

آموزش و توسعه رومار شهر وندی چستی پرایی، چگونگی

دکتر مرتضی زاده
(عضو هیئت علمی، دانشگاه شهید بهشتی)
زهره جعفری



میرشداده	رضایی زاده، مرتضی، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور	آموزش و توسعه رفتار شهروندی: چیستی، چرایی، چگونگی / مرتضی رضایی زاده، زهره جعفری فر
مشخصات نشر	۱ ویراستار سیدحمید حیدری نائی.
مشخصات ظاهری	مشهد: سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری مشهد، انتشارات بوی شهر بهشت، ۱۳۹۷.
شابک	۲۹۵ ص: جدول، نمودار.
وضعیت فهرست نویسی	978-600-370-192-2
پادداشت	فیبا
موضوع	کتابنامه
موضوع	شهروندان -- راهنمای آموزشی
موضوع	Civics -- Study and teaching
موضوع	حقوق مدنی
موضوع	Civil rights
موضوع	رفتار سازمانی
موضوع	Organizational behavior
شماره افزوده	جعفری فر، زهره، ۱۳۷۰ -
سهمه افزا	سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری مشهد. انتشارات بوی شهر بهشت
رده انجمن کنگره	۱۳۹۷/۶۱۸ HT1۰۹
رده بندی دیویی	۳۰۷/۷۶
شماره قدح جناس	۵۵۳۹۲۲۲

شهر وندی

آموزش و توسعه رفتار شهروندی؛ چیستی، چرایی، چگونگی

دکتر مرتضی رضایی زاده - زهره جعفری فر

صفحه آرا | کارگاه طراحی بارسا

طراح جلد | الهام لطفی

ویراستار | سیدحمید حیدری نائی

شمارگان | ۱۰۰۰ نسخه

قطع | وزیری

شابک | ۹۷۸-۶۰۰-۳۷۰-۱۹۲-۲

حق چاپ محفوظ است.

انتشارات بوی شهر بهشت

قیمت | ۵۵۰۰۰ ریال

دفتر مرکزی | مشهد، میدان امام حسین(ع) - بوستان بهار - سازمان اجتماعی فرهنگی

شهرداری مشهد | تلفن | ۰۵۱۳۷۴۲۹۲۰۰ | دورنگار | ۰۵۱۳۷۴۲۹۲۲۲

پست الکترونیک | ketab1@mashhad.ir



انتشارات بوی شهر بهشت

۱.....	درآمد.....
۵.....	مبانی نظری.....
۵.....	مفهوم شهروندی.....
۷.....	تعاریف شهروندی.....
۸.....	تاریخچه مفهوم شهروندی.....
۹.....	ابعاد شهروندی.....
۱۱.....	انواع شهروندی.....
۱۳.....	حقوق شهروندی.....
۱۶.....	رفتار شهروندی.....
۱۶.....	تکالیف شهروندی.....
۱۸.....	آموزش و توسعه شهروندی.....
۲۱.....	ضرورتی مغفول در تربیت شهروندی.....
۲۵.....	شهردانش، شبکه‌های یادگیری شهروندی و سیستم‌های اطلاعاتی.....
۲۸.....	آموزش و توسعه.....
۲۹.....	آموزش.....
۳۰.....	تعاریف آموزش و توسعه.....
۳۲.....	ضرورت آموزش و توسعه.....
۳۵.....	تفاوت معنایی آموزش و توسعه.....
۳۷.....	مزایای آموزش و توسعه.....
۳۷.....	مزایای آموزش و توسعه در سطح فرد.....
۳۹.....	مزایای آموزش و توسعه در سطح سازمان.....
۴۱.....	مزایای آموزش و توسعه در سطح جامعه.....
۴۲.....	فرایند آموزش و توسعه.....
۴۳.....	مرحله اول: نیازسنجی آموزشی.....
۴۳.....	مرحله دوم: طراحی آموزشی.....
۴۴.....	مرحله سوم: اعتباربخشی.....
۴۴.....	مرحله چهارم: اجرا.....
۴۴.....	مرحله پنجم: ارزشیابی و پیگیری.....
۴۵.....	انواع روش‌های آموزش و توسعه.....
۴۷.....	چالش‌های آموزش و توسعه.....
۴۷.....	چالش‌های مربوط به جو حاکم بر سازمان / جامعه.....
۴۸.....	چالش‌های مربوط به مدیران سازمان / جامعه.....

۴۹	چالش‌های مربوط به برگزاری دوره‌ها و میزان اثربخشی آن‌ها
۵۰	چالش‌های مربوط به کارکنان / اعضای جامعه
۵۳	پیشینه پژوهش
۵۳	دسته اول: عوامل مؤثر بر آموزش شهروندی
۶۰	دسته دوم: پیامدهای آموزش شهروندی
۷۲	دسته سوم: چالش‌های آموزش شهروندی
۸۳	دسته چهارم: آموزش شهروندی و اهمیت آن از دیدگاه معلمان و دانش‌آموزان
۹۱	دسته پنجم: مؤلفه‌های آموزش شهروندی
۱۰۵	موضوعات ارتقای رفتار شهروندی
۱۱۲	شهروند دیجیتال
۱۱۳	زیرموضوعات: شهروند دیجیتال
۱۱۳	تعاریف و مفاهیم شهروند دیجیتال
۱۱۳	مهارت‌های پایه: سواد دیجیتال و ارتباطات
۱۱۳	حریم شخصی و امنیت در فضای مجازی
۱۱۴	ارتباطات مجازی
۱۱۴	جست‌وجوهای مجازی
۱۱۵	رعایت حقوق معنوی و پرهیز از تقلب در فضای مجازی
۱۱۶	تفکر انتقادی در فضای مجازی
۱۱۶	رفتار اخلاقی، یکرویی و صداقت در فضای مجازی
۱۱۷	ایجاد صفحات شخصی در فضای مجازی
۱۱۸	ردیای دیجیتال
۱۱۹	قوانین دیجیتال
۱۱۹	تجارت دیجیتال
۱۱۹	سلامت دیجیتال
۱۲۰	چرایی اهمیت موضوع شهروند دیجیتال
۱۲۲	شهروند منظم ترافیکی
۱۲۲	زیرموضوعات شهروند منظم ترافیکی
۱۲۳	تعاریف و مفاهیم رفتار ترافیکی شهروندی
۱۲۳	انضباط ترافیکی
۱۲۴	رعایت حقوق ترافیکی دیگران
۱۲۴	آگاهی از مهندسی و ضوابط ترافیک
۱۲۵	سلامت حمل‌ونقل عمومی
۱۲۵	چرایی اهمیت موضوع شهروند منظم ترافیکی
۱۲۶	شهروند چندفرهنگی

۱۲۶	زیرموضوعات شهروند چندفرهنگی
۱۲۷	شهروندی چندقومی
۱۲۸	شهروندی چندملیتی
۱۲۸	شهروندی چندزبانی
۱۲۸	شهروند بدون تعصبات کور
۱۲۸	چرایی اهمیت موضوع شهروند چندفرهنگی
۱۲۹	شهروند فرهنگی
۱۲۹	زیرموضوعات شهروند فرهنگی
۱۳۰	فرهنگ شهرنشینی
۱۳۰	فرهنگ آبار مان‌نشینی
۱۳۱	میراث فرهنگی
۱۳۲	کتاب‌خواه
۱۳۲	صرفه‌جویی
۱۳۲	توریسم‌پذیری
۱۳۳	چرایی اهمیت موضوع شهروند فرهنگی
۱۳۳	شهروند اجتماعی
۱۳۴	زیرموضوعات شهروند اجتماعی
۱۳۴	ارتباط مؤثر با دیگران
۱۳۴	سازگاری با دیگران (سازگاری اجتماعی)
۱۳۵	بهداشت روانی
۱۳۵	بهداشت فردی
۱۳۵	بهداشت عمومی
۱۳۶	چرایی اهمیت موضوع شهروند اجتماعی
۱۳۷	شهروند زیست‌محیطی
۱۳۷	زیرموضوعات شهروند زیست‌محیطی
۱۳۸	مصرف‌گرایی (اصلاح الگوی مصرف)
۱۳۸	فرهنگ بازیافت
۱۳۹	همپاری در حفظ محیط زیست
۱۳۹	حقوق حیوانات و طبیعت
۱۳۹	توسعه پایدار
۱۴۰	چرایی اهمیت موضوع شهروند زیست‌محیطی
۱۴۱	شهروند وفادار
۱۴۱	زیرموضوعات شهروند وفادار
۱۴۲	شهروند وفادار به محله

۱۴۲	شهروند وفادار به شهر
۱۴۲	شهروند وفادار به کشور
۱۴۳	چرایی اهمیت موضوع شهروند وفادار
۱۴۳	شهروند مسئول
۱۴۴	زیرموضوعات شهروند مسئول
۱۴۴	شهروند مسئول خود
۱۴۵	شهروند مسئول خانواده
۱۴۵	شهروند مسئول سازمان
۱۴۵	شهروند مسئول جامعه
۱۴۶	چرایی اهمیت موضوع شهروند مسئول
۱۴۶	شهروند آگاه از حقوق خود
۱۴۷	زیرموضوعات شهروند آگاه از حقوق خود
۱۴۷	شهروند آگاه از حقوق اجتماعی خود
۱۴۷	شهروند آگاه از حقوق سیاسی خود
۱۴۸	شهروند آگاه از حقوق اقتصادی خود
۱۴۸	چرایی اهمیت موضوع شهروند آگاه از حقوق خود
۱۴۹	شهروند قانون مدار
۱۴۹	زیرموضوعات شهروند قانون مدار
۱۴۹	شهروند آگاه از قوانین
۱۴۹	شهروند پایبند به قوانین
۱۵۰	نظم اجتماعی
۱۵۰	هم بستگی اجتماعی
۱۵۱	شهروند با هویت
۱۵۲	زیرموضوعات شهروند با هویت
۱۵۲	هویت انسانی
۱۵۲	هویت ملی
۱۵۳	هویت دینی
۱۵۳	چرایی اهمیت موضوع شهروند با هویت
۱۵۴	شهروند اخلاق مدار
۱۵۵	راست گویی / صداقت
۱۵۵	عدالت خواهی
۱۵۶	یکرویی و تظاهر نکردن
۱۵۶	تملق نکردن
۱۵۶	صبور بودن

۱۵۶	پنهان کاری نکردن
۱۵۷	فرصت طلبی نکردن
۱۵۷	چرایی اهمیت موضوع شهروند اخلاق مدار
۱۵۷	شهروند کتاب خوان
۱۵۸	زیرموضوعات شهروند کتاب خوان
۱۵۹	شهروند کتاب دان
۱۵۹	شهروند کتاب خوان
۱۵۹	شهروند تأمل گرا
۱۵۹	چرایی اهمیت موضوع شهروند کتاب خوان
۱۶۰	شهروند مولد
۱۶۰	زیرموضوعات شهروند مولد
۱۶۱	شهروند خلاق و ایده پرداز
۱۶۱	شهروند شاغل
۱۶۲	شهروند کارآفرین
۱۶۲	شهروند غیرتجملی
۱۶۲	چرایی اهمیت موضوع شهروند مولد
۱۶۳	شهروند خلاق
۱۶۳	زیرموضوعات شهروند خلاق
۱۶۴	شهروند واگراانگر
۱۶۴	شهروند انعطاف پذیر
۱۶۵	شهروند خطرپذیر
۱۶۵	شهروند تصمیم گیر
۱۶۵	چرایی اهمیت موضوع شهروند خلاق
۱۶۷	شهروند منصف
۱۶۷	زیرموضوعات شهروند منصف
۱۶۸	تصمیمات منصفانه
۱۶۸	منفعت عمومی
۱۶۹	دیگرخواهی
۱۶۹	چرایی اهمیت موضوع شهروند منصف
۱۷۰	شهروند پویا
۱۷۱	زیرموضوعات شهروند پویا
۱۷۲	شهروند با احساس مسئولیت
۱۷۲	شهروند با مشارکت اجتماعی
۱۷۲	شهروند با مشارکت سیاسی

۱۷۳	شهروند با مشارکت اقتصادی
۱۷۳	جراحی اهمیت موضوع شهروند پویا
۱۷۴	شهروند باهدف
۱۷۴	زیرموضوعات شهروند باهدف
۱۷۵	شهروند آینده‌نگر
۱۷۵	شهروند هدف‌گذار
۱۷۵	شهروند برنامه‌ریز
۱۷۵	شهروند بااراده
۱۷۶	شهروند خودباور
۱۷۶	جراحی اهمیت موضوع شهروند باهدف
۱۷۷	شهروند امیدوار
۱۷۸	شهروند انتخاب‌گیزه
۱۷۸	شهروند مسئولیت‌پذیر
۱۷۹	شهروند سخت‌کوش
۱۷۹	جراحی اهمیت موضوع شهروند امیدوار
۱۸۰	شهروند دیگرخواه
۱۸۰	زیرموضوعات شهروند دیگرخواه
۱۸۱	شهروند راعی (رعایت‌کننده حقوق دیگران)
۱۸۱	شهروند ایثارگر
۱۸۱	شهروند باگذشت
۱۸۱	شهروند خیرخواه
۱۸۲	جراحی اهمیت موضوع شهروند دیگرخواه
۱۸۲	شهروند باایمان
۱۸۳	زیرموضوعات شهروند باایمان
۱۸۴	وفا به عهد
۱۸۴	پرهیز از ریاخواهی
۱۸۴	پرهیز از تجسس
۱۸۴	رعایت حق‌الناس
۱۸۵	پرهیز از خودخواهی و حسادت
۱۸۵	جراحی اهمیت موضوع شهروند باایمان
۱۸۵	شهروند با تفکر انتقادی
۱۸۷	زیرموضوعات شهروند با تفکر انتقادی
۱۸۸	جیستی تفکر انتقادی
۱۸۸	تکنیک‌های تفکر انتقادی

۱۸۸	انواع تفکر رسمی
۱۸۸	چرایی اهمیت موضوع شهروند با تفکر انتقادی
۱۹۱	روش های ارتقای رفتار شهروندی
۱۹۵	آموزش
۱۹۶	آموزش رسمی
۱۹۷	۱. شناسایی نیازهای آموزشی
۱۹۷	۲. تنظیم اهداف آموزشی
۱۹۸	۳. برنامه ریزی آموزشی
۱۹۸	۴. اجرای آموزش
۱۹۸	۵. ارزشیابی آموزش
۱۹۹	۶. بازنگری برنامه آموزشی
۱۹۹	آموزش رسمی ۱: برگزاری دوره های آموزشی نظری رفتار شهروندی
۱۹۹	چیستی
۲۰۳	آموزش رسمی ۲: برگزاری کارگاه های عملی آموزشی در زمینه رفتار شهروندی
۲۰۳	چیستی
۲۰۵	آموزش رسمی ۳: طراحی و اجرای برنامه های مجازی آموزش های شهروندی
۲۰۵	چیستی
۲۰۶	چرایی
۲۰۷	چگونگی
۲۰۷	آموزش رسمی ۴: طراحی و راه اندازی بانک اطلاعاتی (مدیریت دانش) آموزش های شهروندی
۲۰۷	چیستی
۲۱۰	چرایی
۲۱۱	چگونگی
۲۱۱	آموزش رسمی ۵: تولید محتوا و انتشار کتاب های خودآموز و تعاملی آموزش شهروندی
۲۱۱	چیستی
۲۱۳	چرایی
۲۱۳	چگونگی
۲۱۳	آموزش رسمی ۶: تولید محتوا و انتشار پادکست های آموزشی در زمینه رفتار شهروندی
۲۱۴	چیستی
۲۱۴	چرایی
۲۱۵	چگونگی
۲۱۵	آموزش رسمی ۷: سامانه برخط یادگیری های خرد
۲۱۵	چیستی
۲۱۶	چگونگی

آموزش رسمی ۸: برگزاری وینارهای آموزشی	۲۱۷
چیستی	۲۱۷
چرایی	۲۱۷
چگونگی	۲۱۸
آموزش رسمی ۹: طراحی و اجرای تک درس های رفتار شهروندی در دانشگاه های معتبر	۲۱۸
چیستی	۲۱۸
چرایی	۲۱۹
چگونگی	۲۱۹
آموزش غیررسمی ۱: ویکی شهروند (تولید محتوای توده ای)	۲۲۰
چیستی	۲۲۰
چرایی	۲۲۱
چگونگی	۲۲۱
آموزش غیررسمی ۲: شلش کار	۲۲۲
چیستی	۲۲۲
چرایی	۲۲۲
چگونگی	۲۲۳
آموزش غیررسمی ۳: سامانه پرسشگری رفتار شهروندی	۲۲۳
چیستی	۲۲۳
چرایی	۲۲۴
چگونگی	۲۲۴
آموزش غیررسمی ۴: سامانه تست های برخط و تعاملی سنجش رفتار شهروندی	۲۲۵
چیستی	۲۲۵
چرایی	۲۲۵
چگونگی	۲۲۶
آموزش غیررسمی ۵: سامانه سنجش و ارتقای شایستگی های شهروندی	۲۲۶
چیستی	۲۲۶
چرایی	۲۲۷
چگونگی	۲۲۷
آموزش غیررسمی ۶: تولید محصولات ویدئویی و به اشتراک گذاری آن ها در سامانه های مختلف	۲۲۸
چیستی	۲۲۸
چرایی	۲۲۹
چگونگی	۲۲۹
آموزش غیررسمی ۷: تبلیغات محیطی با استفاده از بیل بوردهای شهری	۲۳۰
چیستی	۲۳۰

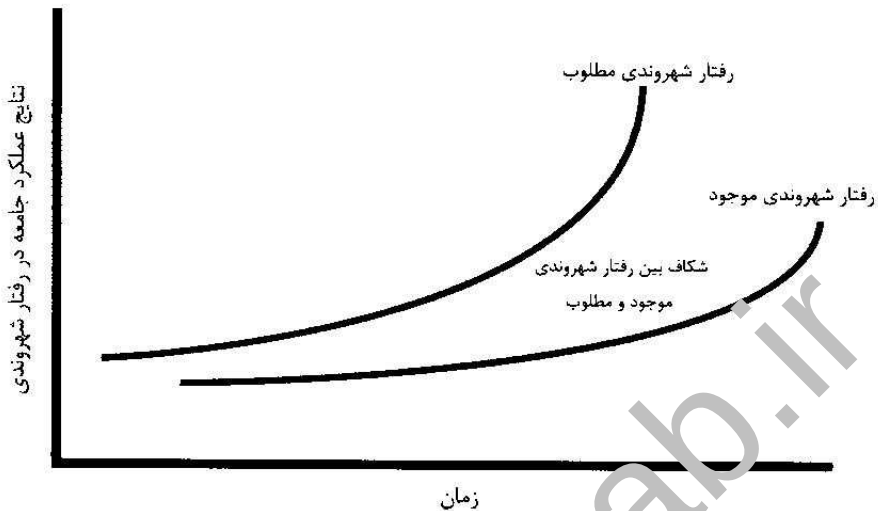
۲۳۰	چرایی
۲۳۱	چگونگی
۲۳۱	توسعه
۲۳۲	توسعه ۱: طراحی و اجرای بازی‌های رایانه‌ای و حضوری برای توسعه رفتار شهروندی
۲۳۲	چیستی
۲۳۳	چرایی
۲۳۳	چگونگی
۲۳۴	توسعه ۲: طراحی و اجرای سامانه سنجش قضاوت‌ها و انتظارات و رفتارهای شهروندی
۲۳۴	چیستی
۲۳۵	چرایی
۲۳۶	چگونگی
۲۳۶	توسعه ۳: طراحی و اجرای سامانه چرخش نقش
۲۳۶	چیستی
۲۳۷	چرایی
۲۳۷	چگونگی
۲۳۸	توسعه ۴: تولید و انتشار مجموعه داستان‌ها، برای کودکان و نوجوانان به منظور توسعه رفتار شهروندی
۲۳۸	چیستی
۲۳۸	چرایی
۲۳۹	چگونگی
۲۳۹	توسعه ۵: طراحی و اجرای سامانه خودتأملی رفتار شهروندی
۲۳۹	چیستی
۲۴۱	چرایی
۲۴۱	چگونگی
۲۴۲	توسعه ۶: تولید و انتشار مجموعه قصه‌های بی‌کلام
۲۴۲	چیستی
۲۴۴	چرایی
۲۴۴	چگونگی
۲۴۵	توسعه ۷: تولید و انتشار پازل‌هایی برای استفاده کودکان با مضامین توسعه رفتار شهروندی
۲۴۵	چیستی
۲۴۵	چرایی
۲۴۵	چگونگی
۲۴۶	توسعه ۸: تولید و انتشار کاریکاتورها و کاریکلماتورنامه با موضوعات توسعه رفتار شهروندی
۲۴۶	چیستی
۲۴۷	چرایی

۲۴۸	 چگونگی
۲۴۹	 توسعه ۹: طراحی و اجرای برنامه با هدف غیرمستقیم ارتقای رفتاری شهروندی
۲۴۹	 چستی
۲۴۹	 چرایی
۲۵۰	 چگونگی
۲۵۰	 توسعه ۱۰: الگوسازی های رفتاری
۲۵۰	 چستی
۲۵۲	 چرایی
۲۵۲	 چگونگی
۲۵۳	 توسعه ۱۱: طراحی و اجرای سامانه شبکه سازی مفهومی
۲۵۳	 چستی
۲۵۵	 چرایی
۲۵۵	 چگونگی
۲۵۷	 تجارب سایر کشورها در آموزش به رفتار شهروندی
۲۵۸	 تجربه ایالات متحده آمریکا در آموزش شهروندی
۲۵۹	 تجربه کره جنوبی در آموزش شهروندی
۲۶۲	 تجربه سنگاپور در آموزش شهروندی
۲۶۳	 تجربه نیجریه در آموزش شهروندی
۲۶۴	 تجربه کانادا در آموزش شهروندی
۲۶۵	 تجربه انگلستان در آموزش شهروندی
۲۶۷	 تجربه ژاپن در آموزش شهروندی
۲۶۹	 ویژگی های آموزش شهروندی در هر دوره
۲۷۰	 تجربه چین در آموزش شهروندی
۲۷۹	 منابع

درآمد

هدف عمده بسیار، از آموزش‌های رسمی و غیررسمی در جوامع مختلف، تربیت شهروندانی آگاه، خدمند، رومن، مسئولیت‌پذیر و متعهد به تعالی خویش و سایر شهروندان است. تعلیم و تربیت باید به گونه‌ای باشد که فضایی برای ارزشمندی برای یادگیری‌های غنی و معنادار فراهم کند. بر این اساس، یکی از اهداف کارکردهای بسیاری از نظام‌های آموزشی، تربیت و افزایش شهروندانی است که ویژگی‌هایی منحصر به فرد دارند. یمنی (۱۳۹۱) این‌گونه تصدیق می‌کند که فارغ‌التحصیلان، فقط متخصص در رشته‌ای خاص نیستند. آن‌ها در عین حال شهروندانی با نقش‌هایی گسترده در سیستم اجتماعی هستند که ضرورتاً همیشه فعالیت‌های درآمدزا قلمداد نمی‌شود. محیط دانشگاهی باید جوانان را برای این‌گونه نقش‌ها آماده سازد و این کار با آموزش‌های سطح بالا و جدا شده از زمینه‌های سیستم اجتماعی، سازگار نیست. از این رو تربیت شهروندی معنای گسترده‌ای می‌یابد و جدا از آموزش متخصصان و صاحب‌نظران و دانشمندان صرف، به دنبال تربیت کنشگرانی سالم و صلح‌آمیز، متعهد، خلاق و نوآور، آگاه به اقتضائات محیطی و بسیاری توانمندی‌های دیگر همچون توانایی برقراری تعامل سازنده است، تا بدین وسیله افراد قادر به طراحی محیط زندگی متعالی و ارزشمند شوند.

هدف اصلی در برنامه‌های آموزش و توسعه رفتار شهروندی این است که شکاف موجود بین رفتار شهروندی مطلوب و رفتار شهروندی موجود را در ابعاد مختلف کمتر کند. مطمئناً بی‌توجهی به این شکاف، موجب بیشتر و عمیق‌تر شدن آن در ابعاد مختلف خواهد شد. شکل ۱ نمایی کلی از این شکاف و نقشی را که برنامه‌های توسعه شهروندی می‌توانند در این زمینه داشته باشد، نشان می‌دهد.



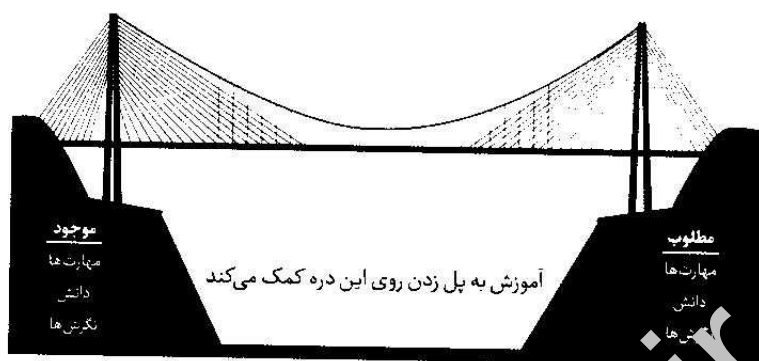
شکل ۱. شکاف بین رفتار شهروندی موجود و مطلوب

همان طور که در شکل ۱ ملاحظه می شود، شکاف بین رفتار موجود و مطلوب در حوزه شهروندی می تواند با گذر زمان بیشتر و بیشتر شود. این شکاف در سه حوزه دانش^۱، مهارت^۲ و بینش^۳ خود را نشان می دهد. این سه که در قالب مدل KSA (Knowledge, Skills, Attitudes) خود را نشان می دهند، مهم ترین فاکتورهای مؤثر در تغییر رفتار شهروندی هستند. از این رو هدف برنامه های آموزش و توسعه رفتار شهروندی نیز ایجاد تغییراتی در دانش و مهارت و بینش شهروندی است؛ به گونه ای که خلأ بین وضع موجود و مطلوب رفتار شهروندی به ویژه در لایه های دانش و مهارت و بینش را پر کنند. این نقش در شکل ۲ نشان داده شده است.

۱. Knowledge

۲. Skills

۳. Attitudes



شکل ۲. نقش آفرینش و توسعه در پل زدن روی شکاف بین وضع موجود و مطلوب در دانش و مهارت و بینش شهروندی

همان طور که در شکل ۲ - به ظاهر می‌شود، مجموعه شایستگی‌های شهروندان در زمینه رفتار شهروندی مشتمل بر دانش، مهارت و بینش، آن‌ها که سرمنشأهای مهم رفتار آن‌هاست، با آنچه این شایستگی‌ها باید باشد، فاصله زیادی دارد و اگر به این فاصله توجه جدی نشود، آسیب‌های متعددی را برای جامعه به دنبال خواهد داشت. از این و مهارت و بینش شهروندی مطلوب که به واسطه برنامه‌های آموزش و توسعه شهروندی حاصل می‌شود، از مهم‌ترین پیش‌نیازهای رسیدن به جامعه‌ای مطلوب و توسعه یافته و برخوردار از شهروندان آگاه و مولد محسوب می‌شود. اما سؤال‌های مهم این است که:

- مهم‌ترین شاخصه‌ها و موضوع‌های رفتار شهروندی که در جایگاه ارزش اسلامی ما به طور عام و در بافت شهر مشهد مقدس باید به آن‌ها توجه شود، کدام است. این سؤال به ویژه با در نظر گرفتن محدوده گسترده موضوعات رفتار شهروندی که می‌تواند مراعات آموزش و توسعه رفتار شهروندی قرار بگیرد، اهمیت بیشتری می‌یابد.

- موضوعات مدنظر در رفتار شهروندی چگونه و با کدام روش‌های آموزشی و توسعه‌ای می‌تواند در شهروندان ایجاد شود؟ این سؤال نیز با در نظر گرفتن اینکه بسیاری از روش‌های معمول و مورد استفاده در حوزه‌های آموزش و توسعه منابع انسانی، تکراری و عموماً غیر مؤثر است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌شود.

طرح حاضر به دنبال ارائه پاسخ‌هایی مناسب به دو سؤال فوق است.

در ایران، چه در مجامع دانشگاهی و علمی و چه در مجامع سازمانی و مدیریت شهری همواره اقدامات فراوانی برای توسعه و ارتقای آموزش های شهروندی در بین اقشار مختلف شهروندان صورت گرفته است؛ اما نتیجه مطلوبی که از آن ها انتظار می رود، به دست نیامده است. این به نتیجه نرسیدن را می توان در شاخص های مختلف رفتار شهروندی که دستگاه های مختلف به صورت سالانه در مطالعات خود احصا می کنند، به وضوح ملاحظه کرد. شاید بتوان بخشی یا قسمت عمده ای از به نتیجه نرسیدن تلاش های دستگاه های مختلف در زمینه ارتقاء رفتار شهروندی را محصول دقت نکردن آن ها به دو سؤال پیش گفته دانست. مطالعه و بررسی حاضر که با روشی علمی و با دقت و به سفارش سازمان اجتماعی و فرهنگی شهرداری مشهد مقدس صورت گرفته است، بنا دارد به گونه ای متفاوت با سایر اقداماتی که در این زمینه انجام شده است، پاسخ هایی به دو سؤال بدهد. بدین منظور، در ابتدای مبانی نظری و علمی رفتار شهروندی و نیز روش های آموزش و توسعه آن مرور شده است. در ادامه، به مطالعات پیشین در زمینه آموزش و توسعه رفتار شهروندی اشاره شده است. سپس موضوعات رفتار شهروندی که در میان روندان، شایسته یا بایسته است بدان ها توجه شود و ارتقا یابد، شناسایی و دسته بندی شده است. در نهایت، روش های مختلف آموزش و توسعه رفتار شهروندی با نگاهی نوین و مبتنی بر اقلیتات در نظر گرفته شده است.
