

شناسایی عوامل موثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری

محمد جواد شریفی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

چکیده

اعتماد مهمترین مولفه نظم اجتماعی و یکی از ارکان سرمایه اجتماعی است و بررسی تجربی آن در جامعه می تواند راهکاری عملی برای نیل به فرهنگ متعالی شهروندی باشد. از عوامل مهم و موثر در انسجام و یکپارچگی جامعه، وجود اعتماد در بین افراد و گروهها و سازمان ها مختلف اجتماعی است. بسیاری از پژوهشگران و صاحب نظران اجتماعی بر اهمیت اعتماد در جامعه تأکید نموده اند. شهرداری به عنوان یکی از بزرگ ترین سازمانهای اجتماعی هنگامی میتواند از کارایی و بهره وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی کسب کند و از آن در مسیر اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. این پژوهش باهدف بررسی میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری و عوامل تأثیرگذار بر آن انجام شده است.

واژگان کلیدی

اعتماد، مدیریت شهری، شهروندان

۱. شهردار زاهدشهر، کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش توسعه شهرها و روستاها.

مقدمه

شیوه زندگی انسانها بر اساس روابط و کنشهای متقابل پایه گذاری 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 نارسایی های خود را مرتفع نماید و به طور متقابل در رفع مشکلات و کاستیهای متعدد دیگران مؤثر باشد. اعتماد از مهمترین ویژگیهای موردنیاز در ایجاد ارتباط میان انسانهاست؛ و با تسهیل اجتماعی و نیز حفظ آنها بر عهده دارد. طبق دیدگاه جانسون، مفهوم اعتماد فرآیندهای شبکه اجتماعی و تعاملات اجتماعی و کنشهای متقابل بین افراد و گروه های اجتماعی، نقش مهمی را در ایجاد نظم و همبستگی اقتصادی را تسهیل میکند، چون اعتماد ساختار مهمی در مدل کنش متقابل است. به نظر وی، برای ایجاد دیگری از ترس های خود و ارتباط اجتماعی، شخص باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد ایجاد کند که در نتیجه، طرد شدن را کاهش داده، امید به پذیرش، حمایت و تأیید را ارتقاء بخشد. یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره خدمات رسانی شهرها دارد و هرروز نقش آنها در اداره و مدیریت شهری و تأمین نیازها و توسعهی شهری پررنگتر می شود، شهرداری است. شهرداری به عنوان یک نهاد اجتماعی و مردمی بسیار بااهمیت در شهر که نقش ارائه خدمات عمومی به شهروندان را بر عهده دارد باید به گونهای عمل نماید تا مردم آن جامعه آن را مفید و قابل دسترس بدانند و از طرفی شهرداری 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. در دنیای امروز، شهرداری به یکی از سازمانهای مؤثر در زندگی شهروندان تبدیل شده 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 شهری و عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای احساس رضایت و مشارکت در توسعه ی ارائه میدهد، بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، اعتماد شهروندان از عملکرد شهرداری موجب ترغیب خدمات در سطح شهر میشود. ارائه ی آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و بدین جهت سنجش و تعیین میزان اعتماد شهروندان نسبت به شهرداری اجتناب ناپذیر است، به عنوان 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 به این نکته پی بردند که تلقی و اعتماد مردم به عملکرد شهرداری تغییر زیادی نموده است و نظرشان به سمت خوش بینی سوق پیدا کرده است. به این دلیل محققین درصدد برآمدند که عوامل مؤثر بر اعتماد به عملکرد شهرداری را مورد تحقیق و بررسی قرار دهند.

مبانی نظری

یکی از دغدغه های عالمان اجتماعی و فیلسوفان از زمان های گذشته تا به امروز، موضوع ثبات یا تغییر در جوامع بشری بوده است. ثبات هر جامعه رابطه تنگاتنگی با انسجام اجتماعی دارد و انسجام هر جامعه را می توان در رابطه با عوامل و مجاری تغییر درک کرد. از عوامل مهم و مؤثر در انسجام و یکپارچگی جامعه، وجود اعتماد در بین افراد و گروه ها و

سازمان‌های مختلف اجتماعی است. زمانی که اعتماد اجتماعی تحت تأثیر عوامل مختلف، دچار فرسایش شود، نظم و انسجام اجتماعی نیز با چالش‌هایی مواجه می‌گردد (Simmel, 2004:178).

سلیگمن (۱۹۹۷) «برداشت دوگانه‌ای را از اعتماد توسعه داده است که اشاره به زمینه‌های مختلف برای رابطه بین افراد در حوزه شخصی و اشکال نهادی شده اعتماد در فضای عمومی دارد. به نظر وی اعتماد مسأله‌ای است که در فرایند انتقال از روابط شخصی و غیر رسمی بین افراد به اشکال نهادی و عمومی شده در فضایی که به وسیله قرارداد، قانون و مبادله متقابل انباشته شده محصور گردیده است. فوکویاما به یک برداشت تعمیم یافته از اعتماد توجه دارد که آن را بر حسب انتظار حاصل شده در درون یک اجتماع هنجارمند که مبتنی بر رفتار تعاونی و هنجارهای مشترک است، تعریف می‌نماید. نتیجه این که اولاً روابط اعتماد از طریق اراده‌گرایی مشخص می‌گردد و ثانیاً اعتماد با ارزش‌های مشترک پیوند دارد. ثالثاً اعتماد به طور بالقوه با روابط مبتنی بر قرارداد و اجبار صرف ناسازگار است» (تونکیس و پازی ۱۹۹۹: ۲۵۸).

به طور کلی می‌توان گفت برخی از ویژگی‌های جامعه معاصر سبب شده است اعتماد اهمیت ویژه‌ای داشته باشد: - جامعه امروز به دلیل شرایط جهانی و عدم یقین و ابهام حاکم بر آن، بیش از گذشته به اعتماد نیاز دارد. در دنیای امروز حق انتخاب و گزینش افراد، بسیار زیاد شده است. در همه حوزه‌های زندگی (نظیر آموزش و پرورش، کار، اوقات فراغت، مصرف و...) ما انسان‌ها مجبور به انتخاب هستیم. برای انجام این انتخابات ما مجبوریم از اعتماد استفاده کنیم. امروزه بخش قابل توجهی از جهان برای مردم غیرقابل فهم شده است. پیچیدگی نهادها، سازمان‌ها و سیستم‌های فنی باعث شده که مردم عادی نتوانند به خوبی آنها را بفهمند. در چنین شرایطی اعتماد، استراتژی مناسبی برای مقابله با ابهامات موجود در محیط اجتماعی است. - در محیط جامعه، ما بشدت وابسته به عملکرد افرادی هستیم که برای ما ناشناخته و گمنام هستند. ما مدیران بسیاری از سازمان‌ها، تولیدکنندگان کالاها و ارائه‌کنندگان خدمات را به طور شخصی نمی‌شناسیم؛ و هیچ راهی که عملکرد این افراد را تحت نظر و کنترل خود در بیاوریم نداریم. اینان کاملاً مستقل از ما و ما بشدت وابسته به آنها هستیم. ما همواره نیاز داریم که به کارایی، مسئولیت‌پذیری و نیت خیر این افراد گمنام، اعتماد داشته باشیم. فقط با اعتماد می‌شود این مشکل گمنامی را حل کرد. - روز بروز در محیط ما تعداد افراد غریبه و ناآشنا بیشتر می‌شود. به دلایل مختلف، انسان امروز در محاصره غریبه‌هاست. انسان برای این که بتواند با این غریبه‌ها تعامل داشته باشد، نیاز به اعتماد دارد (اشتومکا، ۱۹۹۹: ۱۲۴).

اعتماد به سه صورت خود را نشان می‌دهد: اعتماد بین فردی یا اعتماد به افراد آشنا، اعتماد اجتماعی یا اعتماد تعمیم یافته یا اعتماد به بیگانگان، اعتماد مدنی یا اعتماد به سازمان‌ها و نهادها. اعتماد به نهادها و سازمان‌ها با معرف‌های مربوط به هر مقوله تعریف می‌شود. برای مقوله اعتماد به سازمان‌ها و نهادها که آن را می‌توان تحت عنوان رضایت از سازمان مطرح کرد، دلالت بر میزان مقبولیت، کارایی و اعتمادی است که مردم به سازمان یا نهاد مورد بررسی دارند. به لحاظ عملیاتی میزان رضایت از سازمان بر حسب ارزیابی که مردم از مسوؤلان آن سازمان یا نهاد دارند، مورد سنجش است؛ زیرا به

تعبیر دوگان انعکاس فقدان اعتماد به نهادها در اغلب موارد نتیجه بی اعتمادی به افرادی است که عهده‌دار امور آن نهادها هستند (دوگان، ۱۳۷۴: ۱۰).

اعتماد مهمترین مؤلفه نظم اجتماعی و یکی از ارکان سرمایه اجتماعی است و بررسی تجربی آن در جامعه می تواند راهکاری عملی برای نیل به فرهنگ متعالی شهروندی باشد.

اغلب مطالعات حاکی از روند نزولی اعتماد اجتماعی و مدنی در طول سالیان اخیر است. در اغلب پیمایش‌های جهانی، به سنجش اعتماد مردم به نهادهای زیر می‌پردازند: مذهب، پلیس، ارتش، نظام حقوقی، مطبوعات، تلویزیون، اتحادیه‌های کارگری، ادارات دولتی و شرکتهای خصوصی. از طرفی کاهش اعتماد اجتماعی در ایران در دهه‌های اخیر، مسأله‌ای است که بسیاری از محققان آن را بررسی و گوشزد کرده‌اند (آزاد ارمکی، ۱۳۸۳؛ آزاد ارمکی و کمالی، ۱۳۸۱؛ شارع پور، ۱۳۸۰، رفیع پور، ۱۳۷۸). در این میان دغدغه‌های مربوط به مسایل شهر و شهروندان، اعتماد به شهرداری از اهمیت خاصی برخوردار گردیده‌است. شهرداری به عنوان یک نهاد اجتماعی و مردمی بسیار با اهمیت در شهر که نقش ارائه خدمات عمومی به شهروندان را بر عهده دارد باید به گونه‌ای عمل نماید تا مردم آن جامعه آن را مفید و قابل دسترس بدانند و از طرفی شهرداری بدلیل تأمین منابع مالی و جلب مشارکتهای مردمی باید مشروعیت مردمی خویش را حفظ نماید تا بتواند اعتماد تمامی اقشار جامعه را بخود جلب نماید.

چهار چوب نظری مورد استفاده در این پژوهش

اعتماد، مهم ترین عامل در پارادایم نظم تلقی می شود و در اندیشه‌های جامعه شناسانی مثل دورکیم و تونیس نقش محوری را به عهده دارد. اعتماد در سطح خرد و کلان می‌تواند زمینه ایجاد احساسات مثبت و منفی را در فرد نمایان کند. اعتماد با توجه به دو رهیافت روان‌شناختی و جامعه‌شناختی، قابل بررسی است. در رهیافت روان‌شناختی، اعتماد به عنوان ویژگی فردی مطرح می‌شود و بر نقش احساسات و عواطف فردی، تأکید می‌ورزد. رهیافت جامعه‌شناختی، اعتماد را به عنوان ویژگی روابط اجتماعی یا نظام اجتماعی در نظر می‌گیرد. برآیند این دو دیدگاه، دیدگاه ترکیبی است. این دیدگاه سعی دارد به جای تأکید صرف بر عوامل روانی یا اجتماعی، مجموعه این عوامل را در نظر بگیرد (امیرکافی، ۱۳۸۰).

توضیح نظریه‌گیدنز به دلیل توجه به تلفیق سطوح خرد و کلان در اینجا مناسب است. اعتماد در دیدگاه‌گیدنز نه کیفیتی کلی و وجهی از همبستگی اجتماعی، بلکه شیوه ضروری و اجتناب‌ناپذیر حیات اجتماعی به شمار می‌رود. انواع اعتماد از نظر گیدنز ترکیبی از عوامل جامعه‌شناختی است. وی انواع اعتماد را چنین بیان می‌کند: اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی و اعتماد تعمیم یافته.

- اعتماد بنیادی: نگرشی است نسبت به خود و دنیای پیرامون که رفتار و اعمال ما را متأثر می سازد و موجب تقویت این تفکر می گردد که افراد و امور جهان قابل اعتماداند و بر استمرار و ثبات این باور صحه می گذارد. اریکسون معتقد است که این نوع اعتماد در مراحل اولیه زندگی انسان شکل می گیرد؛ و گیدنز از آن تحت عنوان امنیت هستی شناختی

(امنیت وجودی) یاد می‌کند. منظور از امنیت وجودی اطمینانی است که اغلب موجودات انسانی از پیوستگی و استمرار هویت خود و محیط‌های اجتماعی و مادی اطراف خود دارند.

- اعتماد بین شخصی: شکل دیگری از اعتماد است که در روابط چهره به چهره خود را نشان می‌دهد. این شکل از اعتماد موانع ارتباطی را مرتفع می‌سازد و با کاستن از حالت دفاعی، بسیاری از تعاملات مؤثر را موجب می‌شود. اعتماد بین شخصی حوزه‌ای از تعاملات بین عشاق، دوست، همکار و... است. به لحاظ نظری در یک رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو نفر حضور دارند: اعتماد کننده و فرد مورد اعتماد. در این رابطه فرد مورد اعتماد بالقوه می‌تواند واکنش‌های متفاوتی از خود بروز دهد که می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: واکنش‌های مثبت و منفی. بررسی دیدگاه‌های مختلف نشان می‌دهد که روابط اجتماعی در ایجاد اعتماد بین شخصی نقش اساسی ایفا می‌کنند.

- اعتماد تعمیم یافته یا عام: این نوع اعتماد را می‌توان داشتن حسن ظن نسبت به افراد جامعه جدای از تعلق آنها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای تعریف کرد؛ که نشان دهنده چند نکته اساسی است: - اعتماد تعمیم یافته محدود به افرادی که با هم برهم کنش دارند و میانشان روابط چهره به چهره برقرار است، محدود ناست. - اعتماد تعمیم یافته حوزه کسانی را که با ما برهم کنش دارند یا بالقوه می‌توانند برهم کنش داشته باشند دربر می‌گیرد. - اعتماد تعمیم یافته مرزهای خانوادگی، همسایگی و قومی را در می‌نوردد و در سطح ملی گسترش می‌یابد. - اعتماد تعمیم یافته پدیده نسبتاً جدیدی است که همراه با شکل‌گیری دولت‌های مدرن یا دولت-ملت مطرح می‌شود. - اعتماد تعمیم یافته لازمه همکاری و مشارکت میلیون‌ها شهروندی است که جوامع پیچیده و مدرن امروزی را تشکیل می‌دهند (اجاقلو و زاهدی، ۱۳۸۴: ۱۰۰).

نظریه پاتنام

به نظر پاتنام اعتماد اجتماعی در جوامع مدرن پیچیده، از دو منبع مرتبط یعنی هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی ناشی می‌شود (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲-۲۹۱). هنجارهای موجد اعتماد به این دلیل توسعه می‌یابند که هزینه معاملات را پایین می‌آورند و همکاری را تسهیل می‌کنند. مهم‌ترین هنجارهای تقویت کننده اعتماد، معامله متقابل است که بر دو نوع است: معامله متقابل متوازن که اشاره به مبادله همزمان چیزهای با ارزش برابر دارد مانند موقعی که همکاران روزهای تعطیل خود را با هم عوض می‌کنند. معامله متقابل عمومی به رابطه تبادلی مداومی اشاره دارد که در همه حال یک طرفه و نامتوازن است اما انتظارات متقابلی ایجاد می‌کند مبنی بر این که سودی که اکنون اعطاشده، باید در آینده پرداخت گردد؛ مانند رابطه دوستی (پاتنام، ۱۳۸۰: ۴-۲۹۳). به نظر پاتنام یک هنجار مؤثر بر معامله متقابل عمومی، شاید با شبکه‌های انبوهی از مبادلات اجتماعی مرتبط است. در جوامعی که مردم مطمئن هستند که اعتماد مورد سوء استفاده قرار نمی‌گیرد بیشتر به مبادله و معامله می‌پردازند و این مبادلات خود به توسعه هنجار متقابل عمومی منتهی می‌شود. کنش‌های متقابل شخصی، اطلاعاتی در مورد قابل اعتماد بودن دیگران فراهم می‌کند که نسبتاً بی‌هزینه است. روابط

اجتماعی مداوم، می‌تواند انگیزه‌هایی برای قابل اعتماد بودن ایجاد کند و این همان قاعده همگانی تئوری بازی است (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۹۵).

نظریه رزستین و استول

از نظر این دو وجود اعتماد تعمیم یافته نشان دهنده آمادگی بالقوه شهروندان جهت همکاری و مشارکت با هم و انجام فعالیت‌های مدنی است. نگرش‌های مربوط به اعتماد تعمیم یافته فراتر از مرزهای تعامل رو در رو رفته و افرادی را که با هم آشنا نیستند، یکپارچه می‌سازند.

همچنین این نگرش‌ها فراتر از محدوده‌های خویشاوندی، دوستی و آشنایی گسترش می‌یابند (Stolle, & Rothstein, 2008: 2). لوی معتقد است که نهادهای دولتی منشأ ایجاد اعتماد هستند، فقط در صورتی که شهروندان آنها را قابل اعتماد بدانند. از نظر رزستین و استول آنچه برای اعتماد تعمیم یافته مهم است، کارآمدی و عدالت نهادها به ویژه نظام قضایی و پلیس اعتقاد داشته باشند، راحت‌تر به دیگران اعتماد می‌کنند. به علاوه ارزیابی شهروندان از عملکرد نهادهای دولتی که با آنها تعامل دارند، نیز بر اعتماد آنها تأثیر گذار است. به طور خلاصه، فقدان اعتماد به نهادها، وجود فساد و رشوه خواری و احساس نامنی در رابطه با دیگران بر اعتماد تعمیم یافته افراد تأثیر می‌گذارد (Stolle, & Rothstein, 2008: 16-17).

آنها چهار مکانیسم علی تبیین ویژگی‌های نهادی و اعتماد تعمیم یافته را بیان می‌کنند: - عدالت و کارآمدی نهادی بر برداشت فرد از امنیت خود تأثیر می‌گذارد؛ به عبارت دیگر ترس از دیگران موجب بی اعتمادی به آنها می‌شود. - عدالت و کارآمدی نهادها، تعیین کننده برداشت فرد نسبت به حافظان منافع عمومی است. اگر نهادها مورد اعتماد نباشند، مردم نیز مورد اعتماد فرد نخواهند بود. - عدالت و کارآمدی نهادها، نگرش نسبت به رفتار شهروندان را شکل می‌دهد. اگر فرد شاهد رشوه خواری در بین شهروندان باشد خودش نیز برای برآوردن نیازهایش ممکن است دست به چنین کاری بزند. از این طریق اعتماد او به دیگران و نظام کاهش می‌یابد. ۴- نهادها ممکن است موجب تجربه تبعیض و بی عدالتی در شهروندان به هنگام تماس مستقیم با آنها شوند (Stolle, 2008:18 & Rothstein).

پیشینه تحقیق

شارع‌پور (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد مردم به پلیس در استان مازندران به این نتیجه دست یافت که در تبیین اعتماد مردم به پلیس بیش از متغیرهای فردی و مشارکت در انجمن‌های داوطلبانه، متغیرهای اجتماعی و به خصوص عوامل مرتبط به حکومت عادلانه و کارآمد مؤثر است. براین اساس نوع نگرش مردم به کنش‌گران دولتی و نحوه عملکرد سازمان‌های دولتی بر ارزیابی آنان از قابلیت اعتماد به پلیس تأثیر فراوان دارد.

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، پابندی به دین، روحیه نوع دوستی 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.

محسنی تبریزی و شیرعلی (۱۳۸۷) به بررسی نقش اعتماد بر میزان تمایل بازگشت دانشجویان ایرانی مشغول به تحصیل در خارج از کشور (کشور آلمان) پرداخته اند، با توجه به رگرسیون چندگانه نتایج نشان می دهد که بر حسب ارزش بتا متغیرهای طول مدت اقامت در خارج از کشور، وضعیت تحصیلی، تعدد سفر به ایران، نارضایتی و وضعیت اجتماعی - اقتصادی به عنوان تعیین کننده ترین عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی دانشجویان مطرح اند.

اجاقلو و زاهدی (۱۳۸۴) در مقاله ای با عنوان "بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان" که متغیرهای مستقل این تحقیق عبارت بودند از: سنت گرایی، پایگاه اجتماعی و تحصیلات. نتایج این تحقیق نشان می دهد که بین متغیر سنت گرایی، پایگاه اجتماعی و نیز متغیرهای پیشینه ای 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 سنت گرایی و منطقه سکونت به عنوان یکی از ابعاد پایگاه اجتماعی و نیز بین تحصیلات و میزان مطالعه افراد با اعتماد اجتماعی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد.

عباس زاده (۱۳۸۳) در تحقیقی به بررسی مهمترین عوامل تأثیر گذار بر اعتماد اجتماعی دانشجویان دانشگاه تبریز پرداخته است. نتایج نشان می دهد که بین عوامل اجتماعی و فرهنگی، عوامل سیاسی و اقتصادی با اعتماد اجتماعی رابطه وجود دارد. نتیجه رگرسیون چند گانه نشان می دهد که متغیرهای پای بندی به نقش اجتماعی، امنیت اجتماعی، هم کاری، سرمایه اجتماعی و تعاملات ابزاری در مدل نهایی توانسته اند ۷۷ درصد واریانس متغیر وابسته اعتماد اجتماعی را تبیین نمایند.

آزاد آرمکی و کمالی (۱۳۸۱) در پژوهشی با عنوان "اعتماد، اجتماع و جنسیت" که بر روی ساکنان شهرهای مراکز ۲۸ استان کشور انجام داده اند. در این بررسی اعتماد متقابل با ۹ بعد (خانواده اصلی، خویشاوندان، دوستان و آشنایان، همکاران، همسایگان، هم محلی ها، هم ایل و طایفه ای ها و هم شهری ها) و با استفاده از ۲ معرف (صمیمیت و تعهد) سنجیده شده است. نتایج نشان از پایین بودن سطح اعتماد متقابل در سطح کشور (۵/۲۷ در مقیاس ۰ تا ۱۰) و خصوصاً سطح پایین تر اعتماد متقابل در میان زنان نسبت به مردان (به ترتیب ۵/۲۳ و ۵/۳۲) است؛ که به خودی خود می تواند نشانه های آسیب شناختی روابط اجتماعی تلقی شود. از نتایج دیگر این که "تعهد" وجه عمده اعتماد متقابل بین شخصی و اجزای آن محسوب می شود و نه صمیمیت.

در پژوهشی که توسط ازکیا و غفاری (۱۳۸۰) با عنوان "بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان انجام شده است محققین به بیان مؤلفه های مربوط به اعتماد اجتماعی در دو سطح اعتماد بین افراد و اعتماد به نهادها و سازمانها پرداخته اند. نتایج نشان داده که میزان اعتماد (اعتماد بین شخصی و اعتماد به سازمانها و

نهادها) در بین روستائیان در سطح متوسط بوده است و استنباط آماری از داده‌ها نشان دهنده وجود نوعی همبستگی معنادار، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، بین دو متغیر اعتماد و مشارکت است.

ولش و همکاران (۲۰۰۵) با تأکید بر وجه ارتباطی اعتماد، به بررسی ادبیات موجود در مورد نوع دوستی پرداخته‌اند. به نظر آنها نوع دوستی و اعتماد خاستگاه‌های مشابهی دارند. آنها با بررسی آثار موجود در رهیافت جامعه‌شناختی، به این نتیجه می‌رسند که در این سنت عواملی چون تعامل، تعهد اخلاقی، قابل اعتماد بودن، روابط اجتماعی، همکاری و آشنایی، موجب اعتماد و سرمایه اجتماعی‌اند (Welch et al, 2005: 453-473).

اسلینر و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان "نابرابری، اعتماد و مشارکت مدنی"، با استفاده از داده‌های ایالتی آمریکا در دهه‌های ۱۹۸۰، ۱۹۷۰ و ۱۹۹۰ به بررسی علت مشارکت افراد در اجتماعات مدنی پرداختند. آنها چهار فرضیه اصلی را در این پژوهش آزمون نمودند: نابرابری موجب بی‌اعتمادی می‌شود؛ اثرات نابرابری بر مشارکت بیشتر به صورت غیر مستقیم و از طریق اعتماد است نه به صورت مستقیم؛ اعتماد تأثیر بیشتری بر انواع اجتماعی مشارکت مدنی دارد تا بر مشارکت سیاسی و تأثیر اعتماد بر مشارکت مدنی بیشتر از تأثیر مشارکت مدنی بر اعتماد است. این چهار فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌ها نشان می‌دهد که نابرابری موجب کاهش اعتماد تعمیم یافته می‌شود و قوی‌ترین تعیین کننده آن است (Brown, 2003 & Uslaner).

اینکلهارت با استفاده از برخی تحقیقات انجام شده، اعتماد متقابل را بخشی از نشانگان فرهنگی پایداری می‌داند که به بقای دموکراسی منجر می‌گردد. از تحقیقات به عمل آمده در مورد فرهنگ مدنی چنین استنباط می‌شود که مردم کشورهای دارای سنت دیرپای دموکراسی هستند، از میزان اعتماد متقابل بیشتری برخوردارند. به نظر وی، رضایت و اعتماد اندک موجب می‌شود که شخص، به احتمال قوی، نظام سیاسی موجود را نپذیرفته، از راست یا چپ افراطی حمایت نماید (اینکلهارت، ۱۳۸۴: ۴۱-۳۶).

جمع بندی

از مباحث مطرح شده و تجزیه و تحلیل داده‌ها و مطالعات میدانی انجام شده در این پژوهش چنین بر می‌آید که در ۳۰ درصد از افراد میزان اعتماد آنها به شهرداری کم، ۵۰ درصد در سطح متوسط و ۲۰ درصد در حد زیادی به شهرداری اعتماد داشته‌اند؛ بنابراین می‌توان گفت اکثریت پاسخگویان اعتمادشان به شهرداری در سطح متوسط بوده‌است. متغیرهای چندگانه: احساس امنیت، تجربه تبعیض، میزان فساد اداری، اعتماد نهادی، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت در گروه‌های رسمی و عضویت در گروه‌های غیر رسمی با میزان اعتماد به شهرداری رابطه مستقیمی را نشان دادند. در تحلیل چند متغیره دو متغیر میزان فساد و تجربه تبعیض با میزان اعتماد رابطه معکوس داشتند، نشان دهنده آن بوده که بعضی از افراد مواردی از رشوه خواری و بی‌عدالتی را مشاهده نموده و یا با واسطه سایر افراد اخباری در این زمینه دریافت نموده‌اند که در میزان اعتمادشان به شهرداری تأثیرگذار بوده است.

باید دانست که شهرداری بعنوان یک نهاد اجتماعی زمانی می تواند به ایفای نقش پردازد که در حد قابل قبولی در فرایند اعتمادسازی وارد شود و از یک فضای اعتماد آمیزی برخوردار باشد در غیر این صورت بیشترین توان زمان و سرمایه خود را در فضای بی اعتمادی از دست می دهد و اعتبار اجتماعی حمایت اجتماعی و مقبولیت عمومی خود را از دست خواهد داد.

و شهرداری هم از این قاعده مستثنی نبوده و با توجه به این که اکثریت پاسخ گویان اعتمادشان به شهرداری در سطح متوسط بوده است بنابراین، شهرداری باید کوشش کند تا مشروعیت، مقبولیت و اعتماد خود را در نزد شهروندان از سطح متوسط به سطوح عالی افزایش داده و تداوم مشروعیت و اعتماد را در نظر داشته باشد. عدالت و مساوات و توجه به بهره وری را در صدر برنامه های خودش قرار داده؛ چرا که رعایت حقوق شهروندان و جلب اعتماد شهروندان مهمترین سرمایه اجتماعی نهاد شهرداری محسوب می گردد.

شهرداری و سایر نهادهای دولتی در جهت ارتقاء اعتماد شهروندان نسبت به خودشان باید با عملکردهای مثبت، خدمات رسانی به موقع، بطور صحیح به وظایف خویش پرداخته و از همدلی و همکاری مردم بهره جسته و در مسئولیت های خود با رویکرد جامعه محوری توانایی سازمان خود را چند برابر نمایند.

یابندی افراد در محیط کار با انجام آموزش و عملیات های دوره ای و مستمر تقویت شود.

منابع و مأخذ

- آزاد آرمکی، تقی، (۱۳۸۳)، بحران اجتماعی و روشنفکران ایرانی، فرهنگ اندیشه، سال سوم، شماره ۱۰
- آزاد آرمکی، تقی و افسانه کمالی، (۱۳۸۱)، اعتماد، اجتماع و جنسیت، بررسی تطبیقی اعتماد متقابل در بین دو جنس، مجله جامعه شناسی ایران، دوره پنجم، شماره ۲.
- اجاقلو، سجاد و محمد جواد، زاهدی، (۱۳۸۴)، بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان. مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۴.
- ازکیا، مصطفی و غلامرضا غفاری، (۱۳۸۰)، بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان. مجله نامه علوم اجتماعی. شماره ۱۷.
- امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰)، اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، نمایه پژوهش، سال پنجم، شماره ۱۸.
- اینگلهارت، رونالد (۱۳۸۴)، تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی. ترجمه مریم وتر. تهران: کویر.
- پاتنام، رابرت. (۱۳۸۰)، دموکراسی و سنت های مدنی. ترجمه محمد تقی دلفروز. تهران: انتشارات روزنامه سلام.
- دوگان، ماتی. (۱۳۷۴)، سنجش مفهوم مشروعیت و اعتماد، ترجمه پرویز پیران، اطلاعات سیاسی - اقتصادی، شماره ۹۸ - ۹۷، تهران.
- رفیع پور، فرامرز (۱۳۷۸)، آنومی یا آشفته گی اجتماعی: پژوهشی در زمینه پتانسیل آنومی در شهر تهران. تهران: سروش.

- شارع پور، محمود، (۱۳۸۰)، فرسایش سرمایه‌های اجتماعی و پیامدهای آن. نامه انجمن جامعه‌شناسی ایران. شماره ۳.
- شارع پور، محمود، (۱۳۸۸)، بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به پلیس؛ مطالعه موردی استان مازندران. مجله جامعه‌شناسی کاربردی. سال بیستم. شماره پیاپی ۳۶. شماره ۴.
- عباس زاده، محمد، (۱۳۸۳)، عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی دانشجویان. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال چهارم، شماره ۱۵.
- کلمن، جیمز، (۱۳۷۷)، بنیادهای نظریه اجتماعی؛ ترجمه منوچهر صبوری. تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی، (۱۳۷۷)، پیامدهای مدرنیته. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز.
- محسنی تبریزی، علیرضا و اسماعیل شیرعلی، (۱۳۸۷)، عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی دانشجویان ایرانی خارج از کشور؛ مورد پژوهی دانشگاه‌های کشور آلمان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۲.
- هزار جریبی، جعفر و همکاران، (۱۳۸۸)، بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان؛ مورد مطالعه تهران، قم و قزوین، مجله جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیستم. شماره پیاپی ۳۶. شماره ۴.
- Paxton, P. (1999). Is Social Capital Declining in the United States? A Multiple indicator Assessment. American Sociological journal. Vol.105, No.1.
- Rothstein, B., and D.Stolle. (2008). "The State and Social Capital. A Theory of Generalized Trust". Comporative Politics,. Vol. 40, No4, July 2008.
- Smelser, N.J. and B. Baltes. (2001). International Encychlopedia for Social and Behavioral Sciences. U.K: Elsevier Science Ltd.
- Sztompka, P. (1999). Trust a Sociological Theory. Cambridge: Cambrridge University Press.
- Simmel, G. (2004). The Philosophy of Money, Translated by T.Bottomor. London: Routledge.
- Welch, M.R& Others. (2005). " Determinants and Consequences of Trust" Socialogical Inquiry., Vol.75, No.4.
- Uslaner, E.M & M. Brown. (2003)." Inequality, Trust and Civic engagement" American Politics Research, Vol. 31, No.x