

بررسی راهکارهای افزایش اعتماد اجتماعی میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی (مطالعه موردی: مناطق ۳، ۷ و ۱۹ کلانشهر تهران)

منصور وثوقی: استاد جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران
مصطفی رحمانی^۱: کارشناس ارشد پژوهش علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران

چکیده

گسترش روابط اجتماعی و تفکیک و تمایز فوق‌العاده نقش‌های اجتماعی در جوامع مدرن از یکسو و هم‌چنین انتقال بسیاری از نقش‌های خانواده و اجتماعات محلی به گروه‌ها و نهادهای اجتماعی از سوی دیگر، سبب گردیده تا در میان انواع گونه‌های اعتماد، اعتماد به نظام‌های انتزاعی و نهادهای اجتماعی بعنوان عاملی در جهت برقراری مشارکت اجتماعی و پیشبرد مقاصد اجتماعی و اقتصادی به یکی از ضرورت‌های زندگی اجتماعی مدرن مبدل گردد. این پژوهش، به بررسی مقدار اعتماد شهروندان تهرانی به مدیریت شهری و هم‌چنین عوامل مؤثر بر آن پرداخته است. تحقیق به روش پیمایشی صورت گرفته که جامعه آماری آن را شهروندان مناطق ۳، ۷ و ۱۹ شهر تهران به خود اختصاص داده‌اند. نمونه‌گیری به روش تصادفی، خوشه‌ای و متناسب با حجم انجام گرفته و مقدار حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران به مقدار ۳۸۴ نفر تعیین شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته بوده که روایی و پایایی آن محاسبه و سپس اجرا گردیده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که: میزان اعتماد بین شخصی اکثریت پاسخگویان به کارگزاران شهرداری در حد پایین، میزان اعتماد نهادی آنها به مدیریت شهری در حد متوسط و در نهایت میزان اعتماد (کل) اغلب پاسخگویان به مدیریت شهری در حد متوسط به پایین می‌باشد. هم‌چنین در بین متغیرهای مستقل، متغیرهای عملکرد، پاسخگویی و شفافیت سازمانی مجموعاً توانسته‌اند تا (۰/۵۹)، متغیر وابسته اعتماد را تبیین کنند.

واژه‌های کلیدی: اعتماد اجتماعی، اعتماد نهادی، مدیریت شهری، وحدت هنجاری و شفافیت سازمانی، تهران.

^۱ . نویسنده مسئول: mrahmaanni@yahoo.co ، ۰۹۱۲۷۸۸۸۰۰۴

بیان مسأله:

در سال‌های اخیر، یک انفجار علاقه و تمایل به پرداختن به موضوع اعتماد و عوامل گوناگون ایجاد کننده آن مشاهده شده است. اعتماد مهم است برای رونق اقتصادی (Fokooyama, 1995)، توسعه اقتصادی (Homferi & et al, 1996) و ترتیبات سازمانی کارآمد در داخل و بین شرکت‌ها (Miller, 2001). اعتماد هم‌چنین به عنوان کلیدی در راستای تشکیل حکمروایی خوب (پاتنام، ۱۹۹۳، بریت وایت و لوی ۱۹۹۸)، آموزش خوب (کلمن ۱۳۷۷)، تأمین کیفیت مراقبت بهداشتی (Katel, 2001) و حتی حل و فصل منازعات قومی بشمار می‌رود (Locke, 2002:2). اعتماد به عنوان عنصری مهم از پایین‌ترین سطوح روابط در خانواده میان پدر و مادر و فرزندان آغاز شده، سپس در سطوح گسترده‌تری مانند خویشاوندان، دوستان و گروه همسالان ادامه یافته و در نهایت در سطح گروه‌ها و نهادهای جامعه تجلی می‌یابد. در جوامع جدید، با توجه به اینکه بسیاری از نقش‌های خانواده و اجتماعات محلی به گروه‌ها و نهادهای اجتماعی منتقل گردیده است، اعتماد به اشخاص بیگانه و نهادهای گوناگون جهت پیشبرد مقاصد اجتماعی و اقتصادی در یک جامعه، نقشی پر اهمیت‌تر از همیشه بعهد گرفته است.

بدون اعتماد، چرخش مبادلات اجتماعی و اقتصادی، دیوانسالارانه و بسیار هزینه‌بر می‌گردند (فیلد، ۱۳۸۵: ۹۳). در نبود اعتماد، اغلب سیستم‌های نسبتاً پیچیده باید زمان بسیاری جهت محافظت در برابر سوء استفاده و فرصت طلبی صرف کرده و به ایجاد نظارت دقیق و مجازات و جریمه‌های مؤثر بپردازند. حتی قانون یک ابزار غیر نافذ است که به‌گونه مؤثر نمی‌تواند نوعی از نظم اجتماعی ایجاد کند که از وجود روابط اعتماد در یک گروه و یا جامعه ناشی می‌گردد (Cook, 2001:7). در صورتی که در فضای پر از اعتماد دیگر نیازی به هزینه‌های اضافی برای جلب اعتماد طرفین در مبادلات نیست و سرعت مبادلات افزایش می‌یابد (شاطریان و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۱).

در بین انواع اعتماد، اعتماد به نهادهای اجتماعی علاوه بر اینکه «سبب تقویت تمایل شهروندان به پیروی از مقامات مسئولی می‌شود که به آنها اعتماد دارند» (Cook, 2001:164)، کارآمدی آن نهادها و کاهش هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی را نیز به دنبال خواهد داشت. اعتماد به نهادهای عمومی نقش کلیدی در جوامع دموکراتیک بازی می‌کند. با گسترش اعتماد افراد به نهادها، آنها بیش‌تر تمایل خواهند داشت تا در عرصه زندگی عمومی مشارکت داشته و درگیر شوند. بنابراین، اعتماد به نهادها در مشروعیت و ثبات رژیم‌های دموکراتیک تأثیرگذار است (Castillo, 2011:2). در بررسی‌های به عمل آمده مشاهده می‌گردد که اعتماد اجتماعی در بسیاری از جوامع از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست. از نظر اندیشمندان و صاحب نظران ایرانی نیز شواهد بسیاری دلالت بر کاهش اعتماد اجتماعی در ایران در تمام سطوح دارد (حیدرآبادی، ۱۳۸۹: ۴۲) نظرسنجی‌های جدید نیز نشان می‌دهند که کمترین مقدار اعتماد جامعه به سازمان‌های تخصصی و فنی می‌باشد، این مسأله نشان می‌دهد که مقدار اعتماد به نظام‌های انتزاعی مانند سازمان‌های اقتصادی، پایین است (عظیمی و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۰).

اهمیت بررسی اعتماد میان شهروندان و مدیریت شهری در کلانشهری مانند شهر تهران وقتی روشن خواهد شد که بدانیم در صورت بی اعتمادی، هر روزه هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روانی متنوع و گسترده‌ای نصیب طرفین این ارتباط یعنی شهروندان و مدیریت شهری خواهد گردید. این پژوهش، با هدف بررسی میزان اعتماد شهروندان تهرانی به مجموعه مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن و هم‌چنین ارائه راهکارهایی جهت بهبود و افزایش اعتماد شهروندان تهرانی به مدیریت شهری انجام پذیرفته است. به عبارتی پژوهش در پی پاسخ به این سؤال برآمده که آیا عواملی همچون؛ عملکرد مدیریت شهری، وحدت هنجاری، شفافیت سازمانی و پاسخگویی نهاد شهرداری بر مقدار اعتماد شهروندان به مدیریت شهری تأثیرگذار می‌باشند؟

مفاهیم و ادبیات نظری:

گیدنز، اعتماد را به عنوان اطمینان یا اتکاء به ماهیت یا خاصیت شخص یا چیزی یا صحت گفته‌ای توصیف کرده، زیمیل اعتماد را شکلی از ایمان و وابستگی مطمئن به یک نفر یا یک اصل تعریف می‌کند و زتومکا، اعتماد و اعتماد کردن را نوعی استراتژی مهم در مواجهه با شرایط نامعین و کنترل آینده می‌داند (وئوقی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۳۵-۱۳۴). اعتماد شهروندان به مدیریت شهری از دو بعد اعتماد بین شخصی و اعتماد نهادی تشکیل یافته است. اعتماد بین شخصی، اعتمادی مبتنی بر روابط بین فردی و چهره به چهره و در یک فضای کنشی محدود می‌باشد. این اعتماد از روابط میان شهروندان و کارگزاران سازمان شهرداری ناشی می‌گردد. در نظر گیدنز، کارکنان یک نهاد همانند «عوامل دسترسی به سیستم» عمل می‌کنند. وقتی این افراد در ارتباط با دیگران از خود مهارت، جدیت، قابلیت، خوش بینی و تمایل به کمک نشان می‌دهند، طرز رفتار و منش آنها اعتماد را در طرف مقابل بر می‌انگیزاند (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۵۸). اما اعتماد نهادی اشاره دارد به اعتماد یا عدم اعتماد شهروندان به نهادها به خاطر رضایت یا عدم رضایت آنها از رویه‌ها و سیاست‌های جاری آنها (Morrone, 2009:7-8) به بیانی ساده‌تر، اعتماد به قوانین، رویکردها، خدمات سازمانی و کارایی آنها. همچنین مدیریت شهری عبارت است از، یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزاء رسمی و غیررسمی مؤثر و ذیربط در ابعاد گوناگون اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر (کازمیان، ۱۳۷۳: ۵۰).

در این راستا پیوتر زتومکا را شاید بتوان مهم‌ترین نظریه‌پرداز دانست که مقوله‌ی اعتماد را به گونه جامع و گسترده مورد بررسی قرار داده است. وی در تبیین مدل «شدن اجتماعی اعتماد» چند شرط ساختاری را مطرح می‌کند که منشأ پیدایش فرهنگ اعتماد هستند. در نظر زتومکا، اولین شرط ساختاری عبارتست از «وحدت و یکپارچگی هنجاری» و ضد آن آشفتگی هنجاری یا در نظر دورکیم، آنومی. هنجارها- قانون، اصول اخلاقی، آداب و رسوم - چارچوب کلی زندگی اجتماعی را می‌سازند. این هنجارها، زندگی اجتماعی را بدون مشکل، ایمن، منظم و قابل پیش‌بینی می‌سازند. چنین نظم هنجاری در زندگی اجتماعی، این احتمال را که افراد مطابق انتظارات شما عمل کنند، بالا برده و افراد را به شرط‌بندی بر روی اعتماد ترغیب می‌نماید (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۴۲-۱۴۰). اما در شرایط بی‌هنجاری، کنش‌ها بدون نظم شخصی بوده، از روی هوس و مبتنی بر هیجان‌ات زودگذر و تمایلات خود خواهانه انجام می‌گیرند. در اینجا هیچ چیزی را نمی‌توان پیش‌بینی کرد و هیچکس جرأت سپردن چیزی به دیگری را ندارد و هیچکس باور ندارد که اعتماد کردن می‌تواند باعث برانگیخته شدن اعتماد متقابل گردد (منبع قبلی، ۱۴۳). زتومکا، شرط ساختاری دیگر مرتبط با تمایل به اعتماد را «شفافیت سازمان اجتماعی» و نقطه مقابل آن پنهان کاری شایع و فراگیر در سازمان برمی‌شمرد. دسترسی به داده‌ها در مورد عملکرد، احساس امنیت و پیش‌بینی ایجاد می‌کند. در این صورت افراد متمایل به برقراری ارتباط توأم با اعتماد با این گروه‌ها و سازمان‌ها هستند. از سوی دیگر، اگر اصول اجرا برای درک و فهم، مشکل، پنهان و آمیخته با رمز و راز باشد، شایعات، حرف‌های بی‌اساس و تئوری‌های توطئه زیاد شده و مردم در مقابل اعتماد کردن از خود تردید نشان می‌دهند (منبع قبلی، ۱۴۴).

شرط ساختاری دیگر عبارتست از «پاسخگو بودن افراد و نهادها» و نقطه مقابل آن، خود سرانگی و بی-مسئولیتی آنها. 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، از خطر سوء استفاده کاسته شده و نظم و ترتیب روال کار حفظ می‌گردد. در این صورت، هر کسی اطمینان دارد که معیارها رعایت شده، از انحراف-ها جلوگیری می‌شود و حتی اگر سوء استفاده‌ای می‌شود، با توسل به اقامه دعوا، میانجی‌گری، جبران خسارت یا موارد مشابه، مسأله حل خواهد شد. این شرط باعث رشد اعتماد بیش‌تر در افراد نسبت به دیگران می‌گردد. زتومکا هم‌چنین «عملکرد یا نحوه اجرا» را یکی از مبانی ایجاد اعتماد اولیه بر می‌شمارد. از نظر کلمن نیز عملکرد امین

بعنوان یک منبع مهم اطلاعات تلقی می‌گردد که بر اعتماد به امین تأثیر می‌گذارد (کلمن، ۱۳۷۷: ۲۹۷). نگاه پاتنام به اعتماد به عنوان یک ویژگی فردی اینگونه است که وی مقدار اعتماد افراد را با وضعیت پایگاه اجتماعی، میزان تحصیل، مقدار درآمد و تجارب شخصی آنها مرتبط می‌داند (وٹوقی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۴۳). در نظر افه نیز هر چه فردی که اعتماد می‌کند بتواند به منابعی مانند قدرت، پول و اطلاعات متوسل شود در برابر از میان رفتن رابطه اعتماد کمتر آسیب‌پذیر خواهد بود. در نتیجه ثروتمندان، قدرتمندان و کسانی که اطلاعات زیادی دارند، می‌توانند هزینه‌های اعتماد را بپردازند؛ چون به راحتی می‌توانند در هم شکستن اعتماد را تحمل کنند ولی اعتماد کنندگان کم قدرت‌تر ممکن است از درهم شکستن رابطه اعتماد به شدت متضرر شوند (افه، ۱۳۸۴: ۷۹).

پیشینه تحقیق:

محمدیان ساروی (۱۳۸۴) طی پژوهش خود در استان مازندران، به این نتیجه دست یافته است که: عوامل عملکردی از قبیل: عمل به مسؤولیت اجتماعی، عمل و پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، کارایی در ارائه خدمات، شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب و پاسخگویی از جمله عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی نسبت به دستگاه‌های دولتی می‌باشند. مقبولی اقبالی (۱۳۸۶) نیز در پژوهش خود مشاهده کرده که متغیرهایی مانند ارزیابی شهروندان از عملکرد شهرداری، احساس مثبت شهروندان از کارایی و توانمندی شهرداری تهران و مقدار آشنایی با وظایف و مأموریت‌های شهرداری، بر مقدار اعتماد نهادی آنان به شهرداری تهران تأثیرگذار می‌باشد. یافته‌های عابدی جعفری (۱۳۸۸) نیز نشان دهنده تأثیرگذاری متغیرهای مستقلی از قبیل ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های اعتماد شونده و ویژگی‌های محیط بر متغیر وابسته اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری می‌باشد.

نتایج پژوهشی که جهت سنجش اعتماد اجتماعی در استان چهارمحال و بختیاری به وسیله کتابی و همکاران (۱۳۸۹) انجام گرفته، بیانگر این است که شهروندان از لحاظ اعتماد بنیادی و بین شخصی که بیش‌تر در روابط اولیه و مبتنی بر شناخت است، دارای میزان اعتماد بالایی هستند، ولی میزان اعتماد آنان در روابط غیرشخصی و اعتماد عمومی، تعمیم یافته و نهادی و اعتماد به مشاغل و مناصب، که لازمه توسعه‌اند در حد مطلوبی نیست. حسین‌زاده و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی جهت تبیین جامعه‌شناختی میزان اعتماد مردم به پلیس در اهواز به این نتیجه رسیده‌اند که: متغیر مقدار دینداری بیش‌ترین تأثیر را بر مقدار اعتماد داشته و متغیر احساس آنومی دارای رابطه‌ای منفی با متغیر اعتماد می‌باشد. بخشی (۱۳۸۹) نیز با پژوهشی با همین مضمون، عواملی همچون کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت سازمانی و انسجام هنجاری را از عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان تهرانی به نهاد پلیس برمی‌شمارد. هم‌چنین مطالعه عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) بیانگر این است که عواملی همچون آنومی اجتماعی، امنیت شغلی و کنترل اجتماعی از متغیرهای مؤثر بر مقدار اعتماد به دستگاه‌های اجرایی می‌باشند.

روش تحقیق:

این پژوهش، به روش توصیفی و از نوع پیمایشی انجام شده است که در آن واحد تجزیه و تحلیل، مدیریت شهری می‌باشد روش جمع‌آوری داده‌ها به دو بخش کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشند. در بخش کتابخانه‌ای، داده‌ها مربوط به مبانی نظری و پیشینه پژوهش با مطالعه کتاب‌ها، مجلات، پایان‌نامه‌ها و داده‌های اینترنتی جمع‌آوری شده و در بخش میدانی پژوهش، از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی شهروندان ساکن در مناطق شهری ۳، ۷ و ۱۹ شهر تهران بوده که نمونه‌گیری جامعه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی، خوشه‌ای و متناسب با حجم انجام گرفته است. مقدار حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شده که با توجه به جمعیت جامعه آماری (سه منطقه شهری؛ منطقه سه به جمعیت ۲۸۴۴۵۷ نفر، منطقه هفت به جمعیت ۳۰۵۲۴۰ نفر و منطقه نوزده به جمعیت ۲۴۸۳۱۵ نفر و بطور جمعیت کل: ۸۳۸۰۱۲ نفر) به مقدار ۳۸۴ نفر تعیین گردیده است. بمنظور روایی محتوایی و صوری ابزار اندازه‌گیری، پرسشنامه پس از تهیه در اختیار تنی

چند از صاحب نظران، اساتید و هم‌چنین کارشناسان علوم اجتماعی قرار گرفت. پس از اظهار نظر آنان، اصلاحات لازم اعمال شده و در نظر خواهی مجدد مطابق نظرات آنان روایی ابزار در سطح بالایی ارزیابی گردید. هم‌چنین پایایی گویه‌های پرسشنامه نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش - اعتماد نهادی (۰/۷۷)، اعتماد بین شخصی (۰/۸۸)، عملکرد (۰/۸۶)، شفافیت سازمانی (۰/۸۵)، وحدت هنجاری (۰/۷۷)، پاسخگویی سازمانی (۰/۷۶) - مورد تأیید قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها از جدول توصیفی متغیرها، انواع آزمون‌های معناداری، همبستگی اسپیرمن، پیرسون و رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر استفاده شده است.

شاخص‌ها و نماگرهای تحقیق:

بررسی اعتماد و عوامل تأثیرگذار بر آن، نیازمند مجموعه‌ای از معرف‌ها (نماگرها) در قالب شاخص‌ها است. در راه شاخص سازی باید مجموعه‌ای یکپارچه از معرف‌ها بوجود آیند. معرف‌ها نموده‌هایی از اندازه‌گیری هستند. آنها داده‌هایی هستند که خصوصیات نظام را خلاصه کرده یا آنچه را که در یک نظام روی می‌دهد شفاف و آشکار می‌سازند. معرف‌ها عامل پیوند و ارتباط ما با دنیا هستند (بسحاق و همکاران، ۱۳۹۱: ۴). در این پژوهش، متغیرها با استفاده از شاخص‌ها و معرف‌های جدول شماره ۱ سنجیده شده‌اند.

جدول ۱- شاخص‌ها و معرف‌های مورد مطالعه در پژوهش

متغیر	شاخص	معرف (نماگر)	
متغیر وابسته (اعتماد شهروندان به مدیریت شهری)	اعتماد به قوانین و رویکردها و خدمات سازمانی و کارایی آنها	میزان اعتماد به کارایی قوانین سازمانی میزان اعتماد به پاسخگویی و اطلاع رسانی سازمان میزان اعتماد به مسؤلیت پذیری در ارائه خدمات	
	اعتماد شهروندان به کارگزاران سازمان	میزان اعتماد به کارایی کارگزاران میزان اعتماد به رعایت اخلاق سازمانی توسط کارگزاران	
متغیرهای مستقل	شفافیت سازمانی	میزان شفافیت عملکرد کارگزاران میزان شفافیت قوانین و امور اداری	
		میزان اطلاع رسانی در مورد عملکرد میزان اطلاع رسانی در مورد حقوق شهروندی	
		میزان دسترسی میزان دسترسی به قوانین سازمانی	
	وحدت هنجاری	وضعیت قوانین وضعیت بخشهای سازمان	میزان هماهنگی قوانین با یکدیگر میزان ثبات قوانین
		وضعیت هنجاری کارگزاران	میزان هماهنگی میان بخش‌های گوناگون سازمان میزان رعایت نظم و انضباط کاری کارگزاران میزان اجرای قوانین و اخلاق سازمانی به وسیله کارگزاران
		وضعیت پاسخگویی	میزان پاسخگویی سازمان و کارگزاران در برابر عملکرد خود
	عملکرد	وضعیت انتقادپذیری وضعیت نظارت پذیری	میزان کانال‌های پذیرش انتقاد و کیفیت عملکرد آنها میزان روحیه انتقادپذیری
		وضعیت عملکرد کارگزاران	میزان توانمندی و تخصص کارگزاران میزان پایبندی به اخلاق سازمانی به وسیله کارگزاران میزان رعایت انصاف و عدالت به وسیله کارگزاران
		وضعیت عملکرد خدمات	میزان کارایی خدمات ارائه شده به وسیله سازمان

منبع: مطالعات نگارندگان، ۱۳۹۱.

یافته‌های پژوهش:

در راستای تحلیل داده‌ها و طبق جدول شماره ۲ متغیرهای وابسته و مستقل پژوهش مورد سنجش قرار گرفته‌اند. متغیر اول، اعتماد نهادی شهروندان به مدیریت شهری نام دارد که مقدار آن از نظر ۶۵/۶ درصد از پاسخگویان (اکثریت آنها) در حد متوسطی می‌باشد. هم‌چنین اکثریت پاسخگویان مقدار متغیر بعدی یعنی اعتماد بین شخصی خود به کارگزاران شهرداری را در حد پایینی ارزیابی کرده‌اند.

پس از ترکیب گویه‌های مربوط به دو متغیر اعتماد نهادی و اعتماد بین شخصی، متغیر وابسته پژوهش (اعتماد کل) حاصل گردید. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که میزان اعتماد ۹۰/۴ درصد پاسخگویان به مدیریت شهری در حد متوسط و پایین می‌باشد. شفافیت سازمانی، اولین متغیر مستقلی است که مورد سنجش قرار گرفت. شفافیت سازمانی به معنی در دسترس بودن داده‌های سازمانی، اطلاع رسانی شفاف و وجود قوانین صریح در سازمان می‌باشد. همانگونه که نتایج جدول نشان می‌دهد، اکثریت پاسخگویان میزان شفافیت سازمانی شهرداری را در حد متوسط و پایین دانسته‌اند.

منظور از پاسخگویی، وجود روحیه مسؤلیت‌پذیری در سازمان و کارگزاران آن می‌باشد که به تبع آن سازمان را انتقاد پذیر نموده و آن را تحت کنترل و نظارت به‌وسیله شهروندان و سیستم‌های نظارتی قرار می‌دهد. نتایج بدست آمده از تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که اکثریت پاسخگویان مقدار متغیر پاسخگویی سازمانی شهرداری را در حد متوسط و پایین ارزیابی کرده‌اند.

متغیر وحدت هنجاری در سازمان، متغیر مستقل دیگری است که به‌وسیله پاسخگویان مورد سنجش قرار گرفت. منظور از وحدت هنجاری، حاکمیت روح قانون، وجود قوانین یکپارچه و هم‌چنین وجود هماهنگی بین ارکان گوناگون یک نهاد می‌باشد. همانگونه که نتایج جدول شماره ۲ نشان می‌دهد اکثریت پاسخگویان میزان وحدت هنجاری سازمان شهرداری را در حد متوسط و پایین دانسته‌اند. جهت بررسی متغیر عملکرد سازمان شهرداری، این متغیر به دو بعد عملکرد کارگزاران و عملکرد خدمات شهری تقسیم گردیده و سپس مورد ارزیابی قرار گرفته شد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که اغلب پاسخگویان، میزان کارایی عملکرد سازمان شهرداری را در حد متوسط و پایین ارزیابی کرده‌اند.

جدول ۲- سنجش متغیر وابسته و متغیرهای مستقل پژوهش

متغیر	متغیر وابسته اعتماد و ابعاد آن						متغیرهای مستقل							
	اعتماد نهادی		اعتماد بین شخصی		اعتماد کل		شفافیت سازمانی		پاسخگویی		وحدت هنجاری		کارایی عملکرد	
میزان	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کم	۷۳	۱۹	۲۰۷	۵۲/۴	۱۱۰	۲۸/۶	۱۵۳	۳۹/۹	۱۵۴	۴۰/۱	۱۳۲	۳۴/۴	۱۱۸	۳۰/۷
متوسط	۲۵۲	۶۵/۶	۱۵۳	۳۹/۸	۲۳۷	۶۱/۸	۱۶۲	۴۲/۲	۱۶۸	۴۳/۷	۲۰۶	۵۳/۶	۲۱۸	۵۶/۸
زیاد	۵۹	۱۵/۴	۳۰	۷/۸	۳۷	۹/۶	۶۹	۱۷/۹	۶۲	۱۶/۲	۴۶	۱۲	۴۸	۱۲/۵
جمع	۳۸۴	۱۰۰	۳۸۴	۱۰۰	۳۸۴	۱۰۰	۳۸۴	۱۰۰	۳۸۴	۱۰۰	۳۸۴	۱۰۰	۳۸۴	۱۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۱

تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق:

فرضیه شماره ۱: به نظر می‌رسد میان متغیرهای زمینه‌ای (از قبیل سن، جنس، درآمد و تحصیلات) و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

جهت آزمون همبستگی میان سطح تحصیلات پاسخگویان و میزان اعتماد آنها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به داده‌های جدول، سطح معناداری آزمون برابر است با $Sig=0/02$ که نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار میان این دو متغیر می‌باشد. مقدار ضریب همبستگی برابر است با $-0/11$ که بیانگر رابطه و همبستگی ضعیف میان دو متغیر است. علامت منفی این مقدار، رابطه‌ی معکوس میان دو متغیر را نشان می‌دهد.

یعنی با بالا رفتن سطح تحصیلات، میزان اعتماد نیز به نسبت ضعیفی کاهش یافته است. نتایج آزمون همبستگی میان متغیرهای درآمد و اعتماد نیز نشان می‌دهد. با توجه به سطح معناداری آزمون ($Sig=0/03$) و مقدار ضریب همبستگی ($0/11$)، رابطه‌ای ضعیف و مستقیم میان دو متغیر وجود دارد. عبارت دیگر با افزایش درآمد، میزان اعتماد نیز به نسبت ضعیفی افزایش یافته است. نتایج جدول شماره ۳، نشان می‌دهد از میان متغیرهای زمینه‌ای، دو متغیر سطح تحصیلات و درآمد دارای رابطه‌ی معنادار با متغیر میزان اعتماد می‌باشند.

جدول ۳- نتایج آزمون فرضیه شماره ۱- (ارتباط میان متغیرهای زمینه‌ای و اعتماد شهروندان به مدیریت شهری)

ردیف	فرضیه ۱	نوع آزمون همبستگی	میزان ضریب همبستگی	سطح معناداری	درجه آزادی/ فراوانی	نتیجه آزمون (رد یا تایید فرضیه)
۱	همبستگی میان سن شهروندان و میزان اعتماد آنها	پیرسون	۰/۰۸۰	۰/۱۱	$N = 384$	رد
۲	همبستگی میان جنسیت شهروندان و میزان اعتماد آنها	کی دو	۳/۳۳۶	۰/۱۸	$d.f = 2$	رد
۳	همبستگی میان میزان تحصیلات شهروندان و میزان اعتماد آنها	اسپیرمن	-۰/۱۱۷	۰/۰۲	$N = 384$	تایید
۴	همبستگی میان میزان درآمد شهروندان و میزان اعتماد آنها	اسپیرمن	۰/۱۱۱	۰/۰۳	$N = 384$	تایید

منبع: یافته‌های تحلیلی پژوهش، ۱۳۹۱.

فرضیه شماره ۲: به نظر می‌رسد بین عملکرد سازمان شهرداری و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری رابطه معناداری وجود دارد.

با استناد به نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در جدول شماره ۴، با اطمینان $0/99$ و سطح خطای کوچک‌تر از $0/01$ این فرضیه تأیید می‌گردد. از سوی دیگر مقدار این رابطه که برابر است با $0/74$ ، دلالت بر همبستگی بسیار قوی و مستقیم بین دو متغیر عملکرد و اعتماد دارد. به این معنی که با افزایش کارایی عملکرد سازمانی، به میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری نیز (به نسبت بالایی)، افزوده خواهد گردید.

جدول ۴- نتایج آزمون فرضیه شماره ۲- (همبستگی بین عملکرد سازمان شهرداری و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری)

نوع آزمون همبستگی	میزان ضریب همبستگی	سطح معناداری (Sig)	درجه آزادی/ فراوانی	نتیجه آزمون (رد یا تایید فرضیه)
پیرسون	۰/۷۴۷	۰/۰۰	$N = 384$	تایید

منبع: یافته‌های تحلیلی پژوهش، ۱۳۹۱.

فرضیه شماره ۳: به نظر می‌رسد بین شفافیت سازمانی مدیریت شهری و اعتماد شهروندان به آن رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

طبق داده‌های جدول شماره ۵، سطح معناداری آزمون پیرسون برابر با $0/00$ و میزان ضریب همبستگی، $0/56$ بوده که بیانگر تأیید فرضیه و وجود رابطه و همبستگی معنادار، قوی و هم‌چنین مستقیم بین دو متغیر می‌باشد. بدین معنی که با بالا بودن میزان شفافیت سازمانی شهرداری، میزان اعتماد شهروندان به این نهاد نیز بالا خواهد بود.

جدول ۵- نتایج آزمون فرضیه ۳- (همبستگی بین شفافیت سازمانی و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری)

نوع آزمون همبستگی	میزان ضریب همبستگی	سطح معناداری (Sig)	درجه آزادی/ فراوانی	نتیجه آزمون (رد یا تایید فرضیه)
پیرسون	۰/۵۶۲	۰/۰۰	$N = 384$	تایید

منبع: یافته‌های تحلیلی پژوهش، ۱۳۹۱.

فرضیه شماره ۴: به نظر می‌رسد بین پاسخگویی سازمانی مدیریت شهری و اعتماد شهروندان به آن رابطه‌ی معنا-داری وجود دارد.

آن چنان که در جدول شماره ۶ مشاهده می‌شود، با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ بین دو متغیر پاسخگویی سازمانی و اعتماد رابطه وجود داشته و فرضیه تأیید می‌گردد. از سوی دیگر مقدار این رابطه که برابر است با ۰/۶۵، همبستگی بسیار قوی و مستقیم بین دو متغیر را نشان می‌دهد. به بیان دیگر، با افزایش میزان پاسخگویی سازمانی، میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری نیز به نسبت چشمگیری افزایش خواهد یافت.

جدول ۶- نتایج آزمون فرضیه ۴- (همبستگی بین پاسخگویی سازمانی و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری)

نوع آزمون همبستگی	میزان ضریب همبستگی	سطح معناداری (Sig)	درجه آزادی/ فراوانی	نتیجه آزمون (رد یا تایید فرضیه)
پیرسون	.۶۵۲	۰/۰۰	$N = ۳۸۴$	تایید

منبع: یافته‌های تحلیلی پژوهش، ۱۳۹۱.

فرضیه شماره ۵: به نظر می‌رسد بین وحدت هنجاری مدیریت شهری و اعتماد شهروندان به آن رابطه‌ی معنا-داری وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول شماره ۷، می‌توان گفت که در سطح اطمینان ۰/۹۹ فرضیه مورد نظر تأیید می‌گردد. هم‌چنین میزان ضریب همبستگی آزمون (که برابر است با ۰/۵۰)، دلالت بر وجود همبستگی قوی و مستقیم بین دو متغیر دارد. به بیان دیگر، با بالا رفتن سطح وحدت هنجاری سازمان شهرداری، اعتماد شهروندان به آن سازمان نیز (به مقدار قابل توجهی) افزایش خواهد یافت.

جدول ۷- نتایج آزمون فرضیه ۵- (همبستگی بین وحدت هنجاری سازمان شهرداری و میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری)

نوع آزمون همبستگی	میزان ضریب همبستگی	سطح معناداری (Sig)	درجه آزادی/ فراوانی	نتیجه آزمون (رد یا تایید فرضیه)
پیرسون	۰/۵۰۰	۰/۰۰	$N = ۳۸۴$	تایید

منبع: یافته‌های تحلیلی پژوهش، ۱۳۹۱.

تحلیل رگرسیون چند متغیره:

بمنظور شناسایی بهترین معادله خط پیش بینی اعتماد شهروندان به مدیریت شهری بر اساس متغیرهای پیش بین مورد مطالعه، از تحلیل رگرسیون چند متغیره به روش همزمان (Enter) استفاده گردید. به این منظور، متغیرهای عملکرد وحدت هنجاری، پاسخگویی و شفافیت سازمانی وارد معادله گردیدند. مطابق نتایج جدول شماره ۸، می‌توان گفت که با توجه به سطح معناداری آماره t ، سه متغیر مستقل عملکرد سازمانی، پاسخگویی سازمانی و شفافیت سازمانی، تأثیر آماری معنی‌داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته اعتماد داشته‌اند. مقدار ضریب تعیین نیز که برابر است با ۰/۵۹۲، نشان می‌دهد که این متغیرها توانسته‌اند ۵۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته اعتماد را تبیین و پیش بینی کنند. با توجه به میزان ضرایب رگرسیونی بتا، متغیرهای عملکرد سازمانی، پاسخگویی و شفافیت سازمانی به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را بر روی متغیر وابسته اعتماد داشته‌اند.

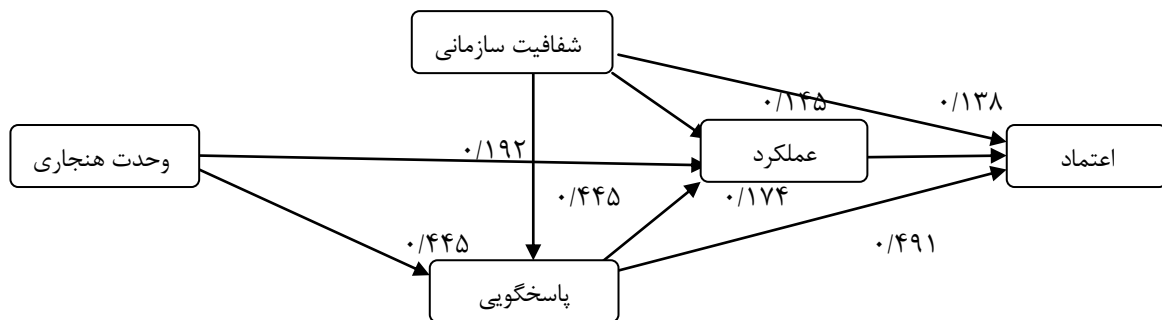
جدول ۸- تحلیل رگرسیون چند متغیره در تحقیق

Sig	t	ضرایب استاندارد نشده		متغیرهای مستقل
		Beta	خطای استاندارد	
۰/۰۰	۱۱/۳۵۳	۰/۵۵۱	۰/۰۶۰	عملکرد سازمانی
۰/۰۰	۳/۰۷۰	۰/۱۷۴	۰/۱۸۷	پاسخگویی سازمانی
۰/۰۰	۳/۰۷۹	۰/۱۳۸	۰/۱۴۵	شفافیت سازمانی
۰/۷۹۱	-۰/۲۶۵	-۰/۰۱۲	۰/۱۹۰	وحدت هنجاری
		ضریب تعیین (R Square)		
		۰/۵۹۲		

منبع: یافته‌های تحلیلی پژوهش، ۱۳۹۱.

- تحلیل مسیر:

روش تحلیل مسیر علاوه بر توانایی سنجش تأثیرات مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته (همانند رگرسیون)، می‌تواند تأثیرات غیر مستقیم متغیرها را نیز بسنجد. (ادریسی، ۱۳۸۹). همانگونه که در نمودار شماره ۱ قابل مشاهده می‌باشد، متغیر عملکرد فقط دارای تأثیر مستقیم (به مقدار ۰/۵۵۱) و متغیر وحدت هنجاری تنها دارای تأثیر غیر مستقیم (به مقدار ۰/۲۹۰) بر متغیر وابسته بوده، در حالیکه دو متغیر پاسخگویی و شفافیت سازمانی دارای تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم (به ترتیب به مقدار ۰/۴۴۴ و ۰/۲۹۴) می‌باشند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر بصورت زیر در قالب نمودار نمایش داده می‌شوند:



نمودار ۱- مدل تجربی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها:

با توجه به گستردگی نقش‌های نهاد مدیریت شهری و رسوخ آنها به تمام عرصه‌های زیست شهری، وجود عاملی به نام اعتماد جهت برقراری ارتباطات مؤثر و کارا و در عین حال با کمترین هزینه از سوی شهروندان با این نهاد، بیش از پیش ضروری و حیاتی می‌نماید. با توجه به این مهم، این پژوهش، به بررسی اعتماد بین شهروندان و مدیریت شهری، عوامل تاثیرگذار بر آن و ارائه راهکارهایی جهت افزایش مقدار آن پرداخته است. نتایج پژوهش میزان اعتماد شهروندان تهرانی به مدیریت شهری را در حد متوسط و پایین نشان می‌دهد. در مقایسه بین دو بعد اعتماد کل یعنی اعتماد بین شخصی و اعتماد نهادی، به روشنی مشاهده می‌گردد که میزان اعتماد نهادی پاسخگویان بیش‌تر از میزان اعتماد بین شخصی آنها می‌باشد. از این موضوع این‌گونه می‌توان تعبیر کرد که در بین دو بعد اعتماد، آنچه به مقدار بیش‌تر سبب تنزل میزان اعتماد (کل) شهروندان تا حد متوسط و پایین گردیده، پایین بودن میزان اعتماد بین شخصی شهروندان نسبت به کارگزاران شهرداری می‌باشد. این موضوع تأیید کننده نظر گیدنز در مورد اهمیت نقش کارکنان یک نهاد بعنوان عوامل دسترسی به سیستم در ایجاد اعتماد می‌باشد.

در بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای زمینه‌ای و میزان اعتماد، مشاهده گردید که برخلاف نظر زتومکا که معتقد است عواملی همچون سن و جنس در میزان اعتماد مؤثرند، رابطه‌ی معناداری بین این دو متغیر و میزان اعتماد وجود ندارد. اما وجود رابطه معنادار (هرچند در حد ضعیف) بین متغیرهای زمینه‌ای مقدار درآمد و تحصیلات با متغیر میزان اعتماد تأیید گردید. این موضوع تأییدکننده نظرات اندیشمندی همچون زتومکا، پاتنام و افه در این مورد می‌باشد. به نظر افه، افراد دارای منابع بیش‌تر به خاطر اینکه دیگران با آنها صادقانه‌تر برخورد می‌کنند و توانایی تحمل هزینه خیانت به اعتمادشان و نیز قدرت ریسک‌پذیری بالاتری دارند، دارای اعتماد بیش‌تری هستند. ازسوی دیگر نتایج مبتنی بر وجود رابطه معنادار، اما ضعیف و معکوس بین میزان تحصیلات شهروندان و میزان اعتماد آنها بیانگر این است که برخلاف نظرات اندیشمندی همچون زتومکا، پاتنام و افه، میزان تحصیلات پاسخگویان نه تنها سبب افزایش میزان اعتماد آنها نگردیده، بلکه سبب کاهش آن نیز شده است. در توجیه این مطلب می‌توان گفت که در جامعه مورد نظر، وضعیت به گونه‌ای است که افراد تحصیلکرده ممکن است بدلیل امکان تحرک بیش‌تر و آگاهی از اوضاع محیط زندگی خود، شناخت بیش‌تری از وظایف و تعهدات مدیریت شهری داشته و از سوی دیگر با افزایش تحصیلات، میزان انتظارات آنها نیز افزایش یافته است. مجموع این عوامل سبب گردیده که میزان کارایی خدمات و کارگزاران شهرداری تاکنون نتوانسته انتظارات آنان را برآورده سازد و در نتیجه میزان اعتماد و خوش بینی آنها در مقایسه با افراد دارای تحصیلات پایین‌تر، در سطح کمتری می‌باشد. هم‌چنین با مقایسه چگونگی رابطه‌ی متغیرهای درآمد و تحصیلات با متغیر اعتماد می‌توان گفت که در جامعه ما هنوز تحصیلات نتوانسته به منبعی قوی در کنار منابع دیگری همچون ثروت و قدرت تبدیل گردد. در نتیجه بالا بودن تحصیلات نمی‌تواند تضمین‌چندانی جهت جبران خسارات ناشی از خیانت به اعتماد ایجاد کرده و سبب افزایش قدرت ریسک‌پذیری افراد تحصیل کرده گردد.

تأیید فرضیه‌های شماره ۲، ۳، ۴ و ۵، مبنی بر وجود رابطه‌ی معنادار قوی و مستقیم بین متغیرهای مستقل عملکرد، شفافیت سازمانی، پاسخگویی و وحدت‌هنجاری سازمانی با متغیر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری و هم‌چنین تأیید تأثیرگذاری این عوامل بر میزان اعتماد بیانگر این موضوع است که با افزایش و ارتقای میزان متغیرهای مستقل پژوهش، میزان اعتماد نیز ارتقا خواهد یافت. این نتایج، مؤید نظریه زتومکا در مورد شرایط ساختاری ایجاد فرهنگ اعتماد می‌باشد.

پس از بررسی نتایج آزمون فرضیه شماره ۱ (با اندکی تسامح و با توجه به ضعیف بودن رابطه میان دو متغیر درآمد و تحصیلات با متغیر اعتماد)، می‌توان این مطلب را مطرح کرد که: بین ویژگی‌های شخصی پاسخگویان (متغیرهای زمینه‌ای) و میزان اعتماد آنها به مدیریت شهری رابطه‌ی معنی‌دار قوی وجود ندارد. به بیان دیگر، در تبیین میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری، ویژگی‌های اعتمادکننده (در اینجا شهروندان تهرانی) نقش چندان مهمی نداشته و جهت تبیین و توضیح میزان اعتماد و هم‌چنین ارائه راهکار جهت افزایش آن، باید توجه و مذاقه‌ها به سمت ویژگی‌های اعتماد شونده (در اینجا مدیریت شهری) از قبیل عملکرد مدیریت شهری، شفافیت سازمانی، پاسخگویی و وحدت‌هنجاری نشانه رود و مدیریت شهری جهت افزایش میزان اعتماد شهروندان به خود، باید ابعاد گوناگون خود را بازنگری کرده و جهت ایجاد اصلاحات و تغییرات لازم در راستای بهبود روند رویه‌های سازمانی، اقدام نماید. به‌گونه کلی می‌توان گفت جهت ارتقای سطح اعتماد شهروندان با توجه به عوامل تأثیرگذار بر آن، راهکارهای زیر می‌تواند مد نظر قرار گیرد: افزایش میزان وحدت و یکپارچگی سازمانی، افزایش میزان شفافیت سازمانی، ارتقای سطح پاسخگویی سازمانی، افزایش کارایی عملکرد سازمانی. نتایج این پژوهش، نشان داد که عواملی همچون عملکرد، شفافیت، پاسخگویی و وحدت‌هنجاری بر میزان اعتماد شهروندان مؤثر می‌باشند. از آنجاییکه عوامل نامبرده همگی از معیارهای پارادایم حکمروایی شهری می‌باشند، با تغییر رویکرد از مدیریت شهری به حکمروایی شهری، می‌توان ارتقای سطح اعتماد شهروندان به سازمان شهرداری را نیز انتظار داشت.

منابع و مآخذ:

۱. آقایی زاده، سعید (۱۳۹۰): مطالعه انواع اعتماد اجتماعی شهروندان در رشت، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته جامعه‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
۲. ادریسی، افسانه (۱۳۸۹): درسنامه آمار پیشرفته دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
۳. افه، کلاوس (۱۳۸۴): چگونه می‌توان به شهروندان اعتماد داشت، به کوشش کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، انتشارات شیرازه، چاپ اول، تهران.
۴. بخشی، قدیر (۱۳۸۹): تبیین جامعه‌شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته جامعه‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
۵. بسحاق، محمدرضا، صیدائی، سید اسکندر و داود جمینی (۱۳۹۱): «تحلیلی بر پایداری اجتماعی مسکن در مناطق روستایی (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان ازنا)»، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال دوم، شماره ۵، مردودشت، صص ۱۱-۱.
۶. برک پور، ناصر و ایرج اسدی (۱۳۹۰): مدیریت و حکمروایی شهری، انتشارات دانشگاه هنر، چاپ دوم، تهران.
۷. حبیب پور، کرم و رضا صفری (۱۳۸۸): راهنمای جامع کاربرد *SPSS* در تحقیقات پیمایشی، انتشارات لویه و متفکران، چاپ اول، تهران.
۸. حسین‌زاده، حسین علی و علی عنبری (زمستان ۱۳۸۹): «تبیین جامعه‌شناختی میزان اعتماد مردم به پلیس در برخورد با یک مساله اجتماعی در شهر اهواز»، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال، شماره، تهران، صص ۱۹۰-۱۶۱.
۹. حیدرآبادی، ابوالقاسم (۱۳۸۹): «اعتماد اجتماعی و عوامل اجتماعی - فرهنگی مؤثر بر آن (مطالعه موردی جوانان ۲۰ تا ۲۹ ساله استان مازندران)»، مجله جامعه‌شناسی، سال اول، پیش شماره اول، تهران، صص ۶۶-۳۹.
۱۰. زتومکا، پیوتر (۱۳۸۴): اعتماد یک نظریه جامعه‌شناختی، ترجمه: فاطمه گلابی، انتشارات ستوده، چاپ اول، تبریز.
۱۱. شاطریان، محسن، اشنویبی، امیر و محمود گنجی پور (۱۳۹۱): «تحلیلی بر نقش سرمایه‌های انسانی در توسعه شهر کاشان»، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال دوم، شماره ۸، مردودشت، صص ۵۲-۴۳.
۱۲. عابدی جعفری، عابد (۱۳۸۸): بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری و طراحی مدل اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (مطالعه موردی شهر تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت امور شهری، دانشگاه تهران، تهران.
۱۳. عباس‌زاده، محمد، علیزاده اقدم، محمدباقر و رضا اسلامی (۱۳۹۰): «اعتماد به دستگاههای اجرایی و عوامل مؤثر بر آن»، مجله جامعه‌شناسی کاربردی، شماره پیاپی ۴۱، شماره اول، اصفهان، صص ۱۰۶-۸۳.
۱۴. عظیمی، لیلا و افسانه ادریسی (۱۳۸۶): «اعتماد اجتماعی عاملی در پیشرفت جامعه»، مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای سرمایه اجتماعی چالش‌ها و راهکارها، معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان.
۱۵. فیلد، جان (۱۳۸۵): سرمایه اجتماعی، ترجمه: احمدرضا اصغریور، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد، چاپ دوم، مشهد.
۱۶. کاظمیان شیروان، غلامرضا (۱۳۷۳): الگوی مناسب سیستم مدیریت شهری در ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.

۱۷. کتابی، محمود، ادیبی سده، مهدی، قاسمی، وحید و ستار صادقی ده چشمه (۱۳۸۹): «سنجش اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در مراکز شهرستان‌های استان چهارمحال و بختیاری»، مجله جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و یکم، شماره پیاپی ۴۰، شماره چهارم، اصفهان، صص ۹۷-۱۲۲.
۱۸. کلمن، جیمز (۱۳۷۷): بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه: منوچهر صبوری، نشرنی، چاپ دوم، تهران.
۱۹. محمدیان ساروی، محسن (۱۳۸۴): مطالعه عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی نسبت به دستگاه‌های دولتی و ارائه الگوی مناسب جهت توسعه و تقویت اعتماد عمومی، پایان نامه دکتری، دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات، تهران.
۲۰. مظاهری، رضا (۱۳۸۴): بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن (آزمون تجربی در شهر اراک)، پایان-نامه کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی دانشگاه تهران، تهران.
۲۱. مقبولی اقبالی، مهناز (۱۳۸۶): بررسی اعتماد اجتماعی شهروندان به عنوان مؤلفه مؤثر بر مشارکت و همکاری آنان با شهرداری (مطالعه مناطق ۲۲ گانه تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم اجتماعی دانشگاه تهران، تهران.
۲۲. وثوقی، منصور و هاشم آرام (۱۳۸۸): «بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در شهر خلخال»، مجله پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، سال سوم، شماره ۳، گرمسار، صص ۱۵۳-۱۳۳.
23. Cook, Karen (2001): *Trust in Society*, Russell Sage Foundation, New York.
24. Castillo, Juan C., D. Miranda and P. Torres (2011): *Authoritarianism, social dominance and trust in public institutions*, Measurement Center MIDE UC, Pontificia
25. -Locke, Richard (2002): *Building Trust*, Massachusetts Institute of Technology
26. -Morrone, A., N. Tontoranelli and G. Ranuzzi (2009): *How Good is Trust?, Measuring Trust and its Role for the Progress of Societies*, OECD Statistics Working Papers, 2009/03, OECD Publishing, paris.