

چکیده

امروزه متغیر اعتماد به عنوان بخش مهمی از سرمایه اجتماعی در تمامی حوزه‌های علم مدیریت مورد توجه قرار گرفته است. اعتماد به صورت متغیرهای وابسته، مداخله گر و مستقل در مدل‌های مدیریتی نقش مهمی ایفا می‌کند. در این تحقیق که بر اساس مدل مفهومی اولیه اعتماد شهروندان با تعدیل متغیرها صورت پذیرفته، اعتماد شهروندان به مدیریت شهری به عنوان مولفه‌ای وابسته مورد پژوهش قرار گرفته است. پس از طراحی پرسشنامه و سنجش روایی و پایایی آن، با استفاده از تحلیل نتایج پرسشنامه‌های توزیع شده، توسط روش رگرسیون و آزمون تی، عوامل پیش‌بینی شده در مدل مفهومی مورد سنجش قرار گرفته و مدل نهایی طراحی شده است. این مدل دارای سه مولفه ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های اعتماد شونده و موضوعات اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری می‌باشد. آزمون T نشان داد که نتایج حاصله از تحلیل نمونه، قابل تعمیم به جامعه می‌باشد. به وسیله آزمون رگرسیون چند متغیره، ارتباط بین مولفه‌ها و متغیرهای مدل برای شهر تهران آزمون شده و در نهایت ارتباط تمامی متغیرهای تشکیل دهنده 2 مولفه مستقل با مولفه اعتماد مدل اصلی در مدل نهایی ارائه داده شده است.

کلید واژه

اعتماد شهروندان، مدیریت شهری، ویژگی‌های اعتماد کننده، ویژگی‌های اعتماد شونده، ویژگی‌های محیط اعتماد، شهر تهران

مقدمه

بیش از یک دهه نیست که مدیریت شهری به عنوان رشته‌ای نوین، مورد توجه جوامع علمی قرار گرفته است. این رویکرد جدید به مسائل شهروندان و فضاهای شهری، دارای اشتراکات گسترده‌ای با سایر علوم مانند مدیریت دولتی، جامعه‌شناسی، شهرسازی و ... می‌باشد. با توجه به اضافه شدن حوزه مدیریت شهری به سایر حوزه‌های مدیریتی، لازم به نظر می‌رسد که تعاریف و متغیرهای مدیریتی در این علم با توجه به موضوع آن یعنی شهر، که دارای تفاوت‌هایی با سازمان و دولت به عنوان موضوعات پیشین علم مدیریت بوده مورد بررسی قرار گیرد.

متغیر اعتماد از جمله متغیرهای با اهمیت علم مدیریت است که در این تحقیق سعی شده تا در حوزه مدیریت شهری نیز با توجه به تعاریف و سایر متغیرهای مرتبط، به بررسی عوامل تاثیرگذار بر آن پرداخته شود.

سنجش عوامل موثر بر اعتماد

شهروندان به مدیریت شهری

(مطالعه موردی شهر تهران)

دکتر حسن عابدی جعفری

استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

h_abedijafari@ut.ac.ir

دکتر غلامرضا طالقانی

دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

ghtaleghani@yahoo.com :

دکتر محمد مهدی تنعمی

استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

mtanaomi@ut.ac.ir :

عابد عابدی جعفری

کارشناس ارشد مدیریت امور شهری

دانشگاه تهران

abedijafari@ut.ac.ir

از متغیر اعتماد به دلیل ماهیت چند سطحی و



بین رشته ای آن به عنوان نقطه اشتراک بین علوم نام برده می شود. در این تحقیق، به منظور طراحی مدل نهایی، مدل مفهومی اولیه با تعدیل متغیرها، به صورت مدل تعدیل شده، مبنای پژوهش قرار گرفت. چهار مولفه مدل شامل (1) ویژگی های اعتماد کننده، (2) ویژگی های اعتماد شونده، (3) ویژگی های محیط و (4) موضوعات اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری می باشد. به دلیل ثابت بودن فضای شهری مورد تحقیق در این پژوهش، مولفه محیطی به عنوان مولفه ثابت در نظر گرفته شده و از تأثیرات آن در این مرحله صرف نظر شده است. آزمون T نشان داد که نتایج حاصله از تحلیل نمونه، قابل تعمیم به جامعه می باشد. با آزمون رگرسیون چند متغیره ارتباط بین مولفه ها و متغیرهای مدل برای شهر تهران آزمون شده و سرانجام مدل نهایی ارائه گردیده است.

برای بررسی نحوه و میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری که از مسائل پراهمیت در این حوزه محسوب می گردد، باید متغیرهای دخیل در این رابطه را معین نموده و نوع رابطه و میزان تاثیر آنها را در اعتماد بین شهروندان (به عنوان ساکنان شهر که از خدمات مدیریت شهری بهره مند می گردند) و مدیریت شهری تعیین گردد. این تحقیق کوشیده است تا عوامل موثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری را مشخص نموده و مدل اعتماد شهروندان به مدیریت شهری را طراحی نماید. این تحقیق به صورت موردی در قلمرو شهر تهران صورت گرفته است.

این مقاله برآن است تا به این دو سوال اساسی در حوزه اعتماد پاسخ دهد:

1. آیا عوامل پیش بینی شده در مدل مفهومی، بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تاثیرگذار می-

باشد؟

2. مدل تبیین کننده نحوه تاثیر عوامل موثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری کدام است؟

1. مبانی نظری تحقیق

اعتماد جزء مفاهیمی است که در علوم مختلف توسط صاحب نظران مورد بررسی قرار گرفته و بنا بر پارادایم حاکم بر هر کدام از این علوم تعاریف متفاوتی از آن ارائه گردیده است. [12] به اعتقاد کرامت، اعتماد از یک بازیگر خرد و حاشیه ای، به تدریج در حال حرکت به سمت تبدیل شدن به بازیگر اصلی در مرکز نمایش تئوری سازمانی معاصر است. [16] مایر و همکارانش در مقاله مهم خود به تشریح تفاوت واژه های نزدیک به اعتماد و اعتماد می پردازند. از نظر آنان واژه های همکاری، اطمینان و قابلیت پیش بینی به عنوان واژگان مترادف با اعتماد به کار گرفته می شوند. [20]

اعتماد کلید اصلی برای روابط بین شخصی یا بین فردی در زمینه های مختلف است. اعتماد دانش یا عقیده ای است که اعتماد شونده انگیزه یا محرکی دارد برای انجام دادن عملی که به متعهد به انجام آن است. [18] اعتماد را می توان به اعتماد به فرد، اعتماد به گروه و اعتماد به سازمان تقسیم بندی نمود. این سه دسته اعتماد دارای رابطه تنگاتنگی با یکدیگر می باشند. اعتماد ما به یک سازمان می تواند از اعتماد ما به فرد یا افراد شاغل در آن سازمان تاثیر پذیرد و همچنین اعتماد ما به یک فرد می تواند به دلیل اعتماد ما به سازمانی باشد که آن شخص در آن کار می کند. اعتماد به فرد و اعتماد به سازمان از طریق وظایف و موقعیت هایی که افراد در سازمان دارند و نقش هایی که در سازمان ایفا می کنند، به هم مرتبط می شوند. [۲۱]

مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان و آشکار است و به کارگیری سازوکارهای آن می تواند در راه کسب اثربخشی فردی و سازمانی موثر واقع شود. مدیریت بر مبنای



اعتماد، تکنیکی است که تمامی افراد آن را در روابط خود با دیگران به کار می گیرند، اما تا کنون بدان به عنوان تکنیک رفتاری که می شود آموزش داد و در جایگاه‌های مختلف از آن بهره گرفت نگریسته نشده است. [1]

با توجه به دیدگاه‌ها و حوزه‌های کاری مختلف پژوهش‌گران، مدل‌های مختلفی در رابطه با اعتماد ارائه گردیده است. این مدل‌ها در حوزه‌های (1) اعتماد عمومی، (2) اعتماد در سازمان‌ها، (3) اعتماد در گروه و (4) اعتماد بین شخصی ارائه گردیده است. در این رابطه می توان به مدل اعتماد مایر [20]، مدل سایبرنتیک اولیور [23]، مدل فرایند ایجاد اعتماد احمدی مهربان [1]، مدل مقایسه‌ای گیدنز [11]، مدل مفهومی اعتماد عمومی کیم [14]، مدل پنج بعدی اعتماد شیندلر [27] و مدل اعتماد بین شخصی نیهان [۲۲]، مدل سه قسمتی پاور [24] مدل سه بعدی خودیاکف [13] اشاره نمود. این تحقیق بر اساس مدل مفهومی تعدیل شده اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری عابدی [5] صورت گرفته است.



شکل (1): مدل پالایش شده عوامل اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری [5]

2. روش تحقیق

تحقیق حاضر، به دلیل این که هم باعث توسعه دانش در زمینه اعتماد می شود و هم از دانش مکتسبه در جهت برطرف کردن مسئله عدم اعتماد شهروندان به مدیریت شهری استفاده می نماید، تحقیق بنیادی - کاربردی به شمار می آید. جامعه آماری تحقیق را کلیه شهروندان شهر تهران در سال 1388 که بیش از 18 سال سن دارند تشکیل می دهد. در این پژوهش نمونه ها با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی انتخاب گردیده اند. برای تعیین حجم نمونه در جامعه محدود از فرمول زیر برای تعیین تعداد نمونه (n)، استفاده شده است. [2]

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

با لحاظ نمودن میزان خطای 0/05، احتمال موفقیت 0/50 و خطای 0/05 و جامعه هدف به حجم نفر، تعداد نمونه مورد نیاز برای این پژوهش 384 نفر تعیین گردید.

$$n = \frac{4000000 \times (1/96)^2 \times 50\% \times 50\%}{(0/03)^2 (4000000) + (1/96)^2 \times 25\%} = 384$$

3. روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق، با از آزمون همبستگی، " روش تحلیل رگرسیون " و " آزمون T " جهت تجزیه و تحلیل داده های آماری استفاده شده است.

4. یافته های تحقیق

برای آزمون فرضیات تحقیق، قبل از استفاده از روش رگرسیون چند متغیره، میزان همبستگی متغیرهای مستقل نسبت به متغیر وابسته اندازه گیری شده و همانطور که در جدول زیر درج گردیده، همبستگی تمامی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته تأیید شده و همه متغیرها، قابلیت استفاده در آزمون رگرسیون را دارا می باشند.



جدول (1) نتایج آزمون ضریب همبستگی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته

متغیرهای مستقل		متغیر وابسته (اعتماد)
تجربه شهروندان از برخورد مستقیم با شهرداری	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,519 0,000
وفای به عهد مدیریت شهری	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,631 0,000
میزان دسترسی شهروندان به اطلاعات مدیریت شهری	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,500 0,000
درستکاری مدیریت شهری	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,587 0,000
ریسک پذیری شهروندان	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,451 0,000
پاسخگویی مدیریت شهری به شهروندان	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,697 0,000
صداقت مدیریت شهری	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,653 0,000
احترام مدیریت شهری به شهروندان	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,751 0,000
توانایی مدیریت شهری در انجام وظایف	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,740 0,000
پایبندی مدیریت شهری به اصول اخلاقی	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,691 0,000
هم راستایی اهداف مدیریت شهری با نیاز شهروندان	ضریب همبستگی سطح معناداری	0,724 0,000
میزان تحصیلات شهروندان	ضریب همبستگی سطح معناداری	-0,511 0,000

انتظار نظری این بود که دو مولفه ویژگی های اعتماد کننده و ویژگی های اعتماد شونده هر دو با اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری در رابطه باشند. یافته های تحقیق حاضر، درستی این انتظار را تایید کرد. بر اساس آزمون رگرسیون چند متغیره برای درک ارتباط بین مولفه های مستقل و مولفه وابسته، ارتباط بین مولفه های تحقیق به صورت زیر به دست آمده است:

جدول (2) نتایج آزمون رگرسیون برای مولفه های مستقل

متغیر مستقل	متغیر وابسته	B	Std.error	BETA	t	سطح معناداری
ویژگیهای ادراک شده اعتماد شونده	اعتماد شهروندان	0,811	0,027	0,809	30,152	0,00
ویژگی های اعتماد کننده (شهروندان)	اعتماد شهروندان	0,176	0,035	0,0135	5,047	0,00

بر اساس نتایج جدول بالا، رابطه اعتماد با دو مولفه اعتماد شونده و اعتماد کننده به صورت زیر است:
 اعتماد شهروندان به مدیریت شهری = $0/176 * \text{ویژگی های اعتماد کننده} + 0/811 * \text{ویژگی های اعتماد شونده}$



بر اساس فرضیات، از بین متغیرهای زیر مجموعه مولفه ویژگی های اعتماد کننده، یعنی 1) تجربه اعتماد کننده از برخورد مستقیم با مدیریت شهری، 2) میزان موفقیت طلبی اعتماد کننده و 3) میزان تحصیلات اعتماد کننده، هر سه دارای ارتباط با معنایی با مولفه اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری می باشند.

از بین متغیرهای زیر مجموعه مولفه ویژگی های اعتماد شونده یعنی 1) همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای شهروندان، 2) وفای به عهد مدیریت شهری، 3) میزان دسترسی شهروندان به اطلاعات مدیریت شهری، 4) درستکاری مدیریت شهری، 5) میزان تبعیت مدیریت شهری از اصول اخلاقی، 6) پاسخگویی مدیریت شهری به شهروندان، 7) صداقت مدیریت شهری، 8) احترام مدیریت شهری به شهروندان و 9) توانایی انجام وظایف توسط مدیریت شهری همه دارای ارتباط معناداری با مولفه اعتماد شهروندان به مدیریت شهری می باشند.

جدول (3) نتایج آزمون رگرسیون چند متغیره برای متغیرهای مستقل و مولفه اعتماد شهروندان به مدیریت شهری

متغیر مستقل	متغیر وابسته	B	Std.error	BETA	t	سطح معناداری
تحصیلات اعتماد کننده	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,289	0,026	-0,363	-11,013	0,00
تجربه شهروندان از برخورد مستقیم با شهرداری	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,465	0,027	0,543	16,971	0,00
موفقیت طلبی شهروندان	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,072	0,022	0,097	3,325	0,00
وفای به عهد مدیریت شهری	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,027	0,027	0,045	1,022	0,030
میزان دسترسی شهروندان به اطلاعات مدیریت شهری	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,028	0,027	0,044	1,602	0,011
درستکاری مدیریت شهری	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,553	0,021	0,073	2,477	0,014
صداقت مدیریت شهری	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,080	0,035	0,104	2,297	0,022
احترام مدیریت شهری به شهروندان	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,167	0,028	0,212	5,937	0,00
توانایی مدیریت شهری در انجام وظایف	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,187	0,029	0,219	6,342	0,00
پایبندی به اخلاق مدیریت شهری	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,110	0,027	0,137	4,129	0,00
هماهنگی اهداف مدیریت شهری با نیازهای شهروندان	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,128	0,030	0,150	4,194	0,00
پاسخگویی مدیریت شهری به شهروندان	اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,126	0,027	0,153	4,706	0,000

بر اساس آزمون T، از آنجا که میزان سطح معناداری، 0/05 تعریف شده و میزان معناداری متغیر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری، بنا بر جدول زیر برابر با 0/00 است - که کمتر از 0/05 می باشد - و مقدار فاصله اطمینان بین 0/043 و 0/148 است - که صفر را شامل نمی شود - ، مقدار متغیر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری در جامعه بیشتر از 3 می باشد که به معنی بیشتر از متوسط است.

بنا بر این متغیر اعتماد شهروندان به مدیریت شهری قابل تعمیم به جامعه می باشد.



جدول (4) نتایج مربوط به اجرای آزمون T برای متغیر میزان اعتماد شهروندان به مدیریت شهری

متغیر مستقل	سطح معناداری	تفاضل میانگین	Lower	Upper
اعتماد شهروندان به مدیریت شهری	0,000	0,0961	0,0436	0,148

نتیجه گیری

مدیریت شهری در سال های اخیر به سمت بر عهده گرفتن هرچه بیشتر وظایف حاکمیتی حرکت می کند و از این رو متغیرهای گسترده تری را شامل می شود. اعتماد جزء مهمترین متغیرهای خروجی سازمان ها، نهادها و دولت ها است. همان گونه که کرامر [15] نیز معتقد است اعتماد در حال حرکت از حاشیه نمایش به مرکز نمایش تئوری سازمانی معاصر می باشد. بر این اساس و با در نظر گرفتن این موضوع که مدلی برای بررسی عوامل تاثیر گذار بر اعتماد نسبت به مدیریت شهری بجز مدل مفهومی ارائه شده در سال 2010 توسط عابدی تدوین نگردیده [5]، در این مقاله برای اولین بار این مدل بر اساس داده های آماری در این موضوع مورد بهره برداری قرار گرفته است. این مدل در بسیاری از متغیرهای مستقل و تعدیل کننده با مدل های پیش از خود در حوزه سازمان و مدیریت دولتی به دلیل یکسانی بسیاری از مفاهیم مدیریت شهری با این علوم، دارای اشتراک می باشد. وجوه تمایز مدل نیز با مدل های پیشین، استفاده از متغیرهای خاص حوزه مدیریت شهری و گستردگی متغیرهای در نظر گرفته شده است.

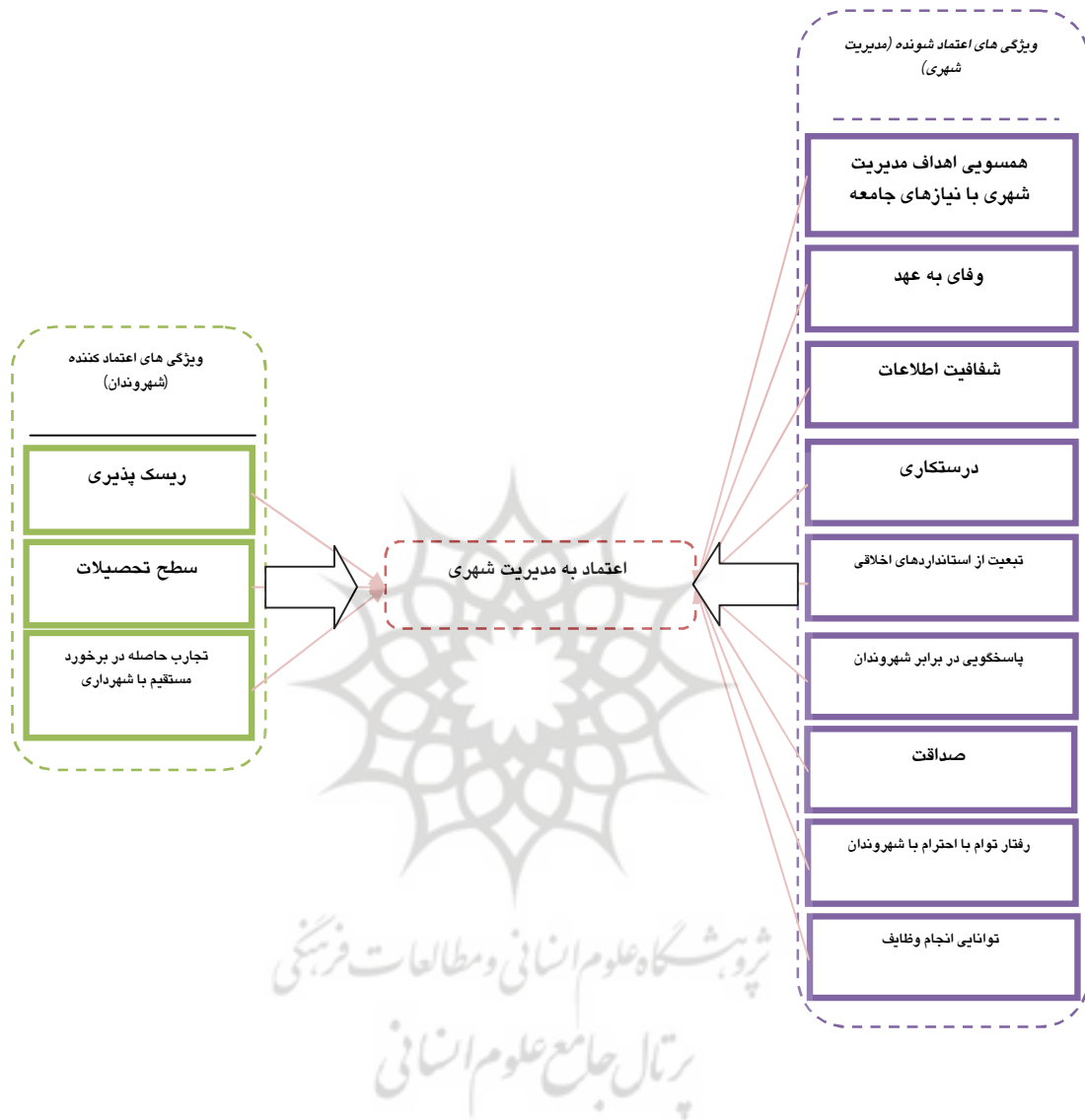
با توجه به نتایج این تحقیق درباره عوامل تاثیرگذار بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، از میان دو مولفه تاثیرگذار، مولفه ویژگی های اعتماد شونده (مدیریت شهری) به اندازه 5 برابر مولفه ویژگی های اعتماد کننده (شهروندان) بر اعتماد شهروندان تاثیرگذارتر است. بنا بر این تاکید بر ادراک شهروندان نسبت به مدیریت شهری برای افزایش میزان اعتماد، دارای اهمیت ویژه ای است. به مدیریت شهری پیشنهاد می شود تا بیشتر هم خود را برای افزایش این مولفه مصروف نماید. از میان متغیرهای تاثیرگذار بر مولفه ویژگی های اعتماد شونده (مدیریت شهری)، متغیر " توانایی انجام وظایف " مهم ترین متغیر تشخیص داده شده است. بنا بر این، مدیریت شهری برای افزایش اعتماد شهروندان به خود، علاوه بر افزایش توانایی های در انجام امور، بر ایجاد این ذهنیت در شهروندان نیز باید کوشا باشد.

دومین عامل تاثیرگذار بر اعتماد شهروندان "احترام مدیریت شهری به شهروندان" است. که از طریق اعتماد شهروندان به کارکنان مدیریت شهری و شهردار، بر اعتماد نسبت به مدیریت شهری تاثیر می گزارد. بنا بر این، ادراک شهروندان نسبت به این متغیر مدیریت شهری، وابسته به کارکنان و شهردار است که با افزایش رفتار توأم با احترام این دو بخش، میزان اعتماد شهروندان افزایش می یابد.

سه متغیر دارای اولویت بعدی برای مورد توجه قرار گرفتن توسط مدیریت شهری، به ترتیب "میزان تطبیق اهداف شهرداری با خواسته های شهروندان"، "پاسخگویی" و "رعایت اخلاق" است که در صورت مورد توجه قرار گرفتن توسط مدیریت شهری، باعث افزایش اعتماد می گردد.

نکته قابل توجه دیگر رابطه منفی تحصیلات شهروندان با میزان اعتماد آن ها به مدیریت شهری است. نتایج تحقیق نشان می دهد هرچه تحصیلات شهروندان افزایش می یابد، میزان اعتماد آن ها به مدیریت شهری کاهش پیدا می کند.

نمودار ارتباط مولفه اعتماد شهروندان با متغیرهای مستقل تشکیل دهنده مولفه های ویژگی های اعتماد شونده (مدیریت شهری) و ویژگی های اعتماد کننده (شهروندان) را در صفحه بعد رسم ملاحظه می نمایید.



نمودار شماره (2) مدل نهایی عوامل اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری



منابع

1. احمدی مهربانی، محمدرضا. (1383). مدیریت بر مبنای اعتماد. توسعه مدیریت. شماره 46
2. آذر، عادل، (1380) آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم. تهران، انتشارات سمت.
3. زتومکا، پیوتر. (1386). اعتماد، نظریه جامعه شناختی. ترجمه غلامرضا غفاری، نشر شیرازه.
4. سرلک، عباس. (1384). بررسی عوامل تاثیر گذار بر اعتماد به دانشگاه های مجازی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، پایان نامه دکتری.
5. عابدی جعفری، عابد. (1388) بررسی عوامل موثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری و طراحی مدل اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، نمونه موردی: شهر تهران. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد.
6. Barid, A, St-Amand, R. (۱۹۹۵). Trust within organizations, Monograph, Issue ۱. Ottawa: Public Service Commission of Canada
7. Burt R, Knez M. (۱۹۹۶). Third-party gossip and trust. See Kramer & Tyler ۱۹۹۶, pp. ۶۸-۶۹.
8. Choudhury Enamul (۲۰۰۸). Trust in Administration An Integrative Approach to Optimal Trust. Administration & Society. Volume ۴۰ Number ۶
9. Dirks, K. T. (۱۹۹۹). The effects of interpersonal trust on work group performance. Journal of Applied Psychology, ۸۴(۳), ۴۴۵-۴۵۵
10. Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (۲۰۰۱). The role of trust in organizational settings. Organization science ۱۲: ۴۵۰-۶۷.
11. Giddens, A. (۱۹۹۰), The Consequences of Modernity. Stanford, Calif, Stanford university press.
12. Guido Mo'llering (۲۰۰۴). Understanding organizational trust – foundations, constellations, and issues of operationalisation. Journal of Managerial Psychology Vol. ۱۹ No. ۶.
13. Khodyakov Dmitry. (۲۰۰۷). Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach. Sociology. Volume ۴۱(۱): ۱۱۵-۱۳۲
14. Kim, S. E. (۲۰۰۵). Public trust in government agencies: Basic conceptual considerations. In M. A. Rahim, R. T. Golembieski, & K. D. Mackenzie (Eds.), Current topics in management, Volume ۶ (pp. ۳۳۱-۳۵۱). Greenwich, CT: JAI Press.
15. Kramer RM, Tyler TR, eds. (۱۹۹۶). Trust in Organizations. Thousand Oaks, CA: Sage. ۴۲۹ pp.
16. Kramer RM. (۱۹۹۹). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions, Annual Review of Psychology, ۵۰: ۵۶۹-۵۹۸
17. Lane, Christel. (۱۹۹۸). Introduction: Theories and Issues in the Study of Trust. Pp. ۱-۳۰ in Trust Within and Between Organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. Oxford: Oxford University Press.
18. Levi, Margaret & Braithwait, Valerie, (۱۹۹۹). Trust and Governance. Newyork, Russel Saye Foundation



- Martins, N. (۲۰۰۲). A model for managing trust. *International journal of manpower* ۲۳: ۷۵۴-۶۹.
۱۹. Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. (۱۹۹۵). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review* ۲۰: ۷۰۹-۳۴.
۲۰. McAllister, D. J. (۱۹۹۵). Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of management journal*. ۳۸: ۲۴-۵۹.
۲۱. Nyhan, R. C. (۲۰۰۰). Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations. *American Review of Public Administration*, ۳۰, ۸۷-۱۰۹.
۲۲. Oliver Amalya L. and Montgomery Kathleen (۲۰۰۱). A system cybernetic approach to the dynamics of individual- and organizational-level trust. *Human Relations*; ۵۴; ۱۰۴۵
۲۳. Powers, Jennifer goodall. (۲۰۰۱). The formation of interorganizational relationships and the development of trust. phd dissertation, USA, state university of new york. *Procedural and Distributive Justice: The Role of Trust*. Pp. ۳۹۰-۴۱۳
۲۴. Powell W. (۱۹۹۶). Trust in governance structures. See Kramer & Tyler ۱۹۹۶, ۵۱-۶۷.
۲۵. Seligman, A. B. (۱۹۹۷). *The problem of trust*. Princeton University Press.
۲۶. Schindler, Paul and Thomas, Cher. (۱۹۹۳). The Structure of Interpersonal Trust in the Workplace. in *Psychological Reports*, ۷۳, ۵۶۳-۵۷۳
۲۷. Tyler, T. R., & DeGoey, P. (۱۹۹۶). 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. ۳۳۱-۳۵۶). Thousand Oaks, CA: Sage

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی