نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال بیست و سوم، شماره ۷۰، پاییز ۱۴۰۲

شناسایی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری ساری

دریافت مقاله: ۹۹/۱/۱۲ **پذیرش نهایی**: ۹۹/۵/۲۲

صفحات: ۳۴۲-۳۲۳

شهرام ملانیا جلودار: استادیار گروه جامعه‌شناسی دانشگاه پیام‌نور، ایران[1].
Email: smollania@pnu.ac.ir
مریم مالمیر: مربی گروه علوم اجتماعی، دانشگاه پیام‌نور، ایران.
Email: maryammalmir7@ yahoo.com
سید حسن رسولی: دانش‌آموخته کارشناسی‌ارشد، جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران.
Email: Hasanrasoli.63@gmail.com
زهرا طبالی: دانشجوی کارشناسی‌ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه پیام‌نور، ایران.
Email: zahratabali@gmail.com

چکیده

بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران اجتماعی بر اهمیت اعتماد در جامعه تأکید نموده‌اند. شهرداری به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های اجتماعی هنگامی می‌تواند از کارایی و بهره‌وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به‌عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی کسب کند و از آن در مسیر اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. این پژوهش باهدف بررسی میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری و عوامل تأثیرگذار بر آن انجام‌شده است. روش مورداستفاده در این پژوهش روش توصیفی- تبیینی از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری موردمطالعه شامل شهروندان بالای ۱۸ سال شهر ساری است که طبق آخرین آمار ثبت‌احوال استان مازندران تعداد آنان ۲۲۳.۱۵۳ نفر بوده است. در این پژوهش با توجه به حجم جامعه آماری نمونه‌ها با روش چندمرحله‌ای (نمونه‌گیری خوشه‌ای و تصادفی ساده) انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسش‌نامه محقق ساخته می‌باشد. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه گردآوری شدند. داده‌های جمع‌آوری‌شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمون تحلیل پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفتند. یافته‌های تحلیلی پژوهش حاکی از این است که چهار متغیر (۱. همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان، ۲. احساس رضایت از خدمات شهری، ۳. میزان مشارکت، ۴. شفافیت سازمانی) توانسته‌اند ۰.۶۴ از واریانس متغیر وابسته این پژوهش را تبیین نمایند. نتایج همچنین نشان داد که همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان، احساس رضایت از خدمات شهری، میزان مشارکت و شفافیت سازمانی در شهرداری به ترتیب از مهم‌ترین عوامل ارتقای میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری شهر ساری می‌باشد.

کلید واژگان: اعتماد شهروندان، شفافیت سازمانی، احساس رضایت از خدمات شهری، میزان مشارکت.

---

۱. **نویسنده مسئول:** مازندران، ساری، دانشگاه پیام نور شماره همراه: ۰۹۱۱۲۵۶۱۶۷۴

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

مقدمه

شیوه زندگی انسان‌ها بر اساس روابط و کنش‌های متقابل پایه‌گذاری شده است، چراکه انسان موجودی اجتماعی است و برای زندگی در جامعه نیاز به ارتباط با انسان‌های دیگر دارد. ارتباطی که در پرتو آن موفق می‌شود مشکلات و نارسایی‌های خود را مرتفع نماید و به‌طور متقابل در رفع مشکلات و کاستی‌های متعدد دیگران مؤثر باشد. اعتماد از مهم‌ترین ویژگی‌های موردنیاز در ایجاد ارتباط میان انسان‌هاست؛ 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. طبق دیدگاه جانسون، مفهوم اعتماد فرآیندهای شبکه اجتماعی و اقتصادی را تسهیل می‌کند، چون اعتماد ساختار مهمی در مدل کنش متقابل است. به نظر وی، برای ایجاد ارتباط اجتماعی، شخص باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد ایجاد کند که در نتیجه، ترس‌های خود و دیگری از طرد شدن را کاهش داده، امید به پذیرش، حمایت و تأیید را ارتقاء بخشد (بت[1]، ۲۰۰۸: ۴۸۸). یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره خدمات‌رسانی شهرها دارد و هرروز نقش آن‌ها در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعه‌ی شهری پررنگ‌تر می‌شود، شهرداری است. شهرداری به‌عنوان یک نهاد اجتماعی و مردمی بسیار بااهمیت در شهر که نقش ارائه خدمات عمومی به شهروندان را بر عهده دارد باید به‌گونه‌ای عمل نماید تا مردم آن جامعه آن را مفید و قابل‌دسترس بدانند و از طرفی شهرداری به دلیل تأمین منابع مالی و جلب مشارکت مردمی باید مشروعیت مردمی خویش را حفظ نماید تا بتواند اعتماد تمامی اقشار جامعه را به خود جلب نماید (محمدی و زنگنه، ۱۳۹۲: ۱۵۷). در دنیای امروز، شهرداری به یکی از سازمان‌های مؤثر در زندگی شهروندان تبدیل‌شده است که همیشه به نحوی با خدمات آن در ارتباط هستند. این امر به اهمیت هرچه بیشتر این نهاد و کیفیت خدمات آن منجر شده است. اعتماد شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای احساس رضایت و مشارکت در توسعه‌ی شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، اعتماد شهروندان از عملکرد شهرداری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه‌ی خدمات در سطح شهر می‌شود. بدین‌جهت سنجش و تعیین میزان اعتماد شهروندان نسبت به شهرداری اجتناب‌ناپذیر است، به‌عنوان یک دارایی جمعی، از اهمیت به سزایی برخوردار است و می‌تواند ما را از وضعیت نظم و انسجام جامعه آگاه سازد. از طرفی محققین به دلیل برخورداری از ارتباط نزدیک با شهروندان ساروی به این نکته پی بردند که تلقی و اعتماد مردم به عملکرد شهرداری تغییر زیادی نموده است و نظرشان به سمت خوش‌بینی سوق پیداکرده است. به این دلیل محققین درصدد برآمدند که عوامل مؤثر بر اعتماد به عملکرد شهرداری ساری را مورد تحقیق و بررسی قرار دهند.

[1]. Batt

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

چارچوب نظری

مرادی چادگانی و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان تحلیل مشکلات مکان‌مند در شهر- منطقه اصفهان به کمک روش تحلیل شبکه‌های اجتماعی به بیان مسائل و مشکلات مابین شهر اصفهان و ده شهر هم‌جوار پرداخت. دراین‌بین نقش شهرداری‌ها را به‌عنوان کنشگر اصلی مدیریت شهری در برقراری ارتباط بین شهرها و مدیریت این روابط دانست. معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج به این نتیجه دست یافتند که در شاخص‌های خدمات فضای ورزشی، جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی، کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان و تکریم ارباب‌رجوع رضایت‌مندی در سطحی بالاتر از متوسط بود ولی در دو شاخص کیفیت پیاده‌روها و مشارکت مردمی پایین‌تر از حد متوسط بوده است. غیاثوند در پژوهشی با عنوان تحلیل جامعه‌شناختی میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری تهران در سال ۱۳۹۰ نشان می‌دهد که میزان اعتماد مردم به عملکرد کارکنان شهرداری و خود شهردار، در هر دو بُعد اعتماد ابزاری و ارزش شناختی، یکسان است. نکته مهم و قابل‌تحلیل به لحاظ جامعه‌شناختی این است که بحث اعتماد به عملکرد شهرداری، هم متوجه مجموعه‌ای از رفتارها و انتظارات ابزاری بوده و هم بُعد ارزش شناختی اعتماد را شامل می‌شود.

محمدی و زنگنه در سال ۱۳۹۲ در تحقیقی با روش کمی- پیمایشی به سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری؛ موردمطالعه شهروندان شهر نیشابور پرداخته است. نتایج توصیفی تحقیق نشان‌دهنده آن است که ۳۰ درصد از افراد میزان اعتماد آن‌ها به شهرداری کم، ۵۰ درصد در سطح متوسط و ۲۰ درصد در حد زیاد است. نتایج تحلیلی داده‌ها نشان داد که بین متغیرهای تجربه تبعیض، احساس امنیت، اعتماد نهادی، میزان فساد اداری، امیدواری به ارضا نیاز، عضویت گروه‌های رسمی و عضویت گروه‌های غیررسمی با میزان اعتماد شهروندان به شهرداری رابطه معناداری وجود دارد. در جهت افزایش اعتماد شهروندان به شهرداری راهکارهای چون: ایجاد بستری برای عدالت اجتماعی و عدم تبعیض، تغییر نحوه مدیریت شهر، افزایش احساس امنیت و... ارائه گردید. فلاح زاده در پژوهش خود در سال ۱۳۹۰ به بررسی میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران پرداخته است. یافته‌های پژوهش وی حاکی از آن است که به‌طورکلی میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران، در سطح پایین قرار دارد. نتایج همچنین نشان داد که پاسخگو بودن، مسئولیت‌پذیری، وحدت هنجاری و وجود شفافیت سازمانی در شهرداری، از مهم‌ترین عوامل تغییر مثبت و ارتقای سطح اعتماد شهروندان تهرانی نسبت به مدیریت شهری است. هزارجریبی و صفری (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان به بررسی عوامل پرداخته و بیان می‌کنند که متغیرهای فضای مناسب اخلاق عمومی، احساس امنیت اجتماعی، انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی، پایبندی به دین، روحیه نوع‌دوستی و مقبولیت اجتماعی با میزان اعتماد بیشترین تأثیر را داشته‌اند. همچنین نتایج مطالعه آن‌ها نشان داده که متغیرهای پایگاه اقتصادی و اجتماعی، بیگانگی اجتماعی و احساس محرومیت تأثیر معکوس بر اعتماد اجتماعی داشته است.

اجاقلو و زاهدی (۱۳۸۴) مقاله‌ای با عنوان بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان که متغیرهای مستقل این تحقیق عبارت بودند از: سنت‌گرایی، پایگاه اجتماعی و تحصیلات. نتایج این

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیر سنت‌گرایی، پایگاه اجتماعی و نیز متغیرهای پیشینه‌ای سن، جنس، وضعیت تأهل، مدت اقامت در شهر، نوع زبان، میزان تماشای تلویزیون و رفتن به سینما با اعتماد اجتماعی رابطه معناداری وجود ندارد؛ اما بین سنت‌گرایی و منطقه سکونت به‌عنوان یکی از ابعاد پایگاه اجتماعی و نیز بین تحصیلات و میزان مطالعه افراد با اعتماد اجتماعی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد. مقبولی اقبالی (۱۳۸۶) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان بررسی اعتماد اجتماعی شهروندان به‌عنوان مؤلفه مؤثر بر مشارکت و همکاری آنان با شهرداری تهران به بررسی ابعاد، سطوح و عوامل مؤثر بر هر یک از ابعاد اعتماد اجتماعی و رابطه کلی آن با مشارکت اجتماعی و در نهایت تأثیر آن بر مشارکت شهروندان با نهاد شهرداری پرداخت. در بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد نهادی شهروندان به سازمان شهرداری متغیرهای ارزیابی شهروندان از عملکرد شهرداری، احساس مثبت شهروندان از کارایی و توانمندی شهرداری تهران و میزان شناخت مدیران اجرایی، مقدار آشنایی با وظایف و مأموریت‌های شهرداری و تأثیر آن بر روی اعتماد نهادی موردسنجش قرار گرفت. حسنی (۱۳۸۳) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود تحت عنوان بررسی رابطه پاسخگویی سازمان‌های محلی و اعتماد عمومی نسبت به آن سازمان‌ها به این نتیجه رسید که پاسخگویی اخلاقی، عملکردی و اطلاع‌رسانی بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد بین مردم و سازمان‌های محلی دارد. اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایت‌مندی شهروندان عنوان تحقیقی که توسط یوسف محمدی فر به روش پیمایشی با حجم نمونه ۸۳۵۲ نفر در ۵۱ دستگاه دولتی در کرمانشاه گردآوری‌شده و مورد تجزیه‌وتحلیل قرارگرفته است نتیجه شد که بین اعتماد (به‌عنوان متغیر پیش‌بین) و رضایتمندی (به‌عنوان متغیر ملاک) را تأیید می‌کند.

چارچوب نظری که در این پژوهش فرضیات تحقیق از آن استخراج می‌گردد چارچوبی ترکیبی است که در آن از دیدگاه‌های گوناگون استفاده‌شده است. از نظر آنتونی گیدنز[1]، جوامع مدرن به نظام‌های تخصصی اعتماد تکیه می‌کنند و این بدان معناست که اعتماد کلید رابطه بین فرد و نظام‌های تخصصی است. همچنین فوکویاما[2]، اعتماد را انتظاری می‌داند که در یک جامعه از رفتار مقرراتی، مسئولانه و همیارانه‌ی بخشی از اعضای دیگر جامعه که بر هنجارهای مشترک عام مبتنی است تعریف می‌کند. طبق این تعریف اعتماد یک پیامد عملکرد هنجاری است شبکه به‌عنوان نوعی سازمان رسمی به تعریف نیامده، بلکه به‌صورت یک ارتباط اخلاقی مبتنی بر اعتماد تعریف می‌شود. یک شبکه، گروهی از عاملان منفردی است که در هنجارها یا ارزش‌های فراتر از ارزش‌ها و هنجارهای لازم برای دادوستدهای متداول بازار مشترک هستند. همه ما با شبکه‌های تعاونی بر اساس خویشاوندی، دوستی، عشق یا امثال چنین عواملی آشنا هستیم. اعضای چنین شبکه‌ای در ارزش‌ها و هنجارهای مشترکی با هم سهیم هستند. قومیت مشترک می‌تواند اعتماد و مبادله در میان اعضای یک گروه قومی را تسهیل کند اما از مبادله بین اعضای گروه‌های مختلف ممانعت می‌کند. بر اساس مطالب پیش‌گفته و تحلیل اندیشه‌های پاتنام و زتومکا در واکاوی مفهومی و کارکردی اعتماد می‌توان استدلال کرد که روابط و مشارکت اجتماعی خمیره مایه اعتماد اجتماعی است. به اعتقاد پاتنام، از خصیصه‌های

1. Giddens Anthony
2. Fukoyama

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

مهم اعتماد اجتماعی این است که پیوند ارتباطی میان افراد را تقویت می‌کند و این پیوند موجب ارتقای همکاری و همبستگی میان اعضای جامعه می‌شود و در نتیجه همکاری جمعی و مشارکت اجتماعی و در نهایت قابلیت مدنی را نیز افزایش می‌دهد. به عقیده پاتنام وجود اعتماد، فضایی را ایجاد می‌کند که افراد بتواند با آسودگی خاطر و احساس امنیت به فعالیت و کنش‌های مفید اجتماعی بپردازند. در صورت فقدان اعتماد، نظم اجتماعی مختل می‌شود و جریان کنش‌های اجتماعی دچار مشکل می‌گردد. در چنین صورتی فرد قادر نخواهد بود در هیچ‌یک از ابعاد زندگی‌اش کنش دیگران را پیش‌بینی کند و دائم در این ترس به سر می‌برد که دیگرانی که در کنش متقابل با آن‌ها هستند احتمال دارد به‌گونه‌ای عمل کند که به ضررش تمام شود و یا این‌که منافعش را به خاطر منافع خود او به خطر اندازد. از چنین فضایی، علاوه بر اینکه هزینه‌های افراد در برقراری ارتباط با دیگران افزایش می‌یابد، با اضطراب و دلهره در کنش‌های اجتماعی وارد می‌شوند.

فوکویاما

فوکویاما اعتماد را به‌عنوان انتظاری که در یک جامعه از رفتار مقرراتی، مسئولانه و همیارانه‌ی بخشی از اعضای دیگر جامعه که بر هنجارهای مشترک عام مبتنی است، تعریف می‌کند. طبق این تعریف، اعتماد یک پیامد عملکرد هنجار است که به‌تنهایی سرمایه اجتماعی را بر اساس تعریف فوکویاما تشکیل می‌دهد.

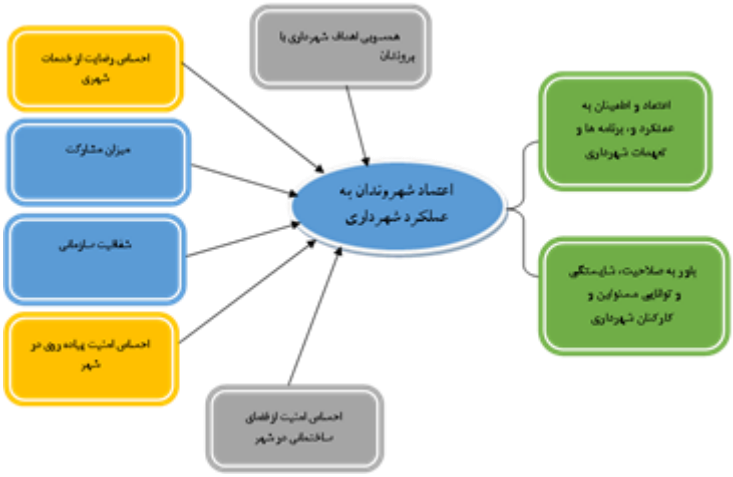
به‌طورکلی می‌توان گفت که:

در وهله نخست، فرهنگ میزان اعتماد اجتماعی را تعیین می‌کند و در وهله دوم، بر چگونگی نهادهای سهامی تأثیر می‌گذارد و در وهله سوم این نهادها میزان پیشرفت اقتصادی کشور را تعیین می‌کنند (فوکویاما، ۱۳۸۶: ۱۵). فوکویاما (۲۰۰۰)، سرمایه‌ی اجتماعی را به‌صورت مجموعه ارزش‌ها و یا هنجارهای غیررسمی ذکرشده تعریف می‌کند که بین اعضای گروهی مشترک است و به آن‌ها امکان می‌دهد تا با همدیگر مشارکت کنند. تعاریف سرمایه اجتماعی، به‌طور اجتناب‌ناپذیری بر این نتیجه منتهی می‌شود که شرایط اساسی برای وجود داشتن سرمایه اجتماعی همان وجود اعتماد اجتماعی، هنجارهای اجتماعی و انسجام اجتماعی است بنابراین به نظر می‌رسد، سرمایه اجتماعی شامل اعتماد نیز هست و اعتماد می‌تواند به‌صورت انتظار متقابلی تعریف شود که در آن هیچ‌یک از طرفین دخیل در معامله، از آسیب‌پذیری دیگران سود نمی‌برند. به‌علاوه، افراد قابل‌اعتماد کسانی هستند که به تعهدات خود عمل می‌کنند و این‌گونه اعتماد در زمانی که نمی‌توان روابط را به‌طور کامل و رسمی با قراردادها محدود شوند، بسیار باارزش‌اند. جامعه‌ای با اعضای قابل‌اعتماد به افراد امکان می‌دهد تا از نظر سرمایه اجتماعی قوی شوند (پاپنیس و بویملیوتو[1]، ۲۰۰۷: ۱). به نظر فوکویاما، ازیک‌طرف، بی‌اعتمادی باعث فرسایش سرمایه اجتماعی گردیده و به انزوا، ذره‌ای شدن، گسسته شدن پیوندها و از بین رفتن شبکه روابط بین فردی می‌انجامد. از طرف دیگر، بی‌اعتمادی با تحریک و برانگیختن افراد در جهت جستجو برای یافتن جانشین‌ها اغلب با پذیرش هویت‌های غیرقانونی (در باندهای بزهکاری، خرده‌فرهنگ‌های منحرف و نظایر آن) خود را از حالت فردیت خارج کرده و او را از خود بیگانه می‌سازد (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۲۲). در مجموع، در

[1]. Papanis & Boumeliotu

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

این تحقیق، با ترکیب نظریه‌های گیدنز، زتومکا، پاتنام، فوکویاما و پیشینه تجربی تحقیق، عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری ساری بر اساس شش مؤلفه همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان، احساس رضایت از خدمات شهری، میزان مشارکت، شفافیت سازمانی، احساس امنیت پیاده‌روی در شهر و احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر بررسی‌شده است. این شش مؤلفه به‌صورت مدل تحلیلی در شکل (۱) نشان داده‌شده‌اند.



شکل (۱). مدل مفهومی تحقیق مبنی بر عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری ساری

بنابراین با توجه به سؤال اصلی پژوهش و با استفاده از چارچوب و مدل نظری تحقیق، فرضیه‌های زیر صورت‌بندی شده‌اند:

- بین احساس رضایت از خدمات شهری با میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری رابطه دارد.
- بین مشارکت شهروندان در امور شهری با میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری رابطه وجود دارد.
- بین شفافیت سازمانی با میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری رابطه وجود دارد.
- بین همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان با میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری رابطه دارد.
- بین احساس امنیت پیاده‌روی در شهر با میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری رابطه دارد.
- بین احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر با میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری رابطه دارد.

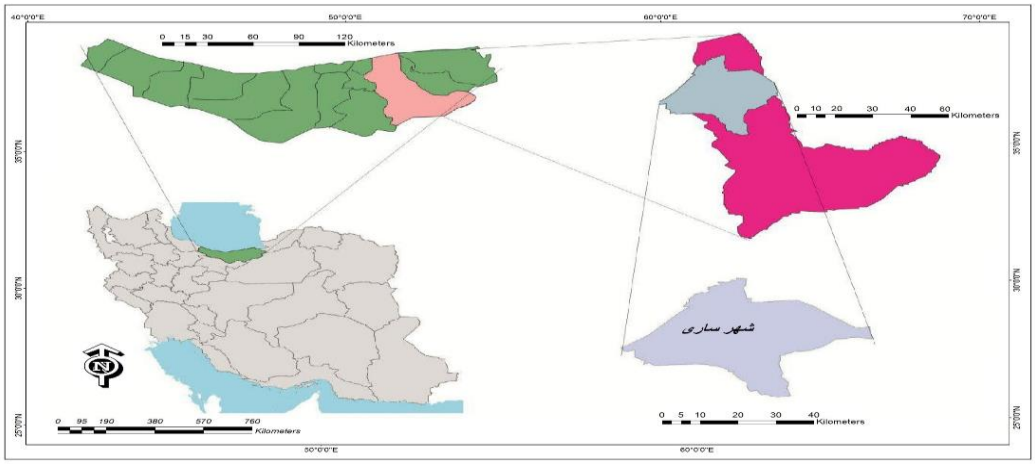
روش تحقیق

معرفی محدوده موردمطالعه

ساری مرکز استان مازندران در شمال ایران، یکی از بزرگ‌ترین و پرجمعیت‌ترین شهرهای استان مازندران و شمال کشور است که در موقعیت ۵۳ درجه و ۳۷ دقیقه طول شرقی و ۳۴ درجه و ۳۶ دقیقه عرض شمالی

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

واقع‌شده است. از لحاظ موقعیت طبیعی، این شهر در جنوب دریای مازندران و در منطقه جلگه‌ای شهرستان ساری قرارگرفته و تنها قسمت‌های جنوبی و جنوب‌غربی آن به کوه‌ها و تپه‌ماهورهای کم ارتفاع منتهی می‌گردد شکل (۲). ارتفاع شهر از سطح دریاهای آزاد ۱۸.۵ متر و اختلاف مساحت آن تا ساحل دریای مازندران ۲۴ کیلومتر هست. شیب عمومی شهر از جنوب به شمال بوده و بسیار ملایم است (مطالعات طرح جامع ساری، مهندسین مشاور مازند طرح، ۱۳۹۳).



شکل (۲). نقشه موقعیت جغرافیایی شهر ساری

داده و روش کار

روش تحقیق از نوع اسنادی و پیمایشی و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده‌شده است. جامعه آماری این تحقیق را شهروندان بالای ۱۸ سال شهرستان ساری تشکیل می‌دهند. ازاین‌رو، بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن ۱۳۹۰، تعداد شهروندان شهرستان ساری، ۲۹۶.۴۱۷ نفر شهری می‌باشند. محدوده زمانی آن سال ۱۳۹۵ می‌باشد. با توجه به فرمول کوکران حجم نمونه ۳۸۴ نفر شد که برای افزایش سطح اطمینان تکمیل پرسش‌نامه، ۴۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و تصادفی ساده انتخاب شدند برای انتخاب افراد آماری نیز، ابتدا ساری را به سه منطقه شمال، جنوب و مرکز تقسیم کرده و در مرحله بعد از هر یک از مناطق شمال، جنوب و مرکز، یک منطقه برحسب تقسیم‌بندی مناطق بخش ساری انتخاب گردیده است. به‌طوری‌که، از شمال ساری: دو منطقه، از جنوب ساری: دو منطقه، از مرکز ساری: دو منطقه انتخاب‌شده است. پس از تعیین ۳ منطقه از بخش‌های ساری، در میان هر یک از مناطق، دست به انتخاب ناحیه‌های خاص زده و از بین ناحیه‌های انتخاب‌شده، دست به انتخاب بلوک‌هایی بر اساس نقشه جغرافیایی منطقه زده می‌شود. مرحله آخر انتخاب شهروندان بالای ۱۸ سال برای تکمیل پرسش‌نامه می‌باشد که بر اساس نمونه‌گیری تصادفی ساده از میان منازل واقع در بلوک‌های انتخاب‌شده صورت می‌گیرد. جهت تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار و فراوانی) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه) استفاده شد و داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS تجزیه‌وتحلیل گردیده است.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری

تعریف مفهومی: اعتماد در زبان فارسی مترادف با تکیه کردن، واگذاشتن کار به کسی، اطمینان، وثوق، باور و اعتقاد به کار گرفته می‌شود (عمید، ۱۳۶۹: ۲۰۱). اعتماد عنصری حیاتی و مایه‌ی قوام جامعه است. ارتباط ناب منوط به اعتماد متقابل است و اعتماد متقابل نیز به‌نوبه‌ی خود رابطه‌ای نزدیک با صمیمیت دارد. برای ایجاد اعتماد، شخص باید هم به دیگری اعتماد کند و هم خودش دست‌کم در محدوده‌ی رابطه‌ی موردنظر قابل‌اعتماد باشد (آزاد ارمکی، ۱۳۸۳: ۱۱۲).

تعریف عملیاتی: برای بررسی این متغیر، ۸ سؤال در رابطه با اعتماد شهروندان ساری در خصوص اعتماد به برنامه‌های آینده شهرداری، اطمینان به تعهدات توسط شهرداری ساری، باور به صلاحیت، شایستگی و توانایی مدیران شهرداری، باور به تدبیر و دوراندیشی مسئولین شهرداری ساری برای حل مشکلات شهری، اجرای تعهدات خود به مردم و اعتماد به مهارت، توانایی فنی و علمی کارگزاران شهرداری ساری تهیه‌شده که نوع پاسخ به آن در طیف لیکرت، اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری را نشان می‌دهد.

احساس رضایت از خدمات شهری

تعریف مفهومی: در سازمان‌های دولتی رضایت‌مندی یکی از معیارهای مهم سنجش عملکرد سازمانی است و آن را ادراک مراجعان از عملکرد سازمان (خدمات دریافت شده) یا احساسی می‌دانند که از برآورده شدن خواسته‌ها و انتظاراتشان ایجاد می‌شود (محمدی فر و دیگران، ۱۳۸۹: ۱۰۵).

تعریف عملیاتی: برای سنجش این متغیر از ۵ گویه در خصوص رضایت از احداث و توسعه مجموعه‌های تفریحی، ورزشی، پارک و فضای سبز، جمع‌آوری زباله، مناسب‌سازی محیط شهر برای تردد خودروها، شرایط و کیفیت پیاده‌روها، کیفیت دیداری شهر، ترمیم و تعمیر نابسامانی‌های شهری بر اساس مقیاس لیکرت استفاده‌شده است.

مشارکت شهروندان در امور شهری

مشارکت یعنی مردم مستقیماً در فرآیند تهیه طرح حضور دارند و علاوه بر تأثیرگذاری بر فرآیند می‌توانند، آن را کنترل کنند (اسنف[1]، ۲۰۰۰: ۸). می‌توان گفت مشارکت فرایندی است مبتنی بر پذیرش اصل برابری مردم که هدف از آن همفکری، همکاری و تشریک‌مساعی افراد در جهت بهبود کمیت و کیفیت زندگی در تمام زمینه‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی است (زاهد زاهدانی و زهری بیگدلی، ۱۳۹۱: ۹۶).

تعریف عملیاتی: ابعاد این سازه در ۵ گویه پنج گزینه‌ای پیرامون تمایل به شرکت پرسش و پاسخ با مسئولین شهرداری، تمایل به مشارکت در آسفالت محله خود، مشارکت در زمینه توسعه امکانات محله‌ی خود و مشارکت در همایش تفریحی- ورزشی برای خانواده‌ها توسط شهرداری ساری می‌باشد.

[1]. Sanoff

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

شفافیت سازمانی

تعریف مفهومی: منظور از شفافیت امور، جریان آزاد اطلاعات و وجود وظایف واضح در سازمان‌های بخش عمومی است. این شفافیت از سویی موجب پاسخ‌گویی این سازمان‌ها و از سوی دیگر باعث پاسخ‌خواهی مردم و شهروندان می‌شود. چنان‌چه امور و وظایف، غیرشفاف باشند، افراد نمی‌توانند پاسخ‌گو باشند (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۹).

تعریف عملیاتی: برای سنجش این متغیر مستقل از ۴ گویه بر اساس مقیاس لیکرت شامل اطلاع‌رسانی شفاف از عملکرد وضعیت اجرایی پروژه‌های شهری، فعالیت‌های مختلف شهرداری به شهروندان توسط شهرداری، پاسخگو بودن به سؤالات مطبوعات و اعلام فعالیت‌هایش حتی در صورت عیب و نقص است.

همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان

تعریف مفهومی: در سطح سازمان، علاوه بر ترسیم مدیریت استراتژیک، باید واحدهای مختلف سازمان را در جهت استراتژی سازمان همسو نمود تا میان آن‌ها هم‌افزایی ایجاد شود. فضاهای شهری به‌عنوان بستر زندگی و فعالیت شهروندان باید بتوانند با توجه به شباهت‌ها و تفاوت‌های میان افراد و گروه‌های سنی و اجتماعی، جنسی، محیطی امن، سالم و پایدار و جذاب را برای همه افراد فراهم کند و نیاز تمامی اقشار اجتماعی پاسخ مناسب بدهند و پاسخگوی حداقل نیازها باشند.

تعریف عملیاتی: برای سنجش این متغیر مستقل از ۲ گویه بر اساس مقیاس لیکرت به نفع بودن قوانین و مقرراتی که شهرداری ساری اجرا می‌کند و یکسان بودن اعمال و گفتار مسئولین شهرداری ساری مطابق باارزش‌ها و خواسته‌های مردم شهر.

احساس امنیت

تعریف مفهومی: در فضاهای شهری احساس امنیت شهری به این معناست که شهروندان بتوانند آزادانه جابه‌جا شوند، باهم شهریان خود ارتباط برقرار کنند و به فعالیت‌های اجتماعی بپردازند، بدون آنکه تهدید شوند یا با خشونت و آزار و اذیت جسمی و روحی یا نابرابری جنسی مواجه شوند. احساس امنیت به معنای امنیت خاطر شهروندان از مال، جان و ... است که خود نشانگر سازمان‌یافتگی، قانونمندی و باثبات بودن جامعه است (لطفی و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۵). این مؤلفه به دو قسمت احساس امنیت پیاده‌روی در شهر و احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر تقسیم شد که به‌صورت دو فرضیه جداگانه سنجیده شد.

تعریف عملیاتی: ابعاد این سازه در ۴ گویه پنج گزینه‌ای پیرامون احساس امنیت هنگام زمان پیاده‌روی در شب به جهت روشنایی مناسب و قدم زدن به‌تنهایی در پارک محله، میزان احساس خطر به هنگام رفت‌وآمد در پیاده‌روها و خیابان‌های شهر از جانب ساختمان‌های در حال ساخت و میزان فضاهای تاریک و متروک در شهر می‌باشد.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

اعتبار یا روایی

برای محاسبه اعتبار پرسش‌نامه، از روش اعتبار محتوایی (اعتبار صوری[1]) استفاده شد. اعتبار صوری یکی از انواع اعتبار محتوایی است که بر ارزیابی ذهنی پژوهشگر از اعتبار وسیله اندازه‌گیری استوار است که بیشتر اجماع نظر صاحب‌نظران موردنظر است. در این راستا از نظرات استادان گروه جامعه‌شناسی و روان‌شناسی دانشگاه پیام‌نور استان مازندران و همچنین پلیس نیروی انتظامی بهره گرفته‌شده و نظر آن‌ها اعمال‌شده است. مطالعه مقدماتی باهدف مشخص‌شده میزان پایایی در بین ۴۰ نفر از آزمودنی‌ها انجام‌شده است. سپس برای پی‌بردن به میزان هماهنگی بین گویه‌های مربوط به سازه‌ها، آلفای کرونباخ[2] متغیرها با استفاده از نرم‌افزار $SPSS_{21}$ محاسبه‌شده است. پرسش‌های تحقیق مورد بازبینی و در اختیار پاسخ‌گویان قرارگرفته است. همان‌طور که در جدول (۱) ملاحظه می‌شود ضریب آلفای کرونباخ برای همه متغیرها بالاتر از (۰/۷) است که نشان‌دهنده هماهنگی بین گویه‌ها برای سنجش متغیرهای تحقیق می‌باشند.

جدول (۱). نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای ابزار سنجش

متغیرها	تعداد آیتم	قابلیت اعتماد
اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری	۸	۰.۹۱
احساس رضایت از خدمات شهری	۵	۰.۷۷
مشارکت شهروندان در امور شهری	۵	۰.۷۴
شفافیت سازمانی	۴	۰.۸۲
همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان	۲	۰.۷
احساس امنیت	۴	۰.۷

نتایج

یافته‌های توصیفی

در مجموع از ۴۰۰ نفر نمونه تحقیق برحسب جنسیت پاسخگویان، ۲۰۵ نفرشان (۵۱.۳ درصد) زن و ۱۹۵ نفرشان (۴۸.۷ درصد) مرد بودند. برحسب میزان تحصیلات شهروندان ساری ۱۶ نفرشان (۴ درصد) زیر دیپلم، ۱۱۵ نفرشان (۲۸.۸ درصد) دیپلم و فوق‌دیپلم، ۱۹۰ نفرشان (۴۷.۵ درصد) لیسانس و ۷۹ نفرشان (۱۹.۸ درصد) کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. آمار توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق شامل میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر در جدول (۲) ارائه‌شده است. میانگین اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری برابر با ۲۷/۳۸، احساس رضایت از خدمات شهری برابر با ۱۷/۳۰، مشارکت شهروندان در امور شهری برابر با ۱۷/۰۲، شفافیت سازمانی برابر با ۱۲.۳۹، همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان برابر با ۶.۹۲، احساس امنیت پیاده‌روی در شهر برابر با ۶.۱۵ و احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر برابر با ۵/۶۸ می‌باشد.

1. Face Validity
2. Cronbach Alpha

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

جدول (۲). میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر متغیرهای تحقیق (n=386)

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری	۲۷.۳۸	۶.۱۹۰	۱۱	۴۰
احساس رضایت از خدمات شهری	۱۷.۳۰	۳.۷۰۴	۸	۲۵
مشارکت شهروندان در امور شهری	۱۷.۰۲	۳.۹۴۰	۵	۲۵
شفافیت سازمانی	۱۲.۳۹	۳.۲۲۷	۴	۲۰
همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان	۶.۹۲	۱.۵۱۲	۲	۱۰
احساس امنیت پیاده‌روی در شهر	۶.۱۵	۱.۹۸۴	۲	۱۰
احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر	۵.۶۸	۱.۸۳۶	۲	۱۰

یافته‌های استنباطی

با توجه به این‌که سطح سنجش متغیر وابسته (اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری) و متغیرهای مستقل (احساس رضایت از خدمات شهری، مشارکت شهروندان در امور شهری، شفافیت سازمانی، همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان و احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر) فاصله‌ای است از آزمون پیرسون، رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر برای بررسی فرضیه‌های تحقیق اقدام شده است.

جدول (۳). نتایج تحلیل همبستگی پیرسون

متغیر وابسته / متغیرهای مستقل	ضریب پیرسون	سطح معنی‌داری Sig
احساس رضایت از خدمات شهری	۰.۶۷	۰.۰۰۰
مشارکت شهروندان در امور شهری	۰.۵۸	۰.۰۰۰
شفافیت سازمانی	۰.۶۰	۰.۰۰۰
همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان	۰.۷۰	۰.۰۰۰
احساس امنیت پیاده‌روی در شهر	۰.۴۶	۰.۰۰۰
احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر	-۰.۰۴۵	۰.۳۷۲

جدول (۳) در خصوص آزمون روابط بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته در بین شهروندان ساری مشتمل بر نتایجی به‌قرار زیر است:

۱. رابطه بین احساس رضایت از خدمات شهری و اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار است (P=۰/۰۰۰؛ r=۰/۶۷).

۲. هم‌چنین، نتیجه آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر مشارکت شهروندان در امور شهری و اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری نشان داد که رابطه بین این دو متغیر در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار است (P=۰/۰۰۰؛ r=۰/۵۸).

۳. نتیجه آزمون همبستگی بین دو متغیر شفافیت سازمانی و اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری نشان داد که رابطه بین این دو متغیر در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار است (P=۰/۰۰۰؛ r=۰/۶۰).

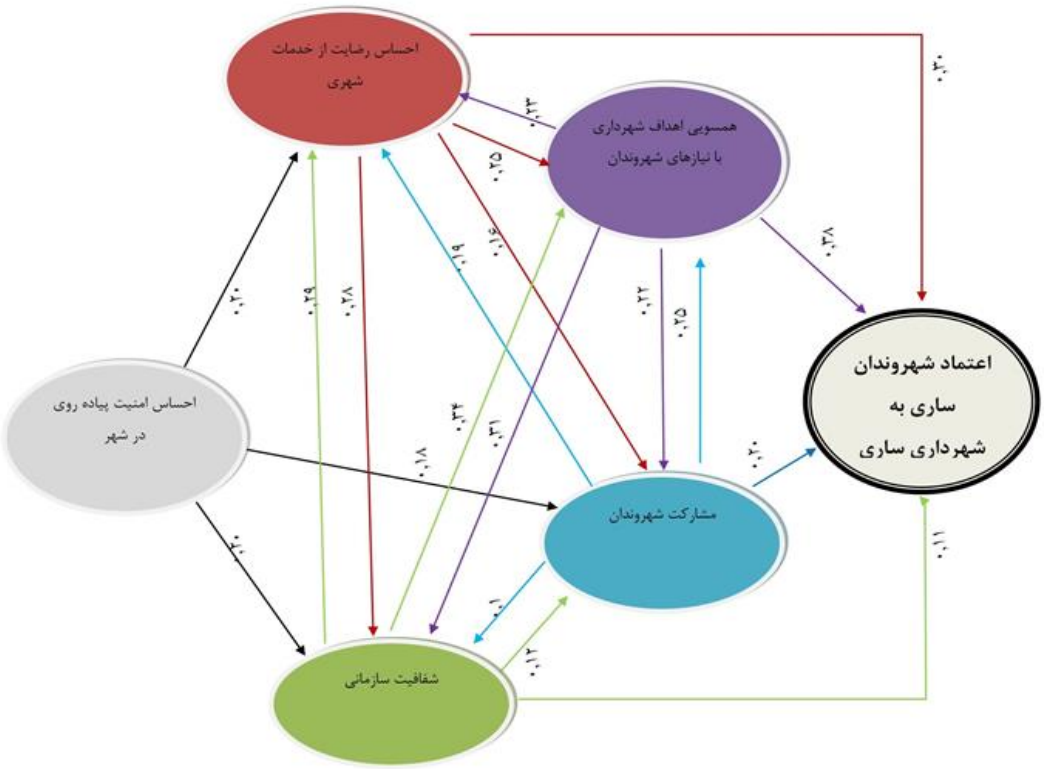
[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

۴. نتیجه آزمون همبستگی بین دو متغیر همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان و اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری نشان داد که رابطه بین این دو متغیر در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار است (P=۰/۰۰۰؛ r=۰/۷۰).

۵. نتیجه آزمون همبستگی بین دو متغیر احساس امنیت پیاده‌روی در شهر و اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری نشان داد که رابطه بین این دو متغیر در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار است (P=۰/۰۰۰؛ r=۰/۴۶).

۶. نهایتاً نتیجه آزمون همبستگی بین دو متغیر احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر و اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری نشان داد که رابطه بین این دو متغیر در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ و اطمینان ۰/۹۵ معنی‌دار است (P=۰/۳۷۲؛ r= -۰.۰۴۵).

هم‌چنین در مقاله حاضر، جهت پیش‌بینی و تعیین میزان اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری از روش تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده‌شده است. شکل(۳) روابط همبستگی متغیرهای مستقل (احساس رضایت از خدمات شهری، مشارکت شهروندان در امور شهری، شفافیت سازمانی، همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان و احساس امنیت پیاده‌روی در شهر) را با متغیر وابسته (اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری) نشان می‌دهد که ۵ متغیر مستقل از ۶ متغیر با سطح معنی‌داری قابل قبولی این رابطه را با متغیر وابسته تأیید می‌نمایند.



شکل(۳). تحلیل مسیر عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

شکل (۳) روابط مستقیم و غیرمستقیم (پنج متغیر احساس رضایت از خدمات شهری، مشارکت شهروندان در امور شهری، شفافیت سازمانی، همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان و احساس امنیت پیاده‌روی در شهر) را با متغیر وابسته تحقیق نشان می‌دهد. همان‌طوری‌که در روابط فوق مشاهده می‌شود چهار متغیر از پنج متغیر احساس رضایت از خدمات شهری، مشارکت شهروندان در امور شهری، شفافیت سازمانی، همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان علاوه بر داشتن رابطه مستقیم، رابطه غیرمستقیمی نیز با متغیر وابسته دارند که تحلیل آن در نتیجه‌گیری می‌آید. مدل شکل (۳) نشان می‌دهد که: ۱. همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان (با ضریب ۰.۳۸)؛ ۲. احساس رضایت از خدمات شهری (با ضریب ۰.۳۰)؛ ۳.، مشارکت شهروندان در امور شهری: (با ضریب ۰.۲۰) و ۴. شفافیت سازمانی (با ضریب ۰.۱۱) به ترتیب تأثیر رابطه مستقیمی با متغیر وابسته دارند. به‌منظور رسیدن به مدل تحلیل مسیر هر بار یکی از ۴ متغیر مستقل بالا را در جای متغیر وابسته قرار داده و تأثیر ۵ متغیر دیگر را روی آن از طریق رگرسیون چند متغیره به دست آورده و بتای مربوطه را استخراج نموده و در مسیر خودش قرار داده شد. این محاسبه در جدول (۴) ارائه‌شده است.

جدول(۴). آماره‌های مربوط به اجرای ۴ بار اجرای رگرسیون (مدل تحلیل مسیر)

متغیرهای وابسته	متغیرهای مستقل	تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر مستقیم و غیرمستقیم (جمع کل)
		R	R^2	
۱. اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری	۱. همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان ۲. احساس رضایت از خدمات شهری ۳. مشارکت شهروندان ۴. شفافیت سازمانی	۰.۸۰۱	۰.۶۴	
۲. همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان	۱. احساس رضایت از خدمات شهری ۲. مشارکت شهروندان ۳. شفافیت سازمانی	۰.۳۸	۰.۳۰ * ۰.۲۳ .۱=۰.۰۷ ۰.۲۰ * ۰.۲۲ .۲ = ۰.۰۴ ۰.۱۱ * ۰.۳۱ .۳ =۰.۰۳ ۰.۳۱ .۴ * ۰.۲۹ * ۰.۳۰ = ۰.۰۳ (جمع ۰.۱۷)	۰.۳۸ و ۰.۱۷ (۰.۵۵)
۳. احساس رضایت از خدمات شهری	۱. شفافیت سازمانی ۲. مشارکت شهروندان ۳.همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان	۰.۳۰	۰.۳۸ * ۰.۲۵ .۱ =۰.۰۹ ۰.۲۰ * ۰.۱۶ .۲ = ۰.۰۳ ۰.۱۱ * ۰.۲۸ .۳ =۰.۰۳ ۰.۲۸ .۴ * ۰.۳۴ * ۰.۳۸ = ۰.۰۴ (جمع ۰.۱۹)	۰.۳۰ و ۰.۱۹ (۰.۴۹)
۴. مشارکت شهروندان	۱. شفافیت سازمانی ۲. احساس رضایت از خدمات شهری ۳. همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان	۰.۲۰	۰.۳۸ * ۰.۲۵ .۱ =۰.۰۹ ۰.۳۰ * ۰.۱۹ .۲ = ۰.۰۶ ۰.۱۱ * ۰.۱ .۳ =۰.۰۱ ۰.۱۹ .۴ * ۰.۲۵ * ۰.۳۸ = ۰.۰۲ (جمع ۰.۱۸)	۰.۲۰ و ۰.۱۸ (۰.۳۸)
۵. شفافیت سازمانی	۱. مشارکت شهروندان ۲. احساس رضایت از خدمات	۰.۱۱	۰.۳۰ * ۰.۲۹ .۱ =۰.۰۹ ۰.۳۸ * ۰.۳۴ .۲ = ۰.۱۳	۰.۱۱ و ۰.۲۷ (۰.۳۸)

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

	شهری ۳. همسـویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان		۰.۲۰ * ۰.۱۲ .۳ =۰.۰۲ ۰.۲۹. ۴ * ۰.۲۵ * ۰.۳۸ = ۰.۰۳ (جمع ۰.۲۷)	
۶. احساس امنیت پیاده‌روی در شهر	.....	.....	۰.۴۹ * ۰.۲۰ .۱ =۰.۱ ۰.۳۸ * ۰.۱۸ .۲ = ۰.۰۷ ۰.۳۸ * ۰.۲۰ .۳ =۰.۰۸ (جمع ۰.۲۵)	۰.۲۵ فقط تأثیر غیرمستقیم

جدول (۴) اجرای پنج‌بار رگرسیون چند متغیره را نشان می‌دهد که از طریق آن نمودار تحلیل مسیر این تحقیق به دست آمد. هم‌چنین تأثیر مستقیم و غیرمستقیم سه متغیر مستقل تحقیق و جمع تأثیر کل آن‌ها نیز دیده می‌شود. همان‌طورکه در جدول (۴) مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی چندگانه میان متغیرها برابر با ۰/801 و ضریب تعیین تعدیل‌شده برابر با ۰/64 می‌باشد که حاکی از آن است که 64 درصد از واریانس اعتماد شهروندان ساری به شهرداری ساری را متغیرهای پیش‌بین به‌طور مشترک تبیین می‌کنند. با توجه به این‌که ضریب همبستگی چندگانه میان متغیرها یعنی ۰/801 از ضرایب همبستگی ساده میان متغیرها بیشتر است، فرضیه تحقیق مبنی بر وجود همبستگی چندگانه میان متغیرها تأیید می‌گردد و نشان می‌دهد که همبستگی چندگانه میان متغیرهای پیش‌بین و ملاک از همبستگی ساده آن‌ها با متغیر ملاک بیشتر است.

نتیجه‌گیری

برای استنباط نظری و حرکت از اصول کلی چارچوب نظری تحقیق برای اصول واقعی خاص مشاهدات باید صورت می‌گرفت و فرضیات تحقیق مورد آزمون تجربی قرار گیرد، به این دلیل در فصل دوم این پژوهش مبانی و رویکرد نظری موردتوجه قرار گرفت که در این قسمت به بازبینی نتایج پژوهش‌های پیشین با پژوهش حاضر پرداخته می‌شود.

نتیجه این پژوهش در خصوص تأثیرگذاری مثبت متغیر احساس امنیت با نتیجه پژوهش‌های محمدی و زنگنه (۱۳۹۲)، هزارجویبی و صفری (۱۳۸۸)، امیر کافی (۱۳۷۵)، کتابی و همکاران (۱۳۸۹) همسو بود آن‌ها دریافتند که رابطه قوی و معناداری بین اعتماد و امنیت وجود دارد، در این پژوهش احساس امنیت به جهت پیاده‌روی در شهر با متغیر وابسته ما مورد تأیید قرار گرفت. همچنین جانسون (۱۹۹۳) بیان کرده اعتماد می‌تواند احساس امنیت در افراد را به دنبال داشته باشد. وجود اعتماد فضایی را ایجاد می‌کند که فرد بتواند با آسودگی خاطر و احساس امنیت به فعالیت و کنش‌های مفید اجتماعی بپردازد.

نتایج این پژوهش درباره رابطه مستقیم شفافیت سازمانی با اعتماد شهروندان با نتایج پژوهش فلاح‌زاده (۱۳۹۰)، محمدیان ساروی (۱۳۸۴)، وثوقی (۱۳۹۲) همسو بود؛ آن‌ها به این نتیجه رسیدند که وجود شفافیت سازمانی در شهرداری، از مهم‌ترین عوامل تغییر مثبت و ارتقای سطح اعتماد شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری است. از نظر افه (۱۳۸۴) کنش مبتنی بر شناخت و آگاهی، کنشگر را از خطر اعتماد می‌رهاند.

نتیجه این پژوهش در خصوص تأثیرگذاری مثبت متغیر احساس رضایت از خدمات شهری با نتیجه پژوهش هزارجریبی و صفری (۱۳۸۸)، معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) همسو بود؛ به‌طوری‌که اگر شهروندان از خدمات

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

ارائه‌شده توسط شهرداری رضایت داشته باشند، به همان میزان اعتماد آنان نیز بیشتر می‌شود. در یک تعبیر کلی می‌توان بر این امر تأکید کرد که اعتماد موجب آرامش که خود باعث رضایت‌مندی است، می‌شود.

طبق یافته‌های سایر پژوهش‌های مرتبط مانند محمدیان ساروی (۱۳۸۴)، غفاری (۱۳۸۰)، مشارکت عامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان گزارش‌شده است و تحقیق حاضر نیز این مسئله را تأیید می‌کند. به عبارتی افزایش مشارکت شهروندان با افزایش اعتماد آنان همراه خواهد بود.

نتیجه این پژوهش در خصوص تأثیرگذاری مثبت متغیر همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان با نتیجه پژوهش عابدی جعفری (۱۳۸۹) همسو بود.

متغیرهای (همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان، احساس رضایت از خدمات شهری، میزان مشارکت، شفافیت سازمانی، احساس امنیت پیاده‌روی در شهر و احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر) به‌عنوان متغیرهای تأثیرگذار بر متغیر وابسته (اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری) در نظر گرفته شدند.

ازآنجایی‌که موضوع پژوهش به سؤالات پژوهشی وابسته هستند بنابراین در این قسمت به دنبال پاسخ‌گویی به فرضیات تحقیق هستیم و سعی می‌کنیم که فرضیات این پژوهش را با آزمون‌های پیشرفته بررسی نماییم.

- در فرضیه اول به بررسی رابطه‌ی بین احساس رضایت از خدمات شهری و اعتماد شهروندان می‌پردازد. ضریب همبستگی این دو متغیر ۰.۶۷ و سطح معنی‌داری آن‌ها (sig=0.000) قابل‌قبول می‌باشد. متغیر احساس رضایت از خدمات شهری ۰.۴۵ از تغییرات واریانس اعتماد شهروندان را تعیین می‌کند. نکته حائز اهمیت اینجاست که احساس رضایت از خدمات شهری هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم از طریق همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان، میزان مشارکت و شفافیت سازمانی بر روی اعتماد شهروندان تأثیر می‌گذارد و هم‌چنین به‌عنوان متغیر واسط از طریق احساس امنیت پیاده‌روی در شهر بر اعتماد شهروندان تأثیر دارد.

- در فرضیه دوم رابطه‌ی بین میزان مشارکت و اعتماد شهروندان را با سطح معنی‌داری (sig=0.000) و با بیش از ۹۹ درصد اطمینان معنی‌دار نشان می‌دهد. این متغیر علاوه بر تأثیر مستقیم بر روی اعتماد شهروندان، تأثیر غیرمستقیمی نیز از طریق متغیر احساس رضایت از خدمات شهری، همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان و شفافیت سازمانی بر روی اعتماد شهروندان می‌گذارد، به این معنا که هر چه میزان مشارکت بالاتر رود، اعتماد شهروندان نیز بیشتر می‌شود؛ و از طرف دیگر اگر مشارکت شهروندان با شفافیت سازمانی، همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان و احساس رضایت از خدمات شهری همراه گردد تأثیرش برافزایش اعتماد شهروندان بیشتر می‌شود.

- در فرضیه سوم رابطه‌ی بین شفافیت سازمانی و اعتماد شهروندان موردبررسی قرار گرفت و رابطه‌ی معنی‌داری در سطح اطمینان بیش از ۹۹ درصد نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد چنانچه سازمان‌ها بخواهند عملکرد خود را بهبود بخشند باید به موضوع شفافیت اطلاعاتی توجه ویژه کنند. در واقع سازمان‌هایی که در آن‌ها شفافیت اطلاعاتی وجود دارد، سعی می‌کنند فعالیت‌ها و اقدامات خود را برای ذی‌نفعان قابل‌فهم و درک کنند و اطلاعات خود را به اشتراک گذارد و باعث بهبود در عملکرد خود شوند.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

- در فرضیه چهارم نتیجه به‌دست‌آمده حاکی از آن است که بین همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان و میزان اعتماد آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد. اهمیت این متغیر و ارتباط آن با متغیر وابسته تحقیق به‌مراتب بیشتر از دیگر متغیرهای مستقل می‌باشد؛ به‌عبارت‌دیگر این متغیر هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم بر اعتماد شهروندان تأثیر دارد و رابطه آن به‌طور مستقیم در آماره‌ی پیرسون ۰.۷۰ است. تأثیر غیرمستقیم این متغیر که در تکنیک تحلیل مسیر برآورد شده است ۰.۲۰ می‌باشد که این میزان از سه متغیر احساس رضایت از خدمات شهری، میزان مشارکت و شفافیت سازمانی بر متغیر وابسته تأثیر می‌گذارد. این متغیر به‌تنهایی ۰.۴۹ از تغییرات واریانس اعتماد شهروندان را تعیین می‌نماید و نتیجه به‌دست‌آمده نیز قابل‌تعمیم به جامعه آماری می‌باشد.

- فرضیه پنجم که مؤید رابطه بین احساس امنیت پیاده‌روی در شهر و اعتماد شهروندان بود، تأییدشده است یعنی با افزایش احساس امنیت پیاده‌روی در شهر، اعتماد شهروندان بیشتر می‌شود؛ اما نکته قابل‌توجه اینکه خود متغیر احساس امنیت پیاده‌روی در شهر تأثیر مستقیم و مشهودی بر اعتماد شهروندان نمی‌گذارد، بلکه همان‌طور که در تحلیل مسیر نمود دارد این متغیر تأثیرش از طریق متغیر احساس رضایت از خدمات شهری، شفافیت سازمانی و میزان مشارکت بر اعتماد شهروندان اعمال می‌نماید. در آماره همبستگی پیرسون نیز میزان رابطه معنی‌دار و نتیجه قابل‌تعمیم به جامعه آماری می‌باشد.

- در فرضیه ششم رابطه بین احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر و اعتماد شهروندان رد شده است و هیچ رابطه معنی‌داری بین این دو متغیر دیده نشده است.(به این معنی که متغیر احساس امنیت از فضای ساختمانی در شهر تأثیر قابل‌ملاحظه‌ای بر اعتماد شهروندان نداشته است و علل اعتماد شهروندان را باید در متغیرهای مؤثرتر و عمیق‌تر جستجو نمود.)

در بحث نظری درباره متغیر "اعتماد" استنتاج شد که اکثر نظریه‌پردازان بر رابطه احساس امنیت و اعتماد تأکید داشتند، گیدنز برای تحلیل مفهوم «اعتماد به اشخاص» به رابطه میان اعتماد و امنیت وجودی تأکید می‌ورزد. وجود احساس امنیت بیانگر امنیت وجودی است که در واقع یکی از وجوه مهم اعتماد نیز محسوب می‌شوند. امنیت وجودی یکی از صورت‌های مهم احساس امنیت به معنای وسیع آن است. این اصطلاح راجع به اطمینانی است که بیشتر آدم‌ها به تداوم تشخیص هویت خود و دوام محیط‌های اجتماعی و مادی کنش در اطراف خود دارند. احساس اعتمادپذیری اشخاص و چیزها که برای مفهوم اعتماد بسیار مهم است، برای احساس امنیت وجودی نیز اهمیت بنیادی دارد؛ برای همین است که این دو احساس از جهت روان‌شناختی پیوند نزدیکی باهم دارند. امنیت وجودی با «هستی» یا به‌اصطلاح پدیده‌شناسی، «هستی در جهان» سروکار دارد؛ اما این امنیت نه‌تنها یک پدیده شناختی است؛ بلکه پدیده‌ای عاطفی است که در ناخودآگاه ریشه دارد. به‌زعم جامعه شناسان کارکردگرا، اگر انسان با جامعه همدل و همرنگ شود و با ما بزرگ‌تر، رابطه عاطفی عمیق ایجاد کند، آنگاه افراد، دلبسته‌تر رفتار خواهند کرد. روابط اجتماعی این افراد صرفاً برای رفع حاجات مادی و نیازهای شخصی نخواهد بود .آن‌ها به هم نوع خود به‌عنوان رقیب یا دشمن نگاه نمی‌کنند و از اینکه در میان آن‌ها زندگی می‌کنند، احساس امنیت می‌کنند و آنگاه این فرایند خود باعث تقویت و اعتماد فی‌مابینشان خواهد شد.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

در خصوص تأثیرگذاری مثبت متغیر احساس رضایت از خدمات شهری می‌توان گفت که پاتنام معتقد است که افراد برخوردار از منابع نسبت به افراد فاقد منابع، از اعتماد بیشتری برخوردارند به نظر وی تقریباً در همه جوامع «ندارها» کمتر از ثروتمندان اعتماد می‌کنند. شاید به این خاطر که دیگران با افراد دارای منابع، باصداقت و احترام بیشتری رفتار می‌کنند. بی‌اعتمادی در بین «بازندگان» یعنی افراد دارای تحصیلات، درآمد و منزلت پایین و نیز اعضای گروه‌های اقلیت (قومی، مذهبی، نژادی و ...) و کسانی که از زندگی خود ابزار نارضایتی می‌کنند، رایج‌تر است، از این دیدگاه اعتماد اجتماعی حاصل تجربه‌های زندگی است و کسانی که زندگی موفقیت‌آمیزی دارند نسبت به کسانی که از فقر، بیکاری، تبعیض، استثمار و محرومیت اجتماعی رنج می‌برند، دارای اعتماد بیشتری هستند.

بر اساس تأثیرگذاری متغیر مشارکت، پاتنام در انتزاعی‌ترین سطح، میزان تعامل و ارتباط را عامل به وجود آورنده اعتماد می‌داند. به همین خاطر است او شرکت در انجمن‌های مدنی را که موجب تعامل بیشتر افراد می‌شود، موجد اعتماد می‌داند. ازنظر وی اعتماد یکی از اجزای اصلی سرمایه اجتماعی است. اعتماد همکاری را تسهیل می‌کند و هر چه سطح اعتماد در جامعه‌ای بیشتر باشد، احتمال همکاری بیشتری است؛ بنابراین با توجه به اهمیتی که اعتماد اجتماعی در ایجاد و گسترش پیوندهای اجتماعی و مشارکت اجتماعی در میان افراد در جامعه دارد، می‌توان گفت که هر چه افراد بیشتر در عضویت شبکه‌های اجتماعی مختلفی باشد و در نتیجه از سطح تعاملات اجتماعی بالایی برخوردار باشند، از پشتوانه‌های حمایتی بیشتری برخوردار خواهند بود و این امر می‌تواند برای آن‌ها، حداقل در سطح روانی نوعی حمایت و در نتیجه آرامش خاطر و احساس امنیت را به ارمغان آورد. علاوه بر این به عقیده گامبتا، همکاری به میزان فراوانی به اعتماد نیازمند است و اگر بی‌اعتمادی در جامعه وجود داشته باشد همکاری در بین افراد با شکست روبه‌رو شده، بیگانگی اجتماعی را منجر خواهد شد و بهترین راه ایجاد حس مشارکت، برقراری اعتماد میان مردم است، وی معتقد است که تنها مسئله‌ای که امکان آسیب دیدن افراد را در جامعه کاهش می‌دهد اعتماد کردن افراد به یکدیگر می‌باشد و همین اعتماد به وجود آمده بین افراد پیش‌شرط مشارکت در زمینه‌های گوناگون در جامعه است.

همچنین در خصوص تأثیرگذاری مثبت متغیر شفافیت سازمانی، زتومکا یکی از عوامل ساختاری اعتماد را مربوط به شفافیت نهادها و سازمان‌های اجتماعی و متضاد آن رازداری و پنهان‌کاری گسترده سازمان‌ها می‌داند. دسترسی به اطلاعات مربوط به عملکرد، کارایی، سطوح پیشرفت و نیز ناکامی‌ها و آسیب‌های گروه‌ها، انجمن‌ها، نهادها، سازمان‌ها و نظام‌ها نوعی احساس امنیت اجتماعی و پیش‌بینی‌پذیری به وجود می‌آورد. ازاین‌رو بر پایه رهیافت نظری زتومکا می‌توان استدلال کرد که اعتماد افراد به نهادها و سازمان‌های اجتماعی منوط به شفافیت نهادها و سازمان‌های اجتماعی و همچنین چگونگی عملکرد و کارآیی آن‌هاست، بنابراین هرچه نهادهای اجتماعی از شفافیت و عملکرد مناسبی برخوردار باشد اعتماد افراد نسبت به آن‌ها افزایش می‌یابد و جریان مشارکت و تعاملات اجتماعی آن‌ها با نهادها و سازمان اجتماعی بیشتر می‌شود و در نتیجه احساس امنیت اجتماعی در بین آن‌ها در فرآیند تصمیم‌گیری در زمینه سرمایه‌گذاری‌های مختلف مالی، معنوی در سازمان‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی بیشتر می‌شود. همچنین درصورتی‌که ساختار، اصول فعالیت، صلاحیت و نتایج این سازمان‌ها قابل‌مشاهده باشند، آزادانه گزارش شوند، برای نظارت و بازبینی

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

در دسترس باشند و درک آن‌ها آسان باشد، آنگاه مردم حاضر خواهند بود به‌گونه‌ای معتمدانه با آن‌ها ارتباط برقرار نمایند.

با توجه به اینکه موضوع تحقیق، شناسایی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری ساری بود تحلیل آزمون رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر به‌عنوان آزمون‌های پیشرفته به ترتیب اهمیت متغیرها به این صورت نتیجه شد:

همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان (تأثیر مستقیم ۰.۳۸)، احساس رضایت از خدمات شهری (تأثیر مستقیم ۰.۳۰)، میزان مشارکت (تأثیر مستقیم ۰.۲۰)، شفافیت سازمانی (تأثیر مستقیم ۰.۱۱). درصورتی‌که با آزمون تحلیل مسیر و به دست آمدن تأثیرات غیرمستقیم متغیرهای فوق، نتیجه‌گیری جدید و جالب‌توجه به دست آمد، به این صورت که شفافیت سازمانی علی‌رغم تأثیرگذاری درجه چهارم بر متغیر اعتماد شهروندان به شهرداری ساری، با توجه به جمع نمودن تأثیرات غیرمستقیم با تأثیر مستقیمش بر متغیر وابسته به درجه سوم ارتقا نمود، یعنی با درصد تأثیرگذاری ۰.۳۸ بعد از همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان (۰.۵۸) و احساس رضایت از خدمات شهری با تأثیر کل (۰.۴۹) سومین متغیر تأثیرگذار بر متغیر وابسته نتیجه داد و مشارکت شهروندان نیز هم‌سطح متغیر شفافیت سازمانی سومین متغیر تأثیرگذار بر متغیر وابسته شد که جمع کل اثرات آن نیز (۰.۳۸) به دست آمد. هم‌چنین احساس امنیت پیاده‌روی در شهر علی‌رغم اینکه در تحلیل رگرسیون چند متغیره از معادله رگرسیونی خارج شده بود و تأثیر مستقیمی را بر متغیر وابسته نشان نداد اما در تحلیل مسیر تأثیر غیرمستقیمی از طریق متغیرهای (احساس رضایت از خدمات شهری، میزان مشارکت، شفافیت سازمانی) بر متغیر وابسته به میزان (۰.۲۵) داشته است که می‌توان آن را به‌عنوان پنجمین متغیر تأثیرگذار بر متغیر وابسته (اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری) به‌حساب آورد. نهایتاً در این پژوهش چهار متغیر (۱. همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان، ۲. احساس رضایت از خدمات شهری، ۳. میزان مشارکت، ۴. شفافیت سازمانی) توانسته‌اند ۰.۶۴ از واریانس متغیر وابسته این پژوهش را تبیین نمایند.

منابع

اجاقلو، سجاد و محمد جواد زاهدی (۱۳۸۴)، **بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان**. مجله جامعه‌شناسی ایران، ۷(۲۰).

آزاد ارمکی، تقی و افسانه کمالی (۱۳۸۳)، **اعتماد، اجتماع و جنسیت (بررسی تطبیقی اعتماد متقابل در بین دو جنس)**. مجله‌ی جامعه‌شناسی، ناشر: انجمن جامعه‌شناسی ایران. ۵(۲).

افه، کلاوس (۱۳۸۴)، **چگونه می‌توان به شهروندان اعتماد داشت**، به کوشش کیان تاج‌بخش، ترجمه: افشین خاک‌باز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه، چاپ اول.

امیری، مجتبی (۱۳۷۴)، **پایان تاریخ و بحران اعتماد و بازشناسی اندیشه‌های تازه فوکویاما**، تهران، اطلاعات سیاسی، اقتصادی، (۹۷ و ۹۸).

پاتنام، رابرت (۱۳۸۰)، **دموکراسی و سنت‌های مدنی**، ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران: غدیر.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]

[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

پورعزت، علی اصغر و دیگران (۱۳۸۸)، **رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخ‌گویی و شفافیت سازمان**، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۰(۳۸).

حسنی، سعیده (۱۳۸۳)، **بررسی رابطه پاسخگویی سازمان‌های محلی و اعتماد عمومی نسبت به آن سازمان‌ها**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، مجتمع آموزش عالی قم.

زاهد زاهدانی، سید عید و سید محسن زهری بیدگلی (۱۳۹۱)، **مدیریت شهری و تبیین مشارکت اجتماعی شهروندان در شهرداری**، فصل‌نامه مطالعات جامعه‌شناختی شهری، ۲(۵).

زتومکا، پیوتر (۱۳۸۴)، **اعتماد، یک نظریه جامعه‌شناختی**، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز، ناشر.

زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶)، **اعتماد نظریه جامعه‌شناختی**، ترجمه غلامرضا غفاری، تهران، شیرازه.

شارع پور، محمود (۱۳۸۸)، **بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به نیروی انتظامی (مطالعه موردی استان مازندران)**، مجله علمی پژوهشی جامعه‌شناسی کاربردی ۲۰(۳۶).

عابدی جعفری، حسن (۱۳۸۹)، **سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (مطالعه موردی شهر تهران)**، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فرد، ۸(۲۴).

عمید، حسن (۱۳۶۹)، **فرهنگ عمید**، چاپ سوم، تهران، امیرکبیر.

غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳)، **اعتماد اجتماعی در ایران، تهران**، انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

غیاثوند، احمد (۱۳۹۰)، **تحلیل جامعه‌شناختی میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری تهران**، نخستین همایش علمی شهرداری به منزله نهاد اجتماعی.

فلاح زاده ابرقوئی، میرزا عبدالرسول (۱۳۹۰)، **تعیین میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران و ارائه راهکارهای مدیریتی**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اقتصاد واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی.

فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۲)، **سرمایه‌ی اجتماعی**، ترجمه سعید شریعتی، روزنامه اندیشه یاس، ۱: ۸۲-۸۳.

فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۶)، **آمریکا بر سر تقاطع**، مجتبی امیری وحید، تهران: نشر نی.

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، ۲۱(۴۰): ۹۷-۱۲۲.

گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷)، **پیامدهای مدرنیت**، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، نشر مرکز، چاپ دوم.

گیدنز، آنتونی (۱۳۷۸)، **جامعه‌شناسی**، ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشر نی، چاپ پنجم.

گیدنز، آنتونی (۱۳۸۰)، **معنای مدرنیت**، علی اصغر سعیدی، تهران: نشر کویر.

گیدنز، آنتونی (۱۳۸۴)، **چشم‌اندازهای جهانی**، ترجمه حمیدرضا جلایی پور، انتشارات طرح نو، تهران.

لطفی، صدیقه و همکاران (۱۳۹۳)، **بررسی احساس امنیت در فضاهای عمومی (مطالعه موردی کلان‌شهر شیراز)**، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۵(۱۹): ۳۹-۵۶.

محمدی، جمال و مهدی زنگنه (۱۳۹۲)، **سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری؛ موردمطالعه شهروندان شهر نیشابور** ، مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، ۲۴(۴۹).

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]

محمدیان ساروی، محسن (۱۳۸۴)، **مطالعه عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی نسبت به دستگاه‌های دولتی و ارائه الگوی مناسب جهت توسعه و تقویت اعتماد عمومی**، پایان‌نامه دکتری، دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات، تهران.

محمدی فر، یوسف و همکاران (۱۳۸۹)، **اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایت‌مندی شهروندان (مطالعه موردی دستگاه‌های اجرایی استان کرمانشاه)**، فصلنامه تحقیقات فرهنگی، ۳(۳): ۱۰۳-۱۲۷.

معتمدی، محمد، رسولی، سید حسن و نصیری، محمد (۱۳۹۸)، ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج، **نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی**، ۱۹(۵۵): ۹۹-۱۱۶.

مرادی چادگانی، داریوش، قاسمی، مسعود و راست قلم، نیلوفر (۱۳۹۹)، تحلیل مشکلات مکان‌مند در شهر- منطقه اصفهان به کمک روش تحلیل شبکه‌های اجتماعی، **نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی**، ۲۰(۵۸): ۱۹۸-۱۸۱.

مقبولی اقبالی، مهناز (۱۳۸۶)، **بررسی اعتماد اجتماعی شهروندان به‌عنوان مؤلفه مؤثر بر مشارکت و همکاری آنان با شهرداری (مطالعه مناطق ۲۲ گانه تهران)**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم اجتماعی دانشگاه تهران، تهران.

وثوقی، منصور و رحمانی، مصطفی (۱۳۹۲)، **بررسی راهکارهای افزایش اعتماد اجتماعی میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی (مطالعه موردی مناطق ۳،۷ و ۱۹ کلان‌شهر تهران)**، فصلنامه علمی پژوهشی برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۳ (۱۱).

هزار جریبی، جعفر و صفری شالی، رضا (۱۳۸۸)، **بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان؛ موردمطالعه تهران، قم و قزوین، مجله جامعه‌شناسی کاربردی**، ۲۰(۳۶): ۱۷-۳۸.

Batt, peter J (2008**), «Building Social Capital in Network»,** Industrial Marketing Management, 487-491

Jhonson, David, (1993)**" Reaching Out: Interpersonal effectiveness and Self-ctualization",** Boston, Allyn and Bacon press.

Kazemipur, A. (2006**), social Trust, Ethnic Diversity, and Immigrants**: Canada, university Alberta publication.

Papanis, E. &Boumeliotu**, M. (2007), can social Trust and participation be reinforced throuth education? Empirical data from Greese,** Journal of Education and Human Development, Vol. 1, Issue 2.

Putnam, Robert.D. (2000). **Bowling Alone. New York: Touchstone Book**. Published by: Simon & Shcufter.

Sanoff, H. 2000**. "Community Participation Methods in Design and Planning".** New York: john Wiley &Sons.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-28]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1300.0.0.97.0]
[DOI: 10.61186/jgs.23.70.323]