

## بررسی عوامل موثر بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های خدمات محور : مطالعه موردی شهرداری بندر بوشهر

ایرج سلطانی<sup>۱</sup>، ایمان چارکی<sup>۲\*</sup>

۱- عضو هیات علمی گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اصفهان (خوراسگان)، ایران

۲- دانش آموخته دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اصفهان (خوراسگان)، ایران

*I.charaki@gmail.com*

### چکیده

بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران اجتماعی بر اهمیت اعتماد در جامعه تأکید نموده‌اند و اعتماد مهمترین مؤلفه نظم اجتماعی و یکی از ارکان سرمایه اجتماعی است و بررسی تجربی آن در جامعه می‌تواند راهکاری عملی برای نیل به فرهنگ متعالی شهروندی باشد. از عوامل مهم و مؤثر در انسجام و یکپارچگی جامعه، وجود اعتماد در بین افراد و گروهها و سازمان‌های مختلف اجتماعی است. مدیریت شهری و به معنای خاص شهرداری به عنوان یکی از بزرگترین سازمانهای خدمات محور، هنگامی می‌تواند از کارایی و بهره‌وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی کسب کند و از آن در مسیر اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. مسأله اصلی که در این تحقیق به آن پرداخته میشود اعتماد شهروندان به شهرداری به عنوان یک سازمان خدمات محور است. بنابراین، هدف اصلی این پژوهش بررسی عوامل موثر بر اعتماد شهروندان بوشهری به سازمان‌های خدمات محور است. این تحقیق از نوع کاربردی است و به روش توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری شهروندان بندر بوشهر ۲۲۰۰۰۰ نفر می‌باشند و نمونه آماری مورد پژوهش آن تعداد ۳۸۴ نفر از شهروندان که از طریق فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. وسیله‌ی جمع‌آوری اطلاعات شامل یک پرسشنامه با ۳۵ سوال بسته که بر اساس عوامل اعتماد تدوین شده است. نتایج تحقیق نشان میدهد از میان عوامل تاثیرگذار بر متغیرهای اعتماد شونده، متغیر پاسخگویی، رفتار توأم با احترام، وجدان کاری و برخورد منصفانه و یکسان و از میان عوامل تاثیرگذار بر متغیرهای اعتماد کننده، تجربه مراجعه به شهرداری، تحصیلات و روحیه همکاری در شهرداری از مهمترین عوامل تغییر مثبت و ارتقای سطح اعتماد شهروندان به شهرداری بندر بوشهر است.

**واژگان کلیدی:** اعتماد شهروندان، سازمان‌های خدمات محور، شهرداری، مدیریت شهری، ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های اعتمادشونده، ویژگی‌های محیط اعتماد

### مقدمه

مفهوم اعتماد<sup>۱</sup>، ریشه در ادبیات دوره ارسطو دارد؛ لذا در مورد اینکه اعتماد چیست و چگونه می‌توان به اعتماد در محل کار دست پیدا کرد، توافق اندکی وجود دارد (زومکا، ۱۳۸۴). در فرهنگ فارسی معین اعتماد به معنی تکیه کردن، واگذاشتن کاری به دیگری، سپردن چیزی به کسی و در معنی اسمی وثوق و اطمینان تعریف شده است. واژه‌ی انگلیسی اعتماد (Trust) در زبان انگلیسی میانه (۱۵۰۰-۱۱۰۰ میلادی) بصورت واژه Truste و در زبان آلمانی شمالی (تا اواسط قرن ۱۴) بصورت Traust با معنی اطمینان به کار گرفته شده است. اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد به عنوان "انکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت

۱ . Trust