

## عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر اعتماد شهروندان به سازمان های خدمات محور : مطالعه موردی شهرداری بندر بوشهر

## محل انتشار:

نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، دوره 2، شماره 5 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

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

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

## خلاصه مقاله:

بسیاری از پژوهشگران و صاحب نظران اجتماعی بر اهمیت اعتماد در جامعه تاکید نموده اند و اعتماد مهمترین مولفه 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 موثر در انسجام و یکپارچگی جامعه، وجود اعتماد در بین افراد و گروهها و سازمان های مختلف اجتماعی است. مدیریت شهری و به معنای خاص شهرداری به عنوان یکی از بزرگترین سازمانهای خدمات محور، 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. مساله 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 سازمان های خدمات محور است. این تحقیق از نوع کاربردی است و به روش توصیفی-همبستگی میباشد. جامعه آماری شهروندان بندر بوشهر 220000 نفر میباشد و نمونه آماری مورد پژوهش آن تعداد 384 نفر از شهروندان که از طریق فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. وسیله ی جمع آوری اطلاعات شامل یک پرسشنامه با 80 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.

## کلمات کلیدی:

اعتماد شهروندان، سازمانهای خدمات محور، شهرداری، مدیریت شهری، ویژگی های اعتمادکننده، ویژگی های اعتمادشونده، ویژگی های محیط اعتماد

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/707232>

