

بررسی مقایسه‌ای میزان اعتماد عمومی و عوامل مؤثر بر آن در میان ارباب رجوع شهرداری‌های شهرستان گلستان

تایماز ایری^۱

صفورا بداک^{۲*}

امید سقلی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۱۱/۳۰

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی مقایسه‌ای میزان اعتماد عمومی و عوامل مؤثر بر آن در میان ارباب رجوع شهرداری‌های شهرستان گلستان است. پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، توصیفی و از لحاظ هدف از نوع کاربردی است. برای جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است که این پرسشنامه در اختیار ۳۴۴ نفر از اعضای جامعه آماری که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده با تخصیص مناسب انتخاب شده بودند، قرار گرفت. به منظور تهیه پرسشنامه با مرور مبانی نظری و با توجه به پیشینه پژوهش‌های انجام شده، عوامل مؤثر بر اعتماد مردم به شهرداری‌ها شناسایی شده که بابت بهره گیری از نظر کارشناسان در قالب ۶ عامل (شفافیت اطلاعات، کیفیت خدمات، مشارکت عمومی، پاسخگویی، عدالت توزیعی و رهبری مؤثر) ۲۸ سوالی برای عوامل مؤثر اعتماد شهروندان به شهرداری‌ها انتخاب شده و برای سنجش اعتماد از پرسشنامه دکتر دانایی در قالب ۱۰ سوال استاندارد تدوین گردید. برای تعیین اعتبار ابزار اندازه گیری روایی یا اعتبار این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از نرم افزار Spss استفاده گردید. مدل تحلیل رگرسیون نشان داد که شفافیت اطلاعات، کیفیت خدمات، مشارکت عمومی، پاسخگویی، عدالت توزیعی و رهبری مؤثر بر اعتماد عمومی شهروندان به شهرداری‌ها تاثیر گذار است و میزان اعتماد عمومی در شهرهای مختلف یکسان نیست.

واژگان کلیدی

اعتماد، اعتماد عمومی، شهروندان، پاسخگویی، شفافیت.

^۱ کارمند شهرداری شهر بندر ترکمن، استان گلستان، ایران. (taymaz.iri9642@gmail.com)

^۲ مسئول امور مالی شهرداری بندر ترکمن، استان گلستان، ایران. (* نویسنده مسئول: safora_bedak@yahoo.com)

^۳ کارشناس ارشد علوم سیاسی، استان گلستان، ایران.

۱. مقدمه

اعتماد عمومی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی است که نقش اساسی در تعاملات شهروندان با نهادهای دولتی ایفا می‌کند (حاجیانی و همکاران، ۱۳۹۱). به همین علت بحث اعتماد عمومی از مباحث بسیار مهم و اساسی در حقوق عمومی و علوم سیاست است. اعتماد عمومی به معنای همدلی و همراهی و به بیان دیگر، اعتماد و اطمینان مردم به برنامه‌های حکومت و فعالیت‌های دولتمردان است. با توجه به اهمیت فراوان این موضوع، دولتمردان اغلب راهکارهایی برای تقویت این مقوله مهم داشته و دارند. عوامل متعددی در تضعیف یا تقویت این موضوع دخیل اند، عواملی مانند فساد، پاسخگویی مسئولان، کیفیت ارائه خدمات عمومی، مسئولیت‌پذیری دولتمردان و در نهایت، شفافیت در امور عمومی از مقوله‌های مهم تأثیرگذار بر اعتماد عمومی اند (پروین و فیروزی، ۱۴۰۱).

امروزه، شهرداری‌ها به عنوان مهم‌ترین نهاد مدیریت شهری، وظیفه ارائه خدمات متنوعی را بر عهده دارند که از جمله آن‌ها می‌توان به حمل‌ونقل عمومی، مدیریت پسماند، فضای سبز، ساخت‌وساز و بهبود زیرساخت‌های شهری اشاره کرد. تحقق این وظایف مستلزم اعتماد شهروندان به این نهاد است، زیرا بدون مشارکت و همکاری مردم، امکان اجرای بسیاری از برنامه‌های شهری وجود ندارد (محمدی و زنگنه، ۱۳۹۲).

در سال‌های اخیر، کاهش اعتماد عمومی به نهادهای اجرایی و مدیریتی، از جمله شهرداری‌ها، به یکی از چالش‌های اساسی در مدیریت شهری تبدیل شده است. این بی‌اعتمادی می‌تواند به دلایلی همچون عدم شفافیت در فرآیندهای تصمیم‌گیری، فساد اداری، ناکارآمدی خدمات شهری و ضعف در پاسخگویی به نیازهای شهروندان باشد (شریف‌زاده و ویشلقی، ۱۳۹۶). اعتماد عمومی به شهرداری‌ها نه تنها بر میزان مشارکت شهروندان در امور شهری تأثیر دارد، بلکه بهبود آن می‌تواند باعث افزایش کارایی، کاهش هزینه‌های اجرایی، و ارتقای کیفیت زندگی در شهرها شود. در مقابل، کاهش این اعتماد می‌تواند منجر به کاهش همکاری شهروندان با مدیریت شهری، افزایش تخلفات شهری و در نهایت تضعیف سرمایه اجتماعی شود (حاجیانی و همکاران، ۱۳۹۱).

تحقیقات زیادی در سطح جهانی و ملی به بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به شهرداری‌ها پرداخته‌اند. در سطح بین‌المللی، تحقیقات نشان می‌دهند که شفافیت مالی و نظام‌های حکمرانی کارآمد از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر در تقویت اعتماد عمومی هستند. همچنین، تحقیقات در داخل ایران نیز نشان‌دهنده این است که عواملی مانند مدیریت کارآمد شهری، مشارکت مؤثر شهروندان، و پاسخگویی به شکایات و مشکلات مردم تأثیر زیادی بر اعتماد عمومی دارند (سلطانی و چارکی، ۱۳۹۶). در استان گلستان، تنوع فرهنگی و اجتماعی همراه با تفاوت‌های اقتصادی در شهرهای مختلف، زمینه‌ای برای مقایسه سطح اعتماد عمومی به شهرداری‌ها فراهم کرده است. این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤال است که میزان اعتماد عمومی در میان ارباب رجوع شهرداری‌های شهرهای استان گلستان چگونه است و چه عواملی بر آن تأثیر گذارند؟

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

اعتماد عمومی به عنوان یکی از ابعاد کلیدی سرمایه اجتماعی، در بسیاری از حوزه‌های اجتماعی و مدیریتی اهمیت ویژه‌ای دارد. در زمینه مدیریت شهری، اعتماد به شهرداری‌ها از جمله مولفه‌های ضروری برای بهبود کارایی، ارتقای مشارکت شهروندان و توسعه پایدار شهری است. در این بخش، ابتدا مفهوم اعتماد عمومی و سپس عوامل مؤثر بر آن در نهادهای دولتی به ویژه شهرداری‌ها بررسی خواهد شد.

۱-۲. مفهوم اعتماد عمومی

در رشته‌های مختلف، اعتماد بعنوان یک واژه مبهم و پیچیده در نظر گرفته شده است و بنابراین محققان هنگام بحث در مورد اعتماد بخاطر اجتناب از مجادله، از واضح کردن این مفهوم احتراز می‌کنند. به زعم کیم^۱ (۲۰۰۵) این مشکل مفهومی در تعریف اعتماد بخاطر ماهیت پیچیده و چند بعدی آن در هر دو سطح مختلف میان فردی و نهادی نشأت می‌گیرد. همچنین اعتماد یک متغیر نگرشی و هم رفتاری دیده شده است. در نتیجه اعتماد مفهومی مبهم و ظریف می‌شود. بخاطر این پیچیدگی بحث، اعتماد به روشهای مختلفی توسط محققان، عملیاتی شده است که وابسته به زمینه مطالعه و رشته‌شان است. ادبیات روانشناسی، اعتماد را بعنوان یک فرآیند شناختی درونی میان اعتماد کننده و اعتماد شونده (روتتر^۲، ۱۹۶۷) تعریف می‌کند. نگرش اقتصادی، اعتماد را بعنوان یک محاسبه یا انتظار عقلایی در مورد سندهای ایجاد شده توسط طرف مقابل یا سازمان (ویلیامسن^۳، ۱۹۹۳) و جامعه‌شناسان بعنوان یک ویژگی (دارایی) جمعی میان افراد یا نهادها (لويس و ویگرت^۴، ۱۹۸۵) تعریف می‌کنند (حاجی زاده و همکاران، ۱۳۹۷).

اعتماد عمومی به معنای پذیرش این است که نهادهای دولتی و عمومی در راستای منافع و خواسته‌های مردم عمل می‌کنند. این مفهوم در نظریه‌های اجتماعی به‌ویژه در سرمایه اجتماعی و نظریه‌های حکومت و دولت مورد توجه قرار گرفته است. تعریف عمومی‌تر اعتماد، از دیدگاه لوکاس^۵ (۲۰۰۱)، به معنای باور به اینکه نهادها یا افراد در موقعیت‌های خاصی عمل خواهند کرد به نفع جامعه و بر اساس اصول اخلاقی است (لوکاس، ۲۰۰۱). به عبارت دیگر، اعتماد عمومی به نهادهای دولتی همچون شهرداری‌ها از این منظر به‌طور اساسی وابسته به انتظارات شهروندان از شفافیت، پاسخگویی، و صداقت این نهادها است.

اعتماد عمومی به‌طور کلی به باور شهروندان از کارکرد و نیت مثبت نهادهای دولتی یا سازمان‌های عمومی در راستای منافع عمومی و رفاه جامعه اشاره دارد. نظریه‌های مختلفی در زمینه اعتماد اجتماعی وجود دارد که به تبیین چگونگی شکل‌گیری و تأثیر آن بر رفتارهای اجتماعی پرداخته‌اند. اعتماد عمومی به‌ویژه در حوزه مدیریت شهری به‌عنوان یک ابزار کلیدی برای دستیابی به اهداف جمعی و بهبود کیفیت خدمات شناخته می‌شود. زمانی که شهروندان به نهادهای اجرایی و دولتی اعتماد دارند، از مشارکت فعال در تصمیم‌گیری‌ها و امور عمومی استقبال می‌کنند (پوتنام^۶، ۲۰۰۰).

۲-۲. نظریه‌های مرتبط با اعتماد عمومی

از منظر نظری، مفهوم اعتماد عمومی با نظریات مختلفی همچون نظریه سرمایه اجتماعی، نظریه دولت و نظریه مسئولیت اجتماعی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

- **نظریه سرمایه اجتماعی:** این نظریه که توسط بوردیو^۷ (۱۹۹۷) و پوتنام (۲۰۰۰) توسعه داده شده، تأکید می‌کند که اعتماد اجتماعی و شبکه‌های ارتباطی میان اعضای جامعه به‌عنوان سرمایه‌ای باارزش برای بهبود عملکرد اجتماعی و اقتصادی جامعه عمل می‌کند. در این نظریه، اعتماد عمومی به نهادهای دولتی همچون شهرداری‌ها به‌عنوان

1. kim

2. Rotter

3. Williamson

4. Lewis & Weigert

5. Lucas

6. Putnam

7. Bourdieu

یک جزء از سرمایه اجتماعی بررسی می‌شود که می‌تواند به بهبود مشارکت شهروندان در امور شهری و در نتیجه بهبود کیفیت خدمات شهری منجر (پونتام، ۲۰۰۰؛ بوردیو، ۱۹۹۷).

- **نظریه دولت و حکمرانی خوب:** در این نظریه، تأکید بر شفافیت، پاسخگویی، و مشارکت شهروندان در فرآیندهای حکومتی است. هنگامی که شهرداری‌ها این ویژگی‌ها را رعایت کنند، به تقویت اعتماد عمومی و ارتقاء رضایت شهروندان کمک خواهند کرد (روتشتاین و استول^۸، ۲۰۰۸).

۲-۳. اعتماد عمومی و مدیریت شهری

در مدیریت شهری، اعتماد عمومی به عنوان یک پیش‌نیاز برای مشارکت و همکاری شهروندان در فرآیندهای شهری به‌شمار می‌رود. در واقع، هنگامی که اعتماد شهروندان به شهرداری‌ها کاهش می‌یابد، نه تنها مشکلات مدیریتی افزایش می‌یابد بلکه به‌طور مستقیم بر کیفیت خدمات شهری، میزان مشارکت عمومی در مسائل شهری و توانایی دولت محلی در اجرای پروژه‌های شهری تأثیر منفی می‌گذارد. حاجیانی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیق خود به این نکته اشاره کرده‌اند که عدم اعتماد به شهرداری‌ها منجر به کاهش همکاری شهروندان و افزایش انتقادات و شکایات در خصوص عملکرد این نهادها می‌شود.

ژانگ و همکاران^۹ (۲۰۱۹) معتقدند شهرداری‌ها برای موفقیت در مدیریت شهرها و تأمین نیازهای شهروندان، به همکاری و مشارکت مردم نیاز دارند. این مشارکت، به ویژه در زمینه‌هایی مانند پرداخت مالیات‌ها، مشارکت در برنامه‌های اجتماعی، و حمایت از پروژه‌های زیرساختی، هنگامی امکان‌پذیر است که مردم به شهرداری‌ها اعتماد داشته باشند. لذا اعتماد عمومی می‌تواند به افزایش کارایی و اثربخشی شهرداری‌ها کمک کند. شهرداری‌هایی که از اعتماد شهروندان برخوردارند، قادرند پروژه‌ها و برنامه‌های خود را با موفقیت بیشتری اجرا کنند و در برابر مشکلات و چالش‌ها مقاومت بیشتری داشته باشند. در مقابل، کاهش اعتماد عمومی می‌تواند به مشکلاتی مانند افزایش فساد، کاهش مشارکت مردم و ناکارآمدی در ارائه خدمات منجر شود (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۹).

شهرداری به عنوان یکی از بزرگترین سازمان‌های اجتماعی 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 (جلودار و همکاران، ۱۴۰۲).

۲-۴. عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به شهرداری‌ها

عوامل مختلفی می‌توانند بر اعتماد عمومی به شهرداری‌ها تأثیرگذار باشند. در این قسمت، به بررسی این عوامل خواهیم پرداخت:

- **پاسخگویی و شفافیت:** یکی از مؤلفه‌های اساسی برای جلب اعتماد عمومی، پاسخگویی شهرداری‌ها به سؤالات و دغدغه‌های شهروندان است. مطالعات مختلف نشان داده‌اند که زمانی که شهرداری‌ها به‌طور شفاف عملکرد خود را در معرض دید شهروندان قرار دهند و به شکایات و نیازهای آنان پاسخ دهند، اعتماد عمومی افزایش می‌یابد (حاجیانی و همکاران، ۱۳۹۱). شفافیت در تخصیص منابع و نحوه اجرای پروژه‌ها، از جمله اقدامات مهمی است که موجب کاهش شائبه‌های فساد و سوءاستفاده‌های احتمالی می‌شود.

8. Rothstein & Stolle,

9. Zhang et al

• **کارایی و اثربخشی:** کارایی و اثربخشی در ارائه خدمات شهری نیز از دیگر عواملی است که به اعتماد عمومی کمک می‌کند. زمانی که مردم شاهد بهبود زیرساخت‌های شهری و ارائه خدمات مؤثر و کارآمد از سوی شهرداری باشند، به این نهاد اعتماد بیشتری پیدا می‌کنند (محمدی و زنگنه، ۱۳۹۲). از سوی دیگر، ناکارآمدی در ارائه خدمات و تأخیر در اجرای پروژه‌ها می‌تواند موجب بی‌اعتمادی مردم شود.

• **همسویی اهداف با نیازهای شهروندان:** تطابق اهداف و برنامه‌های شهرداری با نیازهای واقعی و انتظارات شهروندان یکی دیگر از عواملی است که به اعتماد عمومی کمک می‌کند. زمانی که برنامه‌های شهرداری به‌طور مستقیم به نیازهای روزمره شهروندان پاسخ دهد، این اقدام موجب تقویت اعتماد می‌شود (شریف‌زاده و ویشلقلی، ۱۳۹۶).

• **مسئولیت اجتماعی:** مسئولیت اجتماعی نیز یکی دیگر از ابعاد مهم در جلب اعتماد عمومی است. زمانی که شهرداری‌ها به مسئولیت‌های اجتماعی خود در زمینه‌های محیط زیست، آموزش، و بهداشت عمل کنند، شهروندان احساس می‌کنند که این نهادها به‌طور واقعی به رفاه و کیفیت زندگی آن‌ها توجه دارند و این امر موجب تقویت اعتماد عمومی خواهد شد (حاجیانی و همکاران، ۱۳۹۱).

تعهد شهرداری به مسئولیت‌های اجتماعی و مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی تأثیر مثبتی بر اعتماد عمومی دارد. مطالعات نشان داده است که مسئولیت اجتماعی شهرداری‌ها با میانجی‌گری اعتماد عمومی، تأثیر مثبتی بر رضایت ارباب‌رجوع دارد (شریف‌زاده و ویشلقلی، ۱۳۹۶).

۲-۵. پیشینه تحقیق

پژوهش‌های زیادی در حوزه اعتماد عمومی به سازمان‌ها و نهاد‌های دولتی صورت گرفته اما با توجه به عنوان پژوهش در جدول شماره یک بطور خلاصه پیشینه پژوهش‌های صورت گرفته در راستای عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به شهرداری‌ها جمع‌آوری گردیده تا در ادامه از نتایج تحقیقات صورت گرفته عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی شهروندان به شهرداری‌ها استخراج گردد:

جدول ۱: خلاصه پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور

عنوان پژوهش	نویسندگان	عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به شهرداری
بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های خدمات‌محور (بندر بوشهر)	سلطانی، چارکی (۱۳۹۶)	کیفیت خدمات شهری، پاسخگویی مسئولان، کاهش فساد اداری، ارتباط دوسویه با شهروندان
شناسایی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری (مطالعه موردی ساری)	جلودار و همکاران (۱۴۰۲)	همسویی اهداف شهرداری با نیازهای شهروندان، رضایت از خدمات شهری، میزان مشارکت، شفافیت سازمانی
ارزیابی میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (ملایر)	شمس و همکاران (۱۳۹۶)	نحوه اجرای پروژه‌های شهری، میزان شفافیت و اطلاع‌رسانی، توجه به نظرات شهروندان
سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری (نیشابور)	محمدی و زنگنه (۱۳۹۲)	تجربه تبعیض، احساس امنیت، اعتماد نهادی، فساد اداری، امیدواری به ارضای نیازها، عضویت در گروه‌های رسمی و غیررسمی
بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به سازمان‌های شهری (کاشان)	کوهی و همکاران (۱۳۹۵)	عوامل اجتماعی، تعاملات اجتماعی، میزان آگاهی و شناخت از عملکرد شهرداری

عنوان پژوهش	نویسندگان	عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به شهرداری
اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن	حاجیانی و همکاران (۱۳۹۱)	پاسخگویی، وحدت هنجاری، شفافیت سازمانی، عملکرد مناسب شهرداری
اثر مسئولیت اجتماعی شهرداری شیراز بر رضایت و اعتماد شهروندان	باغبانیان (۱۴۰۲)	بین مسئولیت اجتماعی شهرداری و اعتماد شهروندان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
شناسایی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری	شریفی (۱۴۰۱)	عدالت سازمانی، کیفیت خدمات، شفافیت عملکرد، مبارزه با فساد

جدول ۲: پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور

عنوان پژوهش	نویسندگان	عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به شهرداری
شفافیت در تصمیم‌گیری‌های عمومی: به سوی اعتماد به دولت محلی؟	استفان گریملیک هوین ^{۱۰} (۲۰۱۳)	افزایش شفافیت می‌تواند به بهبود اعتماد عمومی منجر شود، اما تأثیر آن بستگی به پیچیدگی اطلاعات و نحوه درک آن توسط شهروندان دارد.
آیا فناوری اطلاعات می‌تواند به دولت در بازیابی اعتماد عمومی کمک کند؟ کاهش اعتماد عمومی و چشم‌اندازهای بالقوه فناوری اطلاعات در بخش عمومی	ام. جای مون ^{۱۱} (۲۰۰۵)	پیاده‌سازی مؤثر فناوری اطلاعات می‌تواند با افزایش شفافیت و پاسخگویی، به بهبود اعتماد عمومی منجر شود.
استفاده از شفافیت برای افزایش پاسخگویی و اعتماد در دولت محلی: آیا این روش مؤثر است؟	گرگوری ای. پورومبسکو ^{۱۲} (۲۰۱۳)	شفافیت به تنهایی کافی نیست و باید با مشارکت فعال شهروندان همراه باشد تا تأثیر مثبتی بر اعتماد عمومی داشته باشد.
مشارکت شهروندان و اعتماد عمومی به دولت محلی: مورد جمهوری کره	لی ^{۱۳} و همکاران (۲۰۱۸)	مشارکت فعال شهروندان در تصمیم‌گیری‌های عمومی می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی به دولت محلی منجر شود.
اعتماد عمومی به دولت محلی: تبیین نقش شیوه‌های حکمرانی خوب	تایه دمسی ^{۱۴} (۲۰۱۴)	پیاده‌سازی شیوه‌های حکمرانی خوب مانند شفافیت، پاسخگویی و مشارکت می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی به دولت محلی کمک کند.
اعتماد عمومی به دولت‌های محلی: یک تحلیل مقایسه‌ای	برمن، ای. و همکاران (۲۰۲۰)	این مطالعه نشان می‌دهد که شفافیت و پاسخگویی از عوامل کلیدی برای افزایش اعتماد عمومی به شهرداری‌ها هستند.
اعتماد شهروندان به شهرداری‌ها: عوامل مؤثر و پیامدها	جیانگ، ج. و وانگ ^{۱۵} ، ی (۲۰۱۸)	عواملی همچون مشارکت شهروندان و کارآمدی شهرداری‌ها تأثیر زیادی بر سطح اعتماد مردم دارند.

10. Grimmelikhuijsen, Stéphan

11. Moon, M. J.

12. Porumbescu, Grigori. A

13. Lee

14. Demissie

15. Berman

16. Jiang & Wang

عنوان پژوهش	نویسندگان	عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به شهرداری
شفافیت و اعتماد در دولت‌های محلی: یک دیدگاه بین‌المللی	دیمیتریو ^{۱۷} ، د. و همکاران (۲۰۲۱)	شفافیت عملکردی و نظارت عمومی نقش مهمی در ارتقای اعتماد عمومی در شهرداری‌ها دارند.
ادراک عمومی از حاکمیت شهری و اعتماد به آن	پارک، ه. و لی، ک ^{۱۸} . (۲۰۱۹)	روابط مثبت میان عملکرد خوب شهرداری‌ها و افزایش سطح اعتماد عمومی در مقیاس شهری مشاهده شده است.
عوامل مؤثر بر اعتماد به مقامات محلی: یک مطالعه مقایسه‌ای ملی	مایر، ت. و جیمز، ل (۲۰۱۷) ^{۱۹} .	مطالعه نشان می‌دهد که اعتماد به مقامات محلی در کشورهای مختلف به عواملی مانند سواد سیاسی و شفافیت بستگی دارد.
نقش شیوه‌های حکمرانی خوب در افزایش اعتماد عمومی به دولت‌های محلی	بشی و کیور ^{۲۰} (۲۰۲۰)	شفافیت، پاسخگویی و مشارکت شهروندان از عوامل کلیدی در تقویت اعتماد عمومی به شهرداری‌ها هستند.
آثیر مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری شهری بر اعتماد آن‌ها به شهرداری سئول	کیم ^{۲۱} و همکاران (۲۰۱۵)	افزایش فرصت‌های مشارکت و تعامل مستقیم با شهروندان می‌تواند به بهبود اعتماد عمومی منجر شود.

نتایج کلیدی حاصل از این پژوهش‌ها را می‌توان بصورت زیر خلاصه کرد:

- ۱- شفافیت در عملکرد شهرداری‌ها به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تقویت‌کننده اعتماد عمومی شناسایی شده است.
- ۲- مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری شهری ارتباط مستقیم با افزایش اعتماد عمومی دارد.
- ۳- کیفیت خدمات شهری عامل اصلی رضایت شهروندان و در نتیجه تقویت اعتماد به شهرداری‌هاست.
- ۴- حاکمیت خوب و عدالت اجتماعی می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی و کاهش نارضایتی‌های شهروندی منجر شود.
- ۵- رهبری مؤثر و پاسخگویی در شهرداری‌ها باعث می‌شود که مردم احساس کنند که نهادهای دولتی مسئول و قابل اعتماد هستند.

این پژوهش‌ها به وضوح نشان می‌دهند که شفافیت، مشارکت، کیفیت خدمات، حاکمیت خوب، عدالت اجتماعی، پاسخگویی و رهبری مؤثر عوامل اصلی تأثیرگذار بر اعتماد عمومی به شهرداری‌ها هستند. لذا فرضیه‌های این پژوهش بصورت زیر تدوین می‌گردد:

- ۱- میزان اعتماد عمومی به شهرداری‌ها در شهرهای مختلف استان گلستان تفاوت معناداری دارد.
- ۲- میانگین نظر پاسخگویان در مورد اعتماد عمومی به شهرداری‌ها در سطح مطلوبی قرار دارند
- ۳- سطح اعتماد عمومی به شهرداری‌های استان گلستان به طور معناداری تحت تأثیر شفافیت اطلاعات، کیفیت خدمات، مشارکت عمومی، پاسخگویی، عدالت توزیعی و رهبری مؤثر قرار دارد.

۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، توصیفی، از نوع میدانی و از لحاظ هدف از نوع کاربردی است. همانطور که اشاره شد، شهرداری‌های ۱۴ شهر استان گلستان به عنوان قلمرو پژوهش انتخاب گردید. برای

گردآوری اطلاعات مورد نیاز این تحقیق نیز از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که شامل دو نوع پرسشنامه می باشد عبارتند از پرسشنامه اعتماد عمومی نسبت به سازمانهای دولتی که توسط دکتر دانایی فرد در رساله دکتری خود در سال ۱۳۸۲ استفاده شده که شامل ۱۰ سوال می باشد و پرسشنامه عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی که براساس پیشینه تحقیقات گذشته شناسایی شدند شامل ۲۸ سوال در قالب ۶ عامل است و مقیاس اندازه گیری داده‌ها به صورت طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) تنظیم شده است. و قلمرو مکانی این پژوهش شامل ۱۴ شهرداری واقع شده در مرکز شهرستان های استان گلستان است. جامعه آماری این پژوهش تمام افرادی هستند که از شهرداری های شهرستان گلستان حداقل یک بار خدمات دریافت کرده باشند. جهت برآورد حجم نمونه با توجه به جدول کرجسی و مورگان از روش نمونه گیری تصادفی ساده با تخصیص مناسب تعداد ۳۸۴ نفر که به طور متناسب از ۱۴ شهر استان گلستان انتخاب گردید. برای تأیید پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. برای این کار، ابتدا یک نمونه اولیه شامل سی پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS پیش آزمون شد. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سؤال‌های پرسشنامه (یا زیر آزمون) و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه کرد.

$$r_a = \frac{j}{j-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

j = تعداد زیرمجموعه سؤال‌های پرسشنامه یا آزمون.

S_j^2 = واریانس زیر آزمون j ام.

S^2 = واریانس کل آزمون.

با توجه به مقدار آلفای کرونباخ هر یک از متغیرها که در جدول شماره ۳ آورده شده است نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه ها می باشد.

جدول ۳. پایایی آلفای کرونباخ متغیرها

گویه ها	تعداد سؤالات	ضریب آلفای کرونباخ
اعتماد عمومی	۱۰	۰,۸۱۲
شفافیت	۵	۰,۷۸۶
کیفیت خدمات	۵	۰,۸۰۱
مشارکت عمومی	۵	۰,۸۰۵
پاسخگویی	۵	۰,۷۹۴
عدالت توزیعی	۴	۰,۸۳۰
رهبری مؤثر	۴	۰,۷۸۵

برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی صوری طبق مراحل زیر انجام گردید:

۱- ارائه پرسشنامه به متخصصان حوزه مدیریت شهری، استاتید جامعه‌شناسی و سیاست گذاری عمومی برای دریافت نظرات اصلاحی.

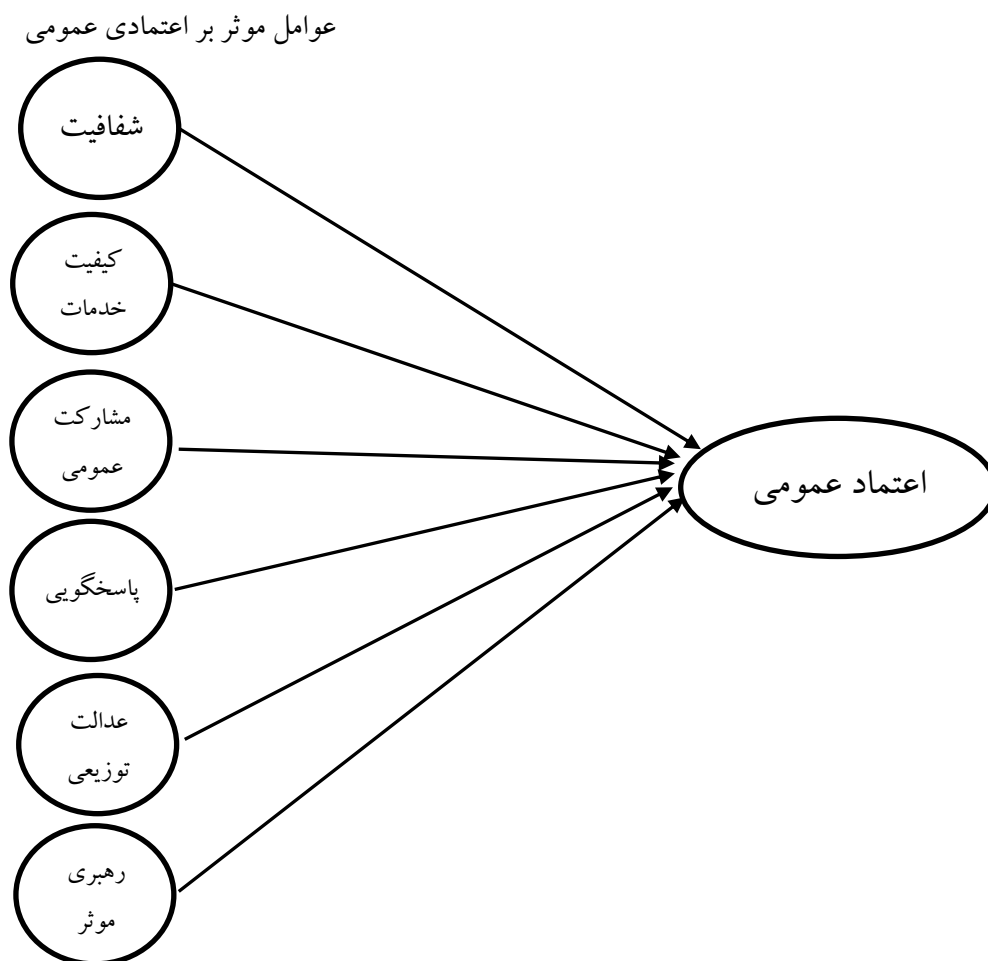
۲- اجرای آزمایشی پرسشنامه روی نمونه کوچکی از شهروندان (با نمونه ۲۵ نفره) و بررسی واکنش‌ها و نظرات آن‌ها.

۳- اصلاح پرسشنامه بر اساس بازخوردهای دریافتی.

در ادامه برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و پاسخ به فرضیات پژوهش از آزمون‌های پارامتریک مانند آزمون تی تک نمونه^{۲۲}، تحلیل واریانس یک راهه^{۲۳} و رگرسیون خطی استفاده گردیده و صحت مدل مفهومی پژوهش و یافته‌های آن مبنی بر سنجش اعتماد عمومی و شناسایی عوامل مؤثر بر آن تحلیل شد.

۴. مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش با توجه به هدف پژوهش که سنجش و شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی نسبت به شهرداری‌ها است. پس از انجام مطالعات در خصوص اعتماد عمومی، مؤلفه‌ها و عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی شناسایی شد و در خصوص سنجش، متغیرها شناسایی شده و مدل مفهومی این پژوهش طراحی گردید. اعتماد عمومی به شهرداری‌ها متغیر وابسته‌ای است که به عنوان اولین و اصلی‌ترین متغیر مورد توجه است و همچنین تغییرات این متغیر توسط متغیرهای مختلفی چون: شفافیت، کیفیت خدمات، مشارکت عمومی، پاسخگویی، عدالت توزیعی و رهبری موثر تشریح و تفسیر شود.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

22. One Sample T Test

23. ANOVA

۵. یافته‌های پژوهش

نتایج بدست آمده از آمار توصیفی داده های جمعیت شناختی ۷۸/۸ درصد «مرد» و ۲۱/۲ درصد «زن» می باشند. بنابراین اکثریت افراد نمونه را مردان تشکیل داده اند. از لحاظ رده سنی، ۳۷/۸ درصد افراد زیر ۳۰ سال، ۳۲/۹ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۱۹/۳ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۹/۹ درصد بالاتر از ۵۰ سال سن دارند. این موضوع نشان می دهد که بخش عمده جامعه مورد پژوهش زیرسی سال سن دارند. از نظر سطح تحصیلات، ۲۸/۴ درصد افراد نمونه دیپلم و پایین تر، ۶۸/۸ درصد فوق دیپلم و لیسانس و ۲/۳ درصد نیز از کارشناسی ارشد و ۵/۵ دکتري و یا بالاتر برخوردارند. این نتایج نشان دهنده بیشترین آمار مراجعین دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس هستند. نتایج حاصل از متغیر اعتماد عمومی به شهرداری وضعیت چنین است: میانگین اعتماد عمومی به شهرداری ها به تفکیک جنسیت برای مردان ۴،۰۷ و برای زنان ۴،۲ است. از لحاظ میزان تحصیلات افراد دارای مدرک دیپلم و پایین تر دارای میانگین اعتماد عمومی ۴،۲۵؛ فوق دیپلم و لیسانس ۳،۹۲ و فوق لیسانس ۳،۵۲ می باشد. در اینجا روند تغییرات میانگین اعتماد با افزایش سطح تحصیلات نزولی است. برای رده سنی زیر ۳۰ سال میانگین اعتماد عمومی به شهرداری ها ۳،۲۴؛ بین ۳۰ تا ۴۰ سال ۳،۷۷؛ بین ۴۱ تا ۵۰ سال ۳،۹۴ و بالاتر از ۵۰ سال ۴،۱۴ بوده است این بدین معناست که با افزایش سن میزان نظرات افراد راجع به سطح اعتماد عمومی به شهرداری ها افزایش یافته است.

در پاسخ به فرضیه پژوهش مبنی براینکه میزان اعتماد عمومی به شهرداری ها در شهرهای مختلف استان گلستان تفاوت معناداری دارد، با استفاده از آزمون تحلیل واریانس مورد آزمون قرار گرفت و تایید شد.

جدول ۴: تحلیل واریانس (ANOVA)، برای سطح اعتماد عمومی به شهرداری ها در شهر های استان گلستان

شاخص / منابع تغییرات	مجموعه مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموعه مجذورات	آزمون f	سطح معنی دار بودن
بین گروه	۳۲۰/۲۵	13	۲۴/۶۴	۷/۳۲	۰/۰۰۰۲
درون گروه	۱۱۸۰/۵۰	370	۳/۱۸		
کل	۱۵۰۰/۷۵	383			

براساس نتایج حاصل از جدول شماره ۴ با توجه به مقدار $p(0/0002)$ که کوچکتر از ۰،۰۵ است، می توان نتیجه گرفت که تفاوت معناداری در میانگین اعتماد عمومی به شهرداری ها بین ۱۴ شهر استان گلستان وجود دارد. این تفاوت ها می توانند ناشی از متغیرهای مختلفی مانند شفافیت، کیفیت خدمات، مشارکت عمومی، پاسخگویی، عدالت توزیعی و رهبری مؤثر باشند. این به این معنی است که عوامل مختلفی ممکن است باعث تفاوت در اعتماد عمومی به شهرداری ها در این شهرها شده باشد و این تفاوت ها تصادفی نبوده اند.

به منظور تکمیل آزمون تحلیل واریانس و دریافت این موضوع که بین کدام یک از شهرها تفاوت چشمگیری وجود

دارد از آزمون شفه^{۲۴} استفاده شد. آزمون تعقیبی شفه پس از آزمون ANOVA انجام می‌شود تا تفاوت میانگین‌های اعتماد عمومی بین شهرهای مختلف را به‌طور زوجی بررسی کند. جدول شماره ۵ نشان‌دهنده نتایج این آزمون برای ۱۴ شهر استان گلستان است. با توجه به نتایج آزمون شفه، می‌توان گفت که تفاوت‌های چشمگیر فقط در میان بعضی از شهرها وجود دارد (میان گرگان و گنبد، آزادشهر و مینودشت، رامیان و مراوه تپه، گالیکش و بندرگز، کردکوی و گالیکش تفاوت معنادار وجود دارد) و این تفاوت‌ها ممکن است نشان‌دهنده عوامل خاص در این شهرها باشد که موجب افزایش یا کاهش اعتماد عمومی به شهرداری‌ها شده است. در سایر مقایسه‌ها، تفاوت میانگین از نظر آماری معنادار نیست ($p > 0.05$).

جدول ۵ مقایسه‌ی زوجی میانگین اعتماد عمومی در ۱۴ شهر استان گلستان (آزمون شفه)

شهر اول	شهر دوم	تفاوت میانگین (M)	فاصله اطمینان ۹۵٪ (پایین، بالا)	مقدار p	تفاوت معنادار ($p < 0.05$)
گرگان	گنبد	0.45	(0.10, 0.80)	0.021	بله
بندر ترکمن	کردکوی	-0.15	(-0.50, 0.20)	0.520	خیر
آزادشهر	مینودشت	0.62	(0.25, 0.99)	0.004	بله
گمیشان	آق قلا	0.30	(-0.10, 0.70)	0.120	خیر
رامیان	مراوه تپه	0.75	(0.40, 1.10)	0.002	بله
کلالة	علی آباد	-0.35	(-0.80, 0.10)	0.080	خیر
گالیکش	بندرگز	0.55	(0.20, 0.90)	0.015	بله
گنبد	مینودشت	0.10	(-0.30, 0.50)	0.670	خیر
کردکوی	گالیکش	-0.48	(-0.85, -0.10)	0.032	بله
گرگان	بندرگز	0.38	(-0.05, 0.80)	0.065	خیر

در پاسخ به فرضیه دوم اینکه میانگین نظر پاسخگویان در مورد اعتماد عمومی به شهرداری‌ها در سطح مطلوبی قرار دارند از آزمون تک نمونه‌ای استفاده گردید که نتایج آن در جدول شماره ۶ نشان داده شده است.

جدول شماره ۶ مقایسه میانگین اعتماد عمومی در شهرهای مختلف با سطح مطلوب ۳ (آزمون t تک نمونه‌ای)

شهر	میانگین اعتماد عمومی	مقدار p	تفاوت معنادار با سطح مطلوب (3)
بندر ترکمن	3.2	0.45	خیر
گمیشان	2.8	0.02	بله
بندرگز	3.1	0.30	خیر
کردکوی	3.0	0.60	خیر
گرگان	3.4	0.70	خیر
گنبد	3.0	0.59	خیر
آق قلا	2.9	0.10	خیر
رامیان	2.7	0.01	بله

شهر	میانگین اعتماد عمومی	مقدار p	تفاوت معنادار با سطح مطلوب (3)
گالیکش	3.2	0.44	خیر
آزادشهر	2.6	0.00	بله
مینودشت	3.0	0.55	خیر
مراوه تپه	2.8	0.03	بله
کلالة	2.3	0.00	بله
علی آباد	2.5	0.00	بله

با توجه به نتایج حاصل از جدول ۶ میانگین پاسخها در هر شهر در مورد اعتماد عمومی به شهرداریها اینگونه می توان نتیجه گیری کرد: ۱- شهرهایی که مقدار p کمتر از ۰,۰۵ دارند (مثل گمیشان، رامیان، آزادشهر، مراوه تپه، کلالة، علی آباد)، نشان دهنده این هستند که میانگین اعتماد عمومی به شهرداریها در این شهرها کمتر از سطح مطلوب ۳ است. ۲- شهرهایی که مقدار p بیشتر از ۰,۰۵ دارند (بندر ترکمن، بندرگز، کردکوی، گرگان، گنبد، آق قلا، گالیکش، مینودشت) نشان دهنده این هستند که تفاوت معناداری با سطح مطلوب (۳) ندارند.

برای تحلیل تأثیرات چندگانه عوامل مختلف (شفافیت، کیفیت خدمات، مشارکت عمومی، پاسخگویی، عدالت توزیعی و رهبری مؤثر) بر سطح اعتماد عمومی، از رگرسیون خطی چندگانه استفاده می کنیم. در این مدل، اعتماد عمومی به عنوان متغیر وابسته و شفافیت، کیفیت خدمات، مشارکت عمومی، پاسخگویی، عدالت توزیعی و رهبری مؤثر به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته می شوند.

مدل رگرسیون خطی چندگانه به شکل زیر خواهد بود:

$$\text{اعتماد عمومی} = \beta_0 + \beta_1(\text{شفافیت}) + \beta_2(\text{کیفیت خدمات}) + \beta_3(\text{مشارکت عمومی}) + \beta_4(\text{پاسخگویی}) + \beta_5(\text{عدالت توزیعی}) + \beta_6(\text{رهبری مؤثر}) + \epsilon$$

در این مدل:

- β_0 یک مقدار ثابت^{۲۵} است که مقدار اعتماد عمومی را در شرایطی که سایر متغیرها صفر باشند، مشخص می کند.
 - $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_6$ ضرایب^{۲۶} هستند که تأثیر هر کدام از متغیرهای مستقل بر سطح اعتماد عمومی را نشان می دهند.
 - ϵ خطای مدل است که تفاوت بین پیش بینی ها و مقادیر واقعی را نشان می دهد.
- در جدول شماره ۷ مدل رگرسیون خطی چندگانه به صورت یک جدول با ضرایب و مقادیر مربوط به هر متغیر آورده شده است. در جدول شماره ۷ ضریب (β) نشان دهنده تأثیر هر متغیر مستقل بر اعتماد عمومی می باشد. برای مثال، ضریب شفافیت ۰,۵۷۹۹ نشان می دهد که با افزایش هر واحد شفافیت، سطح اعتماد عمومی به طور متوسط ۰,۵۸ واحد افزایش می یابد. این جدول به وضوح نشان می دهد که تمامی متغیرهای مستقل تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد عمومی دارند و متغیرهای رهبری مؤثر، عدالت توزیعی و شفافیت مهم ترین عوامل در افزایش اعتماد عمومی هستند، در حالی که مشارکت عمومی کمترین تأثیر را دارد.

25. intercept

26. coefficients

جدول ۷ رگرسیون خطی چندگانه برای تحلیل تأثیر عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی

متغیر	ضریب (β)	خطای استاندارد	مقدار t	مقدار p	بازه اطمینان ۹۵%
ثابت (Intercept)	2.0821	1.044	1.994	0.049	[0.008, 4.156]
شفافیت	0.5799	0.068	8.540	0.000	[0.445, 0.715]
کیفیت خدمات	0.4953	0.070	7.122	0.000	[0.357, 0.633]
مشارکت عمومی	0.2285	0.069	3.305	0.001	[0.091, 0.366]
پاسخگویی	0.5175	0.073	7.111	0.000	[0.373, 0.662]
عدالت توزیعی	0.6054	0.063	9.543	0.000	[0.479, 0.731]
رهبری مؤثر	0.7979	0.070	11.441	0.000	[0.659, 0.936]

۶. بحث و تفسیر

بر اساس نتایج مدل رگرسیون، اعتماد عمومی به شهرداری‌ها تحت تأثیر چندین عامل کلیدی قرار دارد. شهرداری‌ها، به عنوان نهادهای محلی که خدمات حیاتی ارائه می‌دهند، باید این عوامل را برای افزایش اعتماد عمومی در نظر بگیرند. طبق نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌ها، رهبری مؤثر، عدالت توزیعی و شفافیت بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به شهرداری‌ها در ۱۴ شهر استان گلستان داشته‌اند. این یافته‌ها با نتایج مطالعات قبلی در زمینه تأثیر شفافیت و کیفیت خدمات بر اعتماد عمومی مطابقت دارد (Kim & Lee, 2020). به‌ویژه شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها و عملکرد شهرداری‌ها به عنوان یکی از عوامل کلیدی در ایجاد اعتماد مطرح شده است. مردم در صورتی که اطلاعات شفاف و دقیقی درباره سیاست‌ها و عملکرد شهرداری‌ها دریافت کنند، بیشتر به این نهاد اعتماد خواهند کرد. کیفیت خدمات نیز به‌عنوان یکی دیگر از عوامل مؤثر، تأثیر زیادی بر اعتماد عمومی دارد. این موضوع نشان‌دهنده این است که اگر شهرداری‌ها خدمات بهتری ارائه دهند، این خدمات می‌توانند باعث افزایش اعتماد عمومی شوند. به عبارت دیگر، اگر شهرداری‌ها قادر باشند نیازهای اساسی مردم را به‌طور مؤثر و به موقع برآورده کنند، احتمال افزایش اعتماد شهروندان به این نهاد بیشتر خواهد شد.

در مقابل، مشارکت عمومی به ترتیب تأثیر کمتری نسبت به سایر عوامل داشتند. این امر ممکن است به دلیل پایین بودن سطح آگاهی و مشارکت عمومی در برخی از مناطق استان گلستان باشد. در بسیاری از مناطق، مردم کمتر به شهرداری‌ها و فرایندهای تصمیم‌گیری عمومی مشارکت دارند و این ممکن است باعث کاهش اثرگذاری این عوامل بر اعتماد عمومی شود.

۷. نتیجه‌گیری کلی و پیشنهادات اجرایی

در مجموع، این تحقیق نشان می‌دهد که بهبود اعتماد عمومی به شهرداری‌ها نیازمند توجه ویژه به چندین عامل اساسی است. مهم‌ترین این عوامل شامل شفافیت اطلاعات، کیفیت خدمات، رهبری مؤثر، مشارکت عمومی، پاسخگویی و عدالت توزیعی می‌باشد. شهرداری‌ها باید بر این اساس برنامه‌هایی برای تقویت شفافیت، ارتقای کیفیت خدمات، پاسخگویی به مطالبات شهروندان، بهبود رهبری مدیریتی و فراهم آوردن شرایط برای مشارکت عمومی بیشتر طراحی کنند. از طرفی مشارکت عمومی هرچند اهمیت دارد، اما کافی نیست. شهرداری باید اقدامات ملموس برای عدالت و شفافیت انجام دهد تا اثرگذاری بیشتری داشته باشد. لذا شهرداری‌هایی که مدیریت قوی، توزیع عادلانه خدمات، و شفافیت در عملکرد دارند، بیشترین اعتماد را از سوی شهروندان دریافت خواهند کرد.

علاوه بر این، باید در نظر داشت که برای ایجاد تغییرات مثبت در اعتماد عمومی، شهرداری‌ها باید به تفاوت‌های منطقه‌ای و نیازهای خاص هر شهر توجه کنند. در این راستا، مطالعات بیشتر در زمینه بررسی ویژگی‌های جمعیتی، فرهنگی و اقتصادی شهروندان در استان‌های مختلف و تطابق اقدامات اجرایی با این ویژگی‌ها می‌تواند به توسعه سیاست‌های مؤثرتر کمک کند.

در نهایت، نتایج این تحقیق می‌تواند به شهرداری‌ها و مسئولین محلی کمک کند تا با اصلاح سیاست‌ها و استراتژی‌ها، اعتماد عمومی را بهبود بخشیده و فرآیندهای مدیریتی را برای رضایتمندی بیشتر شهروندان بهینه‌سازی کنند. بر اساس نتایج تحقیق و بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به شهرداری‌ها در استان گلستان، به‌منظور تقویت اعتماد عمومی و بهبود عملکرد شهرداری‌ها، پیشنهادات اجرایی به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱- ایجاد سامانه‌های شفاف آنلاین برای اطلاع‌رسانی عمومی
راه‌اندازی پلتفرم‌های دیجیتال برای ارائه اطلاعات مربوط به برنامه‌ها، بودجه‌ها، پروژه‌ها و تصمیمات شهرداری‌ها به‌صورت شفاف و به‌روز، به‌گونه‌ای که شهروندان به‌راحتی دسترسی به آن‌ها داشته باشند.

۲- افزایش نشست‌های عمومی و مشاوره با مردم
برگزاری جلسات عمومی ماهانه یا فصلی با حضور شهروندان و مسئولین شهرداری‌ها برای بررسی مسائل شهری و پاسخگویی به سوالات و مشکلات مردم.

۳- ایجاد کانال‌های ارتباطی مستقیم با مردم
راه‌اندازی سامانه‌های ارتباطی آنلاین مانند ایمیل، پیامک و شبکه‌های اجتماعی برای پاسخ‌دهی سریع به درخواست‌ها، شکایات و پیشنهادات شهروندان.

۴- تقویت نظارت و ارزیابی مستمر خدمات شهرداری
تشکیل تیم‌های نظارت مستقل برای بررسی کیفیت خدمات شهری و ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها به‌طور مستمر و انتشار نتایج آن‌ها به‌صورت عمومی.

۵- توسعه سیستم‌های مدیریت منابع شهری هوشمند
پیاده‌سازی فناوری‌های نوین مانند سیستم‌های مدیریت منابع و زیرساخت‌های هوشمند برای بهینه‌سازی تخصیص منابع، بهبود خدمات و کاهش هدررفت منابع در شهرداری‌ها.

۶- ارتقای مهارت‌های مدیریتی و رهبری شهرداری‌ها
برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی برای مدیران و کارکنان شهرداری‌ها در زمینه‌های مدیریت شهری، ارتباطات عمومی، رهبری مؤثر و مدیریت بحران به‌منظور بهبود کیفیت رهبری در شهرداری‌ها.

۷- افزایش مشارکت عمومی در فرآیندهای تصمیم‌گیری
استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال و جلسات مشاوره‌ای محلی برای مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌های مهم شهری و ایجاد فرصت‌های فعال برای مردم جهت مشارکت در فرایندهای تصمیم‌سازی.

۸- توزیع عادلانه خدمات شهری
اعمال سیاست‌های توزیع عادلانه خدمات شهری با توجه به نیازهای واقعی هر منطقه و افزایش برنامه‌های ویژه برای مناطق کم‌برخوردار به‌منظور کاهش نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی.

۹- ارتقای اطلاع‌رسانی در زمینه خدمات شهری

اطلاع‌رسانی شفاف در مورد روندهای اجرایی، پروژه‌های جاری و نتایج بررسی‌های محیطی و مالی، همچنین ارائه گزارش‌های منظم از عملکرد شهرداری‌ها به شهروندان به‌طور شفاف و دقیق.

۱۰- استفاده از فناوری برای افزایش شفافیت مالی

راه‌اندازی پلتفرم‌های مالی شفاف که گزارشات مالی شهرداری‌ها، هزینه‌ها، درآمدها، و پروژه‌های انجام‌شده به‌طور منظم در اختیار عموم قرار گیرد و برای مردم به راحتی قابل دسترسی باشد.

۸. منابع و مآخذ

۱. پروین، خیراله و فیروزی، مهدیه. (۱۴۰۱). شفافیت در امور عمومی به‌مثابه راهکار جلب اعتماد عمومی با تأکید بر نظام حقوقی ایران. فصلنامه مطالعات حقوق عمومی دانشگاه تهران، ۵۲(۲)، ۵۹۷-۶۱۶.
۲. حاجی زاده، حاجی نور و خواجه، محمد و ایری، آرزو، ۱۳۹۷، اعتماد عمومی: چالش درک کیفیت خدمات در بخش دولتی، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، تاکستان.
۳. حاجیانی، ابراهیم، رضایی، علی اکبر و فلاح زاده، میرزا عبدالرسول. (۱۳۹۱). اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن. مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، ۱(۲)، ۵۵-۹۰.
۴. سلطانی، ایرج، و چارکی، ایمان. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به سازمان‌های خدمات محور: مطالعه موردی شهرداری بندر بوشهر. شباک، ۳(۳) (پیاپی ۲۲)، ۱۵-۲۹.
۵. شریف زاده، فتاح، و ویشلقلی، مهدیه. (۱۳۹۶). تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رضایت ارباب رجوع شهرداری تهران با میانجی‌گری اعتماد عمومی. پژوهش‌های مدیریت راهبردی، ۲۳(۶۷)، ۱۷۵-۱۹۲.
۶. شریفی محمد جواد (۱۴۰۱). شناسایی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۶(۲۳)، ۱۸۲۶-۱۸۳۵.
۷. شمس، مجید، گمار، منا، و رسولی، امید. (۱۳۹۶). ارزیابی میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری (نمونه موردی شهر ملایر). نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی (جغرافیای انسانی)، ۹(۲)، ۱۹۱-۲۰۴.
۸. کوهی نصرآبادی، محسن، حمامی، عطیه و عییدی، نسرين. (۱۳۹۵). بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به سازمان‌های شهری مورد مطالعه: شهرداری کاشان. مجله علمی "مدیریت سرمایه اجتماعی"، ۳(۳)، ۳۸۹-۳۶۹.
۹. محمدی، جمال و زنگنه، مهدی. (۱۳۹۲). سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری؛ مورد مطالعه شهروندان شهر نیشابور. جغرافیا و برنامه ریزی محیطی، ۲۴(۱)، ۱۵۵-۱۷۰.
۱۰. ملاتیا جلودار شهرام، المیر مریم، رسولی سید حسن، طبالی زهرا (۱۴۰۲). شناسایی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری ساری تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی ۱۴۰۲؛ ۲۳ (۷۰): ۳۲۳-۳۴۲.
۱۱. واحیدیان، ابوذر و معصومی، سید اصغر و محمودیان، رضوانعلی و سلیمانی، سعید، ۱۴۰۱، بررسی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری‌ها، هفتمین همایش بین‌المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و علوم اجتماعی، همدان.

13. Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20(2), 337-350.
14. Bourdieu, P. (1997). *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge University Press
15. Demissie, T. (2014). Public trust in local government: Explaining the role of good governance practices. *International Review of Administrative Sciences*, 80(1), 88-108.
16. Dimitriou, D. et al. (2021). "Transparency and Trust in Local Government: An International Perspective." *International Journal of Public Administration*, 44(6), 473-484.
17. Grimmelikhuisen, Stéphan (2013). Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government? *Public Administration Review*, 73(6), 829-838.
18. Jiang, J. & Wang, Y. (2018). "Citizen Trust in Municipalities: Determinants and Implications." *Urban Affairs Review*, 54(5), 875-898.
19. Kim .Soonhee, Lee. Junesoo and Lee .Jooho (2018). Citizen participation and public trust in local government: The Republic of Korea case. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(3), 645-663.
20. Kim, S., Lee, J., & Lee, J. (2015). Citizen Participation and Public Trust in Local Government: The Republic of Korea Case. *OECD Journal on Budgeting*, 15(1), 1-21.
21. Meyer, T. & James, L. (2017). "Factors Influencing Trust in Local Authorities: A Cross-National Study." *Journal of Comparative Policy Analysis*, 19(4), 327-343.
22. Moon, M. J. (2005). Can IT help government to restore public trust? Declining public trust and potential prospects of IT in the public sector. *Public Administration Review*, 65(5), 520-530.
23. Park, H. & Lee, K. (2019). "Public Perception of Municipal Governance and Trust." *Local Government Studies*, 45(3), 345-367.
24. Porumbescu, Grigori. A. (2013). Using transparency to enhance responsiveness and trust in local government: Can it work? *Public Administration Review*, 73(3), 356-363.
25. Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.
26. Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441-458.
27. Zhang, L., Wu, C., & Wang, Y. (2019). How do local governments build trust with the public? The case of Chinese cities. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(3), 429-444.

Comparative Analysis of Public Trust and Its Influencing Factors Among Municipality Clients in the Cities of Golestan Province

Taymaz Eiri¹
Safoura Badak^{*2}
Omid Saghli³

Abstract

The aim of this study is to conduct a comparative analysis of public trust and the factors influencing it among clients of municipalities in the cities of Golestan Province. This research is descriptive in terms of data collection and analysis methods and applied in terms of its objective. A questionnaire was used as the data collection tool, which was distributed among 344 members of the statistical population selected through simple random sampling with appropriate allocation.

To develop the questionnaire, a review of the theoretical foundations and previous research was conducted to identify the factors influencing public trust in municipalities. Based on expert opinions, 28 questions were formulated across six key factors: information transparency, service quality, public participation, accountability, distributive justice, and effective leadership. Additionally, trust was measured using Dr. Danaei's standardized 10-question questionnaire.

To determine the reliability and validity of the measurement tool, Cronbach's alpha coefficient was used. Data analysis was performed using SPSS software. Regression analysis showed that information transparency, service quality, public participation, accountability, distributive justice, and effective leadership significantly influence public trust in municipalities. Moreover, the level of public trust varies across different cities..

Keywords

Trust, Public Trust, Citizens, Accountability, Transparency.