

## سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری؛ مورد مطالعه

### شهروندان شهر نیشابور

جمال محمدی: استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران\*

مهدی زنگنه: دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

وصول: ۱۳۹۰/۲/۲۰ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۱/۲۳، صص ۱۷۰-۱۵۵

#### چکیده

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. مقاله حاضر از نوع توصیفی - تجلیلی بوده که با هدف شناسایی میزان اعتماد شهروندان به شهرداری و عوامل مؤثر بر آن در شهر نیشابور انجام گرفته است. عمده کار این تحقیق پیمایشی بوده و از طریق بررسیهای میدانی و پرسشنامه انجام شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های تحلیل واریانس، ضریب همبستگی پیرسون، تفاوت میانگین (t.test) و رگرسیون چند متغیره انجام شد. نتایج توصیفی تحقیق نشان دهنده آن است که: ۳۰ درصد از افراد میزان اعتماد آنها به شهرداری کم، ۵۰ درصد در سطح متوسط و ۲۰ درصد در حد زیاد است. نتایج تجلیلی داده‌ها نشان داد که بین متغیرهای تجربه تبعیض، احساس امنیت، اعتماد نهادی، میزان فساد اداری، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت گروه‌های رسمی و عضویت گروه‌های غیر رسمی با میزان اعتماد شهروندان به شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. و در جهت افزایش اعتماد شهروندان به شهرداری راهکارهایی چون: ایجاد بستری برای عدالت اجتماعی و عدم تبعیض، تغییر نحوه مدیریت شهر، افزایش احساس امنیت و ... ارائه گردید.

واژه‌های کلیدی: اعتماد، اعتماد اجتماعی، شهروندان، شهرداری، شهر نیشابور

#### ۱- مقدمه

را می‌توان در رابطه با عوامل و مجاری تغییر درک

#### ۱-۱- بیان مسأله

کرد. از عوامل مهم و مؤثر در انسجام و یکپارچگی

جامعه، وجود اعتماد در بین افراد و گروه‌ها و

سازمان‌های مختلف اجتماعی است. زمانی که اعتماد

اجتماعی تحت تأثیر عوامل مختلف، دچار فرسایش

یکی از دغدغه‌های عالمان اجتماعی و فیلسوفان از زمان‌های گذشته تا به امروز، موضوع ثبات یا تغییر در جوامع بشری بوده است. ثبات هر جامعه رابطه تنگاتنگی با انسجام اجتماعی دارد و انسجام هر جامعه

خوبی آنها را بفهمند. در چنین شرایطی اعتماد، استراتژی مناسبی برای مقابله با ابهامات موجود در محیط اجتماعی است. - در محیط جامعه، ما بشدت وابسته به عملکرد افرادی هستیم که برای ما ناشناخته و گمنام هستند. ما مدیران بسیاری از سازمان‌ها، تولیدکنندگان کالاها و ارائه‌کنندگان خدمات رابه طور شخصی نمی‌شناسیم. و هیچ راهی که عملکرد این افراد را تحت نظر و کنترل خود در بیاوریم نداریم. اینان کاملاً مستقل از ما و ما بشدت وابسته به آنها هستیم. ما همواره نیاز داریم که به کارایی، مسؤولیت‌پذیری و نیت خیر این افراد گمنام، اعتماد داشته‌باشیم. فقط با اعتماد می‌شود این مشکل گمنامی را حل کرد. - روزبروز در محیط ما تعداد افراد غریبه و ناآشنا بیشتر می‌شود. به دلایل مختلف، انسان امروز در محاصره غریبه‌هاست. انسان برای این که بتواند با این غریبه‌ها تعامل داشته‌باشد، نیاز به اعتماد دارد (اشتومکا، ۱۹۹۹: ۱۲۴).

اعتماد به سه صورت خود را نشان می‌دهد: اعتماد بین فردی یا اعتماد به افراد آشنا، اعتماد اجتماعی یا اعتماد تعمیم یافته یا اعتماد به بیگانگان، اعتماد مدنی یا اعتماد به سازمان‌ها و نهادها. اعتماد به نهادها و سازمان‌ها با معرف‌های مربوط به هر مقوله تعریف می‌شود. برای مقوله اعتماد به سازمان‌ها و نهادها که آن را می‌توان تحت عنوان رضایت از سازمان مطرح کرد، دلالت بر میزان مقبولیت، کارایی و اعتمادی است که مردم به سازمان یا نهاد مورد بررسی دارند. به لحاظ عملیاتی میزان رضایت از سازمان بر حسب ارزیابی که مردم از مسوولان آن سازمان یا نهاد دارند، مورد سنجش است. زیرا به تعبیر دوگان انعکاس فقدان اعتماد به نهادها در اغلب موارد نتیجه بی‌اعتمادی به

شود، نظم و انسجام اجتماعی نیز با چالش‌هایی مواجه می‌گردد (Simmel, 2004:178).

سلیگمن (۱۹۹۷) « برداشت دوگانه‌ای را از اعتماد توسعه داده است که اشاره به زمینه‌های مختلف برای رابطه بین افراد در حوزه شخصی و اشکال نهادی شده اعتماد در فضای عمومی دارد. به نظر وی اعتماد مسأله‌ای است که در فرایند انتقال از روابط شخصی و غیر رسمی بین افراد به اشکال نهادی و عمومی شده در فضایی که به وسیله قرارداد، قانون و مبادله متقابل انباشته شده محصور گردیده است. فوکویاما به یک برداشت تعمیم یافته از اعتماد توجه دارد که آن را بر حسب انتظار حاصل شده در درون یک اجتماع هنجارمند، که مبتنی بر رفتار تعاونی و هنجارهای مشترک است، تعریف می‌نماید. نتیجه این که اولاً روابط اعتماد از طریق اراده‌گرایی مشخص می‌گردد و ثانیاً اعتماد با ارزش‌های مشترک پیوند دارد. ثالثاً اعتماد به طور بالقوه با روابط مبتنی بر قرارداد و اجبار صرف ناسازگار است» (تونکیس و پازی ۱۹۹۹: ۲۵۸).

به طور کلی می‌توان گفت برخی از ویژگی‌های جامعه معاصر سبب شده است اعتماد اهمیت ویژه‌ای داشته‌باشد: - جامعه امروز به دلیل شرایط جهانی و عدم یقین و ابهام حاکم بر آن، بیش از گذشته به اعتماد نیاز دارد. دردنیای امروز حق انتخاب و گزینش افراد، بسیار زیاد شده‌است. در همه حوزه‌های زندگی (نظیر: آموزش و پرورش، کار، اوقات فراغت، مصرف و...) ما انسان‌ها مجبور به انتخاب هستیم. برای انجام این انتخابات ما مجبوریم از اعتماد استفاده کنیم. امروزه بخش قابل توجهی از جهان برای مردم غیرقابل فهم شده‌است. پیچیدگی نهادها، سازمان‌ها و سیستم‌های فنی باعث شده که مردم عادی نتوانند به

افراد است که عهده‌دار امور آن نهادها هستند (دوگان، ۱۳۷۴: ۱۰).

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.

اغلب مطالعات حاکی از روند نزولی اعتماد اجتماعی و مدنی در طول سالیان اخیر است. در اغلب پیمایش‌های جهانی، به سنجش اعتماد مردم به نهادهای زیر می‌پردازند: مذهب، پلیس، ارتش، نظام حقوقی، مطبوعات، تلویزیون، اتحادیه‌های کارگری، ادارات دولتی و شرکتهای خصوصی. از طرفی کاهش اعتماد اجتماعی در ایران در دهه‌های اخیر، مسأله‌ای است که بسیاری از محققان آن را بررسی و گوشزد کرده‌اند (آزاد ارمکی، ۱۳۸۳؛ آزاد ارمکی و کمالی، ۱۳۸۱؛ شارع پور، ۱۳۸۰، رفیع پور، ۱۳۷۸). در این میان دغدغه‌های مربوط به مسایل شهر و شهروندان، اعتماد به شهرداری از اهمیت خاصی برخوردار گردیده‌است. شهرداری به عنوان یک نهاد اجتماعی و مردمی بسیار با اهمیت در شهر که نقش ارائه خدمات عمومی به شهروندان را بر عهده دارد باید به گونه‌ای عمل نماید تا مردم آن جامعه آن را مفید و قابل دسترس بدانند و از طرفی شهرداری بدلیل تأمین منابع مالی و جلب مشارکتهای مردمی باید مشروعیت مردمی خویش را حفظ نماید تا بتواند اعتماد تمامی اقشار جامعه را بخود جلب نماید.

بنابراین، این پژوهش سعی دارد بنا به اهمیتی که اعتماد در جهت وجود نظم، همبستگی و مشارکت در جامعه، نهادها و سازمانهای آن دارد به بررسی میزان

اعتماد شهروندان به شهرداری شهر نیشابور پرداخته و عوامل مؤثر بر آن را بیابد.

### ۱-۲- اهداف پژوهش

- دستیابی به اطلاعاتی در مورد میزان اعتماد شهروندان به شهرداری.

- علل و عوامل مؤثر بر افزایش اعتماد شهروندان به شهرداری.

- ارائه راهکارهای افزایش اعتماد شهروندان به شهرداری.

### ۱-۳- پرسش‌های پژوهش

- وضعیت اعتماد شهروندان شهر نیشابور به شهرداری در زمان حاضر (سال ۱۳۸۹) چگونه است؟ (بعد توصیفی).

- عوامل مؤثر بر افزایش اعتماد شهروندان شهر نیشابور نسبت به شهرداری کدامند؟ (بعد تبیینی).

### ۱-۴- پیشینه تحقیق

شارع پور (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) در پژوهشی با عنوان عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان به بررسی عوامل پرداخته و بیان می‌کنند که متغیرهای فضای مناسب اخلاق عمومی، احساس امنیت

عباس زاده (۱۳۸۳) در تحقیقی به بررسی مهمترین عوامل تأثیر گذار بر اعتماد اجتماعی دانشجویان دانشگاه تبریز پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که بین عوامل اجتماعی و فرهنگی، عوامل سیاسی و اقتصادی با اعتماد اجتماعی رابطه وجود دارد. نتیجه رگرسیون چند گانه نشان می‌دهد که متغیرهای پای بندی به نقش اجتماعی، امنیت اجتماعی، هم کاری، سرمایه اجتماعی و تعاملات ابزاری در مدل نهایی توانسته اند ۷۷ درصد واریانس متغیر وابسته اعتماد اجتماعی را تبیین نمایند.

آزاد آرمکی و کمالی (۱۳۸۱) در پژوهشی با عنوان "اعتماد، اجتماع و جنسیت"، که بر روی ساکنان شهرهای مراکز ۲۸ استان کشور انجام داده اند. در این بررسی اعتماد متقابل با ۹ بعد (خانواده اصلی، خویشاوندان، دوستان و آشنایان، همکاران، همسایگان، هم محلی‌ها، هم ایل و طایفه ای‌ها و هم شهری‌ها) و با استفاده از ۲ معرف (صمیمیت و تعهد) سنجیده شده است. نتایج نشان از پایین بودن سطح اعتماد متقابل در سطح کشور (۵/۲۷ در مقیاس ۰ تا ۱۰) و خصوصا سطح پایین تر اعتماد متقابل در میان زنان نسبت به مردان (به ترتیب ۵/۲۳ و ۵/۳۲) است. که به خودی خود می‌تواند نشانه‌های آسیب شناختی روابط اجتماعی تلقی شود. از نتایج دیگر این که "تعهد" وجه عمده اعتماد متقابل بین شخصی و اجزای آن محسوب می‌شود و نه صمیمیت.

در پژوهشی که توسط ازکیا و غفاری (۱۳۸۰) با عنوان "بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان انجام شده است محققین به بیان مؤلفه‌های مربوط به اعتماد اجتماعی در دو سطح اعتماد بین افراد و اعتماد به نهادها و

اجتماعی، انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی، پابندی 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 (کشور آلمان) پرداخته اند، با توجه به رگرسیون چندگانه نتایج نشان می‌دهد که بر حسب ارزش بتا متغیرهای طول مدت اقامت در خارج از کشور، وضعیت تحصیلی، تعداد سفر به ایران، نارضایتی و وضعیت اجتماعی - اقتصادی به عنوان تعیین کننده ترین عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی دانشجویان مطرح اند.

اجاقلو و زاهدی (۱۳۸۴) در مقاله‌ای 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 دارد.

اینگلهارت با استفاده از برخی تحقیقات انجام شده، اعتماد متقابل را بخشی از نشانگان فرهنگی پایداری می داند که به بقای دموکراسی منجر می گردد. از تحقیقات به عمل آمده در مورد فرهنگ مدنی چنین استنباط می شود که مردم کشورهای دارای سنت دیرپای دموکراسی هستند، از میزان اعتماد متقابل بیشتری برخوردارند. به نظر وی، رضایت و اعتماد اندک موجب می شود که شخص، به احتمال قوی، نظام سیاسی موجود را نپذیرفته، از راست یا چپ افراطی حمایت نماید (اینگلهارت، ۱۳۸۴: ۴۱-۳۶).

- چهارچوب نظری مورد استفاده در این پژوهش اعتماد، مهم ترین عامل در پارادایم نظم تلقی می شود و در اندیشه های جامعه شناسانی مثل دورکیم و تونیس نقش محوری را به عهده دارد. اعتماد در سطح خرد و کلان می تواند زمینه ایجاد احساسات مثبت و منفی را در فرد نمایان کند. اعتماد با توجه به دو رهیافت روان شناختی و جامعه شناختی، قابل بررسی است. در رهیافت روان شناختی، اعتماد به عنوان ویژگی فردی مطرح می شود و بر نقش احساسات و عواطف فردی، تأکید می ورزد. رهیافت جامعه شناختی، اعتماد را به عنوان ویژگی روابط اجتماعی یا نظام اجتماعی در نظر می گیرد. برآیند این دو دیدگاه، دیدگاه ترکیبی است. این دیدگاه سعی دارد به جای تأکید صرف بر عوامل روانی یا اجتماعی، مجموعه این عوامل را در نظر بگیرد (امیرکافی، ۱۳۸۰).

توضیح نظریه گیدنز به دلیل توجه به تلفیق سطوح خرد و کلان در اینجا مناسب است. اعتماد در دیدگاه گیدنز نه کیفیتی کلی و وجهی از همبستگی اجتماعی، بلکه شیوه ضروری و اجتناب ناپذیر حیات اجتماعی به شمار می رود. انواع اعتماد از نظر گیدنز

سازمانها پرداخته اند. نتایج نشان داده که میزان اعتماد (اعتماد بین شخصی و اعتماد به سازمانها و نهادها) در بین روستائیان در سطح متوسط بوده است و استنباط آماری از داده ها نشان دهنده وجود نوعی همبستگی معنادار، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، بین دو متغیر اعتماد و مشارکت است.

ولش و همکاران (۲۰۰۵) با تأکید بر وجه ارتباطی اعتماد، به بررسی ادبیات موجود در مورد نوع دوستی پرداخته اند. به نظر آنها نوع دوستی و اعتماد خاستگاه های مشابهی دارند. آنها با بررسی آثار موجود در رهیافت جامعه شناختی، به این نتیجه می رسند که در این سنت عواملی چون تعامل، تعهد اخلاقی، قابل اعتماد بودن، روابط اجتماعی، همکاری و آشنایی، موجد اعتماد و سرمایه اجتماعی اند (Welch et al, 2005: 453-473).

اسلینر و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان "نابرابری، اعتماد و مشارکت مدنی"، با استفاده از داده های ایالتی آمریکا در دهه های ۱۹۸۰، ۱۹۷۰ و ۱۹۹۰ به بررسی علت مشارکت افراد در اجتماعات مدنی پرداختند. آنها چهار فرضیه اصلی را در این پژوهش آزمون نمودند: نابرابری موجب بی اعتمادی می شود؛ 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. یافته ها نشان می دهد که نابرابری موجب کاهش اعتماد تعمیم یافته می شود و قوی ترین تعیین کننده آن است (Uslaner & Brown, 2003).

- اعتماد تعمیم یافته یا عام: این نوع اعتماد را می‌توان داشتن حسن ظن نسبت به افراد جامعه جدای از تعلق آنها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای تعریف کرد. که نشان دهنده چند نکته اساسی است: - اعتماد تعمیم یافته محدود به افرادی که با هم برهم کنش دارند و میانشان روابط چهره به چهره برقرار است، محدود ناست. - اعتماد تعمیم یافته حوزه کسانی را که با ما برهم کنش دارند یا بالقوه می‌توانند برهم کنش داشته باشند دربر می‌گیرد. - اعتماد تعمیم یافته مرزهای خانوادگی، همسایگی و قومی را در می‌نوردد و در سطح ملی گسترش می‌یابد. - اعتماد تعمیم یافته پدیده نسبتاً جدیدی است که همراه با شکل‌گیری دولت‌های مدرن یا دولت-ملت مطرح می‌شود. - اعتماد تعمیم یافته لازمه همکاری و مشارکت میلیون‌ها شهروندی است که جوامع پیچیده و مدرن امروزی را تشکیل می‌دهند (اجاقلو و زاهدی، ۱۳۸۴: ۱۰۰).

#### ۱-۵- نظریه پاتنام

به نظر پاتنام اعتماد اجتماعی در جوامع مدرن پیچیده، از دو منبع مرتبط یعنی هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی ناشی می‌شود (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲-۲۹۱). هنجارهای موجد اعتماد به این دلیل توسعه می‌یابند که هزینه معاملات را پایین می‌آورند و همکاری را تسهیل می‌کنند. مهم‌ترین هنجارهای تقویت‌کننده اعتماد، معامله متقابل است که بر دو نوع است: معامله متقابل متوازن که اشاره به مبادله همزمان چیزهای با ارزش برابر دارد مانند موقعی که همکاران روزهای تعطیل خود را با هم عوض می‌کنند. معامله متقابل عمومی به رابطه تبادلی مداومی اشاره دارد که در همه حال یک طرفه و نامتوازن است اما انتظارات متقابلی ایجاد می‌کند مبنی

ترکیبی از عوامل جامعه‌شناختی است. وی انواع اعتماد را چنین بیان می‌کند: اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی و اعتماد تعمیم یافته.

- اعتماد بنیادی<sup>۱</sup>: نگرشی است نسبت به خود و دنیای پیرامون که رفتار و اعمال ما را متأثر می‌سازد و موجب تقویت این تفکر می‌گردد که افراد و امور جهان قابل اعتماداند و بر استمرار و ثبات این باور صحه می‌گذارد. اریکسون معتقد است که این نوع اعتماد در مراحل اولیه زندگی انسان شکل می‌گیرد. و گیدنز از آن تحت عنوان امنیت هستی‌شناختی (امنیت وجودی) یاد می‌کند. منظور از امنیت وجودی اطمینانی است که اغلب موجودات انسانی از پیوستگی و استمرار هویت خود و محیط‌های اجتماعی و مادی اطراف خود دارند.

- اعتماد بین شخصی: شکل دیگری از اعتماد است که در روابط چهره به چهره خود را نشان می‌دهد. این شکل از اعتماد موانع ارتباطی را مرتفع می‌سازد و با کاستن از حالت دفاعی، بسیاری از تعاملات مؤثر را موجب می‌شود. اعتماد بین شخصی حوزه‌ای از تعاملات بین عشاق، دوست، همکار و... است. به لحاظ نظری در یک رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو نفر حضور دارند: اعتماد‌کننده و فرد مورد اعتماد. در این رابطه فرد مورد اعتماد بالقوه می‌تواند واکنش‌های متفاوتی از خود بروز دهد، که می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: واکنش‌های مثبت و منفی. بررسی دیدگاه‌های مختلف نشان می‌دهد که روابط اجتماعی در ایجاد اعتماد بین شخصی نقش اساسی ایفا می‌کنند.

آنها تأثیر گذار است. به طور خلاصه، فقدان اعتماد به نهادها، وجود فساد و رشوه خواری و احساس نامنی در رابطه با دیگران بر اعتماد تعمیم یافته افراد تأثیر می‌گذارد (Rothstein & Stolle, 2008: 16-17).

آنها چهار مکانیسم علی تبیین ویژگی‌های نهادی و اعتماد تعمیم یافته را بیان می‌کنند: - عدالت و کارآمدی نهادی بر برداشت فرد از امنیت خود تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر ترس از دیگران موجب بی‌اعتمادی به آنها می‌شود. - عدالت و کارآمدی نهادها، تعیین کننده برداشت فرد نسبت به حافظان منافع عمومی است. اگر نهادها مورد اعتماد نباشند، مردم نیز مورد اعتماد فرد نخواهند بود. - عدالت و کارآمدی نهادها، نگرش نسبت به رفتار شهروندان را شکل می‌دهد. اگر فرد شاهد رشوه خواری در بین شهروندان باشد خودش نیز برای برآوردن نیازهایش ممکن است دست به چنین کاری بزند. از این طریق اعتماد او به دیگران و نظام کاهش می‌یابد. ۴- نهادها ممکن است موجب تجربه تبعیض و بی‌عدالتی در شهروندان به هنگام تماس مستقیم با آنها شوند (Rothstein & Stolle, 2008:18).

با توجه به نظریه‌های فوق، فرضیه‌های ذیل (برای سنجش میزان اعتماد شهروندان به شهرداری) بیان و سپس مورد بررسی قرار می‌گیرند:

#### ۱-۷- فرضیه‌های پژوهش

- بین ویژگی‌های فردی (سن، جنس، درآمد، تحصیلات و شغل) و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.  
- بین اعتماد نهادی شهروندان (افراد پاسخگو) به شهرداری و اعتماد آنان رابطه وجود دارد.

بر این که سودی که اکنون اعطاشده، باید در آینده پرداخت گردد. مانند رابطه دوستی (پاتنام، ۱۳۸۰: ۴-۲۹۳). به نظر پاتنام یک هنجار مؤثر بر معامله متقابل عمومی، شاید با شبکه‌های انبوهی از مبادلات اجتماعی مرتبط است. در جوامعی که مردم مطمئن هستند که اعتماد مورد سوء استفاده قرار نمی‌گیرد بیشتر به مبادله و معامله می‌پردازند و این مبادلات خود به توسعه هنجار متقابل عمومی منتهی می‌شود. کنش‌های متقابل شخصی، اطلاعاتی در مورد قابل اعتماد بودن دیگران فراهم می‌کند که نسبتاً بی‌هزینه است. روابط اجتماعی مداوم، می‌تواند انگیزه‌هایی برای قابل اعتماد بودن ایجاد کند و این همان قاعده همگانی تئوری بازی است (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۹۵).

#### ۱-۶- نظریه رزستین و استول

از نظر این دو وجود اعتماد تعمیم یافته نشان دهنده آمادگی بالقوه شهروندان جهت همکاری و مشارکت با هم و انجام فعالیت‌های مدنی است. نگرش‌های مربوط به اعتماد تعمیم یافته فراتر از مرزهای تعامل رو در رو رفته و افرادی را که با هم آشنا نیستند، یکپارچه می‌سازند.

همچنین این نگرش‌ها فراتر از محدوده‌های خویشاوندی، دوستی و آشنایی گسترش می‌یابند (Rothstein & Stolle, 2008: 2). لوی معتقد است که نهادهای دولتی منشأ ایجاد اعتماد هستند، فقط در صورتی که شهروندان آنها را قابل اعتماد بدانند. از نظر رزستین و استول آنچه برای اعتماد تعمیم یافته مهم است، کارآمدی و عدالت نهادها به ویژه نظام قضایی و پلیس اعتقاد داشته باشند، راحت‌تر به دیگران اعتماد می‌کنند. به علاوه ارزیابی شهروندان از عملکرد نهادهای دولتی که با آنها تعامل دارند، نیز بر اعتماد

شده، عددی که از این طریق حاصل می‌شود، فاصله هر نمونه از نمونه بعدی را مشخص می‌کند. در زمان جمع آوری داده‌ها، چنانچه نمونه پیش بینی شده نبود، به نمونه بعدی مراجعه می‌شود.

با توجه به این که جمعیت خانواده‌های ساکن در شهر نیشابور ۵۶۶۵۲ خانواده هستند (مرکز آمار، ۱۳۸۵). جهت انتخاب حجم نمونه بر اساس فرمول حجم نمونه کوکران استفاده شد و تعداد ۳۸۴ نفر انتخاب و مصاحبه شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه ۴۵ گویه ای است که محقق با استفاده از نظریه‌های ذکر شده آنها را تهیه کرده‌است. برای بررسی اعتبار پرسشنامه، از تکنیک تحلیل عاملی استفاده شده و گویه‌هایی که ضریب همبستگی آنها کمتر از ۰/۴ بود حذف شدند و با مشورت چند تن از متخصصان مربوطه مورد تأیید قرار گرفت. برای دستیابی به پایایی مورد قبول، با انجام پیش‌آزمون با نمونه‌ای ۵۰ نفره و با استفاده از آماره آلفای کرونباخ، همسازي و سازگاری درونی گویه‌ها با ضریب ۰/۷۲ تأمین شد. و به منظور توصیف و تحلیل داده‌ها، از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس، تفاوت میانگین‌ها (t.test) و رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

## ۲- تعریف مفاهیم و متغیرها

الف) متغیر وابسته: در این تحقیق متغیر وابسته اعتماد اجتماعی است. اعتماد اجتماعی را می‌توان حسن ظن فرد نسبت به سایر اعضای جامعه تعریف کرد که این امر موجب گسترش و تسهیل روابط اجتماعی فرد با آنها می‌شود (امیر کافي، ۱۳۸۰: ۱۸). در تعریفی که جانسون از اعتماد می‌کند، اعتماد «ایجاد ارتباط با دیگری و در خواست پذیرش و

- بین امیدواری به ارضای نیاز شهروندان (افراد پاسخگو) و اعتماد آنان رابطه وجود دارد.  
- بین میزان فساد (در کادر اداری شهرداری) و اعتماد افراد به شهرداری رابطه وجود دارد.  
- بین احساس امنیت شهروندان (افراد پاسخگو) و اعتماد آنان به شهرداری رابطه وجود دارد.  
- بین تجربه تبعیض شهروندان از طرف شهرداری و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.  
- بین عضویت در گروه‌های رسمی شهروندان و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.  
- بین عضویت در گروه‌های غیر رسمی شهروندان و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.

## ۱-۸- روش پژوهش

پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی بوده که از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی انجام گرفته است. قسمت عمده انجام پژوهش پیمایشی بوده که از طریق پرسشنامه و مصاحبه با شهروندان اطلاعات بدست آمده است.

## ۵-۱- جامعه آماری، شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه

جامعه آماری شامل خانواده‌های ساکن در نیشابور است. چارچوب نمونه‌گیری خانواده است. افراد نمونه به شیوه خوشه‌ای چند مرحله‌ای منظم انتخاب شدند. بدین ترتیب که حوزه‌های آماری شهر را به عنوان خوشه در نظر گرفته شده، سپس در هر خوشه چند بلوک به تصادف انتخاب شد و در هر بلوک انتخاب شده چند خانواده به شیوه تصادفی سیستماتیک نمونه‌گیری و مورد مصاحبه قرار گرفتند. در این شیوه انتخاب خانواده‌ها، تعداد خانواده‌های حاضر در هر بلوک بر تعداد نمونه مورد نظر تقسیم



– اعتماد نهادی: منظور میزان اعتماد فرد به سازمان شهرداری است.

– احساس امنیت اجتماعی: نبود نگرانی خاص در مواجهه با امور اجتماعی و نوعی احساس بهروزی عمومی است. در این تحقیق، منظور احساس امنیت جانی، اقتصادی و اجتماعی (آبرو و حیثیت) در جامعه است که برای سنجش آن از تعدادی گویه استفاده شده است.

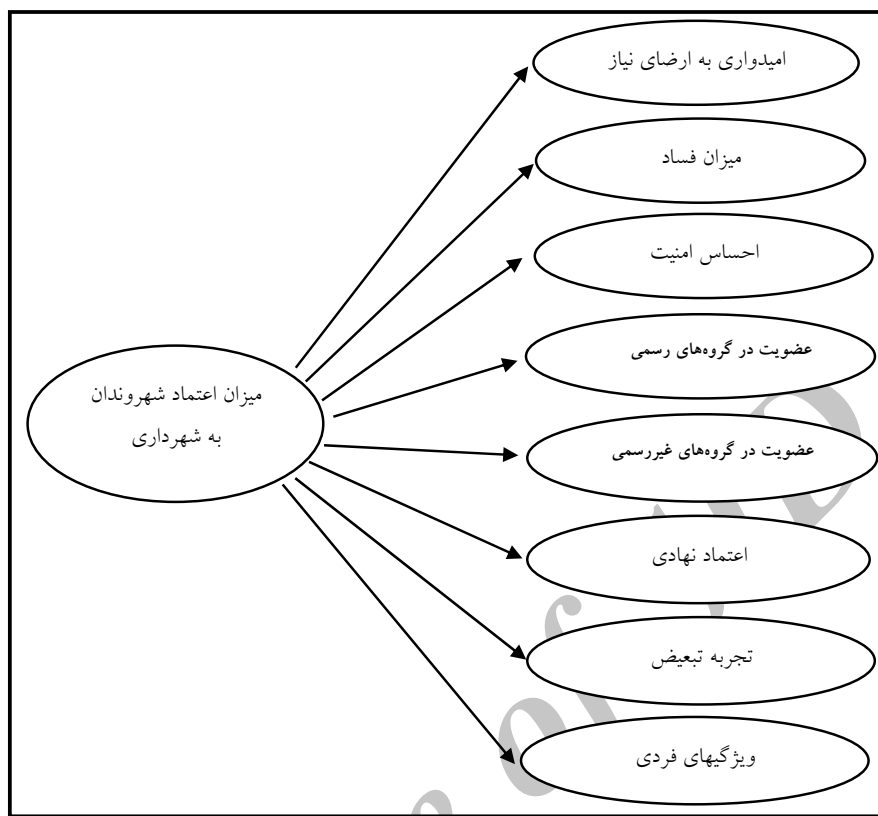
– عضویت در گروه‌های رسمی و غیر رسمی: در این تحقیق منظور از گروه‌های رسمی، گروه‌ها و انجمن‌های هنری و ادبی، اولیا و مربیان، صنفی و حرفه‌ای، احزاب و گروه‌های سیاسی، انجمن‌های خیریه و مذهبی، علمی، ورزشی، بسج و تعاونی‌های غیر دولتی است. برای سنجش آن از افراد پرسیده شده که در کدام یک از گروه‌های فوق عضویت دارند. و برای سنجش عضویت در گروه‌های غیر رسمی، مدت زمانی را که پاسخگو به تعامل و گفتگو با اعضای خانواده، همسایگان و دوستان در یک هفته می‌پردازد؛ سنجیده شد.

ب) متغیرهای مستقل: متغیرهای مستقل در این پژوهش عبارتند از: سن، جنس، وضعیت تأهل، تحصیلات، میزان درآمد، نوع شغل.

حمایت آشکار از دیگران، خود تکمیلی در روابط و انطباق با انتظارات دیگران» است. جانسون عناصر تشکیل دهنده اعتماد را صراحت و باز بودن، سهیم کردن، پذیرش، حمایت، تمایلات همکاری جویانه و رفتار مبتنی بر اعتماد می‌داند. در تحقیق حاضر برای سنجش اعتماد اجتماعی (تعمیم یافته) متغیرهای اعتماد نهادی، احساس امنیت، تجربه تبعیض، میزان فساد، عضویت در گروه‌های رسمی، عضویت در گروه‌های غیر رسمی مورد استفاده قرار گرفته اند.

– میزان فساد: رفتاری است که از وظایف رسمی یک نقش اجتماعی به خاطر ملاحظات شخصی، دست آوردهای مادی یا منزلتی منحرف می‌شود و یا به خاطر اعمال انواع خاصی از نفوذ در جهت منافع شخصی، از قانون تخطی می‌کند (Smelser & Baltes, 2001: 2124). در این تحقیق برای سنجش میزان فساد از تعدادی گویه برای معرفهای آن مثل پارتی، رشوه و.. استفاده شده است.

– تجربه تبعیض: منظور تبعیض اجتماعی است که افراد نه بر اساس قوانین بلکه در عمل مورد تبعیض قرار می‌گیرند. در این تحقیق یعنی آیا افراد در طول سه تا پنج سال گذشته در مواجهه با اموری که به سازمان شهرداری مربوط می‌شده مورد تبعیض و بی عدالتی و بی انصافی قرار گرفته‌اند. که جهت سنجش آن از تعدادی گویه استفاده شده است.

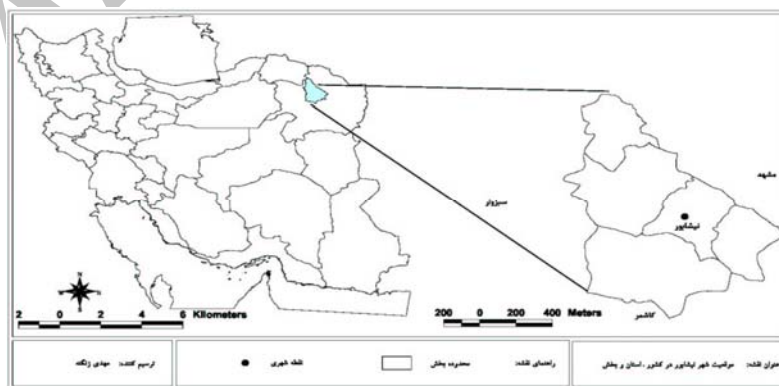


شکل ۱- مدل تجربی تحقیق

## ۱-۲- معرفی عرصه پژوهش

شهر نیشابور از توابع استان خراسان رضوی و بعنوان مرکز شهرستان نیشابور است که در ۳۶ درجه و ۲۲ دقیقه عرض جغرافیائی و ۵۸ درجه و ۸ دقیقه طول شرقی، در مسیر ارتباطی مشهد بطرف سبزوار و

شاهرود واقع شده در فاصله آن تا مرکز استان (مشهد) ۱۲۰ کیلومتر بوده و در یک دشت نسبتاً وسیع بنام دشت نیشابور واقع شده است. جمعیت شهر طبق آمار مرکز آمار سال ۱۳۸۵، ۲۰۵۹۷۲ نفر است.



شکل ۲- موقعیت شهر مورد مطالعه در شهرستان، استان و کشور



شکل ۳- نمای کلی از شهر نیشابور

## ۳- یافته‌های تحقیق

متوسط و ۲۰ درصد در حد زیاد است. بنابراین، می‌توان گفت اکثریت پاسخگویان اعتمادشان به شهرداری در سطح متوسط بوده‌است.

در نمونه مورد بحث، ۳۰ درصد از افراد میزان اعتماد آنها به شهرداری کم، ۵۰ درصد در سطح

## جدول ۱- آزمون روابط متغیرهای مستقل با وابسته

متغیر وابسته: میزان اعتماد به شهرداری			متغیرهای مستقل	
P-value	ضریب همبستگی	آزمون آماری	ویژگی‌های فردی	
۰/۳۶	$\rho=1/09$	اسپیرومن		
۰/۰۰۱	$F=7/39$	تحلیل واریانس	وضعیت تأهل	
۰/۵۰	$F=0/84$	تحلیل واریانس	نوع شغل	
۰/۶۹	$T=0/400$	تفاوت میانگین	جنسیت	
۰/۰۰۱	$r=-0/17$	پیرسون	میزان سن	
۰/۶۳	$r=-0/24$	پیرسون	میزان درآمد	
۰/۰۰	$r=0/35$	پیرسون	تجربه تبعیض	
۰/۰۰	$r=0/41$	پیرسون	اعتماد نهادی	
۰/۰۰	$r=0/43$	پیرسون	احساس امنیت	
۰/۰۰	$r=0/45$	پیرسون	میزان فساد اداری	
۰/۰۰	$r=0/42$	پیرسون	امیدواری به ارضای نیاز	
۰/۰۰	$r=0/33$	پیرسون	عضویت در گروه‌های رسمی	
۰/۰۰	$r=0/28$	پیرسون	عضویت در گروه‌های غیر رسمی	

شهرداری به لحاظ آماری رابطه معنادار است و فرضیات مربوط به این دو متغیر تأیید می‌شود. اما رابطه سن با میزان اعتماد افراد به شهرداری رابطه

با توجه به نتایج جدول فوق؛ از بین متغیر ویژگی‌های فردی مورد بررسی تنها متغیر وضعیت تأهل و میزان سن پاسخگویان با میزان اعتماد آنها به

در گروه‌های غیر رسمی با میزان اعتماد به شهرداری رابطه معناداری را نشان می‌دهند، بنابراین، فرضیات مربوط به این متغیرها تأیید می‌گردند.

### ۳-۱- تحلیل چند متغیره

پس از حصول اطمینان از وجود پیش فرض‌های رگرسیون در داده‌ها، به آزمون رگرسیون پرداخته شد. نتایج آزمون رگرسیون به روش گام به گام به شرح زیر است:

معکوس است به طوری که با افزایش سن افراد میزان اعتماد آنها به شهرداری کمتر می‌شود.

و سایر ویژگی‌های فردی اعم از تحصیلات، نوع شغل، درآمد و جنسیت پاسخگویان با میزان اعتماد آنها به شهرداری به لحاظ آماری رابطه معنادار نبوده است بنابراین فرضیات مربوط به این متغیرها رد می‌شوند.

بعلاوه، متغیرهای تجربه تبعیض، اعتماد نهادی، احساس امنیت، میزان فساد اداری، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت در گروه‌های رسمی و عضویت

جدول ۲- عناصر اصلی تحلیل چند متغیره به روش گام به گام برای پیش بینی متغیر وابسته (میزان اعتماد)

مرحله	متغیرهای وارد شده	R	R2	R2 اصلاح شده
۱	میزان فساد	۰/۴۵	۰/۲۰۵	۰/۲۰۳
۲	احساس امنیت	۰/۶۰	۰/۳۶۵	۰/۳۶۲
۳	عضویت در گروه‌های غیررسمی	۰/۸۰	۰/۶۵۳	۰/۶۵۰
۴	اعتماد نهادی	۰/۸۷	۰/۷۷۰	۰/۷۶۷
۵	تجربه تبعیض	۰/۹۲	۰/۸۶۳	۰/۸۶۱

جدول ۳- عناصر اصلی تحلیل چند متغیره به روش گام به گام برای پیش بینی متغیر وابسته (میزان اعتماد)

نام متغیر	B	Beta	T	Sig.T
میزان فساد	-۱/۲۲	-۰/۴۵۳	-۹/۹۱	۰/۰۰
احساس امنیت	۰/۹۰۸	۰/۴۰۱	۹/۸۰	۰/۰۰
عضویت در گروه‌های غیررسمی	۱/۰۴	۰/۳۷۰	۱۲/۱۱	۰/۰۰
اعتماد نهادی	۰/۹۸۴	۰/۳۴۷	۱۳/۸۷	۰/۰۰
تجربه تبعیض	-۰/۸۹۳	-۰/۳۰۵	-۱۵/۹۵	۰/۰۰

با توجه به علامت منفی ضریب بتا برای متغیرهای میزان فساد و تجربه تبعیض؛ می‌توان دریافت که این دو متغیر با میزان اعتماد رابطه معکوس دارند. و متغیرهای عضویت در گروه‌های رسمی، سن، جنس، وضعیت تأهل، تحصیلات، میزان درآمد و نوع شغل از مدل خارج شده‌اند.

با توجه به همبستگی قوی  $R = ۰/۴۵$  بین اعتماد به شهرداری و میزان فساد وجود دارد. مقدار  $R = ۰/۲۰۵$

چنان که در جداول فوق مشاهده می‌شود متغیرهایی که به مدل وارد شده‌اند عبارتند از: میزان فساد، میزان احساس امنیت، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت گروه‌های غیر رسمی، اعتماد نهادی، تجربه تبعیض؛ که در مجموع توانسته‌اند ۸۶ درصد از واریانس متغیر وابسته (میزان اعتماد به شهرداری) را تبیین نمایند و متغیرهای عضویت در گروه‌های رسمی، سن، جنس، وضعیت تأهل، تحصیلات، میزان درآمد و نوع شغل از مدل خارج شده‌اند.

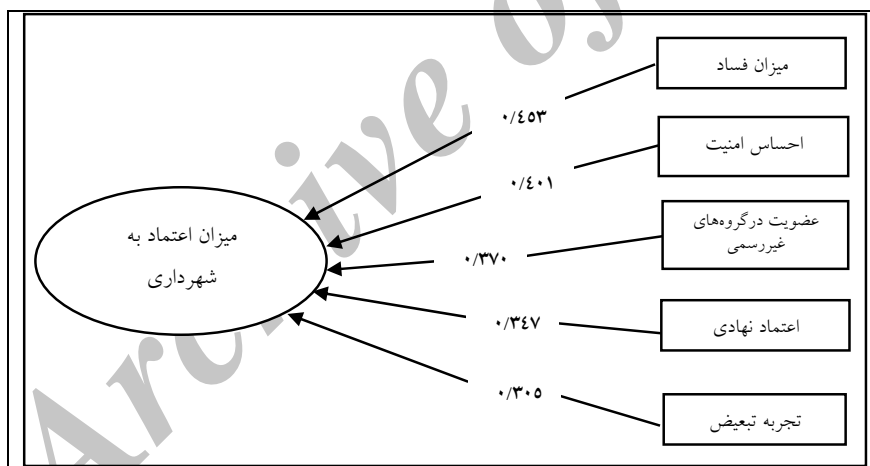
سن با احساس امنیت رابطه معناداری را نشان نمی دهد.

بدین ترتیب ضرایب B نشان می دهد که در مرحله نخست، به ازای افزایش یک نمره به متغیر میزان فساد ۱/۲۲- نمره از میزان اعتماد به شهرداری کاسته می شود و در مرحله دوم، به ازای افزایش یک نمره به متغیر احساس امنیت ۰/۹۰۸+ نمره به میزان اعتماد به شهرداری افزوده می شود و تا متغیر پنجم که به ازای افزایش یک نمره به هر متغیر میزان اعتماد به شهرداری به میزانی که در جدول ۳ آمده افزایش یا کاهش خواهد یافت. و در متغیر پنجم که به ازای افزایش یک نمره به متغیر تجربه تبعیض ۰/۸۹۳- از نمره اعتماد به شهرداری کاسته خواهد شد.

R2 نشان می دهد که متغیر مستقل ۰/۲۰۳ از واریانس متغیر وابسته را در جمعیت نمونه تبیین می کند.

ضریب  $Beta = -0/453$  جهت منفی و رابطه مستقیم دو متغیر را نشان می دهد. ضریب  $B = -1/22$  حاکی از این است که به ازای یک واحد افزایش در متغیر مستقل (میزان فساد) ۱/۲۲- واحد از متغیر میزان اعتماد به شهرداری کاسته می شود. معنادار بودن رابطه فوق را  $T = -9/911$  و سطح معناداری  $sig = 0/00$  نشان می دهد.

بنابراین، فرضیه مربوط به میزان فساد و اعتماد به شهرداری با فاصله اطمینان  $P < 0/05$  تأیید می شود و همچنین با توجه به یافته های جداول سایر فرضیه ها با فاصله اطمینان  $P < 0/05$  تأیید شده اند و تنها متغیر



شکل ۴- تحلیل مسیر عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به شهرداری

#### ۴- نتیجه گیری

اکثریت پاسخگویان اعتمادشان به شهرداری در سطح متوسط بوده است.

متغیرهای چندگانه: احساس امنیت، تجربه تبعیض، میزان فساد اداری، اعتماد نهادی، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت در گروه های رسمی و عضویت در گروه های غیر رسمی با میزان اعتماد به شهرداری رابطه مستقیمی را نشان دادند.

از مباحث مطرح شده و تجزیه و تحلیل داده ها با SPSS و مطالعات میدانی انجام شده در این پژوهش چنین بر می آید که: در نمونه مورد بحث، ۳۰ درصد از افراد میزان اعتماد آنها به شهرداری کم، ۵۰ درصد در سطح متوسط و ۲۰ درصد در حد زیادی به شهرداری اعتماد داشته اند. بنابراین می توان گفت

همکاری مردم بهره‌جسته و در مسئولیت‌های خود با رویکرد جامعه محوری توانایی سازمان خود را چند برابر نمایند.

#### ۵- پیشنهادها

با توجه به نتایج یافته‌های تحقیق از بحث اعتماد شهروندان به شهرداری، پیشنهادتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

– از آنجا که یکی از بحث‌های مهم برنامه ریزی شهری رفاه و آسایش شهروندان است و رفاه خود در بستری از عدالت اجتماعی دست یافتنی است و ایجاد عدالت اجتماعی در شهر در بستری از توسعه پایدار شهری بدست می‌آید، آن زمانی مدیران شهری می‌توانند به توسعه پایدار دست یابند که صرف نظر از تبعیض، عدالت اجتماعی را در توزیع امکانات و خدمات در تمامی قسمت‌های شهر و برای تمامی اقشار شهر (صرفنظر از بالا شهر و پایین شهر) بکار بندند که نتیجه آن رفاه و آسایش برای شهروندان خواهد بود و پیامد آن رفاهیت اعتماد شهروندان به شهرداری خواهد بود.

بنابراین، در جهت افزایش اعتماد شهروندان به شهرداری می‌بایست مدیران شهری در برنامه‌ریزی‌های شهر خدمات رسانی به موقع به محلات مختلف شهر، عدم تبعیض بین شهروندان را مد نظر قرار دهند.

– تغییر نحوه مدیریت شهر و سهیم نمودن شهروندان در برنامه‌ریزی و مدیریت شهر: مدیران شهری باید بر آن باشند تا برنامه‌ریزی‌های شهر را با مشارکت مردم و با خواست و نیاز خود شهروندان انجام دهند و به جای حکمرانی بر مردم، حکمروایی شهری و شهروندمداری را سرلوحه کار خویش قرار

در تحلیل چند متغیره دو متغیر میزان فساد و تجربه تبعیض با میزان اعتماد رابطه معکوس داشتند، نشان دهنده آن بوده که بعضی از افراد مواردی از رشوه خواری و بی‌عدالتی را مشاهده نموده و یا با واسطه سایر افراد اخباری در این زمینه دریافت نموده اند که در میزان اعتمادشان به شهرداری تأثیرگذار بوده است.

باید دانست که شهرداری بعنوان یک نهاد اجتماعی زمانی می‌تواند به ایفای نقش پردازد که در حد قابل قبولی در فرایند اعتمادسازی وارد شود و از یک فضای اعتماد آمیزی برخوردار باشد در غیر این صورت بیشترین توان زمان و سرمایه خود را در فضای بی‌اعتمادی از دست می‌دهد و اعتبار اجتماعی حمایت اجتماعی و مقبولیت عمومی خود را از دست خواهد داد.

و شهرداری شهر نیشابور هم از این قاعده مستثنی نبوده و با توجه به این که اکثریت پاسخ‌گویان اعتمادشان به شهرداری در سطح متوسط بوده است بنابراین، شهرداری باید کوشش کند تا مشروعیت، مقبولیت و اعتماد خود را در نزد شهروندان از سطح متوسط به سطوح عالی افزایش داده و تداوم مشروعیت و اعتماد را در نظر داشته باشد. عدالت و مساوات و توجه به بهره‌وری را در صدر برنامه‌های خودش قرار داده؛ چرا که رعایت حقوق شهروندان و جلب اعتماد شهروندان مهمترین سرمایه اجتماعی نهاد شهرداری محسوب می‌گردد.

شهرداری و سایر نهادهای دولتی در جهت ارتقاء اعتماد شهروندان نسبت به خودشان باید با عملکردهای مثبت، خدمات رسانی به موقع، بطور صحیح به وظایف خویش پرداخته و از همدلی و

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.

ازکیا، مصطفی و غلامرضا غفاری، (۱۳۸۰)، بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان. مجله نامه علوم اجتماعی. شماره ۱۷.

امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰)، اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، نمایه پژوهش، سال پنجم، شماره ۱۸.

اینگلهارت، رونالد (۱۳۸۴)، تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی. ترجمه مریم وتر. تهران: کویر.

پاتنام، رابرت. (۱۳۸۰)، دموکراسی و سنت‌های مدنی. ترجمه محمد تقی دلفروز. تهران: انتشارات روزنامه سلام.

دوگان، ماتی. (۱۳۷۴)، سنجش مفهوم مشروعیت و اعتماد، ترجمه پرویز پیران، اطلاعات سیاسی - اقتصادی، شماره ۹۸-۹۷، تهران.

رفیع پور، فرامرز (۱۳۷۸)، آنومی یا آشفتگی اجتماعی: پژوهشی در زمینه پتانسیل آنومی در شهر تهران. تهران: سروش.

شارع پور، محمود، (۱۳۸۰)، فرسایش سرمایه‌های اجتماعی و پیامدهای آن. نامه انجمن جامعه شناسی ایران. شماره ۳.

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.

عباس زاده، محمد، (۱۳۸۳)، عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی دانشجویان. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال چهارم، شماره ۱۵.

دهند. شهرداری به عنوان مهمترین نهاد برنامه‌ریزی شهری، نقش هماهنگی بین مردم و نهادهای مدیریتی شهر را بر عهده بگیرد، نه بعنوان نهادی باشد که از بالا دست برنامه‌ریزی و مدیریت شهر را بر عهده داشته باشد، در این زمان است که شهروندان شهرداری را نهادی خودی دانسته و اعتمادشان به شهرداری افزایش خواهد یافت.

افزایش احساس امنیت شهروندان در تمامی ابعاد اجتماعی، جانی و مالی؛ زیرا در جامعه ای که افراد احساس نا امنی کنند، اعتمادشان به نهادهای رسمی کاهش می‌یابد. و این امر میسر نیست مگر با همکاری نیروی انتظامی و هماهنگی شهرداری در تمامی فضاهای گوناگون شهر.

ساماندهی، بهسازی و نوسازی ساختمان‌های مخروبه یا نیمه کاره توسط شهرداری یا کارفرمایان آن و افزایش کیفیت بصری شهر، تعمیر و ترمیم نابسامانی‌های کالبدی شهر؛ انجام این امور هم امنیت شهروندان (به ویژه امنیت زنان) را افزایش داده و هم باعث روحیه نشاط و شادابی مردم شده و تصور ذهنی مثبتی از عملکرد شهرداری را در ذهن خواهد داشت و این تصور مثبت اعتمادشان را به شهرداری افزایش خواهد داد.

## منابع

- آزاد آرمکی، تقی، (۱۳۸۳)، بحران اجتماعی و روشنفکران ایرانی، فرهنگ اندیشه، سال سوم، شماره ۱۰
- آزاد آرمکی، تقی و افسانه کمالی، (۱۳۸۱)، اعتماد، اجتماع و جنسیت، بررسی تطبیقی اعتماد متقابل در بین دو جنس، مجله جامعه شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲.

- تهران، قم و قزوین، مجله جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیستم. شماره پیاپی ۳۶. شماره ۴.
- Paxton, P.(1999). Is Social Capital Declining in the United States? A Multiple indicator Assessment. American Sociological journal. Vol.105, No.1.
- Rothstein, B., and D.Stolle.(2008). "The State and Social Capital. A Theory of Generalized Trust". Comporative Politics,. Vol. 40, No4, July 2008.
- Smelser, N.J. and B. Baltes.(2001). International Encychlopedia for Social and Behavioral Sciences. U.K: Elsevier Science Ltd.
- Sztompka, P. (1999). Trust a Sociological Theory. Cambridge: Cambridge University Press.
- Simmel, G.(2004). The Philosophy of Money, Translated by T.Bottomor. London: Routledge.
- Welch, M.R& Others.(2005). " Determinants and Consequences of Trust" Socialogical Inquiry., Vol.75, No.4.
- Uslaner, E.M & M. Brown.(2003)." Inequality, Trust and Civic engagement" American Politics Research, Vol. 31, No.x
- کلمن، جیمز، (۱۳۷۷)، بنیادهای نظریه اجتماعی؛ ترجمه منوچهر صبوری. تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی، (۱۳۷۷)، پیامدهای مدرنیته. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز.
- محسنی تبریزی، علیرضا و اسماعیل شیرعلی، (۱۳۸۷)، عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی دانشجویان ایرانی خارج از کشور؛ مورد پژوهی دانشگاه‌های کشور آلمان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۲.
- مرکز آمار ایران، (۱۳۸۵)، نتایج تفصیلی سرشماری نفوس و مسکن شهرستان نیشابور.
- هزار جریبی، جعفر و همکاران، (۱۳۸۸)، بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان؛ مورد مطالعه

Archive of SID