

# برنامه‌ی تور شهروندی و سنجش اثر آن بر رضایت و اعتماد شهروندان به شهرداری شیراز

روح‌الله مظفری\*

هاشم مظاهری‌زاده

کارشناسی ارشد جمعیت‌شناسی دانشگاه شیراز

دانشجوی دکتری آموزش زبان انگلیسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد

شیراز

سیده زینب هاشمی‌نسب

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد

مرودشت

## چکیده

شهرداری نهادی عمومی، غیردولتی و اجرایی است که عملکرد رضایت‌بخش آن می‌تواند تأثیر بسزایی در مشارکت شهروندان در امور شهری داشته باشد. پژوهش حاضر با درک این مسئله که رضایت و اعتماد به نهادهای اجرایی در ایران رو به فرسایش است، درصدد است تا به سنجش اثربخشی برنامه‌ی تور شهروندی بر رضایت‌مندی و اعتماد شهروندان به شهرداری، در شهر شیراز بپردازد. روش پژوهش از نوع تجربی مقدماتی یا طرح یک گروهی پیش‌آزمون و پس‌آزمون بوده است. جامعه‌ی آماری آن را شهروندان شهر شیراز در مناطق ۱۱ گانه‌ی شهرداری تشکیل می‌دهند. پس از جمع‌آوری ۶۸۱ پرسش‌نامه از افراد نمونه، با آزمون‌های آماری مناسب به تجزیه و تحلیل آن‌ها پرداخته‌ایم. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که اعتماد و رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، قبل و بعد از برگزاری تور شهروندی تغییر کرده است؛ این تغییر به گونه‌ای است که بعد از برگزاری برنامه‌ی تور شهروندی، میانگین اعتماد و رضایت از شهرداری به‌طور معناداری افزایش یافته است؛ لذا پیشنهاد می‌شود ضمن برگزاری هدفمند و منظم این طرح، از سایر زمینه‌ها نیز برای ارتباط بین شهرداری و شهروندان استفاده شود؛ زیرا هراندازه مردم بیشتر در جریان اقدامات و فعالیت‌های این نهاد قرار گیرند، اعتماد آن‌ها افزایش می‌یابد و بر رضایتشان نیز افزوده خواهد شد.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت‌مندی شهروندان، تور شهروندی، اعتماد نهادی، شهرداری شیراز.

## مقدمه و بیان مسئله

یکی از پرکارترین سازمان‌های عمومی، به‌ویژه در شهرهای بزرگ، شهرداری‌ها هستند که بخش اعظمی از شهروندان بنا به دلایل گوناگونی در ارتباط با امور شهری خود، به شهرداری‌ها مراجعه می‌کنند. شهرداری در عرف جهانی به‌عنوان مظهری از دولت محلی به شمار می‌آید (نژاد جوادپور، ۱۳۸۷). شهرداری به‌عنوان موتور پیشرفتی مطرح است که تحت فشار زیادی است برای پاسخ‌گویی به نیازهای رو به رشد و آرمان‌های (مزنی، ۲۰۱۱: ۲). در مجموع می‌توان گفت که شهرداری به‌عنوان سازمانی محلی غیردولتی و عمومی، نهادی مدنی تلقی شده و وظایف گوناگون و بسیاری را عهده‌دار است (رهنمایی و آقایی، ۱۳۸۸: ۲۸). عوامل زیر فراهم کردن فضای حیاتی مطلوب برای شهروندان را اجتناب‌ناپذیر کرده است:

تحول جامعه‌ی شهری و گذر از الگوی قدیمی حکمرانی شهری به سمت‌وسوی الگوی مدنی و حکمروایی شهری، مشارکت مردم و ضرورت پاسخ‌گویی شهرداری‌ها، لزوم جلب نظر و تأمین رضایت شهروندان از اجرای طرح‌های مختلف توسعه‌ی شهری (مردعلی و همکاران، ۱۳۹۲). شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند (صفایی‌پور و همکاران، ۱۳۹۳). رضایت شهروندان موجب خواهد شد که در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به‌عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد.

درواقع زمانی که عملکردهای شهرداری بتواند نیازهای شهروندان را برآورده سازد رضایت‌مندی شهروندان حاصل می‌شود. رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در انجام بهتر وظایف و ارائه‌ی خدمات، در سطح شهر می‌شود. درحالی‌که نارضایتی از عملکردهای نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه‌ی خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف، موجب یأس و ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان خواهد شد. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت آنان در اداره‌ی شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه‌ی تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه‌ی فعالیت شهری امیدوار کند (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹). بسیاری از پژوهش‌ها در علوم اجتماعی و حوزه‌ی مدیریت شهری صحت‌گذاشته‌اند که رضایت شهروندان از عملکرد نهادهای شهری می‌تواند مشارکت آن‌ها در امور شهری را در پی داشته باشد؛ انصاری و تاج‌الدین (۱۳۹۳)، صفایی‌پور و همکاران (۱۳۹۳)، محمدی و همکاران (۱۳۹۴)، هاشمیان و همکاران (۱۳۹۱) از جمله‌ی این پژوهش‌ها است. دسته‌ای دیگر از پژوهش‌ها از جمله از کیا و غفاری (۱۳۸۰)، حسین‌زاده و فدائی ده چشمه (۱۳۹۱)، محمدی و همکاران (۱۳۹۴)، کرپاز<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۷)، پرسون<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۷)، استویان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۶)، اوسلینر<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۳)، اردین<sup>۳</sup> و اردین (۲۰۰۹) نیز به بیان اهمیت اعتماد به نهادها پرداخته‌اند.

1. Cerpaz  
2. Persson

در بین انواع اعتماد، اعتماد به نهادهای اجتماعی علاوه بر اینکه سبب تقویت تمایل شهروندان به پیروی از مقامات مسئولی می‌شود که به آن‌ها اعتماد دارند (کوک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱: ۱۶۴)، کارآمدی آن نهادها و کاهش هزینه‌های اجتماعی را به دنبال خواهد داشت. اعتماد به نهادهای عمومی نقش کلیدی در جوامع دموکراتیک بازی می‌کند. با گسترش اعتماد افراد به نهادها، آن‌ها بیشتر تمایل خواهند داشت تا در عرصه‌ی زندگی عمومی مشارکت داشته و درگیر شوند؛ بنابراین اعتماد به نهادها در مشروعیت و ثبات رژیم‌های دموکراتیک تأثیرگذار است (کاستیلو<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۱: ۲). اعتماد نهادی اشاره به اعتماد یا بی‌اعتمادی شهروندان به نهادها به خاطر رضایت یا ناراضی‌تای آن‌ها از رویه‌ها و سیاست‌های جاری نهادها است (مورون<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). زتومکا یکی از عوامل اعتماد ساز را شفافیت سازمان‌های اجتماعی می‌داند و اذعان می‌دارد که پنهان کاری شایع و فراگیر در سازمان، مانعی برای جلب اعتماد شهروندان است. زتومکا معتقد است دسترسی به داده‌ها در مورد عملکرد، احساس امنیت و پیش‌بینی ایجاد می‌کند؛ در این صورت افراد متمایل به برقراری ارتباط توأم با اعتماد با این گروه‌ها و سازمان‌ها هستند؛ از سوی دیگر اگر اصول اجرایی برای درک و فهم، مشکل، پنهان و آمیخته با رمز و راز باشد، شایعات، حرف‌های بی‌اساس و تئوری‌های توطئه زیاد شده و مردم در مقابل اعتماد کردن، از خود تردید نشان می‌دهند (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۴۴). یکی از اقداماتی که به نظر می‌رسد می‌تواند تأثیر بسزایی بر رضایت و اعتماد به نهاد شهرداری به‌عنوان یکی از نهادهای عمومی و اصلی جامعه داشته باشد، آشنایی مستقیم شهروندان با فعالیت‌ها و برنامه‌های شهرداری در قالب برگزاری تورهای شهروندی است که امکان بازدید شهروندان از پروژه‌های شهرداری در سطح شهر را فراهم می‌آورد و درواقع چگونگی هزینه کرد درآمد شهرداری را برای آنان شفاف می‌سازد؛ لذا پژوهش حاضر از یک‌سو با دقت نظر به فرسایش اعتماد به نهادهای اجتماعی (محمدی و زنگنه، ۱۳۹۲؛ حاجیانی و همکاران، ۱۳۹۱؛ حیدری، ۱۳۹۳) و از سوی دیگر کاهش رضایت شهروندان از شهرداری (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶؛ صفایی‌پور و همکاران، ۱۳۹۳؛ کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲؛ ملکی و منفرد؛ ۱۳۹۴؛ هدایت و علمی، ۱۳۹۱) بر آن شده‌ایم تا به سنجش اثربخشی تور شهروندی بر رضایت‌مندی و اعتماد شهروندان به شهرداری شهر شیراز بپردازیم و درواقع به این سؤالات پاسخ می‌دهیم: اعتماد شهروندان به شهرداری شیراز قبل و بعد از برگزاری برنامه‌ی تور شهروندی چه مقدار است؟ رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شیراز قبل و بعد از این برنامه چه مقدار است؟ و درنهایت اینکه آیا برگزاری برنامه‌ی تور شهروندی بر اعتماد و رضایت‌مندی شهروندان اثرگذار بوده است یا خیر؟

1. Stoyan
2. Uslaner
3. Erden
4. Cook
5. Castillo
6. Morrone

### پیشینه‌ی پژوهش

پژوهش‌های گوناگونی در ایران در خصوص رضایت‌مندی از عملکرد نهادهای دولتی و اعتماد به آن‌ها انجام شده است که نتایج متفاوتی را به دست داده‌اند؛ به‌طور مثال آنا مرادنژاد و حسنعلی‌زاده (۱۳۹۵)، رستمی و همکاران (۱۳۹۴) و مهدوی و همکاران (۱۳۹۳) میزان رضایت از عملکرد شهرداری را متوسط رو به بالا ارزیابی کرده‌اند و این در حالی است که ملکی و منفرد (۱۳۹۴)، وثوقی و رحمانی (۱۳۹۲)، کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲) و حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیده‌اند که رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری متوسط رو به پایین است. در زمینه‌ی اعتماد به شهرداری پژوهش‌های اندکی در دست است و پژوهش محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) تنها پژوهش در دسترس در ایران است که مستقیماً در مورد شهرداری انجام شده است. در ادامه به برخی از مهم‌ترین پژوهش‌ها در داخل و خارج از کشور اشاره خواهیم کرد.

بردی آنا مرادنژاد و حسنعلی‌زاده (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر بابل» با روشی توصیفی و تحلیلی به انجام رسانده‌اند که جامعه‌ی آماری آن شهروندان شهر بابل است. از میان شهروندان با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای ۳۰۰ نفر بررسی شدند. نتایج نشان می‌دهد میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری بالاتر از حد متوسط است. همچنین میزان رضایت شهروندان از فعالیت‌های عمرانی و اجتماعی و فرهنگی شهرداری پایین‌تر از حد متوسط و میزان رضایت‌مندی شهروندان از فعالیت‌های خدماتی و نظارتی بالاتر از حد متوسط بوده است. در خور توجه است که در این پژوهش تفاوتی بین شهروندان از لحاظ متغیرهای جنسیت، وضعیت اشتغال، تحصیلات و وضعیت تأهل وجود نداشته است.

ملکی و منفرد (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی سطح رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه‌ی خدمات شهری» که جامعه‌ی آماری آن را تمامی ساکنان شهر ایلام تشکیل می‌دادند، ۴۰۰ نفر را به‌طور تصادفی انتخاب کرده‌اند و این افراد پرسش‌نامه را تکمیل کردند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری ایلام در سطح نامطلوبی است. از طرف دیگر میزان رضایت‌مندی در نواحی مختلف شهر تفاوت دارد؛ به صورتی که ناحیه‌ی ۱-۱ دارای بیشترین رضایت‌مندی و ناحیه‌ی ۲-۲ کمترین رضایت‌مندی را داراست؛ همچنین میزان رضایت‌مندی در حوزه‌های مختلف خدمات شهری دارای تفاوت است. بیشترین رضایت‌مندی در حوزه‌ی خدمات شهری و کمترین نیز به حوزه‌ی نظارت اختصاص دارد. نتیجه‌گیری کلی پژوهش این است که عدالت فضایی در توزیع امکانات رعایت نشده است.

وثوقی و رحمانی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی راهکارهای افزایش اعتماد اجتماعی میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی» به بررسی میزان اعتماد شهروندان تهرانی، به مدیریت شهری و همچنین عوامل مؤثر بر آن پرداختند. این مطالعه با روش پیمایشی و در میان شهروندان مناطق ۳، ۷ و ۱۹ شهر تهران انجام شده و نمونه‌ی آماری آن را ۳۸۴ نفر از مردم این مناطق تشکیل داده‌اند. یافته‌های

این پژوهش بیانگر آن است که میزان اعتماد بین شخصی اکثریت پاسخ‌گویان به کارگزاران شهرداری در حد پایین، میزان اعتماد نهادی آن‌ها به مدیریت شهری در حد متوسط و در نهایت میزان اعتماد کل اغلب پاسخ‌گویان به مدیریت شهری در حد متوسط به پایین است؛ همچنین در بین متغیرهای مستقل، متغیرهای عملکرد، پاسخ‌گویی و شفافیت سازمانی مجموعاً توانسته‌اند تا ۵۹ درصد متغیر وابسته‌ی اعتماد را تبیین کنند.

محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری» که در شهر نیشابور و با جامعه‌ی آماری خانواده‌های ساکن در این شهر انجام شد، ۳۸۴ نفر را به‌عنوان نمونه مطالعه کردند. نتایج توصیفی پژوهش نشان‌دهنده‌ی آن است که ۳۰ درصد از افراد اعتماد آن‌ها به شهرداری کم، ۵۰ درصد در سطح متوسط و ۲۰ درصد در حد زیاد است. همچنین تحلیل‌های استنباطی این مقاله نشان داده است که بین متغیرهای تجربه‌ی تبعیض، احساس امنیت، اعتماد نهادی، میزان فساد اداری، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت گروه‌های رسمی و عضویت گروه‌های غیررسمی، با میزان اعتماد شهروندان به شهرداری رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در زاهدان» که به روشی پیمایشی در بین ۲۷۵ نفر از شهروندان در سه منطقه‌ی شهری در شهر زاهدان انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت در ۹۱ درصد شهروندان متوسط و پایین‌تر از آن است. در این پژوهش آزمون T تک نمونه، متوسط به پایین بودن رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و همچنین خدمات عمومی ارائه‌شده توسط شهرداری زاهدان را تأیید کرده است. آزمون همبستگی پیرسون نیز مؤید وجود همبستگی بالا و معناداری بین دو متغیر میزان رضایت‌مندی و خدمات عمومی ارائه شده است؛ اما آزمون‌های تحلیل واریانس دواراه و T دومتغیره، وجود هیچ‌گونه رابطه‌ای بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت) و میزان رضایت‌مندی شهروندان را تأیید نکرده‌اند.

عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن» که با روشی پیمایشی به انجام رسید، ۴۰۰ نفر از دانشجویان دانشگاه آزاد تبریز را به‌عنوان جامعه‌ی آماری مطالعه کرد. متغیرهای مستقل این پژوهش آنومی، امنیت شغلی، امنیت جانی و کنترل اجتماعی است و بر اساس نتایج پژوهش، میانگین اعتماد به دستگاه‌های اجرایی در بین نتایج تحلیل مسیر انجام‌یافته، نشان می‌دهد که توان متغیرهای مستقل در تبیین واریانس متغیر وابسته ۱۴ درصد بوده و در این میان متغیر کنترل اجتماعی بالاترین تأثیر و متغیر امنیت شغلی کمترین تأثیر را بر روی اعتماد به دستگاه‌های اجرایی داشته و متغیر امنیت اجتماعی از مدل خارج شده است.

کورسونوقلو<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) پژوهشی را با عنوان «بررسی میزان اعتماد سازمانی معلمان بر اساس برخی متغیرها» که در شهر دیزلی ترکیه به انجام رسانده است. هدف از این پژوهش، بررسی اعتماد به

سازمان‌ها بر اساس برخی متغیرهای زمینه‌ای، نظیر جنسیت، سن و تجربه در بین معلمان بوده است. نتایج این پژوهش که در بین ۳۵۴ نفر از معلمان به صورت نمونه انجام گرفته است، نشان داد از نظر هر سه متغیر (جنسیت، سن و تجربه) اعتماد سازمانی متفاوت است.

رودریگز<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه‌ی کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی» بر اساس گزارش رضایت شهروندان به سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداختند. در این پژوهش سعی شده است ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت و اعتبار، با تجزیه و تحلیل کردن اجزای کیفیت ارزیابی شود. نمونه‌ی این پژوهش را ۴۰۰ نفر، در ۷۶ حکومت محلی اسپانیا، تشکیل داده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد ارتباط مستقیمی بین کیفیت خدمات و رضایت وجود دارد؛ درحالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است؛ همچنین رضایت و اعتبار پیوند محکمی باهم دارند.

لی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «تأثیر کیفیت ارتباط با رضایت‌مندی شهروندان از خدمات دولت الکترونیک»، ۲۴۵ نفر از شهروندان کره جنوبی را به عنوان نمونه مطالعه کردند. پژوهش‌گران در توصیف مطالعه‌ی خود بر مؤلفه‌های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک‌شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک‌شده به طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارند.

اگول<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده به وسیله‌ی شهرداری» که در شهر کرچید ترکیه انجام داده است، به این نتیجه رسیده است که میزان رضایت‌مندی از خدمات شهرداری با جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل و سطح درآمد در ارتباط است و بین سن و میزان رضایت‌مندی رابطه‌ی مشخصی وجود ندارد؛ همچنین میزان رضایت‌مندی به طور کلی پایین ارزیابی شده است.

### چارچوب نظری

در فرهنگ لغت رضایت‌مندی را برآورده کردن یا مایه‌ی خشنودی و ارضا شدن معنا کرده‌اند. به حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که ارائه‌کننده‌ی خدمت با تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده در مراجعه‌کننده ایجاد می‌کند، رضایت‌مندی گفته می‌شود. به عقیده‌ی (کاتلر<sup>۴</sup>)، سطح رضایت تابعی است از تفاوتی که بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد وجود دارد (شایان و همکاران، ۱۳۸۹). گروهی دیگر ارزیابی افراد از کیفیت خدمات و یا کالاهای دریافت شده را رضایت‌مندی تلقی می‌کنند. در بین برخی دیگر برآورده شدن خواسته‌ها و انتظارات افراد رضایت‌مندی اطلاق می‌شود (هاشمی و یحیی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۲۹). رضایت‌مندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است؛ اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد،

1. Rodriguez  
2. Lee  
3. Akgul  
4. Katler

مشتری ناراضی است. این تعریف حاکی از آن است که سطح مطلق عملکرد محصول یا خدمت به‌طور مستقیم بر رضایت‌مندی تأثیرگذار نیست. در ارزیابی رضایت از خدمات عمومی، افراد سطوح واقعی عملکرد خدمات را با انتظاراتشان مقایسه می‌کنند (دیچمان<sup>۱</sup> و لال<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷: ۶۵۲). در واقع می‌توان گفت رضایت هنگامی به دست می‌آید که فرد نتیجه‌ی تحقق انتظاراتش را تجربه می‌کند (مونوسامی<sup>۳</sup> و وونگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸: ۶۹). با ملاحظه‌ی دیدگاه‌های فوق می‌توان گفت رضایت‌مندی فرایندی است که طی قیاس میان عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی به وجود می‌آید و یا ادراکی است که برحسب ادراک شهروندان مختلف پدید می‌آید (هاشمی و یحیی‌پور، ۱۳۹۰). امروزه رضایت‌مندی شهروندان یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است.

دسته‌ی دیگری از نظریات به بحث اعتماد نهادی در بین شهروندان پرداخته‌اند. از دیرباز متفکران اجتماعی به مفهوم اعتماد به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی سرمایه‌ی اجتماعی و بنیان نظم اجتماعی توجه داشته‌اند. زیمل<sup>۵</sup> جامعه‌شناس آلمانی معتقد است که بدون وجود اعتماد در بین افراد جامعه، آن جامعه فرومی‌پاشد؛ زیرا بسیاری از روابط میان آدمیان، بر عدم قطعیت بین آن‌ها استوار است. به باور زیمل تعاملات انسانی، بیش از آنکه با دلایل عقلانی و ملاحظات شخصی استمرار یابد، از طریق اعتماد استمرار می‌یابد (زیمل، ۲۰۰۴: ۱۷۸). جامعه‌شناسان به این واقعیت ساده و مشخص پی برده‌اند که بدون اعتماد، زندگی اجتماعی روزمره‌ای که آن را مسلم و بدیهی می‌پنداریم، غیرممکن است. امروزه ما موافق این تعبیر هستیم که وجود اعتماد، مؤلفه‌ی اصلی تمامی روابط اجتماعی پایدار است (زتومکا، ۱۳۸۴: ۳). همه‌ی جامعه‌شناسان معتقدند کاهش اعتماد اجتماعی دارای پیامدهای گوناگون است و با توجه به پیچیدگی‌های جهان معاصر نمی‌توان زندگی بدون وجود اعتماد اجتماعی در بین افراد را متصور شد (زتومکا، ۱۳۸۴: زیمل، ۲۰۰۴؛ روشتاین<sup>۶</sup> و استول<sup>۷</sup>، ۲۰۰۸)؛ اما در مورد عواملی که موجب اعتماد اجتماعی هستند، اختلاف نظر دارند؛ عده‌ای مانند اوسلینر، فوکویاما<sup>۸</sup>، بنفیلد<sup>۹</sup> و پاتنام<sup>۱۰</sup> رویکرد جامعه‌محور را در پیش گرفته‌اند و معتقدند شبکه‌ی انجمن‌ها و سازمان‌های واسطی که جامعه‌ی مدنی را تشکیل می‌دهند، موجب اعتمادند (منصوریان و قدرتی، ۱۳۸۸)؛ به‌طور مثال پاتنام که در پژوهش‌های انجام‌شده در ایران بیشتر به نظریات او توجه شده، رابطه‌ی هنجارها، شبکه و اعتماد را بدین گونه می‌بیند که شبکه‌ها، هنجارها را تولید می‌کنند و سپس هنجارهای تولیدشده خصوصاً هنجار معامله‌ی متقابل، باعث ایجاد اعتماد می‌شود (غلامزاده و شارع‌پور، ۱۳۸۸)؛ اما در رهیافت دوم نهادگرایان، نهادهای موجود در جامعه را

1. Deichmann
2. Lall
3. Munusamy
4. Vong
5. Simmel
6. Rothstein
7. Stolle
8. Fukuyama
9. Banfield
10. Putam

عاملی مهم در ایجاد یا تخریب اعتماد می‌دانند. از اندیشمندان این رهیافت می‌توان به اوفه<sup>۱</sup>، لوی<sup>۲</sup>، رشتاینو استول، تارو<sup>۳</sup>، برمن<sup>۴</sup> و هال<sup>۵</sup> اشاره کرد. آن‌ها معتقدند سرمایه‌ی اجتماعی باید در ارتباط با نهادهای رسمی و قانونی بررسی شود و مستقل از آن‌ها به وجود نمی‌آید؛ به نظر آن‌ها قابلیت شهروندان برای توسعه‌ی اعتماد اجتماعی به شدت تحت تأثیر نهادها و سیاست‌های آن‌ها است (منصوریان و قدرتی، ۱۳۸۸). از نظر رشتاینو استول آنچه برای اعتماد تعمیم‌یافته مهم است، کارآمدی و عدالت این نهادها است. در مجموع اگر شهروندان به کارآمدی و عدالت نهادها 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 تأثیرگذار است. به طور خلاصه بی‌اعتمادی به نهادها، وجود فساد و رشوه‌خواری و احساس ناامنی در رابطه با دیگران، بر اعتماد آن‌ها تأثیر مخرب می‌گذارد (روستاین و استول، ۲۰۰۸). شهرداری نهادی است که شهروندان همواره با آن سروکار دارند و برگزاری طرح تور شهروندی عملی برای شفاف‌سازی فعالیت‌های شهرداری است؛ حال در پژوهش حاضر باید دید این طرح تا چه اندازه توانسته است رضایت و اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری را افزایش دهد.

## روش پژوهش

جامعه‌ی آماری پژوهش را تمامی شهروندان مناطق ۱۱ گانه‌ی شیراز تشکیل داده‌اند. بر اساس آخرین سرشماری انجام‌شده در سال ۱۳۹۵، جمعیت شیراز برابر با ۱/۸۶۹/۰۰۰ نفر بوده است. از این تعداد ۶۸۱ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شده و در دو مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون بررسی شدند. روش پژوهش از نوع تجربی مقدماتی یا طرح یک گروهی پیش‌آزمون و پس‌آزمون، بوده است؛ لذا پژوهش حاضر طی سه مرحله انجام گرفته است:

۱. اجرای پیش‌آزمون برای اندازه‌گیری متغیر وابسته (رضایت و اعتماد به شهرداری قبل از برگزاری تور شهروندی)؛
  ۲. انجام عمل آزمایشی (متغیر مستقل) بر روی شرکت‌کنندگان (اجرای برنامه‌ی تور شهروندی در میان پاسخ‌گویان)؛
  ۳. اجرای پس‌آزمون که مجدداً متغیر وابسته اندازه‌گیری شده و سپس نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون به‌وسیله‌ی آزمون‌های مناسب بررسی شده است.
- ابزار گردآوری داده‌های پرسش‌نامه، محقق ساخت بوده است که پس از بررسی توسط پژوهش‌گران در بین افراد نمونه، در دو مرحله‌ی قبل و بعد از برگزاری برنامه‌ی تور شهروندی، توزیع شده است؛ سپس پرسش‌نامه‌ها پس از ورود داده‌ها به نرم‌افزار SPSS، تجزیه و تحلیل شده‌اند. روایی این

---

1. Offe  
2. Levi  
3. Tarrow  
4. Berman  
5. Hall



برنامه‌ی تور شهروندی و سنجش اثر آن، بر رضایت و اعتماد شهروندان به ...

پژوهش به صورت روایی صوری محقق شده است؛ بدین صورت که پرسش‌نامه پس از ساخته شدن در اختیار متخصصان قرار گرفت و آن‌ها به اظهار نظر در مورد گویه‌ها پرداختند؛ در نهایت گویه‌های بهتر برای پرسش از پاسخ‌گویان مدنظر قرار گرفت. پایایی پژوهش نیز از طریق آزمون آلفای کرونباخ بررسی شد که مقیاس‌های سنجیده شده، دارای میزان آلفای بالای ۰/۷ و پذیرفتنی بوده‌اند.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش را در دو بخش توصیفی و استنباطی بررسی کرده و در بخش توصیفی با استفاده از جداول، ویژگی‌ها و نظرات پاسخ‌گویان را خلاصه کرده‌ایم؛ سپس به وسیله‌ی آزمون تی با دو نمونه همبسته<sup>۱</sup> به مقایسه‌ی دیدگاه‌های پاسخ‌گویان در دو مرحله‌ی قبل و بعد از برنامه تور شهروندی پرداخته‌ایم.

### یافته‌های توصیفی:

جدول شماره ۱: توصیف فراوانی و درصد متغیرهای جمعیت شناختی پاسخ‌گویان

درصد	فراوانی	ویژگی‌های نمونه	درصد	فراوانی	ویژگی‌های نمونه
		وضعیت اشتغال*			جنسیت
۳۰/۶	۱۸۲	خانه‌دار	۵۱/۴	۳۵۰	زن
۱۶/۵	۹۸	بازنشسته	۴۸/۶	۳۳۱	مرد
۷/۴	۴۴	آزاد			تحصیلات*
۱۴/۸	۸۸	کارمند	۶/۱	۳۷	بی‌سواد
۲/۴	۱۴	کارگر	۲۶/۴	۱۶۰	ابتدایی و راهنمایی
۱/۷	۱۰	بیکار	۲۴/۳	۱۴۷	دیپلم
۲۴/۹	۱۴۸	دانش‌آموز - دانشجو	۳۷/۸	۲۲۹	فوق دیپلم و لیسانس
۱/۷	۱۰	سایر	۵/۴	۳۳	فوق لیسانس و دکترا
					گروه سنی
			۱۳/۳	۷۸	۱۹ سال و پایین‌تر
			۲۱/۳	۱۲۵	۲۰ تا ۲۹ سال
			۱۷/۹	۱۰۵	۳۰ تا ۳۹ سال
			۱۶/۹	۹۹	۴۰ تا ۴۹ سال
			۱۶/۲	۹۵	۵۰ تا ۵۹ سال
			۱۴/۵	۸۵	۶۰ سال و بالاتر
۶۸۱		تعداد کل			

\*این متغیر دارای داده‌ی گمشده (Missing) است.

1. T Test Paired – Samples.

در جدول شماره ۱) به بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناسی پاسخ‌گویان پرداخته‌ایم. همان‌گونه که مشاهده می‌شود از ۶۸۱ نفر پاسخ‌گو به این سؤال، ۴۸/۶ درصد (۳۳۱ نفر) مرد و ۵۱/۴ درصد (۳۵۰ نفر) زن هستند. از نظر تحصیلات نیز بیشترین فراوانی به مقطع فوق‌دیپلم و لیسانس تعلق دارد که ۳۷/۲ درصد (۲۲۹ نفر) از پاسخ‌گویان را شامل می‌شود. کمترین فراوانی مربوط به مقطع تحصیلی فوق‌لیسانس و دکترا با ۵/۴ درصد (۳۳ نفر) است. تحصیلات ۲۶/۴ درصد (۱۶۰ نفر) از پاسخ‌گویان ابتدایی و راهنمایی و ۲۴/۳ درصد (۱۴۷ نفر) در سطح دبیرستان بوده است. از نظر وضعیت شغلی نیز نتایج توصیفی نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی به زنان خانه‌دار تعلق دارد که این تعداد ۳۰/۶ درصد (۱۸۲ نفر) است. کمترین فراوانی نیز مربوط به افراد بیکار و سایر مشاغل است که ۱/۷ درصد از پاسخ‌گویان را شامل می‌شود. ۲۴/۹ درصد (۱۴۸ نفر) از پاسخ‌گویان دانش‌آموز یا دانشجو، ۱۶/۵ درصد بازنشسته، ۱۴/۸ درصد کارمند و ۷/۴ درصد نیز دارای شغل آزاد بوده‌اند. گروه سنی پاسخ‌گویان نیز یکی دیگر از متغیرهای جمعیت‌شناختی در این پژوهش بوده است. بیشترین فراوانی به گروه سنی ۱۹ سال و پایین‌تر تعلق دارد که این تعداد ۲۰/۷ درصد (۶۷ نفر) است. کمترین فراوانی نیز مربوط به گروه سنی ۲۰ تا ۲۹ سال با ۱۲/۷ درصد (۴۱ نفر) است؛ ۲۰/۱ درصد (۶۵ نفر) از پاسخ‌گویان در هر دو گروه سنی ۴۰ تا ۴۹ سال و ۵۰ تا ۵۹ سال قرار دارند. میانگین سنی پاسخ‌گویان نیز ۳۸/۷۱ سال است.

**جدول شماره ۲: توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت‌مندی شهروندان به شهرداری قبل و بعد از برگزاری تور شهروندی**

مراحل	میزان رضایت از شهرداری	فراوانی	درصد
قبل از برگزاری تور شهروندی	خیلی کم	۱۹	۲/۸
	کم	۱۲۱	۱۷/۸
	متوسط	۳۱۰	۴۵/۵
	زیاد	۱۷۵	۲۵/۷
	خیلی زیاد	۵۶	۸/۲
	کل	۶۸۱	۱۰۰
بعد از برگزاری تور شهروندی	خیلی کم	۱۹	۲/۸
	کم	۶۴	۹/۴
	متوسط	۲۶۴	۳۸/۸
	زیاد	۲۲۵	۳۳/۰
	خیلی زیاد	۱۰۹	۱۶/۰
	کل	۶۸۱	۱۰۰

برنامه‌ی تور شهروندی و سنجش اثر آن، بر رضایت و اعتماد شهروندان به ...

در جدول شماره‌ی (۲) به بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در دو مرحله‌ی قبل از برگزاری تور شهروندی و بعد از آن پرداخته‌ایم. نتایج توصیفی در این بخش نشان می‌دهد که قبل از برگزاری تور شهروندی، ۴۵/۵ درصد از افراد میزان رضایت خود را متوسط گزارش کرده‌اند. ۱۷/۸ درصد سطح رضایتشان از عملکرد شهرداری را کم و ۲۱/۷ درصد سطح رضایتشان را زیاد بیان کرده‌اند. این در حالی است که بعد از برگزاری تور شهروندی، ۳۸/۸ درصد سطح رضایتشان را متوسط، ۹/۴ کم و ۳۳/۰ درصد زیاد گزارش کرده‌اند. به‌طور کلی می‌توان گفت سطح رضایت شهروندان بعد از برگزاری تور افزایش یافته است؛ اما در خصوص اینکه این افزایش معنادار است یا خیر در ادامه تحلیل‌های استنباطی، گویا خواهد بود.

**جدول ۳: توزیع فراوانی و درصد میزان اعتماد شهروندان به شهرداری قبل و بعد از برگزاری تور شهروندی**

درصد	فراوانی	میزان اعتماد به شهرداری	مراحل
۳/۸	۲۶	خیلی کم	قبل از برگزاری تور شهروندی
۱۲/۹	۸۸	کم	
۴۷/۴	۳۲۳	متوسط	
۲۶/۰	۱۷۷	زیاد	
۹/۸	۶۷	خیلی زیاد	
۱۰۰	۶۸۱	کل	
۳/۲	۲۲	خیلی کم	بعد از برگزاری تور شهروندی
۶/۹	۴۷	کم	
۳۶/۱	۲۴۶	متوسط	
۳۶/۰	۲۴۵	زیاد	
۱۷/۸	۱۲۱	خیلی زیاد	
۱۰۰	۶۸۱	کل	

جدول شماره‌ی (۳) بیانگر میزان اعتماد افراد به شهرداری شهر شیراز قبل از برگزاری و بعد از برگزاری تور شهروندی است. نتایج توصیفی نشان می‌دهد قبل از برگزاری این تور، ۴۷/۴ درصد از افراد سطح اعتماد خود به شهرداری را در سطح متوسط ارزیابی کرده‌اند. ۱۲/۹ درصد سطح اعتمادشان را کم و ۲۶ درصد زیاد گزارش کرده‌اند؛ اما بعد از برگزاری تور شهروندی اعتماد شهروندان افزایش یافته است؛ به‌گونه‌ای که ۳۶ درصد از افراد سطح رضایت خود را زیاد و ۱۸/۸ درصد نیز خیلی زیاد گزارش کرده‌اند و ۳۶/۱ درصد نیز سطح متوسط را برای اعتمادشان به شهرداری برگزیده‌اند.

### یافته‌های استنباطی:

جدول ۴: آزمون تفاوت میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری قبل و بعد از شرکت

#### در تور شهروندی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	فراوانی	T	سطح معنی‌داری
قبل از برگزاری تور	۳/۱۹	۰/۹۱	۶۸۱	-۸/۳۰۸	۰/۰۰۰
بعد از برگزاری تور	۳/۵۰	۰/۹۶			

جدول شماره‌ی (۴) نتایج بررسی تفاوت میانگین میزان رضایت شهروندان از شهرداری در دو مرحله‌ی قبل و بعد از شرکت در تور شهروندی را نشان می‌دهد. میزان میانگین‌ها نشان می‌دهد که میانگین رضایت از عملکرد شهرداری بعد از شرکت در تور نسبت به قبل از آن افزایش یافته است. تفاوت مشاهده شده بین دو میانگین بر اساس آزمون T بررسی شده است. نتایج بیانگر آن است که مقدار T برابر با -۸/۳۰۸ است و این مقدار در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ و با اطمینان ۹۹ درصد معنادار است؛ بنابراین می‌توان از تأثیر مثبت شرکت در تور شهروندی در افزایش رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری صحبت کرد.

جدول ۵: آزمون تفاوت میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری قبل و بعد از شرکت در

#### تور شهروندی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	فراوانی	T	سطح معنی‌داری
قبل از برگزاری تور	۳/۲۵	۰/۹۳	۶۸۱	-۸/۸۰۱	۰/۰۰۰
بعد از برگزاری تور	۳/۵۸	۰/۹۶			

در جدول شماره‌ی (۵) به بررسی تفاوت میانگین اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری قبل و بعد از برنامه‌ی تور شهروندی پرداخته‌ایم. میانگین اعتماد شهروندان به شهرداری قبل از برگزاری این تور ۳/۲۵ بوده است و بعد از آن ۳/۵۸ شده است. حال با استفاده از آزمون T درصدد بررسی این نکته بوده‌ایم که آیا این افزایش معنادار است یا خیر. در این مورد خروجی‌ها با مقدار  $T = -۸/۸۰۱$  و سطح معناداری ۰/۰۰۰ و سطح اطمینان ۹۹ درصد نشان می‌دهد که شرکت شهروندان در تور شهروندی اعتماد آنان به شهرداری را افزایش داده است.

## بحث و نتیجه‌گیری

شهرداری سازمانی است حقوقی و محلی و مستقل که در محدوده‌ی شهر برای رفع نیازهای عمرانی، رفاهی و خدماتی مردم شهر که جنبه‌ی محلی دارد، تشکیل می‌شود و منظور آن حل و فصل امور با مشارکت شهروندان است. امروزه نقش و اهمیت خدمات شهرداری‌ها بر کسی پوشیده نیست؛ به طوری که بیشتر شهروندان در طول روز، بارها مستقیم و غیرمستقیم با شهرداری‌ها در ارتباط هستند (ابراهیمی، ۱۳۸۹). شهرداری یکی از نهادهای جامعه‌ی مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است و الزاماً با ساختاری که تنها از طریق مداخله‌ی مردم امکان پذیر است، نمایان می‌شود. در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمانی محلی و غیردولتی به منظور اداره‌ی امور محلی و ارائه‌ی خدمات لازم به وجود آمده است، باهدف مدیریت و توسعه‌ی کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده‌ی شهر و اطراف آن. وظیفه‌ی آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان است که هرکدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲). پژوهش حاضر تلاشی بود برای بررسی سنجش اثربخشی برنامه‌ی تور شهروندی، بر رضایت و اعتماد شهروندان شهر شیراز به شهرداری این شهر؛ بدین منظور ۶۸۱ پرسش‌نامه از شهروندان به عنوان نمونه جمع‌آوری شد و سپس پرسش‌نامه‌ها تجزیه و تحلیل آماری شدند.

یافته‌های پژوهش بیانگر این است که رضایت‌مندی شهروندان قبل و بعد از برگزاری این طرح به طور معناداری افزایش یافته است و در واقع برنامه‌ی تور شهروندی توانسته است، پلی بین شهروندان و شهرداری برای ارتباط با یکدیگر و جلب اعتماد و رضایت شهروندان فراهم کند. این موضوع می‌تواند زمینه‌ساز مشارکت مردم در طرح‌هایی باشد که شهرداری برای اجرایی کردن آن‌ها به کمک شهروندان احتیاج دارد.

همان گونه که در نظریات پژوهش بیان شد، رضایت‌مندی، تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است؛ اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، فرد راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، وی ناراضی است؛ پس سطح مطلق عملکرد محصول یا خدمت، به طور مستقیم بر رضایت‌مندی تأثیرگذار نیست. در ارزیابی رضایت از خدمات عمومی، افراد، سطوح واقعی عملکرد خدمات را با انتظاراتشان مقایسه می‌کنند. از این نظر می‌توان گفت برگزاری تورهای شهروندی این امکان را برای شهروندان فراهم می‌آورد که بخشی از محصول یا خدمات شهرداری را از نزدیک ملاحظه کنند. این مسئله باعث می‌شود آن‌ها توان مقایسه‌ی انتظارات خود را با آنچه در عمل اتفاق می‌افتد، داشته باشند. افزایش رضایت‌مندی آن‌ها در این پژوهش، ما را به این نکته رهنمون می‌سازد که عملکرد شهرداری از نظر آنان پذیرفتنی بوده است و برگزاری منظم تورهای شهروندی می‌تواند موجب مثبت شدن دیدگاه شهروندان نسبت به شهرداری و افزایش حس تعلق آنان به شهرشان شود و در آبادی آن مشارکت بیشتری داشته باشند. نکته‌ی دیگری که اهمیت دارد، بعد اعتماد است. برگزاری تور شهروندی به گونه‌ای نشان از

شفافیت کار در شهرداری است؛ زیرا شهرداری به مردم نشان می‌دهد درآمد خود را در چه بخش‌هایی هزینه می‌کند و برای رفاه شهروندان چه اقداماتی انجام داده است؛ بنابراین یکی از دلایل تأثیر تور شهروندی بر اعتماد نهادی شهروندان، نکته‌ای است که در نظریه‌ی نظریه‌پردازان اعتماد نهادی به آن اشاره شد. در این نظریه اعتماد از بالا شکل می‌گیرد؛ در واقع زمانی که مردم مشاهده می‌کنند نهادهای بالادستی به‌گونه‌ای شفاف و روشن فعالیت‌های خود را انجام می‌دهند، شهروندان نیز به آن‌ها اعتماد کرده و در فعالیت‌های آن‌ها شریک می‌شوند.

نتایج این پژوهش همسو با نتایج حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶)، وثوقی و رحمانی (۱۳۹۲)، محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) بوده است. آن‌ها نیز به این نتیجه رسیدند که آگاهی از فعالیت‌های شهرداری بر رضایت شهروندان مؤثر است. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده عملکرد تور شهروندی در دو گروه شهروندانی که در تور شهروندی شرکت کرده‌اند و آن‌هایی که شرکت نکرده‌اند بررسی قرار شود؛ زیرا به نظر می‌رسد صرفاً شرکت در تور شهروندی، قبل از بازدید از اقدامات شهرداری، تأثیر مثبتی بر دیدگاه شرکت‌کنندگان دارد؛ چونکه رونمایی از یکی از اقدامات ارزشمند شهرداری است و بالطبع بر رضایت شهروندان می‌افزاید. در صورتی که در میان دو گروه، گروهی که اصلاً شرکت نکرده‌اند و گروهی که در این تور شرکت کرده‌اند، پژوهشی مقایسه‌ای انجام داد، عملکرد این تور بهتر نشان داده می‌شود.

## منابع

- ابراهیمی، لقمان (۱۳۸۹). *ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل کیفیت خدمات*. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- ازکیا، مصطفی و غفاری، غلام‌رضا (۱۳۸۰). *بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان*. فصل‌نامه‌ی علوم اجتماعی، دوره‌ی هفدهم، شماره‌ی ۱۷، صص ۲۱-۳.
- امان‌پور، سعید؛ صفایی‌پور، مسعود و عباس‌پور، مریم (۱۳۹۴). *بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری هندیجان*. فصل‌نامه‌ی جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم‌انداز زاگرس، دوره‌ی هفتم، شماره‌ی ۲۳، صص ۵۴-۷۴.
- انصاری، ابراهیم و تاج‌الدین، حمید (۱۳۹۳). *بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در امور شهری (مطالعه موردی: منطقه ۱۳ شهر اصفهان)*. مجله‌ی مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال چهارم، شماره‌ی دوازدهم، صص ۱۶۱-۱۷۸.
- بردی‌آنا مرادنژاد، رحیم و حسنعلی‌زاده، میلاد (۱۳۹۵). *بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر بابل*. پژوهش‌های نوین علوم جغرافیایی، معماری و شهرسازی، سال اول، شماره‌ی ۳، صص ۱۲۳-۱۴۳.

برنامه‌ی تور شهروندی و سنجش اثر آن، بر رضایت و اعتماد شهروندان به ...

برک‌پور، ناصر؛ گوهری‌پور، حامد و کریمی، مهدی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران). فصل‌نامه‌ی مدیریت شهری، شماره‌ی ۲۵، صص ۲۰۳-۲۱۸.

پوراحمد، احمد؛ مرادپور، نبی (۱۳۹۴). سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر کوه‌دشت). مجله‌ی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، شماره‌ی ۱۹، صص ۱۱-۲۶.

جمال، محمدی و زنگنه، مهدی (۱۳۹۲). سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری، مورد مطالعه شهروندان شهر نیشابور. جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، مجله‌ی پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان، دوره‌ی ۲۴، شماره‌ی ۱، (پیاپی ۴۹) صص ۱۵۵-۱۷۰.

حاتمی‌نژاد، حسین؛ محمدپور، صابر و اسکندری چوبقلو، حافظ (۱۳۸۶). مدیریت شهری و جایگاه حقوقی شوراهای و شهرداری‌ها. مجله‌ی علوم جغرافیایی، شماره‌ی ۵، صص ۶۵-۸۹.  
حاجیان، ابراهیم؛ رضایی، علی‌اکبر و فلاح‌زاده، میرزا عبدالرسول (۱۳۹۱). اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن. فصل‌نامه‌ی مطالعات و تحقیقات اجتماعی، دوره‌ی اول شماره‌ی ۲، صص ۵۵-۹۰.

حسین‌زاده، علی حسین و فدائی ده چشمه (۱۳۹۱). بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر مشارکت شهروندان در امور شهری (مطالعه موردی: شهر شهرکرد). مطالعات جامعه‌شناختی شهری (مطالعات شهری)، دوره‌ی دوم، شماره‌ی پنجم، صص ۵۹-۸۲.

حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی شهر یزد. مجله‌ی جغرافیا و توسعه، دوره‌ی ۵، شماره‌ی پیاپی ۹، صص ۱۸۱-۱۹۶.

حیدری، آرمان (۱۳۹۳). بررسی تأثیر نحوه عملکرد سازمان‌های رسمی بر اعتماد نهادی شهروندان (مورد مطالعه جوانان شهر یاسوج). فصل‌نامه‌ی جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی، دوره‌ی دوم، شماره‌ی ۱، صص ۷۷-۱۰۶.

رجب‌صلاحي، حسین (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی. مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری. مسائل نظری و چالش‌های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.

رستمی، محمدحسن؛ امان‌پور، سعید؛ کرمی، مهران و رام‌نژاد، سید الله مراد (۱۳۹۴). سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورد). مجله‌ی پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ششم، شماره‌ی ۲۱، صص ۳۵-۵۰.

رهنمایی، محمدتقی و آقایی، لیلا (۱۳۸۱). نقش شهرداری‌ها در توسعه فضاهای ورزشی برای گذران اوقات فراغت شهروندان مورد مطالعه: منطقه ۸ شهرداری تهران. نشریه‌ی علمی پژوهشی جغرافیا، دوره‌ی جدید، سال هفتم، شماره‌ی ۲.

زومکا، پیوتر (۱۳۸۴). اعتماد یک نظریه جامعه‌شناختی. ترجمه‌ی فاطمه گلابی، چاپ اول، تبریز: انتشارات ستوده.

شایان، حمید؛ تقی‌لو، علی‌اکبر و خسرو بیگی، رضا (۱۳۸۹). ارزیابی میزان رضایت‌مندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان. فصل‌نامه‌ی روستا و توسعه، دوره‌ی ۱۳، شماره‌ی ۱؛ صص ۱۵۵-۱۷۹.

صفایی‌پور، مسعود؛ حسینی شه‌پریان، نبی‌الله و عباسی، زهرا (۱۳۹۳). سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیر بنایی شهرداری (نمونه موردی شهرداری ایزد). ششمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، با تأکید بر مؤلفه‌های اسلامی شهر، مشهد.

عباس‌زاده، محمد؛ علی‌زاده اقدم، محمدباقر و سلامی، رضا (۱۳۹۰). اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن. جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و دوم، شماره‌ی پیاپی (۴۱)، شماره‌ی اول، صص ۸۳-۱۰۶.

غلام‌زاده، خلیل و محمود شارع‌پور (۱۳۸۸). میزان اعتماد اجتماعی در میان دانشجویان دانشگاه مازندران. فصل‌نامه‌ی علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره‌ی ۳۸؛ صص ۲۲۱-۲۴۳.

کریمیان بستانی، مریم؛ بلوچی، عثمان و جوبه، صاحب‌داد (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان). چشم اندازه جغرافیایی (مطالعات انسانی)، سال هشتم، شماره‌ی ۲۲، صص ۱۱۷-۱۳۱.

محمدی، جمال؛ باقری، کیوان و حیدری، سامان (۱۳۹۴). سنجش و بررسی میزان مشارکت شهروندان در امور شهری و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شهر سنندج). فصل‌نامه‌ی تحلیل اجتماعی نظم و نابرابری اجتماعی، دوره‌ی ۷، شماره‌ی ۲، صص ۱-۳۱.

مردعلی، محسن؛ شهبسوازی، محمدعلی و حسین‌پور، رضا (۱۳۹۲). شاخص‌ها و ابزارهای سنجش رضایت شهروندان از شهرداری تهران. مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، گزارش شماره‌ی ۱۵۵، صص ۱-۴۹.

ملکی، سعید و منفرد، سجاد (۱۳۹۴). ارزیابی سطح رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (نمونه موردی: شهر ایلام). مجله‌ی مطالعات مدیریت شهری، سال هفتم، شماره‌ی ۲۲، صص ۴۵-۶۲.

منصوریان، محمدکریم و حسین قدرتی (۱۳۸۸). اعتماد اجتماعی و تعیین‌کننده‌های آن: رهیافت نهاد محور یا جامعه‌محور؟ مجله‌ی علمی و پژوهشی جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیستم، صص ۱۸۹-۲۱۵.

مهدوی، شهرام؛ نجفی‌کانی، علی‌اکبر و مسبی، سمانه (۱۳۹۳). بررسی و تحلیل رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر (نمونه موردی: شهر کاشان). فصل‌نامه‌ی تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۹، شماره‌ی دوم، شماره‌ی پیاپی ۱۱۳، صص ۱۰۳-۱۲۲.



برنامه‌ی تور شهروندی و سنجش اثر آن، بر رضایت و اعتماد شهروندان به ...

نژادجوادی‌پور، مهران (۱۳۸۷). *شناسایی و ارزیابی عوامل استراتژیک توسعه‌ی خدمات الکترونیک شهری*. پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICTM 2009)، تهران، بهمن ۱۳۸۷.

و ثوقی، 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)*. فصل‌نامه‌ی علمی پژوهشی برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال سوم، شماره‌ی ۱۱، صص ۳۱-۴۲.

هاشمیان، مریم؛ بهروان، حسین و نوغانی، محسن (۱۳۹۱). *عوامل مؤثر بر میزان مشارکت شهروندان در اداره امور شهر مشهد*. مجله‌ی علوم اجتماعی دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی دانشگاه مشهد، سال دهم، ۱۷۴ - ۱۹۵.

هدایت، رقیه و علمی، محمود (۱۳۹۱). *بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی اقتصادی مرتبط با آن در شهر قم*. مجله‌ی مطالعات جامعه‌شناختی، شماره‌ی شانزدهم، صص ۲۷-۴۹.

یحیی‌پور، مهدی؛ هاشمی، سید مناف (۱۳۹۰). *اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری*. چاپ اول، تهران: انتشارات سازمان شهرداری و دهیاری‌های کشور.

- Akgul, D. (2012). Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirşehir Municipality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 555-560.
- Castillo, J. C., Miranda, D., & Torres, P. (2011). *Authoritarianism, social dominance and trust in public institutions*. Informes Técnicos MIDE-UC, Santiago, (1107).
- Cook, K. (Ed.). (2001). *Trust in society*. Russell Sage Foundation. New York.
- Crepaz, M. M., Jazayeri, K. B., & Polk, J. (2017). What's Trust Got to Do with It? The Effects of In-Group and Out-Group Trust on Conventional and Unconventional Political Participation. *Social Science Quarterly*, 98(1), 261-281.
- Deichmann, U., & Lall, S. V. (2007). Citizen feedback and delivery of urban services. *World Development*, 35(4), 649-662.
- Erden, A., & Erden, H. (2009). Predicting organizational trust level of school managers and teachers at elementary schools. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 2180-2190.
- Gerry Veenstra (2012). Explicating Social Capital: Trust and Participation in the Civil Space, *The Canadian Journal of Sociology, Cahiers canadiens de sociologie* Vol. 27, No. 4, pp. 547-572.

- Kursunoglu, A. (2009). An investigation of organizational trust level of teachers according to some variables. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 915-920.
- Morrone, A., Tontoranelli, N., & Ranuzzi, G. (2009). *How good is trust? Measuring trust and its role for the progress of societies*. OECD Statistics Working Papers, (3), 0\_1.
- Munusamy, J., & Vong, O. F. (2008). An examination of the relationship between service quality and customer satisfaction in a training organization. *Unitar E-Journal*, 4(2), 68-82.
- Mzini, L. B. (2011). The Relationship between Accountability and Customer Satisfaction in Sedibeng District Municipality, South Africa. Moscow, Russia: *Public Management and Administration School of Basic Sciences*.
- Persson, T., Parker, C. F., & Widmalm, S. (2017). Social trust, impartial administration and public confidence in EU crisis management institutions. *Public Administration*, 95(1), 97-114.
- Rodriguez, P. G., Burguete, J. L. V., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector. *Theoretical & Applied Economics*, 16(2). pp. 1-14.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative Politics*, 441-459.
- Simmel, G. (2004). *The philosophy of money*. Psychology Press.
- Stoyan, A. T., Niedzwiecki, S., Morgan, J., Hartlyn, J., & Espinal, R. (2016). Trust in government institutions: The effects of performance and participation in the Dominican Republic and Haiti. *International Political Science Review*, 37(1), 18-35.