از آن است (ردیف ۱۸). نکته مهم دیگر در چهارچوب مفهومی ایشان، وجود ارتباط میان رضایت الهی و رضایت شهروندان است (ردیف ۱۲)؛ این ارتباط به صورت دوطرفه است؛ به همین دلیل است که آیت‌الله خامنه‌ای معتقد هستند که کسب رضایت شهروندان، یکی از بزرگ‌ترین اجرهای الهی است که خداوند به انسان عطا می‌کند (ردیف ۱۶). ایشان با توجه به چنین چهارچوب مفهومی، کسب رضایت عمومی را کارویژه اصلی مسئولان (ردیف ۱۴) و معیار بررسی عملکردها (ردیف ۹) دانسته و آن را از اصول نظام اسلامی (ردیف ۱۳) عنوان می‌کنند. طرحواره زیر دیدگاه ایشان درخصوص اهمیت و جایگاه رضایتمندی شهروندان را به نمایش می‌گذارد:

شکل شماره (۲): اهمیت و جایگاه رضایتمندی شهروندان در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای



(طراحی توسط نویسندگان)

۴-۲. دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای در حوزه حیطه رضایتمندی شهروندان

با توجه به شماره ۳، آیت‌الله خامنه‌ای حیطه رضایتمندی را ناظر بر عموم مردم می‌دانند. ایشان رضایت عموم مردم را ملاک انتخاب کارها و تصمیم‌گیری‌ها بیان کرده و بر این نکته تأکید دارند که از برقراری هرگونه تبعیض در این زمینه خودداری شود (ردیف ۹)؛ به عبارت دیگر، رضایت عموم مردم نباید فدای رضایت گروهی خاص شود. نکته مهم دیگر این است که کسب رضایت عمومی برای نظام اسلامی موضوعیت دارد و صرفاً اقدامی ظاهری نیست (ردیف ۳)؛ البته باید توجه شود که کسب رضایت صددرصدی تمامی شهروندان در موضوعات گوناگون ممکن نیست (ردیف ۶).

محور دیگر در این بخش این است که ایشان رضایت عموم مردم را عامل جهت‌دهی و تأثیربخشی بر رضایت خواص عنوان می‌کنند (ردیف ۱۰)؛ همچنین، با توجه به چهارچوب مفهومی ایشان، اساساً رضایت عموم مردم از اهمیت بیشتری نسبت به رضایت خواص برخوردار است.

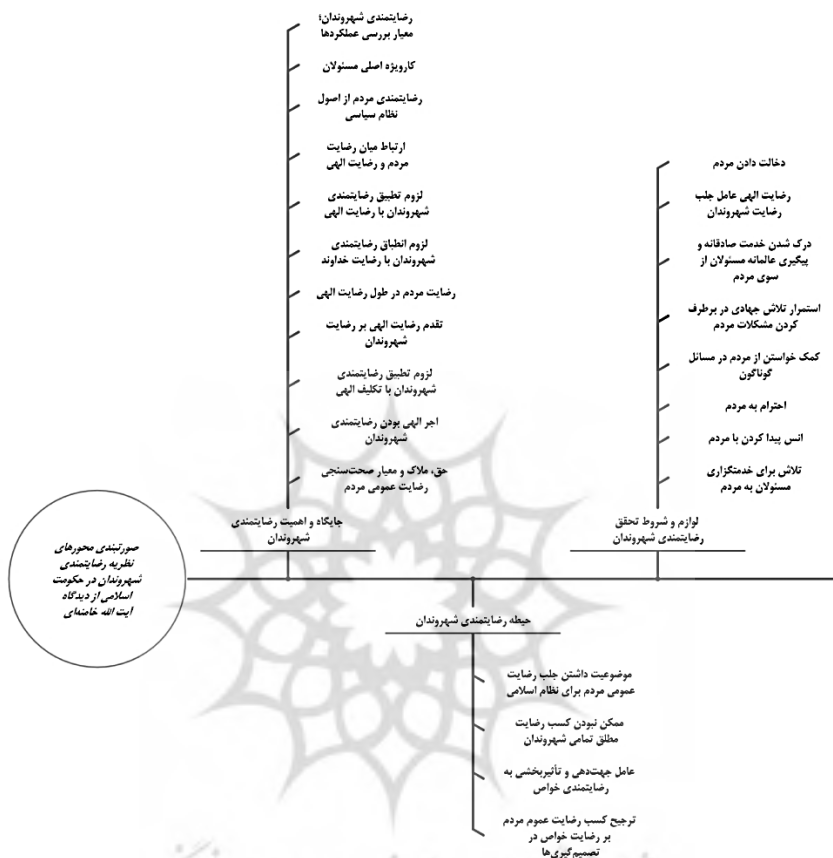
۴-۳. دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای در حوزه شروط و لوازم رضایتمندی شهروندان

با توجه به جدول شماره ۳، ایشان لوازمی را نیز به‌عنوان عامل تحقق رضایتمندی شهروندان بیان می‌دارند که کلیدواژه اصلی در تمامی این لوازم «مردمی بودن ساختار حکومت» است؛ دخالت دادن نظر مردم (ردیف ۲)، کسب رضایت الهی (ردیف ۴)، تلاش مسئولان برای خدمتگزاری به مردم (مورد ۵-۱)، انس پیدا کردن با مردم (مورد ۵-۲)، احترام به مردم (۵-۳)، کمک خواستن از مردم در مسائل گوناگون (۵-۴)، احساس و درک شدن این خدمات برای مردم (ردیف ۱۵) و استمرار تلاش جهادی برای رفع مشکلات مردم (ردیف ۱۱) از مهم‌ترین عواملی است که منجر به حصول رضایتمندی شهروندان در نظام سیاسی اسلام می‌شود.

درنهایت، دیدگاه جامع و کلی آیت‌الله خامنه‌ای در خصوص رضایتمندی شهروندان را می‌توان به‌صورت زیر نشان داد. طرحواره جامع زیر خلاصه‌ای از نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل بیانات آیت‌الله خامنه‌ای ذیل محورهای نظریه رضایتمندی شهروندان است:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

شکل شماره (۳): محورهای نظریه رضایتمندی شهروندان از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای



(طراحی توسط نویسندگان)

نتیجه‌گیری

مسئله اصلی این پژوهش، بررسی محورهای نظریه رضایتمندی شهروندان در حکومت اسلامی از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای است. با بررسی نظریات، سه محور «جایگاه و اهمیت»، «حیطه» و «شروط و لوازم» در این راستا احصا شد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ایشان درخصوص جایگاه و اهمیت رضایتمندی شهروندان به مؤلفه‌های گوناگونی اشاره می‌کنند که عبارت‌اند از: اجر الهی داشتن رضایتمندی شهروندان، ملاک

بودن حق در صحت‌سنجی رضایتمندی، لزوم تطبیق با تکلیف و رضایت الهی، تقدم رضایت الهی بر رضایت مردم، از اصول نظام اسلامی بودن و موضوعیت داشتن در آن، معیار سنجش عملکرد کارها و کارویژه اصلی مسئولان بودن. در خصوص حیطه رضایتمندی شهروندان نیز آیت‌الله خامنه‌ای، رضایت عموم را عامل جهت‌دهی به رضایتمندی خواص عنوان کرده و رضایت عموم را بر رضایت خواص ترجیح می‌دهند؛ بنابراین می‌توان چنین بیان داشت که رضایت مردم هم در انتخاب حاکم و هم در قانون‌گذاری حائز اهمیت است؛ البته توجه بر این نکته ضروری است که حصول رضایت کامل شهروندان نیز ممکن نیست و ملاک نهایی، رضایت خداوند متعال است. درخصوص شروط و لوازم رضایتمندی شهروندان، ایشان مؤلفه‌های مهمی را بیان می‌دارند که عبارت‌اند از: دخالت دادن به مردم در امر حکومت، جلب رضایت الهی، احترام به مردم و انس با آنان، استمرار تلاش جهادی، احساس شدن خدمتگزاری به مردم و کمک خواستن از مردم.

کتابنامه

- آزادخانی، پاکزاد؛ جاسمی، علی و آزادی، یونس (۱۳۹۴). بررسی و تحلیل رضایتمندی از کیفیت محیط شهری (مطالعه موردی شهر ایوان). *فصلنامه جغرافیا و مطالعات شهری و منطقه‌ای*، ۴(۱۶)، ۳۵-۴۸.
- آقابخش، علی (۱۳۸۳). *فرهنگ علوم سیاسی*. تهران: چاپار.
- ارسطو (۱۳۷۱). *سیاست*. ترجمه حمید عنایت، تهران: انتشارات و آموزش انقلاب اسلامی.
- افروغ، عماد (۱۳۸۷). *حقوق شهروندی و عدالت*. تهران: سوره مهر.
- امیدعلی، میثم و خلجی، محمد (۱۳۹۳). *رسانه و حقوق شهروندی*. قم: مرکز پژوهش‌های اسلامی صداوسیما جمهوری اسلامی ایران.
- انوری، حسن (۱۳۸۳). *فرهنگ روز سخن*. تهران: نشر سخن.
- اینگلهارت، رونالد اف (۱۳۷۳). *تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی*. ترجمه مریم وتر، تهران: انتشارات کویر.
- بیگی، علیرضا و ندافان، مسعود (۱۴۰۲). واکاوی تبیینی مفهوم مقاومت از منظر مقام معظم

- رهبری (دام‌زله). نشریه دانش سیاسی، انتشار برخط از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۳.
- پای، لوسین (۱۳۷۰). فرهنگ سیاسی و توسعه سیاسی. ترجمه مجید محمدی، مجله نامه فرهنگ، ۴(۴۶)، ۳۷-۴۷.
- جعفری، حمیدرضا؛ یعقوبی، نورمحمد و سالارزایی، امیرحمزه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۷(۲۴)، ۱۵۳-۱۷۴.
- حائری یزدی، مهدی (۱۹۹۵). حکمت و حکومت. لندن: شادی.
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۶۹). بیانات در دیدار فرماندهان و جمعی از پاسداران کمیته‌های انقلاب اسلامی. به آدرس: <https://khl.ink/f/2400>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۷۲). بیانات در دیدار کارگزاران حج. به آدرس: <https://khl.ink/f/2665>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۷۴). بیانات در آغاز درس خارج فقه. به آدرس: <https://khl.ink/f/2763>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۷۸). بیانات در دیدار نمایندگان مجلس. به آدرس: <https://khl.ink/f/2952>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۷۹). دیدار فرمانداران سراسر کشور با رهبر انقلاب. به آدرس: <https://khl.ink/f/18560>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۸۲). بیانات در دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیئت دولت. به آدرس: <https://khl.ink/f/3189>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۸۲.ب). بیانات در دیدار اعضای شورای شهر و شهردار تهران. به آدرس: <https://khl.ink/f/3207>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۸۴). بیانات در دیدار استانداران سراسر کشور. به آدرس: <https://khl.ink/f/3331>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۸۴). بیانات در دیدار اعضای هیئت دولت. به آدرس: <https://khl.ink/f/3313>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۸۶). بیانات در دیدار خانواده شهدای هفتم تیر و مسئولان قوه قضائیه. به آدرس: <https://khl.ink/f/3388>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۸۷). بیانات در دیدار رؤسای سه قوه و مسئولان نظام. به آدرس: <https://khl.ink/f/3783>
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۸۸). بیانات در دیدار اعضای مجلس خبرگان آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله‌العالی). به آدرس: <https://khl.ink/f/8988>

محورهای اصلی نظریه رضایتمندی شهروندان در حکومت... / سید رضا حسینی و سید جواد حسینی دانش سیاسی ۱۰۵

خامنه‌ای، سیدعلی (۱۴۰۰). بیانات در نخستین دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیئت دولت سیزدهم. به آدرس: <https://khl.ink/f/48588>

خامنه‌ای، سیدعلی (۱۴۰۱). بیانات در دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیئت دولت. به آدرس: <https://khl.ink/f/50834>
دهخدا، علی‌اکبر (۱۳۷۷). لغت‌نامه دهخدا. تهران: دانشگاه تهران.

روسو، ژان ژاک (۱۳۶۸). قرارداد اجتماعی. ترجمه غلامحسین زیرک‌زاده، تهران: ادیب.
زمانی، زهرا؛ ملائکه، حسن و حقیقتیان، منصور (۱۴۰۰). رابطه سواد رسانه‌ای دیجیتال و رضایتمندی سیاسی شهروندان تهرانی. فصلنامه علمی مطالعات فرهنگ - ارتباطات، ۵۳(۸۵)، ۷-۳۰.

سرمد، زهره (۱۳۷۹). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آگاه.
سرور، هوشنگ و امرایی، مهتاب (۱۳۹۸). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سیستم اتوبوسرانی شهری (نمونه موردی مراغه). فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، ۸(۳۱)، ۸۹-۱۰۲.

صادقیان، هاجر؛ مسعودنیا، حسین؛ نساج، حمید و رهبرقاضی، محمودرضا (۱۳۹۹). تبیین تأثیر دینداری و سرمایه اجتماعی بر رضایتمندی سیاسی شهروندان شهر اصفهان. نشریه جامعه‌شناسی کاربردی، ۳۲(۸۳)، ۲۷-۵۴.

طباطبایی، سیدمحمدحسین (۱۳۶۰). المیزان فی تفسیر القرآن. ترجمه ناصر مکارم شیرازی، قم: بنیاد علمی و فرهنگی علامه طباطبایی.

کریمیان بستانی، مریم؛ بلوچی، عثمان و جوبه، صاحب‌داد (۱۳۹۱). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی شهر زاهدان). چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، ۷(۱۸)، ۱۱۲-۱۲۵.

لاک، جان (۱۳۹۲). رساله‌ای در باب حکومت. ترجمه حمید عضدانلو، تهران: نشر نی.
معین، محمد (۱۳۸۱). فرهنگ معین. تهران: آدنا.

مهدی‌پور، آسیه (۱۳۹۸). تبیین مدل مفهومی مقاومت در اندیشه آیت‌الله العظمی خامنه‌ای. نشریه دانش سیاسی، ۲(۳۰)، ۵۳۹-۵۶۶.

مهری، کریم (۱۳۹۵). دولت اسلامی بر اساس بیانات مقام معظم رهبری: روش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد. نشریه دانش سیاسی، سال دوازدهم، ۲(۲۴)، ۳۱-۵۷.

نائینی، محمدحسین (۱۴۰۱). تنبیه‌الامه و تنزیه‌المله. تهران: بوستان کتاب.

۱۰۶ دانش‌سیر سال بیستم و یکم، شماره اول (پیاپی ۴۱)، بهار و تابستان ۱۴۰۴

وبر، ماکس (۱۳۸۴). دین، قدرت، جامعه. ترجمه احمد تدین، تهران: هرمس.
هابز، تامس (۱۳۸۰). لویاتان. ترجمه حسین بشیریه، تهران: نشر نی.
هوشنگی، حمید (۱۴۰۲). مؤلفه‌های کارآمدی نظام سیاسی دینی از دیدگاه مقام معظم رهبری.
نشریه دانش سیاسی. ۲(۳۸)، ۵۷۷-۶۰۴.

Rawls, John (2007). *Lectures on the History of Political Philosophy*.
Cambridge: Harvard University Press.

