

## بررسی عوامل موثر بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های خدمات محور : مطالعه موردی شهرداری بندر بوشهر

ایرج سلطانی<sup>۱</sup>، ایمان چارکی<sup>۲\*</sup>

۱- عضو هیات علمی گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اصفهان (خوراسگان)، ایران

۲- دانش آموخته دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اصفهان (خوراسگان)، ایران

*I.charaki@gmail.com*

### چکیده

بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران اجتماعی بر اهمیت اعتماد در جامعه تأکید نموده‌اند و اعتماد مهمترین مؤلفه نظم اجتماعی و یکی از ارکان سرمایه اجتماعی است و بررسی تجربی آن در جامعه می‌تواند راهکاری عملی برای نیل به فرهنگ متعالی شهروندی باشد. از عوامل مهم و مؤثر در انسجام و یکپارچگی جامعه، وجود اعتماد در بین افراد و گروهها و سازمان‌های مختلف اجتماعی است. مدیریت شهری و به معنای خاص شهرداری به عنوان یکی از بزرگترین سازمانهای خدمات محور، هنگامی می‌تواند از کارایی و بهره‌وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی کسب کند و از آن در مسیر اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. مسأله اصلی که در این تحقیق به آن پرداخته میشود اعتماد شهروندان به شهرداری به عنوان یک سازمان خدمات محور است. بنابراین، هدف اصلی این پژوهش بررسی عوامل موثر بر اعتماد شهروندان بوشهری به سازمان‌های خدمات محور است. این تحقیق از نوع کاربردی است و به روش توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری شهروندان بندر بوشهر ۲۲۰۰۰۰ نفر می‌باشند و نمونه آماری مورد پژوهش آن تعداد ۳۸۴ نفر از شهروندان که از طریق فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. وسیله‌ی جمع‌آوری اطلاعات شامل یک پرسشنامه با ۳۵ سوال بسته که بر اساس عوامل اعتماد تدوین شده است. نتایج تحقیق نشان میدهد از میان عوامل تاثیرگذار بر متغیرهای اعتماد شونده، متغیر پاسخگویی، رفتار توأم با احترام، وجدان کاری و برخورد منصفانه و یکسان و از میان عوامل تاثیرگذار بر متغیرهای اعتماد کننده، تجربه مراجعه به شهرداری، تحصیلات و روحیه همکاری در شهرداری از مهمترین عوامل تغییر مثبت و ارتقای سطح اعتماد شهروندان به شهرداری بندر بوشهر است.

**واژگان کلیدی:** اعتماد شهروندان، سازمان‌های خدمات محور، شهرداری، مدیریت شهری، ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های اعتمادشونده، ویژگی‌های محیط اعتماد

### مقدمه

مفهوم اعتماد<sup>۱</sup>، ریشه در ادبیات دوره ارسطو دارد؛ لذا در مورد اینکه اعتماد چیست و چگونه می‌توان به اعتماد در محل کار دست پیدا کرد، توافق اندکی وجود دارد (زومکا، ۱۳۸۴). در فرهنگ فارسی معین اعتماد به معنی تکیه کردن، واگذاری کاری به دیگری، سپردن چیزی به کسی و در معنی اسمی وثوق و اطمینان تعریف شده است. واژه‌ی انگلیسی اعتماد (Trust) در زبان انگلیسی میانه (۱۵۰۰-۱۱۰۰ میلادی) بصورت واژه Truste و در زبان آلمانی شمالی (تا اواسط قرن ۱۴) بصورت Traust با معنی اطمینان به کار گرفته شده است. اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد به عنوان "انکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت

۱ . Trust

یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت گفته‌ای<sup>۱</sup> توصیف می‌شود. گیدنز، اعتماد را به عنوان اطمینان یا اتکاء به ماهیت یا خاصیت شخص یا چیزی یا صحت گفته‌ای توصیف کرده، زمیل اعتماد را شکلی از ایمان و وابستگی مطمئن به یک نفر یا یک اصل تعریف می‌کند، زتومکا<sup>۲</sup>، اعتماد و اعتماد کردن را نوعی استراتژی مهم در مواجهه با شرایط نامعین و کنترل آینده می‌داند و پانتم اعتماد افراد را با وضعیت پایگاه اجتماعی، میزان تحصیل، مقدار درآمد و تجارب شخصی آنها مرتبط می‌داند (وثوقی و همکاران، ۱۳۸۸).

بنابراین در مورد اینکه اعتماد چیست و چگونه میتوان به اعتماد در محل کار دست پیدا کرد توافق اندکی وجود دارد. بیشتر پژوهش‌ها در مورد اعتماد، آن را موضوع و مفهومی مجزا تلقی کرده اند. پرسشنامه‌های مختلفی وجود دارند که میزان اعتماد را در سازمان‌ها و گروه‌ها ارزیابی کنند؛ اما اینکه چگونه به این نتایج و میزان اعتماد پی برده‌اند، دلیل مطمئنی در دسترس نیست (اریک، ۱۹۹۷). در میان اندیشمندان علوم اجتماعی توافق کاملی در مورد مفهوم اعتماد وجود ندارد (کرامر و همکاران، ۱۹۹۶). اما با این وجود در دو دهه‌ی اخیر پژوهش‌های فزاینده‌ای درباره‌ی این مفهوم صورت گرفته است.

اعتماد یکی از جنبه‌ها، مهم روابط انسانی است و زمینه ساز مشارکت و همکاری، میان اعضای جامعه است. اعتماد مشارکت را در زمینه‌های، مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی سرعت بخشیده و تمایل افراد را با همکاری با گروه‌های مختلف افزایش می‌دهد (زین آبادی، ۱۳۸۷). امروزه بحث اعتماد اجتماعی و آثار آن در جوامع مختلف یکی از مهم‌ترین عرصه‌های مورد توجه صاحب نظران جامعه شناسی و مدیریت است، زیاد اعتماد اجتماعی عاملی مهم در رشد و پیشرفت جامعه است لازمی شکل گیری پیوندها و معاهدات اجتماعی است (نصرآبادی، ۱۳۹۵). اعتماد به فرد و اعتماد به سازمان از طریق وظایف و موقعیت‌هایی که افراد در سازمان دارند و نقش‌هایی که در سازمان ایفا می‌کنند، به هم مرتبط می‌شوند (رینگ و ون، ۱۹۹۴).

روت (۲۰۰۷) اعتماد را به عنوان انتظارات کلی که می‌توانیم به گفتار، وعده‌ها، عبارت‌های شفاهی و کتبی دیگران تکیه کنیم، تعریف می‌نماید. اعتماد جزء مفاهیم یاست که در علوم مختلف توسط صاحب نظران مورد بررسی قرار گرفته و بنا بر پارادایم حاکم بر هر کدام از این علوم تعاریف متفاوتی از آن ارائه شده است (دیرکس، ۱۹۹۹). امروزه صاحب نظران به این نتیجه رسیده‌اند که برای توسعه هر جامعه عمدتاً سه نوع سرمایه لازم است، که این سه سرمایه عبارتند از: سرمایه طبیعی و فیزیکی<sup>۲</sup>، سرمایه انسانی<sup>۳</sup> و سرمایه اجتماعی<sup>۴</sup>، که این نوع آخر شامل روابط مبتنی بر اعتماد و بده بستان (معامله) در شبکه‌های اجتماعی است (شارع پور، ۱۳۸۳).

کوهن (۱۹۹۶)، اعتماد را انتظار دریافت حسن نیت مداوم از سوی دیگران می‌شمارد. از این رو در اعتماد امکان واگذاری منابع به دیگران وجود دارد با این انتظار که آنها به گونه‌های عمل خواهند کرد که نتایج منفی به حداقل ممکن کاهش می‌یابد و دستیابی به اهداف میسر می‌گردد. مسأله‌ای که باید در این جا به آن اشاره شود، این است که اعتماد متقابل اجتماعی خود یکی از عناصر نظم اجتماعی است. نظمی که روابط، مناسبات، اعمال، رفتار، کنشهای کنشگران را پیش‌بینی‌پذیر، الگومند و قاعده‌مند می‌سازد. میتوان گفت که اعتماد در یک اجتماع سنتی کمتر تمایز یافته، اعتمادی است محدود به پیوندهای خانوادگی، خویشاوندی و محلی است. در حقیقت، اعتماد در این نوع اجتماعات سنتی اعتماد خاص و محدود است. در مقابل در مناسبات اجتماعی جدید، در جوامعی که در آن تمایز اجتماعی به شدت گسترش یافته است، نظم نوینی بایستی حاکم باشد. نظمی که شالوده‌های آن با نظم سنتی تفاوت دارد. در چنین نظمی، اعتماد متقابل بگونه‌های دیگر است. در یک جامعه تمایز یافته، اولاً اعتماد افراد تنها محدود به خانواده، خویشاوندان و آشنایان و... نیست؛ ثانیاً اعتماد به چنین افرادی مانعی برای اعتماد به سایرین نیست. اساساً لازمه زندگی جمعی در اجتماعات تمایز یافته، اعتمادی از نوع عام و تعمیم یافته است (سلیگمن، ۱۹۹۸). با بررسی اعتماد میان اعضای که در سطوح و بخشهای مختلف جامعه قرار گرفته‌اند میتوان تصویری از این امر به دست آورد که تا چه حد روابط میان افراد جامعه الگومند و پیش‌بینی‌پذیر و منظم است. نکته دیگر، اینکه به عنوان یکی از تجلیات تمایزپذیری اجتماعی در جامعه، سازمان‌های اجتماعی نوینی شکل گرفته است. امروزه سازمان‌های بوروکراتیک<sup>۵</sup>، خدماتی،

۱ . Sztompka  
 ۲ . Physical Capital  
 ۳ . Human Capital  
 ۴ . Social Capital  
 ۵ . Bureaucratic

تولیدی، آموزشی و... در جامعه وجود دارند که در واقع هر کدام نقش خاصی را برعهده گرفته‌اند و معمولاً هر سازمان هدف یا اهداف معینی را دنبال می‌کند و برای تحقق یافتن اهداف آن سازمان تربیت یافته است. در این صورت میزان اعتماد مردم به سازمانها تا چه اندازه خواهد بود و یا به چه میزای اعتماد تعمیم یافته در جامعه شکل گرفته است؟ اما در بین انواع اعتماد، اعتماد به نهاد اجتماعی علاوه بر اینکه سبب تقویت تمایل شهروندان به پیروی از مقاماتی می‌شود که به آنها اعتماد دارند (کوک، ۲۰۰۱)، کارآمدی آن نهادها و کاهش هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی را نیز به دنبال خواهد داشت.

متغیر اعتماد از جمله متغیرهای با اهمیت علم مدیریت است که به دلیل ماهیت چند سطحی و بین رشته‌ای آن به عنوان نقطه اشتراک بین علوم نام برده می‌شود. در این تحقیق سعی شده تا در بندر بوشهر و شهرداری بعنوان یک سازمان خدمات رسان نیز با توجه به تعاریف و سایر متغیرهای مرتبط، به بررسی عوامل تاثیرگذار بر آن پرداخته شود. اهمیت بررسی اعتماد میان شهروندان و سازمان‌های همانند شهرداری بعنوان یک سازمان خدمات محور مشخص خواهد نمود در صورت بی اعتمادی، هر روزه هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روانی متنوع و گسترده‌ای نصیب طرفین خواهد شد. بنابراین، مطالعه عوامل مؤثر بر اعتماد افراد به سازمانهای، اجتماعی مانند شهرداری، ضرورت می‌یابد. دوم شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که فقط از طریق مداخله‌ی مردم امکان‌پذیر است، نمایان می‌شود. شهرداری، به عنوان سازمان محلی و غیر دولتی به منظور اداری امور محلی و عرضه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدودی شهر و اطراف آن بوجود آمده است و وظیفه آن برآورده کردن نیازهای، مشترک شهروندان است که هر یک از افراد به تنهایی قادر به برآورده کردن آنها نیستند (صالحی، ۱۳۸۱). این سازمان زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهد شد که مورد اعتماد شهروندان واقع شود. زیرا نهاد شهرداری متشکل از خرده سازمان‌های مختلفی است که هر یک در تعامل مستقیم و غیر مستقیم با افرادی از اقشار و اصناف گوناگون مانند بازاریان، تجار و کسبه، سرمایه گذاران قرار دارند. ارتباط موفق این نهاد با افراد مختلف نیازمند اعتمادی نهادینه و متقابل است و به تامین حقوق و انتظارات طرفین منجر می‌شود. چنین تعاملی که بر پایه اعتماد بنا نهاده شده باشد، زمینه‌ی مشارک شهروندان با شهرداری و انجام دادن مسئولیت‌ها و وظایف این سازمان در قبال شهروندان را فراهم می‌کند.

بنابراین با توجه به مباحث یاد شده هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان اعتماد شهروندان به شهرداری و عوامل مؤثر بر آن و همچنین ارائه راهکارهایی جهت بهبود و افزایش اعتماد شهروندان است و سعی دارد بنا به اهمیتی که اعتماد در جهت وجود نظم، همبستگی و مشارکت در جامعه، نهادها و سازمانهای آن دارد به این موضوع بپردازد. در این تحقیق، به منظور طراحی مدل نهایی، مدل مفهومی اولیه با تعدیل متغیرها، به صورت مدل تعدیل شده، مبنای پژوهش قرار گرفت. سه مولفه مدل شامل: ویژگی‌های اعتماد کننده ۱، ویژگی‌های اعتماد شونده ۲، ویژگی‌های محیط نسبت به اعتماد شهروندان شهرداری بندر بوشهر می‌باشد. به دلیل ثابت بودن فضای شهری مورد تحقیق در این پژوهش، مولفه محیطی به عنوان مولفه نشان داد که نتایج حاصله از T ثابت در نظر گرفته شده و از تاثیرات آن در این مرحله صرف نظر شده است. آزمون تحلیل نمونه، قابل تعمیم به جامعه می‌باشد و با آزمون رگرسیون چند متغیره ارتباط بین مولفه‌ها و متغیرهای مدل برای شهر بوشهر آزمون شده و سرانجام مدل نهایی ارائه گردیده است.

## فرضیه‌های پژوهش

در راستای این پژوهش فرضیه‌های به ترتیب زیر مطرح گردید:

- بین ویژگی‌های اعتماد کننده (ویژگی‌های فردی، تجربه مراجعه به شهرداری و روحیه همکاری) و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.
- بین ویژگی‌های اعتماد شونده (صداقت، پاسخگویی، شفافیت، رفتار توأم با احترام، برخورد منصفانه و یکسان، وجدان کاری، همسویی اهداف با نیازهای شهروندان و مشارکت شهروندان) و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.
- بین ویژگی‌های محیط (فرهنگ، مذهب، آموزش و امنیت اجتماعی) و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.

۱ . Trusted

۲ . Trustee

## پیشینه تحقیق

در بررسی پیشینه مطالعات انجام شده در زمینه اعتماد، بنفیلد<sup>۱</sup> در مطالعه‌ای در ایتالیا دریافت که میزان اعتماد متقابل میان مردم، بسیار پایین است. وی در تحقیقش به این نتیجه رسید که پایین بودن این اعتماد ناشی از فقر طولانی و سلطه خارجی می‌باشد (گلابی، ۱۳۸۳). یافته‌های امیرکافی در پژوهشی با عنوان "اعتماد اجتماعی و عوامی موثر بر آن" نشان می‌دهد که اعتماد اجتماعی در بین پاسخگویان، در حد متوسط به بالا می‌باشد. بیشترین میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان، مربوط به بُعد صراحت است (امیرکافی، ۱۳۸۰). یافته‌های غیاثوند در پژوهشی با عنوان "تحلیل جامعه شناختی میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری تهران" در سال ۱۳۹۰ نشان می‌دهد که میزان اعتماد مردم به عملکرد کارکنان شهرداری در هر دو بُعد اعتماد ابزاری و ارزش شناختی، یکسان است. فلاح زاده در پایان نامه کارشناسی ارشد خود در سال ۱۳۹۰ به بررسی میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران پرداخته است. یافته‌های پژوهش وی حاکی از آن است که به طور کلی میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران، در سطح پایین قرار دارد. نتایج همچنین نشان داد که پاسخگو بودن، مسولیت پذیری، وحدت هنجاری و وجود شفافیت سازمانی در شهرداری، از مهمترین عوامل تغییر مثبت و ارتقای سطح اعتماد شهروندان تهرانی نسبت به مدیریت شهری است.

نصرآبادی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به سازمان‌های شهری نشان داد که تاثیر متغیر ارزیابی کیفیت با ایجاد اعتماد شهروندان به شهرداری، بسیار زیاد است، هر جا شهروندان کیفیت این نهاد را را بالا ارزیابی کنند، میزان اعتماد آن‌ها به شهرداری نیز بالاتر است. رحمانی و وثوقی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان بررسی راهکارهای افزایش اعتماد اجتماعی میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی نشان دادند که رابطه‌ی معنادار قوی و مستقیم بین متغیرهای مستقل عملکرد، شفافیت‌سازمانی، پاسخگویی و وحدت هنجاری سازمانی با متغیر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری وجود دارد. حاجیان (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن نشان می‌دهد که در میان عوامل تأثیرگذار بر میزان اعتماد شهروندان تهرانی به مدیریت شهری تهران، متغیر اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بیشترین تأثیرگذاری را دارد. محمدی و زنگنه (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری نشان دادند که احساس امنیت، تجربه تبعیض، میزان فساد اداری، اعتماد نهادی، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت در گروه‌های رسمی و عضویت در گروه‌های غیر رسمی با میزان اعتماد به شهرداری رابطه مستقیمی وجود دارد. شارعپور (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد مردم به پلیس در استان مازندران به این نتیجه دست یافت که در تبیین اعتماد مردم به پلیس بیش از متغیرهای فردی و مشارکت در انجمن‌های داوطلبانه، متغیرهای اجتماعی و به خصوص عوامل مرتبط به حکومت عادلانه و کارآمد مؤثر است. براین اساس نوع نگرش مردم به کنش‌گران دولتی و نحوه عملکرد سازمانهای دولتی بر ارزیابی آنان از قابلیت اعتماد به پلیس تأثیر فراوان دارد. هزارجریبی و صفری (۱۳۸۸) پژوهشی با عنوان عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان به بررسی عوامل پرداخته و بیان می‌کنند که متغیرهای فضای مناسب اخلاق عمومی، احساس امنیت اجتماعی، انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی، پایبندی به دین، روحیه نوع دوستی و مقبولیت اجتماعی با میزان اعتماد بیشترین تأثیر را داشته‌اند. همچنین نتایج مطالعه آنها نشان داده که متغیرهای پایگاه اقتصادی و اجتماعی، بیگانگی اجتماعی و احساس محرومیت تأثیر معکوس بر اعتماد اجتماعی داشته است. محسنی تبریزی و شیرعلی (۱۳۸۷) به بررسی نقش اعتماد بر میزان تمایل بازگشت دانشجویان ایرانی مشغول به تحصیل در خارج از کشور (آلمان) پرداخته‌اند، با توجه به رگرسيون چندگانه نتایج نشان می‌دهد که بر حسب ارزش بتا متغیرهای طول مدت اقامت در خارج از کشور، وضعیت تحصیلی، تعدد سفر به ایران، نارضایتی و وضعیت اجتماعی - اقتصادی به عنوان تعیین کننده ترین عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی دانشجویان مطرح‌اند. اجاقلو و زاهدی (۱۳۸۴) در مقاله ای با عنوان "بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان" که متغیرهای مستقل این تحقیق عبارت بودند از: سنت گرایی، پایگاه اجتماعی و تحصیلات. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیر سنت گرایی، پایگاه اجتماعی و نیز متغیرهای پیشینه ای سن، جنس، وضعیت تأهل، مدت اقامت در شهر، نوع زبان، میزان تماشای تلویزیون و رفتن به سینما با اعتماد اجتماعی رابطه معناداری وجود ندارد. اما بین سنت گرایی و منطقه سکونت به عنوان یکی از ابعاد پایگاه اجتماعی و نیز بین تحصیلات و میزان مطالعه افراد با اعتماد اجتماعی رابطه معنادار و مستقیمی وجود

۱. Benfield

دارد. ولش و همکاران (۲۰۰۵) با تأکید بر وجه ارتباطی اعتماد، به بررسی ادبیات موجود در مورد نوع دوستی پرداخته‌اند. به نظر آنها نوع دوستی و اعتماد خاستگاه‌های مشابهی دارند. آنها با بررسی آثار موجود در رهیافت جامعه شناختی، به این نتیجه می‌رسند که در این سنت عواملی چون تعامل، تعهد اخلاقی، قابل اعتماد بودن، روابط اجتماعی، همکاری و آشنایی، موجب اعتماد و سرمایه اجتماعی اند.

اسلینر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان " نابرابری، اعتماد و مشارکت مدنی"، با استفاده از داده‌های ایالتی آمریکا در دهه‌های ۱۹۷۰، ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ به بررسی علت مشارکت افراد در اجتماعات مدنی پرداختند. آنها چهار فرضیه اصلی را در این پژوهش آزمون نمودند: نابرابری موجب بی‌اعتمادی می‌شود؛ اثرات نابرابری بر مشارکت بیشتر به صورت غیر مستقیم و از طریق اعتماد است نه به صورت مستقیم؛ اعتماد تأثیر بیشتری بر انواع اجتماعی مشارکت مدنی دارد تا بر مشارکت سیاسی، و تأثیر اعتماد بر مشارکت مدنی بیشتر از تأثیر مشارکت مدنی بر اعتماد است. این چهار فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌ها نشان می‌دهد که نابرابری موجب کاهش اعتماد تعمیم یافته می‌شود و قوی‌ترین تعیین کننده آن است.

اینگلهارت<sup>۲</sup> با استفاده از برخی تحقیقات انجام شده، اعتماد متقابل را بخشی از نشانگان فرهنگی پایداری می‌داند که به بقای دموکراسی منجر می‌گردد. از تحقیقات به عمل آمده در مورد فرهنگ مدنی چنین استنباط می‌شود که مردم کشورهای دارای سنت دیرپای دموکراسی هستند، از میزان اعتماد متقابل بیشتری برخوردارند. به نظر وی، رضایت و اعتماد اندک موجب می‌شود که شخص، به احتمال قوی، نظام سیاسی موجود را نپذیرفته، از راست یا چپ افراطی حمایت نماید (اینگلهارت، ۱۳۸۴).

## روش پژوهش

با توجه به این که تحقیق حاضر، به جمع‌آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه‌ها یا پاسخ به سؤال‌های مربوط به وضعیت فعلی می‌پردازد، لذا روش تحقیق به کار رفته در این طرح، توصیفی - پیمایشی می‌باشد.

جامعه آماری این پژوهش را کلیه شهروندان بندر بوشهر است که جمعیت شهر بوشهر بر اساس سرشماری نفوس و مسکن سال ۹۵، ۲۲۰۰۰۰ نفر می‌باشد تشکیل می‌دهند. و نمونه آماری مورد پژوهش آن تعداد ۳۸۴ نفر از شهروندان که از طریق فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه از جامعه آماری و انجام مطالعات میدانی به دست آمده است.

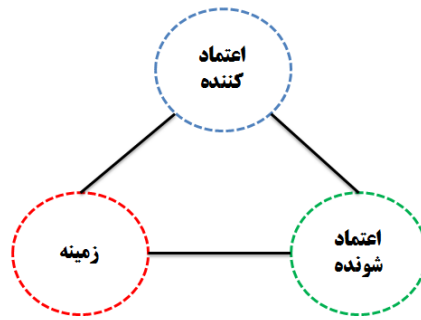
## تعیین حجم نمونه

در این پژوهش، صرف نظر از تفاوت‌های سنی، شغلی، جنسیتی، تحصیلی به هر نمونه احتمال انتخاب یکسان داده شد، زیرا هیچ یک از عوامل فوق، ملاکی برای تعیین نبودند. لذا محقق برای گردآوری داده‌ها جهت تصمیم‌گیری، اقدام به نمونه‌گیری کرده و سپس نتایج حاصله را با سطح اطمینان ۹۵٪ به جامعه تعمیم داده است. برای تعیین حجم نمونه پژوهش موردی حاضر از رابطه زیر در سطح اطمینان ۹۵٪ استفاده می‌گردد.

## مدل مفهومی پژوهش

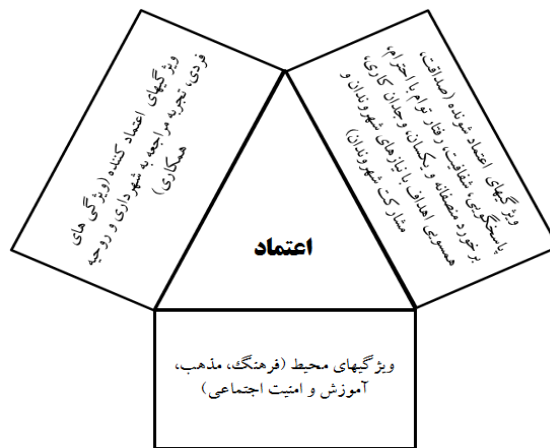
از دیدگاه کلمن<sup>۳</sup>، در رابطه‌ی اعتماد دو طرف وجود دارند، اعتماد کننده و فرد مورد اعتماد (کاستلز، ۲۰۰۰) و در اکثر تعاریف ارایه شده از اعتماد، سه متغیر اعتماد کننده، اعتماد شونده و زمینه دیده می‌شود (میسزتال، ۱۹۹۶). مدل مفهومی در پژوهش حاضر بر مبنای مدلی سه عاملی پاورز به صورت شکل (۱) طراحی گردید. جهت بررسی روابط بین متغیرها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده می‌گردد که این پرسشنامه‌ها شامل تعدادی گویه است. سوالات پرسشنامه‌ها بر اساس مقیاس ترتیبی و طیف پنج درجه‌ای لیکرت تنظیم گردیده و به صورت طبقه‌بندی شده و بر اساس موضوع فرضیات تحقیق طراحی شده‌اند.

۱. Uslaner  
۲. Englehart  
۳. Coleman



شکل شماره ۱. مدل سه عاملی پاورز

ارتباطات و تأثیرهای این متغیرها در مدل پیشنهادی ابتدایی در سه مؤلفه‌ی ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های اعتماد شونده، اعتماد شهری و ویژگی‌های محیط، طراحی شده‌اند. بنا براین مدل سه بعدی به صورت زیر پیش‌بینی شده است:



شکل شماره ۲. مدل سه بعدی

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

در ابتدا با اجرای آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، مقدار آماره Z برای پرسشنامه‌های تحقیق حاضر مطابق جدول (۱)، ۰٫۵۹، بدست آمد. یعنی اینکه چون مقدار آن بین ۱٫۹۶ و -۱٫۹۶ قرار گرفته، لذا با ۰٫۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت که توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد. یا به عبارتی، فراوانی مطلق داده‌ها با فراوانی مورد انتظار باهم برابرند. البته از روی عدم معنی داری نیز می‌توان به این نکته پی‌برد.

جدول ۱: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف

نام پرسشنامه		متغیرهای مستقل	اعتماد شهروندان
پارامتر نرمال	میانگین	۴,۱۲	۳,۱۶
	انحراف استاندارد	۰,۶۵	۰,۶۸
کولموگروف-اسمیرنف Z		۰,۵۹	۰,۶۱
مقدار معنی داری		۰,۸۶	۰,۷۵

پس از تأیید نرمال بودن داده‌ها، آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام گردید. نتیجه این تجزیه و تحلیل در جدول (۲) آورده شده که دو دسته اعداد را نشان می‌دهد. دسته اول، اعداد مربوط به ضریب همبستگی پیرسون بوده که شدت رابطه بین دو متغیری را نمایان می‌سازند. دسته دو، اعداد مربوط به مقدار معنی داری (Sig) بوده که نمایانگر سطح خطا یا ناحیه بحرانی می‌باشد. علامت ستاره در بالای اعداد ضریب همبستگی نیز بیانگر سطح اطمینان می‌باشد (دو ستاره بیانگر ۹۹ درصد اطمینان و علامت تک ستاره بیانگر ۹۵ درصد اطمینان).

جدول ۲: نتایج آزمون ضریب همبستگی

		اعتماد شهروندان به شهرداری
متغیر مستقل	ضریب	**۰,۸۸
	Sig	۰,۰۰۰

همانگونه که جدول (۲) نشان می‌دهد، بین متغیرهای اعتماد در پژوهش حاضر با اعتماد شهروندان به شهرداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه خطی و مثبت معنی داری وجود دارد.

سپس، به منظور سنجش میزان تاثیر متغیرهای مستقل بر اعتماد شهروندان به شهرداری از روش رگرسیون خطی استفاده گردید. پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، مقدار ضریب تعیین تعدیل شده ( $R^2$ ) برابر با ۰,۸۷ می‌باشد. این یعنی اینکه ۸۷ درصد تغییرات متغیرهای اعتماد به میزان اعتماد شهروندان وابسته بوده و مابقی تغییرات به عوامل دیگری وابسته می‌باشد، که در اینجا بررسی نشده است. جدول (۳) نتایج مربوط به میزان تأثیر متغیرهای اعتماد را نشان می‌دهد.

جدول ۳: میزان عوامل موثر بر اعتماد شهروندان

متغیر	ضرایب رگرسیونی استاندارد نشده	ضرایب رگرسیونی استاندارد شده	Sig
	B	Beta	
ثابت C	۰,۳۶		۰,۰۰۱
متغیرهای مستقل	۰,۸۴	۰,۸۷	۰,۰۰۰

همچنین به منظور تعیین رابطه بین عوامل متغیرهای مستقل بر اعتماد شهروندان از آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام گردید. نتیجه این تجزیه و تحلیل در جدول (۴) آورده شده است.

جدول ۴: نتایج آزمون ضریب همبستگی

		اعتماد شهروندان به شهرداری
صداقت	ضریب	**۰,۶۳۸
	.Sig	۰,۰۰۰
پاسخگویی	ضریب	**۰,۸۰۹
	.Sig	۰,۰۰۰
شفافیت	ضریب	**۰,۷۴۸
	.Sig	۰,۰۰۰
رفتار توأم با احترام	ضریب	**۰,۸۲۵
	.Sig	۰,۰۰۰
برخورد منصفانه و یکسان	ضریب	**۰,۸۳۱
	.Sig	۰,۰۰۰
وجدان کاری	ضریب	**۰,۵۶۰
	.Sig	۰,۰۰۰
همسویی اهداف با نیازهای شهروندان	ضریب	**۰,۶۹۸
	.Sig	۰,۰۰۰
مشارکت شهروندان	ضریب	**۰,۴۳۲
	.Sig	۰,۰۰۰
ویژگی های فردی	ضریب	**۰,۵۴۴
	.Sig	۰,۰۰۰
تجربه مراجعه به شهرداری	ضریب	**۰,۶۵۲
	.Sig	۰,۰۰۰
روحیه همکاری	ضریب	**۰,۵۶۸
	.Sig	۰,۰۰۰

همانگونه که جدول (۴) نشان می دهد، بین عوامل متغیرهای مستقل بر اعتماد شهروندان در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه خطی معنی داری وجود دارد.

در این روش تمامی متغیرها به طور همزمان بدون توجه به ضریب همبستگی شان با متغیر وابسته، وارد معادله می شوند. سپس با تجزیه و تحلیل داده ها، مقدار ضریب تعیین تعدیل شده ( $R^2$ ) که برابر با ۰,۸ می باشد، نشان می دهد که عامل های اعتماد تقریباً ۸۰ درصد تغییرات میزان اعتماد شهروندان به شهرداری را باعث می شوند.



جدول ۵: میزان تأثیر متغیرهای اعتماد شونده بر اعتماد شهروندان به شهرداری

متغیر	ضرایب رگرسیونی استاندارد نشده	ضرایب رگرسیونی استاندارد شده	Sig.	
	B	خطای استاندارد	Beta	
ثابت C	۰,۱۲۸	۰,۱۵۹		۱
صداقت	۰,۲۸۵	۰,۰۵۳	۰,۲۸۹	۰,۰۰۰
پاسخگویی	۰,۳۶۶	۰,۰۷۶	۰,۳۷۸	۰,۰۰۰
شفافیت	۰,۱۲۱	۰,۰۸۲	۰,۱۲۳	۰,۰۰۰
رفتار توام با احترام	۰,۳۴۱	۰,۰۷۱	۰,۳۵۴	۰,۰۰۰
برخورد منصفانه و یکسان	۰,۲۵۵	۰,۰۴۸	۰,۳۱۱	۰,۰۰۰
وجدان کاری	۰,۳۲۱	۰,۰۶۳	۰,۳۴۹	۰,۰۰۰
همسویی اهداف با نیازهای شهروندان	۰,۲۲۱	۰,۰۴۵	۰,۲۲۷	۰,۲۰۲
مشارکت شهروندان	۰,۲۱۳	۰,۰۵۳	۰,۲۳۵	۰,۱۱۲

بر اساس جدول (۵)، تفسیر ضریب رگرسیونی بر اساس ضریب بتا (Beta) انجام می‌شود. این آماره ضریب رگرسیونی استاندارد شده هر یک از متغیرهای مستقل اعتماد شونده بر متغیر وابسته تحقیق را نشان می‌دهد. بنابراین با استفاده از آن می‌توان سهم نسبی هر متغیر مستقل را بر متغیر وابسته مشخص نمود. با توجه به نتایج بدست آمده، مقایسه متغیرها نشان می‌دهد که:

اولاً تأثیر عامل‌های صداقت، پاسخگویی، شفافیت، رفتار توام با احترام، برخورد منصفانه و یکسان و وجدان کاری بر اعتماد شهروندان به شهرداری معنی‌دار می‌باشد.

ثانیاً عامل‌های پاسخگویی با ضریب رگرسیونی ۰,۳۷۸، رفتار توام با احترام با ضریب رگرسیونی ۰,۳۵۴، وجدان کاری با ضریب ۰,۳۴۹ و برخورد منصفانه و یکسان با ضریب رگرسیونی ۰,۳۱۱ به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را بر روی اعتماد شهروندان به شهرداری داشته‌اند.

جدول ۶: میزان تأثیر متغیرهای اعتماد کننده بر اعتماد شهروندان به شهرداری

متغیر	ضرایب رگرسیونی استاندارد نشده	ضرایب رگرسیونی استاندارد شده	Sig.	
	B	خطای استاندارد	Beta	
ثابت C	۰,۱۱۵	۰,۱۸۱		۱
جنسیت	۰,۲۷۷	۰,۰۵۵	۰,۲۷۷	۰,۱۱۷
سن	۰,۱۶۸	۰,۰۶۹	۰,۱۷۵	۰,۳۲۲
میزان تحصیلات	۰,۳۴۹	۰,۰۷۱	۰,۳۵۶	۰,۰۰۰
وضعیت اشتغال	۰,۱۵۰	۰,۰۶۵	۰,۱۵۳	۰,۲۸۵
میزان درآمد	۰,۱۹۱	۰,۰۵۸	۰,۱۹۵	۰,۲۰۸
تجربه مراجعه به شهرداری	۰,۳۶۹	۰,۰۶۳	۰,۳۷۵	۰,۰۰۰
روحیه همکاری	۰,۲۹۹	۰,۰۴۵	۰,۳۰۱	۰,۰۰۱

بر اساس جدول (۶)، تفسیر ضریب رگرسیونی بر اساس ضریب بتا (Beta) انجام می‌شود. این آماره ضریب رگرسیونی استاندارد شده هر یک از متغیرهای مستقل اعتماد کننده بر متغیر وابسته تحقیق را نشان می‌دهد. بنابراین با استفاده از آن می‌توان سهم نسبی هر متغیر مستقل را بر متغیر وابسته مشخص نمود. با توجه به نتایج بدست آمده، مقایسه متغیرها نشان می‌دهد که:

اولاً تأثیر عامل های جنسیت، میزان تحصیلات و تجربه مراجعه به شهرداری بر اعتماد شهروندان به شهرداری معنی دار می باشد. ثانیاً عامل های تجربه مراجعه به شهرداری با ضریب رگرسیونی ۰,۳۷۵، میزان تحصیلات با ضریب رگرسیونی ۰,۳۵۶ و روحیه همکاری با ضریب رگرسیونی ۰,۳۰۱ به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را بر روی اعتماد شهروندان به شهرداری داشته اند.

### آزمون تی (t)

در بررسی موردی حاضر به منظور بررسی میزان اهمیت متغیرهای مستقل بر اعتماد شهروندان به شهرداری بندر بوشهر از آزمون تی (t) تک نمونه ای استفاده شده است. جدول (۷) نتایج تجزیه و تحلیل داده ها را نشان می دهد.

جدول ۷: نتایج آزمون t

متغیر مستقل	مقدار نظری = ۳			
	Sig	تفاوت میانگین ها	سطح اطمینان ۹۵٪	
			حد بالا	حد پایین
صداقت	۰,۰۰۰	۰,۶۱۷	۰,۳۹۹	۰,۸۰۱
پاسخگویی	۰,۰۰۰	۰,۷۸۹	۰,۵۲۸	۰,۹۵۲
شفافیت	۰,۰۰۰	۰,۶۳۳	۰,۴۰۱	۰,۸۲۳
رفتار توأم با احترام	۰,۰۰۱	۰,۶۹۱	۰,۲۸۶	۰,۸۹۱
برخورد منصفانه و یکسان	۰,۰۰۰	۰,۶۸۵	۰,۵۰۱	۰,۸۳۱
وجدان کاری	۰,۰۰۰	۰,۶۷۳	۰,۴۹۹	۰,۸۰۲
همسویی اهداف با نیازهای شهروندان	۰,۰۰۰	۰,۵۸۳	۰,۲۷۴	۰,۶۶۸
مشارکت شهروندان	۰,۰۰۰	۰,۴۸۳	۰,۲۷۴	۰,۵۹۴
جنسیت	۰,۰۰۰	۰,۴۳۹	۰,۲۱۱	۰,۵۹۹
سن	۰,۰۰۰	۰,۴۲۰	۰,۲۵۸	۰,۵۷۲
میزان تحصیلات	۰,۰۰۰	۰,۶۷۹	۰,۴۳۲	۰,۷۸۸
وضعیت اشتغال	۰,۰۰۰	۰,۵۳۹	۰,۲۸۹	۰,۶۲۰
میزان درآمد	۰,۰۰۰	۰,۵۲۰	۰,۲۷۵	۰,۶۱۸
تجربه مراجعه به شهرداری	۰,۰۰۰	۰,۷۱۱	۰,۵۳۲	۰,۸۶۸
روحیه همکاری	۰,۰۰۱	۰,۶۵۵	۰,۴۱۲	۰,۷۵۹

مقادیر آزمون t تک نمونه ای در جدول (۷) نشان می دهد که با اطمینان ۹۹٪ و سطح خطای کوچکتر از ۰,۰۰۱، تفاوت آماری معنی داری میانگین های واقعی و مفروض وجود دارد. لذا میزان اهمیت هر یک از عامل ها به مانند جدول (۸) و (۹) می باشد.

جدول ۸: اهمیت هر یک از عوامل اعتماد شونده

پاسخگویی	۳,۷۸۹
شفافیت	۳,۶۳۳
رفتار توأم با احترام	۳,۶۹۱
برخورد منصفانه و یکسان	۳,۶۸۵
وجدان کاری	۳,۶۷۳
همسویی اهداف با نیازهای شهروندان	۳,۵۸۳
مشارکت شهروندان	۳,۴۸۳

جدول ۹: اهمیت هر یک از عوامل اعتماد کننده

جنسیت	۳,۴۳۹
سن	۳,۴۲۰
میزان تحصیلات	۳,۶۷۹
وضعیت اشتغال	۳,۵۳۹
میزان درآمد	۳,۵۲۰
تجربه مراجعه به شهرداری	۳,۷۱۱
روحیه همکاری	۳,۶۵۵

### یافته های تحقیق

داده‌های حاصل از پرسشنامه نشان می‌دهد بیشترین پاسخگویان ۳۸۴ نفر بوده‌اند، که از مجموع آن ۲۵۱ مرد (۶۵ درصد) و ۱۳۳ نفر زن (۳۵ درصد) هستند. میزان تحصیلات پاسخگویان نیز نشان می‌دهد ۶۵ نفر زیر دیپلم (۱۷ درصد)، ۱۴۲ نفر دیپلم (۳۷ درصد)، ۸۱ نفر فوق دیپلم (۲۱ درصد)، ۷۹ نفر کارشناس (۲۰ درصد)، ۱۴ نفر کارشناس ارشد (۴ درصد) و ۳ نفر دکتری (۱ درصد) بوده‌اند. میزان درآمد پاسخگویان نیز نشان می‌دهد ۹ درصد درآمد کمتر از ۱ میلیون تومان، ۸۶ درصد بین ۳ تا ۵ میلیون تومان و ۴ درصد بیش از ۵ میلیون تومان درآمد دارند.

با توجه به نتایج این تحقیق درباره عوامل تاثیرگذار بر اعتماد شهروندان نسبت به شهرداری، از میان دو مولفه تاثیرگذار، متغیرهای اعتماد شونده به اندازه ۴ برابر متغیرهای اعتماد کننده بر اعتماد شهروندان اثیرگزارتر است. بنا بر این تاکید بر ادراک شهروندان نسبت به مدیریت شهری برای افزایش میزان اعتماد، دارای اهمیت ویژه‌ای است. به شهرداری بندر بوشهر پیشنهاد می‌شود تا بیشتر هم خود را برای افزایش این متغیرها مصروف نماید.

از میان متغیرهای تاثیرگزار بر متغیرهای اعتماد شونده، متغیر "پاسخگویی" مهمترین متغیر تشخیص داده شده است. بنا بر این، شهرداری بندر بوشهر برای افزایش اعتماد شهروندان به خود، علاوه بر افزایش توانایی‌هایش در انجام امور، بر ایجاد این ذهنیت در شهروندان نیز باید کوشا باشد.

دومین عامل تاثیرگزار بر اعتماد شهروندان "رفتار توأم با احترام" است. که از طریق اعتماد شهروندان به کارکنان و شهردار، بر اعتماد نسبت به مدیریت شهری تاثیر می‌گذارد. بنا بر این، ادراک شهروندان نسبت به این متغیر مدیریت شهری، وابسته به کارکنان و شهردار است که با افزایش رفتار توأم با احترام این دو بخش، میزان اعتماد شهروندان افزایش می‌یابد. دو متغیر دارای اولویت بعدی برای مورد توجه قرار گرفتن توسط شهرداری بندر بوشهر، به ترتیب "وجدان کاری" و "برخورد منصفانه و یکسان" است که در صورت مورد توجه قرار گرفتن توسط مدیریت شهری، باعث افزایش اعتماد می‌گردد.

اما از میان متغیرهای تاثیرگذار بر متغیرهای اعتماد کننده، متغیر "تجربه مراجعه به شهرداری" مهمترین متغیر تشخیص داده شده است. دو متغیر دارای اولویت بعدی برای مورد توجه قرار گرفتن توسط شهرداری بندر بوشهر، به ترتیب میزان "تحصیلات" و "روحیه همکاری" بالاترین تأثیر را بر روی اعتماد شهروندان به شهرداری داشته‌اند.

## نتیجه گیری

همانگونه که در بخش مرور ادبیات مشاهده شد، اعتماد و متغیرهای تأثیرگذار بر آن طی پژوهش‌های متعددی در حوزه‌های روانشناسی، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، مدیریت دولتی و مدیریت بازرگانی بررسی شده است. اعتماد جزء مهمترین متغیرهای خروجی سازمانها، نهادها و دولت‌ها است. رهیافت روانشناختی در مورد اعتماد بر احساس و ارزشهای فردی تأکید دارد و اعتماد به عنوان متغیری فردی و شخصیتی تلقی می‌شود و در این زمینه اعتماد ارتباط نزدیکی با مفاهیمی مانند وفاداری، دگرخواهی، صداقت و دوستی دارد. در رویکرد جامعه‌شناسی، اعتماد به عنوان یک ویژگی اجتماعی تلقی می‌شود که در کالبد نهادی جامعه مطالعه می‌شود. به علاوه آثار و پیامدهای اعتماد اجتماعی را صاحب نظران متعددی بررسی کرده‌اند و در باره آن به بحث پرداخته‌اند.

بنابراین بر مبنای مطالبی که پیشتر عنوان شد و نیز بر اساس یافته‌های پژوهش پیشنهادهایی ارائه می‌گردد:

۱- توسعه و گسترش راههای ارتباطی میان مردم و مدیریت شهری، تسهیل برقراری ارتباط مردمی و افزایش روحیه انتقادپذیری به منظور ارتقای فرآیند پاسخگویی مدیریت شهری در تعامل با شهروندان.

۲- حفظ و ارتقای مدیریت مشارکتی، ایجاد فضای تصمیمگیری مبتنی بر اطلاعا در سطوح مبانی و عملیاتی مدیریت شهری و استفاده بهینه و مدبرانه از گزارشها و اطلاعا مردمی به منظور حفظ و ارتقای اثربخشی عملکرد مدیریت شهری.

۳- بررسی و نیازسنجی علمی و اصولی از ابعاد گوناگون وضعیت شهر و شهروندان و تجزیه و تحلیل کارشناسانه مسائل و معضلا شهری و به تبع آن تصمیمگیری بر مبنای واقعا و تدوین برنامه‌ها و سیاست‌های مدون و عقلایی مطابق با واقعا جامعه به منظور همگرایی حداکثری اهداف مدیریت شهری با نیازهای شهروندان.

۴- توانمندسازی نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین سرمایه مدیریت شهری در ابعاد فردی، گروهی و سازمانی به منظور ارتقاء کارایی، اثربخشی و بهره‌وری مدیریت شهری در تعامل با شهروندان و نهادهای اجتماعی.

۵- اطلاع رسانی، فرهنگسازی و آموزش شهروندان در راستای نهادینه‌سازی فرهنگ توسعه همه جانبه و پایدار شهری.

در انتها امید است مدیران شهری به منظور ارتقای حس مسولیت‌پذیری، شفافیت سازمانی و ایجاد وحدت هنجاری در مجموعه مدیریت شهری نسبت به تبعیت از استانداردهای اخلاقی از قبیل: فروتنی، صداقت، وفای به عهد، درستکاری، امانت داری با ایجاد تمهیدات لازم و بسترسازی مناسب جهت اجرایی نمودن راهکارهای مدیریتی ذیل، زمینه ساز ارتقای سطح اعتماد شهروندان به مدیریت شهری گردند:

در زمینه ارتقای پاسخگویی، مدیران اجرایی برای بهبود و ارتقای فرهنگ پاسخگویی به مردم در سازمان های خدمات محور بیش از پیش اهتمام ورزند. البته نگاهی به ادبیات و پیشینه پژوهش حاکی از آن است که در تحقیقات متعدد گذشته و نیز نگاه صاحب نظران و نظریه پردازان به نام مدیریت شهری همواره از پاسخگویی به عنوان عاملی کلیدی در افزایش رضایت مردم نام برده شده است و همین افزایش رضایتمندی عمومی ارتقای سطح اعتماد عمومی به نهادهای مجری در دولت را در پی خواهد داشت. البته این امر صرفاً با صدور بخشنامه و یا انجام کارهای ویترونی و نمایشی محقق نمی‌شود بلکه پیش از هر چیز نیازمند فرهنگ سازی و بسترسازی اذهان مدیران و کارکنان بخش عمومی به عنوان یک ضرورت اجتماعی است. در این زمینه کارهایی مانند طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع و نظام پیشنهادها در قالب طرحهای حفظ کرامت مردم دستگاه اداری انجام شده است که نیازمند بازبینی، اصلاح و آسیب شناسی است تا ضمن رفع نقاط ضعف، نقاط قوت آنها تقویت شوند. مدیران اجرایی باید نسبت به وعده‌ها و قول و قرارهای خود با مردم حساسیت بسیاری به خرج دهند زیرا مردم این وعده‌ها را به خوبی به یاد خواهند داشت و در آینده بر مبنای میزان صداقت مسئولان و تحقق وعده‌ها به قضاوت می‌- نشینند. بنابراین حتی اگر وعده‌های در عمل قابل اجرا نبود یا با مشکل مواجه شد بهتر است صادقانه و بدون توجیه یا عذر و بهانه با مردم در میان گذاشته شود. با الهام از نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود که مسئولان و مدیران پیش از هر چیز

نسبت به بازبینی، اصلاح و پاسخگویی شایسته، منطقی و مناسب به موارد فوق اهتمام ورزند. البته ارزیابی اقدامهای مذکور باید از طریق سنجش میزان تأثیرگذاری آنها بر نوع ادراک و طرز تلقی شهروندان صورت گیرد زیرا ممکن است عواملی همچون متغیرهای زمینهای با تأثیرگذاری بر نحوه نگرش مردم موجب شوند که تأثیر این عوامل آن گونه که شاید و باید در جامعه هدف بازتاب پیدا نکند. بنابراین مقتضی است که عوامل و موانع ادراک صحیح مردم از خدمات و فعالیتهای دولت و سازمانهای خدمات محور در هر مورد شناسایی و نسبت به کنترل یا دست کم تعدیل آنها چاره اندیشی، برنامه ریزی و اقدام گردد.

در زمینه رفتار توأم با احترام، رفتار محترمانه با شهروندان و راهنمایی و جواب گویی به موقع به مراجعان سازمان های خدمات محور کشور تأثیر مثبتی بر افزایش اعتماد آنان به سازمانهای دولتی خواهد داشت. رضایت ارباب رجوع هدف اصلی بوده و مراجع کننده برای کارمند بعنوان صاحب حق تلقی می شود و باید رعایت ادب و احترام در برخورد با او صورت گیرد. مدیران خود را مقید کنند تا بر اساس برنامه ریزی مناسب و در زمانهای معین شده که از قبل نیز می توانند آن را اعلام کنند در خصوص ارایه توضیحات یا بهره گیری از مضرات و راهنماییهای پرسنل، کارشناسان و در بعضی مواقع شنیدن درد دل مراجع کنندگان، مالقات داشته باشند. این روش با توجه به این که تعداد محدودی از مدیران در محیط کار خود اعمال می کنند، بسیار کار آمد بوده و باعث موفقیت و محبوبیت آنان در جمع پرسنل و بر جا گذاشتن یک خاطره خوب از یک مدیر دلسوز و مردمی برای فرد مراجعه کننده و کارمندان یک مجموعه خواهد بود در این راستا اصول تکریم را می توان در امور پایبندی به اخلاق اسلامی، خداترسی، خلوص نیت در انجام وظیفه، داشتن صبر و بردباری و مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع خالصه کرد. امروزه در بحث کیفیت خدمات مهمترین عنصر، رفتار و برخورد خوب با ارباب رجوع است و این عنصر آن قدر مهم و مورد انتظار ارباب رجوع است که اگر با مراجعه به سازمان یا موسسه ای نیازش مرتفع نشود و به خواسته اش نائل نشود اما مورد احترام قرار گیرد. اگر اداره و سازمان بسیار با شکوه و مجلل و واجد همه نوع امکانات هم باشد اما ارائه خدمات توأم با تکریم و احترام نباشد احساس رضایتمندی حاصل نمی شود.

در زمینه وجدان کاری، در ابتدا باید مدیران این موضوع را مد نظر داشته باشند که جهت دستیابی به حاکمیت وجدان کاری، با ابلاغ چند بخشنامه و آئین نامه، قابل اجرا یا ارتقا نخواهد بود. بلکه مدیران سازمان باید با در نظر گرفتن فرهنگ مذهبی و ملی حاکم، بکوشند تا با افزایش شاخصهایی همچون احساس سودمندی کار، لذت بردن از کار، راضی انگاشتن خداوند و مردم، عجین شدن با کار، حداقل مقررات و ضوابط، تاکید بر مسائل ارزشی و انگیزشی باعث ایجاد زمینه وجدان کاری در سازمان شوند و همچنین مدیران می بایست از یک سو به فکر نیازهای جسمی، بنیادی، تامین معاش و حداقل زندگی برای کارکنان خود باشند، تا بدین وسیله فرصت اندیشیدن به کار و اطاعت از فرامین عقل و شرع حاصل شود و از سوی دیگر بین کار مورد نظر و توانایی افراد هماهنگی و تناسب برقرار شود؛ زیرا سازمانی که قادر به توسعه مهارتها و توانایی نیروی انسانی خود نیست، نمی تواند از آنان به نحو مؤثری در اقتصاد ملی بهره مند شود، و به سطح مطلوبی از وجدان کاری برسد.

در زمینه برخورد منصفانه و یکسان، زمانی بین شهروندان و سازمان اعتماد احساس می شود که آنها اطمینان حاصل کنند که با آنان منصفانه و یکسان رفتار خواهد شد. معمولاً معنای این احساس آن است که آنان اطمینان دارند که متصدیان مراکز قدرت یا صاحبان قدرت، به آنان آسیب یا زیان نخواهند زد و دیگر اینکه با آنان بی طرفانه رفتار خواهد شد.

## منابع

۱. اجاقلو، سجاد و محمد جواد، زاهدی (۱۳۸۴)، "بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان"، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۴.
۲. امیر کافی، مهدی (۱۳۷۶)، "اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن"، دانشگاه شهید بهشتی، پایان نامه کارشناسی ارشد.
۳. اینگلهارت، رونالد (۱۳۷۳)، "تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی"، ترجمه وتر، انتشارات کویر.
۴. حاجیانی، ابراهیم و همکاران (۱۳۹۱)، "اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن"، فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی، دوره اول شماره، ص ۳۹-۵۵.
۵. زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶)، "اعتماد، نظریه جامعه شناختی"، ترجمه غلامرضا غفاری، نشر شیرازه.
۶. زین آبادی، مرتضی (۱۳۸۷)، "تئوری ها و نظریات مربوط به اعتماد اجتماعی در جامعه"، پژوهش نامه‌ی اجتماعی، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، شماره ۱۶، صفحات ۳۲-۹.
۷. شارع پور، محمود (۱۳۸۰)، "فرسایش سرمایه های اجتماعی و پیامدهای آن"، فصلنامه انجمن جامعه شناسی ایران، شماره ۳.
۸. شارع پور، محمود (۱۳۸۸)، "بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به پلیس؛ مطالعه موردی استان مازندران"، مجله جامعه شناسی کاربردی، سال بیستم، شماره پیاپی (۳۶)، شماره ۴.
۹. عابدی جعفری، عابد (۱۳۸۹)، "طراحی مدل عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری"، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۲، شماره ۴، ص ۸۹-۱۰۶.
۱۰. گلایبی، فاطمه (۱۳۹۱)، "نقش اعتماد اجتماعی در امر توسعه با تأکید بر عملکرد و نقش شوراها (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی)"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
۱۱. محمدی، جمال (۱۳۹۲)، "سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری مورد مطالعه شهروندان شهر نیشابور"، جغرافیا و برنامه ریزی محیطی سال ۲۴، پیاپی ۴۹، شماره ۱.
۱۲. وثوقی، منصور و هاشم آرام (۱۳۸۸)، "بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در شهر خلخال" مجله پژوهش نامه علوم اجتماعی، سال سوم، شماره ۳، گرمسار، ص ۱۵۳-۱۳۳.
۱۳. هزار جریبی، جعفر (۱۳۸۸)، "بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان"، جامعه شناسی کاربردی سال بیستم، شماره پیاپی (۳۶)، شماره ۴.
۱۴. Cook, Karen (۲۰۰۱): *Trust in Society*, Russell Sage Foundation, New York.
۱۵. Dirks, K. T. (۱۹۹۹). "The effects of interpersonal trust on work group performance". *Journal of Applied Psychology*, ۸۴(۳), ۴۴۵-۴۵۵.
۱۶. Erikson, Erik. (۱۹۷۷) "Children and Society". London: paladin. PP. ۷۵-۹۰.
۱۷. Guido Mo'llering.(۲۰۰۴). *Understanding organizational trust – foundations, constellations, and issues of operationalisation*. *Journal of Managerial Psychology* Vol. ۱۹ No. ۶.
۱۸. Khodyakov Dmitry. (۲۰۰۷) . *Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach*. *Sociology*. Volume ۴۱(۱):۱۱۵-۱۳۲.
۲۰. Kim, S. E. (۲۰۰۵). *Public trust in government agencies: Basic conceptual considerations*. In M. A. Rahim, R. T.
۲۱. Golembieski, & K. D. Mackenzie (Eds.), *Current topics in management*, Volume ۶ (pp. ۳۳۱-۳۵۱). Greenwich, CT: JAI Press.
۲۲. Koehn, Davy. I (۱۹۹۶) "should we trust in trust", *American business law journal* winter ۹۶. vol ۳۴. Issue ۲.
۲۳. Kramer RM, Tyler TR, eds. (۱۹۹۶). "Trust in Organizations". Thousand Oaks, CA: Sage. ۴۲۹ pp.

۲۴. Kramer RM. (۱۹۹۹). "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions", Annual Review of Psychology, ۵۰:۵۶۹-۵۹۸.
۲۵. Ring, p. s and A.H. Van de ven (۱۹۹۴). "Developmental Processes of Cooperative Inter organizational Relationship" Academy of Management Review ۱۹(۱): ۹۰-۱۱۸.
۲۶. Schindler, Paul and Thomas, Cher. (۱۹۹۳). The Structure of Interpersonal Trust in the Workplace. In Psychological Reports, , ۷۳, ۵۶۳-۵۷۳.
۲۷. Seligman, A. B. (۱۹۹۷). "The problem of trust". Princeton University Press.
۲۸. Uslaner, E.M & M. Brown.(۲۰۰۳)."Inequality, Trust and Civic engagement" American Politics
۲۹. Research, Vol. ۳۱, No.x.
۳۰. Welch, M.R& Others. (۲۰۰۵)."Determinants and Consequences of Trust" Sociological Inquiry., Vol.۷۵, No.۴.

Archive of SID