

## ارزیابی میزان و عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (مطالعه موردی: منطقه یک شهر شیراز)

دکتر رحیم بردی آنامراد نژاد<sup>۱</sup>

الهه زارع<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۵/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۹/۰۳

### چکیده:

شرایط امروزی کلانشهر شیراز، نیاز به سنجش و گسترش اعتماد اجتماعی در همه سطوح و ابعاد زندگی شهری را جدی‌تر ساخته است و از سوی دیگر، فقدان پیوندهای سنتی و ایجاد پیوندهای اجتماعی جدید، مفهوم اعتماد را با معضلاتی مواجه نموده است. بنابراین، هدف این پژوهش سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (مطالعه موردی: منطقه یک شهر شیراز) می‌باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی - تحلیلی با استفاده از ابزار پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، شهروندان منطقه یک شهر شیراز است که تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شد. رویی سؤالات پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان حوزه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری مورد تأیید قرار گرفت، پایایی آن نیز با آزمون آلفای کرونباخ ۰٫۹۳ محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه از نرم افزار spss استفاده شده است. نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف غیر نرمال بودن داده‌ها را نشان داد به همین جهت برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش از آزمون‌های ناپارامتریک کای اسکوتر و کروسکال والیس استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون کای اسکوتر نشان داد که شهروندان منطقه یک شهر شیراز اعتماد پایینی به مدیریت شهری دارند همچنین ویژگی‌های اعتماد شونده (شهرداری و شورای شهر) بیشترین تأثیر را بر میزان اعتماد شهروندان داشته و ویژگی‌های اعتماد کننده (شهروندان) و ویژگی‌های ثابت محیط به ترتیب تأثیر کمتری بر میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری داشته‌اند. همچنین آزمون کروسکال والیس نشان داد که تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش با  $\text{sig}=0,000$  و خطای کمتر از ۰٫۰۵ تأثیر معناداری بر میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری داشته است.

**واژگان کلیدی:** اعتماد، مدیریت شهری، شهرداری، شیراز

### ۱. مقدمه

r.moradnejad@umz.ac.ir

<sup>۱</sup> دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد، جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران

اعتماد متقابل سطح میانی و نظام‌های اعتماد موجود میان نهادها و سازمان‌های اجتماعی، اساسی‌ترین مفاهیم در نظرات کلمن است. به عبارت دیگر، اعتماد اجتماعی به عنوان ماهیت سرمایه اجتماعی شناخته می‌شود و شهروندان خوش بین شهروندان خوبی محسوب می‌شود (Newton,2004:15). اعتماد به طرف معامله می‌تواند منجر به نتایج مطلوبی شود. در حقیقت، وقتی سازمان به شریک خود اعتماد می‌کند نوعی حس امنیت را در شریک خود ایجاد می‌کند که احساس امنیت می‌نماید که این رابطه نتایج مثبتی را به بار خواهد آورد (Hau & Ngo,2012). اما تعریفی از اعتماد که مورد تایید اکثریت است و توسط میر و همکاران (۱۹۹۵) ارائه شده است عبارت است از: تسلیم یک طرف در برابر اقدام طرف دیگر؛ بر پایه این انتظار که طرف مورد اعتماد اقدامی خاص را که برای طرف اعتمادکننده اهمیت دارد برای او انجام خواهد داد صرف نظر از توانایی کنترل یا نظارت طرف اعتمادکننده بر طرف معتمد (لطیفی و مومن کاشانی، ۱۳۸۹: ۲۴۲). 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، در سنجش اعتماد مردم به نهادهای زیر پرداخته می‌شود 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. در این میان دغدغه‌های مربوط به مسایل شهر و شهروندان، اعتماد به شهرداری از اهمیت خاصی برخوردار گردیده است. 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 (محمدی و زنگنه، ۱۳۹۰: ۱۵۷). در مطالعات متعددی، اعتماد به عنوان کاتالیزوری قوی برای رشد اقتصادی، بهره‌وری، توسعه، نوآوری، موفقیت در سطح سازمانی و کشوری و عوامل رشد، تعمیم داده می‌شود (Alaaraaj,2016:501). وقتی سخن از اعتماد عمومی می‌شود یعنی عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل، نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظاراتشان پاسخ دهند (مولوی و همکاران، ۱۳۹۶: ۵۷۲). اعتماد عمومی، بنیاش بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی، چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است. اعتماد، مفهوم مبهمی است که از ابعاد مختلف به آن پرداخته شده و این امر تا حدی به کثرت معنا، ابعاد و انواع مختلف انجامیده است (Master & Resnik,2013:324). در فضای مبتنی بر اعتماد

<sup>1</sup> Mier et al

عمومی بین شهروندان و دولت ابزارهایی مانند زور و اجبار برای تضمین دادوستدها کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض، قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد به درستکاری افزایش می‌یابد (Hanitzsch & Berganza, 2014:796). اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سارعت می‌بخشد (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۱). از آنجا که نظم نوین اجتماعی، روابط اجتماعی را به ورای قلمروی خویشاوندی و خانوادگی و به عبارتی دیگر، به سوی نهادها و سازمانها، جهت گیری و هدف‌گیری می‌کند، فقدان یا کاهش اعتماد نهادی، به عنوان شالوده روابط بین شهروندان با سازمانها و نهادها، موجب ناکارآمدی این گونه سازمانها از یک سو و عدم تأمین انتظارات و تمایلات نیازی شهروندان از سوی دیگر می‌شود. در این میان، رابطه شهروند (به مثابه‌ی خرده نظام شخصیت) با مدیریت شهری در معنای عام و شهرداری در معنای خاص (به مثابه خرده نظام اجتماعی)، رابطه‌ای مبادله‌ای است؛ بنابراین برای حفظ و استمرار و اثربخشی این مبادله، هنجارها و رویه‌ها نیاز است که شالوده آنها را روابط مبتنی بر اعتماد نهادی شکل می‌دهد. در واقع برای تنظیم روابط شهروندان با نهادها و سازمان‌های متولی مدیریت شهری به ویژه شهرداری، وجود اعتماد نهادی، ضروری می‌باشد تا از این طریق بتوان کنش‌ها، رفتارها و مناسبات بین شهروندان با این گونه سازمانها و نهادها را پیش‌بینی‌پذیر و قاعده‌مند ساخت (فلاح‌زاده ابرقوئی و همکاران، ۱۳۹۲: ۹۰).

شرایط امروزی کلانشهر شیراز، نیاز به سنجش و گسترش اعتماد اجتماعی در همه سطوح و ابعاد زندگی شهری را جدی‌تر ساخته است و از سوی دیگر، فقدان پیوندهای سنتی و ایجاد پیوندهای اجتماعی جدید، مفهوم اعتماد را با معضلاتی مواجه نموده است. 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 و شورای شهر شیراز پرداخته و عوامل مؤثر بر آن را بیابد. در این پژوهش، اعتماد به معنای انتظارات مثبت شهروندان شیرازی از شهرداری و شورای شهر می‌باشد. با توجه به مطالب مطروحه فوق، سؤالات پژوهش بدین ترتیب ارائه می‌گردد:

- میزان اعتماد شهروندان منطقه یک شهر شیراز به شهرداری و شورای شهر چقدر است؟
- ویژگی‌های اعتماد شونده (شهرداری و شورای شهر، ویژگی‌های اعتماد کننده (شهروندان) و ویژگی‌های ثابت محیط چقدر بر میزان اعتماد شهروندان منطقه یک شیراز اثر گذار می‌باشد؟
- عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان منطقه یک شهر شیراز به شهرداری و شورای شهر کدامند؟

## ۲. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

فرهنگ آکسفورد، اعتماد را به عنوان یک باور که یک فرد ممکن است به آن تکیه کند، تعریف می‌نماید تعریف دیگر توسط ایچنوووسکی و همکاران (۱۹۹۷) ارائه شده است که می‌گوید اعتماد عبارت است از این باور که کسانی که ما به آنها متکی هستیم، انتظارات مان را برآورده خواهند ساخت. این انتظارات به ارزیابی ما از مسئولیت دیگران برای برآوردن نیازهایمان وابسته است. دانی و کانن<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) اعتماد را اعتبار<sup>۳</sup> و خیرخواهی<sup>۴</sup> درک شده توسط اعتماد شونده تعریف می‌کنند (امامی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۷). به طور خلاصه، اعتماد به معنا اعتقاداتی است که افراد در مورد رفتار آینده گروه مقابل دارند. هرچه گروه الف، اعتقاد بیشتری داشته باشد که گروه ب در روابط به تعهداتش عمل می‌کند (که این امر منجر به بروز نیت خوب و صلاحیت گروه ب می‌شود)، گروه الف به گروه ب اعتماد بیشتری خواهد کرد (Lee, 2004: 625). بی ییر (۱۹۹۵)، معتقد است عوامل مؤثر بر میزان اعتمادی که اعتماد کننده به اعتماد شونده دارد، شامل توانایی خیرخواهی و صداقت اعتماد شونده می‌باشد (Beir, 1995: 506). در واقع، اعتماد یک مفهوم پیچیده با ابعاد مختلف است علی رغم مشکلاتی که در بیان مفهوم اعتماد وجود دارد، یک تجزیه و تحلیل جامع از ادبیات موجود در این زمینه نشان دهنده بعضی اتفاق نظر هاست. بسیاری از محققان معتقدند که اعتماد به طور کلی، اطمینان و خوش بینی نسبت به وقوع حوادث، یا اطمینان داشتن نسبت به دیگران بدون وجود دلایل اجباری است (Smith & Birney, 2005). امروزه گفته می‌شود که ابهام و عدم اطمینان در حال افزایش است، بنابراین نیاز فزاینده‌ای به تغییر، نوآوری، یادگیری و ریسک‌پذیری وجود دارد. سازمان‌ها باید بدانند که چگونه اعتمادسازی به عنوان یک فرایند تعاملی عمل می‌کند و سیاست‌ها و فعالیت‌های سازمان چه اثری بر میزان اعتماد مشتریان دارد. اعتماد موضوع مورد علاقه بسیاری از محققان در رشته‌های علمی (از قبیل مدیریت، سیستم‌های اطلاعات و بازاریابی) مختلف بوده است. محققان از دیدگاه‌های مختلف اقدام به آزمودن اعتماد کرده‌اند و تعاریف چندگانه‌ای از اعتماد وجود دارد. کسب و کارها بر توسعه روابط بلندمدت و نافع با مشتریان، دیگر سازمان‌ها و کارکنان تمرکز کرده‌اند. یک عنصر بسیار حیاتی در دستیابی موفق به این روابط بلندمدت، ایجاد و حفظ اعتماد است. (احمدی و عسگری ده آبادی، ۱۳۹۴: ۱۳). آنتونی گیدنز اعتماد و تأثیر آن بر فرایند توسعه را زیربنا و زمینه ساز اصلی در جوامع مدرن می‌داند. بی اعتمادی، پدیده‌ای روان شناختی است که فرد اطمینان به خود را از دست می‌دهد و به ناتوانی خود اذعان دارد. بحران سیاسی، اقتصادی و اجتماعی در سطح جامعه و فراگیر شدن آن باعث بی اعتمادی افراد می‌شود. شدت چنین وضعیتی نزول معیارهای اخلاقی فرد و نادیده گرفتن معیارهای جمعی و در نهایت تجاوز به حقوق دیگران حتی به صورت آشکار و به صورت باجگیری‌های مختلف است (شایگان و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰۴).

<sup>1</sup> Ichniowski et al

<sup>2</sup> Doney & Cannon

<sup>3</sup> credibility

<sup>4</sup> benevolence

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

اعتماد بنیادی! 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. «باو» معتقد است که این نوع اعتماد در مراحل اولیه زندگی انسان شکل می‌گیرد (Bao et al:2004). گیدنز از آن تحت عنوان امنیت هستی شناختی (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 غیره است. به لحاظ نظری در یک رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو نفر حضور دارند اعتماد کننده 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.

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 (محمدی و زنگنه، ۱۳۹۲: ۱۶۰).

مدیریت شهری، عبارت است از اداره امور شهر به منظور ارتقای مدیریت پایدار مناطق شهری در سطح محلی با در نظر داشتن و تبعیت از اهداف و سیاست‌های ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور. مدیریت شهری عبار است از یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و ذیربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیا شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر مربوطه (رضویان، ۱۳۸۱، ۱۳). منظور از مدیریت شهری در این مقاله نظامی است متشکل از متولیان اداره امور شهر که در رأس آنها شهرداری تهران قرار دارد که

<sup>1</sup> Basic Trust

فعالیت‌های شهر را سازمان می‌دهد و به منظور انجام بهینه وظایف بر آنها نظر دارد. شناخت، سازماندهی و تعیین جایگاه نهادها و سازمان‌های مرتبط با توسعه شهر، از جمله مسائل مهم مدیریت شهری به شمار می‌رود. برقراری ارتباط بین این نهادها و هماهنگ نمودن فعالیت‌های آنها در راستای اهداف و سیاست‌های توسعه پایدار شهری از عوامل دیگری است که در مدیریت شهری اهمیت بسزایی دارد. از مجموعه این مشخصاً به عنوان ساختار مدیریت شهری نام برده می‌شود. هماهنگی همه اقدامات و فعالیت‌های شهری مستلزم تعیین اهداف و سیاست‌هایی است که تمام ذینفعان شهر در انجام آن با هم توافق داشته باشند و همچنین جایگاه سازمانی آن را به عنوان هماهنگ کننده بپذیرند. این نظام مدیریت رابط بین شهرها و حکومت مرکزی انگاشته می‌شود.

رویکردهای جدید مدیریت شهری که با عنوان "مدیریت هدف دار" از آن یاد می‌شود، روندی پویا است که در آن اهداف تعیین و به عنوان وظایف مدیریت مد نظر قرار می‌گیرد. در این نظام تمام آنهایی که در اداره امور همه بخش‌های شهر مسئولیت دارند، برای ایجاد تغییرات اساسی در محیط پیش قدم می‌شوند و با روش‌هایی از پیش اندیشیده شده به حل مشکلات شهری می‌پردازند. مهمترین برنامه سازمان ملل متحد در زمینه مدیریت توسعه شهری «برنامه مدیریت شهری» را شامل می‌گردد که تحت نظر سازمان ملل و بانک جهانی تدوین و به اجرا درمی‌آید. این برنامه وظایف دهگانه مدیریت شهری را به شرح زیر بیان می‌کند: توجه به توسعه پایدار، مدیریت محیط زیست، کاهش فقر شهری، مدیریت حمل و نقل شهری، بهبود اقتصاد شهری مدیریت زمین شهری، مدیریت زیرساخت‌های شهری، مدیریت کالبد شهری، حمایت از ظرفیت‌های بالقوه محلی توسعه و تأمین منابع مالی شهرداری‌ها نظریه‌ها و راهکارهای جدید بر مدیریت جامع و تخصصی شهری تأکید می‌کند و رهبری این مدیریت جامع را به شهرداری‌ها محول می‌نماید. زیرا هماهنگی فعالیت‌ها و اقدامات شهری به دست شهرداری می‌تواند ارتباط بین شهروندان با سایر دستگاه‌های دولتی را برقرار سازد و موجبات توسعه موزون شهری را فراهم آورد (حاجیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۹).

جایگاه مدیریت شهری در نظام برنامه‌ریزی: سیستم مدیریت شهری بنابه تعریف و به لحاظ وظایف عملی خود موظف به برنامه‌ریزی توسعه و عمران شهری و اجرای برنامه‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های مربوطه است. انجام این وظایف تعیین‌کننده نوعی هویت برنامه‌ریزی اجرایی برای آن است. در واقع مدیریت شهری در قالب نظام برنامه‌ریزی اقتصادی، اجتماعی و قضایی حاکم بر کشور، اقدام به تهیه برنامه‌های توسعه شهری برای شهر می‌کند و سپس آن برنامه را در چارچوب نظام اداری - اجرایی حاکم، به پروژه‌های عملیاتی تبدیل کرده و به مرحله اجرا می‌رساند. براین اساس وظایف و جایگاه سازمانی و اجرایی مدیریت شهری را می‌توان به شرح زیر تعیین کرد:

تعیین نقش سیستم مدیریت شهری به مثابه یک برنامه‌ریز: این نقش را می‌توان در دو قالب روابط برون و درون سیستمی مطالعه کرد، در قالب اول، روابط مدیریت و برنامه‌ریزی شهری در ارتباط با نظام عمومی برنامه‌ریزی و سطوح بالاتر برنامه‌ریزی بررسی می‌شود. مهم‌ترین موضوع قابل

توجه در این سطوح، ضرورت تامین هماهنگی این سطوح با یکدیگر است. در قالب دوم، تهیه برنامه‌های جامع فیزیکی، اقتصادی، اجتماعی و مالی لازم برای توسعه کارآمد شهر به‌عنوان اصلی‌ترین وظیفه سیستم مورد توجه قرار می‌گیرد.

تبیین نقش اداری - اجرایی سیستم مدیریت شهری: مدیریت شهری به‌لحاظ اداری - اجرایی یک سازمان بسیار گسترده و مشتمل بر عناصر متعدد و متنوع لازم برای اداره امور یک شهر است. هرچند این عناصر طیف عملکردی گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما به‌رحال عناصر مرکزی و اصلی سازمان شهرداری است که در تمامی عملکردهای تدوین شده سیستم و به‌ویژه امور اداری و اجرایی دخیل است. درواقع شهرداری از یک سو، جزء عناصر مهم مدیریت سیاسی و اجتماعی شهر محسوب می‌گردد و از طرف دیگر مهمترین عنصر اجرایی سیستم مدیریت شهری است. براین اساس، می‌بایست ضرورتاً نگرش درون سازمانی مدیریت شهری به سازمانهای جانبی و فعالیتهای آنها تعمیم داده شود. و شهرداری نهادی مستقل و جدا از دیگر سازمانها که برای حفظ منافع درون سازمانی به تقابل با آنها برمی‌خیزد دیده نشود. مدیریت شهری باید بتواند پروژه‌های اجرایی از سوی هر سازمانی را به نفع شهروندان سوق دهد و بدین لحاظ بایست با مفاهیم کلی فنی و جاری تمامی دستگاههای خدماتی آشنایی حاصل کند. چنین دستگاه‌هایی نظیر آب و فاضلاب، برق و مخابرات و گاز... تماس متقابل کمتری دارند، و لذا مدیریت شهری می‌تواند هماهنگ‌کننده و جهت‌دهنده مناسبی برای این استفاده تلقی شود (داداش پور، ۱۳۸۱). به دنبال آن افزایش جمعیت در شهرها و با رشد فزاینده مشکلات و مسائل ناشی از شهرنشینی در ابعاد وسیع اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست محیطی، لزوم استفاده از بسترهای مدیریت شهری با رویکرد استراتژیک احساس می‌شود (Song et al, 2011).

برخی تحقیقات انجام شده در زمینه موضوع مورد نظر به شرح ذیل می‌باشد:

ناتوان و همکاران (۱۳۹۶)، پژوهشی با عنوان "بررسی وضعیت اعتماد شهروندان به مدیریت شهری و راهکارهای افزایش آن" انجام دادند. با توجه به ویژگی‌های جامعه آماری و شیوه نمونه‌گیری دو مرحله‌ای طبقاتی در دسترس، تعداد ۴۷۴ نفر به عنوان نمونه برگزیده شدند. در این تحقیق برای اندازه‌گیری متغیرهای تحت بررسی از پرسشنامه رحمانی استفاده شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳۷ محاسبه گردید. اطلاعات حاصل از پرسشنامه با استفاده از آزمونهایی نظیر آزمون t یک نمونه‌ای و ضریب همبستگی تحلیل و نتیجه اینکه میانگین اعتماد شهروندان به مدیریت شهری متوسط به پایین است. ابعاد اعتماد شهروندان به مدیریت شهری شامل اعتماد نهادی و اعتماد بین شخصی است که در این تحقیق میانگین آنها به ترتیب بالاتر و پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد. بین محل سکونت، وضعیت تحصیلی، وضعیت شغلی شهروندان با اعتماد رابطه وجود دارد. همچنین اعتماد در سه مولفه پایین‌تر از حد متوسط تعیین و در قسمت ارایه

راهکارها با استفاده از تکنیک دلفی نظرات ۱۷ نفر از خبرگان جمع آوری و مجموعاً ۵۶ راهکار جهت افزایش اعتماد شهروندان در حوزه‌هایی که اعتماد کم است، ارائه گردید.

رهنما و حجازی جوشقانی(۱۳۹۶)، پژوهشی با عنوان " برای سنجش این متغیرها در ابتدا، معناداری شاخص‌ها از طریق آزمون کای اسکوتر بررسی و مشخص شد که پاسخ‌ها با سطح معناداری ۳۳ درصد درمورد متغیرهای خیرخواهی، سهمیم کردن و اهمیت دیدگاه مشتریان معنادار نمی‌باشند. همچنین شاخص‌های تمایلات همکاری جویانه، پیش بینی‌پذیری، اعتبار و صداقت، صلاحیت، کیفیت مدیریت و صراحت به عنوان عوامل مؤثر بر جلب اعتماد سرمایه گذاران به شهرداری شناخته شدند.

امیری و همکاران(۱۳۹۵)، پژوهشی با عنوان " نقش اعتماد اجتماعی در پیشبرد اهداف مدیریت شهری به سوی توسعه پایدار" انجام دادند. این پژوهش با روش توصیفی - تحلیلی سعی در بررسی تأثیرات اعتماد اجتماعی در پیشبرد اهداف مدیریت شهری به سمت توسعه پایدار دارد. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر مشتمل بر مجموعه افراد (اعم از زن و مرد) ۱۸ ساله و بالاتر ساکن در شهر نورآباد است. با استفاده فرمول کوکران حجم نمونه ۳۶۰ نفر بدست آمد. و پس از تعیین حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، در بازه زمانی مهر و دی ماه سال ۱۳۹۳ پرسشنامه‌های مورد نظر تکمیل شد. در این پژوهش عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی نسبت به مدیریت شهری را به هشت شاخص تقسیم کرده که این هشت شاخص خود به زیر شاخص‌های متعددی برای بررسی نقش عامل اعتماد اجتماعی در پیشبرد اهداف توسعه پایدار شهری تقسیم شده است. نتایج بدست آمده با استفاده از روش همبستگی و رگرسیون چند متغیره حاکی از آنست که اندازه‌گیری اعتماد به عنوان یک متغیر توصیفی مهم در مبحث مدیریت شهری پایدار در میان شهروندان نورآباد نشان می‌دهد که اعتماد نهادی عامل مهمی در دستیابی مدیریت شهری به اهداف خود در آینده شهری پایدار خواهد بود. همچنین در بین متغیرهای مستقل متغیر پاسخگویی مدیریت شهری، اثر بخش عملکرد مدیریت شهری و همسویی اهداف مدیریت شهری مجموعاً تا ۰/۷۹۵ از واریانس متغیر وابسته پیشبرد اهداف مدیریت شهری پایدار را تبیین کنند.

جیسزک در مقاله‌ای با عنوان «ما انسان هستیم نه ملک مورد معامله» به بررسی نظری نقش اعتماد در روابط سازمانی پرداخته است. این تحقیق، بر اعتماد، به عنوان یک پیش شرط در ارتباطات گفتمانی با افراد متفاوت متمرکز شده است. از طریق رویکرد تئوری مبتنی بر این پژوهش، مفهوم اعتماد در راستای روابط عمومی - سازمانی به منظور اصلاح و پیشرفت تحقیقات در مورد تقویت گفتمان و اعتماد به جوامع مختلف، بیان می‌شود. یافته‌های تحقیق بر اساس مصاحبه‌های گسترده با ۳۳ متخصص ارتباطات LGBTQ، نشان می‌دهد که اعتماد یک پیش شرط در گفتگو است و تحت تاثیر صلاحیت‌های فرهنگی، سازگاری سازمانی، اعتبار و توانمندسازی ذینفعان قرار دارد (Ciszek,2019).



### ۳. روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش دارای ماهیتی توصیفی - تحلیلی است. گردآوری داده‌ها به کمک مطالعات اسنادی- کتابخانه‌ای و برداشت‌های میدانی از طریق ابزارهای مشاهده، تکمیل پرسشنامه انجام گرفته است. این پرسشنامه پس از تأیید و تعیین روایی و پایایی، توسط محقق در بین ساکنان منطقه یک شیراز توزیع شد. هدف این پژوهش سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (مطالعه موردی: منطقه یک شهر شیراز) می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، شهروندان منطقه یک شهر شیراز بوده‌اند که تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران (حافظ نیا، ۱۳۸۱، ۱۴۲) ۳۸۴ نفر محاسبه شد. روایی سؤالات پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان حوزه جغرافیا و برنامه ریزی شهری مورد تأیید قرار گرفت، پایایی آن نیز با آزمون آلفای کرونباخ ۰،۹۳ محاسبه شد (جدول شماره ۲). این پژوهش عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان منطقه یک شیراز را به شهرداری و شورای شهر را در سه بخش مجزا تفکیک کرده، در واقع بخش ابعاد ویژگی‌های اعتماد شونده را در ۱۴ گویه، ویژگی‌های اعتماد کننده را در ۳ گویه و ویژگی‌های ثابت محیط را در ۲ گویه تقسیم کرده است. همچنین ۳ سؤال پرسشنامه نیز در رابطه با میزان اعتماد کلی به شهردار، شورای شهر و کارمندان تخصیص یافته است (جدول شماره ۱). برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه از نرم افزار spss استفاده شده است. آزمون کولموگروف اسمیرنوف غیر نرمال بودن داده‌ها را نشان داد که در نهایت برای بررسی فرضیات پژوهش از آزمون ناپارامتریک Chi-Square و کروسکال والیس استفاده شده است.

جدول (۱) ابعاد و متغیرهای مورد استفاد در پژوهش

ردیف	ابعاد	گویه‌ها
۱	ویژگی‌های اعتماد شونده	۱- پاسخگویی در برابر شهروندان

۲- صداقت	کارکنان شهرداری و شورای شهر	
۳- وفای به عهد		
۴- درستکاری		
۵- رفتار توأم با احترام با شهروندان		
۶- توانایی انجام وظایف		
۷- همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه		
۸- تبعیت از استانداردهای اخلاقی		
۹- اطلاع رسانی جامع، دقیق و به موقع		
۱۰- شفافیت اطلاعات		
۱۱- رعایت عدالت از سوی کارکنان شهرداری		
۱۲- وجدان کاری کارکنان		
۱۳- شایستگی، دانش لازم برای انجام		
۱۴- اطلاع رسانی در مورد مسائل و مشکلات شهروندان		
۱۵- تجارب حاصله در برخورد مستقیم با شهرداری		
۱۶- سطح تحصیلات		
۱۷- ریسک پذیری شهروندان		
۱۸- اعتماد به مدیریت شهری در موضوع خدمات شهری	ویژگی های ثابت محیط	۳
۱۹- اعتماد به مدیریت شهری در موضوع نحوه هزینه کرد درآمدهای شهرداری		
۲۰- اعتماد به مدیریت شهری در موضوع حمل و نقل و ترافیک		
۲۱- شهردار		
۲۲- شورای شهر		
۲۳- کارکنان شهرداری		

منبع: مطالعات میدانی نگارندگان

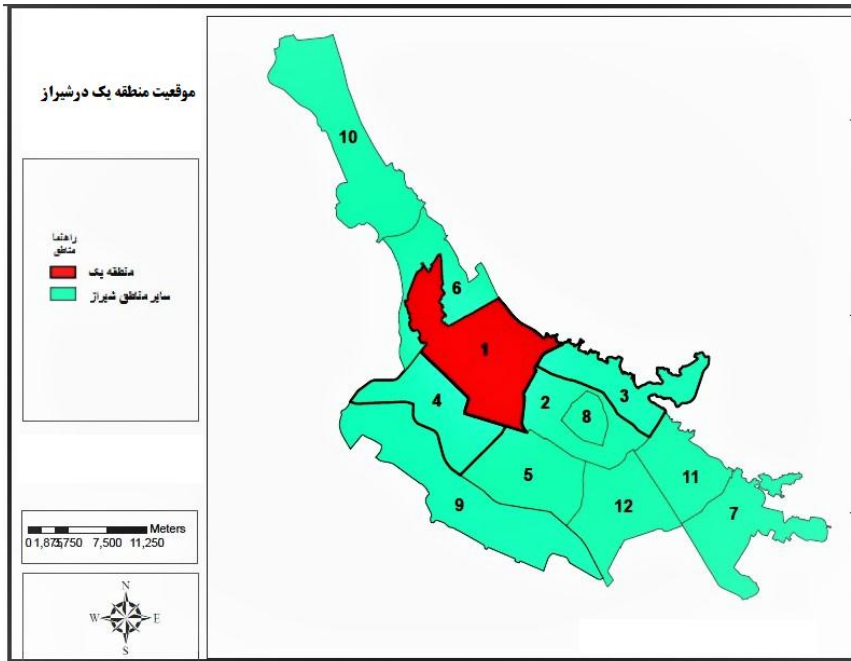
جدول (۲) مقدار آلفای کرونباخ ابعاد مورد استفاده در پژوهش

۰,۹۱	اعتماد شونده (شهرداری و شورای شهر)
۰,۹۲	اعتماد کننده (شهروندان)
۰,۹۰	محیط ثابت
۰,۹۳	کل

منبع: مطالعات میدانی نگارندگان

۴. محدودده مورد مطالعه

منطقه یک شهرداری شیراز، بخش عمده‌ای از شمال، مرکز و شمال غرب را دربرمی‌گیرد این منطقه از جنوب با منطقه ۴ از شرق با مناطق ۲،۳ و ۸ و از شمال غربی با منطقه ۶ هم‌جوار می‌باشد، مرزهای منطقه از جنوب به خیابان هنگ و بلوار پاسداران، چهارراه گاز و همت جنوبی از غرب به مرزهای جبل دراک تا فلکه احسان و محور معالی آباد از شرق به خیابان حر، خیابان سعدی بخشی از خیابان زند و خیابان انقلاب تا باسکول نادر و از شمال به محدوده خدماتی طرح تفصیلی ۷۴ محدود می‌گردد. مساحت کنونی منطقه ۳۰۸۵ هکتار می‌باشد که این مساحت جمعیت ۲۰۱۶۱۳ نفری (آمار سال ۹۰) نفر تعداد خانوار ساکن در منطقه نیز ۶۶۵۸۳ نفر می‌باشد. قابل ذکر است که برآورد جمعیت با نرخ ۱/۴۴۸ محاسبه شده است. استقرار باغات وسیع در منطقه، وجود ارتفاعات و چشم‌اندازهای زیبا در ارتفاعات هم‌جوار، جهت وزش باد غالب شمال غرب به جنوب شرق، عبور رودخانه خشک از منطقه، جهت شیب از غرب به شرق منطقه، سطح مناسب آب‌های زیرزمینی و کیفیت مناسب منابع آبی زیرزمینی، آب‌وهوای مناسب منطقه، وجود چشمه تاو قنوات در غرب منطقه. کمتر بودن میزان بعد خانوار نسبت به سایر مناطق پرتراکم شهری، متناسب بودن تراکم خالص و ناخالص جمعیتی منطقه، نقش عمده فعالیت در زمینه خدماتی و تجاری با شعاع عملکرد شهری، وجود مهم‌ترین کانون‌ها و مراکز مدیریتی، آموزش عالی، بهداشت درمانی، دفاعی، تأمین اجتماعی و ... در منطقه، استقرار فعالیت‌های با شعاع عملکرد شهری و حضور فعالیت‌های برتر در منطقه، دارا بودن کمترین نرخ بیکاری و بیشترین درصد شاغلین در بین شاغلین شهری شیراز، بالا بودن شاخص‌های اقتصادی - اجتماعی نسبت به سایر مناطق شهری، وجود محورهای تفریحی - خدماتی در منطقه (محور چمران، باغ ارم و ...)، وجود راسته‌های قوی تجاری در منطقه، بالا بودن نرخ مشارکت در منطقه. وجود محورهای اصلی و استخوان بندی شهر در منطقه (زند، قصر دشت، چمران، پاسداران و ...)، حضور فضاهای شهری قابل توجه در منطقه، بافت‌های مسکونی ارزشمند در منطقه، عبور مترو از منطقه، وجود سه پارک عمده و بزرگ شهر همچون پارک آزادی، بوستان ولیعصر، و پارک بلوار چمران در منطقه (با حدود ۱۷ ایستگاه(سایت شهرداری منطقه یک شیراز).



شکل (۱): موقعیت منطقه مورد مطالعه در شیراز

### ۵. یافته‌های تحقیق

به منظور پاسخگویی به سئوالات تحقیق از آزمونهای کای اسکوئر (Chi-Square) و کروسکال والیس استفاده شده است.

میزان اعتماد شهروندان منطقه یک شهر شیراز به شهرداری و شورای شهر چقدر است؟ نتایج بکارگیری آزمون نشان داد که شهروندان با ۲۸,۵۸ درصد اعتماد پایینی نسبت به شهردار دارند. میزان اعتماد به شورای شهر ۳۰,۷۰ درصد بود. و میزان اعتماد به کارکنان شهرداری با ۳۳,۲۲ در حد متوسطی قرار داشت (جدول ۳).

جدول (۳) میزان اعتماد شهروندان منطقه یک شیراز به مدیریت شهری

Test Chi-Square			
	میزان اعتماد به شهردار	میزان اعتماد به شورای شهر	میزان اعتماد به کارکنان شهرداری
Chi-Square	۲۸,۵۸ <sup>a</sup>	۳۰,۷۰ <sup>b</sup>	۳۳,۲۲ <sup>c</sup>
درجه آزادی (df)	۴	۳	۴
سطح معناداری (Sig)	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰

منبع: مطالعات میدانی نگارندگان

- ویژگی‌های اعتماد شونده (شهرداری و شوررای شهر)، ویژگی‌های اعتماد کننده (شهروندان) و ویژگی‌های ثابت محیط چقدر بر میزان اعتماد شهروندان منطقه یک شیراز اثر گذار می‌باشند؟  
 - برای پاسخگویی به این سؤال نیز از آزمون کای اسکوئر استفاده شده است. نتایج آزمون نشان داد که ویژگی‌های اعتماد شونده (شهرداری و شوررای شهر) با  $96,16\%$  درصد با  $sig=0,000$  و خطای کمتر از  $0,05$  با درجه آزادی ۴ بیشترین تأثیر را بر میزان اعتماد به مدیریت شهری داشته است. ویژگی‌های ثابت محیط با  $65,10\%$  درصد و با  $sig=0,000$  و خطای کمتر از  $0,05$  با درجه آزادی ۴ تأثیر متوسطی بر میزان اعتماد به مدیریت شهری داشته است. اما ویژگی‌های اعتماد کننده (شهروندان) با  $48,51\%$  درصد با  $sig=0,000$  و خطای کمتر از  $0,05$  با درجه آزادی ۴ کمترین تأثیر را بر میزان اعتماد به مدیریت شهری داشته است (جدول ۴)

جدول (۴) آزمون کای اسکوئر تأثیر عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان منطقه یک شهر شیراز به مدیریت

شهری

Test Chi-Square			
-	ویژگی‌های اعتماد شونده (شهرداری و شوررای شهر)	ویژگی‌های اعتماد کننده (شهروندان)	ویژگی‌های ثابت محیط
Chi-Square	96,16a	48,51a	65,10a
(df) درجه آزادی	4	4	4
(Sig) سطح معناداری	0,000	0,000	0,000

منبع: مطالعات میدانی نگارندگان

- عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان منطقه یک شهر شیراز به شهرداری و شوررای شهر کدامند؟ برای پاسخگویی به این سؤال پژوهش از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که تمامی متغیرهای مورد بررسی در تحقیق با  $sig=0,000$  و سطح اطمینان ۹۵ درصد تأثیر معناداری بر میزان اعتماد شهروندان بر مدیریت شهری (شهرداری و شوررای شهر) دارد (جدول ۵).

جدول (۵) مقایسه میانگین سطح تأثیر گذاری هر یک از عوامل مورد بررسی بر میزان اعتماد شهروندان منطقه یک شیراز به مدیریت شهری (شهرداری و شورای شهر)

ضریب معناداری	ضریب کروسکال والیس	میانگین رتبه	متغیرها	ابعاد
۰,۰۰۰	۱۱۹,۴۴	۶۸,۹۳	۱- پاسخگویی در برابر شهروندان	ویژگی‌های اعتماد شونده (شهرداری و شورای شهر
۰,۰۰۰	۱۳۲,۸۱	۶۹,۲۲	۲- صداقت	
۰,۰۰۰	۱۳۸,۰۳	۷۰,۲۲	۳- وفای به عهد	
۰,۰۰۰	۱۰۸,۶۹	۵۵,۳۱	۴- درستکاری	
۰,۰۰۰	۱۰۳,۱۵	۶۳,۲۴	۵- رفتار توأم با احترام با شهروندان	
۰,۰۰۰	۱۱۵,۷۹	۶۷,۹۶	۶- توانایی انجام وظایف	
۰,۰۰۰	۱۵۵,۷۵	۷۵,۶۳	۷- همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه	
۰,۰۰۰	۱۳۲,۶۵	۶۹,۲۲	۸- تبعیت از استانداردهای اخلاقی	
۰,۰۰۰	۱۳۳,۹۶	۶۹,۰۴	۹- اطلاع رسانی جامع، دقیق و به موقع	
۰,۰۰۰	۱۳۱,۸۹	۶۸,۰۱	۱۰- شفافیت اطلاعات	
۰,۰۰۰	۱۴۳,۲۴	۷۳,۶۴	۱۱- رعایت عدالت از سوی کارکنان شهرداری	ویژگی‌های اعتماد کننده (شهروندان)
۰,۰۰۰	۱۳۸,۶۳	۷۰,۲۲	۱۲- وجدان کاری کارکنان	
۰,۰۰۰	۱۴۸,۴۹	۷۵,۳۵	۱۳- شایستگی و دانش لازم برای انجام امور	
۰,۰۰۰	۱۱۵,۳۴	۶۷,۰۱	۱۴- اطلاع رسانی در مورد مسائل و مشکلات شهروندان	
۰,۰۰۰	۱۱۵,۳۸	۶۷,۰۴	۱۵- تجارب حاصله در برخورد مستقیم با شهرداری	ویژگی‌های ثابت محیط
۰,۰۰۰	۸۳,۲۴	۵۴,۳۶	۱۶- سطح تحصیلات	
۰,۰۰۰	۹۰,۶۷	۵۹,۷۵	۱۷- ریسک پذیری شهروندان	
۰,۰۰۰	۱۲۲,۴۸	۷۰,۰۱	۱۹- اعتماد به مدیریت شهری در موضوع نحوه هزینه کرد درآمدهای شهرداری	ویژگی‌های ثابت محیط
۰,۰۰۰	۱۲۸,۲۷	۷۲,۰۶	۲۰- اعتماد به مدیریت شهری در موضوع حمل و نقل و ترافیک	

منبع: مطالعات میدانی نگارندگان

## ۶. نتیجه گیری

شهرداری به عنوان یک نهاد اجتماعی زمانی می تواند 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 بی اعتمادی از دست می دهد و اعتبار اجتماعی حمایت اجتماعی و مقبولیت عمومی خود را از دست خواهد داد. در این تحقیق، به منظور ارزیابی میزان و عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در منطقه یک شهر شیراز، برای ۳۸۴ نفر از شهروندان منطقه یک شیراز سئوالاتی در ارتباط با موضوع مطرح گردید و برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل، از آزمون ناپارامتریک Chi-Square و کروسکال والیس استفاده شده است.

نتایج آزمون نشان داد که شهروندان با ۲۸,۵۸ درصد اعتماد پائینی نسبت به شهردار دارند. میزان اعتماد به شورای شهر ۳۰,۷۰ درصد بود. میزان اعتماد به کارکنان شهرداری با ۳۳,۲۲ در حد متوسطی قرار داشت. نتایج آزمون نشان داد که ویژگی های اعتماد شونده (شهرداری و شورای شهر) با ۹۶,۱۶ درصد با  $\text{sig}=0,000$  و خطای کمتر از ۰,۰۵ با درجه آزادی ۴ بیشترین تأثیر را بر میزان اعتماد به مدیریت شهری داشته است. ویژگی های ثابت محیط با ۶۵,۱۰ درصد و با  $\text{sig}=0,000$  و خطای کمتر از ۰,۰۵ با درجه آزادی ۴ تأثیر متوسطی بر میزان اعتماد به مدیریت شهری داشته است. اما ویژگی های اعتماد کننده (شهروندان) با ۴۸,۵۱ درصد با  $\text{sig}=0,000$  و خطای کمتر از ۰,۰۵ با درجه آزادی ۴ کمترین تأثیر را بر میزان اعتماد به مدیریت شهری داشته است. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که تمامی متغیرهای مورد بررسی در تحقیق با  $\text{sig}=0,000$  و سطح اطمینان ۹۵ درصد تأثیر معناداری بر میزان اعتماد شهروندان بر مدیریت شهری (شهرداری و شورای شهر) دارد.

بنابراین، می توان گفت که اعتماد شهروندان به مدیریت شهری اعم از شهردار، شورای شهر و کارکنان شهرداری زیر ۳۳ درصد است که به لحاظ نظری، از هم گسیختگی و ضعف ارتباط مؤثر بین مردم و نهادهای اجرایی را نشان می دهد. طبیعی است که در چنین شرایطی، انجام اموری که به مشارکت قوی مردم نیاز دارد با مشکل اساسی روبرو خواهد شد. در بین عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نیز، ویژگی های اعتماد شونده (شهرداری و شورای شهر) نقش مهمتری داشته که در این میان عواملی مانند همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه، شایستگی و دانش لازم برای انجام امور، رعایت عدالت از سوی کارکنان شهرداری به ترتیب بالاترین رتبه را داشته و از دید شهروندان دارای اهمیت زیادی در اعتماد به مدیریت شهری بودند.

نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق محمدی و زنگنه که در مورد شهر نیشابور انجام شده بود و نیز با نتیجه تحقیقات میدانی ناتوان و همکاران همسویی نشان می دهد.

## ۷.پیشنهادات

- در جهت افزایش اعتماد شهروندان به مدیریت شهری می‌بایست مدیران شهری در برنامه‌ریزیهای شهری، خدمات رسانی به موقع به محلات مختلف شهر، عدم تبعیض بین شهروندان را مد نظر قرار دهند.
- تغییر نحوه مدیریت شهر و سهم نمودن شهروندان در برنامه ریزی و مدیریت شهر: مدیران شهری باید بر آن باشند تا برنامه ریزی های شهر را با مشارکت مردم و با خواست و نیاز خود شهروندان انجام دهند و به جای حکمرانی بر مردم، حکمروایی شهری و شهروند مداری را سرلوحه کار خویش قرار دهند.
- توسعه و گسترش راه های ارتباطی میان مردم و مدیریت شهری، تسهیل برقراری ارتباطات مردمی و افزایش روحیه انتقادپذیری به منظور ارتقای فرآیند پاسخگویی مدیریت شهری در تعامل با شهروندان.
- مدیران شهری و شهرداران بر نحوه رهبری و هدایت از طریق رعایت اصول مدیریت بر مبنای اعتماد در شهرداریهای تابعه خود توجه و تمرکز نمایند و سپس با ایجاد تمهیدات و بستری مناسب، زمینه ساز ارتقای اعتماد شهروندان به مدیریت شهری گردند.



## منابع

۱. احمدی، علی اکبر، عسگری ده آبادی، حمیدرضا، (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری در میان مشتریان (مورد مطالعه: شرکت های مسافربری فعال در پایانه های شهر تهران)، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۲۳، صفحات ۱۱-۲۰.
۲. امامی، مصطفی، جمالی، الهام، اصفهانی، محمد جواد، (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و خلاقیت سازمانی، فصل نامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره سوم، شماره ۳، صفحات ۲۵-۴۴.
۳. امیری، محمدرضا، ملکی، سعید، مرادی منفرد، سمیرا، جوکار، سجاد، (۱۳۹۵)، نقش اعتماد اجتماعی در پیشبرد اهداف مدیریت شهری به سوی توسعه پایدار، نشریه جغرافیا و مطالعات محیطی، دوره ۵، شماره ۱۸، صفحات ۸۹-۱۰۲.
۴. حاجیان، ابراهیم، رضائی، علی اکبر، فلاح زاده، میرزا عبدالرسول، (۱۳۹۱)، اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن، فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی، دوره اول شماره ۲، صفحات ۵۵-۹۰.
۵. حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۱) مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی هفتم، تهران، چاپ سمت انتشارات
۶. داداش پور، هاشم، (۱۳۸۱)، مدیریت شهری؛ اهداف و راهبردها، ماهنامه تدبیر- سال سیزدهم- شماره ۱۲۰
۷. رضویان، محمدتقی (۱۳۸۱)، مدیریت عمران شهری، تهران: انتشارات پیوند نو.
۸. رهنما، محمد رحیم، حجازی جوشقانی، محسن، (۱۳۹۶)، تأثیر اعتماد به شهرداری بر تمایل به سرمایه گذاری بخش خصوصی در پروژه های مشارکتی شهرداری مشهد، مجله جغرافیا و توسعه ناحیه ای، سال پانزدهم، شماره اول، صفحات ۱-۲۴.
۹. زاهدی، شمس السادات، خانباشی، محمد، رضایی، الهام، (۱۳۹۰)، افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخگویی. پژوهش نامه مدیریت اجرایی، دوره ۳، شماره ۵، صفحات ۶۹-۹۴.
۱۰. زاهدی فر، محمدحسین، (۱۳۷۳)، تحلیل نظام تصمیم گیری در شهر تهران، بررسی امکان پذیری تمرکزگرایی در تصمیم گیری، پایان نامه کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری و منطقه ای، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم انسانی.
۱۱. سایت شهرداری شیراز.
۱۲. شایگان، فریبا، امین صارمی، نوذر، عباسی، زینب، (۱۳۹۴)، سرمایه اجتماعی و احساس امنیت (مورد مطالعه: دانش آموزان دبیرستانی منطقه ۴ تهران)، فصلنامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره ۲۳، صفحات ۹۲-۱۲۲.

۱۳. عبدی جعفری، حسن، طالقانی، غلامرضا، تنعمی، محمد مهدی، عابدی جعفری، عابد، (۱۳۸۹)،  
سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (مطالعه موردی شهر تهران)، نشریه  
علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال هشتم، شماره ۲۴، صفحات ۴۴-۵۲.
۱۴. فلاح زاده ابرقوئی، میرزا عبدالرسول، زارع رئیس آبادی، منیره، حاجیانی، ابراهیم، (۱۳۹۲)،  
سنجش میزان اعتماد اجتماعی شهروندان به مدیریت شهری تهران با استفاده از روش تاپسیس فازی،  
**فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری**، شماره ۵، صفحات ۹۰-۱۰۱.
۱۵. لطیفی، فریبا، مومن کاشانی، نوشین، (۱۳۸۹)، اعتماد الکترونیکی: بررسی نقش تجربه خرید  
اینترنتی و دانش مشتری نسبت به کاربری اطلاعات و مکانیزم های ایجاد امنیت، فصلنامه  
**پژوهشنامه بازرگانی**، شماره ۵۵، صفحات ۲۳۵-۲۶۷.
۱۶. محمدی، جمال، زنگنه، مهدی، (۱۳۹۰)، 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، صفحات ۱۵۵-۱۷۰.
۱۷. مولوی، زینب، حسینی ابو علی، معصومه، جعفری، سید محمد باقر، (۱۳۹۶)، ارتقای اعتماد  
عمومی شهروندان: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی، **مدیریت سرمایه  
اجتماعی**، دوره ۴، شماره ۴، صفحات ۵۷۱-۵۹۴.
۱۸. ناتوان، سودابه، خیاط مقدم، سعید، رضایی فر، حمید، (۱۳۹۶)، **بررسی وضعیت اعتماد  
شهروندان به مدیریت شهری و راهکارهای افزایش آن**، دومین کنفرانس بین المللی نقد و  
واکاوی مدیریت در هزاره سوم.

19. Alaaraj, H., & Hassan, S. 2016. Does good governance mediate relationship between e-government and public trust in Lebanon?. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 500-509.
20. Bao, G.M., Yang, Z.R., Xie, Z.S. and Zhou, M.J. (2004). The Dilemma of Trust and Commitment in the Construction of Innovative Team in Chinese Private Enterprises. *International Engineering Management Conference, Proceedings. IEEE International*, 18-21, 412 - 416 Vol
21. Beir, j. (1995), "Managing Creatives" *Vital Speeches of the Day*, 6, pp.501-506.
22. Hanitzsch, T., & Berganza, R. (2014). Explaining Journalists' trust in public institutions across 20 Countries: Media freedom, corruption, and ownership matter most. *Journal of Communication*, 62(5), 794-814.
23. Ciszek, E., 2019. "We are people, not transactions": Trust as a precursor to dialogue with LGBTQ publics, *Public Relations Review*, In press, corrected proof, Available online 11 April 2019, Article 101759: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.02.003>.
24. Hau, L. & Ngo, L., 2012, 'Relationship marketing in Vietnam: An empirical study', *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* 24(2), 222-235.
25. Hong, I.B., & Cho, H. (2012). The impact of consumer trust on attitudinal seller loyalty and purchase intentions in B2C e-marketplaces: Intermediary trust vs. trust. *International Journal of Information Management*, 31, 469-479.

26. Ichniowski ,Casey; Kathryn Shaw and Giovanna Prennushi, (1997), The Effects of Human Resource Management Practices on Productivity: A Study of Steel Finishing Lines, *American Economic Review*, **87**, (3), 291-313.
27. Lee, H. J.(2004). The role of competence-based trust and organizational identification in continuous improvement. *Journal of Management Psychology*, 19(6), 623-639.
28. Master, Z., & Resnik, D. B. (2013). Hype and public trust in science. *Sci Eng Ethics*, 19(2), 321–335.
29. Newton, K. (2004). ”Social Trust: individual and cross national approaches”. *Portuguese Journal of Social Science*, Vol.3 No. 1.
30. Smith, P.A. and Birney, L.L.(2005). The organizational trust of elementary schools and dimensions of student bullying. *International Journal of Educational Management*, (6), 469-685.
31. Song, G., Zhou, L., & Zhang, L. (2011). Institutional design for strategic environmental assessment on urban economic and social development planning in China. *Environmental Impact Assessment Review* 31 (6):5582-82.