

بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به

سازمان‌های شهری

مورد مطالعه: شهرداری کاشان

محسن کوهی نصرآبادی^{۱*}، عطیه حمامی^۲، نسرين عبیدی^۳

۱. استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه پیام نور مرکز اصفهان، ایران

۲. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه امیرکبیر، تهران، ایران

۳. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه پیام نور، اراک، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۲/۳۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۸/۱۹)

چکیده

تحولات فرهنگی و اجتماعی جامعه ایران و اهمیت اعتماد در تعاملات اجتماعی شهروندان در چند سال اخیر، موضوع بررسی اعتماد به افراد، اقشار و سازمان‌ها را بسیار حائز اهمیت کرده است. بنابراین، هدف اصلی این پژوهش بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد شهروندان کاشانی به شهرداری است. این تحقیق از نوع کاربردی است و به روش توصیفی-همبستگی اجرا شد. مدل نظری تحقیق با به‌کارگیری نظریه‌های اوفه و گیدنز ترسیم شد. نمونه‌ای به حجم ۴۱۱ نفر براساس فرمول کوکران با روش خوشه‌ای چندمرحله‌ای از میان شهروندان کاشانی انتخاب شد. جمع‌آوری اطلاعات با ابزار پرسشنامه انجام گرفته است. داده‌های به‌دست‌آمده با نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های تحقیق نشان داد بین متغیرهای مستقل ارزیابی کیفیت شهرداری، ارزیابی عملکرد شهرداری و مشارکت مدنی و متغیر وابسته اعتماد به شهرداری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش همچنین، نشان داد اعتماد به نهادها ارتباط مستقیم با عملکرد و کیفیت همان نهادها دارد.

کلیدواژگان

ارزیابی عملکرد شهرداری، ارزیابی کیفیت شهرداری، اعتماد، مشارکت مدنی.

مقدمه و بیان مسئله

اعتماد یعنی ایمان و اطمینان درباره وفاداری، توانایی و سلامت نفس دیگران (Brown, 1993, p.136). اعتماد را می‌توان عنصر اصلی سرمایه اجتماعی دانست. پوتنام^۱ سرمایه اجتماعی را ویژگی‌های حاکم در سازمان اجتماعی (اعتماد، هنجار و شبکه‌های اجتماعی) تعریف می‌کند که می‌تواند افزایش بهره‌وری در سازمان را به همراه داشته باشد (Fukuyama, 1995, p.63). اعتماد به دیگران یک جزء اصلی از سرمایه اجتماعی است (Coleman, 1988, p.95). برخی محققان اعتقاد دارند متون نظری درباره اعتماد بسیار گسترده است و نمی‌توان اعتماد را صرفاً در رابطه با سرمایه اجتماعی یا جزئی از آن تعریف کرد (Luhman, 1979; Korczynski, 2000; Nooteboom, 2007; Mollering, 2006). از دیدگاه جامعه‌شناختی مفهوم اعتماد اجتماعی به‌عنوان ویژگی افراد، ویژگی ارتباطات اجتماعی و هم‌ویژگی نظام اجتماعی مفهوم‌سازی شده است (Koochi, 2012, p.102).

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی است و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مشارکت را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی سرعت بخشیده و تمایل افراد را برای همکاری با گروه‌های مختلف جامعه افزایش می‌دهد (زین‌آبادی، ۱۳۸۷). امروزه بحث اعتماد اجتماعی و آثار آن در جوامع مختلف یکی از مهم‌ترین عرصه‌های مورد توجه صاحب‌نظران جامعه‌شناسی و مدیریت است، زیرا اعتماد اجتماعی عاملی مهم در رشد و پیشرفت جامعه است و لازمه شکل‌گیری پیوندها و معاهدات اجتماعی است (کوهی نصرآبادی، ۱۳۹۵). در اجتماعات سنتی، اعتماد محدود به پیوندهای خانوادگی، خویشاوندی و محلی است اما با افزایش جمعیت، گسترش پیشرفت‌های تکنولوژیک و تغییر ارتباطات انسانی، اعتماد اجتماعی نیز مانند سایر پدیده‌های اجتماعی دستخوش دگرگونی قرار گرفته است در جامعه امروزی افراد با یکدیگر مانند سایر پدیده‌های اجتماعی عمیق و آشنایی‌های دیرینه ندارند. بنابراین، جوامع تمایز یافته کنونی موجب این نیاز شده است که به پدیده‌هایی بیش از افراد

1. Putnam

انسانی یعنی قشرها و سازمان‌های مختلف اعتماد شود، زیرا وجود اعتماد میان بخش‌های مختلف اجتماع از عناصر مهم نظم اجتماعی نوین است. نظمی که روابط، مناسبات، اعمال، رفتار و کنش‌های کنشگران را قابل پیش‌بینی، الگومند و قاعده‌مند می‌کند (چلبی، ۱۳۷۳، ص ۵۸). بنابراین، زندگی در دنیای امروز نیازمند اعتماد به سازمان‌ها و نهادهای متعددی است که دور از دسترس افراد قرار گرفته‌اند. از سوی دیگر، این نهادها که هریک مسئولیت انجام‌دادن وظایف متنوعی را برای سامان اجتماع به عهده دارند، نیازمند جلب اعتماد کنشگران اجتماعی و دیگر سازمان‌های اجتماعی می‌باشند، به طوری که بدون حصول اعتماد متقابل، نهادهای یادشده قادر به تأمین کارکردهای خاص خود نخواهند بود. جامعه ایران نیز کم‌وبیش طی یکی دو قرن اخیر شاهد تحولات اجتماعی بوده است که یکی از نتایج آن گسترش و تعمیم تمایزهای اجتماعی است و این تحولات به طور عمده، بیرونی بوده‌اند. مسلم است این تحولات اجتماعی، مناسبات اجتماعی را از شکل سنتی آن خارج کرده است و جامعه ایران دیگر تا حد زیادی ویژگی‌های یک جامعه سنتی را حداقل در ظاهر و در لایه‌های بیرونی مناسبات اجتماعی ندارد.

با توجه به مسائل مطرح‌شده، مقاله حاضر درصدد است عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به نهاد شهرداری کاشان را بررسی کند زیرا نخست، نظرسنجی‌های جدید نشان می‌دهند کمترین میزان اعتماد جامعه به سازمان‌های تخصصی و فنی است و میزان اعتماد به نظام‌های انتزاعی مانند سازمان‌های اقتصادی پایین است (عظیمی و ادریسی، ۱۳۸۶، ص ۱۰)، بنابراین، مطالعه عوامل مؤثر بر اعتماد افراد به سازمان‌های اجتماعی مانند شهرداری ضرورت می‌یابد. دوم، این سازمان (شهرداری) یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختاری که فقط از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است، نمایان می‌شود. شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به‌منظور اداره امور محلی و عرضه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به‌وجود آمده است و وظیفه آن برآورده کردن نیازهای مشترک شهروندان است که هریک از افراد به‌تنهایی قادر به برآورده کردن آن‌ها نیستند (رجب‌صلاحی، ۱۳۸۱، ص ۱۱۲). این سازمان زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهد شد که مورد اعتماد شهروندان واقع شود. زیرا نهاد شهرداری

متشکل از خرده‌سازمان‌های مختلفی است که هر یک در تعامل مستقیم و غیرمستقیم با افرادی از اقشار و اصناف گوناگون مانند بازاریان، طلافروشان، تجار و کسبه، سرمایه‌گذاران املاک و جز آن قرار دارند. ارتباط موفق این نهاد با افراد مختلف نیازمند اعتمادی نهادینه و متقابل است و به تأمین حقوق و انتظارات طرفین منجر می‌شود. چنین تعاملی که بر پایه اعتماد بنا نهاده شده باشد، زمینه مشارکت شهروندان با شهرداری و انجام دادن مسئولیت‌ها و وظایف این سازمان در قبال شهروندان را فراهم می‌کند. سوم، کاشان شهری تاریخی است که جاذبه‌های فرهنگی، گردشگری، تجاری و غیره دارد و از آنجا که رشد و توسعه این شهر در گرو عملکرد صحیح شهرداری است، مطالعه کردن این شهر اهمیت فراوانی دارد و به برنامه‌ریزان کشور کمک می‌کند نتایج این بررسی را برای برنامه‌ریزی بهتر برای رشد و توسعه کشور به کار گیرند.

با توجه به مباحث مطرح شده هدف اصلی این پژوهش عبارت از بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد شهروندان کاشانی به نهاد شهرداری است. به عبارت دیگر، این تحقیق علاوه بر تعیین سطح اعتماد شهروندان به شهرداری کاشان، عواملی را مشخص می‌کند که سهم عمده‌ای در افزایش یا کاهش این اعتماد دارند.

مبانی نظری

اعتماد^۱ یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد در زبان فارسی مترادف با تکیه کردن، وا گذاشتن کار به کسی، اطمینان، وثوق، باور و اعتقاد است (عمید، ۱۳۶۹، ص ۲۰۱). در فرهنگ لغت آکسفورد اعتماد به معنای اطمینان به بعضی از صفات یا ویژگی یک شخص و درستی و حقانیت یک نظریه تعریف شده است (زاهدی، ۱۳۹۰، ص ۷۵). بنابراین، مفهوم اعتماد طیف گسترده‌ای را در برمی‌گیرد. گاهی از مباحث روان‌شناسی آغاز می‌شود، بر رویکردهای اقتصادی تکیه می‌کند و مواردی از قضایای اجتماعی و

1. Trust

فرهنگی را دربرمی‌گیرد. اما به‌طور کلی، اگر نخواهیم وارد ملاحظات مفهومی «اعتماد» شویم، می‌توان گفت، اعتماد همان واردکردن احتمال خطر در کنش است. یعنی صرفاً گنجاندن احتمال خطر در تصمیم‌گیری برای دست‌زدن یا نزدن به کنش. در این وضعیت‌ها، خطری را که فرد می‌پذیرد به عملکرد کنشگر دیگر بستگی دارد (کلمن^۱، ۱۳۸۶، ص ۱۴۶). اندیشمندان اجتماعی تعریف‌های مفهومی بسیاری از اعتماد مطرح کرده‌اند که تفاوت‌های زیادی دارد. امیل دورکیم^۲، اعتماد را آرامشی می‌داند که حاصل زندگی مسالمت‌آمیز بشر در کنار هم‌وعانش در حالت صلح و به دور از هرگونه دشمنی و خصومت است. گئورگ زیمل^۳، اعتماد را معادل کلمهٔ ایمان به‌کار می‌برد و به اعتقاد وی اعتماد نوعی ایمان و اعتقاد به افراد جامعه است (گلابی، ۱۳۸۴، ص ۲۸). فردیناند تونیس^۴ بیان می‌کند در جوامع سنتی یا گمین‌شافت^۵، اعتماد مانند احترام و حس تعلق شخصی، فضیلتی برای افراد است، در حالی که در جوامع مدرن یا گزل‌شافت^۶، اعتماد غیرشخصی و رسمی است (ازکیا و غفاری، ۱۳۸۴، ص ۱۵۶). تالکوت پارسنز عامل ایجاد اتحاد و انسجام اجتماعی، و ثبات و نظم را اعتماد می‌داند. به عقیدهٔ وی اعتماد، این باور را در افراد ایجاد می‌کند که دیگران به‌منظور دستیابی به یک موقعیت گروهی از منافع شخصی دست می‌کشند (انعام، ۱۳۸۰، ص ۲۵). آنتونی گیدنز در تعریف اعتماد به فرهنگ آکسفورد استناد می‌کند و بیان می‌کند اعتماد نوع خاصی از اطمینان است و چیزی یکسره متفاوت از آن نیست (گیدنز، ۱۳۸۴، ص ۳۷). از نظر کلاوس اوفه^۷ اعتماد به‌معنای باور به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود. وی همچنین، اعتماد را فرضی شناختی می‌داند که کنشگران فردی یا جمعی/گروهی در تعامل با دیگران به‌کار می‌گیرند (تاجبخش، ۱۳۸۴، ص ۲۰۸). اریک اریکسون^۸، روان‌شناس مشهور در بعد روان‌شناختی،

1. Colman
2. Émile Durkheim
3. Georg Simmel
4. Ferdinand Tonnies
5. Gemeinschaft
6. Gesellschaft
7. Claus Offe
8. Erik Erikson

اعتماد بنیادی را مورد توجه قرار داده است و بیان می‌کند اعتماد بنیادی، نگرشی نسبت به خود و دنیای پیرامون است که حاصل تجربه‌های شخصی در اوایل زندگی است (گیلدنز، ۱۳۷۸، ص ۶۴). در مجموع، اشتراک‌های تعریف‌های یادشده را می‌توان به این شرح بیان کرد: ۱. اعتماد در فرایند روابط اجتماعی بین افراد و سازمان‌های اجتماعی با همدیگر تبلور می‌یابد؛ ۲. اعتماد متضمن نوعی انتظار است؛ ۳. اعتماد در شرایط و وضعیت مخاطره‌آمیز وجود دارد. مفهوم عدم تعین اجتماعی، یعنی پیش‌بینی ناپذیری رفتارها و امور نیز با مفهوم اعتماد توأم است؛ ۴. حسن‌ظن فرد نسبت به سایر اعضای جامعه نیز عنصر اصلی اعتماد محسوب می‌شود، زیرا با وجود عدم قطعیت‌ها و خطر در روابط، افراد به دلیل حسن‌ظن و احساس مثبتی که به یکدیگر دارند، به هم اعتماد می‌کنند؛ ۵. اعتماد واقعی اجتماعی و فرهنگی است؛ ۶. اعتماد خصلت نسبی و متغیر دارد، یعنی اینکه در یک جامعه در دوره‌های مختلف تاریخی تغییر می‌کند.

اوفه معتقد است اگر نهادها به خوبی طراحی شوند، می‌توانند زمینه‌ساز اعتماد به افرادی باشند که هرگز با آن‌ها تماسی نداشته‌ایم و هیچ پیوند مشترکی با هم نداریم. معلوم نیست این مسئله چگونه رخ می‌دهد، چون نهادها بر خلاف افراد نمی‌توانند موضوع اعتماد باشند. به عبارت دقیق‌تر، فقط به افراد می‌توان اعتماد کرد، چون آن‌ها تنها واحدهایی هستند که توانایی اعتماد متقابل را دارند (زارعی، ۱۳۸۷، ص ۷۰). اعتماد نهادی، حالت انتزاعی اعتماد به نهادها و سازمان‌هایی نظیر مدرسه، ارتش، دانشگاه، دادگاه، نیروی انتظامی و مانند آن است. میزان اعتمادی که مردم به نهادهای گوناگون دارند، در جوامع مختلف متفاوت است و طی زمان دستخوش تغییر می‌شود. همچنین، نوعی از اعتماد به نهادها وجود دارد که اعتماد رویه‌ای نامیده می‌شود. اعتمادی که در اعمال یا رویه‌های نهادی شده بر مبنای این اعتقاد وجود دارد که اگر از این رویه‌ها و اعمال پیروی شود، بهترین نتایج حاصل خواهد شد، مانند اعتماد به شیوه‌های مردم‌سالارانه به‌عنوان بهترین شیوه برای تأمین منافع بزرگ‌ترین بخش از جمعیت و کسب مستدل‌ترین توافقات میان منافع متعارض،

یا اعتماد به‌درستی فرایندهای قانونی به‌عنوان بهترین ابزار نیل به داوری موجه و عادلانه (زتومکا، ۱۳۸۶، ص ۸۳). اوفه معتقد است اعتماد به نهادها تنها با اعتماد به اطاعت داوطلبانه کنشگرانی که قوانین نهاد درباره آن‌ها مصداق دارد و اعتماد به کنشگرانی که نظارت و اجرای آن قوانین را به عهده دارند، توجیه‌پذیر است و چون خطر نقض این قوانین وجود دارد، اعتماد به افراد نیز ضروری است. بدین ترتیب، او اعتماد به نهادها را به اعتماد به شاغلان در نهادها تقلیل می‌دهد. به نظر او نهادها اگرچه ممکن است مستحکم و به‌علت قدمت خود، محترم به نظر برسند، اعتبار خود را مدیون گرایش‌های موافق و درک کسانی هستند که در آن‌ها شرکت دارند. علاوه بر این، برخی نهادها فهمیدنی‌ترند و راحت‌تر از حمایت برخوردار می‌شوند. این کیفیت نهادها و معناداربودن آن‌ها تعیین می‌کند نهادها تا چه حد می‌توانند وفاداری و اعتماد کسانی را برانگیزند که قرار است با این نهادها کنترل شوند (کارکنان نهادی) و اعتماد کارگزاران را به اینکه دیگران نیز در این پایبندی شریک‌اند. اینجاست که کیفیت نهادها اهمیت می‌یابد. همه نهادها از کارکرد پل‌زدن میان غریبه‌ها و اعتماد اجتماعی برخوردار نیستند، بلکه فقط نهادهایی که برای دیگران به اندازه کافی معقول، معنادار و قانع‌کننده‌اند، می‌توانند گرایش‌ها و پایبندی‌های هم‌گرا ایجاد کنند، اگر معانی نهادها غیرشفاف باشند، یا ادعاهای هنجارآفرین آن‌ها با نتایجی که دیده شده است، هم‌خوانی نداشته باشند یا تردیدانگیز و غیرقابل شناسایی باشند، اعتماد غریبه‌ها را جلب نخواهند کرد. هر نشانه‌ای که دال بر مجازشمردن دروغ‌گویی از جانب نهادها، ناتوانی در مجبورکردن کنش‌گران به محترم‌شمردن قراردادهای خود، تبعیض‌گذاشتن امتیازهای ناعادلانه، بخشیدن و ناتوانی در جبران دست‌کم برخی نابرابری‌های عمده اجتماعی باشد، به‌دلیلی مشروع برای بی‌اعتمادی و در نهایت، بدبینی به نظام تبدیل می‌شود (اوفه، ۱۳۸۴، ص ۲۵۰-۲۳۷). دلیل اینکه برخی به هیچ‌کس اعتماد نمی‌کنند، این نیست که باور دارند همه شایسته اعتماد نیستند، بلکه ناتوانی نهادها را در اجرای نقش سازنده و نظارتی‌شان بر مبنای یک یا همه معیارهای یادشده مشاهده کرده‌اند. توانایی

تعمیم نهادها تأثیری دوسویه می‌گذارد، اگر استنباط این باشد که رژیم‌های نهادی طبق چهار معیار پایبند کردن اعضای خود به فضیلت حقیقت‌گویی، وفای به عهد، عملکرد منصفانه و سعی در کاهش تبعیض‌ها، معمولاً خوب عمل می‌کنند، روابط اعتماد افقی و عمودی می‌تواند شکوفا شود. در نتیجه، شهروندان همدیگر را به‌عنوان عناصر تشکیل‌دهنده یک جمهوری سیاسی می‌شناسند و به یکدیگر اعتماد خواهند کرد. برعکس مشاهده نهادهای ناکارآمد می‌تواند انسجام جوامع سیاسی مدرن را تضعیف کند. نظریه‌های اوفه درباره اعتماد نهادی، اعتماد به یک نهاد خاص را به مجموعه یک کشور پیوند می‌دهد و آن را در پیوند با انسجام اجتماعی و مشروعیت قرار می‌دهد. براساس نظر او هنجارهایی که در یک کشور درباره نظام سیاسی، اقتصادی و جز آن وجود دارد و توانایی آن جامعه در عمل براساس آن هنجارها، باعث می‌شود میزان اعتماد اجتماعی در آن جامعه کم یا زیاد باشد. بدین ترتیب، براساس نظر او درباره گسترش اعتماد اجتماعی، نهاد نخست، باید معنادار باشد، سپس، به شیوه‌ای متناسب با هدفش رفتار کند و باعث بروز رفتارهایی نهادینه‌شده (رفتارهایی مطابق با هنجارها که پیش‌بینی‌پذیرند) شود (اوفه، ۱۳۸۴). با توجه به نظریه‌های اوفه، می‌توان بیان کرد هرچه نهادها دارای اهداف، ارزش‌ها و هنجارهای معقول و معنادار بوده و در عمل بدان اهداف و وظایف پایبند باشند، اعتماد به آن نهادها نیز بیشتر خواهد بود. بنابراین، عملکرد صحیح یک نهاد از دید کنشگران موجب اعتماد بدان نهاد است. همچنین، افزایش کیفیت نهادها مانند احترام به قوانین، منع تبعیض و فساد توسط شاغلان نهادها، اعتماد کنشگران به نهادها را افزایش می‌دهد. همچنین، براساس آرای اوفه می‌توان استنباط کرد که اعتماد به نهادها، مشارکت بیشتر با نهادها و کل نظام اجتماعی را در پی دارد.

از نظر گیدنز، نظام‌های تخصصی جوامع مدرن و امروزی وابسته به اعتمادند. از نظر وی اعتماد به‌ویژه به غیبت زمانی و مکانی، همچنین، به جهل مربوط می‌شود. هیچ لزومی ندارد پیوسته به آنچه در معرض دید ما قرار دارد و می‌توانیم به‌طور مستقیم، بر فعالیت‌های آن نظارت داشته باشیم، اعتماد کنیم. اقسام و سطوح گوناگون اعتماد، زیربنای بسیاری از تصمیم‌های روزانه‌ای است که همه ما در جهت‌دادن به فعالیت‌هایمان اتخاذ می‌کنیم. اما اعتماد مردم به هیچ‌وجه نتیجه تصمیم‌گیری‌های آگاهانه نیست و در اغلب موارد اعتماد کردن نوعی نگرش فراگیر ذهن است که

شالوده‌تصمیم‌گیری‌های یادشده را تشکیل می‌دهد، چیزی که در پیوند اعتماد و رشد شخصیت ریشه دارد. گاه می‌توانیم تصمیم بگیریم اعتماد کنیم یا نکنیم. نگرش‌های اعتماد‌آمیز در زمینه وضعیت‌ها، اشخاص یا نظام‌های خاص، در سطحی عام‌تر به‌طور مستقیم به امنیت روانی افراد و گروه‌ها مربوط می‌شود. اعتماد و امنیت خطر این پدیده‌ها در شرایط مدرنیته پیوندهایی با یکدیگر برقرار می‌کنند که به‌لحاظ تاریخی منحصربه‌فردند. برای مثال، سازوکارهای ازجای‌کندن (گسست از زندگی و شیوه زندگی سنتی)، عرصه گسترده امنیت نسبی در فعالیت اجتماعی روزانه را تسخیر می‌کنند. زندگی مردم در کشورهای صنعتی و همچنین، تا حدی در همه‌جای دنیا، امروزه در برابر آسیب‌ها و بلاهای طبیعی محافظت می‌شود. از طرف دیگر، خطرها و مخاطرات تازه‌ای به‌واسطه همین سازوکارهای ازجای‌کندن خلق می‌شود که ممکن است محلی یا جهانی باشند. مواد غذایی حاصل از عناصر مصنوعی ممکن است عوارضی مسموم‌کننده داشته باشند که در اکثر غذاهای سنتی دیده نمی‌شود. فجایع زیست‌محیطی ممکن است کل زیستگاه کره زمین را تهدید کنند. این تهدید می‌تواند اعتماد مردم به نظام‌ها و توانایی آن‌ها برای حفظ امنیت را دستخوش تغییر و تحول کند. گیدنز در مباحث خود از سه نوع اعتماد بین‌فردی یا اعتماد به افراد آشنا، اعتماد اجتماعی یا اعتماد تعمیم‌یافته و اعتماد مدنی یا اعتماد به سازمان‌ها و نهادها نام می‌برد. به گفته وی در جوامع مدرن تحت تسلط نظام‌های انتزاعی، اعتماد بسیار مهم است. از نظر وی نیاز به اعتماد با فاصله‌گیری روابط زمانی و مکانی افراد در ارتباط است. به عبارتی، درباره کسانی که پیوسته در معرض دیدمان هستند و فعالیت‌هایشان را می‌توان به‌طور مستقیم بازنگری کرد، نیاز به اعتماد نداریم. اعتماد هنگامی ضروری می‌شود که در نتیجه فاصله‌گیری زمانی و مکانی اطلاع کاملی از پدیده‌های اجتماعی نداشته باشیم (ریتزر^۱، ۱۳۷۷، ص ۷۶۸). به عقیده گیدنز، چهار زمینه محلی اعتماد در فرهنگ‌های پیش‌مدرن رواج داشت، اولین زمینه اعتماد نظام خویشاوندی است که در اکثر وضعیت‌های پیش‌مدرن شیوه نسبتاً پایداری برای سازمان‌دهی رشته‌های روابط اجتماعی در

1. George Ritzer

طول زمان و مکان فراهم می‌کرد. دومین عامل اجتماع‌های محلی‌اند. محیط محلی جایگاه خوشه‌هایی از روابط درهم‌بافته اجتماعی بود که گستره مکانی ناچیزشان مایه ثبات زمانی آن‌ها می‌شد. سومین عامل جهان‌بینی است، عقاید دینی تأمین‌کننده تفسیرهای اخلاقی و عملی از زندگی شخصی و اجتماعی و همچنین، از جهان طبیعی هستند که برای مؤمنان محیطی آکنده از امنیت ایجاد می‌کنند. چهارمین زمینه سنت است، سنت بر خلاف دین به هیچ پیکره خاصی از عقاید و مناسک اطلاق نمی‌شود، بلکه به معنای شیوه سازماندهی این عقاید و مناسک به‌ویژه در نسبت با زمان است (ریترز، ۱۳۷۷، ص ۷۶۸). در شرایط مدرنیته هیچ‌یک از چهار محور اصلی اعتماد در محیط‌های پیش‌مدرن، دیگر به همان اندازه اهمیت ندارند. اولویت مکان در محیط‌های پیش‌مدرن در دوران مدرن به‌موجب فرایندهای کنده‌شدن و فاصله‌گیری زمانی - مکانی تا حد زیادی از بین رفته است و مکان صورت وهمی یافته است. این به دلیل آن است که ساخت جامعه تغییر کرده است. دیگر این دوام‌ها و قدمت‌ها باعث حس اطمینان و اعتماد نمی‌شود، زیرا تغییر دوران و ساخت باعث شده است پدیده‌های قدیمی خود را به صورت نو و جدید درآورند تا بر شرایط منطبق شوند. احساس تعلق و وابستگی به اماکن یا احساس یکی‌بودن با اماکن هنوز پابرجاست، اما مبنای این احساس هم تحول کرده است (امیرکافی، ۱۳۸۰، ص ۱۲-۱۱). بنا بر نظر گیدنز، در دوران مدرن با فاصله‌گیری زمان و مکان از یکدیگر، انواع مختلفی از اعتماد نیز شکل گرفته است. بنا بر این گونه‌شناسی او از انواع اعتماد اهمیت دارد. بنابراین، باید با در نظر گرفتن شرایط زمانی و مکانی جامعه مورد مطالعه و وضعیت اجتماعی و فرهنگی انواع اعتماد و عوامل مؤثر بر آن را بررسی کرد.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های تحقیق حاضر به شرح زیر است:

- بین ارزیابی از عملکرد شهرداری و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.
- بین مشارکت اجتماعی و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.
- بین ارزیابی از کیفیت شهرداری و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.

- بین اعتماد نهادی و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.
- بین اعتماد به اقشار و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.
- بین اعتماد فراگیر و اعتماد به شهرداری رابطه وجود دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع تحقیقات کاربردی و به روش توصیفی-همبستگی است. بر این اساس، جامعه آماری تحقیق شامل همه شهروندان شهر کاشان است که در زمان پژوهش براساس طرح جامع شهر کاشان ۲۸۹۷۲۷ نفر بوده‌اند. حجم نمونه محاسبه شده براساس فرمول کوکران ۴۱۱ نفر است که با افزایش حدود ۱۰ درصدی تعداد ۴۵۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. شیوه نمونه‌گیری در این پژوهش روش خوشه‌ای چندمرحله‌ای است. به این صورت که از دو منطقه شهرداری کاشان، چندین ناحیه به شیوه تصادفی انتخاب شد، سپس، از هر ناحیه بلوک‌هایی به طور تصادفی گزینش شد و ساکنان این بلوک‌ها مورد پرسش واقع شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه استاندارد اعتماد اجتماعی (عابدی، ۱۳۸۸) و محقق ساخته (برای سایر متغیرها) بوده است. داده‌های به دست آمده با نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد. در این تحقیق برای بررسی روایی پرسشنامه از نظر استادان مجرب بهره گرفته شد. همچنین، پرسشنامه تدوین شده به متخصصان در این زمینه داده شد و نظرهای آن‌ها نیز به کار گرفته شد. شایان ذکر است برای سنجش پایایی متغیر اعتماد اجتماعی، پرسشنامه استاندارد به کار گرفته شد و برای تعیین پایایی پرسشنامه محقق ساخته ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. طبق جدول ۱، همه ضرایب بیش از ۰٫۶ است، بنابراین، پایایی پرسشنامه مورد قبول است.

جدول ۱. ضریب پایایی پرسشنامه

مقیاس	آلفای کرونباخ
اعتماد به شهرداری (متغیر وابسته)	۰٫۷۷
ارزیابی از عملکرد شهرداری	۰٫۸۱
مشارکت اجتماعی	۰٫۶۹
ارزیابی از کیفیت شهرداری	۰٫۷۴

یافته‌های پژوهش

داده‌های حاصل از پرسشنامه نشان می‌دهد بیشترین پاسخگویان (۴۶ درصد) ۲۰ تا ۳۰ سال و کمترین آن‌ها (۹٫۶ درصد) ۱۵ تا ۲۰ سال دارند. شاخص‌های گرایش مرکزی میانگین و مد نیز نشان می‌دهند که بیشترین افراد در گروه سنی دوم قرار دارند. از تعداد کل پاسخگویان که ۴۵۰ نفر بوده‌اند، ۲۹۵ نفر مرد و ۱۵۵ نفر زن هستند. میزان تحصیلات پاسخگویان نیز نشان می‌دهد ۷ نفر از پاسخگویان (۱٫۶ درصد) سواد خواندن و نوشتن و بیشترین تعداد یعنی ۵۱ درصد، دیپلم و فوق‌دیپلم بودند. شاخص‌های گرایش مرکزی میانگین و مد نیز نشان می‌دهد اکثر پاسخگویان تحصیلات دیپلم و فوق‌دیپلم داشتند. چگونگی توزیع میزان درآمد ماهیانه نیز نشان می‌دهد ۱۸ درصد از پاسخگویان درآمد کمتر از ۳۰۰ هزار تومان و ۲۰ درصد، درآمد ۹۰۱ هزار تومان به بالا داشتند. فراوانی جمع‌های داده‌های درآمدی افراد نشان داد ۴۶ درصد افراد یعنی نزدیک به نیمی از پاسخگویان در گروه درآمدی ۳۰۰ تا ۷۰۰ هزار تومان قرار دارند و با توجه به شاخص‌های گرایش مرکزی، متوسط درآمد افراد پاسخگو، رده ۵۰۱ تا ۷۰۰ هزار تومان بود. شایان ذکر است طبق تحقیقات اجتماعی، اکثر انسان‌ها تمایل دارند سطح درآمد و طبقه خود را در حد متوسط نشان دهند. همچنین، بررسی متغیر مشارکت اجتماعی نشان داد ۱۸ درصد پاسخگویان از میزان مشارکت اجتماعی پایین و ۷۱٫۸ درصد پاسخگویان مشارکت اجتماعی متوسط و پس از آن ۱۰٫۲ مشارکت اجتماعی بالا داشتند. شاخص‌های گرایش مرکزی مد و میانگین نیز نشان می‌دهد بیشتر افراد مورد بررسی مشارکت اجتماعی متوسطی دارند. ۴۲٫۷ درصد افراد از اعتماد فراگیر پایین و ۵۲ درصد اعتماد فراگیر متوسط و ۵٫۳ درصد از اعتماد فراگیر بالایی برخوردارند. بنابراین، بیشتر افراد اعتماد فراگیر متوسط و پس از آن، اعتماد فراگیر پایینی دارند. همچنین، ۲۸٫۶ درصد شهروندان کاشانی اعتماد نهادی پایین و ۶۲٫۶ درصد پاسخگویان متوسط و مابقی اعتماد نهادی بالایی دارند. همچنین، بیشتر افراد ۵۸٫۶ درصد اعتماد متوسطی به اқشار جامعه دارند. نتایج بررسی‌های توصیفی نشان می‌دهد بیشتر پاسخگویان (۲۹۰ نفر) اعتماد متوسط و پس از آن (۲۹٫۱ درصد) اعتماد کم به شهرداری دارند. ۱۰۹ نفر از پاسخگویان نیز کیفیت شهرداری را پایین و ۲۹۵ نفر متوسط ارزیابی

کرده، همچنین، ۴۴/۹ درصد افراد مورد بررسی عملکرد شهرداری را پایین و ۴۸/۴ درصد متوسط ارزیابی کرده‌اند.

جدول ۲، خلاصه نتایج آزمون‌های آماری مربوط به رابطه میان متغیر وابسته و متغیرهای مستقل تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول ۲. خلاصه نتایج آزمون‌های آماری رابطه میان اعتماد به شهرداری و متغیرهای پژوهش

آزمون‌های آماری				متغیر مستقل
آزمون تا و بی کندال		آزمون اسپیرمن		
ضریب همبستگی سطح معناداری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰٫۰	۰٫۲۶۱	۰٫۰	۰٫۲۷۳	مشارکت اجتماعی
۰٫۹۹	۰٫۰۱۱	۰٫۸۱	۰٫۰۱۱	اعتماد فراگیر
۰٫۰	۰٫۲۶۱	۰٫۰	۰٫۲۶۲	اعتماد نهادی
۰٫۱۳	۰٫۰۵۹	۰٫۱۸	۰٫۰۶۲	اعتماد به اقشار
۰٫۰	۰٫۵۶۴	۰٫۰	۰٫۵۶	ارزیابی کیفیت شهرداری
۰٫۰	۰٫۴۱۱	۰٫۰	۰٫۳۸۴	ارزیابی عملکرد شهرداری

براساس جدول ۲، مقدار ضریب همبستگی کندال بین دو متغیر اعتماد به شهرداری و اعتماد نهادی ۰٫۲۴ و مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین این دو متغیر ۰٫۲۶ است، که نشان می‌دهد شدت رابطه میان این دو متغیر متوسط و مستقیم است. علاوه بر این، سطح اطمینان آزمون ۰٫۹۹ است که بدین معناست که رابطه مشاهده شده قابل تعمیم به جامعه آماری مورد مطالعه است. بنابراین، می‌توان گفت رابطه‌ای مثبت میان دو متغیر یادشده وجود دارد. بدین معنا که هر چه اعتماد نهادی شهروندان کاشانی یعنی اعتماد شهروندان به نهادهای اجتماعی مانند بیمارستان‌ها، دانشگاه‌ها، آموزش و پرورش و سازمان‌های اجتماعی مختلف افزایش می‌یابد، بر میزان اعتماد افراد به شهرداری نیز افزوده می‌شود، بنابراین، فرضیه ما مبنی بر وجود رابطه میان اعتماد نهادی و میزان اعتماد به شهرداری تأیید می‌شود.

ضریب کندال بین دو متغیر اعتماد به شهرداری و اعتماد به اقشار نشان می‌دهد رابطه معناداری میان دو متغیر اعتماد به شهرداری و اعتماد به اقشار وجود ندارد. سطح معناداری رابطه بین این دو متغیر برابر با ۰/۱۹ و بزرگتر از ۰/۰۵ به دست آمد و نشان داد رابطه مشاهده شده قابل تعمیم به جامعه آماری نیست. بنابراین، فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه رابطه معناداری بین اعتماد به اقشار و اعتماد به شهرداری وجود دارد، رد می‌شود.

مقدار ضریب همبستگی کندال بین دو متغیر اعتماد به شهرداری و ارزیابی کیفیت شهرداری ۰/۵۳ و مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین این دو متغیر ۰/۵۶ است، که نشان می‌دهد رابطه میان این دو متغیر مستقیم و متوسط است و از آنجا که سطح اطمینان آزمون‌های یادشده ۹۹ درصد است، رابطه مشاهده شده معنادار و قابل تعمیم به جامعه مورد مطالعه است. بنابراین، هر چه افراد کیفیت شهرداری را در ابعاد مختلفی مانند بررسی و شناسایی خواست‌ها و نظرهای مردم در امور مختلف، توجه و پاسخگویی مسئولان و کارمندان شهرداری، رعایت قوانین و مقررات و ضوابط قانونی، رعایت حقوق و منافع مردم و جز آن بالاتر ارزیابی کنند، اعتماد آن‌ها به شهرداری نیز بیشتر است. پس هر چه ارزیابی افراد از سطح کیفی شهرداری در سطح بالایی قرار می‌گیرد بر میزان اعتماد افراد به شهرداری نیز افزوده می‌شود.

همچنین، ضریب همبستگی تاو بی کندال میان دو متغیر اعتماد به شهرداری و ارزیابی عملکرد شهرداری ۰/۳۷ و مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۳۸ با سطح اطمینان ۰/۹۹ به دست آمد. بنابراین، رابطه مثبت و متوسط و معنادار میان دو متغیر ارزیابی از عملکرد شهرداری و اعتماد به شهرداری وجود دارد. در واقع، هرچه ارزیابی شهروندان کاشانی نسبت به عملکرد شهرداری در اموری مانند آسفالت خیابان، پاکسازی و نظافت محله‌ها، اصلاح پیاده‌روها و معابر، زیباسازی شهر، ایجاد پارک و فضاهای سبز شهری، پیشگیری و اصلاح آسیب‌های اجتماعی، احداث بزرگراه، زیرگذر و پل‌های عابر و جز آن بالاتر باشد، اعتماد آن‌ها به شهرداری نیز افزایش می‌یابد. به عبارت دیگر، کسانی که ارزیابی بهتری از عملکرد شهرداری دارند، اعتماد بیشتری نیز به شهرداری دارند و در مقابل کسانی که ارزیابی مناسبی از عملکرد شهرداری ندارند، اعتماد آن‌ها به شهرداری نیز کم است.

جدول ۳. نتایج آزمون رگرسیون

مدل	R	ضریب تعیین
	۰,۶۲۳	۰,۳۸۸

نتایج آزمون رگرسیون (جدول ۳)، نشان می‌دهد ضریب تعیین اعتماد به شهرداری ۰,۳۸۸ است که نشان می‌دهد حدود ۳۹ درصد تغییرات متغیر اعتماد به شهرداری توسط متغیرهای مشارکت اجتماعی، ارزیابی عملکرد شهرداری و ارزیابی از کیفیت شهرداری تبیین می‌شود.

جدول ۴. رگرسیون چندگانه و ضریب بتای متغیرهای مستقل و متغیر وابسته (اعتماد به شهرداری)

مدل	ضرایب غیراستاندارد		ضریب استاندارد	
	B	خطای استاندارد	ضریب بتا	ضریب معناداری
(عرض از مبدأ)	۰,۳۱۴	۰,۰۹۸		۰,۰۰۱
مشارکت اجتماعی	۰,۱۸۱	۰,۰۴۰	۰,۱۷۳	۰,۰۰۰
ارزیابی از کیفیت شهرداری	۰,۴۵۲	۰,۰۳۹	۰,۴۶۶	۰,۰۰۰
ارزیابی عملکرد شهرداری	۰,۱۶۶	۰,۰۳۸	۰,۱۸۲	۰,۰۰۰

با توجه به جدول ۴، عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به شهرداری عبارت‌اند از مشارکت اجتماعی، ارزیابی از کیفیت شهرداری و ارزیابی عملکرد شهرداری. یافته‌های تابع رگرسیون، نشان می‌دهد به ازای هر واحد تغییر در متغیر مشارکت اجتماعی، مقدار ۰,۱۷۳ واحد، تغییر متغیر اعتماد به شهرداری قابل پیش‌بینی است، و به ازای هر واحد تغییر در متغیر ارزیابی از کیفیت شهرداری، ۰,۴۶۶ واحد متغیر اعتماد به شهرداری قابل پیش‌بینی است. در نهایت، نتایج نشان داد هر واحد تغییر در متغیر ارزیابی عملکرد شهرداری، ۰,۱۸۲ واحد متغیر اعتماد به شهرداری را تغییر می‌دهد. همچنین، درجه معناداری جدول با درصد خطای صفر نشان می‌دهد تأثیر متغیرهای یادشده در سطح ۹۹ درصد قابل اطمینان و قابل تعمیم به جامعه است. بدین ترتیب، آزمون رگرسیون نشان می‌دهد متغیر «ارزیابی کیفیت شهرداری» به مراتب سهم بیشتری در مقایسه با سایر متغیرها در تبیین متغیر وابسته «اعتماد به شهرداری» دارد و پس از آن متغیر «ارزیابی عملکرد شهرداری» و سپس، متغیر «مشارکت اجتماعی» قرار می‌گیرند.

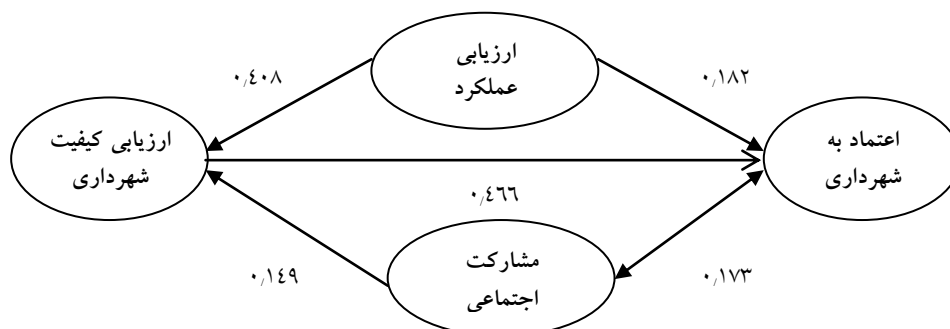
تحلیل مسیر

تحلیل مسیر فنی برای آزمودن مدل نظری تحقیق است. در تفسیر تحلیل مسیر ابتدا تأثیر مستقیم متغیرهای مستقل روی متغیر وابسته مطالعه قرار می‌شود، سپس، مجموع اثرات غیرمستقیم برآورد می‌شود.

جدول ۵. اثرات متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

تأثیر کلی	ضریب تأثیر مستقیم بر اعتماد به شهرداری	ضریب تأثیر غیرمستقیم بر اعتماد به شهرداری	متغیرهای مستقل
۰,۴۶۶	-----	۰,۴۶۶	ارزیابی کیفیت شهرداری
۰,۳۷۲	۰,۱۹	۰,۱۸۲	ارزیابی عملکرد شهرداری
۰,۲۴۲	۰,۰۶۹	۰,۱۷۳	مشارکت اجتماعی

در نهایت، مجموع اثرات محاسبه و تفسیر کلی مدل تحلیلی بیان می‌شود. با توجه به یافته‌های به‌دست آمده، بیشترین تأثیر بر متغیر اعتماد به شهرداری به متغیر ارزیابی کیفیت شهرداری مربوط است که با ۰,۴۶۶ برابر بوده و رتبه بعدی نیز مربوط به متغیر ارزیابی عملکرد شهرداری است که با ۰,۳۷۲ برابر است و تأثیر متغیر مشارکت اجتماعی بر اعتماد به شهرداری نیز با ۰,۲۴۲ برابر است. همان‌طور که نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد متغیر ارزیابی کیفیت شهرداری تأثیر مستقیم بر متغیر وابسته اعتماد به شهرداری می‌گذارد. همچنین، متغیرهای مشارکت اجتماعی و ارزیابی عملکرد شهرداری تأثیر غیرمستقیم بر متغیر اعتماد به شهرداری می‌گذارند.



شکل ۱. مدل تحلیل مسیر

همان‌طور که مدل اصلاح‌شده تحقیق نشان می‌دهد متغیر ارزیابی کیفیت شهرداری با ۰/۴۶۶ تأثیر مستقیم بر متغیر وابسته می‌گذارد. همچنین، متغیر ارزیابی عملکرد شهرداری با ضریب ۰/۱۸۲ تأثیر مستقیم و با ضریب ۰/۱۹ تأثیر غیرمستقیم، و متغیر مشارکت اجتماعی با ضریب ۰/۱۷۳ تأثیر مستقیم و با ضریب ۰/۰۶۹ تأثیر غیرمستقیم بر متغیر اعتماد به شهرداری اثرگذارند.

نتیجه و پیشنهادها

براساس نتایج تحقیق، ۲۹/۱ درصد از افراد مورد بررسی اعتماد کم و پس از آن ۶۴/۴ درصد از افراد اعتماد متوسط و فقط ۶/۴ درصد به شهرداری اعتماد زیاد دارند. بنابراین، درصد کمی از افراد اعتماد زیادی به شهرداری دارند و این امر وضعیت خوشایندی را نشان نمی‌دهد، در حالی که وجود اعتماد برای شکل‌گیری تعامل سازنده و مؤثر میان شهروندان و نهاد شهرداری ضروری است و به کارکرد بهینه این نهاد و همچنین، رفع نیازهای شهروندان منجر می‌شود. اعتماد کم نیز می‌تواند اثر معکوس داشته باشد. از سوی دیگر، نتایج آزمون رگرسیون نشان داد تأثیر متغیر ارزیابی کیفیت بر ایجاد اعتماد شهروندان به شهرداری بسیار زیاد است، هر جا شهروندان کیفیت این نهاد را بالا ارزیابی کنند، میزان اعتماد آن‌ها به شهرداری نیز بالاتر است. بنابراین، در درجه اول این سازمان برای افزایش اعتماد شهروندان باید خواست‌ها و نظرهای آن‌ها را شناسایی کنند. همچنین، ارتباط و آشنایی بیشتر شهروندان با فعالیت‌های این سازمان می‌تواند کیفیت این نهاد را افزایش دهد. مدیران و کارمندان شهرداری با رعایت قانون و مقررات و پاسداری از حقوق شهروندان می‌توانند اعتماد مردم را بیشتر جلب کنند. یافته‌های تحقیق حاضر با نظریه اوفه در زمینه اعتماد به نهادها همخوان است. اوفه کیفیت نهادها را در رعایت قوانین، منع فساد و تبعیض و تعهد کارمندان یک نهاد می‌داند و این موارد را مهم‌ترین عوامل اعتماد به نهادها معرفی می‌کند. از سوی دیگر، همان‌طور که گیدنز می‌گوید، زمانی که فاصله‌گیری زمانی و مکانی وجود داشته باشد و افراد اطلاع کاملی از پدیده‌های اجتماعی نداشته باشند، اعتماد کردن سخت‌تر و مهم‌تر می‌شود. بنابراین، نهاد شهرداری می‌تواند با افزایش اطلاع‌رسانی در خصوص وظایف و فعالیت‌ها و برنامه‌های خود به ارتقای کیفیت این نهاد بپردازد و در نهایت، به افزایش اعتماد شهروندان منجر

شود. همچنین، براساس یافته‌ها، متغیر ارزیابی عملکرد تأثیری با ضریب ۰/۱۸۲ بر اعتماد شهروندان به شهرداری می‌گذارد. ۴۴/۹ درصد از پاسخگویان میزان عملکرد شهرداری را پایین و ۴۸/۴ درصد، این میزان را متوسط ارزیابی کرده‌اند و این بدان معناست که عملکرد شهرداری در اجرای وظایف خود مانند آسفالت خیابان، نظافت محله‌ها، اصلاح پیاده‌روها و معابر، زیباسازی شهر، ایجاد فضاهای سبز شهری، تأسیس کتابخانه، اماکن ورزشی و غیره خوب نبوده است. در مقایسه با سایر عملکردهای شهرداری بیشتر شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه آسفالت خیابان رضایت کمتری داشتند. ۴۶/۴ درصد شهروندان سطح عملکرد شهرداری در آسفالت خیابان را بسیار پایین و ۲۳/۶ درصد، پایین ارزیابی کرده‌اند. بنابراین، شهرداری کاشان برای افزایش رضایت شهروندان از عملکرد خود باید وضعیت آسفالت خیابان و معابر شهر را اصلاح کنند. در نتیجه، آسفالت کوچه و معابر در بافت‌های جدید و تعمیر و رفع مشکلات آسفالت خیابان در بافت‌های قدیمی برای رفاه حال شهروندان از مهم‌ترین وظایف شهرداری خواهد بود. همچنین، طبق یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر متغیرها، متغیر مشارکت اجتماعی در درجه سوم تأثیر فراوانی بر متغیر وابسته می‌گذارد. این متغیر ۰/۱۷۳ درصد بر اعتماد شهروندان به شهرداری مؤثر است. در واقع، زمانی که شهروندان تلاش می‌کنند تا به شیوه‌های مختلف مستقیم و غیرمستقیم با سازمان‌های دولتی از جمله شهرداری ارتباط برقرار کرده تا مشکلات مربوط به محل زندگی خویش را برطرف کنند، اعتماد بیشتری را از خود نشان می‌دهند. به عبارت دیگر، می‌توان گفت مشارکت هرچه بیشتر شهروندان در اجتماع حاکی از خوش‌بینی و حسن‌ظن آن‌ها نسبت به شهرداری است. گرچه تأثیر متقابل مشارکت اجتماعی و اعتماد اجتماعی انکارناپذیر است و نمی‌توان یکی را بر دیگری مقدم شمرد، همان‌طور که این موضوع در اصلاح مدل نظری در نظر قرار گرفت، اما این تحقیق نشان داد مشارکت اجتماعی عاملی مؤثر بر اعتماد افراد به شهرداری است.

منابع و مأخذ

۱. ازکیا، مصطفی و غفاری، غلامرضا (۱۳۸۴). جامعه‌شناسی توسعه. تهران: انتشارات کیهان.
۲. امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن. نمایه پژوهشی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، شماره ۱۶، صفحات ۴۲-۹.
۳. انعام، راحله (۱۳۸۰). بررسی اعتماد بین‌شخصی در میان روستاییان شهریار. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا.
۴. اوفه، کلاس (۱۳۸۴). مقاله چگونه به شهروندان اعتماد کنیم. از کتاب سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. ترجمه حسن پویان و افشین خاکباز، تهران: شیرازه.
۵. پورتس، آلهاندرو، ولکاک، مایکل، کلمن، جیمزسمیوئل، پانتام، رابرت، اوفه، کلاوس، بوردیو، پیر و فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۴). اعتماد، دموکراسی و توسعه. به کوشش کیان تاج‌بخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان تهران: نشر شیرازه.
۶. چلبی، مسعود (۱۳۷۳). جامعه‌شناسی نظم؛ تحلیل و تشریح نظری نظم اجتماعی. تهران: نشر نی.
۷. رجب‌صلاحي، حسین (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش‌های تجربی. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
۸. ریتزر، جرج (۱۳۷۷). نظریه جامعه‌شناختی در دوران معاصر. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی.
۹. زارعی، ایوب (۱۳۸۷). اعتماد و نهادهای مدنی به‌مثابه کارگزاران سرمایه اجتماعی. پژوهش‌نامه اعتماد اجتماعی، شماره ۱۶. صفحات ۹۰-۶۷.
۱۰. زاهدی، شمس‌السادات (۱۳۹۰). از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران). پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، شماره ۴، صفحات ۷۳-۹۶.

۱۱. زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶). *اعتماد، نظریه جامعه‌شناختی*. ترجمه غلامرضا غفاری، چاپ اول، تهران: انتشارات تیرازه.
۱۲. زین‌آبادی، مرتضی (۱۳۸۷). *تئوری‌ها و نظریات مربوط به اعتماد اجتماعی در جامعه*. پژوهش‌نامه اعتماد اجتماعی، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، شماره ۱۶، صفحات ۳۲-۹.
۱۳. عابدی جعفری، حسن (۱۳۸۸). *بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری و طراحی مدل اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، نمونه موردی: شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
۱۴. عظیمی، لایلا و ادیسی، افسانه (۱۳۸۶). *اعتماد اجتماعی عاملی در پیشرفت جامعه*. مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای سرمایه اجتماعی چالش‌ها و راهکارها، تهران: معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد دهقان.
۱۵. عمید، حسن (۱۳۶۹). *فرهنگ عمید*. چاپ سوم، تهران: انتشارات امیرکبیر.
۱۶. کلمن، جیمز (۱۳۸۶). *بنیادهای نظریه اجتماعی*. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
۱۷. کوهی نصرآبادی، محسن (۱۳۹۵). *اعتماد اجتماعی در بین کاربران تلگرام*. مرکز آموزش و پژوهش مؤسسه همشهری، برگرفته از <http://www.hamshahrtraining.ir/news-3898.aspx> تاریخ انتشار ۱۹ آبان ۹۵.
۱۸. گلابی، فاطمه (۱۳۸۴). *نقش اعتماد در امر توسعه با تأکید بر عملکرد و نقش شوراهای اسلامی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران.
۱۹. گیدنز، آنتونی (۱۳۷۸). *تجدد و تشخیص*. ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشر نی.
۲۰. گیدنز، آنتونی (۱۳۸۴). *پیامدهای مدرنیت*. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز.

23. Brown, M.W. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K.A., Bollen & J.S., Long (Eds.), *Testing structural Equation Models*, Thousand Oaks, CA: SAGE.
24. Coleman, J.S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94, 95-120.
25. Fukuyama, F. (1995). *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*. London: Hamish Hamilton.
26. Koohi, M. (2012). *Participation, social capital and economic empowerment among*

- farmers in agricultural production cooperatives in Isfahan province, Iran*. Ph.D. desertation in Community Development, University Putra Malaysia.
27. Korczynski, M. (2000). The political economy of trust. *Journal of Management Studies*, 37, 1-21.
28. Luhman, N. (1979). *Trust and Power: two works by Niklas Luhmann*. Chichester: Wiley.
29. Mollering, G. (2006). *Trust: reason, routine, reflexivity*. Oxford: Elsevier.
30. Nooteboom, B. (2007). Social capital, institutions and trust. *Review of Social Economy*, 65(1), 29-53.