

بررسی راه کارهای افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی

ملیحه قارائی^۱

چکیده

نظام تصمیم‌گیری در هر شهر، به مثابه یک سیستم دارای عملکرد است و عناصر و روابط موجود در آن می‌بایستی به پیروی از کل سیستم عمل کرده و همواره ارتباط آن را با عناصر خارجی سیستم به صورت تعاملی حفظ کنند و چنانچه هر یک از عناصر یا روابط از حالت معقول خود خارج گردد، سیستم را با مشکل مواجه خواهد ساخت. یکی از خروجی‌های مهم هر سیستم سازمانی اعتماد می‌باشد. امروزه همه مدیران اعتماد محیط به سازمان را سرمایه و برتری رقابتی می‌دانند و برای افزایش نرخ اعتماد محیط به سازمان تلاش می‌کنند.

روش این تحقیق توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق مدیران و شهروندان تهرانی هستند و پرسشنامه به‌عنوان اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش است. در این تحقیق، هفت شاخص مهم اعتماد به مدیریت شهری مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی راه کارهای افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی از آزمون T، تحلیل واریانس و مدل رگرسیون stepwise استفاده شد.

یافته‌های این تحقیق نشان داد که شاخص‌های هفت‌گانه اعتماد به مدیریت شهری، موجب افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی می‌شود و با تایید این فرضیه‌ها، باید نحوه عملکردها و توسعه خدمات مدنظر قرار گیرند.

کلید واژه‌ها: اعتماد، شهروند، مدیریت شهری، حقوق شهروندی

۱- مقدمه

امروزه مشتری یا شهروند بر مسند حرمت نشسته و اعتماد او نسبت به سازمان نقش سرنوشت‌سازی در موجودیت سازمان پیدا کرده است، صرف‌نظر از مباحث عام که ضرورت ایجاد اعتماد به سازمان را در نسبت به هر بنگاهی اثبات می‌کند. (simons,2002) با توجه به شرایط اجتماعی که در آن زندگی می‌کنیم، اعتماد آفرینی مهم‌ترین و فوری‌ترین نیاز سازمانهای امروزی است. هیچ سازمانی را نمی‌توان بی‌نیاز از اعتماد آفرینی دانست. سازمان با ایجاد اعتماد عوامل داخلی یعنی کارکنان و مدیران، انگیزش آنها را درونی‌تر و بیشتر می‌سازد، عملکرد آنها را افزایش می‌دهد و مانع بروز تنش‌های سازمانی می‌گردد و این افزایش انگیزش و کاهش تنش نیز سبب کاهش ضایعات و انرژی منفی در سازمان می‌شود.

سازمان با اعتماد آفرینی در عوامل بیرونی نیز تهدیدات محیطی را کاهش می‌دهد، نحوه برنامه‌ریزی را بهتر می‌کند و با جذب منابع مالی و اعتباری باعث وفاداری در میان سهامداران، تامین کنندگان، مشتریان و کارکنان می‌شود.

لذا در این تحقیق مقوله مدیریت شهری بصورت سیستمی بررسی شده و راهکارهای افزایش اعتماد میان مدیران شهری و شهروندان تهرانی مورد توجه قرار می‌گیرد.

۲- تعریف اعتماد

مفهوم اعتماد ریشه در ادبیات دوره ارسطو دارد؛ لذا در مورد این که اعتماد چیست و چگونه می‌توان به اعتماد در محل کار دست پیدا کرد توافق اندکی وجود دارد. بیش‌تر تحقیقات در مورد اعتماد، به عنوان یک موضوع و مفهوم مجزا تلقی می‌شوند. موفقیت‌های مختلفی که میزان اعتماد را در سازمان‌ها و گروه‌ها ارزیابی کنند، وجود دارند؛ اما این که چگونه به این نتایج و میزان اعتماد پی برده‌اند نکته مطمئنی در دسترس نیست. (دیرکس^۱ و فرین^۲، ۲۰۰۱: ۳)

کرید و مایلز اعتماد را انتظار خاصی که کسی از اعمال دیگری دارد مبنی بر اینکه اعمال او سودمند بوده و درخواست‌های او را پاسخ دهد تعریف کرده‌اند (خنیفیر و دیگران، ۱۳۸۸). روتر اعتماد را به عنوان انتظارات کلی که ما می‌توانیم به گفتار، وعده‌ها، عبارات شفاهی و کتبی دیگران تکیه کنیم، تعریف می‌نماید (زارعی متین و حسن زاده، ۱۳۸۴)

اعتماد به دنبال خود، وفاداری را به ارمغان خواهد آورد و وفاداری نیز در این قلمرو به معنی کسب سود و درآمد بالاتر خواهد بود. اعتماد به منزله دروازه‌ای برای کسب موفقیت و توسعه پایدار به شمار می‌رود. در ارتباطاتی که بوجود می‌آید معمولاً "درجه‌ای از اعتماد، مورد نیاز است. حاصل این اعتماد کسب یکی از نتایج زیر است:

¹ Dirks

² ferrin

۱ - ارزیابی اعتمادکننده از طرف متقابل خود یعنی اعتماد شونده درست بوده است. به عبارتی اعتمادش بجا بوده است. در این صورت او سودی معادل نتیجه دلخواهش را به دست خواهد آورد.
۲- به واسطه عملکرد نامناسب یا دور از انتظار اعتماد شونده، اعتماد کننده مجبور است هزینه‌ای معادل هزینه ناکامی در رسیدن به نتیجه مورد انتظارش را بپردازد. (مهربان، ۲۰۰۳)

۱-۲- پیامدهای اعتماد با سطوح بالا

اعتماد افراد و گروه‌ها یک عنصر با اهمیت در ثبات سازمان و نیز به عنوان یک عنصر تعیین کننده در ارتباطات صحیح بین افراد است. دستاورد سطوح بالای اعتماد در سازمان عبارتند از:

(۱) کاهش اختلاف نظر بین کارکنان؛

(۲) همبستگی بین افراد؛

(۳) افزایش بهره‌وری؛

(۴) برانگیختن رشد در سازمان؛

(۵) بهبود روحیه کاری؛

(۶) کاهش غیبت و ترک خدمت کارکنان؛

(۷) ایجاد یک محیط که بتواند نوآوری را تشویق کند.

اعتماد به سازمان اجازه می‌دهد که بر فعالیت‌های بلندمدت تمرکز نماید؛ برای مثال توانمندسازی کارکنان ممکن است یک هدف کوتاه‌مدت باشد؛ اما ممکن است به نوآوری، بهبود کیفیت خدمات، افزایش مسوولیت‌پذیری و شایستگی، بهبود روحیه و کاهش غیبت و ترک خدمت منجر شود. اعتماد یک عنصر ضروری برای تغییر اثربخش سازمان است. (بیرد^۱ و آناند^۲، ۱۹۹۵: ۷-۹)

۲-۲- مدلی برای پی‌ریزی اعتماد بلند مدت

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 افراد 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 (رینگ^۳ و ون د ون^۴، ۱۹۹۴)

آدمی، نظاره‌گری منفعل در زندگی خود نیست. بلکه نیرویی فعال در شکل‌دهی دنیای خویش است. او حقیقت اجتماعی خویش را با اثر گذاری بر رفتار قابل مشاهده دیگران می‌آفریند. سازمانها و

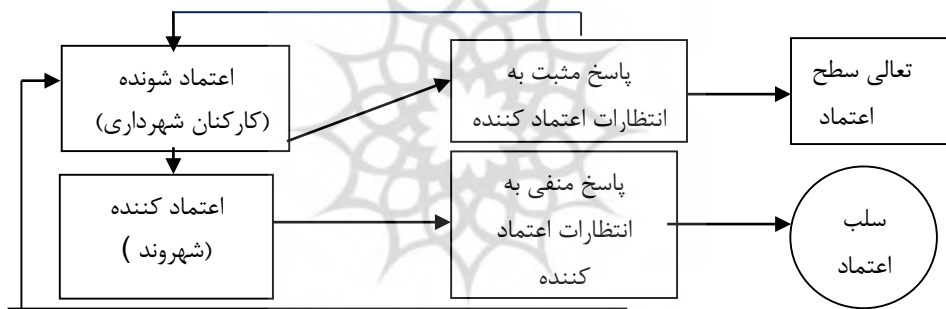
¹ Baird

² Anand

³ Ring

⁴ Van De Ven

شرکتها نیز به همین صورت رفتار می کنند. به عبارت بهتر، سازمانها می توانند بر نحوه نگرش، رفتار و عملکرد طرفهای تعاملی خود تاثیر مثبت یا منفی بگذارند. یک سازمان هوشمند همواره در پی این خواهد بود که در تعامل خود با سایر شرکتها یا سازمانها، تصویری مثبت از خود بر جای گذارد که راهنمای او در آینده به سوی موفقیت بیشتر باشد. مدلی که در صفحه بعد می آید راهنمایی بسیار ساده و در عین حال کاربردی برای تشخیص شرایط مناسب اعتماد در تعاملات می باشد. این مدل بیان می نماید که تداوم و توسعه اعتماد در روابط آتی تا حد بسیار زیادی بستگی به عملکرد کنونی ما خواهد داشت. بدین معنی که اگر ما توانستیم به خواسته های منطقی و معقول طرف مقابل بهتر از سایر رقبا پاسخ دهیم، می توانیم مطمئن باشیم که او باز هم به سراغ ما خواهد آمد و روابط کاری از این قبیل را با ما توسعه خواهد بخشید. در غیر این صورت اگر نتوانیم به انتظارات معقول و منطقی وی پاسخ شایسته و مناسب بدهیم و شرایط طوری باشد که او ما را در مقایسه با سایر رقبا در سطحی پایین تر ارزیابی نمود، نه تنها امکان تداوم روابط تجاری را از دست داده ایم، بلکه وی به عنوان یک عامل تبلیغ منفی عمل خواهد نمود. (مهربان، ۲۰۰۳)



نمودار شماره ۱- روابط بین اعتماد کننده و اعتماد شونده (احمدی مهربان، ۱۳۸۱)

به هر حال توسعه اعتماد، نیازمند این است که هم مدیریت و هم کارکنان از انتظارات یکدیگر آگاه باشند و به منظور ایجاد یک جو آکنده از اعتماد خود را مسوول بدانند. (شکتر^۱ و پلومپتر^۲، ۲۰۰۵) عناصر زیر به عنوان محورهای اساسی برای پرورش، توسعه و نگهداری اعتماد بین فردی، شناسایی شده اند:

- انسجام به عنوان صداقت و قابلیت اطمینان تعریف می شود؛
- شایستگی تحت عنوان دانش و مهارت های فنی و بین فردی که برای انجام دادن یک شغل مورد نیاز است؛

¹Schacter

² Plumptre

- ثبات که به قابلیت پیش‌بینی و قضاوت در موقعیت‌های مختلف اشاره دارد؛
- وفاداری که به انگیزه‌های خیرخواهی و نوع دوستی معطوف است؛
- گشودگی که به دسترسی و تمایل به سهیم شدن در ارتباطات و اطلاعات اشاره دارد.
این عناصر برای توسعه اعتماد بین فردی درون یک سازمان می‌توانند تعاملات و ارتباط‌های ما را نسبت به دیگران نشان دهد؛ در عین حال تغییر پایدار در محیط خارجی سازمانها وجود دارد. موقعی که اعضا، مخصوصاً رهبران تعهد کرده‌اند که آشوب را با رفتار صادقانه، باز و پایدار مدیریت کنند، اعتماد می‌تواند درون سازمان توسعه یابد.
از دیدگاه کلمن در رابطه اعتماد، دو طرف وجود دارند که شامل اعتماد کننده و فرد مورد اعتماد می‌شود (کستلز^۱، ۲۰۰۰) اما از دیدگاه پاورز سه متغیر اعتماد کننده، اعتماد شونده و زمینه مولفه‌های اصلی اعتماد را تشکیل می‌دهد. (میسزتال^۲، ۱۹۹۶)

۳- شهروند- مدیریت شهری:

مدیریت شهری عبارت است از اداره امور شهر به‌منظور ارتقاء مدیریت پایدار مناطق شهری در سطح محلی با در نظر داشتن، و تبعیت از اهداف سیاست‌های ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور است. (داداش پور، ۱۳۸۱) در تعریف دیگری مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزاء رسمی و غیررسمی موثر و ذیربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر مربوطه است. (رضوانی، ۲۰۰۹)
شهروندی از جمله مفاهیم نو پدید می‌آید که به طور ویژه‌ای به برابری و عدالت توجه دارد و در نظریه‌های اجتماعی، سیاسی و حقوقی جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است. مقوله "شهروندی" وقتی تحقق می‌یابد که همه افراد یک جامعه از کلیه حقوق مدنی و سیاسی برخوردار باشند و همچنین به فرصت‌های مورد نظر زندگی از حیث اقتصادی و اجتماعی دسترسی آسان داشته باشند. (برترتن^۳، ۱۹۹۶)

۳-۱- مسئولیت‌های متقابل مدیریت شهری و شهروندان

به منظور رعایت قانونمندی و حفظ حریم شخصی افراد و افزایش اعتماد میان مدیران شهری و شهروندان، وظایف و مسئولیت‌هایی در میان مدیران شهری و شهروندان وجود دارد که با شناسایی و رعایت این وظایف متقابل می‌توان شهری پویا و قانونمند داشت. (فالكس^۴، ۲۰۰۶) بر این اساس مسئولیت‌ها به سه دسته طبقه‌بندی شده‌اند:

1 Castells

2 Misztal

3 Bretherton

4 Falks

مسئولیت قانونی شهروندان: وجود وظیفه در انجام یا خودداری از عملی که خود این وظیفه ممکن است در اثر مقررات قانونی و ... روابط اجتماعی بوجود آمده باشد و همچنین اطلاع شهروندان از وظیفه و توانائی آنان در انجام وظیفه از شرایط ضروری در تحقق مسئولیت به شمار می‌آیند.

مسئولیت مدنی شهروندان: مسئولیت مدنی شامل تمامی اشخاصی است که در رابطه با فعالیت‌های روزمره به طور مستقیم یا غیرمستقیم وظایفی را بر عهده دارند و ممکن است در صورت نقض وظیفه و لطمه به دیگران بر حسب مورد مسئول شناخته شوند.

مسئولیت کیفری شهروندان: اصولاً رفتاری که موجب مسئولیت شهروندان خواهد شد، مخاطراتی است که برای آزادی‌های فردی دیگران به وجود می‌آوردند و مسئولیت کیفری زمانی تحقق می‌یابد که شخص، مرتکب عملی شود که قوانین و مقررات آن را صریحاً ممنوع یا الزام به اجرای آن کرده باشند. بسیاری از این اعمال شهروندان به لحاظ مسئولیت آنها ممکن است جرم تلقی شود.

۳-۲- مدیریت شهری و حقوق شهروندی

از موضوعات مهمی که در حوزه مطالعات شهری، برنامه ریزی و مدیریت شهری در سطح جهانی مطرح شده است، بحث رابطه حقوق شهری، زندگی شهری و مدیریت شهری است. چنانچه نظام "مدیریت شهری" را شامل فرایندهای سیاست گذاری، برنامه ریزی، هماهنگی، سازماندهی و نظارت بر اداره امور شهر و شهرداری بدانیم و نظام حقوق شهری را به مثابه روند قانونمند کردن فرآیندهای چندگانه نظام مدیریت شهری و نیز قانونمدار نمودن وظایف و تکالیف متقابل و دو سویه شهرداری به شهروند محسوب کنیم که هدف آن به سامان کردن زندگی شهری و فعالیت‌های شهرداری و شهروندان است، به خوبی اهمیت نقش و جایگاه نظام حقوق شهری در مدیریت شهری و نیز رابطه و نسبت مدیریت شهری و حقوق مشخص می‌شود. در این میان سهم و نقش شهرداری که حلقه پیوند و اتصال نظام مدیریت شهری و نظام حقوق شهری است، اهمیت خاصی دارد.

اهمیت حقوق شهری را باید در تدوین قواعد و مقررات راجع به برنامه ریزی شهری و مدیریت شهری و تأثیرات مثبت ناشی از قانونمند کردن زندگی شهری و سایر پیامدهای دگرگون کننده در برنامه ریزی و مدیریت شهری جستجو کرد. معمولاً مقامات و مسئولان شهری، با مسائل و مشکلاتی مواجه‌اند که مقابله درست و عملی با این مسائل و مشکلات محلی و شهری منوط به تدوین قوانین و مقررات برنامه ریزی شده است.

مهمترین قوانین و مقررات در این زمینه عبارتند از: قانون برنامه ریزی شهری، قانون شهرداری، قانون توسعه شهری، قانون بهسازی شهری، قانون پاکسازی مناطق حاشیه نشین شهری، قانون دستیابی به زمین و قانون مربوط به آلودگی‌های زیست محیطی.

بدیهی است فرآیند تصمیم گیری شهری زمانی موجب جلب منافع همگانی و مدیریت شهری خواهد شد که شهروندان بیشترین مشارکت را در تصمیم گیری‌ها از خود نشان دهند. از این رو قانونمند

کردن این روند کمک شایانی را به مدیریت شهری و شهروندان و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها می‌نماید.

۳-۳- اهداف مدیریت شهری:

هدف تئوریک سیستم مدیریت شهری، تقویت فرایند توسعه شهری است به نحوی که در سطح متعارف جامعه زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگیهای اجتماعی و اقتصادی فراهم شود. در قالب این هدف کلان می‌توان سه هدف خرد فراگیر برای تمام سیستم‌های مدیریت شهری شامل: حفاظت از محیط فیزیکی شهر، تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و ارتقاء شرایط کار و زندگی کلیه شهروندان با توجه ویژه به افراد و گروههای کم‌درآمد تعریف کرد. (کاظمیان، ۱۳۸۴)

۳-۴- راهبردها در مدیریت شهری:

برای تحقق اهداف و انجام وظایف مذکور، راهبردهای اساسی ارائه و تدوین شده‌اند. (داداش پور، ۱۳۸۱) این راهبردهای مهم شامل:

انتقال مسئولیت و وظایف برنامه‌ریزی، مدیریت و گردآوری و تخصیص منابع از سوی دولت و سازمانهای مرکزی به مدیریت شهری.

● جلب مشارکت عموم مردم برای مدیریت شهرها.

● بهبود و توسعه ساختار سازمانی و تشکیلاتی سیستم و امور پرستلی و قانونی.

بهبود شیوه‌های مدیریت مالی و اقتصادی.

تاکید بر مدیریت و برنامه‌ریزی استراتژیک و جامع سیستم.

بسیج کلیه منابع توسعه شهری با مشارکت فعالانه بخش خصوصی و سازمانهای مربوط به جامعه محلی.

تاکید بر راهبردهای (توان‌بخشی) در ارتباط با مسکن و امکانات زیربنایی با کمکهای ویژه برای اقشار کم‌درآمد.

سازماندهی و بهبود کیفیت محیطی فیزیکی زندگی شهری به‌ویژه برای اکثریت عظیم فقرای شهری.

۴- مدل مفهومی پژوهش:

مدل مفهومی این پژوهش از مطالعه راه کارهای افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی به دست آمده است؛ 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 (به عنوان ساکنان شهر که از خدمات مدیریت شهری بهره‌مند می‌شوند) و مدیریت شهری مشخص شده است. بر این اساس مؤلفه‌های

مدل، شامل ویژگیهای اعتماد کننده، ویژگیهای اعتماد شونده، ویژگیهای محیط و موضوع های اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری است. (طالقانی و دیگران، ۱۳۸۹)

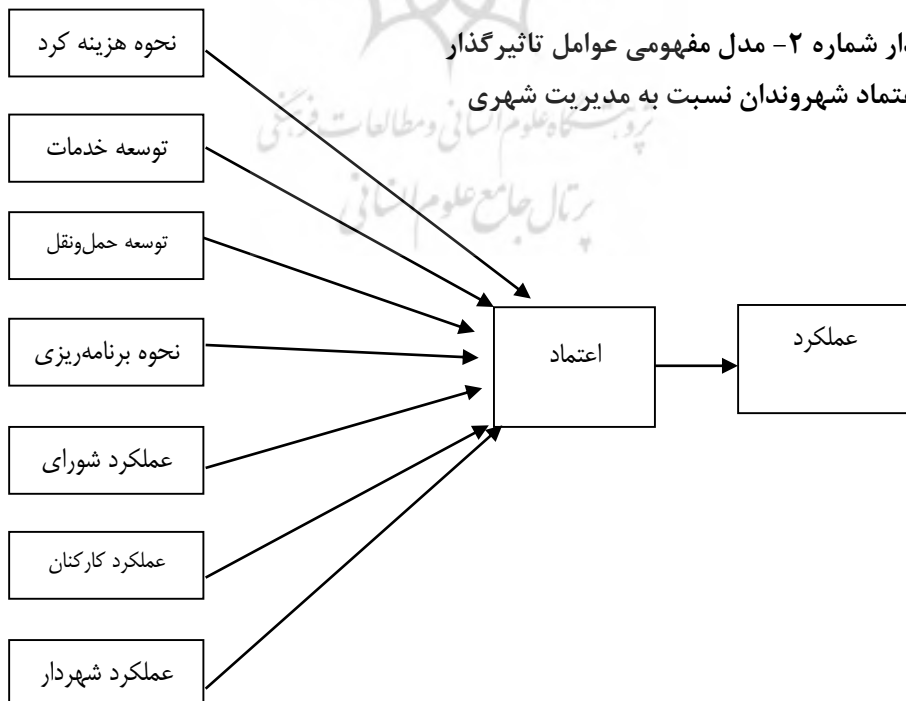
۱. متغیرهای ویژگیهای اعتماد شونده (مدیریت شهری): پاسخگویی در برابر شهروندان، صداقت، وفای به عهد، درستکاری، رفتار توأم با احترام با شهروندان، توانایی انجام وظایف، تبعیت از استانداردهای اخلاقی، شفافیت اطلاعات، کارآیی، امانتداری، همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه، گشودگی، حفاظت از اطلاعات شهروندان، 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، جهت گیری معطوف به موفقیت، روحیه همکاری و حل مشکل، محل سکونت در شهر.

۳. متغیرهای موضوع: خدمات شهری، نحوی هزینه کرد درآمدهای شهرداری، حمل و نقل و ترافیک، برنامه‌ریزی و سیاست گذاری.

۴. متغیرهای ویژگی های 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. براین اساس مدل مفهومی پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

نمودار شماره ۲- مدل مفهومی عوامل تاثیرگذار بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری



۵- متدولوژی تحقیق:

۵-۱- هدف تحقیق

هدف این تحقیق افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی می‌باشد. به علاوه، قصد داریم به راهکارهای افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی دست پیدا کنیم. به این منظور شاخص‌های هفت‌گانه اعتماد سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد و تاثیر هر کدام از این شاخص‌ها را بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی می‌سنجیم.

۵-۲- سوالات تحقیق به شرح زیر می‌باشد:

سؤال اصلی: راهکارهای افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی کدامند؟
سوالات فرعی:

- ۱- آیا توسعه خدمات شهری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟
- ۲- آیا نحوه هزینه کرد درآمد های شهرداری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟
- ۳- آیا توسعه حمل و نقل عمومی و کاهش ترافیک بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟
- ۴- آیا نحوه برنامه ریزی و سیاست گذاری برافزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟
- ۵- آیا عملکرد شورای شهر بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟
- ۶- آیا عملکرد کارمندان بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟
- ۷- آیا عملکرد شهردار بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟

۵-۳- نمونه آماری و روش گردآوری داده‌ها

جامعه آماری این تحقیق، شهروندان تهرانی و مدیران شهرداری در بخشهای مختلف را شامل می‌شود و حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان برابر ۳۸۴ نفر می‌باشد. در این تحقیق به دلیل گستردگی جامعه آماری و بدلیل توصیفی بودن تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. (سکاران^۱، ۱۹۹۲)

در این تحقیق عمدتاً از پرسشنامه خودساخته جهت جمع آوری اطلاعات استفاده گردیده است، اما در کنار آن از سایر تکنیک‌های جمع‌آوری اطلاعات مانند مصاحبه، مشاهده و روش کتابخانه‌ای نیز استفاده شده است. برای تهیه پرسشنامه در ابتدا گفتگوی گروه کانون و مصاحبه‌های عمیق با برخی

¹ Secaran

از اعضای جامعه آماری به صورت نمونه (بالغ بر ۲۵ نفر) در مورد شاخص‌ها انجام شد. بنا بر گفته‌ی گریفین و هاوسر، باید با ۲۰ تا ۳۰ مشتری مصاحبه انجام شود تا ۹۵-۹۰ درصد از الزامات ممکن مشتری حاصل شود. (گریفین^۱ و هاوسر^۲، ۱۹۹۳) هر دوی روش‌های گفتگوهای گروه کانون و مصاحبه‌های عمیق در جهت کاهش معایب روش دیگر مورد استفاده قرار گرفتند. در نتیجه برداشت‌های افراد از شاخص‌ها مورد بررسی قرار گرفت و سپس برای بررسی عوامل مورد نظر سؤالاتی طراحی گردید. در ادامه با همکاری و مشارکت عوامل مدیریتی سازمان اشکالات و اصلاحات مورد نیاز در سؤالات طراحی شده، مشخص و برطرف گردید. در نهایت بعد از انجام اصلاحات نهایی برای تعیین اعتبار و روایی پرسشنامه اقدام گردیده است. بعد از توزیع آزمایشی پرسشنامه در بین ۲۹ نفر از اعضای نمونه برآورد شده اعتبار و روایی آن مورد بررسی قرار گرفت که بر اساس نتایج به دست آمده اعتبار آن تأیید و با توجه به مقدار آلفای کرباخ بدست آمده برابر با ۰,۹۵ پایایی آن نیز تأیید گردید.

نحوه تخصیص سؤالات پرسشنامه طراحی شده برای هریک از فرضیات تحقیق در جدول ۱ آورده شده است. در پرسشنامه تحقیق از مقیاس درجه بندی لیکرت ۵ گزینه ای برای پاسخ به سؤوالها استفاده شده است که عدد ۱ کمترین اهمیت و عدد ۵ بیشترین اهمیت را دارند.



¹ Griffin

² Hauser

سوالات	فرضیه	
<p>۱- آیا توسعه خدمات شهری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟</p> <p>۲- به نظر شما قابلیت پیش بینی پذیری در ارائه خدمات شهری تا چه میزان بر ایجاد و افزایش اعتماد میان شهروندان و مدیران شهری اثر گذار است؟</p>	<p>توسعه خدمات شهری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.</p>	۱
<p>۳- آیا نحوه هزینه کرد درآمدهای شهرداری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟</p> <p>۴- وجود ویژگی پاسخگویی در برابر هزینه کرد درآمدهای شهرداری تا چه اندازه در ایجاد اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی اثر گذار است؟</p>	<p>نحوه هزینه کرد درآمدهای شهرداری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.</p>	۲
<p>۵- آیا توسعه حمل و نقل عمومی و کاهش ترافیک بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟</p> <p>۶- در رابطه با معضل ترافیک و حمل و نقل عمومی ارائه شناخت تحلیلی و مستمر به شهروندان تا چه میزان اعتماد آنها را افزایش می‌دهد؟</p>	<p>توسعه حمل و نقل عمومی و کاهش ترافیک بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.</p>	۳
<p>۷- آیا نحوه برنامه ریزی و سیاست گذاری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟</p> <p>۸- شناخت تحلیلی و مستمر از برنامه ریزیهای شهرداری چقدر در افزایش اعتماد به مدیران شهرداری موثر است؟</p> <p>۹- توجه به جنبه‌های اخلاقی و قانونی قوانین تا چه اندازه بر میزان اعتماد مدیران شهری اثرگذار است؟</p>	<p>نحوه برنامه ریزی بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است</p>	۴
<p>۱۰- آیا عملکرد شورای شهر بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟</p> <p>۱۱- به نظر شما تا چه میزان شیوه عملکرد سیستمهای بازرسی در خصوص عملکرد شورای شهر بر افزایش اعتماد میان شهروندان و مدیران شهری اثر گذار است؟</p>	<p>عملکرد شورای شهر تهران بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.</p>	۵

<p>۱۲- آیا عملکرد کارمندان برافزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است؟</p>	<p>عملکرد کارمندان شهرداری تهران برافزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است .</p>	<p>۶</p>
<p>۱۳- آیا میزان پاسخگویی کارکنان شهرداری بر میزان اعتماد شما به مدیران شهرداری اثر گذار است ؟</p>		
<p>۱۴- میزان مسئولیت پذیری کارکنان شهرداری تا چه میزان بر افزایش اعتماد شما به مدیران شهری اثر گذار است ؟</p>		
<p>۱۵- به نظر شما تا چه میزان شیوه عملکرد سیستمهای بازرسی در خصوص عملکرد کارکنان شهرداری بر افزایش اعتماد میان شهروندان و مدیران شهری اثر گذار است؟</p>		
<p>۱۶- به چه میزان عملکرد شهردار برافزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است ؟</p>	<p>عملکرد شهردار تهران بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است</p>	<p>۷</p>
<p>۱۷- میزان مسئولیت پذیری شهردار تا چه میزان بر افزایش اعتماد شما به مدیران شهری اثر گذار است ؟</p>		
<p>۱۸- به نظر شما تا چه میزان شیوه عملکرد سیستمهای بازرسی در خصوص عملکرد شهردار بر افزایش اعتماد میان شهروندان و مدیران شهری اثر گذار است؟</p>		

جدول ۱- فرضیات و سوالات پرسشنامه عوامل تاثیر گذار بر مدیریت شهری

۵-۴- تحلیل داده‌ها:

۵-۴-۱- یافته های توصیفی:

از مجموع تعداد پاسخگویان نزدیک به ۲۸۸ نفر مرد بودند که ۷۵ درصد جامعه آماری را تشکیل می‌دهند؛ همچنین ۹۶ نفر که ۲۵ درصد جامعه آماری را شامل می‌شود زن هستند. جدول شماره ۲ و ۳ شامل جدول مدرک تحصیلی پاسخگویان و فراوانی هر پاسخ به سوالات مطرح شده را نشان می‌دهد.

مدرک	فراوانی	درصد
زیر دیپلم	۵	۱
دیپلم	۲۱	۵
فوق دیپلم	۸۴	۲۲
لیسانس	۱۷۵	۴۶
فوق لیسانس و بالاتر	۹۹	۲۶
جمع	۳۸۴	۱۰۰

جدول شماره ۲- مدرک تحصیلی پاسخگویان

همانطور که جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، نزدیک به ۷۲ درصد پاسخگویان مدرک تحصیلی لیسانس به بالا داشتند، که نشان دهنده قابلیت اتکا به یافته‌های تحقیق می‌باشد.

سوال	فرضیه	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	۱	۱۷	۱۰۲	۱۲۱	۱۲۲	۲۲	۳,۰۸
۲	۱	۴۴	۵۶	۱۱۸	۱۲۲	۴۴	۳,۱۷
۳	۲	۲۶	۹۱	۱۴۴	۷۹	۴۴	۳,۰۶
۴	۲	۱۳	۸۷	۱۵۳	۱۰۰	۳۱	۳,۱۳
۵	۳	۲۲	۳۴	۱۷۵	۱۲۲	۳۱	۳,۲۸
۶	۳	۶۵	۶۵	۱۱۰	۱۰۵	۳۹	۲,۹۷
۷	۴	۴۴	۷۸	۱۴۴	۷۰	۴۸	۳,۰۰
۸	۴	۲۶	۷۹	۱۴۰	۱۱۳	۲۶	۳,۰۹
۹	۴	۳۹	۷۸	۱۴۰	۸۳	۴۴	۳,۰۴
۱۰	۵	۸۳	۷۴	۱۱۸	۹۲	۱۷	۲,۷۰
۱۱	۵	۵۲	۸۸	۷۰	۱۳۵	۳۹	۳,۰۵
۱۲	۶	۹	۳۴	۹۶	۱۷۵	۷۰	۳,۶۸

۳,۶۵	۷۰	۱۶۶	۱۰۹	۲۲	۱۷	۶	۱۳
۳,۵۶	۷۰	۱۵۳	۹۲	۶۰	۹	۶	۱۴
۳,۴۹	۶۵	۱۴۸	۱۰۰	۵۴	۱۷	۶	۱۵
۳,۵۲	۶۹	۱۶۶	۷۵	۴۲	۳۲	۷	۱۶
۳,۵۳	۶۵	۱۶۱	۱۰۰	۲۷	۳۱	۷	۱۷
۳,۴۰	۷۰	۹۲	۱۵۳	۶۰	۹	۷	۱۸

جدول شماره ۳- فراوانی پاسخ‌های داده شده به سوالات پژوهش

همانگونه که در جدول شماره ۳ ملاحظه می‌شود، برای فرضیه اول دو سوال در نظر گرفته شده است. این سوالات در بر گیرنده ۲ بعد اعتماد میان مدیریت شهری و قابلیت پیش‌بینی‌پذیری در ارائه خدمات شهری است. اکثر پاسخ دهندگان به سوال اول معتقدند توسعه خدمات شهری تاثیر زیادی بر فرایند اعتماد دارد و این مورد در خصوص سوال دوم نیز صدق می کند یعنی قابلیت پیش‌بینی پذیری به عنوان یکی از اصول اخلاق حرفه‌ای و فرایند اعتماد، تاثیر زیادی بر افزایش اعتماد میان شهروندان و مدیران شهری می‌گذارد.

برای فرضیه دوم نیز دو سوال مطرح شده است. نزدیک به ۷۰ درصد از پاسخ دهندگان تاثیر متوسط به بالا را برای نحوه هزینه کرد درآمدهای شهرداری بر فرایند اعتماد را در نظر گرفته‌اند. همچنین نزدیک ۷۴ درصد معتقدند پاسخگویی در برابر هزینه کرد درآمدهای شهرداری باعث افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی می‌شود.

در خصوص فرضیه سوم نیز دو سوال در نظر گرفته شده است. میانگین پاسخ ها به سوال پنجم برابر ۳,۲۸ است؛ یعنی پاسخ دهندگان بر این نکته تاکید دارند که توسعه حمل و نقل عمومی و کاهش ترافیک بر اعتماد شهروندان موثر هستند. همچنین میانگین پاسخ ها به سوال ششم برابر ۲,۹۷ است که نشان دهنده این مطلب است که بیشتر افراد تاثیر متوسط را برای این مساله که ارائه شناخت تحلیلی و گزارش‌ها به شهروندان اعتماد آنها را افزایش می‌دهد. جدول شماره ۳ مابقی پاسخ‌های داده شده به سوالات را با فراوانی پاسخ‌ها و میانگین هر سوال را نشان می‌دهد.

۵-۴-۲- یافته‌های استنباطی:

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های مختلف آمای استفاده شده است و از آزمون‌های آماری مانند آزمون T، تحلیل واریانس و مدل رگرسیون stepwise جهت آزمون فرضیات بهره‌گیری شده است. همچنین داده‌ها وارد نرم افزار spss شد و مورد تحلیل قرار گرفت. الف- در این تحقیق ابتدا از آزمون T- VALUE برای بررسی ۷ فرضیه تحقیق استفاده شد که نتایج فرضیه اول به شرح صفحه بعد است:

فرضیه اول: توسعه خدمات شهری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.

برای آزمون فرضیه بالا از لحاظ آماری داریم:

H_0 = توسعه خدمات شهری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر نیست.

H_1 = توسعه خدمات شهری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است. جهت انجام آزمون فرضیه فوق، در ابتدا متغیرهای فرضیه به عنوان یک جفت در نظر گرفته می‌شوند، سپس با بهره‌گیری از ضریب همبستگی خطی پیرسن و t -value، به بررسی معنادار بودن رابطه بین این متغیرها پرداخته می‌شود.

با توجه به تحلیل‌های صورت گرفته، نشان از وجود یک رابطه خطی مستقیم بین دو متغیر فوق دارد، اما از آن جا که قدر مطلق مقدار آماره آزمون T-Value کمتر از مقدار جدول توزیع t با ۱ درجه آزادی و در سطح ۰/۰۵ است، می‌توان این‌گونه بیان داشت که این رابطه معنادار نبوده و ضریب همبستگی بین دو متغیر مذکور اختلاف معناداری با صفر ندارد. البته می‌توان با مقایسه مقدار احتمال معناداری با سطح اطمینان ($\alpha = 0/05 > t\text{-value} = 1/119$) به این نتیجه دست یافته و نسبت به پذیرش فرض صفر آماری نتیجه‌گیری نمود. بنابراین با توجه به نتایج حاصله و در یک جمع‌بندی می‌توان این‌گونه ادعا نمود که از دیدگاه پاسخ‌گویان، در سطح $\alpha = 0/05$:

« توسعه خدمات شهری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است. » همچنین سایر فرضیه‌ها نیز مورد آزمون قرار گرفتند که تمامی آنها مورد تایید قرار گرفتند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها به شرح جدول صفحه بعد است:

T-VALUE	فرضیه‌های تحقیق
۱,۱۱۹	توسعه خدمات شهری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.
۳,۲۳۹	نحوه هزینه کرد درآمد های شهرداری بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.
۳,۱۴۱	توسعه حمل و نقل عمومی و کاهش ترافیک بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.
۱,۶۹	نحوه برنامه ریزی بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.
۲,۰۱۶	عملکرد شورای شهر تهران بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است.
.۸۸	عملکرد کارمندان شهرداری تهران بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است .
۳,۷۲	عملکرد شهردار تهران بر افزایش اعتماد میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی موثر است

جدول شماره ۴- نتایج آزمون فرضیات تحقیق

ب- نتایج مدل رگرسیونی برای بررسی رابطه میان متغیرها:

در روش رگرسیونی stepwise، ابتدا تمام متغیرها به صورت بلوکهای مجزا به مدل وارد شدند و بر حسب سطح معنی داری قابل قبول (کوچکتر از ۰,۰۵) انتخاب شدند؛ که به ترتیب مهمترین متغیرها تا کم اهمیت ترین آنها مشخص شد.

در جدول تحلیل واریانس متغیرها و مدلها منابع تغییرات بر اساس رگرسیون، مقادیر پس مانده و مقدار کل به دست آمد. در هر مدل مجموع مربعات، درجه آزادی، میانگین مربعات، مقدار آماره F یا تحلیل واریانس و مقدار سطح معنی داری مدل محاسبه شد. بر این مبنا در مدل اول که بر اساس معادله رگرسیونی (ضریب ثابت و شناخت مشتری) حاصل شد، مقدار F معادل با ۴۱,۶۲۶ به دست آمد که این مقدار با توجه به مقدار سطح معنی داری نتیجه گرفته شد که رابطه در سطح ۰,۹۹ اطمینان معنادار است.

در مدل دوم نیز مقدار آماره F برابر با ۲۶,۱۴۹ حاصل شد که با توجه به سطح معنی داری مدل این نتیجه به دست آمد که رابطه در سطح ۰,۹۹ اطمینان معنادار است.

بنابراین نتیجه می شود که با استفاده از مدل رگرسیونی stepwise مشخص می شود که متغیرها تاثیر مهم و معناداری بر ایجاد اعتماد میان کارکنان شهرداری و شهروندان تهرانی دارند . در جدول ضرایب رگرسیونی، مقدار ضریب ثابت در هر مدل، مقدار بتای استاندارد شده و غیر استاندارد شده متغیرها و همچنین آزمون t جهت معنادار بودن هریک از ضرایب متغیرها و سطح معناداری هریک از مدلها محاسبه شد که با توجه به سطح معناداری آنها نتیجه می شود که تمام ضرایب در سطح اطمینان ۰,۹۹ معنادار و روابط قائم بذات هستند.

۶- نتیجه گیری و پیشنهادها:

ضرورت اعتماد در نهادها و سازمان‌های با دامنه عملکرد گسترده یک نیاز حیاتی است؛ چراکه برخورداری از سطح مناسبی از اعتماد باعث تسریع روند کارها، کاهش هزینه‌ها، به‌ثمر نشستن ایده‌ها و برنامه‌ها و رضایت مردم و مهم‌تر از همه مقبولیت حاکمیت و مدیران نزد شهروندان خواهد شد.

از این‌رو، نظام تصمیم‌گیری شهر با هدف اداره امور شهر و تامین محیط مناسب زندگی برای شهروندان به‌عنوان یک سیستم ایجاد کننده اعتماد، عمل می نماید. با توجه به موارد فوق، می‌توان نتیجه گرفت که نظام تصمیم‌گیری شهری به‌عنوان یک سیستم باز برای اهداف، محیط و منابع و شیوه‌های خاص اجرایی را داراست و چنانچه هریک از این عوامل به‌عللی به رکود کشیده شود سیستم دچار اختلال گردیده و نمی‌تواند به عملکرد بهینه خود بپردازد و لذا ضروری است که همواره دیدگاه سیستمی به نظام مدیریت شهری تسری داده شود، به نحوی که شرایط و محیط مورد نیاز برای فعالیت سیستم مدیریت شهری مهیا گردد و به نقش مردم و مشارکت آنها در مدیریت شهری اهمیت داده شود. (zahedifar, 1995) و لذا ضروری است که همواره:

ارتباطات درون سیستمی و برون سیستمی به‌گونه‌ای برقرار گردد که حداکثر بازدهی را برای اهداف سیستم ارائه دهد.

• برای این که مدیریت سازمان‌های مزبور بتواند در سازمان‌های خود جو آکنده از اعتماد ایجاد و به سمت و سوی اعتماد سازی حرکت نماید، باید گام به گام حرکت کند، چون فرایند اعتماد سازی فرایندی یک شبه نیست که بتوان مانند یک تکنولوژی جدید به سرعت آن را وارد سازمان کرد؛ بلکه یک فرایند مداوم و پیوسته و زمان بر می باشد.

فرایند اعتماد یک فرایند دو طرفه می‌باشد؛ یعنی مدیریت اگر می‌خواهد مورد اعتماد باشد، باید به کارکنان اعتماد داشته باشد. ایجاد و توسعه اعتماد در مرحله اول نیازمند یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک است. اعتماد دو طرفه در محیطی توسعه پیدا می‌کند که در آن ارزش‌های مشترک، صداقت و انسجام پایه و اساس اعتماد در بین افراد قلمداد شود. به عبارت دیگر، بین

افرادی که با همدیگر در تعاملند، زبان‌های استفاده شده، تشریفات مختلف و استقرار فیزیکی سازمان باید بر مبنای ارزش‌هایی که هر فرد به آن اعتقاد دارد، ایجاد شود.

• مدیریت در سازمان باید به دنبال ارزش‌ها و دید مشترک باشد که این باعث می‌شود کارکنان نسبت به سازمان متعهد باشند و اهداف سازمان را راهی برای رسیدن به اهداف بدانند، و نیز متعهد شدن کارکنان به سازمان نیازمند این است که کارکنان توانمند گردند و این کار مستلزم اجازه یافتن کارکنان جهت شرکت در فرایند تصمیم‌گیری، جریان باز اطلاعات و ایجاد کار معنادار و با مفهوم برای کارکنان، است.

بعد از ایجاد یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک و توانمند سازی کارکنان، مدیریت و کارکنان به ایجاد ارتباط‌هایی با زیر بنای صداقت، انسجام و توجه واقعی به افراد و دیگران نیاز دارند. برای ایجاد اعتماد درون سازمان، اعضا باید در محیط سازمان با همکاران ارتباط صادقانه داشته باشند و در تعامل خود با مدیریت احساس امنیت نمایند.



منابع و ماخذ:

احمدی مهربان، محمد رضا، نشریه توسعه مدیریت، بهمن ۸۱، شماره ۴۶.
آل کجباف، حسین؛ (۱۳۹۱). نقش شوراهای اسلامی در ارتقاء حقوق شهروندی
داداش پور، هاشم(۲۰۰۲)؛ مدیریت شهری: اهداف و راهبردها، ماهنامه تدبیر، سال سیزدهم، شماره
۱۲۰.

کاظمیان، غلامرضا؛ (۱۳۸۳) الگوی مناسب سیستم مدیریت شهری در ایران، پایان نامه کارشناسی
ارشد برنامه ریزی شهری و منطقه‌ای، دانشگاه شهید بهشتی.

خنیفیر، حسین؛ مقیمی، سید محمد؛ جندقی، غلامرضا؛ زروندی، نفیسه؛ نشریه: مدیریت دولتی،
بهار و تابستان ۱۳۸۸ - شماره ۲(علمی- پژوهشی) صفحه ۱۶.

کیث فالکس (۱۳۸۴). حقوق شهروندی (عبدالعزیز ویسی)، نشر سیروان، چاپ اول، ۱۳۸۴.
نوید رضوانی، سعید؛ (۱۳۸۸). بهبود مدیریت شهری؛ دفتر مطالعات برنامه ریزی وزارت کشور ص ۴.
سکاران، اوما (۱۳۸۰). روش‌های تحقیق در مدیریت (محمد صائبی و محمود شیرازی، مترجمان).
تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی (نشر اصلی اثر ۱۹۹۲).
طالقانی، غلامرضا؛ فرهنگی، علی اکبر؛ جعفری، عابد؛ طراحی مدل عوامل موثر بر اعتماد شهروندان
نسبت به مدیریت شهری، مدیریت دولتی بهار و تابستان ۱۳۸۹؛ ۲ (۴): ۸۹-۱۰۶.
زاهدی فر، محمدحسین، تحلیل نظام تصمیم‌گیری در شهر تهران، بررسی امکان‌پذیری تمرکزگرایی
در تصمیم‌گیری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری و منطقه‌ای، دانشگاه شهید بهشتی،
۱۳۷۳، ص ۱۰.

زارعی متین، حسن؛ حسن زاده، حسن؛ نشریه: مدیریت، فرهنگ مدیریت؛ زمستان ۱۳۸۳ -
شماره ۷.

منابع انگلیسی:

Dirks, K. T & Ferrin, D. I. (2001). "The role of trust in organizational settings",
organization science 12:450-67

Griffin, A. and Hauser, J.R. (1993), "The voice of the customer", Marketing
Science, Vol. 12 No. 1, pp. 1-27.

Misztal, B. (1996). "Trust in modern societies". cambridge: polity press

Ring, p. s and A.H. Van de ven (1994) "Developmental Processes of
Corporate Inter organizational Relationship" Academy of Management
Review 19(1): 90-118.

Simons Tony (2002); "The High Cost if Lost Trust", Harvard Business Review
July

Baird, Aileen and St-Amand, Real, May 1995, "Trust Within The Organization ", Monograph, Issue 1.

Bretherton, C. universal Human Rights: Bringing people in to Global Politics? In C. Bretherton and G. Pooton, Global Politics. Oxford: Blackwell, 1996.

Castells, M. (2000). "The rise of the network society: Economy, society and culture". Cambridge,

MA: Blackwel

