

فصلنامه مطالعات قرآنی و فلسفی / دوره اول شماره ۴، رتبان ۱۳۹۱: ۵۵-۹۰

اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن

ابراهیم حاجیانی^۱، علی اکبر رضائی^۲، میرزا عبدالرسول فلاح زاده^۳

(تاریخ دریافت: ۹۰/۱۱/۲۰ تاریخ پذیرش: ۹۱/۴/۱۹)

چکیده

بسیاری از پژوهشگران و صاحب نظران اجتماعی بر اهمیت اعتماد در جامعه تأکید نموده اند؛ مدیریت شهری و به معنای خاص شهرداری به عنوان یکی از بزرگترین سازمان های اجتماعی هنگامی می تواند از کارایی و بهره وری 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 می شود اعتماد شهروندان تهرانی به حوزه مدیریت شهری (مدیران و کارکنان شهرداری و عملکرد شهرداری تهران) است. جمعیت آماری تحقیق شامل شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن در شهر تهران است. حجم نمونه آماری ۴۰۰ نفر است که با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای متناسب با حجم انتخاب شده اند. نتایج تحقیق نشان می دهد که بطور کلی میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران در سطح پایینی است. نتایج همچنین نشان داد که پاسخگو بودن، وحدت هنجاری و وجود شفافیت سازمانی در شهرداری از مهم ترین عوامل تغییر مثبت و ارتقای سطح اعتماد شهروندان تهرانی به مدیریت شهری تهران است.

کلمات کلیدی: اعتماد، شهروندان، مدیریت شهری، کلان شهر، پاسخ گویی، اثربخشی عملکرد، همسویی اهداف با نیازها.

^۱. دانشیار دانشگاه، مدیر گروه پژوهش های فرهنگی مرکز تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام

ehajiani@yahoo.com

^۲. استادیار دانشگاه، استاد مشاور و رئیس مرکز پژوهش، سنجش و اسناد نهاد ریاست جمهوری

^۳. کارشناس ارشد مدیریت شهری واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی

مقدمه

امروزه گسترش ارتباطات در سطح جامعه جهانی توانسته است فواصل زمانی و مکانی را تا حد زیادی از بین ببرد و برقراری ارتباط متقابل را برای افراد، گروه‌ها و سازمان‌های مختلف ممکن سازد. بنابراین به دلیل وجود برخی از مؤلفه‌ها، نظیر ناشناختگی و پیش‌بینی‌ناپذیری کنش‌های انسانی، لزوم وجود اعتماد و بررسی ریشه‌ها و عوامل بسترساز در پیدایش فرهنگ اعتماد در جامعه بیش از پیش احساس می‌شود. در رویکردهای جدید جامعه‌شناختی، متغیرهای نرم به جای متغیرهای سخت و مبتنی بر سود و زیان، عقلانیت و معادله قرار گرفته‌اند، چنان‌که از اجتماعات امروزی به عنوان اجتماعات اخلاقی نام می‌برند. سه مؤلفه اساسی برای اجتماع اخلاقی وجود دارد: مؤلفه اول اعتماد، مؤلفه دوم وفاداری و مؤلفه سوم عبارت است از اتحاد و اتفاق نظر؛ هر سه این مؤلفه‌ها جنبه‌ای عاطفی، احساسی و ارزشی دارند و واجد بار عقلانی، مبتنی بر سود و زیان و مبادله‌ای نیستند (زتومکا، ۱۳۸۴: ۵). اعتماد از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی در میان افراد، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی است و با تسهیل تعاملات اجتماعی و کنش‌های متقابل بین افراد و گروه‌های اجتماعی، نقش مهمی را در ایجاد نظم و همبستگی اجتماعی و نیز حفظ آنها بر عهده دارد. اعتماد از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز همکاری میان افراد است (زتومکا، ۱۳۸۴: ۶).

جامعه ما در حال گذار از جوامع مبتنی بر تقدیر و سرنوشت به سوی جوامع مبتنی بر عاملین انسانی است و به منظور رویارویی فعال و ساختمند با آینده نیازمند به اعتماد است (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۳). با توجه به شرایط تحولات فرهنگی و اجتماعی جامعه ایران به عنوان جامعه‌ای در حال گذار و با عنایت به اهمیت اعتماد اجتماعی در تعاملات اجتماعی شهروندان در چند سال اخیر، موضوع بررسی اعتماد به افراد، اقشار و سازمان‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. این از آن روست که یافته‌های آماری مربوط به اعتماد اجتماعی و ارزیابی‌های مردم از ارزش‌ها و هنجارهای حاکم در جامعه ما را تا

حدودی در شناخت این موضوع به عنوان یک دارایی جمعی آگاه می‌سازد (شارع پور، ۱۳۸۰، ۴۴-۴۸).

از آنجا که نظم نوین اجتماعی، روابط اجتماعی را به ورای قلمرو خویشاوندی و خانوادگی و به عبارتی دیگر به سوی نهادها و سازمان‌ها جهت‌گیری و هدف‌گیری می‌کند، فقدان یا کاهش اعتماد نهادی به عنوان شالوده روابط بین شهروندان با سازمان‌ها و نهادها، موجب ناکارآمدی این گونه سازمان‌ها از یکسو و عدم تأمین انتظارات و تمایلات نیازی شهروندان از دیگر سو می‌شود. در این میان رابطه شهروند (به مثابه یک خرده نظام شخصیت) با مدیریت شهری در معنای عام و شهرداری در معنای خاص (به مثابه یک خرده نظام اجتماعی)، رابطه‌ای مبادله‌ای است؛ برای حفظ سلامت، استمرار و اثربخشی این مبادله هنجارها و به رویه‌هایی نیاز است که شالوده آنها را روابط مبتنی بر اعتماد نهادی شکل می‌دهد. لذا برای تنظیم روابط شهروندان با نهادها و سازمان‌های متولی مدیریت شهری به‌ویژه شهرداری به اعتماد نهادی نیازمندیم تا بتوان کنش‌ها، رفتارها و مناسبات بین شهروندان با این گونه سازمان‌ها را پیش‌بینی‌پذیر، الگومند و قاعده‌مند ساخت. از سوی دیگر با عنایت به تغییر و تحولات صورت گرفته در ساختار مدیریتی شهرداری و نیز گستره عملکرد و اقدامات شهرداری تهران در چند سال اخیر، موضوع بررسی اعتماد به عملکرد شهرداری از اهمیت بسیاری برخوردار است تا فعالیت‌ها، خدمات و عملکرد این سازمان را از حیث میزان اعتماد شهروندان تهرانی مطالعه کند. به نظر می‌رسد هزینه‌های تعاملات اجتماعی و اقتصادی در گروه‌ها و سازمان‌هایی که اعتماد اجتماعی بهینه‌ای ندارند، بالاست. همچنین این امر اهمیت کارکرد و عملکرد شهرداری را در ارتباط با تعامل شهروندان عیان می‌سازد.

باید اذعان داشت که شرایط امروزی کلان شهر تهران یعنی گسترش بی‌رویه شهرنشینی، ایجاد عرصه‌های جدید اشتغال و تکنولوژی، تغییرات جمعیتی شدید، دگرگونی ساختار طبقاتی و نیز تغییرات اقتصادی-اجتماعی وسیع، معضلات اجتماعی ناشی از ترافیک و آلودگی هوا و افزایش فزاینده تعامل با افرادی خارج از محورهای

خویشاوندی و نظایر آن نیاز به گسترش اعتماد اجتماعی را در همه سطوح و ابعاد زندگی شهری جدی تر ساخته است و از سوی دیگر فقدان پیوندهای سنتی و ایجاد پیوندهای اجتماعی جدید، کاهش اعتماد اجتماعی را به دنبال داشته است. از آنجا که نظم نوین اجتماعی روابط اجتماعی را به ورای قلمرو خویشاوندی و خانوادگی سوق می‌دهد، به عبارتی دیگر به سوی نهادها و سازمان‌ها جهت‌گیری و هدف‌گیری می‌کند، فقدان یا کاهش اعتماد نهادی به عنوان شالوده روابط بین شهروندان با سازمان‌ها و نهادهای متولی مدیریت شهری، موجب ناکارآمدی این‌گونه سازمان‌ها از یکسو و تامین نشدن انتظارات و تمایلات نیازی شهروندان از دیگر سو می‌شود. بنابراین مدیریت شهری تهران برای اعمال مدیریتی کارا تر و منسجم‌تر نیازمند فضای اعتماد و پیوندهای قوی بین شهروندان و شهرداری می‌باشد و برای همین منظور آگاهی از میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران اجتناب‌ناپذیر است.

بررسی‌های به عمل آمده در زمینه پژوهش‌های اعتماد حاکی از آن است که قریب به اتفاق این تحقیقات با محوریت عوامل تأثیرگذار بر اعتماد انجام شده است، بنابراین در این مقاله بر خلاف پژوهش‌های مذکور درصدد سنجش و تعیین میزان اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری نیز برآمده‌ایم. در واقع این مقاله به دنبال پاسخ به این سؤال است که اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران به چه میزان است؟ همچنین میزان پاسخگویی، میزان اثربخشی عملکرد و میزان همسویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان چقدر است؟ امید است نتایج این تحقیق در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری مدیران و جهت‌دهی به فعالیت‌های شهرداری در مسیر رفع نیازها، تعاملات و نیز نحوه رفتار و اقدامات کارکنان و سطوح مدیریتی شهرداری نقش بسزایی ایفا نماید.

مدیریت شهری: ساختار، وظایف و جایگاه آن

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 عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و ذریبط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر مربوطه (رضویان، ۱۳۸۱). منظور از مدیریت شهری در این مقاله نظامی است متشکل از متولیان اداره امور شهر که در رأس آنها شهرداری تهران قرار دارد که فعالیت‌های شهر را سازمان می‌دهد و به منظور انجام بهینه وظایف بر آنها نظارت 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 مشخصات به عنوان ساختار مدیریت شهری نام برده می‌شود (جوادی، ۱۳۸۲: ۱۷-۱۶).

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 هماهنگ‌کننده بپذیرند. این نظام مدیریت رابط بین شهرها و حکومت مرکزی انگاشته می‌شود (شبکه ملی شهر سالم، ۲۰۰۰)

رویکردهای جدید مدیریت شهری که با عنوان «مدیریت هدف‌دار» 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 پیش‌قدم می‌شوند و با روش‌هایی از پیش اندیشیده شده به حل مشکلات شهری می‌پردازند (پیرسون، ۱۹۷۴: ۱۷۴). 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 (مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهری وزارت کشور، ۱۳۷۹: ۶۴-۵۶).

نظریه‌ها و راهکارهای جدید بر مدیریت جامع و تخصصی شهری تأکید می‌کند و رهبری این مدیریت جامع را به شهرداری‌ها محول می‌نماید (انجمن بین المللی مدیریت شهر، ۱۹۹۸). 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 (شفیعی، ۱۳۷۹: ۳۷). در واقع حکومت‌های محلی شهری نهادی مستقل به حساب می‌آیند و واسطه بین شهروندان و حکومت مرکزی هستند، از این رو لازم است از توانایی‌ها و اختیارات وسیعی برخوردار گردند. جایگاه ضعیف شهرداری در ساختار مدیریت شهری، سبب می‌شود حکومت مرکزی در اقدامات این نهاد دخالت کند و مشکلاتی را در اداره امور شهر به وجود می‌آورد و تأمین حقوق شهروندی و مشارکت شهروندان را با مشکل روبه‌رو می‌سازد (ساندرس، ۱۹۷۴: ۳۰-۲۳).

مدیریت محلی شهری زمانی مؤثر واقع می‌شود که ضمن دریافت حمایت‌های دولت مرکزی و رعایت اصل وحدت، بر تنوع محلی استوار باشد. در این گونه مدیریت هیچ‌گاه پراکندگی و گسست میان سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با توسعه شهری با سازمان‌های دولت مرکزی وجود ندارد. در واقع رهبران محلی با قدرتی برخاسته از اراده شهروندان به درون نظام مرکزی نفوذ می‌نمایند و هماهنگی فعالیت‌ها و اقدامات سازمان‌های درگیر با توسعه شهری را فراهم می‌کنند (شفیعی، ۱۳۷۹: ۳۷). جدول شماره ۱ جایگاه شهرداری را در چند شهر دنیا نشان می‌دهد:

جدول شماره ۱: جایگاه شهرداری در چند شهر دنیا در اواخر دهه ۱۹۹۰

ردیف	کشور	شهر	جایگاه شهرداری
۱	فرانسه	پاریس	شهردار پاریس به عنوان رئیس اجرایی شهرداری، نظارت بر عملکرد سایر دستگاه های دولتی را که در زمینه برنامه ریزی و توسعه منطقه شهر، فعالیت می کنند، بر عهده دارد. بنابراین شهرداری پاریس در عین وابستگی نسبی به دولت، از اختیارات گسترده ای برخوردار است.
۲	اتریش	وین	شهرداری وین در انجام امور داخلی شهر، خودمختاری و استقلال دارد. همچنین نظارت دقیق بر انجام فعالیت ها و وظایف سایر دستگاه های دولتی مرتبط با توسعه شهر را نیز بر عهده دارد.
۳	هلند	آمستردام	شهرداری آمستردام با استقلال نسبی و با نظارت مستقیم و غیرمستقیم دولت مرکزی فعالیت می کند. مقامات محلی حق دارند کلیه اقدامات و قوانین قضایی را که به نظر آنان برای مصلحت شهرداری ضروری است به اجرا در آورند. البته توان تصمیم گیری مقامات محلی محدود است.
۴	ژاپن	توکیو	شهر توکیو حکومت کلان شهری دارد که به صورت مستقل عمل می کند.
۵	ترکیه	استانبول	شهردار استانبول نماینده حکومت کلان شهر و هماهنگ کننده فعالیت های شهرداری های مناطق است. البته دخالت های متعددی از طرف دولت مرکزی و بدون هماهنگی با دولت محلی اعمال می شود.
۶	مالزی	کوالالامپور	در مالزی، دولت محلی به عنوان سومین رده از سیستم مدیریت دولت به شمار می آید.
۷	مصر	قاهره	وابستگی شدیدی از طرف شهرداری به دولت مرکزی وجود دارد. فعالیت ها و اقدامات دستگاه های دولتی، به دلیل فقدان برنامه ریزی یکپارچه، ناهماهنگ انجام می گیرد.

اقتباس از: (مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهری وزارت کشور، ۱۳۷۹: ۶۴-۵۶)

توسعه پایدار شهری مستلزم مشارکت تنگاتنگ میان مردم، شوراهای شهر، مجالس قانون گذاری و دولت است. این مشارکت تنها از طریق توزیع واقعی قدرت در

جامعه و تعریف روشنی از وظایف و جایگاه حقوقی و قانونی ارکان یادشده حاصل می‌گردد (پیرمؤذن، ۱۳۸۱: ۳۹). برای ایجاد مدیریت هماهنگ و سیستماتیک شهری، باید جایگاه شورا به عنوان رهبر و مرجع اصلی هماهنگ‌کننده به رسمیت شناخته شود، البته در این میان نقش شهرداری‌ها نیز به موازات شوراهای انکارناپذیر است. وجود شکاف و ناهماهنگی در برنامه‌ریزی‌ها و فعالیت‌های شهری، ایجاد مدیریت سیستماتیک را مشکل می‌سازد (مرادی، ۱۳۸۱: ۴۶).

بعد از انقلاب اسلامی و در طول ۲۰ سال اول آن، تغییراتی اساسی در قانون شوراهای ایجاد می‌شود و یکی پس از دیگری به تضعیف نقش آنها منجر می‌گردد. در نتیجه این تغییرات شورای شهر عمدتاً به صورت نهادی با وظایف فرهنگی و اجتماعی درمی‌آید و در حوزه مدیریت شهری فقط محدوده شهرداری را بر می‌گیرد؛ همین اختیارات نیز با مداخلات برخی از مسئولان وزارت کشور و مسکن و شهرسازی غیر مؤثر است. در واقع در قانون فعلی شوراهای، چهار مسئولیت و وظیفه اصلی بر عهده شوراهای است: مطالعه و شناسایی کمبودها و مشکلات گوناگون محلی، انتخاب شهردار، برنامه‌ریزی و وضع عوارض شهرداری و تصویب طرح‌های پیشنهادی شهرداری و نظارت بر حسن اجرای آنها (پیرمؤذن، ۱۳۸۱: ۴۰-۳۹).

وظایف دوم، سوم و چهارم صرفاً مربوط به امور شهرداری است. وظیفه اول نیازسنجی کلیه امور شهری را شامل می‌گردد که آن را نیز وزارت کشور کنترل می‌کند، در حالی که طبق نظریات جدید مدیریت شهری باید برعکس آن انجام گیرد. همچنین محدوده تحت کنترل شهرداری باید شهر و منطقه آن را شامل شود در صورتی که محدوده تحت کنترل شهرداری تهران ۲۲ منطقه داخل شهر تهران است. در واقع شهرداری به عنوان مهم‌ترین عنصر اجرای برنامه‌ها، در فرآیند تصمیم‌گیری دخالت داده نمی‌شود و همین مسأله زمینه‌ساز عدم اجرای برنامه‌ها و اختلاف بین شهرداری و سایر دستگاه‌ها می‌شود. به عبارت دیگر شهرداری که اجراکننده برنامه‌های توسعه شهری

است، هیچگونه ابزار، حمایت قانونی و همچنین امکانات لازم برای اجرای وظایف خود را ندارد (مزینانی، ۱۳۸۱: ۸۹).

اعتماد: اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد^۱ اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت یک گفته^۲ توصیف می‌شود. بر اساس فرهنگ وبستر اعتماد تکیه مطمئن بر افراد و اشیاء و وابستگی مطمئن بر ویژگی، توانایی، قدرت و درستی فردی یا شیئی است. در فرهنگ فارسی معین اعتماد به معنی «تکیه کردن بر، واگذاشتن کاری به دیگری، سپردن چیزی به کسی و در معنی اسمی به معنی وثوق و اطمینان» تعریف گردیده است.

اعتماد کلیدی اصلی برای روابط بین شخصی یا بین فردی در زمینه‌های مختلف است. اعتماد دانش یا عقیده‌ای است که اعتمادشونده انگیزه یا محرکی دارد برای انجام دادن عملی که متعهد به انجام آن است (لوی، ۱۹۹۹). روتر^۱ اعتماد را به انتظارات کلی که می‌توانیم به گفتار، وعده‌ها، عبارتهای شفاهی و کتبی دیگران تکیه کنیم، تعریف می‌نماید (روتر، ۱۹۸۰).

اعتماد انتظار مثبتی^۲ است که دیگران در برابر آن فرصت طلبانه^۳ عمل نمی‌کنند (روسو و همکاران، ۱۹۹۸). مهم‌ترین عناصری که در این تعریف به چشم می‌خورد آشنایی و ریسک است. عبارت انتظار مثبت در این تعریف، آشنایی و شناخت نسبت به طرف مقابل را یادآوری می‌کند. اعتماد یک فرآیند وابسته به تاریخ است و مبتنی بر نمونه‌های مربوط، ولی محدود، تجارب ما است (روتر، ۱۹۸۰). واژه فرصت‌طلبی نیز منوط به هرگونه آسیب‌پذیری در یک رابطه توأم با اعتماد است (ریمپل، ۱۹۸۵).

در مدیریت و رهبری، مسئله اعتماد و یا فقدان اعتماد اهمیت بسزایی دارد و از این رو موضوع تحقیقات متعددی قرار گرفته است. مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان است و به کارگیری

^۱. Rotter

^۲. Positive expectation

^۳. Opportunistically

سازوکارهای آن می‌تواند در راه کسب اثربخشی فردی و سازمانی مؤثر واقع شود. مدیریت بر مبنای اعتماد، تکنیکی است که تمامی افراد در روابط خود به کار می‌گیرند، اما تاکنون بدان به عنوان تکنیک رفتاری که می‌شود آن را آموزش داد و در جایگاه‌های مختلف از آن بهره‌گرفت نگریسته نشده است (احمدی، ۱۳۸۱).

اعتماد را می‌توان به اعتماد به فرد، اعتماد به گروه و اعتماد به سازمان تقسیم‌بندی نمود. این سه دسته اعتماد با یکدیگر رابطه تنگاتنگی دارند. اعتماد ما به یک سازمان می‌تواند از اعتماد ما به فرد یا افراد شاغل در آن سازمان شکل بگیرد و همچنین اعتماد ما به یک فرد می‌تواند به دلیل اعتماد ما به سازمانی باشد که آن شخص در آن کار می‌کند. 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.

زتومکا^۱ که از جامعه‌شناسان معاصر است معتقد است که توجه به اعتماد اجتماعی ایده جدیدی نیست، بلکه یک جریان فکری چندین قرنی است. به نظر وی برخورداری جامعه جدید از ویژگی‌های منحصر به فردی چون آمیزه‌گرایی، شدت وابستگی متقابل، گستردگی و تنوع جوامع، تزايد نقش‌ها و تمایز اجتماعی، بسط نظام انتخاب، پیچیدگی نهادها و افزایش ابهام، ناشناختگی و تقویت گمنامی و غریبه بودن نسبت به محیط اجتماعی، توجه به اعتماد اجتماعی و نقش آن در حیات اجتماعی را به واقعیت جدی تبدیل نموده است (غفاری، ۱۳۸۳: ۹). علاوه بر این به نظر زتومکا در حوزه علوم اجتماعی شاهد رشد نوعی جهت‌گیری فرهنگ‌گرایانه هستیم که در خود نوعی چرخش از مفاهیم سخت به مفاهیم نرم را دارد. به گونه‌ای که در طی دو دهه گذشته شاهد موج جدیدی از مباحث مربوط به اعتماد در جامعه‌شناسی هستیم. وی دلایل توجه به مفهوم اعتماد در جامعه‌شناسی و مباحث مربوط به فرهنگ را چنین مطرح می‌نماید:

^۱. Sztompka

- ۱- اعتماد بُعد مهمی از فرهنگ مدنی است.
- ۲- اعتماد بُعد مهمی از جامعه مدنی است که پیوند نزدیکی با اجتماع شهروندان و تعهد و وفاداری آنها به اقتدار سیاسی دارد.
- ۳- اعتماد شاخص مسلم سرمایه اجتماعی و فرهنگی است.
- ۴- اعتماد با ارزش‌های فرامادی پیوند دارد به گونه‌ای که کیفیت زندگی پیوستگی مستحکمی با اعتماد تعمیم یافته دارد.
- ۵- اعتماد یکی از عناصر صلاحیت و کفایت تمدنی است؛ در واقع اعتماد پیش‌نیازی برای مشارکت سیاسی، اقدامات کارفرمایانه و آمادگی برای کسب فناوری جدید است (غفاری، ۱۳۸۳: ۱۰).

صرف‌نظر از تفاوت‌های صوری در تعاریف مرتبط با اعتماد، چندین محور اساسی وجود دارد که هسته اصلی همه مفاهیم مرتبط با اعتماد را به هم پیوند می‌زند و شالوده اعتماد را تشکیل می‌دهند: اعتماد ناخودآگاه است، اعتماد بیرونی است، اعتماد وابسته به انتظارات است، اعتماد اکتسابی است، اعتماد نسبی است، اعتماد بر اساس تشابه است، اعتماد مستلزم وجود رابطه است و اعتماد مبین حسن ظن است (کمالی، ۱۳۷۹).

با توجه به مطالب فوق، اعتماد به شهرداری از نوع اعتماد نهادی است و در قالب اعتماد به نظام‌های تخصصی قرار می‌گیرد. در واقع اعتماد در این موقعیت سازوکاری برای حل مسأله همکاری افراد با نهادهاست؛ به عبارتی هر چه افراد جامعه از این خدمات بهتر و بیشتر استفاده نمایند اعتمادشان به نظام‌های انتزاعی بیشتر می‌شود. بر این اساس اعتماد به عملکرد شهرداری به مجموعه‌ای از انواع رفتار و برخوردها اطلاق می‌شود که از کارکنان و مدیریت شهری انتظار می‌رود. بنابراین انتظارات ایجاد شده می‌توانند منشأ بسیاری از رفتارهای توأم با اعتماد گردد. علاوه بر ملاحظات بالا، جامعه امروز جامعه‌ای اتمی، تجزیه شده و تمایز یافته است و دغدغه کاهش و گسست روابط اجتماعی پایدار، از جمله مباحثی است که اندیشه صاحب‌نظران اجتماعی را به خود

مشغول نموده است. از این نظر اگر پول وسیله مبادله در حوزه اقتصاد است و روابط اقتصادی را تنظیم می‌کند، اعتماد وسیله ضروری و لازم در حوزه اجتماعی و عامل تنظیم کننده روابط اجتماعی است. بنابراین برای جلوگیری از گسست و کاهش روابط اجتماعی منظم و هدفمند از یکسو و ارتقای روابط مبادله‌ای اثربخش شهروندان با خرده‌نظام‌های اجتماعی از قبیل شهرداری از سوی دیگر، مهندسی اعتماد نهادی از اهمیت و ضرورت اجتناب‌ناپذیری برخوردار است تا در فقدان نهادها و مناسبات سنتی، پیوندها و روابط شهروندان با محیط اجتماعی و خرده‌نظام‌های اجتماعی تنظیم گردد. بنابراین از آنجا که هر نوع رابطه اجتماعی شهروندان با خرده‌نظام‌های اجتماعی در هر سطحی و در بین هر گروه یا واحد اجتماعی بدون حداقلی از اعتماد امکان‌پذیر نیست، بررسی اعتماد نهادی، به عنوان یک دارایی جمعی، از اهمیت بسزایی برخوردار است.

چارچوب نظری و مدل مفهومی پژوهش

در بررسی پیشینه مطالعات انجام شده در خصوص اعتماد، بنفیلد^۱ در مطالعه‌ای در ایتالیا دریافت که میزان اعتماد متقابل میان مردم بسیار پایین است. وی پایین بودن این اعتماد را ناشی از فقر طولانی و سلطه خارجی می‌داند. ویلیام گامسون^۲ و جفری پیج^۳ بر این باورند که شهروندانی که به حکومت اعتماد اندکی دارند، به آسانی در فعالیت‌های اعتراض‌آمیز مشارکت می‌کنند و در برابر نظام بسیج می‌شوند (اروم^۴، ۱۹۸۷: ۵۷-۵۲؛ به نقل از گلابی، فاطمه، ۱۳۸۳). اینگلهارت پیش‌نیازهای اقتصادی و فرهنگی دموکراسی با ثبات را به این شرح ذکر می‌کند: توسعه اقتصادی، درصد نیروی کار در بخش سوم، سال‌های تداوم دموکراسی و فرهنگ سیاسی یا مدنی. او ویژگی‌های فرهنگ مدنی را به سه شاخص اعتماد به یکدیگر، رضایت از زندگی و حمایت از دگرگونی‌های انقلابی

^۱. Banefield

^۲. W.Gamson

^۳. J.Paije

^۴. orum, ۱۹۸۷

مشخص می‌سازد. مطالعات اینگلهارت نشان‌دهنده این است که اعتماد به یکدیگر همانند رضایت از زندگی و خوشبختی همبستگی بسیاری با سطح توسعه اقتصادی دارد، ولی معلوم نیست که آیا این همبستگی ناشی از آن است که اعتماد به یکدیگر موجب توسعه اقتصادی می‌شود؟ یا توسعه اقتصادی به افزایش امنیت و اعتماد می‌انجامد؟ یا هر دو فرآیند متقابلاً یکدیگر را تقویت می‌کنند؟ به نظر اینگلهارت علت این که در اکثر جوامع اروپایی بیشتر مردم نسبت به هموطنان خود اعتماد دارند، ولی در کشورهایی مانند ایتالیا این درصد کمتر است؛ این تفاوت به سطح تفاوت اقتصادی و اجتماعی مربوط می‌شود. به نظر او در دو کشور ایتالیا و آلمان غربی، که ما از آنها شواهدی مبنی بر افزایش فوق‌العاده اعتماد به یکدیگر داریم، این پدیده پس از یک دوره بهبود اقتصادی سریع رخ داده است (اینگلهارت، ۱۳۷۳: ۲۹). این امر نشان می‌دهد که توسعه اقتصادی که در نتیجه اعتماد و مشارکت مردم در امور حاصل می‌شود، خود نیز موجب افزایش اعتماد عمومی در میان جامعه می‌گردد.

یافته‌های امیرکافی در پژوهشی با عنوان «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن» در سال ۱۳۷۵ نشان می‌دهد که میزان اعتماد اجتماعی در بین پاسخگویان در حد متوسط به بالا می‌باشد. بیشترین میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان مربوط به بُعد صراحت است. میانگین اعتماد اجتماعی در مناطق سه، شانزده و شش شهر تهران بترتیب سیر نزولی داشته است. میزان اعتماد اجتماعی در بین مردان بیش از زنان بوده است و تحصیلات افراد با اعتماد اجتماعی رابطه منفی دارد (امیرکافی، ۱۳۸۰).

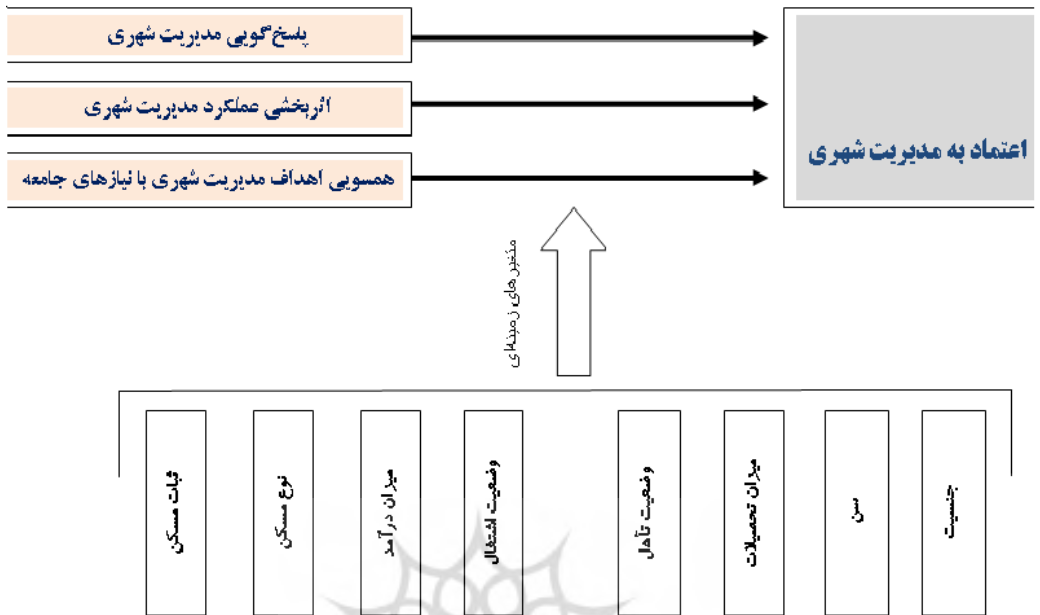
غفاری در رساله دکتری خود با عنوان **بررسی رابطه اعتماد و مشارکت در نواحی روستایی کاشان** در سال ۱۳۸۰ اعتماد را در دو بُعد اعتماد به افراد و اعتماد به نهادها و سازمان‌ها بررسی کرده است. به اعتقاد محقق اعتماد تسهیل‌کننده مبادلات در فضای اجتماعی است که هزینه مذاکرات و مبادلات اجتماعی را به حداقل می‌رساند و عنصر پیش‌قراردادی و مفهوم حیات اجتماعی است. در این تحقیق اعتماد دلالت بر انتظارات و تعهدهای اکتسابی و تاییدشده به لحاظ اجتماعی است که افراد به یکدیگر و

نیز به سازمان‌ها و نهادهای مربوط به زندگی اجتماعی‌شان دارند و قرین با رابطه متقابل تعمیم یافته است. با توجه به نتایج حاصله می‌توان گفت: رضایت از ماموران دولتی اندکی بیشتر از اعتماد به افراد است و رابطه همبستگی معنادار و مستقیم بین اعتماد و مشارکت اجتماعی می‌باشد، بدین معنا که با افزایش میزان اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی نیز افزایش می‌یابد (غفاری، ۱۳۸۳).

از میان صاحب نظران اصلی و عمدتاً جدید اعتماد می‌توان به رابرت پاتنام (۲۰۰۰)، فرانسیس فوکویاما (۱۹۹۵)، دیوید هالپرن (۲۰۰۵)، جیمز کلمن (۱۹۹۸)، آتونوی گیدنز (۱۳۸۰) و پیوتر زتومکا (۱۳۸۴ و ۱۳۸۳) اشاره کرد. باید اذعان داشت که واقعیت اجتماعی گسترده‌تر و پیچیده‌تر از آن است که یک نظریه واحد توان تحلیل آن را داشته باشد، با این حال هر صاحب‌نظری تلاش نموده از منظری خاص و البته نسبی به مسئله اعتماد بپردازد؛ در میان این صاحب‌نظران پیوتر زتومکا، جامعه‌شناس مشهور لهستانی، شاخص‌تر است، چرا که وی اعتماد را به عنوان یک نظریه جامعه‌شناختی هم در سطح خرد و هم در سطح کلان مطرح نموده است؛ بنابراین چارچوب مفهومی این پژوهش عمدتاً متأثر از دیدگاه زتومکا است.

زتومکا پنج شرط را منشاء پیدایش فرهنگ اعتماد و متقابلاً منشاء پیدایش فرهنگ بی‌اعتمادی می‌داند: شرط اول عبارت است از وحدت و یکپارچگی هنجاری و در مقابل آن آشفتگی هنجاری؛ شرط دوم ثبات نظام اجتماعی و نقطه مقابل آن دگرگونی بنیادی است. اگر شبکه روابط گروه‌ها، انجمن‌ها، نهادها، سازمان‌ها و رژیم‌ها بادوام، پایدار و مستمر باشد، نقاط عطف روشنی در زندگی اجتماعی، احساس امنیت، حمایت و آرامش ایجاد می‌کند. وقتی از ثبات نظام اجتماعی و پایداری فرهنگ ارتباط سخن می‌گوییم به این معنا نیست که تغییر اجتماعی یا حتی تحول اجتماعی نباید صورت پذیرد، چرا که «تغییر اجتماعی با اعتماد سازگار است، ولی فقط وقتی این تغییرات به صورت تدریجی، سامانمند، قابل پیش‌بینی و با آهنگ آرام و جهت ثابت انجام گیرند، اعتماد در جامعه باقی خواهد ماند»؛ شرط سوم برای پیدایش فرهنگ اعتماد شفافیت سازمان

اجتماعی و نقطه مقابل آن پنهان‌کاری شایع و فراگیر در سازمان است. از نظر زتومکا دسترسی به اطلاعات در مورد عملکرد، قابلیت و توانایی، سطح پیشرفت و همچنین کاهش آسیب‌ها میان گروه‌ها، انجمن‌ها، سازمان‌ها و رژیم‌ها، احساس امنیت و پیش‌بینی پذیری ایجاد می‌کند؛ بالعکس در وضعیت پنهان‌کاری شایع و فراگیر برخی چیزها تهدیدآور است و باید مخفی بماند. شایعات، حرف‌های بی‌اساس و تئوری‌های توطئه زیاد شده است و مردم در مقابل اعتماد کردن از خود تردید نشان می‌دهند. زتومکا با الهام از گیدنز شرط چهارم پیدایش فرهنگ اعتماد را آشنایی و نقطه مقابل آن را غرابت می‌داند. به عقیده وی احساس آشنایی سبب ایجاد اعتماد می‌گردد. همان‌طور که گیدنز نیز تأکید می‌کند «آشنایی نکته اصلی برای اعتماد است»؛ وقتی محیط کاملاً متفاوت، عجیب و ناآشناست، عدم قطعیت و دلهره و اضطراب می‌تواند افزایش یابد (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۴۴). شرط پنجم از نظر زتومکا، پاسخگو بودن افراد و نهادها است که نقطه مقابل آن خودسرانه بودن و بی‌مسئولیتی تلقی می‌شود. زتومکا درباره این شرط توضیح می‌دهد که وقتی مجموعه‌ای از نهادها توانمند، در دسترس و به معنای واقعی کلمه در حال انجام وظیفه باشند، با تعیین معیارها و فراهم کردن زمینه برای کنترل و نظارت بر رفتار افراد توسط این نهادها از خطر سوءاستفاده کاسته می‌شود و نظم و ترتیب و روال کار حفظ می‌گردد. از سوی دیگر، فقدان یا عدم توانایی عاملان پاسخگو، درها را به روی خودسری و بی‌مسئولیتی در کارها می‌گشاید (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۴۵). بنا بر مطالبی که پیش‌تر گفته شد، مهم‌ترین متغیرهای مستقل وارد شده در مدل مفهومی ارائه شده در این پژوهش عبارت است از: پاسخ‌گویی، اثربخشی عملکرد و همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه. این متغیرها از نظریات آنتونی گیدنز، جیمز کلنن و عمدتاً پیوتر زتومکا استخراج شده‌اند. همچنین متغیر وابسته در این پژوهش اعتماد به مدیریت شهری است. بر اساس مدل مفهومی مورد نظر پژوهشگر عوامل تأثیرگذار بر اعتماد اجتماعی شهروندان نسبت به مدیریت شهری تأکید شده است. بنابراین بر اساس مفاهیم و متغیرهای مذکور، چارچوب مفهومی پژوهش به شرح نمودار زیر خلاصه می‌گردد:



روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی توصیفی- تبیینی و تکنیک گردآوری داده‌های مورد نیاز پرسش‌نامه بوده است. پرسش‌نامه نیز حضوری و با مراجعه به افراد بالای ۱۸ سال تکمیل گردیده است.

جامعه آماری پژوهش مشتمل است بر مجموعه افراد (اعم از زن و مرد) ۱۸ ساله و بالاتر ساکن در مناطق ۲۲ گانه مسکونی کلان شهر تهران. برای تعیین تعداد نمونه مورد نیاز برای برآورد پارامتر مورد نظر باید میزان اشتباه مجاز در برآورد پارامتر را در نظر گرفت. مقدار اشتباه مجاز (d) معمولاً به صورت تفاوت میان پارامتر و برآورد آن بیان می‌شود. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید. بنابراین نمونه آماری به طور خوشه‌ای و از فرمول کوکران و به تعداد ۳۸۴ نفر انتخاب گردید، که البته به منظور افزایش دقت پژوهش ۴۰۰ نفر در نظر گرفته شد. با توجه به تمایز ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی موجود میان افراد ساکن در کلان‌شهر تهران و پراکندگی آنها در

نواحی و محلات منطقه مسکونی با استفاده از نمونه‌گیری کوکران، متناسب با حجم جمعیتی هر یک از مناطق و با عنایت به محاسبات آماری و اجتماعی-اقتصادی مربوطه، مناطق ۲۲ گانه تهران بر اساس شاخص‌های توسعه‌یافتگی (نرخ رشد خانوار، نرخ اشتغال، درآمد خانوار و ...) به ۴ خوشه تقسیم شد و از هر خوشه یک منطقه به عنوان نماینده خوشه برای نمونه‌گیری انتخاب گردید. در واقع در این پژوهش روش نمونه‌گیری خوشه‌ای است. قابل ذکر است برای تدوین مبانی نظری پژوهش و با توجه به مرور منابع و پژوهش‌های پیشین از روش اسنادی نیز بهره گرفته شده است. برای سنجش روایی یا اعتبار پرسش‌نامه پس از رفع ایرادات اولیه، با استفاده از روش اعتبار محتوا، پرسش‌نامه نهایی بین ۳۰ نفر از کارشناسان و اساتید ارائه شد و نظرات کارشناسی آنان نیز در پرسش‌نامه اعمال گردید تا از نظر روایی، ایرادات احتمالی رفع گردد. همچنین برای سنجش پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. که این ضریب با استفاده از نرم افزار SPSS سنجیده شد و از آنجا که ضریب آلفا با استفاده از فرمول از حد استاندارد (۰/۷) بیشتر به دست آمده است، یعنی عدد ۰/۹۲، نشانگر پایایی ابزار اندازه‌گیری است.

تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش

اعتماد (متغیر وابسته): به لحاظ مفهومی انتظار مثبتی است که دیگران در برابر آن فرصت‌طلبانه عمل نمی‌کنند (روسو، ۱۹۹۸) و به لحاظ عملیاتی اعتماد به معنای انتظارات مثبت شهروندان تهرانی از مدیریت شهری تهران است.

پاسخ‌گویی (متغیر مستقل): به لحاظ مفهومی پاسخ‌گویی از نظر لغوی به معنای جواب در مقابل سؤال یا پرسش یا گزارش دادن است (فرهنگ معین، ۱۳۴۵) و به لحاظ عملیاتی در این پژوهش پاسخ‌گویی به معنای گزارش‌دهی و اطلاع‌رسانی مدیریت شهری تهران است.

اثربخشی (متغیر مستقل): از دیدگاه پیتر دراگر اثربخشی به معنای انجام کار درست است؛ به اعتقاد ریچارد دفت اثربخشی سازمانی درجه یا میزانی است که سازمان‌ها به هدف‌های مورد نظر خود نایل می‌آیند (زارعی، ۱۳۸۵) و به لحاظ عملیاتی در این پژوهش اثربخشی به معنای عملکرد مدیریت شهری تهران است.

هم‌سویی (متغیر مستقل): هم‌سویی از نظر لغوی به معنای هم‌جهت بودن و هم‌راستا بودن است (فرهنگ معین، ۱۳۴۵) و به لحاظ عملیاتی در این پژوهش هم‌سویی به معنای هم‌سو و هم‌جهت بودن اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان است.

یافته‌های پژوهش

مشخصات جمعیت نمونه: با توجه به نتایج به دست آمده، مشخص شد که در میان پاسخ‌گویان ۱۸ سال به بالای شهر تهران در مناطق ۲۲ گانه مورد بررسی که ۳۵/۵٪ زن و ۶۴/۵٪ مرد بوده‌اند، بیشترین فراوانی میانگین سنی مربوط به رده سنی ۲۰-۳۰ سال با ۴۲/۸٪ است. ۵۸/۵٪ از افراد مورد بررسی متأهل و ۴۰/۸٪ مجردند. در بررسی مدت زمان اسکان مشخص گردید ۴۲/۲٪ شهروندان تهرانی سابقه کمتر از ۵ سال اسکان را دارند. همچنین ۴۳/۵٪ شهروندان تهرانی مسکن شخصی، ۵۱٪ دارای مسکن استیجاری و مابقی دارای مسکن سازمانی هستند. در بررسی وضع اشتغال نیز مشخص شد ۶۴٪ افراد مورد بررسی شاغل در بخش خصوصی و دولتی بوده‌اند. ۵۴/۵٪ از شهروندان مورد مطالعه تحصیلات دانشگاهی داشته‌اند. همچنین ۱۵/۸٪ از نمونه آماری درآمدی کمتر از ۳۰۰ هزار تومان و ۵٪ نیز درآمدی بالاتر از ۹۰۰ هزار تومان دارند.

وضعیت شاخص‌های توصیفی سنجش میزان اعتماد در جمعیت نمونه

جدول شماره ۲: شاخص‌های توصیفی میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران

شاخص‌های سنجش میزان اعتماد	میانگین	انحراف استاندارد
میزان باور به فروتنی، تواضع و رفتار محترمانه مدیران و کارکنان شهرداری	۲,۶۲	۱,۱۱
میزان باور به عدالت، انصاف و عدم پارتی‌بازی و رشوه‌خواری مدیران و کارکنان شهرداری	۲,۱۶	۱,۰۵
میزان باور به صداقت و درستکاری مدیران و کارکنان شهرداری	۲,۴۱	۰,۹۷
میزان باور به تعهد، وجدان کاری و امانت‌داری مدیران و کارکنان شهرداری	۲,۴۳	۰,۹۴
میزان باور به صلاحیت، شایستگی و توانایی مدیران و کارکنان شهرداری	۲,۵۱	۱

با توجه به اینکه پرسش‌نامه مورد استفاده در این پژوهش از طیف ۵ درجه‌ای لیکرت تشکیل شده است، بنابراین در این طیف ضعیف: (۲/۷-۱)، متوسط: (۳/۵-۲/۸) و مطلوب: (۳/۶-۵) می‌باشد. با توجه به مندرجات جدول ۲، میزان اعتماد شهروندان در شاخص‌های ۵ گانه مورد بررسی در سطح ضعیف است (با توجه به میانگین کمتر از ۲/۸ در هریک از شاخص‌ها)؛ بنابراین می‌توان گفت میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران در سطح پایینی قرار دارد.

تحلیل متغیرهای اجتماعی مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان

جدول شماره ۳: شاخص‌های توصیفی متغیرهای سه گانه مستقل

شاخص	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین وزنی
میزان پاسخ‌گویی مدیریت شهری تهران	۲۶,۸۳	۷,۲۴	۲,۶۵
اثربخشی عملکرد مدیریت شهری تهران	۴۱,۸۹	۹,۰۳	۲,۹۸
هم‌سویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان	۵۰,۳۷	۱۱,۰۹	۳,۱۴

با توجه به مندرجات جدول ۳، میزان پاسخ‌گویی مدیریت شهری تهران ضعیف، میزان اثربخشی عملکرد مدیریت شهری متوسط و میزان هم‌سویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان نیز متوسط است.

آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیه اول: «میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران بالاتر از میانگین است».

به منظور پاسخ‌گویی به این فرضیه میانگین وزنی میزان اعتماد شهروندان را محاسبه می‌کنیم:

جدول ۴: شاخص‌های آماری میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران

N	میانگین وزنی	انحراف استاندارد	واریانس
۴۰۰	۲,۳۶	۴,۲۳	۱۷,۹۱

با توجه به مندرجات جدول ۴، میانگین وزنی ۲,۳۶ بیانگر وضعیت ضعیف است، بنابراین فرضیه اول پژوهش (H_1) رد می‌شود و می‌توان گفت میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران پایین‌تر از میانگین است (H_0).

آزمون فرضیه دوم تا چهارم:

جدول شماره ۵: همبستگی بین متغیرهای مستقل سه گانه و اعتماد شهروندان به مدیریت

N	سطح معناداری ^۱	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	متغیرهای مستقل سه گانه
۴۰۰	۰,۰۰	۰,۴۶	پاسخگویی مدیریت شهری
۴۰۰	۰,۰۰	۰,۵۰	اثربخشی عملکرد مدیریت شهری
۴۰۰	۰,۰۰	۰,۳۶	همسویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان

فرضیه دوم: «بین پاسخگویی مدیریت شهری تهران و اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به مندرجات جدول ۵ ملاحظه می شود که میان میزان پاسخگویی مدیریت شهری و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه مثبت وجود دارد و فرضیه پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۱ با ۹۹٪ اطمینان تأیید می شود. لذا می توان نتیجه گرفت که هر چه میزان پاسخگویی مدیریت شهری بیشتر باشد، میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران نیز افزایش می یابد.

فرضیه سوم: «بین اثربخشی عملکرد مدیریت شهری تهران و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۵ ملاحظه می شود که بین میزان اثربخشی عملکرد مدیریت شهری و

^۱ . P-Value

اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران رابطه معنادار مثبتی وجود دارد و فرضیه پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۱ با ۹۹٪ اطمینان تأیید می شود. لذا می توان نتیجه گرفت که هر چه میزان اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بیشتر باشد، میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران نیز افزایش می یابد.

فرضیه چهارم: «بین همسویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان و اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۵ ملاحظه می شود که میان میزان همسویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان و اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران رابطه معنادار مثبتی وجود دارد و فرضیه پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۱ با ۹۹٪ اطمینان تأیید می شود. لذا می توان نتیجه گرفت که هر چه میزان همسویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان بیشتر باشد، میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران نیز افزایش می یابد.

آزمون فرضیه پنجم تا دوازدهم:

جدول شماره ۶: همبستگی میان مشخصات دموگرافیک و اعتماد شهروندان به مدیریت

N	سطح معناداری	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	مشخصات دموگرافیک شهروندان
۴۰۰	۰,۰۲	۰,۱۰	جنسیت
۴۰۰	۰,۰۰۲	۰,۱۵	سن
۴۰۰	۰,۰۸	-۰,۰۸	میزان تحصیلات
۴۰۰	۰,۰۰۱	۰,۱۶	وضعیت تأهل
۴۰۰	۰,۳۵	۰,۰۴	وضعیت اشتغال
۴۰۰	۰,۰۶	۰,۰۹	میزان درآمد
۴۰۰	۰,۰۸	۰,۲۱	نوع مسکن
۴۰۰	۰,۱۲	۰,۲۲	ثبات مسکن

فرضیه پنجم: «بین جنسیت شهروندان و اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

با توجه به مندرجات جدول ۶ ملاحظه می‌شود که میان جنسیت و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران رابطه وجود دارد و فرضیه پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۵ با ۹۵٪ اطمینان تأیید می‌شود. به علاوه با توجه به ضریب همبستگی به دست آمده، میزان اعتماد به مدیریت شهری در زنان بیشتر از مردان است.

فرضیه ششم: «میان سن شهروندان و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه از ضریب پیوستگی اتا استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۶ ملاحظه می‌شود که سطح معناداری کمتر از ۰,۰۱ است و میان سن

شهروندان و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران رابطه مثبت وجود دارد. بنابراین فرضیه پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۱ با ۹۹٪ اطمینان تأیید می‌شود. این بدین معنا است که هر چه سن شهروندان بالاتر برود به همان نسبت میزان اعتماد به مدیریت شهری نیز افزایش می‌یابد.

فرضیه هفتم: «میزان تحصیلات شهروندان و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه همانند فرضیه قبل از ضریب پیوستگی اتا استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۶ ملاحظه می‌شود که بین میزان تحصیلات شهروندان و میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهر تهران رابطه وجود ندارد و در نتیجه فرضیه هفتم پژوهش (H_7) رد می‌شود.

فرضیه هشتم: «بین وضعیت تأهل و اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه نیز از ضریب پیوستگی اتا استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۶ ملاحظه می‌شود که بین وضعیت تأهل شهروندان و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه پژوهش در سطح معناداری ۰,۰۱ با ۹۹٪ اطمینان تأیید می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که شهروندان متأهل تهرانی میزان اعتماد بیشتری به مدیریت شهری دارند.

فرضیه نهم: «بین وضعیت اشتغال شهروندان و اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه از ضریب پیوستگی اتا استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۶ ملاحظه می‌شود که بین وضعیت اشتغال شهروندان و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه وجود ندارد و در نتیجه فرضیه نهم پژوهش (H_9) رد می‌شود.

فرضیه دهم: «بین میزان درآمد شهروندان و اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه برخلاف فرضیه قبل از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۶ ملاحظه می‌شود که میان میزان درآمد شهروندان و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود ندارد؛ در واقع فرضیه صفر (H_0) تأیید می‌شود و فرضیه پژوهش (H_1) رد می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میان میزان درآمد شهروندان و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهر تهران رابطه‌ای وجود ندارد.

فرضیه یازدهم: «بین نوع مسکن شهروندان و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه از ضریب پیوستگی اتا استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۶ ملاحظه می‌شود که میان نوع مسکن شهروندان و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود ندارد؛ بنابراین می‌توان ادعا کرد فرضیه صفر تأیید و فرضیه پژوهش (H_1) رد شده است.

فرضیه دوازدهم: «بین ثبات مسکن شهروندان و اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود دارد».

برای آزمون این فرضیه نیز از ضریب پیوستگی اتا استفاده شده است؛ با توجه به مندرجات جدول ۶ ملاحظه می‌شود که بین ثبات مسکن شهروندان و میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران رابطه معناداری وجود ندارد و این به معنای آنست که فرضیه صفر (H_0) تأیید می‌شود و فرضیه پژوهش (H_1) که مدعی معنادار بودن رابطه میان ثبات مسکن شهروندان و اعتماد آنان نسبت به مدیریت شهری تهران است، رد می‌شود.

آزمون فرضیه سیزدهم: «بین منطقه سکونت شهروندان با میزان اعتماد آنان به مدیریت شهری تهران تفاوت معناداری وجود دارد».

جدول شماره ۷: نتایج تحلیل واریانس تفاوت منطقه محل سکونت با میزان اعتماد به مدیریت

sig	F	مجذور میانگین (MS)	درجه آزادی (df)	میانگین مجذورات (SS)	شاخص منبع تغییرات
۰,۰۰	۶,۳۱	۱۰۸,۶۶	۳	۳۱۶	بین گروهی
		۱۷,۲۲	۳۹۶	۶۸۲۰,۱۶	درون گروهی
			۳۹۹	۷۱۴۶,۱۶	کل

با توجه به جدول ۷، میزان F به دست آمده و سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ فرضیه پژوهش با ۹۹٪ اطمینان تأیید می‌شود؛ بنابراین میان میزان اعتماد به مدیریت شهری در منطقه‌های محل با یکدیگر تفاوت معناداری وجود دارد و برای بررسی تفاوت میان منطقه‌ها آزمون تعقیبی انجام می‌شود که نتیجه آزمون تعقیبی بیانگر این است که میان میزان اعتماد در منطقه‌های ۱ و ۶ و ۱۱ تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری منطقه ۱۱ شهرداری تهران نسبت به مناطق دیگر بالاتر است.

آزمون فرضیه چهاردهم: «میان میزان اعتماد به مدیریت شهری تهران در شهروندانی که طی ۲ سال گذشته به شهرداری و یا سازمان‌های وابسته به آن مراجعه کرده‌اند و شهروندانی که به شهرداری و یا سازمان‌های وابسته مراجعه نکرده‌اند، تفاوت معناداری وجود دارد».

جدول شماره ۸: نتایج تحلیل واریانس تفاوت تعداد دفعات مراجعه با میزان اعتماد به مدیریت

sig	F	مجذور میانگین (MS)	درجه آزادی (df)	میانگین مجذورات (SS)	شاخص منبع تغییرات
۰,۰۷	۳,۲۲	۵۷,۴۴	۱	۵۷,۴۴	بین گروهی
		۱۷,۸۱	۳۹۸	۷۰۸,۷۱	درون گروهی
			۳۹۹	۷۱۴۶,۱۶	کل

با توجه به مندرجات جدول ۸ و سطح معناداری بزرگتر از ۰,۰۵ (۰,۰۷) فرضیه پژوهش رد شده و فرضیه صفر تأیید می شود؛ بنابراین می توان ادعا کرد میان میزان اعتماد به مدیریت شهری تهران در دو گروه مورد بررسی (شهروندانی که به شهرداری مراجعه داشته اند و شهروندانی که به شهرداری مراجعه نداشته اند) تفاوت معناداری وجود ندارد. در پایان به بررسی میزان تأثیر متغیرهای مستقل (پاسخ گویی، اثربخشی عملکرد و همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه) و متغیرهای زمینه ای پژوهش (جنسیت، سن، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، وضعیت اشتغال، میزان درآمد، نوع مسکن و ثبات مسکن) در پیش بینی میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران می پردازیم:

جدول شماره ۹: نتایج رگرسیون چندمتغیری برای پیش‌بینی میزان اعتماد شهروندان به مدیریت

مدل	متغیرهای پیش‌بینی‌کننده اعتماد	R	R ²	B	β	T	sig
یک	اثربخشی عملکرد مدیریت شهری	۰,۵۰	۰,۲۵	۰,۲۳	۰,۵	۱۱,۶۱	۰,۰۰
دو	اثربخشی عملکرد مدیریت شهری	۰,۵۳	۰,۲۸	۰,۱۶	۰,۳۵	۶,۴۱	۰,۰۰
	پاسخ‌گویی مدیریت شهری			۰,۱۳	۰,۲۳	۴,۳۳	۰,۰۰
سه	اثربخشی عملکرد مدیریت شهری	۰,۵۴	۰,۲۹	۰,۱۵	۰,۳۳	۶,۱۳	۰,۰۰
	پاسخ‌گویی مدیریت شهری			۰,۱۴	۰,۲۴	۴,۴۹	۰,۰۰
	سن شهروندان			۰,۴۳	۰,۱۰	۲,۵۵	۰,۰۱
چهار	اثربخشی عملکرد مدیریت شهری	۰,۵۵	۰,۳۰	۰,۱۵	۰,۳۳	۶,۰۴	۰,۰۰
	پاسخ‌گویی مدیریت شهری			۰,۱۴	۰,۲۴	۴,۴	۰,۰۰
	سن شهروندان			۰,۵۵	۰,۱۳	۳,۰۸	۰,۰۰۲
	میزان درآمد شهروندان			-۰,۳۹	-۰,۰۹	-۲,۰۷	۰,۰۳
پنج	اثربخشی عملکرد مدیریت شهری	۰,۵۶	۰,۳۱	۰,۱۲	۰,۲۷	۴,۴۹	۰,۰۰
	پاسخ‌گویی مدیریت شهری			۰,۱۳	۰,۲۲	۴,۱۸	۰,۰۰
	سن شهروندان			۰,۵۸	۰,۱۴	۳,۲۹	۰,۰۰۱
	میزان درآمد شهروندان			-۰,۴۱	-۰,۰۹	-۲,۱۶	۰,۰۳
	همسویی اهداف با نیازهای شهروندان			۰,۰۴	۰,۱	۲,۰۸	۰,۰۳

تحلیل رگرسیون چندمتغیری به شیوه گام‌به‌گام نشان می‌دهد که اثربخشی عملکرد مدیریت شهری تهران ۲۵٪ واریانس میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران را پیش‌بینی می‌کند؛ دیگر متغیرهای پیش‌بینی‌کننده عبارتند از: پاسخ‌گویی مدیریت شهری تهران، سن شهروندان، میزان درآمد شهروندان و هم‌سویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان؛ که در مجموع ۳۱٪ واریانس میزان اعتماد شهروندان را تبیین می‌کنند. لازم به ذکر است متغیرهای دیگر نمی‌توانند میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران را پیش‌بینی کنند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاکی از آن است که میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تهران، با توجه به میانگین کمتر از ۲/۷ در هریک از شاخص‌های مورد سنجش (طیف ۱-۲/۷)، در سطحی پایین‌تر از میانگین قرار دارد. همچنین در بررسی متغیرهای وابسته پژوهش، نتایج به دست آمده نشانگر آن است که میزان پاسخ‌گویی مدیریت شهری تهران، با توجه به میانگین ۲/۶۵ در شاخص‌های مورد سنجش (طیف ۱-۲/۷)، ضعیف است؛ میزان اثربخشی عملکرد مدیریت شهری تهران با توجه به میانگین ۲/۹۸ در شاخص‌های مورد سنجش (طیف ۲/۸-۳/۵) متوسط است و میزان هم‌سویی اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان تهرانی، با توجه به میانگین ۳/۱۴ در شاخص‌های مورد سنجش (طیف ۲/۸-۳/۵)، متوسط است. همچنین در بررسی روابط معناداری میان متغیرهای وابسته و متغیر مستقل پژوهش نتایج حاکی از آن است که میان تمامی متغیرهای وابسته و متغیر مستقل پژوهش رابطه معنادار مثبتی وجود دارد.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در میان عوامل تأثیرگذار بر میزان اعتماد شهروندان تهرانی به مدیریت شهری تهران، متغیر اثربخشی عملکرد مدیریت شهری با مجذور واریانس ۲۵/۰ بیشترین تأثیرگذاری را دارد. به علاوه در بررسی‌های انجام‌شده شهروندان منطقه ۱۱ بالاترین میزان اعتماد را به مدیریت شهری تهران دارند (با میانگین

حسابی ۱۳/۰۸؛ منطقه ۶ (با میانگین ۱۲/۹۲)، منطقه ۳ (با میانگین ۱۱/۶۶) و منطقه ۱ (با میانگین ۱۰/۹۰) در رتبه‌های بعدی قرار دارد. با توجه به آمارهای به دست آمده، اثربخش ترین حوزه فعالیت شهرداری تهران در پنج سال اخیر از دیدگاه شهروندان تهرانی با فراوانی ۱۲۸ (۳۲ درصد) مربوط به حوزه خدمات شهری است و پس از آن حوزه حمل و نقل و ترافیک با ۲۵/۸ درصد در جایگاه دوم قرار دارد. لازم به ذکر است دیدگاه شهروندان تهرانی به اثربخش بودن حوزه حمل و نقل و ترافیک مهر تأییدی است بر انتخاب شهر تهران، به عنوان یکی از ده کلان شهر برتر دنیا، در زمینه ارتقای کیفیت زندگی شهروندان به‌ویژه در حوزه حمل و نقل و خدمات شهری که در دهمین کنگره جهانی متروپلیس در سال ۲۰۱۱ اعلام و جایزه ویژه آن به شهرداری تهران اعطا گردید.

پیشنهادات: اعتماد از مفاهیم اساسی در علوم انسانی است که علمای جامعه‌شناسی، اقتصادی، علوم سیاسی و روان‌شناسی، با توجه به اهمیت و گستره آن، به صورت بین رشته‌ای به بررسی اعتماد پرداخته‌اند. رهیافت روان‌شناختی در مورد اعتماد بر احساسات 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 باب آن به بحث پرداخته‌اند.

در اینجا به برخی از الزامات بسترساز در راستای ایجاد اعتماد اجتماعی در جامعه اشاره می‌نماییم: تأمین منابع و امکانات اولیه زندگی، گسترش زمینه‌های شبکه ارتباطی بین مردم، ایجاد حس تعلق جمعی، ایجاد عدالت توزیعی در جامعه، ارزیابی مثبت از وضعیت اجتماعی و اخلاق جامعه و ضمانت اجرایی قانون.

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

- ۱- توسعه و گسترش راه‌های 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.
 - ۲- حفظ و ارتقای مدیریت مشارکتی، ایجاد فضای تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات در سطوح مبانی و عملیاتی مدیریت شهری و استفاده بهینه و مدبرانه از گزارش‌ها و اطلاعات 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 معضلات شهری و به تبع آن تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیات و تدوین برنامه‌ها و سیاست‌های مدون و عقلایی مطابق با واقعیات جامعه به منظور همگرایی حداکثری اهداف مدیریت شهری با نیازهای شهروندان.
 - ۴- توانمندسازی نیروی انسانی به عنوان اصلی‌ترین 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- اطلاع‌رسانی، فرهنگ‌سازی و آموزش شهروندان در راستای نهادینه‌سازی فرهنگ توسعه همه‌جانبه و پایدار شهری.
- در انتها امید است 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 زمینه‌ساز ارتقای اعتماد شهروندان به مدیریت شهری گردند.

منابع

- احمدی، حسین (۱۳۸۵)، **استراتژی و شاخص‌های شهری**، تهران: انتشارات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران.
- امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰)، «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن»، **نمایه پژوهش**، شماره ۱۸: ۲۵-۳۲.
- اینگهارت، رونالد (۱۳۷۳)، **تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی**، ترجمه مریم وتر، تهران: انتشارات کویر.
- بی‌نام (۱۳۷۹)، «بررسی موردی وظایف و اختیارات شهرداری‌ها»، **فصلنامه مدیریت شهری**، شماره ۲: ۳۵-۴۱.
- پیرمؤذن، کمال‌الدین (۱۳۸۱)، «جایگاه مبهم شوراها در مدیریت شهری»، **ماهنامه شهرداری‌ها**، شماره ۳۸: ۳۳-۳۶.
- جوادی، اردشیر (۱۳۸۲)، «مدیریت شهری در ایران: فراز و فرود»، **ماهنامه شهرداری‌ها**، شماره ۴۷: ۱۱-۱۴.
- حیدرآبادی، ابوالقاسم (۱۳۸۹)، «اعتماد اجتماعی و عوامل اجتماعی فرهنگی مؤثر بر آن»، **مجله تخصصی جامعه‌شناسی**، شماره اول: ۲۴-۲۷.
- رضویان، محمدتقی (۱۳۸۱)، **مدیریت عمران شهری**، تهران: انتشارات پیوند نو
- زارعی، خدیجه (۱۳۸۵)، «اثربخشی آموزشی»، **ماهنامه تدبیر**، سال شانزدهم، شماره ۱۶۶: ۳۶-۳۹.
- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۴)، **اعتماد: یک نظریه جامعه‌شناختی**، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز: ناشر مترجم
- شارع‌پور، محمود (۱۳۸۰)، «فرسایش سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن»، **نامه انجمن جامعه‌شناسی ایران**، شماره ۳: ۴۴-۴۸.

- شفیعی، حسن (۱۳۷۹)، «مدیریت در سطح محلی و توسعه پایدار»، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۴: ۵۱-۵۴.
- طرح تحقیقاتی جایگاه شهرداری در مدیریت شهر تهران (۱۳۸۴)، مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهری وزارت کشور شماره گزارش: ۲۳۴.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳)، اعتماد اجتماعی در ایران، تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- کمالی، افسانه (۱۳۷۹)، مطالعه تطبیقی اعتماد اجتماعی در دو حوزه فرهنگ و سیاست با تأکید بر سازمان‌های تخصصی، رساله دکتری جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
- گلابی، فاطمه (۱۳۸۳)، نقش اعتماد اجتماعی در امر توسعه با تأکید بر عملکرد و نقش شوراهای اسلامی (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
- مرادی، نازیلا (۱۳۸۱)، «نظارت شوراها: حلقه مفقوده مدیریت شهری»، ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۵: ۱۷-۲۵.
- مزینانی، فهیمه (۱۳۸۱)، «آیا ماده ۱۳۶ گره‌گور مدیریت شهری را خواهد گشود؟»، ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۳۸: ۱۲-۱۴.
- معین، محمد (۱۳۴۵)، فرهنگ فارسی، ج ۳، تهران: امیرکبیر.
- International City Management Association (۱۹۹۸), **The IMCA code of ethics with guidelines**, Codes of ethics online. Internet: www.iit.edu/departments/csep/public/www/codes/coe/international-city-management-association-code-of-ethics-May-1990.html.
- Levi, Margaret Braithwait Valerie (۱۹۹۹), **Trust and Governance**, New York, Russel Say Foundation.
- National Healthy City Network. Annual report (۲۰۰۰), **the operation and evaluation of healthy city network**,

www.stakes.fi/hyvinvointi/English/ted/hcn/annual_report_2000. Doc view as html.

- Pearson, Fred (۱۹۷۴), **managing by objective. Developing the municipal organization**: International city management association.
- Rempel J.K, Holmes J.G and Zanna M.P (۱۹۸۵), "Trust in Close Relationships", **Journal of personality and sociology**, No۲: ۹۶-۱۲۳
- Rotter, J.B (۱۹۸۰), "Interpersonal Trust trustworthiness and Gullibility", **American Psychologist**, No۸: ۱-۷.
- Rousseau D.M, Sitkin S.B, Burt R.s and Camerer C (۱۹۹۸), " Not so Different After All: A Cross- Discipline View of Trust", **Academy of Management Review**, No۱۳: ۳۹۳-۴۰۴.
- Saunders J, Robert (۱۹۷۴), "the realities of local government. Developing the municipal organization", **International city management association**, No۵: ۲۳-۳۰.