

## طراحی مدل عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری

غلامرضا طالقانی<sup>۱</sup>، علی اکبر فرهنگی<sup>۲</sup>، عابد عابدی جعفری<sup>۳</sup>\*

۱. دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۲. استاد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۳. کارشناس ارشد مدیریت شهری دانشگاه تهران، ایران

(تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۸/۷/۱۱، تاریخ تصویب: ۱۳۸۹/۲/۲۲)

### چکیده

بیش از یک دهه نیست که مدیریت شهری به عنوان رشته‌ای نوین، مورد توجه جوامع علمی قرار گرفته است. این رویکرد جدید به مسایل شهروندان و فضاهای شهری، اشتراکات گسترده‌ای با سایر علوم همانند مدیریت دولتی، جامعه‌شناسی، شهرسازی و ... دارد. متغیر اعتماد به دلیل ماهیت چند سطحی و چند رشته‌ای خود از جمله نقاط اشتراک بین علوم اجتماعی است. در این پژوهش با مرور این متغیر و مؤلفه‌های مؤثر بر آن در گستره‌ای وسیع و دسته‌بندی آن‌ها بر اساس مدل پاورز، سعی بر طراحی مدل متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری شده است. در بخش ادبیات پژوهش، ۱۱۲ متغیر مرتبط با اعتماد که در پژوهش‌های پیشین توسط ۶۸ پژوهشگر این حوزه مورد توجه قرار گرفته، بررسی شده‌اند. با حذف متغیرهای سطح فردی و اضافه کردن متغیرهای ویژه حوزه شهری، متغیرها برای تعیین میزان اهمیت، صحت دسته بندی و افزودن متغیرهای جدید در اختیار گروه شرکت کننده در دلفی قرار گرفته و پس از سه مرحله برگزاری پانل، متغیرهای تغییر، تصحیح و دسته‌بندی شده‌اند و برای استفاده در مدل انتخاب شدند. پس از طراحی پرسشنامه و سنجش روایی و پایایی آن، با استفاده از تحلیل نتایج پرسشنامه‌های توزیع شده توسط روش تحلیل عاملی، مدلی با ۴ مؤلفه طراحی شده است. ۴ مؤلفه-ی مدل، شامل ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های اعتماد شونده، ویژگی‌های محیط و موضوع‌های اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری است.

واژه‌های کلیدی: اعتماد شهروندان، مدیریت شهری، ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های اعتماد شونده، ویژگی‌های محیط اعتماد

### مقدمه

ایجاد و توسعه‌ی شهرهای جدید در سده اخیر، برخی از مفاهیم و تعاریف علمی در حوزه‌ی علوم اجتماعی را به چالش کشیده است. تغییرات پر سرعت در این زمینه باعث شده تا هنوز تعدادی از این مفاهیم مورد بررسی مجدد قرار نگرفته و وسعت این تحولات، پرداخت و تحلیل این موضوعات را ناگزیر کرده است. گیدنز اعتقاد دارد در جوامع مدرن نظام‌های انتزاعی جانشین نظام خویشاوندی، اجتماعی، محلی، سنت و دین شده اس [۱۸].

تغییر زندگی از نوع محلی به زندگی با چارچوب‌های شهری یکی از تفاوت‌های اصلی جوامع مدرن با جوامع پیش از آن است. تغییر نوع زندگی افراد جامعه از شیوه‌ی روستایی به شهری باعث تغییرات زیادی در حوزه‌ی مدیریت شهروندان شده است. از جمله تفاوت‌های عمده مابین این دو الگوی زندگی (شهری و روستایی)، جایگزینی نقش افراد با سازمان‌ها در ارزیابی خدمات است. در جوامع روستایی مسئولیت انجام امور بر عهده‌ی افرادی مشخص (کدخدا، میراب، روحانیت و ...) بوده و با تغییر نحوه‌ی زندگی به شهرنشینی (به‌عنوان یکی از مهم‌ترین نتایج انقلاب صنعتی) این وظیفه را سازمان‌های گوناگون عهده‌دار شده‌اند. با توجه به این تغییرات عمده، نوع روابط افراد در چارچوب اداره شهر، دچار تحولی چشمگیر شده و از رابطه فرد با فرد، به رابطه‌ی فرد با سازمان تغییر کرده است. به اعتقاد گیدنز، در جوامع مدرن که نظام‌های انتزاعی در آنها تسلط دارند، اعتماد نقش ویژه‌ای را ایفا می‌کنند. با توجه به این که مدیریت شهری متولی اداره شهرها یکی از اجزاء اصلی مدرنیته است، بررسی اعتماد در این حوزه اهمیت ویژه‌ای می‌یابد. برای بررسی نحوه و میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری که از مسائل پراهمیت در این حوزه محسوب می‌شود، متغیرهای دخیل در این رابطه تعیین شده و نوع رابطه و میزان تأثیر آنها را در اعتماد مابین شهروندان (به‌عنوان ساکنان شهر که از خدمات مدیریت شهری بهره‌مند می‌شوند) و مدیریت شهری مشخص شده است. این مقاله در نظر دارد تا به این دو سؤال اساسی در حوزه‌ی اعتماد پاسخ دهد:

۱. عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری چیست؟
۲. مدل تبیین‌کننده نحوه‌ی تأثیر عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری کدام است؟

### مبانی نظری پژوهش

واژه‌ی انگلیسی اعتماد (trust) در زبان انگلیسی میانه (۱۵۰۰-۱۱۰۰ میلادی) به صورت واژه truste و در زبان آلمانی شمالی (تا اواسط قرن ۱۴) به صورت Traust و با معنی اطمینان به-کار گرفته شده است. اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد به عنوان "اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت گفته‌ای" توصیف می‌شود. براساس فرهنگ و بستر اعتماد تکیه مطمئن بر افراد و اشیاء، وابستگی مطمئن بر ویژگی، توانایی، قدرت و درستی فردی یا شیئی است. در فرهنگ فارسی معین اعتماد به معنی تکیه کردن بر، وا گذاشتن کاری به دیگری، سپردن چیزی به کسی و در معنی اسمی وثوق و اطمینان تعریف شده است. مفهوم اعتماد، ریشه در ادبیات دوره‌ی ارسطو دارد؛ بنابراین در مورد این که اعتماد چیست و چگونه می‌توان به اعتماد در محل کار دست پیدا کرد توافق اندکی وجود دارد. بیشتر پژوهش‌ها در مورد اعتماد، آن را موضوع و مفهومی مجزا تلقی کرده‌اند. پرسشنامه‌های مختلفی وجود دارند که میزان اعتماد را در سازمان‌ها و گروه‌ها ارزیابی کنند؛ اما این که چگونه به این نتایج و میزان اعتماد پی برده‌اند، دلیل مطمئنی در دسترس نیست [۱۵]. در میان اندیشمندان علوم اجتماعی توافق کاملی در مورد مفهوم اعتماد وجود ندارد [۲۵]. با این وجود در دو دهه‌ی اخیر پژوهش‌های فزاینده‌ای درباره‌ی این مفهوم صورت گرفته است. اعتماد را می‌توان به اعتماد به فرد، اعتماد به گروه و اعتماد به سازمان تقسیم بندی نمود. این سه دسته اعتماد با یکدیگر دارای رابطه‌ی تنگاتنگی هستند. اعتماد ما به سازمانی می‌تواند از اعتماد ما به فرد یا افراد شاغل در آن سازمان شکل بگیرد و هم‌چنین اعتماد ما به فرد می‌تواند به دلیل اعتماد ما به سازمانی باشد که آن شخص در آن کار می‌کند. اعتماد به فرد و اعتماد به سازمان از طریق وظایف و موقعیت‌هایی که افراد در سازمان دارند و نقش‌هایی که در سازمان ایفا می‌کنند، به هم مرتبط می‌شوند. [۴۳] روتر اعتماد را به عنوان انتظارات کلی که می‌توانیم به گفتار، وعده‌ها، عبارت‌های شفاهی و کتبی دیگران تکیه کنیم، تعریف می‌نماید [۹]. در جوامع نوین، به نظر گیدنز، افراد هرچه فاصله‌ی زمانی - مکانی بیشتری از هم داشته باشند، به اعتماد بیشتری نیاز دارند. در جوامع ماقبل نوین که خصلتی محلی و بومی دارند و کنش‌های متقابل بیشتر در سطح محلی و رودر رو رخ می‌دهند؛ در روابط اجتماعی اعتماد به‌طور طبیعی وجود دارد. اما در جوامع بزرگ و گسترده که روابط اجتماعی در فاصله‌ی زمانی - مکانی بسیار

دوری انجام می‌گیرد و افراد درگیر این روابط، کمتر با یکدیگر آشنایی چهره‌به‌چهره دارند، به اعتماد بسیار نیازمندند. اعتماد به نظام‌های انتزاعی، شرط فاصله‌گیری زمانی - مکانی و حوزه‌های گسترده امنیت در زندگی روزانه است که در نهادهای مدرن در مقایسه با جهان سنتی ارایه می‌کنند [۱۸]. به نظر می‌رسد اعتماد سازوکار هماهنگی نوید بخشی در جامعه‌ی شبکه‌ای مدرن است، در جایی که سازمان‌های خصوصی و عمومی رشد به‌صورت فزاینده‌ای رشد افقی پیدا نموده است [۱۱] اعتماد جزء مفاهیمی است که در علوم مختلف توسط صاحب‌نظران مورد بررسی قرار گرفته و بنا بر پارادایم حاکم بر هر کدام از این علوم تعاریف متفاوتی از آن ارایه شده است [۱۳]. مفهوم اعتماد را می‌توان در حوزه‌های روانشناسی، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و تئوری‌های سازمان ردیابی نمود. در پژوهش‌های انجام شده در این چهار حوزه می‌توان به نظریه‌ی مراحل رشد اریکسون [۱۵] و جورج هومانز [۲۲] در روانشناسی، نظریه‌های زیمل [۳۸]، جانسون [۴۹]، گیدنز [۱۸]، وبر و دورکیم [۳۸]، کلمن [۱۱]، چلبی [۴]، زتومکا [۵] اینگلهارت [۳] در جامعه‌شناسی، نظریه‌های هابز [۴۸]، هاردین [۲۰]، لاک و هیوم در علوم سیاسی [۳۳] و لویز و ویگرت [۳۰]، رابینسون [۴۴]، گار فینکل [۱۷]، لوهمان [۳۱]، باربر، برومیلی و کامینگر [۷]، کرامر و همکاران [۲۶]، مک آلیستر [۳۷]، تیلر و دگوئی [۴۷]، بارک و همکاران [۹]، فاین و هولی فیلد [۱۶]، مارچ [۳۲]، می‌یر و همکاران [۳۴]، بارت و کنز [۱۰]، کولوک [۲۳]، پاول [۴۱]، شاپیرو و همکاران [۴۵]، لین [۲۸]، شپارد و توکینسکی [۴۶]، لوی و همکاران [۲۹] و جارونپا و همکاران [۲۲] اشاره نمود. با وجود پژوهش‌های گسترده در زمینه‌ی مفهوم، ابعاد و مدل‌های اعتماد در حوزه‌های ذکر شده، در حوزه‌ی مدیریت شهری برای ارزیابی میزان اعتماد، مدلی به‌صورت مستقل ارایه نشده است. پژوهشگر در این پژوهش به دنبال ارایه مدل تخصصی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان در حوزه‌ی مدیریت شهری است.

### روش پژوهش

این پژوهش از روش‌های کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری متغیرهای بررسی شده در پژوهش - های پیشین و روش دلفی برای انتخاب متغیرهای مرتبط و روش تحلیل عاملی برای طراحی مدل بهره برده است. برای استفاده از روش دلفی از افرادی که واجد یک یا چند ویژگی زیر بودند دعوت به عمل آمد:

الف. عضو هیئت علمی دانشگاه و صاحب‌نظر در زمینه‌ی مدیریت شهری یا رفتار سازمانی و مدیریت دولتی.

ب. مسئول و یا کارشناس شهرداری تهران.

در دور اول دلفی لیستی از عوامل مؤثر بر اعتماد افراد به مدیریت شهری که از پژوهش‌های پیشین استخراج شده است، برای تعیین میزان اهمیت آن‌ها در اختیار اعضا قرار گرفت. علاوه بر این، از آنان خواسته شد که نظرهای خود را درباره‌ی عواملی ارایه کنند که در این لیست قرار نگرفته است. در دور دوم دلفی، مجموعه‌ی عواملی که در دور اول انتخاب و یا پیشنهاد شده بودند، به علاوه نمره‌های دور اول، در اختیار اعضا قرار گرفت. در دوره سوم، نظر اعضا درباره‌ی عواملی که در دورهای اول و دوم مهم تشخیص داده شده بودند، دوباره دریافت شد. انجام روش دلفی پس از انجام دور سوم و دستیابی به اتفاق نظر براساس مقیاس کندال پایان یافت.

در این پژوهش برای تعیین میزان اتفاق نظر میان اعضای پانل، از ضریب هماهنگی کندال استفاده شد. ضریب هماهنگی کندال نشان می‌دهد که افرادی که چند مقوله را براساس اهمیت آن‌ها مرتب کرده‌اند، به‌طوراساسی معیارهای مشابهی را برای قضاوت درباره‌ی اهمیت هر یک از مقوله‌ها به کار برده‌اند و از این لحاظ با یکدیگر اتفاق نظر دارند.

$$W = \frac{s}{\frac{1}{12}k^2(N^3 - N)}$$

نتیجه‌ی ضریب کندال برای مرحله اول، دوم و سوم دلفی به ترتیب برابر با ۶/۳، ۷/۱ و ۷/۳ بوده که چون این میزان در مرحله دوم و سوم از ۷ بیشتر است و نتایج این دو مرحله نزدیک به هم است، در دور سوم، دلفی پایان یافته و نتایج آن قابل استناد است.

براساس نتایج مرحله دلفی، طراحی مدل مفهومی اولیه صورت گرفته و تدوین پرسشنامه براساس داده‌های استخراجی از روش دلفی و مدل مفهومی انجام شده است. برای سنجش پایایی ابزار پژوهش از آلفای کرباخ استفاده شده که برابر با ۰/۹۲۳ است. پس از تأیید پرسشنامه، آن‌ها توزیع و جمع آوری شده است.

برای تعیین حجم نمونه در جامعه‌ی محدود از فرمول زیر برای تعیین تعداد نمونه (n)، استفاده شده است.

$$n = \frac{N Z_{\alpha/2}^2 pq}{\delta^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 pq}$$

با لحاظ نمودن میزان خطای ۰/۰۵، احتمال موفقیت

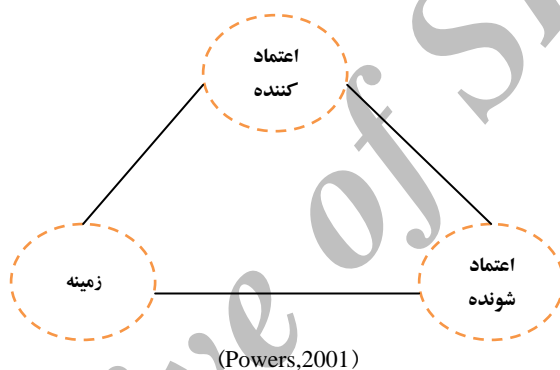
۰/۵۰ و خطای ۰/۰۵ و جامعه‌ی هدف به حجم نفر، تعداد نمونه‌ی مورد نیاز برای این پژوهش ۳۸۴ نفر تعیین شده است.

با تحلیل نتایج اطلاعات جمع‌آوری شده، ۴ مؤلفه توسط آزمون تحلیل عاملی شناخته شد و بر اساسین، مدل نهایی طراحی شده است. 
$$n = \frac{4000000 \times (1/96)^2 \times 50\% \times 50\%}{(0/03)^2 (4000000) + (1/96)^2 \times 25\%} = 384$$

### یافته‌ای پژوهش

از دیدگاه کلّمن، در رابطه‌ی اعتماد دو طرف وجود دارند، اعتماد کننده و فرد مورد اعتماد [۱۱] در اکثر تعاریف ارایه شده از اعتماد، سه متغیر اعتماد کننده، اعتماد شونده و زمینه دیده می‌شود [۳۸].

نگاره ۱. مدل ۳ عاملی پاورز



بر اساس مدل پاورز و بررسی تعداد کثیری از پژوهش‌های موجود در حوزه‌ی اعتماد، متغیرهای تأثیرگذار و تأثیرپذیر از اعتماد بررسی و به‌صورت نگاره‌ی زیر مرتب شده است.

متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد، بر اساس پژوهشگر و با ذکر نوع متغیر (محیط، اعتماد شونده و اعتماد کننده) و سال ارایه مقاله به‌صورت زیر است.

نکته ۱. متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد

متغیر	پژوهشگر	موضوع	سال	
امنیت اجتماعی - پای بندی به نقش اجتماعی - همکاری - تعاملات ابزاری	Abbaszadeh	محیط اعتماد شونده	۱۳۸۳	۱
پاسخ گویی - درستکاری - انصاف	Alvarez & Brehm	اعتماد شونده	۱۹۹۸	۲
گشودگی	Argyris	اعتماد شونده	۱۹۶۴	۳
شخصی (انسجام - صداقت - شایستگی - وفاداری - گشودگی - انصاف و برابری) - شغلی (کار معنادار - مشارکت - ارتباطات باز - استقلال - باز خورد)	Barid & Amanad	اعتماد شونده اعتماد کننده	۱۹۹۵	۴
پذیرش - اطمینان - احترام - درستکاری - خدمت متقابل - احترام متقابل	Barns & Prior	اعتماد شونده	۱۹۹۶	۵
فراوانی تعاملات گروهی	Bella	محیط		۶
انصاف - درستکاری - اعتقاد به کارایی - توجه به دیگران	Berman	اعتماد شونده	۱۹۹۶	۷
ریسک	Boon & Holmes	محیط	۱۹۹۱	۸
اعتماد متقابل (شایستگی - قابلیت پیش گویی - ثبات - تصمیم گیری با احتیاط) اعتماد همگانی (توضیح دیگران با احترام - ارتباط با دیگران - جوابگویی اعمال بودن - فهمیدن و پاسخ دادن به نیاز دیگران	Braithwaite	اعتماد شونده	۱۹۹۸	۹
شایستگی، امانتداری، ثبات، وفاداری، گشودگی	Butler & Cantrell	اعتماد شونده	۱۹۸۴	۱۰
دسترسی - گشودگی - پذیرش - صلاحیت - ثبات - خردمندی - انصاف - وفاداری - وفای به عهد - امانتداری	Butler	اعتماد شونده	۱۹۹۹	۱۱
انصاف - قابل اطمینان - رفتار اخلاقی - شایستگی	Carnevale	اعتماد شونده	۱۹۹۵	۱۲
عدم اطمینان	Child	محیط	۱۹۹۸	۱۳
امانتداری - صلاحیت - رفتار سازگار - وفاداری - گشودگی	Clark & Payne's	اعتماد شونده	۱۹۹۷	۱۴
زمینه های ایجاد شده برای اعتماد - همانندی مشخصه ها - تجربه عمل متقابل	Creed & Miles	محیط اعتماد شونده اعتماد کننده	۱۹۹۶	۱۵
تلاش اخیر خواهانه - درستکاری - عدم فرصت طلبی	Cummings & Bromiley	اعتماد شونده	۱۹۹۶	۱۶
خیر خواهی، شایستگی، اعتماد بی طرفانه، هنجار، توقع	Currall	اعتماد شونده اعتماد کننده محیط	۱۹۹۱	۱۷
امانتداری - خیر خواهی - مهارت - توانایی - دانش	Cunningham & McGregor	اعتماد شونده	۲۰۰۰	۱۸
تعهد معتبر - رفتار یکسان - پاسخ گویی - شفافیت	Daunton	اعتماد شونده	۱۹۹۸	۱۹
ریسک	Gambetta	محیط	۱۹۸۸	۲۰
تعهد معتبر - بهره وری	Gamson	اعتماد شونده	۱۹۶۸	۲۱
پذیرش خود و دیگران - جریان داده ها همراه با اطلاعات و احساسات - طراحی هدف و رسیدن به آن - تنظیم مکانیزم برای سازماندهی و کنترل اجتماعی	Gibb	اعتماد شونده محیط	۱۹۶۴	۲۲

## ادامه نگاره ۱. متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد

متغیر	پژوهشگر	موضوع	سال	
احساس انس و آشنایی - تجارب حاصل در نقاط دسترسی	Giddens	اعتماد کننده	۱۹۹۴ ۱۹۹۱	۲۳
ادراک بین فردی (تخصص - قابلیت اطمینان - پویایی - جاذبه‌ی شخصی) شروط موقعیتی (روابط قدرت - سود ناشی از نقض اعتماد - تکرار تهدید خارجی - فشار هم - نوایی اجتماعی) مشخصه‌های شخصی (قابلیت انطباق بالا) گشودگی - تجانس - ارزش های مشترک - خودمختاری - بازخورد	Giffin	اعتماد کننده اعتماد شونده محیط	۱۹۶۷	۲۴
امانتداری - توانایی - شایستگی - اطمینان	Hart, capps, cangemi & Caillout	اعتماد شونده	۱۹۸۶	۲۵
عدم اعتدال - سازگاری - ثبات احساسی	House college dictionary	اعتماد شونده	۱۹۸۸	۲۶
کارایی (میزان قدرت - شایستگی کارمندان - برنامه‌ها و سیاست‌ها) پیوندهای بین شهروندان و دولت (نماینده‌گی و پاسخ‌گویی - قابلیت ادراک - شفافیت) دیپلماسی و فساد (درستکاری - فقدان فریب کاری و فساد - انتخابات و تحزب)	Ignatius & Kokkonen	اعتماد شونده	۲۰۰۵	۲۷
احساسات	Jennings	اعتماد شونده محیط	۱۹۹۸	۲۸
تعهد - شایستگی - مراقبت - قابل پیش‌بینی	Jones & George	اعتماد شونده	۱۹۹۹	۲۹
تعهد معتبر - شایستگی - امانتداری (رفتار اخلاقی)	Kasperson, Golding & Tuler	اعتماد شونده	۱۹۹۲	۳۰
رهبر کاریزماتیک - رهبر تحول آفرین	Kass	اعتماد شونده	۱۹۹۰	۳۱
صداقت - همکاری - مخاطره	Kirkpatrick & Lock	اعتماد شونده	۱۹۹۶	۳۲
تعهد معتبر (ثبات) - اجرایی کارآمد - انصاف	Kramer	اعتماد شونده محیط	۲۰۰۱	۳۳
ریسک	La Porte and Metlay	اعتماد شونده	۱۹۹۶	۳۴
سیاست‌های معقول - ثبات - گشودگی - روش منصفانه - قابلیت پیش‌گویی	Lane	محیط	۱۹۹۸	۳۵
تعهد معتبر - رونده منصفانه - صلاحیت - درستکاری - عمل متقابل اخلاقی	Lee	اعتماد شونده	۱۹۹۵	۳۶
ثبات رفتاری - قابل پیش‌گویی - تطبیق داشتن با خواسته‌ها و اهداف دیگران	Levi	اعتماد شونده	۱۹۹۸	۳۷
همکاری - ارتباط	Lewicki & Buncker	اعتماد شونده	۱۹۹۶	۳۸
ریسک	Loomis	اعتماد شونده	۱۹۵۷ و ۱۹۵۹	۳۹
ریسک، قانون‌گرایی	Lorenz	محیط	۱۹۸۸	۴۰
مورد بررسی قرار گرفته و امانتداری فقط تأیید شده Big Five پذیرش و مقبولیت اجتماعی	Luhmann	محیط اعتماد شونده	۱۹۸۸	۴۱
	Martins	اعتماد شونده	۲۰۰۲	۴۲



ادامه نگاره ۱. متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد

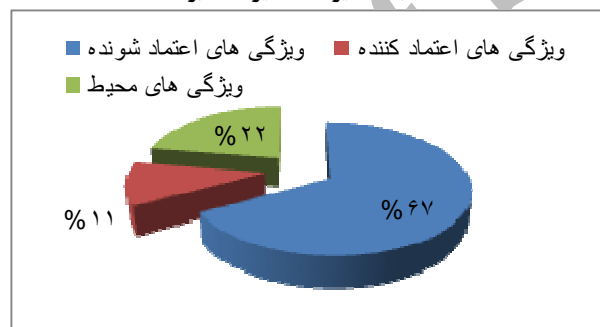
متغیر	پژوهشگر	موضوع	سال	
توانایی - خیرخواهی - امانتداری - توجه	Mayer, Davis, & Schoorman	اعتماد شونده	۱۹۹۵	۴۳
اعتماد احساس محور ( رفتار شهروندی - اثر متقابل متناوب) اعتماد ادراک محور (اجرای نقش قابل اطمینان از نظر همکاران - فرهنگ همسانی اخلاقی - اعتبار نامه حرفه ای)	McAllister	اعتماد کننده اعتماد شونده	۱۹۹۵	۴۴
توجه به نیازهای عمومی - صلاحیت انجام امور	Meier	اعتماد شونده	۱۹۹۳	۴۵
درستکاری - صلاحیت - بهره‌وری - انصاف - پاسخ‌گویی	Miller	اعتماد شونده	۱۹۷۴	۴۶
علاقه‌مندی - شایستگی - گشودگی - قابلیت اطمینان	Mishra & Gretchen	اعتماد شونده	۱۹۹۷	۴۷
تخصص - کاهش نامعلومی - خلوص - امانتداری - قابلیت اعتماد - جمع‌گرایی - رازداری - تجانس	Moorman, Deshpande & Zaltman	اعتماد شونده	۱۹۸۱	۴۸
مشارکت دادن - بازخورد - اختیار دادن	Nyhan	اعتماد شونده	۲۰۰۰	۴۹
امانتداری - خیرخواهی - مهارت - توانایی - دانش	Oliver & Montgomery	اعتماد شونده	۲۰۰۱	۵۰
حقیقت‌گویی - انصاف - وفای به عهد - همبستگی	Oofoe	اعتماد شونده	۲۰۰۲	۵۱
صداقت	Parsons	اعتماد شونده		۵۲
رهبر کاریزماتیک و رهبر تحول‌آفرین	Podsakoff, MacKenzie, Moorman & Fetter	اعتماد شونده	۱۹۹۰	۵۳
قابلیت اطمینان (اعتبار) - اطمینان - امنیت	Rempel, Holmes & Zanna	اعتماد شونده محیط	۱۹۸۵	۵۴
وابستگی - راضی نگه‌داشتن - زود باوری - قابل اعتماد - معروفیت - دوستی	Rotter	اعتماد شونده	۱۹۶۷	۵۵
صداقت - شایستگی - ثبات - وفاداری - امانتداری	Schindler & Thomas	اعتماد شونده	۱۹۹۳	۵۶
نتایج دست‌یافتنی - عمل با امانتداری - ابراز توجه	Shaw	اعتماد شونده	۱۹۹۷	۵۷
رفتار متقابل	Song	اعتماد شونده	۲۰۰۷	۵۸
ریسک	Sydow	محیط	۱۹۹۸	۵۹
اعتماد کننده (انگیزه - فعال‌گرایی - خوش‌بینی - جهت‌گیری معطوف به آینده - سطح بالای آرزوها - جهت‌گیری معطوف به موفقیت - تعدد نقش‌ها) - اعتماد شونده (صداقت - وفاداری - قابلیت پیش‌بینی - عمل متقابل - صلاحیت - حرفه‌گرایی) شرایط اجتماعی (ثروت - امنیت شغلی - آموزش و تحصیلات - شبکه‌های اجتماعی - خانواده‌ی قوی - اعتقادات مذهبی) شاخص‌های محیطی (نابسامانی - پایداری نظم اجتماعی - شفافیت نظام اجتماعی - احساس انس با محیط - نهادهای قضایی کارآمد)	Sztompka	اعتماد کننده اعتماد شونده محیط	۱۹۹۸	۶۰
انصاف - گشودگی - اعتبار در سیاست‌گذاری	The Panel on Civic Trust and Citizen Responsibility	اعتماد شونده	۱۹۹۹	۶۱
توجه به نیازهای شهروندان - رسیدگی کردن به نیاز شهروندان - تبعیت از استانداردهای اخلاقی - رفتار منصفانه	Tyler	اعتماد شونده	۱۹۹۸	۶۲

## ادامه نگاره ۱. متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد

متغیر	پژوهشگر	موضوع	سال	
ریسک	Weeb & worchel	محیط	۱۹۸۶	۶۳
پیش‌گویی معقول- احساسات و هیجانات- خوش‌نیتی	Wicks, Berman & Johns	اعتماد کننده اعتماد شونده	۱۹۹۹	۶۴
ثبات- درستکاری- صلاحیت	Wuthnow	اعتماد شونده	۱۹۹۸	۶۵
گردش اطلاعات- تحت نفوذ قرار دادن- کنترل- بازخورد	Zand	محیط اعتماد شونده	۱۹۷۲	۶۶
توجه- انصاف- گشودگی- ثبات- شایستگی- تفویض اختیار- مشارکت- ارتباط صادقانه- احساس امنیت	Zarei & Hassanzadeh	اعتماد شونده محیط	۱۳۸۳	۶۷
راست‌گویی- احترام متقابل- وفاداری- تعاملات ابزاری	Zimel	اعتماد شونده		۶۸

در میان متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد که توسط پژوهشگران این حوزه بررسی شده است، ۷۵ ویژگی، جزء ویژگی‌های اعتماد شونده، ۱۲ ویژگی از ویژگی‌های اعتماد کننده و ۲۵ ویژگی به محیط اعتماد مربوط می‌شود. نمودار زیر این نسبت را نشان می‌دهد.

## نگاره ۲. نسبت متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد



مدل نهایی در این پژوهش براساس متغیرهای منتخب توسط گروه دلفی طراحی شده است. علاوه بر متغیرهای موجود در پیشینه، در طول برگزاری دلفی، متغیرهای پیشنهادی اعضا و متغیرهای مدنظر پژوهشگر(بیشتر شامل عوامل زمینه‌ای جامعه و شهر بوده) در اختیار گروه قرار داده شده است. میزان اهمیت متغیرهای منتخب پس از پایان یافتن دور سوم و اتمام روش دلفی، به این ترتیب است:

۱. متغیرهای ویژگی‌های اعتماد شونده (مدیریت شهری): پاسخ‌گویی در برابر شهروندان، صداقت، وفای به عهد، درستکاری، رفتار توأم با احترام با شهروندان،

توانایی انجام وظایف، تبعیت از استانداردهای اخلاقی، شفافیت اطلاعات، کارآیی، امانتداری، همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه، گشودگی، حفاظت از اطلاعات شهروندان، میزان ارتباط با شهروندان، اعتماد متقابل به شهروندان، برنامه‌ها و سیاست‌های مدون و عقلایی، مشارکت دادن شهروندان در امور شهری، نحوه رهبری شهردار.

۲. متغیرهای ویژگی‌های اعتماد کننده (شهروندان): تجارب حاصل در برخورد مستقیم با شهرداری، سطح تحصیلات، جهت‌گیری معطوف به موفقیت، روحیه همکاری و حل مشکل، محل سکونت در شهر.

۳. متغیرهای موضوع: خدمات شهری، نحوه هزینه‌کرد درآمدهای شهرداری، حمل و نقل و ترافیک، برنامه ریزی و سیاست‌گذاری.

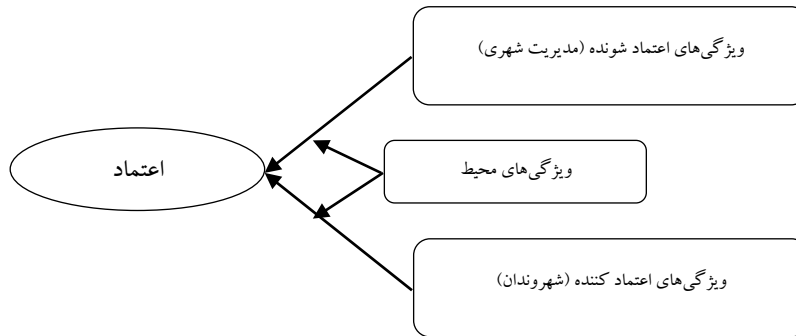
۴. متغیرهای ویژگی‌های زمینه (شهر و جامعه): نهادهای قضایی کارآمد، امنیت شغلی و اجتماعی در شهر، فرهنگ قوی حاکم بر شهر، اعتقادات مذهبی شهروندان، میزان آموزش و تحصیلات شهروندان، گردش اطلاعات، شفافیت نظام اجتماعی، پایداری نظم اجتماعی.

با توجه به این که مقدار "کی-ام-او" به دست آمده برای ۴ مؤلفه‌ی مورد استفاده در مدل مفهومی پژوهش، بزرگ‌تر از ۰.۵ است [اندازه "کی-ام-او" کل پرسشنامه‌ی پژوهش برابر ۰.۹۳۳ است] و "کای دو" آزمون "بارتلت" برای مؤلفه‌های یاد شده، در سطح معناداری ۰.۰۰۰۵ به دست آمده است و این سطح کوچک‌تر از ۰.۰۵ است؛ همان‌طور که انتظار می‌رفت، تحلیل عاملی به روش مؤلفه‌های اصلی، وجود مؤلفه‌های چهارگانه‌ی برآمده از متغیرهای پژوهش را تأیید کرد.

مقادیر "میزان اشتراک متغیرها" و "همبستگی متغیرها با مؤلفه‌ی مربوط" گویای این است که نخست "متغیرها به اندازه‌ی کافی برازش شده‌اند و در تانی" بین هر متغیر با مؤلفه‌ی مربوط همبستگی مطلوبی وجود دارد.

ارتباطات و تأثیرهای این متغیرها در مدل پیشنهادی ابتدایی در چهار مؤلفه‌ی ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های درک شده‌ی اعتماد شونده، اعتماد شهری و ویژگی‌های محیط، طراحی شده‌اند. این مدل به صورت زیر پیش‌بینی شده است:

## نگاره ۳. مدل کلی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری



## نتیجه‌گیری

حوزه‌ی مدیریت شهری طی دهه‌ی گذشته، توسعه‌ی چشمگیری شاهد بوده است. مدیریت شهری در سال‌های اخیر به سمت بر عهده گرفتن هرچه بیشتر وظایف حاکمیتی حرکت کرده و بنابراین متغیرهای گسترده‌تری را شامل شده است. همان‌گونه که در بخش مرور ادبیات مشاهده شد، اعتماد و متغیرهای تأثیرگذار بر آن طی پژوهش‌های متعددی در حوزه‌های روانشناسی، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، مدیریت دولتی و مدیریت بازرگانی بررسی شده است. اعتماد جزء مهم‌ترین متغیرهای خروجی سازمان‌ها، نهادها و دولت‌ها است. آن‌گونه که کرامر [۲۵] نیز معتقد است، اعتماد در حال حرکت از یک بازیگر کوچک در حاشیه، به بازیگری در مرکز نمایش ثنوری سازمانی معاصر است. براساس این و با در نظر گرفتن این موضوع که مدلی برای بررسی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تدوین نشده، در این مقاله نخستین مدل در این موضوع طراحی شده است.

مدل‌ها در بررسی اعتماد را می‌توان به دو دسته مدل‌های بررسی عوامل و مدل‌های فرآیندی تقسیم‌بندی نمود. مدل ارایه شده در این مقاله جزء دسته نخست طبقه‌بندی می‌شود. این مدل در بسیاری از متغیرهای مستقل و تعدیل‌کننده با مدل‌های پیش از خود در حوزه‌ی سازمان، مدیریت دولتی و جامعه‌شناسی به دلیل یکسانی بسیاری از مفاهیم مدیریت شهری با این علوم، اشتراک دارد. وجوه تمایز مدل نیز با مدل‌های پیشین، گستردگی متغیرهای در نظر گرفته شده، استفاده از متغیرهای خاص حوزه‌ی مدیریت شهری و بررسی ابعاد متغیر وابسته یعنی اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری بوده

است. مدل نهایی طراحی شده برای عوامل تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان نسبت مدیریت شهری به این صورت است:

نگاره ۴. مدل نهایی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری



این مقاله با گردآوری و طبقه‌بندی متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد، می‌تواند برای پژوهشگرانی که در پی طراحی مدل در حوزه‌های جامعه‌شناسی، مدیریت، رهبری و علوم سیاسی هستند راه‌گشا باشد. مدل نهایی نیز به‌طور اختصاصی، سنجش یکی از مهم‌ترین متغیرهای مدنظر مدیریت شهری، یعنی اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری را امکان‌پذیر ساخته است. علاوه بر بررسی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری، تلاش شده تا اجزاء تشکیل دهنده‌ی اعتماد شهروندان به مدیریت شهری که شامل ویژگی‌های موضوعی و مخاطبان اعتماد شهروندان است، ترسیم شود. بنابراین این مدل برای شهرداری‌ها، شوراهای شهری و نهادهای نظارتی برای سنجش اعتماد شهروندان به مدیریت شهری قابل استفاده است. مطمئناً با ارزیابی این مدل در شهرهای مختلف، پژوهشگران در آینده می‌توانند بر غنای این مدل بیفزایند.

Archive of SID

### منابع

۱. احمدی مهربانی، محمدرضا (۱۳۸۳). "مدیریت بر مبنای اعتماد" توسعه مدیریت، شماره ۴۶.
۲. امیر کافی، مهدی (۱۳۷۶). "اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن"، دانشگاه شهید بهشتی، پایان نامه کارشناسی ارشد.
۳. اینگلهارت رونالد (۱۳۷۳). "تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی" ترجمه وتر، انتشارات کویر
۴. چلبی، مسعود (۱۳۷۵). "جامعه شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی" نشر نی
۵. زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶). "اعتماد، نظریه جامعه شناختی" ترجمه غلامرضا غفاری، نشر شیرازه
۶. سرلک، عباس (۱۳۸۴). "بررسی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد به دانشگاه‌های مجازی"، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، پایان نامه دکترا.
7. Barber B (1983). "The Logic and Limits of Trust". New Brunswick, NJ: Rutgers Univ.
8. Barid, A, St-Amand, R (1995). "Trust within organizations", Monograph, Issue 1. Ottawa: Public Service Commission of Canada
9. Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E (2007). "Trust in leadership: A multi-level review and integration". The Leadership Quarterly, 18(6), 606-632.
10. Burt R, Knez M ( 1996). "Third-party gossip and trust". See Kramer & Tyler 1996, pp. 68-69.
11. Castells, M. (2000). "The rise of the network society: Economy, society and culture". Cambridge, MA: Blackwell.
12. Coleman J. (1990). "Foundations of Social Theory". Cambridge, MA: Harvard Univ. Press.
13. Dirks, K. T. (1999). "The effects of interpersonal trust on work group performance". Journal of Applied Psychology, 84(3), 445-455.
14. Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2001) 'The role of trust in organizational settings', Organization science 12: 450-67.

15. Erikson, Erik. (1977) "Children and Society". London: paladin. PP. 75-90.
16. Fine G, Holyfield L.( 1996). "Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations". Soc. Psychol. Q. 59:22-38.
17. Garfinkel H. ( 1963). "A conception of, and experiments with, trust as a condition of stable concerted actions". In Motivation and Social Interaction: Cognitive Determinants, ed. OJ Harvey, pp. 81-93. New York: Ronald. 323 pp.
18. Giddens, A. (1990). "The Consequences of Modernity", Stanford, Calif, Stanford University press.
19. Guido Mo'llering (2004)." Understanding organizational trust – foundations, constellations, and issues of operationalisation" Journal of Managerial Psychology Vol. 19 No. 6.
20. Hardin R. (1991). "Trusting persons, trusting institutions. In Strategy and Choice", ed. RJ Zeckahuser, Cambridge, MA: MIT. 487 PP.
21. Homans ,George C. (1958). "Social Behavior as Exchange", American Journal of Sociology, Vol. 63, No. 6,, 597-606.
22. Jarvenpaa, Sirkka L., Noam Tractinsky and Michael Vitale (2000). "Consumer Trust in an Internet Store". Information Technology and Management, 1(1-2):45-71.
23. Khodyakov, Dmitry (2007)" Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach" Sociology 41; 115.
24. Kollock P. (1994). "The emergence of exchange structures: an experimental study of uncertainty", commitment and trust. Am. J. Sociol. 100:313-45.
25. Kramer RM, Brewer MB, Hanna B. (1996). "Collective trust and collective action in organizations: the decision to trust as a social decision". See Kramer & Tyler 1996, pp. 357-89.
26. Kramer RM, Tyler TR, eds. (1996)." Trust in Organizations". Thousand Oaks, CA: Sage. 429 pp.
27. Kramer RM. (1999). "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions" , Annual Review of Psychology, 50: 569-598.



28. Lane, Christel. (1998). "Introduction: Theories and Issues in the Study of Trust." PP.1-30 in *Trust Within and Between Organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications*, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. Oxford: Oxford University Press.
29. Levi, Margaret & Braithwait, Valerie, (1999). "Trust and Governance" Newyork, Russel Saye Foundation.
30. Lewis. JD, Weigert A. (1985)." Trust as a social reality". Soc. Forces 63:967-85.
31. Luhmann N. (1988). "Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives. In *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*", ed. D Gambetta, pp. 94-108. Cambridge,
32. March JG. (1994). "A Primer on Decision Making". New York: Free Press. 289 pp.
33. Martins, N. (2002). 'A model for managing trust', *International journal of manpower* 23: 754-69.
34. Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). 'An integrative model of organizational trust', *Academy of management review* 20: 709-34.
35. Mishra, J. and Morrissey, M.A. (1990). "Trust in employee/employer relationships: a survey of west Michigan managers", *Public Personnel Management*, Vol. 19 No. 4, pp. 443-85.
36. Matravers, M. (2006). "Hume on trust". Retrieved November 2008, from [www.open2.net/historyandthearts/philosophy\\_ethics/hume\\_on\\_trust\\_p2.html](http://www.open2.net/historyandthearts/philosophy_ethics/hume_on_trust_p2.html).
37. McAllister, D. J. (1995) 'Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations', *Academy of management journal* 38: 24-59.
38. Misztal, B. (1996). "Trust in modern societies". cambridge: polity press.
39. Morgan, D.E. and Zeffane, R. (2003), "Employee involvement, organizational change and trust in management", *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 14 No. 1, pp. 55-75.
40. Powers, Jennifer goodall (2001). "the formation of interorganizational relationships and the development of trust" ,PH.d dissertation, USA, state university of new york. *Procedural and Distributive Justice: The Role of Trust.*" Pp. 390-413.

41. Powell W. ( 1996). "Trust in governance structures". See Kramer & Tyler 1996, 51-67.
42. Robinson SL ( 1996)." Trust and breach of the psychological contract". Admin. Sci. Q. 41: 574-99.
43. Ring, p. s and A.H. Van de ven (1994). "Developmental Processes of Cooperative Interorganizational Relationship" Academy of Management Review 19(1): 90-118.
44. Seligman, A. B. (1997). "The problem of trust". Princeton University Press.
45. Shapiro DL, Sheppard BH, Cheraskin L. (1992). Business on a handshake. Negot. J 8.
46. Sheppard BH, Tuchinsky M. (1996). "Micro-OB and the network organization". See Kramer & Tyler 1996, pp. 65-140.
47. Tyler, T. R., & DeGoey, P. (1996). "Trust in organizational authorities: The influence of motive attributions on willingness to accept decisions". In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), Trust in organizations (pp. 331-356). Thousand Oaks, CA: Sage.
48. Wolff, J. (2006). "Trust and the state of nature". Retrieved november 2008, from [www.open2.net/trust/downloads/docs/stateofnature.pdf](http://www.open2.net/trust/downloads/docs/stateofnature.pdf).

Archive of SID