



## Designing and Validating a Model of Transcendent Trust in Tehran Municipality (Case Study: Deputy of Architecture and Urban Development)

**Mohammad Hosein Omrani Sabaghi**

Ph.D. Candidate, Department of Public Administration, Faculty of Management, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. E-mail: mohammad.omrani1364@gmail.com

**Mohammad Ataee**

\*Corresponding Author, Assistant Prof., Department of Public Administration, Faculty of Management, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. E-mail: mohamatai@gmail.com

**Gholamreza Memarzadeh Tehran**

Associate Prof., Department of Public Administration, Faculty of Management, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. E-mail: gmemar@gmail.com

**Mahmood Modiri**

Assistant Prof., Department of Industrial Management, Faculty of Management, Tehran South Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: m\_modiri@azad.ac.ir

### Abstract

**Objective:** Trust recently has become the main tool in achieving collaboration in the inter-organizational and inter-individual and it's raising the volume of social capital. The purpose of this study is to design a model of transcendent trust in Tehran Municipality and develop a descriptive paradigm that reveals how to form citizens' trust in corresponding Tehran Municipality in the architecture and urban development area.

**Methods:** To achieve the study purpose, first of all, the dimensions and the influencing factors on transcendent trust in Tehran Municipality is determined by studying the documents and literature study, survey by questionnaire and interview of 29 people in elite group. In this stage the Snowballing sampling was used. Meanwhile, Delphi technique used in two stages to obtain the most important dimensions and influencing factors. Next, after determining the sample size based on Krejcie & Morgan table and simple random sampling, 385 subjects, who had visited Tehran's Architecture and urban development sector, were selected to take part in the study and provide a response to the questionnaire. The data analysis process is done by theme method and structural equation modeling (PLS software).

**Results:** Finally the model of effective factors on transcendent trust formed with 12 latent variables in two-part of dimensions of transcendent trust (including Instrumental trust and Axiological trust) and the effective items on it (including E-services quality, Public Administration Communication, Accountability, Cultural compatibility, Legitimacy, Online social media, Civil partnership, Iranian-Islamic lifestyle, Transparency, and Citizens' satisfaction


**Conclusion:** The finding revealed that transcendent trust totally hasn't taking from Municipality performance. Indeed, there are some concept and environmental factors which play a vital role in this function. . So the full awareness of Municipality of Tehran that affecting of Environmental Strategic factors that interacting to each other, has the best possible result for Municipalities.

**Keywords:** Transcendent trust, Instrumental trust, Axiological trust, Tehran municipality, Citizens' satisfaction

**Citation:** Omrani Sabaghi, Mohammad Hosein, Atae, Mohammad, Memarzadeh Tehran, Gholamreza and Modiri, Mahmood (2021). Designing and Validating a Model of Transcendent Trust in Tehran Municipality (Case Study: Deputy of Architecture and Urban Development). *Journal of Public Administration*, 13(4), 648-683. (in Persian)

---

Journal of Public Administration, 2021, Vol. 13, No.4, pp. 648-683

 doi: <https://doi.org/10.22059/JIPA.2021.331189.3031>

© Authors

Published by University of Tehran, Faculty of Management

Article Type: Research Paper

Received: August 06, 2021

Accepted: November 18, 2021



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## طراحی و اعتباریابی مدل اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران (نمونه‌کاوی: معاونت معماری و شهرسازی)

محمد حسین عمرانی صباغی

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران. رایانامه: mohammad.omrani1364@gmail.com

محمد عطایی

\* نویسنده مسئول، استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران. رایانامه: mohamatai@gmail.com

غلامرضا معمارزاده طهران

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران. رایانامه: gmemar@gmail.com

محمود مدیری

استادیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: m\_modiri@azad.ac.ir

### چکیده

**هدف:** اعتماد اخیراً تبدیل به ابزار اصلی دستیابی به همکاری در روابط بین‌سازمانی و بین‌فردی شده و حجم سرمایه‌اجتماعی را افزایش می‌دهد. هدف پژوهش حاضر نیز طراحی مدل اعتماد تعالی بخش و ارائه الگویی توصیفی است که چگونگی شکل‌گیری اعتماد شهروندان نسبت به شهرداری تهران در حوزه معماری و شهرسازی را نمایش می‌دهد.

**روش:** به‌منظور تحقق این هدف ابتدا ابعاد مفهوم اعتماد تعالی بخش و عوامل مؤثر بر آن در شهرداری تهران از طریق مصاحبه، مطالعات کتابخانه‌ای و فیش‌برداری و تحلیل تم استخراج شد. سپس با به کارگیری روش دلفی و بهره‌گیری از نظرهای ۲۹ نفر از خبرگان آشنا به موضوع تحقیق مهم‌ترین ابعاد اعتماد تعالی بخش و عوامل مؤثر بر آن در شهرداری تهران شناسایی شد. در این مرحله از روش نمونه‌گیری تصادفی (گلوله برفی) استفاده گردید. در مرحله بعد پس از تعیین حجم نمونه براساس جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۳۸۵ نفر از مراجعان بخش معماری و شهرسازی شهرداری تهران انتخاب شدند و ابعاد و عوامل شناسایی شده در قالب پرسش‌نامه‌ای در اختیار آن‌ها قرار گرفت. داده‌ها با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** در نهایت مدل عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش شامل ۱۲ متغیر در دو بخش ابعاد اعتماد تعالی بخش (شامل اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه) و نیز عوامل مؤثر بر آن (شامل کیفیت خدمات الکترونیک، ارتباطات اداره امور عمومی، پاسخ‌گویی، سازگاری فرهنگی، مشروعیت، رسانه‌های اجتماعی آنلاین، مشارکت مدنی، سبک زندگی ایرانی-اسلامی، شفافیت و رضایتمندی شهروندان) طراحی شد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان می‌دهد اعتماد تعالی بخش به نهاد شهرداری تابع محض نحوه عملکرد شهرداری‌ها نیست بلکه سایر عوامل زمینه‌ای و محیطی نیز می‌توانند در این معادله ایفای نقش کنند. لذا اشراف کلی شهرداری تهران به عوامل بسترساز و زمینه‌ای مذکور، مبنی بر تأثیر مؤلفه‌های راهبردی محیطی که نهادهای اجتماعی و سایر کنش‌گران در آن به فعالیت و تعامل با یکدیگر می‌پردازند، به‌منظور طراحی یک مدل نسبتاً فراگیر در این حوزه، بهترین نتیجه ممکن را عاید شهرداری‌ها خواهد ساخت.

**کلیدواژه‌ها:** اعتماد تعالی بخش، اعتماد ابزاری، اعتماد ارزش‌گرایانه، شهرداری تهران، رضایتمندی شهروندان

**استناد:** عطایی، محمد، عمرانی صباغی، محمد حسین، معمارزاده طهران، غلامرضا و مدیری، محمود (۱۴۰۰). طراحی و اعتباریابی مدل اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران (نمونه‌کاوی: معاونت معماری و شهرسازی). مدیریت دولتی، ۱۳(۴)، ۶۴۸-۶۸۳.

## مقدمه

اعتماد نهادی به‌عنوان جزئی از دایره اعتماد اجتماعی است که به معنای اعتماد و پذیرش عمومی نسبت به نهادها در دو حیطه حاکمیتی (نظام سیاسی و نهادهای حاکمیتی) و نهادهای مدنی است. بدون شک، ارتقای اعتماد شهروندان به نهادهای حاکمیتی و مدنی می‌تواند بر ایجاد انسجام و همکاری بین شهروندان و نهادهای حکومتی و مدنی، کاهش فاصله و شکاف بین آن‌ها، گسترش درگیرشدگی و مشارکت شهروندان در پویای سیاسی و تقویت پشتوانه و مشروعیت مردمی نهادها بسیار مفید و مؤثر باشد. اعتماد مردم و شهروندان از جایگاه بسیار بالا و راهبردی در مشارکت سیاسی نهادمند، ایجاد دولت - ملت واقعی و نهادینه کردن مشروعیت حکومت و نهادها برخوردار است. بدون اعتماد، نهادها در دو سطح حاکمیتی و مدنی و حکومت، فاقد بنیان مؤثر برای جلب همکاری شهروندان بوده و احتمالاً با نافرمانی مدنی مواجه می‌شوند (سردارنیا، ۱۴۰۰). با توجه به تحولات فرهنگی و اجتماعی، جامعه ایران به‌عنوان جامعه‌ای که در حال گذار می‌باشد و نیز از سویی با توجه به اهمیت اعتماد اجتماعی در تعاملات اجتماعی شهروندان در چند سال اخیر، موضوع بررسی اعتماد به افراد، اقشار و سازمان‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. به همین جهت است که یافته‌های آماری مربوط به اعتماد اجتماعی و ارزیابی‌های مردم از ارزش‌ها و هنجارهای حاکم در جامعه ما را تا حدودی در شناخت این موضوع به‌عنوان یک دارایی جمعی آگاه می‌سازد که عمدتاً نشان از فرسایش و کاهش سرمایه اجتماعی در قالب میزان روابط و اعتماد اجتماعی می‌دهند. در طرح ملی پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان ۵/۱ درصد در حد خیلی کم، ۱۳/۵ درصد در حد کم، ۳۱/۶ درصد در حد متوسط و در مقابل ۳۸/۱ و ۱۱/۸ درصد در حد زیاد و خیلی زیاد به دولت اعتماد دارند (ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، ۱۳۹۵: ۳۲۴). در پژوهشی دیگر که توسط موسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی دانشگاه تهران در خصوص اعتماد سازی و شرکت بیش از ۱۲ هزار نفر در آن انجام گرفت: رتبه اعتماد به شهرداری‌ها از میان ۲۳ سازمان ۱۹ بود که به معنای کمترین میزان اعتماد عمومی به نهاد شهرداری است. همچنین در خصوص آمادگی مردم برای مشارکت و کمک به سازمان‌ها از بین شانزده سازمان شهرداری، شهرداری رتبه ۱۴ را به خود اختصاص داده است که نشان دهنده کمترین میزان آمادگی مردم برای کمک و مشارکت با این سازمان است (ساعی، ۱۳۹۱). تحقیقات دیگر در این زمینه نشان می‌دهد که حدود ۸۰ درصد از مردم ایران معتقدند «بدون پول و پارتی حق خود نمی‌رسند» همچنین به مرور زمان «میزان اعتماد به مسئولان نسبت به سال‌های قبل از انقلاب کاهش یافته» تا جایی که حدود ۶/۶۵ درصد پاسخ‌گویان به «میزان کم و خیلی کمی به مسئولان نهادها اعتماد داشته‌اند» و تنها ۲۲/۳۵ و ۵۵ درصد از افراد به میزان زیادی به دادگاه‌ها، قضات و مدیران سازمان‌ها اعتماد دارند (حیدری، ۱۳۹۷). نتایج این مطالعات مسئله‌محوری اعتماد را در جامعه ایران نشان می‌دهد. باید اذعان داشت که شرایط امروزی کلان‌شهر تهران یعنی گسترش بی‌رویه شهرنشینی، ایجاد عرصه‌های جدید اشتغال و تکنولوژی، تغییرات جمعیتی شدید، دگرگونی ساختار طبقاتی و نیز تغییرات اقتصادی - اجتماعی وسیع، معضلات اجتماعی ناشی از ترافیک و آلودگی هوا و افزایش فزاینده تعامل با افرادی خارج از محورهای خویشاوندی و نظایر آن نیاز به گسترش اعتماد اجتماعی را در همه سطوح و ابعاد زندگی شهری جدی‌تر ساخته است و از سوی دیگر فقدان پیوندهای سنتی و ایجاد پیوندهای اجتماعی جدید، کاهش

اعتماد اجتماعی را به دنبال داشته است (حاجیانی، رضایی و فلاحزاده، ۱۳۹۱). از این رو، مشخص نیست که شهرداری بتواند اعتماد مردم از همه قشرها را نسبت به مجموعه خود جلب کند و این مهم‌ترین چالش شهرداری محسوب می‌شود، به این معنا که آیا امکان دارد شهرداری راه‌هایی برای جلب اعتماد مجدد شهروندان به منظور مشارکت و حضور فعال در اجرای طرح‌های مدیریت شهری خود پیدا کند؟ آیا شهرداری آمادگی کافی برای استفاده از مشارکت و تقویت روحیه شهروندی در مردم شهر را دارد؟ آیا این مهم مستلزم آن نیست که به شهرداری‌ها، نقش فعال‌تر و قدرتمندتر از آنچه طی سالیان اخیر در کشور شاهد بوده‌ایم، واگذار شود؟ آیا شهروندان امکانات و شرایط لازم را برای مشارکت در امور شهر و پذیرش رفتارهای توأم با اعتماد دارند یا خیر؟ و کدام گروه از ساکنان شهر به لحاظ فرهنگی و اجتماعی آمادگی کافی برای شهروندمداری دارد؟ چه کسی می‌تواند بستر مناسب برای کسب منابع و صلاحیت سیاسی و تخصصی مورد نیاز برای ایفای نقش جدید شهرداری را تسهیل کند؟ و در صورت تحقق چنین امری، شهرداری چگونه و به چه صورتی می‌تواند با تغییر در ساختارها، فرایندها، فرهنگ، تکنولوژی و نیروی انسانی به تقویت این اعتماد کمک کرده و آن را دو چندان کند؟ و با توجه به اینکه اغلب بین شهرداری‌ها و فعالان یا گروه‌های فعال محلی تضاد و تقابل وجود دارد، چه روابطی باید میان آنان حکم‌فرما باشد؟

برای بررسی نحوه و میزان اعتماد شهروندان نسبت به شهرداری که از مسائل پراهمیت در این حوزه محسوب می‌گردد می‌بایست متغیرهای دخیل در این رابطه را معین نموده و نوع رابطه و میزان تأثیر آن‌ها را در اعتماد ما بین شهروندان (به‌عنوان ساکنان شهر که از خدمات مدیریت شهری بهره‌مند می‌گردند) و شهرداری تعیین گردد. بنابراین و با توجه به مطالب مذکور سؤال اساسی که پیش روی شهرداری‌ها وجود دارد و مطالعه حاضر در پی پاسخ‌گویی به آن می‌باشد این است که مدل مناسب اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران چیست؟ پاسخ به این سؤال، مستلزم پاسخ‌گویی به مجموعه سؤالات جزئی‌تر زیر است:

۱. مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران کدامند؟
۲. نوع روابط در مدل عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران چگونه است؟
۳. آیا این مدل برای بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران مناسب است؟

### پیشینه نظری پژوهش

در ارتباط با اعتماد و علل شکل‌گیری آن غالباً دو دیدگاه نظری مطرح است، در دیدگاه اول، انسان‌ها موجوداتی معقول پنداشته شده‌اند و کنش‌های آنها بر این اساس تبیین و تفسیر می‌شود. اما در دیدگاه دوم هر دو بعد انسان یعنی عقل و احساس مورد توجه قرار گرفته و برای کنش انسان‌ها هم وجهی ارادی، داوطلبانه و معقول در نظر گرفته می‌شود و هم اعتقاد بر این است که این کنش‌ها در یک قالب اجتماعی - هنجاری (احساس) انجام می‌گیرند. دیدگاه اول (دویچ، کلمن، جانسون و پیرس...) «ریسک» و دیدگاه دوم (دورکیم، گیدنز، چلبی و...) «حسن ظن» را هسته مرکزی اعتماد می‌دانند.

مارتون دویج<sup>۱</sup> (۱۹۶۸)، معتقد است که اعتماد عبارت است از انتظار وقوع رویداد، به طوری که این انتظارات منجر به رفتاری گردد که در صورت برآورده شدن انتظارات فرد، پیامدهای انگیزشی مثبتی در وی ایجاد کند و در غیر این صورت پیامدهای منفی در پی داشته باشد. دیوید جانسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۳)، نیز معتقد است که اعتماد ویژگی شخصی ثابت و بی‌تغییری نیست، بلکه جنبه‌ای از روابط است که پیوسته در حال تغییر بوده و برای ایجاد ارتباط، فرد باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد را ایجاد کند که ترس از طرد شدن را کاهش و امید به پذیرش و حمایت و تأیید را افزایش دهد. جیمز کلمن<sup>۳</sup> (۱۹۶۰)، اعتماد را وارد کردن عنصر خطر در کنش با دیگران دانسته و اعتماد را با مخاطره در ارتباط می‌داند. گئورگ زیمل<sup>۴</sup> (۱۹۷۱)، اعتماد را معادل کلمه ایمان به کار می‌برد و به اعتقاد وی نوعی ایمان<sup>۵</sup> و اعتقاد به افراد جامعه است (گلابی، ۱۳۸۳: ۲۸).

در کارهای فردیناند تونیس<sup>۶</sup> (۱۹۴۴) «در جوامع سنتی یا گمین شافت<sup>۷</sup> اعتماد مانند احترام و حس تعلق شخصی، فضیلتی برای افراد است، در حالی که در جوامع مدرن یا گزل شافت<sup>۸</sup> اعتماد غیر شخصی و رسمی است» (از کیا و غفاری، ۱۳۸۴: ۱۵۶). تالکوت پارسونز<sup>۹</sup> (۱۹۵۵)، عامل ایجاد اتحاد و انسجام اجتماعی و ثبات و نظم را اعتماد می‌داند. به عقیده وی «اعتماد، این باور را در افراد ایجاد می‌کند که دیگران به‌منظور دستیابی به یک موقعیت گروهی از منافع شخصی دست می‌کشند. وی نظام منسجم را نظامی می‌داند که بتوان به‌عاملان آن در انجام وظایفشان اعتماد کرد که این امر خود به پایداری و نظم سیستم اجتماعی کمک می‌کند» (انعام، ۱۳۸۰: ۲۵). رونالد اینگلهارت<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۰)، در تعریف خود از اعتماد به جنبه قابلیت پیش بینی رفتار توجه داشته و عقیده دارد «اعتماد یا عدم اعتماد به تشکیل انتظارات در شرایط اطلاعاتی ناقص کمک می‌کند و اعتماد این انتظارات را دربرمی‌گیرد که رفتار دیگری به‌شکل پیش‌بینی‌شده‌ای دوستانه خواهد بود و در جهت مخالفت رفتار مودبانه یا غیرقابل اعتماد افراد، عدم اعتماد تلقی می‌شود» (اینگلهارت، ۱۳۸۲). پیوتر زتومکا<sup>۱۱</sup> (۱۹۹۰)، اعتماد و اعتماد کردن را نوعی استراتژی مهم در مواجهه با شرایط نامعین و کنترل آینده می‌داند (زتومکا، ۱۳۸۶: ۲۹).

فرانسیس فوکویاما<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۵)، اعتماد را به‌عنوان انتظاری که در یک جامعه از رفتار مقرراتی، مسئولانه و همیارانه بخشی از اعضای دیگر جامعه که بر هنجارهای مشترک عام مبتنی است، تعریف می‌کند (مسائل اجتماعی ایران، ۱۳۸۳: ۳۰۶). از نظر کلاوس افه<sup>۱۳</sup> (۱۹۹۵)، اعتماد به معنای باور به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود. وی همچنین

1. Morton Deutsch
2. David Johnson
3. James Coleman
4. George Simmel
5. Faith
6. Ferdinand Tonnies
7. Gemeinschaft
8. Gesellschaft
9. Talccot Parsons
10. Ronald Inglehart
11. Pieter Sztompka
12. Francis Fukuyama
13. Claus Offe

«اعتماد را فرضی شناختی می‌داند که کنشگران فردی یا جمعی/ گروهی در تعامل با دیگران به کار می‌بندند» (به نقل از تاجبخش، ۱۳۸۴: ۲۰۸).

اریک اریکسون<sup>۱</sup> (۱۹۶۸)، روانشناس مشهور در بعد روان شناختی، اعتماد بنیادی را مورد توجه قرار داده و به اعتقاد وی «اعتماد بنیادی، نگرشی است نسبت به خود و دنیای پیرامون که حاصل تجربیات شخصی در اوایل زندگی است» (گیدنز<sup>۲</sup>، ۱۳۷۸: ۶۴). امیل دورکیم<sup>۳</sup> (۱۹۶۴)، «اعتماد را آرامشی می‌داند که حاصل زندگی مسالمت‌آمیز بشر در کنار هم‌نوعانش در حالت صلح و به دور از هر گونه دشمنی و خصومت است. آنتونی گیدنز (۱۹۸۸)، در تعریف اعتماد به فرهنگ آکسفورد استناد می‌کند و «اعتماد را به‌عنوان اطمینان یا اتکا به نوعی کیفیت، یا صفت و یا اطمینان به حقیقت عبارت یا گفته‌ای توصیف می‌کند. به اعتقاد وی اعتماد نوع خاصی از اطمینان است و چیزی یکسره متفاوت از آن نیست» (گیدنز، ۱۳۸۴: ۳۷).

در جمع‌بندی کلی، اشتراک میان تعاریف فوق را می‌توان به‌صورت زیر برشمرد:

در دیدگاه اول، در رابطه مبتنی بر اعتماد، حداقل دو طرف شرکت دارد: ۱. اعتماد کننده و ۲. فرد مورد اعتماد. در این رابطه هر دو طرف در دنبال کردن منافع خود هدفمند هستند و اعتماد، حاصل ریسک‌های متقابل میان این دو است. در اینجا این نکته وجود دارد که اگر این گفته کلمن را بپذیریم که اعتماد کردن مستلزم قرار دادن داوطلبانه منابع در اختیار طرف مقابل است که بدون اخذ هرگونه تعهد رسمی و قانونی انجام می‌گیرد، در چنین شرایطی اقدام ما نتیجه حسن ظن است و نه مخاطره‌پذیری و ریسک.

با این وصف، دیدگاه دوم ضمن قبول این مطلب که در یک رابطه مبتنی بر اعتماد، صداقت، صراحت، سهیم کردن، حمایت، همکاری، اطمینان و... وجود دارد، اما این فرض را که اقدام به هر کدام از موارد فوق مخاطره‌آمیز است را مورد تردید قرار می‌دهد. نکته دیگری که دیدگاه دوم به آن اشاره می‌کند این است که در فرد اعتمادکننده صداقت، سهیم کردن همکاری، اطمینان وجود دارد. اگر کسی به اطرافیان خود حسن ظن داشته باشد مسلماً نسبت به آنها صداقت و صراحت هم دارد و میزان همکاری و اطمینانش هم بالا خواهد بود، چون اساساً ریشه همه آنها به یک چیز یعنی حسن ظن بر می‌گردد. این امر را می‌توان در روابط رمانتیک، خانوادگی و دیگر گروه‌ها مشاهده نمود. با توجه به شرایط خاص جامعه ایران، که جامعه‌ای در حال گذار است، تئوری‌های دیدگاه دوم که هر دو بعد اعتماد (اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه) را در نظر می‌گیرند مورد استفاده در این بررسی قرار گرفته است.

### پیشینه تجربی پژوهش

برخی پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه موضوع پژوهش حاضر به شرح جدول ۱ است.

1. Erik Erikson
2. Anthony Giddens
3. Emile Durkheim

## جدول ۱. خلاصه‌ای از پژوهش‌های انجام شده در حوزه اعتماد تعالی بخش

متغیرهای مورد بررسی	برخی از منابع
شفافیت، کارآمدی، حاکمیت قوانین، کیفیت مقررات، اثربخشی دولت، پاسخ‌گویی، مبارزه با فساد	نرگیسیان و همکاران (۱۳۹۸)
کیفیت مقررات، پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری، سهولت در خدمات سیستم اداری، خدمات الکترونیک، ارتباطات اداره امور عمومی	اسیف و همکاران <sup>۱</sup> (۲۰۱۹)
مشارکت ذی نفعان، ارزش‌های مشترک، احساس انس و آشنایی، تجارب حاصله، ارتباطات باز، شفافیت، درک نیازها و انتظارات، تشویق به گفتگوهای غیر رسمی	نلسون و همکاران <sup>۲</sup> (۲۰۲۰)
شایسته‌سالاری، شفافیت عمومی، استقرار دولت الکترونیک، پایبندی به قانون، وجدان کاری و امانت داری، پاسخ‌گویی عمومی، عدالت اجتماعی، کاهش فساد اداری، صداقت و راستگویی دولت، مشارکت دادن مردم، خیرخواهی دولت برای شهروندان	منتظری و همکاران (۱۳۹۷)
صداقت، مهارت، شایستگی، خیرخواهی	استدهم و سکار <sup>۳</sup> (۲۰۱۹)
تجربه، حل مسئله، اهداف مشترک، رفتار منطقی، عمل متقابل، گردش اطلاعات	کلاگ و همکاران <sup>۴</sup> (۲۰۲۰)
کیفیت خدمات الکترونیک، ارتباطات اداره امور عمومی، نگرش نسبت به خدمات دولت الکترونیک	بلنج و گارسیا <sup>۵</sup> (۲۰۱۵)
رضایتمندی شهروندان، ارزیابی کیفیت زندگی، شبکه‌های اجتماعی، وب سایت دولت الکترونیک	پرومسیو و همکاران <sup>۶</sup> (۲۰۱۶)

در پژوهشی که به کوشش ریحانه جوادی از سوی انتشارات پژوهشگاه فرهنگی، هنر و ارتباطات منتشر شده است، مجموعه جستارهای تحلیلی به قلم صاحب نظران علوم اجتماعی را با توجه به چارچوب مفهومی طرح سرمایه اجتماعی و داده‌های پیمایش ملی سرمایه اجتماعی توسط شورای اجتماعی کشور، به مثابه عالی‌ترین نهاد اجتماعی در سال ۱۳۹۳ و ابعاد گوناگون سرمایه اجتماعی در ایران را از جمله در حوزه اعتماد نهادی و ... مورد بررسی و ارزیابی قرار داده‌اند (خرمشاد، ۱۳۹۸).

تانیگوچی و مارشال<sup>۷</sup> (۲۰۱۴)، در تحقیقی با عنوان «میزان تأثیر اعتماد اجتماعی و اعتماد نهادی در امور داوطلبانه رسمی و کمک‌های خیریه در ژاپن»، بیان می‌کند که برای شرکت و حضور مردم در فعالیت‌های مدنی از جمله میزان حضور مردم در فعالیت‌های خیرخواهانه رسمی و غیر رسمی اعتماد اجتماعی و به ویژه وجود اعتماد نهادی در جامعه می‌تواند بر میزان و سطح حضور مردم در فعالیت‌های داوطلبانه خیریه تأثیرگذار باشد و بین آن‌ها هم‌بستگی مثبتی وجود دارد.

1. Asif et al
2. Nelson et al
3. Stedham & Skaar
4. Klakegg et al
5. Belanche & Gracia
6. Porumbescu et al
7. Taniguchi & Marshall



گارسیا و آرینو<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، نیز در تحقیقی با عنوان «بازسازی اعتماد عمومی از طریق فعالیت‌های دولت الکترونیک» بیان می‌کند که کیفیت ادراک شده توسط شهروندان از خدمات الکترونیکی عمومی تأثیر مثبتی روی اعتماد عمومی دارد. نتایج تحقیقات ژائو و هو<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، که با هدف بررسی عوامل تعیین‌کننده اعتماد عمومی به دولت در چین انجام شده است، نشان می‌دهد که کیفیت خدمات عمومی، دموکراسی، مشارکت در دولت، و شفافیت دولت بر اعتماد عمومی مؤثر بوده و همچنین افراد جوان‌تر با تحصیلات و حقوق بالاتر تمایل کمتری به اعتماد به دولت دارند و این یک چالش برای اعتماد سیاسی در دولت چین خواهد بود.

از نگاه سونهی کیم<sup>۳</sup> (۲۰۱۶)، در پژوهشی با عنوان «اعتماد عمومی به دولت در چین و کره جنوبی: پیامدهای ایجاد انعطاف‌پذیری در جامعه»، نشان می‌دهد که سطح رضایت با ارزش‌های جوامع دموکراتیک سازگارتر است و عملکرد دولت در برخورد با فساد سیاسی، اقتصاد و حقوق بشر به‌طور چشمگیری با اعتماد شهروندان به دولت در چین ارتباط دارد. همچنین عملکرد دولت در برخورد با فساد سیاسی و اقتصاد به‌طور شایان توجهی با اعتماد به دولت در کره جنوبی نیز مرتبط است. و در نهایت توجه دولت‌مردان به تصمیم‌گیری‌ها، الگوسازی‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و عملکرد شهروندان به‌طور شایان توجهی با اعتماد آن‌ها به دولت محلی در هر دو کشور مرتبط است.

تحقیق چووی، کادونک، نگوین و جاکوبز<sup>۴</sup> (۲۰۱۴)، در آمریکا در خصوص تأثیر عوامل جمعیتی، تعاملات و تجربه‌های قبلی بر اعتماد به سازمان مراقبت‌های بهداشتی در میان سه گروه قومی و نژادی نشان داد که نژاد و قومیت بر میزان اعتماد تأثیر دارد. آمریکایی‌های آفریقایی تبار و اسپانیایی‌های مکزیکی تبار در مقایسه با سفیدپوستان اعتماد کمتری به سازمان مراقبت بهداشتی دارند. تجربه‌های قبلی منفی آفریقایی تبارها و مکزیکی تبارها موجب کاهش اعتماد آنان شده است.

تحقیق پارک، چوی، کیم و رو<sup>۵</sup> (۲۰۱۵)، با عنوان «نقش رسانه‌های جمعی در جلب اعتماد شهروندان به دولت»، در کشور کره، نشان داد رسانه‌های جمعی می‌توانند موجب بهبود اعتماد به نهادهای دولتی و شخصیت‌هایی شوند که در این نهادها فعالیت می‌کنند.

نتایج تحقیقات بولورک و گروت<sup>۶</sup> (۲۰۱۶) که با عنوان «چگونه اعتماد و تفاهم به‌عنوان ابزار کنترل در شهرداری می‌تواند در راستای رهبری قابل اعتماد و اثربخش‌تر به کار گرفته شود؟» انجام شده است، نشان می‌دهد که به‌منظور اجرای هر چه اثربخش‌تر پروژه‌ها و ایجاد تغییرات مستمر، شهرداری نیازمند ایجاد توازن در حوزه‌های فرهنگ سازمانی اعتماد و ابزارهای کنترل می‌باشد که این امر از طریق تمرکز بر ارتباطات متقابل در بین کارکنان بومی سهولت بیشتری به وقوع می‌پیوندد. در صورت عدم توازن در بین مفاهیم مذکور، تعارض به وجود آمده، مانع از اجرای اثربخش پروژه‌ها و ایجاد تغییرات مستمر خواهد شد.

1. Gracia & Arino
2. Zhao & Hu
3. Soonhee Kim
4. Schwei, Kadunc, Nguyen & Jacobs
5. Park, Choi, Kim & Rho
6. Bolwerk & Groot

جهانگیری و سردارنیا (۲۰۱۶)، در مقاله‌ای به زبان انگلیسی با عنوان «استفاده و اعتماد به رسانه‌ها: نوع حکومت داری و اعتماد سیاسی» با روش پیمایشی و مقایسه‌ای، میزان اعتماد سیاسی دانشجویان دانشگاه شیراز به تأثیر از نوع حکمرانی و استفاده از شبکه‌های اجتماعی سایبری را بررسی کرده‌اند. نتیجه این تحقیق بیانگر ارتباط مثبت میان استفاده دانشجویان از رسانه‌های داخلی و اعتماد به محتوای آن‌ها و اعتماد سیاسی بر دولت و نهادهای سیاسی است. همچنین یک ارتباط منفی و معکوس بین استفاده از اینترنت و کانال‌های ماهواره‌ای و اعتماد سیاسی دیده شد.

بر اساس نتایج تحقیقات پیشین می‌توان گفت پژوهشگران خارجی اعتماد را در گستره وسیع‌تری دیده‌اند و اعتماد را در قالب رابطه علی و هم‌بستگی با سایر متغیرهای فرهنگی و اجتماعی قرار داده و به بررسی آن پرداخته‌اند. لذا ویژگی بسیار مهم این مدل آن است که علاوه بر جدید بودن، با فرهنگ جامعه اسلامی تناسب دارد و دو بعد، سبک زندگی ایرانی - اسلامی و سازگاری فرهنگی برای اولین بار به‌عنوان ابعاد از مدل اعتماد نهادی منظور شده است. همچنین از جمله ضعف تحقیقات پیشین آن است که غالباً ابعاد اعتماد نهادی و عوامل مؤثر بر آن را به‌صورت جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین در خصوص پژوهش‌هایی که به بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد نهادی پرداخته‌اند، غالباً مفهوم اعتماد نهادی به‌عنوان یک متغیر وابسته در نظر گرفته شده و سپس به شناسایی عوامل مؤثر بر آن پرداخته‌اند، لیکن روابط میان هر عامل مؤثر با هر بعد اعتماد نهادی (کدام عامل بر کدام بعد اعتماد نهادی مؤثر است)، مورد بررسی قرار نگرفته است، یا در صورت پرداختن صرفاً به عوامل مستقیم مرتبط با اعتماد نهادی توجه کرده‌اند. درحالی که بسته به شرایط گاهی عوامل غیرمستقیم مؤثر بر اعتماد نهادی می‌توانند نقش به مراتب تعیین‌کننده‌تری در ایجاد، شکل‌دهی، کاهش و یا افزایش سطح اعتماد مردم به شهرداری و نظام مدیریت شهری ایفا کنند. در این تحقیق تلاش شد تا چارچوبی کمابیش نظام‌مندتر از مجموعه تحقیقات گذشته ارائه گردد و ضمن ارائه یک طبقه‌بندی کلی و حتی‌المقدور جامع‌تر از تحقیقات قبلی، مجموعه عوامل مستقیم و غیرمستقیم تأثیرگذار بر اعتماد نهادی تعالی بخش به شهرداری در قالب این الگو پوشش داده شوند.

## روش‌شناسی پژوهش

نتایج این پژوهش از طریق روش آمیخته، در دو مرحله مستقل کیفی و کمی اجرا شده است. با در نظر گرفتن مدل پیاز تحقیق (ساندرز، لوئیس و تورن‌هیل<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶: ۱۰۸)، پژوهش حاضر در مرحله کیفی، فلسفه پژوهشی تفسیرگرا را در پیش گرفته است؛ چرا که واقعیت‌های مورد مشاهده به تفسیر پژوهشگر و ذهنیت وی بستگی دارد. طبق این اصل، یک واقعیت برای همه‌ی افراد یکسان نیست و از این رو، افراد از واقعیتی واحد تجربه‌ای واحد را به دست نمی‌آورند (لینکلن و گوبا<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸). به لحاظ هدف، با توجه به این که به طراحی مدل اعتماد تعالی بخش در معاونت شهرسازی و معماری شهرداری تهران می‌پردازد، در حیطه پژوهش‌های کاربردی و با توجه به تمرکز بر سؤالات پژوهش، از فلسفه پراگماتیسم پیروی می‌کند. رویکرد مورد استفاده، رویکرد استقرایی و استراتژی آن تحلیل تم است. همچنین از نظر گردآوری داده‌ها

1. Saunders, Lewis & Thornhill  
2. Lincoln & Guba

در بخش کیفی پژوهش از روش گلوله برفی برای انتخاب نمونه‌ها استفاده شد و اطلاعات از طریق مصاحبه نیمه‌ساخت‌یافته و بررسی اسناد و مطالعات کتابخانه‌ای و آرشیوی به‌دست آمد. در بخش کمی نیز، برای انتخاب نمونه‌ها از هر ناحیه، از روش نمونه‌گیری زمانی و به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات، از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شد. ساندرز و همکاران، استفاده از روش‌های پژوهش‌های کیفی را برای دستیابی به اطلاعات دست اول توصیه می‌کنند. لذا در این پژوهش به‌منظور شناسایی اجزای مدل اعتماد تعالی بخش با توجه به وظایف، مأموریت‌ها و اهداف و عوامل زمینه‌ای اثرگذار بر کارکرد معاونت معماری و شهرسازی شهرداری تهران روش پژوهش کیفی به کار گرفته شد. در تکمیل فرایند پژوهش و به‌منظور تأیید نتایج حاصل از آن، از رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شد. لذا این پژوهش از نوع آمیخته اکتشافی متوالی است. دلیل انتخاب روش پژوهش آمیخته برای پژوهش حاضر عبارت است از:

۱. به دست آوردن شواهد بیشتری برای طراحی مدل اعتماد تعالی بخش در معاونت معماری و شهرسازی؛
۲. در اختیار نداشتن مدل اعتماد تعالی بخش در معاونت معماری و شهرسازی؛
۳. لزوم استفاده از دیدگاه‌های خبرگان.

لذا پژوهش حاضر در سه مرحله انجام شده است: مرحله اول تحلیل محتوای موضوع پژوهش؛ مرحله دوم اجرای دلفی در دو دور و مرحله سوم اجرای آزمون. در مرحله اول تحقیق، اغلب کتاب‌ها، مقاله‌ها و منابع موجود در کتابخانه‌های چاپی و الکترونیک در حوزه پژوهش بررسی و تحلیل شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها، فیش‌ها و یادداشت‌های بودند که برای ثبت مقوله‌ها، بعدها و مؤلفه‌های اعتماد تعالی بخش از آن‌ها استفاده شده است.

در مرحله دوم، پانل دلفی با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد. پانل دلفی در این تحقیق خبرگان فعال در حوزه معاونت شهرسازی سازمان شهرداری و اساتید و اعضای هیئت علمی در حوزه مدیریت دولتی و آشنا به موضوع تحقیق بودند. مصاحبه‌ها بر اساس روش گلوله برفی ادامه یافت، بدین صورت که هر مصاحبه‌شونده افراد بعدی را معرفی می‌کرد. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه پیدا کرده است و به دلیل اینکه دیگر مفاهیم جدیدی یافت نمی‌شد با ۱۱ نفر به پایان رسید. در دور دوم میانگین تمام شاخص‌ها با استفاده از مقیاس هفت‌گزینه‌ای لیکرت بالای ۵ بود؛ به این معنا که از نظر خبرگان پژوهش، همه شاخص‌ها در طراحی مدل عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش تأثیرگذارند و باید در طراحی پرسش‌نامه جامعه آماری مد نظر مطرح شوند. همچنین میانگین انحراف معیار از ۱/۲۲ در دور اول به ۰/۴۶ در دور دوم کاهش یافت. از این رو در پژوهش حاضر اجرای دلفی در مرحله دوم پایان یافت. در این پژوهش، برای تعیین میزان توافق نظر گروه سنجش، از ضریب هماهنگی کندال استفاده شد. ضریب همبستگی کندال (W) مقیاسی برای تعیین درجه همبستگی میان چند ویژگی مربوط به شماری از افراد است. چنین مقیاسی به ویژه در بررسی‌های مربوط به «روایی میان داوران» سودمند بوده و بین صفر و یک متغیر است. اگر ضریب کندال صفر باشد، یعنی توافق کامل وجود ندارد و اگر ۱ باشد به معنای توافق کامل است (بامبرگر و مشولم<sup>۱</sup>، ۱۳۸۴). پس از اجماع نظر پنل نخبگان در زمینه شاخص‌های تأثیرگذار بر طراحی مدل اعتماد تعالی بخش از روش حداقل مربعات جزئی

برای آزمون مدل اولیه تحقیق استفاده شد. برای تعیین روایی مدل اندازه‌گیری از روایی صوری و محتوایی، روایی هم‌گرا و روایی افتراقی استفاده شد و پایایی آن نیز بر اساس تحلیل مؤلفه‌های اصلی، آلفای کرونباخ و دیلون - گلدشتاین محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در نرم‌افزارهای SPSS ۲۲ و Smart PLS نسخه سوم در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفت. برای آزمون سؤالات از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و کمترین مربعات جزئی (PLS) که بر واریانس بین سازه‌ها تمرکز کرده است استفاده شد. در مرحله سوم تحقیق، به منظور اعتباربخشی مدل حاصل از بخش کیفی (عوامل درون سازمانی، میانجی و تعدیلگر)، پرسش‌نامه‌ای مشتمل بر ۵۴ گویه اصلی طراحی شد و بر اساس شاخص‌های توسعه‌یافتگی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران از جمله «نرخ رشد خانوار، میزان اشتغال زنان، نرخ اشتغال کل و درآمد» مبنای نمونه‌گیری قرار گرفت. رتبه منطقه سه در شمال تهران ۱، رتبه منطقه هشت در مرکز تهران ۱۶ و رتبه منطقه نوزده در جنوب تهران ۲۲ بود، بنابراین این سه منطقه از شهر تهران می‌توانند شرایط فرهنگی و اقتصادی - شهر تهران را به‌عنوان مطالعه موردی پژوهش حاضر منعکس کنند. لذا ۴۷۵ پرسش‌نامه بین مراجعان بخش معماری و شهرسازی مناطق ۳ (بالا)، ۸ (متوسط) و ۱۹ (پایین) توزیع شد، از ۴۷۵ پرسش‌نامه توزیع شده، ۴۱۲ پرسش‌نامه برگردانده شد و در نهایت، با ۳۸۴ پرسش‌نامه کامل، تجزیه و تحلیل داده‌ها، بررسی استنباطی داده‌ها و اعتبارسنجی مدل انجام گرفت.

## یافته‌ها

در پاسخ به پرسش‌های تحقیق ابتدا پرسش‌های فرعی، سپس به پرسش اصلی با روش آماری تحلیل عاملی تأییدی پاسخ داده شده است.

### ۱. مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران کدامند؟

به‌منظور شناسایی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش، پس از بررسی همه‌جانبه مبانی نظری و تجربی، از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته برای گردآوری داده‌های بخش کیفی تحقیق استفاده شد. از آنجا که در پیشینه موضوع هر یک از محققان با توجه به هدف تحقیق به جنبه‌هایی از اعتماد تعالی بخش پرداخته و کمتر به دنبال ارائه الگویی کامل و جامع بودند و نیز پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور بیشتر مبتنی بر مرور پیشینه بودند و کمتر به شناسایی مؤلفه‌های اعتماد تعالی بخش در بافت نظام مدیریت شهری پرداخته بودند، رویکرد پژوهش کیفی در پیش گرفته شد. روند برگزاری مصاحبه و تحلیل داده‌ها بدین صورت بود که پس از بررسی متن مصاحبه‌های عمیق با خبرگان و تحلیل مضمون، عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش شناسایی شد که در مجموع، ۳۱ عامل مؤثر شامل ۱۰ عامل درون سازمانی و ۱۰ عامل میانجی و ۱۱ عامل تعدیلگر شناسایی گردید. در مرحله بعد پس از اعمال تغییرات و حذف عوامل غیرمهم و ادغام برخی عوامل هم‌پوشان از بین ۳۱ مفهوم حاصل شده و مستخرج از مصاحبه، ۱۵ مفهوم در قالب عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش، انتخاب گردید، و همچنین ۱۰ مؤلفه دیگر از ادبیات پژوهش و حاصل از مطالعات کتابخانه‌ای که در مصاحبه‌ها بدان اشاره نشده بود، به مجموع مؤلفه‌ها اضافه گردید و در مجموع ۲۵ مؤلفه، شامل ۱۰ عامل درون سازمانی

و ۴ عامل میانجی، ۹ عامل تعدیلگر و ۲ عامل پیامدی نهایی شد. سپس، به دلیل همپوشانی برخی ابعاد و عوامل به دست آمده و تعداد زیاد آن‌ها و کمابیش اهمیت کم برخی عوامل، با اجرای فن دلفی عوامل و ابعاد مهم‌تر استخراج شد. در بررسی از طریق آمار استنباطی در این پژوهش فقط دور دوم دلفی در نظر گرفته شده است و استنباطها بر اساس نتایج و دستاوردهای حاصل از این دور انجام شده است. دلیل اول، جامعیت پرسش‌نامه دور دوم است و از سوی دیگر، معمولاً استخراج الگوی نهایی، بر مبنای نتایج آخرین دور دلفی انجام می‌گیرد. بر این پایه تحلیل‌ها و استنباطهای این بخش تماماً از خروجی دور دوم دلفی صورت گرفت (مؤمنی، ۱۳۸۹: ۱۸۹-۱۸۸). در روش دلفی برای رسیدن به اجماع و تأیید الگو نیاز به برقراری سه شرط در ابعاد و گویه‌هاست. شرط اول، میانگین آماری بالاتر از عدد ۵ برای طیف هفت‌گانه لیکرت به منظور نشان دادن اهمیت آن‌هاست؛ شرط دوم، انحراف معیار کمتر از ۱/۴ برای نشان دادن اجماع در پذیرش گزینه مدنظر توسط خبرگان است؛ و شرط سوم، تأیید آماری نتایج هر انتخاب است. با توجه به جدول ذیل می‌توان دو شرط برای پذیرش و اجماع در بعد و عامل مدنظر به‌عنوان مهم‌ترین بعد یا عامل را بررسی کرد.

جدول ۲. تحلیل توصیفی حاصل از اجرای فن دلفی

انحراف معیار	میانگین	ردیف بعد/عامل	انحراف معیار	میانگین	ردیف بعد/عامل
عوامل درون سازمانی			عوامل تعدیلگر		
۰/۶۵۱	۵/۲۲	۱۵- رسانه‌های اجتماعی آنلاین	۱/۶۹۷	۲/۴۷	۱- صلاحیت
۱/۰۱۸	۶/۰۵	۱۶- شفافیت عمومی	۰/۸۷۱	۵/۲۱	۲- مشروعیت
۱/۱۵۳	۵/۴۳	۱۷- سبک زندگی ایرانی- اسلامی	۰/۶۴۷	۶/۵۱	۳- پاسخ‌گویی
۱/۶۴۷	۲/۱۳	۱۸- ارزیابی کیفیت زندگی	۰/۸۹۸	۶/۴۲	۴- کیفیت خدمات الکترونیک
۱/۰۱۱	۵/۶۷	۱۹- مشارکت مدنی	۱/۵۵۰	۲/۳۸	۵- خیرخواهی
۱/۷۳۲	۲/۳۳	۲۰- عدالت ادراک شده	۱/۴۲۳	۲/۰۹	۶- نظام آموزش
۱/۵۵۴	۲/۷۴	۲۱- آموزش و تحصیلات شهروندان	۰/۹۰۸	۵/۲۲	۷- ارتباطات اداره امور عمومی
۱/۴۳۳	۲/۰۱	۲۲- قوانین تدوین شده	۱/۱۵۴	۲/۴۷	۸- ساختار سازمان
۱/۷۱۸	۲/۸۷	۲۳- نهادهای قضایی کارآمد	۰/۷۴۲	۶/۷۴	۹- سازگاری فرهنگی
عوامل پیامدی			۱/۴۱۳	۲/۲۸	۱۰- آگاهی و باور مدیران ارشد
عوامل میانجی			عوامل پیامدی		
۰/۶۵۱	۵/۵۴	۲۴- اعتماد ابزاری	۱۱- عملکرد مالی		
۰/۷۳۵	۶/۴۹	۲۵- اعتماد ارزش گرایانه	۱/۸۰۷	۲/۸۷	۱۲- رضایتمندی شهروندان
			۰/۸۲۵	۶/۲۳	۱۳- ارزیابی عملکرد
			۱/۶۴۵	۲/۹۹	۱۴- نظام انگیزش و پاداش
			۱/۶۸۷	۲/۴۸	

منبع: محقق ساخته براساس نتایج آزمون داده‌ها

برای تحقق شرط سوم، آزمون تی استیودنت اجرا شد که به این منظور فرض‌های آماری زیر ایجاد شد.

- فرض صفر: میانگین حاصله با میانگین مفروض یکسان است
- فرض یک: میانگین حاصله با میانگین مفروض یکسان نیست

نتایج آزمون تی استیوننت در جدول زیر خلاصه شده است:

جدول ۳. نتایج آزمون تی برای معناداری نتایج اجرای فن دلفی

ارزش آزمون = ۵					بعد/عامل
سطح اطمینان ۹۵٪		ضریب			
حد بالا	حد پایین	معناداری	درجه آزادی	مقدار تی	
<b>عوامل درون سازمانی</b>					
-۲/۶۸	-۳/۲۶	۰/۰۰۰	۲۳	-۹/۷۸	۱- صلاحیت
۱/۲۱	۰/۷۳	۰/۰۰۰	۲۳	۱۱/۳۲	۲- مشروعیت
۲/۷۰	۱/۰۶	۰/۰۰۰	۲۳	۱۵/۸۵۱	۳- پاسخ‌گویی
۲/۶۳	۱/۹۴	۰/۰۰۰	۲۳	۸/۷۸	۴- کیفیت خدمات الکترونیک
-۲/۷۳	-۳/۲۱	۰/۰۰۰	۲۳	-۱۳/۲۰	۵- خیرخواهی
-۱/۶۴	-۲/۶۰	۰/۰۱۰	۲۳	-۹/۲۱	۶- نظام آموزش
۱/۲۹	۰/۹۳	۰/۰۰۰	۲۳	۸/۶۰	۷- ارتباطات اداره امور عمومی
-۰/۳۴	-۰/۶۵	۰/۰۰۲	۲۳	۱/۳۵	۸- ساختار سازمان
۱/۳۶	۱/۰۳	۰/۰۰۰	۲۳	۲۰/۵۴	۹- سازگاری فرهنگی
-۱/۶۶	-۲/۴۰	۰/۰۰۰	۲۳	-۸/۴۲	۱۰- آگاهی و باور مدیران ارشد
<b>عوامل میانجی</b>					
-۱/۸۶	-۱/۰۱	۰/۰۰۰	۲۳	-۱۰/۴۰	۱۱- عملکرد مالی
-۰/۹۹	-۱/۵۴	۰/۰۰۲	۲۳	-۷/۸۰	۱۲- ارزیابی عملکرد
-۰/۲۸	-۱/۰۳	۰/۰۰۰	۲۳	-۷/۶۰	۱۳- نظام انگیزش و پاداش
۲/۰۳	۱/۳۱	۰/۰۰۰	۲۳	۱۳/۲۶۷	۱۴- رضایتمندی شهروندان
<b>عوامل تعدیلگر</b>					
۱/۲۸	۰/۶۳	۰/۰۰۰	۲۳	۸/۵۴	۱۵- رسانه‌های اجتماعی آنلاین
۱/۷۸	۰/۹۱	۰/۰۰۰	۲۳	۱۴/۰۲	۱۶- شفافیت عمومی
-۱/۲۴	-۲/۳۲	۰/۰۰۰	۲۳	۱۳/۹۷	۱۷- سبک زندگی ایرانی-اسلامی
-۲/۶۹	-۱/۶۴	۰/۰۰۰	۲۳	-۱۱/۴۶	۱۸- ارزیابی کیفیت زندگی
۲/۰۱	۰/۹۹	۰/۰۰۰	۲۳	۱۶/۰۴	۱۹- مشارکت مدنی
-۱/۶۵	-۰/۷۸	۰/۰۰۰	۲۳	-۸/۶۳	۲۰- عدالت ادراک شده
-۱/۶۱	-۲/۰۲	۰/۰۰۰	۲۳	-۹/۵۳	۲۱- آموزش و تحصیلات شهروندان
-۱/۴۲	-۲/۲۹	۰/۰۰۰	۲۳	-۱۰/۹۹	۲۲- قوانین تدوین شده
-۰/۵۳	-۱/۶۲	۰/۰۰۳	۲۳	-۱۱/۲۱	۲۳- نهادهای قضایی کارآمد
<b>عوامل پیامدی</b>					
۲/۱۸	۱/۲۴	۰/۰۰۰	۲۳	۹/۹۰	۲۴- اعتماد ابزاری
۱/۷۴	۱/۰۴	۰/۰۰۰	۲۳	۱۳/۹۷	۲۵- اعتماد ارزش‌گرایانه

منبع: محقق ساخته براساس نتایج آزمون داده‌ها

همان طور که مشاهده می‌شود، ضریب معناداری برای همه عوامل و ابعاد کمتر از سطح خطای ۵ درصد است، بنابراین، در همه موارد فرض صفر رد می‌شود و فرض یک تأیید می‌شود. در مواردی که فرض یک تأیید می‌شود، چنانچه میانگین حاصله از میانگین مفروض بیشتر باشد، عامل / بعد مدنظر در مجموعه مهم‌ترین عوامل / ابعاد قرار می‌گیرد. همان طور که در جدول‌های ۲ و ۳ مشاهده می‌شود، از میان عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش، ۱۲ عامل کیفیت خدمات الکترونیک، ارتباطات اداره امور عمومی، سازگاری فرهنگی، پاسخ‌گویی، مشروعیت، رضایتمندی شهروندان، رسانه‌های اجتماعی آنلاین، شفافیت عمومی، مشارکت مدنی، سبک زندگی ایرانی - اسلامی، اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه دارای میانگین بالاتر از عدد ۵ بوده و حد بالا و پایین برای این ابعاد بیش از صفر و در محدوده مثبت است، بنابراین، این عوامل به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران شناخته شد و وارد مرحله اعتبارسنجی گردید.

سؤال ۲. نوع روابط در مدل عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران چگونه می‌باشد؟

پس از انجام مراحل فوق‌الذکر جهت شناسایی و تبیین نوع روابط مهم‌ترین ابعاد و عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران، نتایج اعتبارسنجی شد که بر اساس نتایج حاصل از اعتبارسنجی از طریق مدل سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر، ۲ بعد اصلی شناسایی شده برای اعتماد تعالی بخش، یعنی اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش و ۵ عامل درون سازمانی، ۱ عامل میانجی و ۴ عامل تعدیلگر تأیید شد.

همچنین با توجه به نتایج تحقیق، تأثیر کلیه عوامل درون سازمانی (عوامل مؤثر) کیفیت خدمات الکترونیک، ارتباطات اداره امور عمومی، پاسخ‌گویی، سازگاری فرهنگی و مشروعیت از طریق عامل میانجی رضایتمندی شهروندان بر ابعاد اعتماد تعالی بخش، یعنی اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه تأیید شد. شایان ذکر است تأثیر عوامل درون سازمانی بر عوامل پیامدی از طریق عامل میانجی قویتر از تأثیر این عوامل به‌طور مستقیم است. بنابراین، نقش میانجی رضایتمندی شهروندان در تأثیر عوامل درون سازمانی بر اعتماد تعالی بخش (عوامل پیامدی) تأیید می‌شود. همچنین به بررسی نقش تعدیلگری عوامل زمینه‌ای (عوامل تعدیلگر) در روابط بین متغیرها در مدل پرداخته شد که در برخی از روابط تأیید شد. رسانه‌های اجتماعی آنلاین، سبک زندگی ایرانی - اسلامی و مشارکت مدنی رابطه بین رضایتمندی و اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه را تعدیل کرد. همچنین نقش تعدیلگری شفافیت عمومی در رابطه بین رضایتمندی و اعتماد ارزش‌گرایانه مورد تأیید قرار گرفت. ولی نقش تعدیلگری شفافیت عمومی در رابطه بین رضایتمندی و اعتماد ابزاری مورد تأیید قرار نگرفت. ضمن آنکه میزان تأثیرگذاری متغیرهای تعدیل‌گر نشان می‌دهد که از بین روابط تعدیلگری، فقط روابط مربوط به متغیر رسانه‌های اجتماعی آنلاین تأثیر منفی بر رابطه بین (رضایتمندی شهروندان) و ابعاد اعتماد تعالی بخش (اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه) دارند، و در ارتباط با تأثیر سایر عوامل تعدیلگری بر رابطه بین (رضایتمندی شهروندان) و ابعاد اعتماد تعالی بخش (اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه)، این رابطه مثبت می‌باشد. به عبارت دیگر متغیرهای تعدیل‌گر، رابطه بین (رضایتمندی شهروندان) و ابعاد اعتماد تعالی بخش (اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه) را تحت تأثیر قرار داده و تعدیل نموده‌اند. سطح تحصیلات از جمله متغیرهای کنترلی است که به ترتیب

دارای تأثیر معنادار (۰/۱۰۵-) و (۰/۱۴۲-) برای مقاطع (کارشناسی) و (کارشناسی ارشد و بالاتر) می‌باشد. این بدان معناست که وقتی سطح تحصیلات افزایش می‌یابد، اعتماد ابزاری به شهرداری تهران کاهش می‌یابد. میزان درآمد از دیگر متغیرهای کنترلی است که تأثیر معناداری (۰/۱۵۴) بر سطح درآمدی (خوب/خیلی خوب) دارد. این بدان معناست که وقتی سطح درآمدی افزایش می‌یابد، اعتماد ابزاری به شهرداری تهران افزایش می‌یابد. در ارتباط با سایر متغیرهای کنترل، یعنی جنسیت، سن، نوع فعالیت، سال‌های سکونت یا اشتغال رابطه معناداری با اعتماد ابزاری مشاهده نشد. همچنین سطح تحصیلات از محدود متغیرهای کنترلی است که به ترتیب دارای تأثیر معنادار (۰/۱۲۰-) و (۰/۱۴۸-) برای مقاطع (دیپلم و کاردانی)، (کارشناسی) و (کارشناسی ارشد و بالاتر) می‌باشد. این بدان معناست که وقتی سطح تحصیلات افزایش می‌یابد، اعتماد ارزش‌گرایانه به شهرداری تهران کاهش می‌یابد. در ارتباط با سایر متغیرهای کنترل، یعنی جنسیت، سن، نوع فعالیت، میزان درآمد، سال‌های سکونت یا اشتغال رابطه معناداری با اعتماد ارزش‌گرایانه مشاهده نشد.

سؤال ۳. آیا این مدل برای بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران مناسب است؟ به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری، ابتدا مدل اندازه‌گیری اعتبارسنجی شد. به این منظور، از سه روش میانگین واریانس استخراجی (حداقل ۰/۵) پایایی ترکیبی (حداقل ۰/۷) و آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> (حداقل ۰/۷) استفاده گردید که در اغلب موارد مرزهای مدنظر در هر روش در ارقام وجود دارد. طبق جدول ۴ شاخص پایایی ترکیبی<sup>۲</sup> برای متغیرهای مدل بین ۰/۸۲۲ تا ۰/۹۵۳ به دست آمد که نشان دهنده پایایی بالاست. همچنین شاخص میانگین واریانس استخراج شده<sup>۳</sup> باید حداقل ۰/۵ باشد که همان طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، این شاخص برای همه متغیرهای تحقیق بیش از ۰/۵ است و ضرایب آلفای کرونباخ نیز برای تمام سازه‌ها بین ۰/۷۸۶ تا ۰/۹۰۱ قرار دارد.

جدول ۴. بررسی روایی و پایایی ابزار پژوهش

معیار سازه	بار عاملی	آلفای کرونباخ	آماره تی	اعتبار مرکب ضریب دیلون - گلدشتاین	AVE
کیفیت خدمات الکترونیک		۰/۹۰۱		۰/۸۵۹	۰/۵۶۶
	قابلیت اطمینان	۰/۷۹۶	۸/۷۷۱		
	دسترسی به سیستم	۰/۷۰۸	۷/۷۶۳		
	امنیت و حفظ حریم شخصی	۰/۷۴۹	۸/۱۹۱		
	طراحی وبسایت	۰/۷۴۳	۸/۱۳۲		
	سهولت و مکان یابی مناسب دفاتر خدمات الکترونیک	۰/۷۶۴	۸/۴۵۳		

1. Cronbach's alpha

2. Composite Reliability

3. Average Variance Extracted (AVE)



معیار سازه	بار عاملی	آلفای کرونباخ	آماره تی	اعتبار مرکب ضریب دیلون - گلدشتاین	AVE
ارتباطات اداره امور عمومی		۰/۸۳۱		۰/۸۶۷	۰/۶۲۴
	تعامل با جامعه شهروندی	۰/۸۱۱	۸/۶۶۹		
	بهبود نگرش شهروندان	۰/۷۳۲	۸/۳۱۷		
	آموزش و توسعه شهروندان	۰/۸۰۹	۸/۵۵۴		
	آموزش کارکنان	۰/۸۵۵	۸/۷۱۱		
پاسخ گویی به شهروندان		۰/۸۸۹		۰/۹۵۳	۰/۸۳۶
	پذیرفتن مسئولیت در قبال نتایج کار	۰/۹۳۱	۱۲/۸۲۸		
	رسیدگی به شکایات	۰/۸۳۵	۸/۳۸۵		
	تأثیر خدمات معاونت بر کیفیت زندگی شهروندان	۰/۸۰۲	۸/۴۴۱		
	همکاری با نهادهای نظارتی	۰/۳۶۱	۱/۱۱۶		
سازگاری فرهنگی		۰/۸۳۲		۰/۹۱۶	۰/۷۳۳
	شناسایی بافت‌های واجد ارزش فرهنگی - تاریخی	۰/۸۳۰	۸/۷۵۲		
	حفظ و احیای اماکن مذهبی	۰/۸۹۷	۸/۹۴۸		
	تصویب طرح‌ها و الگوهای منطبق بر معماری اسلامی - ایرانی	۰/۸۳۵	۸/۷۸۹		
	هماهنگی و متناسب سازی خدمات با آداب و رسوم	۰/۸۶۰	۸/۸۳۳		
مشروعیت		۰/۸۹۷		۰/۹۲۲	۰/۷۴۶
	کشف موارد فساد و اعمال مجازات	۰/۸۰۵	۸/۰۳۳		
	اجرای یکسان قانون در مورد شهروندان	۰/۸۷۳	۹/۱۹۴		
	عدم پارتی بازی، لابی گری و قوم گرایی در انتخاب کارکنان و مدیران	۰/۸۵۹	۸/۲۵۸		
	حمایت از شهروندان و اقشار آسیب پذیر	۰/۸۳۲	۸/۰۵۴		
رضایتمندی شهروندان		۰/۸۲۲		۰/۹۰۷	۰/۷۱۱
	رضایت از سیما و منظر شهری	۰/۷۲۲	۷/۷۰۸		
	رضایت از وضعیت کالبدی شهر	۰/۹۱۷	۱۲/۲۶۹		
	رضایت از خدمات معاونت	۰/۸۷۵	۸/۴۵۰		
	بهبود کیفیت و کارایی محیط شهری	۰/۸۴۸	۸/۴۲۳		
بهسازی و نوسازی و بازسازی بافت‌های فرسوده شهر	۰/۷۴۴	۷/۱۲۳			

سازه	معیار	بار عاملی	آلفای کرونباخ	آماره تی	اعتبار مرکب ضریب دیلون - گلداشترین	AVE
رسانه‌های اجتماعی آنلاین			۰/۷۸۶		۰/۹۴۵	۰/۸۱۳
	تنوع و گستردگی فضای مجازی	۰/۸۶۷		۸/۵۱۸		
	هدف استفاده از فضای مجازی	۰/۸۸۵		۹/۱۹۹		
	نوع استفاده از فضای مجازی	۰/۹۲۶		۱۰/۳۲۵		
مشارکت مدنی	انگیزه استفاده از فضای مجازی	۰/۷۶۲		۸/۱۰۹		
	پرداخت به موقع عوارض نوسازی	۰/۸۵۹		۸/۱۳۳		۰/۶۹۴
	همکاری با شورایاری‌های محلات در حفظ و تمیزی شهر و محله	۰/۸۵۴		۸/۴۲۵		
	تمایل به عضویت در انجمن‌های محلی (خیریه، ورزشی و تفریحی، هیئت مذهبی و ...)	۰/۷۷۷		۷/۶۴۸		
	تمایل به شرکت (رای دادن) در انتخابات شوراهای: شهر، محله و شورایاری	۰/۷۲۳		۷/۹۱۶		
تمایل به کاندیدا شدن در انتخابات شوراهای شهر، محله و شورایاری	۰/۳۸۵		۱/۱۱۳			
سبک زندگی ایرانی - اسلامی			۰/۸۱۵		۰/۹۳۸	۰/۷۵۴
	اعتقاد(عمل) به واجبات دینی	۰/۷۸۶		۸/۱۴۶		
	اهتمام وظایف دینی در خانواده	۰/۷۳۷		۷/۹۵۳		
	احساس مسئولیت در قبال جامعه	۰/۸۲۶		۸/۴۶۸		
	ابراز هویت دینی	۰/۷۶۹		۸/۱۱۴		
داشتن مشارکت دینی	۰/۷۲۰		۷/۶۸۳			
شفافیت عمومی			۰/۸۴۷		۰/۹۳۱	۰/۸۱۲
	دسترسی عمومی به اطلاعات	۰/۷۷۶		۸/۲۱۷		
	وجود تمهد در سطوح بالای جامعه (مسئولیت‌پذیری در روند قضایی)	۰/۳۳۹		۰/۸۲۷		
	نشر اطلاعات (اطلاع رسانی)	۰/۷۵۴		۸/۱۰۳		
اعتماد انزاری	دقت و صحت اطلاعات	۰/۷۶۷		۸/۱۵۴		
			۰/۸۲۸		۰/۸۷۷	۰/۶۴۰
	دانش و مهارت	۰/۸۹۶		۹/۱۶۵		
	تجربه و توانایی	۰/۹۰۶		۱۲/۲۷۳		
	نفع در اجرای قوانین و مقررات	۰/۹۲۷		۱۲/۳۲۴		
رفتار مسئولانه	۰/۸۶۶		۸/۵۱۷			
عمل به قانون و مقررات	۰/۸۲۷		۸/۴۲۵			

معیار سازه	بار عاملی	آلفای کرونباخ	آماره تی	اعتبار مرکب ضریب دیلون - گلداشترین	AVE
اعتماد ارزش گزاینده		۰/۸۴۳		۰/۸۲۲	۰/۵۳۹
	حل مسائل توسط کارکنان	۰/۷۳۵	۷/۹۴۸		
	نحوه رفتار و برخورد کارکنان	۰/۸۷۳	۸/۵۳۸		
	درک نیازها انتظارات محله	۰/۷۲۹	۷/۹۸۶		
	سلامت مالی مدیران و کارکنان شهرداری	۰/۸۸۱	۹/۱۶۷		
	صداقت کارکنان	۰/۷۸۹	۸/۱۱۳		

در ادامه به منظور بررسی روایی مدل تحقیق، از معیار معرفی شده توسط فورنل و لارکر استفاده شد. این معیار میزان رابطه یک سازه با شاخص‌های آن در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌های تحقیق را نشان می‌دهد. به طوری که روایی واگرایی قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. معیار فورنل و لارکر بدین صورت به دست می‌آید که جذر AVE یک سازه باید بیشتر از هم‌بستگی آن سازه با سازه‌های دیگر باشد. این معیار در جدول ۵ ارائه می‌شود.

جدول ۵. ضرایب هم‌بستگی و شاخص روایی منفک

شفافیت عمومی	رضایتمندی شهروندان	ارتباطات امور عمومی	رسانه‌های اجتماعی آنلاین	مشروعیت	سبک زندگی ایرانی - اسلامی	اعتماد ابزاری	کیفیت خدمات الکترونیک	سازگاری فرهنگی	مشارکت مدنی	اعتماد ارزشی	پاسخ‌گویی	
											۰/۷۵۱	پاسخ‌گویی
										۰/۷۷۴	۰/۴۰۸	اعتماد ارزشی
									۰/۸۳۸	۰/۵۴۱	۰/۳۲۳	مشارکت مدنی
								۰/۷۴۸	۰/۳۴۴	۰/۴۳۱	۰/۴۰۵	سازگاری فرهنگی
							۰/۷۶۱	۰/۴۱۶	۰/۴۵۹	۰/۶۲۱	۰/۴۳۳	کیفیت خدمات الکترونیک
						۰/۸۰۶	۰/۶۰۷	۰/۴۵۳	۰/۴۵۸	۰/۶۵۶	۰/۴۵۲	اعتماد ابزاری
					۰/۸۳۶	۰/۵۶۴	۰/۵۴۹	۰/۴۱۹	۰/۳۲۹	۰/۵۱۶	۰/۴۹۶	سبک زندگی ایرانی اسلامی
				۰/۸۲۴	۰/۵۴۴	۰/۶۷۷	۰/۶۳۲	۰/۳۶۲	۰/۴۱۹	۰/۶۹۴	۰/۵۰۰	مشروعیت
			۰/۸۴۷	۰/۶۱۸	۰/۵۳۴	۰/۶۰۹	۰/۵۴۷	۰/۴۱۱	۰/۴۸۴	۰/۶۶۹	۰/۴۱۶	رسانه‌های اجتماعی آنلاین
		۰/۷۳۴	۰/۵۵۷	۰/۴۳۱	۰/۴۷۶	۰/۴۲۵	۰/۴۰۱	۰/۴۰۴	۰/۳۵۱	۰/۴۲۷	۰/۴۲۹	ارتباطات امور عمومی
	۰/۸۶۹	۰/۴۸۲	۰/۶۴۴	۰/۷۷۵	۰/۵۵۸	۰/۶۵۰	۰/۶۰۳	۰/۴۱۳	۰/۵۴۱	۰/۵۶۴	۰/۵۱۷	رضایتمندی شهروندان
۰/۸۰۹	۰/۶۸۴	۰/۴۴۶	۰/۵۸۱	۰/۶۸۳	۰/۵۰۱	۰/۵۹۶	۰/۵۵۵	۰/۵۲۸	۰/۵۲۴	۰/۶۹۹	۰/۵۱۰	شفافیت عمومی

\*\* قطر اصلی ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) را نشان می‌دهد.

در این ماتریس، همبستگی متغیرهای مکنون گزارش شده‌اند. اعداد روی قطر اصلی ماتریس، جذر میانگین واریانس استخراج شده می‌باشند. بر اساس این معیار، چنانچه این اعداد از اعداد زیرین خود بیشتر باشند، سازه از روایی مناسبی برخوردار است. در جدول ۵ مشاهده می‌کنیم تمام سازه‌ها از روایی مناسبی برخوردار می‌باشند. همچنین به منظور ارزیابی مدل درونی (ساختاری)، شاخص‌های برازش  $R^2$ ،  $Q^2$ ، SRMR، NFI، d-uls، d-g و  $X^2/df$  بررسی شد. در بررسی مدل اندازه‌گیری و فرضیات تحقیق از خطای نوع دوم و  $R^2$  استفاده شده است. به علاوه در راستای کیفیت مدل‌های ساختاری از همبستگی استون - گیسر<sup>۱</sup> و  $Q^2$  استفاده می‌شود که در جدول ۶ گزارش شده است.

جدول ۶. نتایج معیار  $Q^2$  برای سازه‌های درون‌زا

سازه‌های پژوهش	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
رضایتمندی شهروندان	۸۳۲۰۰۰	۵۴۴۱۰۸	۰/۳۴۶
اعتماد ابزاری	۵۷۶۰۰۰	۴۱۶۲۷۷	۰/۲۷۷
اعتماد ارزش‌گرایانه	۶۴۸۰۰۰	۴۷۶۱۱۳	۰/۳۶۱
اعتماد تعالی بخش	۷۲۸۰۰۰	۴۹۲۲۷۳	۰/۴۷۸

همان‌طور که از جدول ۶ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی استون گیسر مثبت است و این متناسب بودن مدل اندازه‌گیری رانشان می‌دهد. بعد از ارزیابی مشاهده‌های کلاسیک مشاهده‌های عمومی جهت ارزیابی مدل تجزیه و تحلیل می‌شوند که با ارزش‌های مناسب در جدول‌های ۷ و ۸ نشان داده شده‌اند.

جدول ۷. دقت شاخص‌های تناسب و مدل تحقیق

شاخص	دامنه قابل قبول	ارزش مشاهده شده	نتایج
SRMR	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۵۳	مناسب
d-uls	کمتر از ۰/۹۵	۰/۷۴۲	مناسب
d-g	کمتر از ۰/۹۵	۰/۶۴۱	مناسب
$X^2/df$	کمتر از ۳	۲/۳۴۷	مناسب
NFI	بیشتر از ۰/۰۹	۰/۹۱۷	مناسب

همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود همه شاخص‌های مورد استفاده در تحقیق نشان می‌دهند که مدل

مناسب است.

جدول ۸. ضریب تعیین سازه درون‌زای مدل پژوهش

سازه‌های وابسته	ضریب تعیین (R Square)	ضریب تعیین تعدیل یافته (R Square Adjusted)
رضایتمندی شهروندان	۰/۶۹۲	۰/۶۹۲
اعتماد ابزاری	۰/۷۹۳	۰/۷۹۳
اعتماد ارزش‌گرایانه	۰/۷۱۹	۰/۷۱۹
اعتماد تعالی بخش	۰/۷۴۱	۰/۷۴۱

سؤال اصلی: مدل اعتماد تعالی بخش شهرداری تهران چیست؟

برای پاسخ به سؤال اصلی در این تحقیق به دلیل چند سطحی بودن مدل و ناتوانی نرم افزارهایی مانند لیزرل، آموس و... برای تأیید مدل و پاسخ به سؤال اصلی، تجزیه و تحلیل‌ها با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس و با روش آزمون تحلیل عاملی تأییدی صورت گرفت که نتایج جدول ۹ بارهای متقاطع را نشان می‌دهد، همان طور که مشاهده می‌شود، بیشترین مقدار بار عاملی برای هر شاخص مربوط به سازه آن شاخص می‌باشد و برای بقیه سازه‌ها بار عاملی کمتری نشان می‌دهد و هر سازه یا متغیر مکنون بیشترین بارهای عاملی را از شاخص‌های مربوط به خودش اختیار کرده است و در نتیجه می‌توان گفت که متغیرهای مکنون مدل به اندازه کافی از هم متمایز هستند.

جدول ۹. بارهای متقاطع

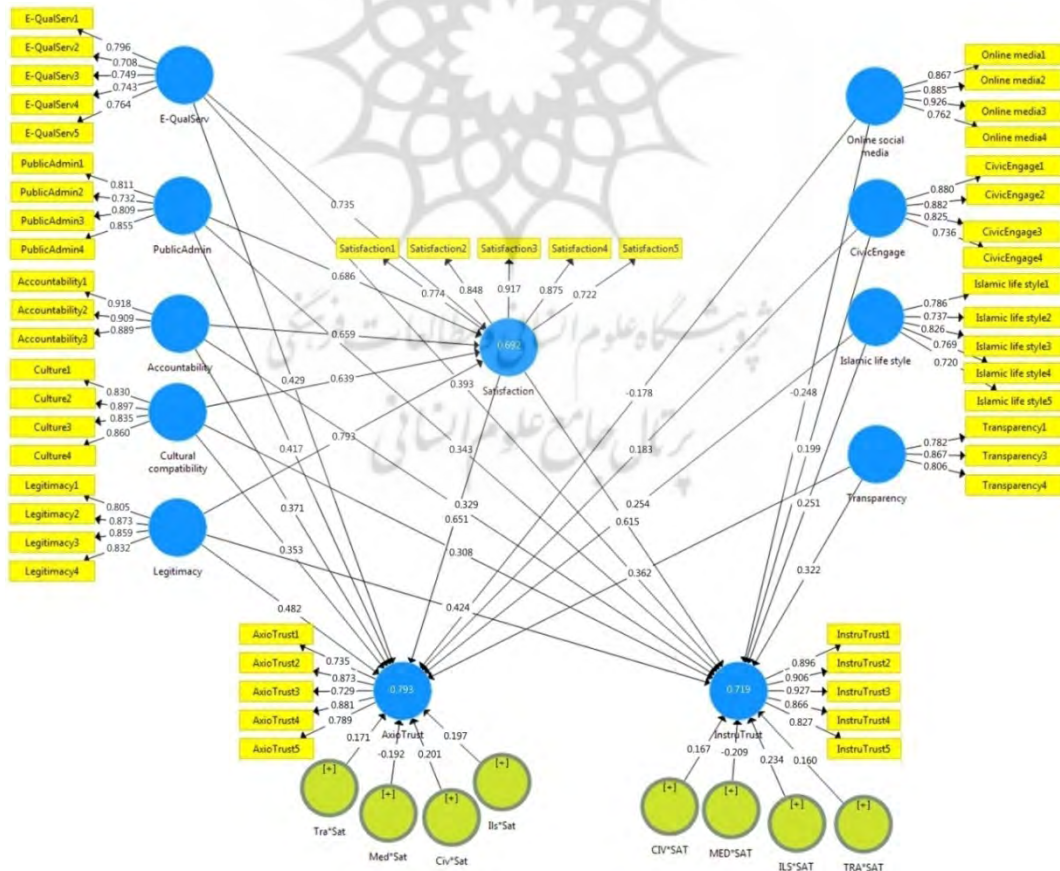
اعتقاد ارزش‌گرایانه	اعتماد ابزاری	شفافیت عمومی	سبک زندگی اسلامی	مشارکت مدنی	رسانه‌های اجتماعی آنلاین	رضایتمندی شهروندان	پاسخ‌گویی	مشروعیت	سازگاری فرهنگی	ارتباطات اداره امور عمومی	کیفیت خدمات الکترونیک	بارهای بیرونی متناظر با هر سازه
۰/۲۹۹	۰/۲۸۸	۰/۰۵۹	۰/۳۹۸	۰/۳۳۳	۰/۲۱۳	۰/۲۳۵	۰/۱۶۸	۰/۱۹۹	۰/۲۲۸	۰/۳۵۳	۰/۷۹۶	EQS1
۰/۳۲۶	۰/۳۹۸	۰/۱۰۷	۰/۴۴۳	۰/۲۴۵	۰/۲۲۶	۰/۳۰۷	۰/۲۷۸	۰/۳۳۷	۰/۴۱۷	۰/۴۵۷	۰/۷۰۸	EQS2
۰/۴۳۷	۰/۴۱۸	۰/۱۶۸	۰/۴۶۱	۰/۲۵۹	۰/۲۷۸	۰/۳۲۳	۰/۳۴۲	۰/۳۰۴	۰/۴۵۰	۰/۴۹۲	۰/۷۴۹	EQS3
۰/۴۱۷	۰/۵۴۵	۰/۴۰۸	۰/۴۳۷	۰/۲۰۵	۰/۳۴۱	۰/۳۲۱	۰/۱۳۳	۰/۳۹۲	۰/۵۲۱	۰/۴۹۰	۰/۷۴۳	EQS4
۰/۳۷۸	۰/۵۱۴	۰/۲۴۶	۰/۴۲۸	۰/۱۷۵	۰/۱۷۴	۰/۲۶۳	۰/۲۶۴	۰/۴۰۹	۰/۴۳۴	۰/۴۵۶	۰/۷۶۴	EQS5
۰/۵۹۲	۰/۳۰۸	۰/۵۰۳	۰/۳۶۹	۰/۲۶۶	۰/۳۸۹	۰/۳۳۸	۰/۴۹۳	۰/۵۱۸	۰/۵۴۱	۰/۸۱۱	۰/۴۶۹	PAC1
۰/۵۶۱	۰/۲۲۶	۰/۳۹۷	۰/۲۹۱	۰/۲۶۱	۰/۳۰۱	۰/۴۲۶	۰/۳۸۲	۰/۴۲۴	۰/۴۶۵	۰/۷۳۲	۰/۳۹۱	PAC2
۰/۳۰۹	۰/۳۸۹	۰/۲۸۷	۰/۲۱۰	۰/۲۸۵	۰/۱۸۳	۰/۲۸۰	۰/۱۹۷	۰/۲۵۹	۰/۱۸۵	۰/۸۰۹	۰/۲۰۹	PAC3
۰/۳۱۹	۰/۴۱۱	۰/۲۳۹	۰/۲۵۰	۰/۳۱۱	۰/۳۹۴	۰/۳۶۴	۰/۴۲۹	۰/۴۴۰	۰/۳۶۲	۰/۸۵۵	۰/۴۵۴	PAC4
۰/۳۰۱	۰/۵۰۹	۰/۲۸۰	۰/۲۶۶	۰/۲۸۷	۰/۳۸۷	۰/۴۰۳	۰/۵۰۰	۰/۵۷۲	۰/۸۳۰	۰/۵۳۷	۰/۵۴۳	CUL1
۰/۴۱۴	۰/۴۲۶	۰/۳۵۲	۰/۲۸۷	۰/۳۲۰	۰/۳۶۰	۰/۴۳۷	۰/۵۴۸	۰/۴۹۸	۰/۸۹۷	۰/۴۹۷	۰/۳۷۶	CUL2
۰/۳۶۲	۰/۴۵۵	۰/۳۶۵	۰/۲۴۵	۰/۲۴۴	۰/۳۷۳	۰/۴۸۲	۰/۵۶۳	۰/۵۱۵	۰/۸۳۵	۰/۴۷۹	۰/۴۲۷	CUL3
۰/۴۳۵	۰/۲۵۵	۰/۳۵۶	۰/۲۵۳	۰/۲۷۴	۰/۳۵۹	۰/۴۳۱	۰/۳۵۰	۰/۴۰۲	۰/۸۶۰	۰/۵۳۴	۰/۲۶۸	CUL4
۰/۴۰۲	۰/۱۴۳	۰/۲۴۳	۰/۱۳۶	۰/۱۵۷	۰/۲۲۷	۰/۲۸۴	۰/۲۰۵	۰/۸۰۵	۰/۴۶۲	۰/۳۹۶	۰/۱۸۵	LEG1

اعتماد ارزش مخبرانه	اعتماد ابزاری	شفافیت عمومی	سبک زندگی اسلامی	مشارکت مدنی	رسانه‌های اجتماعی آنلاین	رضایتمندی شهروندان	پاسخ‌گویی	مشروعیت	سازگاری فرهنگی	ارتباطات اداره امور عمومی	کیفیت خدمات الکترونیک	بازارهای بیرونی متناظر با هر سازه
۰/۳۴۹	۰/۱۳۵	۰/۲۲۸	۰/۱۵۳	۰/۰۹۹	۰/۱۷۵	۰/۲۳۲	۰/۲۰۷	۰/۸۷۳	۰/۳۴۰	۰/۲۷۶	۰/۱۴۸	LEG2
۰/۵۴۱	۰/۴۱۹	۰/۴۰۱	۰/۳۵۸	۰/۴۲۳	۰/۵۹۰	۰/۵۴۹	۰/۴۷۸	۰/۸۵۹	۰/۱۶۸	۰/۱۴۵	۰/۴۲۷	LEG3
۰/۴۳۱	۰/۳۵۲	۰/۲۹۸	۰/۳۷۹	۰/۳۷۸	۰/۴۶۴	۰/۳۹۹	۰/۴۵۷	۰/۸۳۲	۰/۴۵۹	۰/۴۳۲	۰/۲۵۱	LEG4
۰/۳۰۷	۰/۲۷۰	۰/۰۹۰	۰/۱۷۲	۰/۱۸۳	۰/۳۴۶	۰/۲۶۳	۰/۹۱۸	۰/۳۵۵	۰/۴۴۳	۰/۴۰۴	۰/۰۹۹	ACC1
۰/۴۳۹	۰/۳۶۸	۰/۲۵۲	۰/۳۰۵	۰/۴۰۷	۰/۵۵۳	۰/۴۴۹	۰/۹۰۹	۰/۵۳۸	۰/۲۸۲	۰/۲۹۱	۰/۴۰۵	ACC2
۰/۴۸۰	۰/۴۳۶	۰/۲۷۸	۰/۲۹۸	۰/۴۳۱	۰/۵۸۳	۰/۵۳۴	۰/۸۸۹	۰/۵۱۳	۰/۴۳۳	۰/۲۸۳	۰/۴۱۹	ACC3
۰/۲۸۷	۰/۲۹۰	۰/۳۱۵	۰/۳۷۳	۰/۴۲۳	۰/۳۸۵	۰/۷۲۲	۰/۴۳۱	۰/۴۵۷	۰/۴۸۶	۰/۴۳۸	۰/۵۹۶	SAT1
۰/۴۰۶	۰/۳۱۹	۰/۲۲۶	۰/۲۳۲	۰/۲۹۵	۰/۲۹۵	۰/۹۱۷	۰/۴۹۸	۰/۳۳۳	۰/۴۰۸	۰/۲۹۹	۰/۴۹۶	SAT2
۰/۴۰۷	۰/۳۹۲	۰/۳۵۶	۰/۲۵۹	۰/۴۷۰	۰/۳۴۴	۰/۸۷۵	۰/۴۹۴	۰/۲۵۰	۰/۴۱۲	۰/۴۳۰	۰/۳۳۹	SAT3
۰/۱۹۱	۰/۲۴۸	۰/۳۱۹	۰/۲۶۶	۰/۳۴۴	۰/۲۶۳	۰/۸۴۸	۰/۲۹۷	۰/۲۷۲	۰/۳۷۵	۰/۳۱۶	۰/۲۶۲	SAT4
۰/۳۹۶	۰/۲۴۲	۰/۲۵۵	۰/۲۶۹	۰/۳۲۳	۰/۳۴۰	۰/۷۴۴	۰/۱۷۷	۰/۱۸۱	۰/۲۹۷	۰/۴۰۶	۰/۲۳۲	SAT5
۰/۴۶۷	۰/۳۱۱	۰/۳۱۵	۰/۲۰۹	۰/۲۳۵	۰/۸۶۷	۰/۳۳۰	۰/۱۴۷	۰/۱۵۸	۰/۲۹۵	۰/۳۳۱	۰/۱۶۱	MED1
۰/۴۶۰	۰/۳۴۴	۰/۳۵۰	۰/۲۶۳	۰/۲۶۷	۰/۸۸۵	۰/۲۱۷	۰/۲۱۶	۰/۱۷۶	۰/۲۸۵	۰/۳۲۷	۰/۱۷۲	MED2
۰/۵۰۳	۰/۴۷۴	۰/۴۱۵	۰/۴۳۲	۰/۴۰۴	۰/۹۲۶	۰/۱۷۴	۰/۳۳۸	۰/۳۳۵	۰/۲۵۲	۰/۳۸۰	۰/۳۶۲	MED3
۰/۴۵۷	۰/۴۵۵	۰/۳۲۵	۰/۳۵۹	۰/۷۲۷	۰/۷۶۲	۰/۴۰۵	۰/۳۴۳	۰/۲۷۹	۰/۰۹۶	۰/۲۷۱	۰/۲۹۴	MED4
۰/۴۴۷	۰/۳۳۷	۰/۳۸۱	۰/۲۹۶	۰/۸۸۰	۰/۳۳۰	۰/۳۷۴	۰/۲۴۳	۰/۲۸۵	۰/۱۴۳	۰/۲۵۶	۰/۳۶۱	ENG1
۰/۶۱۲	۰/۴۵۶	۰/۴۴۷	۰/۳۶۴	۰/۸۸۲	۰/۲۱۷	۰/۳۹۵	۰/۲۹۹	۰/۲۵۷	۰/۲۵۲	۰/۳۱۸	۰/۲۱۸	ENG2
۰/۴۹۷	۰/۵۲۵	۰/۴۳۶	۰/۴۲۶	۰/۸۲۵	۰/۱۷۴	۰/۳۷۰	۰/۳۷۶	۰/۴۸۶	۰/۲۱۷	۰/۳۲۱	۰/۳۳۱	ENG3
۰/۴۳۳	۰/۴۶۲	۰/۳۷۷	۰/۳۲۲	۰/۷۳۶	۰/۴۰۵	۰/۴۳۱	۰/۳۸۸	۰/۴۰۳	۰/۱۸۷	۰/۳۶۴	۰/۳۲۸	ENG4
۰/۵۲۲	۰/۴۹۶	۰/۴۴۰	۰/۷۸۶	۰/۶۳۴	۰/۳۷۴	۰/۴۰۵	۰/۳۶۹	۰/۳۷۷	۰/۱۸۷	۰/۳۳۰	۰/۳۰۶	REL1
۰/۵۸۱	۰/۵۸۲	۰/۵۲۳	۰/۷۳۷	۰/۵۱۹	۰/۳۹۵	۰/۴۱۱	۰/۳۶۷	۰/۳۲۶	۰/۲۲۸	۰/۳۰۵	۰/۲۳۱	REL2
۰/۵۹۴	۰/۵۷۵	۰/۴۸۲	۰/۸۲۶	۰/۵۵۵	۰/۳۷۰	۰/۳۶۳	۰/۲۸۵	۰/۴۰۳	۰/۲۰۹	۰/۳۸۵	۰/۲۷۷	REL3
۰/۴۷۶	۰/۴۵۷	۰/۳۸۶	۰/۷۶۹	۰/۴۲۷	۰/۴۳۱	۰/۳۴۳	۰/۳۸۷	۰/۴۸۲	۰/۲۴۷	۰/۴۱۹	۰/۳۲۵	REL4
۰/۵۱۸	۰/۵۰۳	۰/۴۱۹	۰/۷۲۰	۰/۲۵۹	۰/۴۰۵	۰/۳۵۹	۰/۴۷۴	۰/۴۵۸	۰/۲۰۸	۰/۴۱۵	۰/۳۰۹	REL5
۰/۵۵۰	۰/۴۸۹	۰/۷۸۲	۰/۳۳۸	۰/۳۶۹	۰/۱۴۱	۰/۳۹۹	۰/۳۷۶	۰/۴۰۴	۰/۳۴۰	۰/۴۴۵	۰/۴۹۳	TRA1
۰/۶۵۵	۰/۵۲۰	۰/۸۶۷	۰/۴۵۷	۰/۴۵۴	۰/۳۶۳	۰/۳۲۶	۰/۳۸۶	۰/۳۸۳	۰/۳۵۵	۰/۴۹۴	۰/۳۳۲	TRA3
۰/۶۰۱	۰/۴۹۳	۰/۸۰۶	۰/۵۲۹	۰/۵۵۲	۰/۳۴۳	۰/۳۲۳	۰/۳۸۹	۰/۳۹۶	۰/۳۱۱	۰/۵۰۶	۰/۳۳۱	TRA4
۰/۵۴۷	۰/۸۹۶	۰/۵۰۲	۰/۳۹۱	۰/۵۲۶	۰/۳۵۹	۰/۵۳۰	۰/۴۹۸	۰/۵۲۳	۰/۳۳۴	۰/۵۷۸	۰/۴۲۹	INS1
۰/۵۱۱	۰/۹۰۶	۰/۵۵۶	۰/۴۷۱	۰/۴۰۸	۰/۳۹۹	۰/۵۲۹	۰/۴۴۰	۰/۵۹۲	۰/۳۴۵	۰/۵۷۴	۰/۴۲۶	INS2
۰/۳۱۷	۰/۹۲۷	۰/۵۳۴	۰/۳۷۲	۰/۳۸۰	۰/۳۲۶	۰/۳۶۷	۰/۳۹۸	۰/۵۷۶	۰/۳۷۹	۰/۵۵۱	۰/۵۱۷	INS3

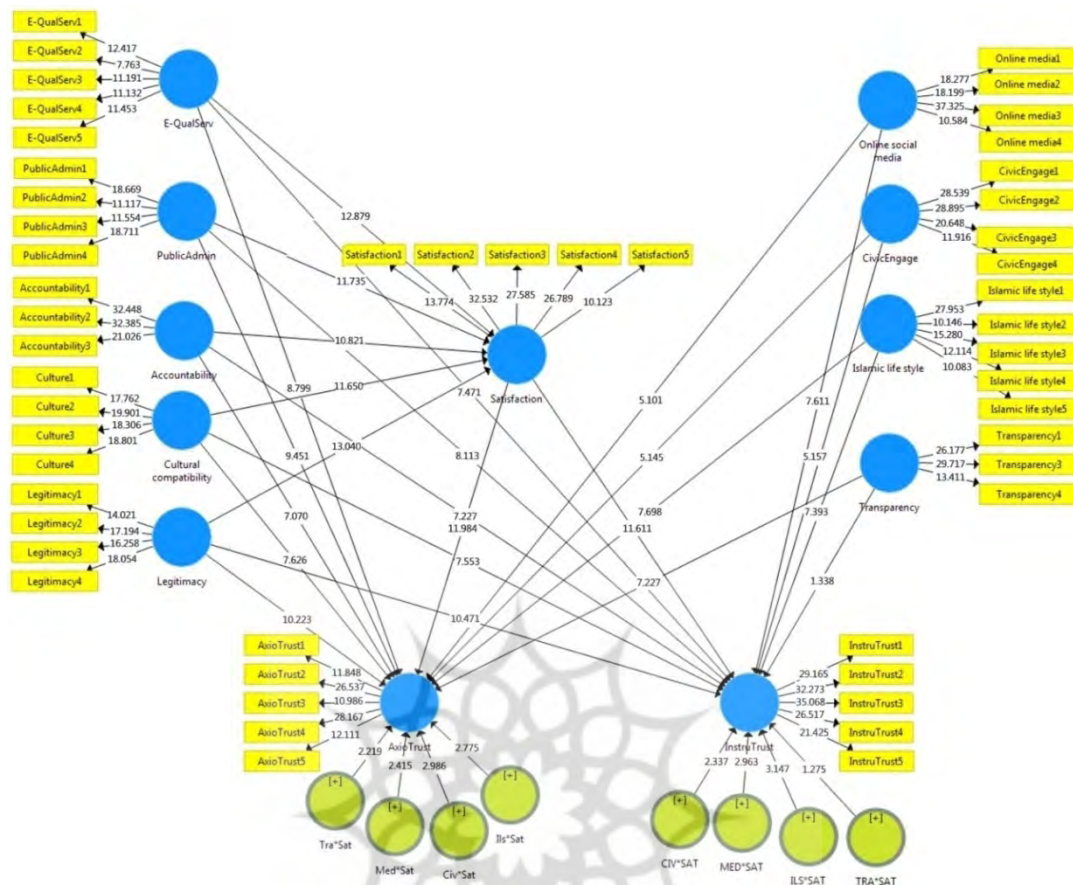
اعتماد ارزیابی	اعتماد ابزاری	شفافیت عمومی	سبک زندگی اسلامی	مشارکت مدنی	رسانه‌های اجتماعی آنلاین	رضایتمندی شهروندان	پاسخ‌گویی	مشروعیت	سازگاری فرهنگی	ارتباطات اداره امور عمومی	کیفیت خدمات الکترونیک	بازارهای بیرونی	مناظر با هر سازه
۰/۴۸۷	۰/۸۶۶	۰/۵۹۷	۰/۴۸۴	۰/۳۸۹	۰/۳۲۳	۰/۳۹۱	۰/۳۷۷	۰/۵۲۷	۰/۲۶۳	۰/۴۹۹	۰/۴۲۸	INS4	
۰/۶۰۶	۰/۸۲۷	۰/۵۰۹	۰/۵۳۴	۰/۴۳۹	۰/۵۳۰	۰/۲۹۳	۰/۴۲۹	۰/۵۳۳	۰/۳۱۳	۰/۵۲۸	۰/۴۳۹	INS5	
۰/۷۳۵	۰/۵۷۳	۰/۵۱۴	۰/۵۳۵	۰/۳۱۳	۰/۵۲۹	۰/۴۳۱	۰/۲۶۵	۰/۲۷۴	۰/۰۶۸	۰/۳۴۵	۰/۲۷۶	AXI1	
۰/۸۷۳	۰/۶۴۸	۰/۳۳۱	۰/۳۵۴	۰/۴۴۱	۰/۳۶۷	۰/۳۰۰	۰/۴۶۳	۰/۴۸۸	۰/۲۵۴	۰/۵۴۰	۰/۴۹۹	AXI2	
۰/۷۲۹	۰/۳۳۵	۰/۵۴۵	۰/۴۱۲	۰/۲۷۱	۰/۳۹۱	۰/۳۹۸	۰/۵۱۰	۰/۶۴۶	۰/۳۴۹	۰/۶۵۱	۰/۵۹۶	AXI3	
۰/۸۸۱	۰/۶۵۰	۰/۵۸۰	۰/۳۰۲	۰/۴۰۵	۰/۲۹۳	۰/۳۹۷	۰/۴۲۱	۰/۴۵۷	۰/۲۴۴	۰/۴۵۵	۰/۴۱۳	AXI4	
۰/۷۸۹	۰/۶۹۸	۰/۵۳۰	۰/۳۵۵	۰/۳۹۰	۰/۴۳۱	۰/۳۲۷	۰/۲۱۶	۰/۲۸۶	۰/۱۹۹	۰/۲۲۰	۰/۱۸۶	AXI5	

### مدل نهایی اعتماد تعالی بخش شهرداری تهران

در پاسخ به سؤال اصلی تحقیق می‌توان گفت با توجه به محاسبات به عمل آمده، مدل تحلیل عاملی تأییدی پس از اصلاحات در حالت تخمین ضرایب استاندارد و در حالت معناداری به شرح شکل‌های ۱ و ۲ است.



شکل ۱. مدل ساختاری تحقیق در حالت تخمین استاندارد



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری

### نتیجه گیری

در این قسمت تلاش شده است بر اساس پاسخ به سؤال‌های مطرح شده در این پژوهش، بحث و نتیجه‌گیری را تکمیل کنیم. شایان ذکر است برخی از سؤال‌های مطرح شده، در بخش تحلیل یافته‌های پژوهش پاسخ داده شده‌اند که از تکرار آن در این قسمت خودداری شده است.

در خصوص سؤال اول، مبنی بر مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران، بنا بر آنچه که بیان شد مدل عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش شامل ۱۲ متغیر در دو بخش ابعاد اعتماد تعالی بخش (شامل اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه) و نیز عوامل مؤثر بر آن (شامل کیفیت خدمات الکترونیک، ارتباطات اداره امور عمومی، پاسخ‌گویی، سازگاری فرهنگی، مشروعیت، رسانه‌های اجتماعی آنلاین، مشارکت مدنی، سبک زندگی ایرانی - اسلامی، شفافیت و رضایتمندی شهروندان) طراحی شد.

در تفسیر مدل نهایی تحقیق سه دسته از عوامل مؤثر در طراحی مدل اعتماد تعالی بخش مورد شناسایی واقع شدند که این عوامل عبارت‌اند از: عوامل سازمانی، عوامل مداخله‌گر و عوامل زمینه‌ای که هر دسته از این عوامل دارای شاخص‌هایی می‌باشند که در مدل تحقیق آورده شده‌اند. با مروری بر ادبیات اعتماد، اعتماد به دولت و اعتماد به



سازمان‌های خدمات عمومی (شهرداری)، شاید بتوان گفت متغیرهای مناسبی که به‌عنوان (ظرف اصلی) می‌توانند راه حل تعالی سطح اعتماد نسبت به شهرداری را در خود جای دهند، عوامل درون سازمانی از جمله (کیفیت خدمات الکترونیکی، ارتباطات اداره امور عمومی، پاسخ‌گویی به مردم و نهادها، سازگاری فرهنگی، مشروعیت) می‌باشند. از طرف دیگر نظر به اهمیت متغیر عملکرد در پژوهش‌های مربوط به اعتماد عمومی، ظرفی که می‌تواند میزان عملکرد را بر اعتماد عمومی تعیین کند می‌تواند رضایتمندی شهروندان باشد. زیرا سنجش رضایتمندی شهروندان در واقع سنجش کیفیت خدمات عمومی است که نظریه مدیریت مدعی است راه حل رفع بی‌اعتمادی ناشی از عملکرد بد است. از سوی دیگر، یکی از نتایج کلیدی پژوهش حاضر توجه به این نکته است که با فرض به کارگیری اقدامات مطلوب درون سازمانی و کسب رضایتمندی شهروندان، باز اعتماد عمومی حاصل نمی‌شود یعنی رابطه رضایتمندی با اعتماد تعالی بخش تحت تأثیر عوامل دیگری قرار می‌گیرند، که به این منظور چهار متغیر (رسانه‌های اجتماعی آنلاین، مشارکت مدنی، شفافیت عمومی، سبک زندگی ایرانی - اسلامی) نقش تعدیلگر را ایفا می‌کنند به عبارت دیگر، با توجه به این که محقق در پی طراحی و اعتباریابی مدل تقویت اعتماد تعالی بخش شهروندان به شهرداری بوده است، از این رو با توجه به تحقیقات انجام شده و وضعیت فعلی کشور، نقش این چهار متغیر به‌عنوان متغیرهای تعدیلگر در مدل جای گرفته است.

پژوهش‌های پیشینی که در خصوص عوامل اثرگذار بر اعتماد نهادی صورت گرفته‌اند، غالباً ابعاد اعتماد نهادی و عوامل مؤثر بر آن را به‌صورت جداگانه مورد بررسی قرار داده‌اند. به‌طور مثال یکی از نقاط قوت پژوهش حاضر در مقایسه با پژوهش نصرآبادی (۱۳۹۵)، که صرفاً بر متغیر ارزیابی کیفیت به‌عنوان عامل مستقیم مرتبط با اثربخشی عملکرد شهرداری می‌پردازد، تأکید بر این مطلب است که بسته به شرایط گاهی عوامل غیرمستقیم مؤثر بر اعتماد نهادی می‌توانند نقشی به مراتب تعیین‌کننده‌تر در ایجاد، شکل دهی، کاهش و یا افزایش سطح اعتماد مردم به شهرداری و نظام مدیریت شهری ایفا کنند. همچنین در راستای تأیید یافته‌های پژوهش حاضر، در تحقیقی که توسط جیمز فلکسون و لوریجیو<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) انجام شده است نیز مشخص شد، رابطه بین اعتماد جوانان و پلیس یک مفهوم چند بعدی است و بسته به پیش زمینه‌ها و تجارب مختلف، اعتماد، شواهد منفی و نامتقارنی بین پلیس و شهروندان مشاهده شده است. این بدان معنا است که اگر شهرداری و سازمان‌های مدیریت شهری بخواهند در یک چارچوب مشخص و تعریف شده و فارغ از عوامل محیطی هم چون زمینه‌های تاریخی، فرهنگی اجتماعی، سیاسی و اقتصادی صرفاً با اتکا به بهبود عملکرد و کیفیت خدمات خود اعتماد عمومی را جلب نمایند، احتمالاً با مشکلاتی مواجه خواهند شد و یا دست کم نمی‌توانند آن طور که شاید و باید اهداف خود را به‌طور کامل محقق سازند.

در خصوص سؤال دوم، مبنی بر نوع روابط در مدل عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران، بر اساس یافته‌های تحقیق، روابط میان هر عامل مؤثر با هر بعد اعتماد نهادی (کدام عامل بر کدام بعد اعتماد نهادی مؤثر است)، مورد بررسی قرار گرفته است. با استفاده از روش معادلات ساختاری و تحلیل مسیر، میزان تأثیرگذاری هر یک از عوامل بر هر یک از ابعاد شناسایی گردید. بر این اساس تأثیر پنج عامل درون سازمانی (عوامل مؤثر) شامل کیفیت خدمات

الکترونیک، ارتباطات اداره امور عمومی، پاسخ‌گویی، سازگاری فرهنگی و مشروعیت بر سازه اعتماد تعالی بخش و تأثیر عامل میانجی رضایتمندی شهروندان بر سازه اعتماد تعالی بخش و همچنین تأثیر رسانه‌های اجتماعی آنلاین، مشارکت مدنی، سبک زندگی ایرانی - اسلامی و شفافیت عمومی بر سازه اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران بررسی شد.

نتایج نشان داد عامل کیفیت خدمات الکترونیک، بیشترین تأثیر را بر بعد اعتماد ارزش‌گرایانه با ضریب ۰/۴۲۹، عامل ارتباطات اداره امور عمومی بیشترین تأثیر را بر بعد اعتماد ارزش‌گرایانه با ضریب ۰/۴۱۷، عامل پاسخ‌گویی بیشترین تأثیر را بر بعد اعتماد ارزش‌گرایانه با ضریب ۰/۳۷۱، عامل سازگاری فرهنگی بیشترین تأثیر را بر بعد اعتماد ارزش‌گرایانه با ضریب ۰/۳۵۳، عامل مشروعیت نهادی بیشترین تأثیر را بر بعد اعتماد ارزش‌گرایانه با ضریب ۰/۴۸۲ دارند. همچنین نتایج نشان داد در صورت وجود عامل میانجی رضایتمندی شهروندان، به‌طور کلی به میزان تأثیرگذاری (اثر غیر مستقیم) عوامل درون سازمانی بر کلیه ابعاد اعتماد تعالی بخش (اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه)، افزوده می‌شود. گفتنی است که در خصوص عامل کیفیت خدمات الکترونیک یافته‌های این پژوهش با یافته‌های تحقیق جعفری (۱۳۹۶)، کاملاً سازگاری دارد و نشان می‌دهد کیفیت تراکنش‌های آنلاین و قابلیت اطمینان و اعتبار سازمانی، اعتماد به خدمات الکترونیک سازمان‌های دولتی را افزایش می‌دهد. چنانچه در وب سایت‌های خدمات دولت الکترونیک دسترسی به اطلاعات در زمان مورد نیاز فراهم شود، بیشترین تأثیر را بر اعتماد مبتنی بر فرایند به همراه خواهد داشت. در صورت وجود عامل میانجی رضایتمندی شهروندان، روابط میان عامل کیفیت خدمات الکترونیک و اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه، تقویت می‌شود. در ارتباط با عامل پاسخ‌گویی یافته‌های این سؤال با پژوهش‌های ابوحسینین<sup>۱</sup> (۲۰۱۷)، ون کران و اسکوگن<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، چو<sup>۳</sup> (۲۰۱۲)، میزراهی، ویگودا گادوت و کوهن<sup>۴</sup> (۲۰۱۰)، کیم<sup>۵</sup> (۲۰۰۵)، زاهدی و خانباشی (۱۳۹۰)، اصغری و اسدی (۱۳۹۲)، زهی و جاهبین<sup>۶</sup> (۱۳۹۰) تطابق دارد. به‌طور مثال ابوحسینین (۲۰۱۷)، نشان می‌دهد، تأثیر عناصر پاسخ‌گویی بر اعتماد عمومی به مقامات دولتی حاکی از آن بود که اعتماد عمومی به مقامات فلسطینی در نوار غزه تحت تأثیر عناصر پاسخ‌گویی (پاسخ‌دهی، مسئولیت و عدالت) قرار دارد. در صورت وجود عامل میانجی رضایتمندی شهروندان، روابط میان عامل پاسخ‌گویی و اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه، تقویت می‌شود. در خصوص عامل سازگاری فرهنگی، بر اساس تحلیل‌های آماری، هماهنگی و متناسب‌سازی اقدامات معاونت شهرسازی با آداب و رسوم، سنن و ارزش‌های بومی در گفتار و سمبل‌های مورد استفاده در ارائه خدمات و تسهیلات در زمینه اعتماد تعالی بخش منجر به ارتقا اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه می‌گردد. همچنین در صورت وجود عامل میانجی رضایتمندی شهروندان، به‌طور کلی به میزان تأثیرگذاری (اثر غیر مستقیم) عامل سازگاری فرهنگی بر کلیه ابعاد اعتماد تعالی بخش (اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه)، افزوده می‌شود. یافته‌های این سؤال با پژوهش‌های اسموند<sup>۷</sup> (۱۹۶۶)، هال<sup>۸</sup>

1. Abu Hasanein

2. Van Craen, Skogan

3. Cho

4. Mizrahi, Vigoda-Gadot &amp; Cohen

5. Kim

6. Zehi &amp; Jahbin

7. Osmand

8. Hall

(۱۹۶۶)، گل<sup>۱</sup> (۱۹۸۷)، عبداللهزاده فرد (۱۳۹۵)، ربانی (۱۳۹۰) تطابق دارد. به طور مثال عبداللهزاده فرد (۱۳۹۵)، در پژوهش خود به تبیین نقش فضای شهری در شکل گیری اعتماد اجتماعی در جامعه پرداخته و یافته ها نشان می دهد فضای شهری، عرصه اعمال متقابل اجتماعی در جامعه، غلبه هنجارها و ارزش های اجتماعی و فرهنگی بوده که می تواند بسته به نوع فرم و محتوای فضای شهری، اعتماد اجتماعی را در میان شهروندان افزایش و یا کاهش دهد. در ارتباط با عامل مشروعیت، بر اساس تحلیل های آماری، چنانچه ادراک مدیران و کارکنان شهرداری از تأثیر مشروعیت رفتار سازمانی و بروندهای آن بر رضایت و اعتماد شهروندان تقویت شود، منجر به ارتقا اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش گرایانه می شود. در صورت وجود عامل میانجی رضایتمندی شهروندان، روابط میان عامل مشروعیت و اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش گرایانه، تقویت می شود. یافته های این سؤال با پژوهش های شومان<sup>۲</sup> (۱۹۹۵)، جکسون و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)، برادفورد<sup>۴</sup> (۲۰۱۳)، وسترگارد<sup>۵</sup> (۲۰۱۴)، روکس<sup>۶</sup> (۲۰۱۵)، تطابق دارد. به طور مثال روکس (۲۰۱۵)، معتقد است مشروعیت می تواند به عنوان اهرم بالقوه ای برای ایجاد اعتماد بیشتر از جمله در سازمان های غیر تجاری مورد استفاده قرار گیرد. کریستین<sup>۷</sup> (۲۰۱۸)، اعتقاد دارد که اعتماد نهادی به درجه مشروعیت شناختی، عملی و اخلاقی بستگی دارد. همچنین در ارتباط با عامل میانجی رضایت شهروندان، چنانچه رضایتمندی شهروندان در حوزه اعتماد تعالی بخش تقویت شود منجر به افزایش اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش گرایانه می گردد. از سوی دیگر رضایتمندی شهروندان بیشترین تأثیر را بر بعد اعتماد ارزش گرایانه (از ابعاد اعتماد تعالی بخش) دارد. یافته های این سؤال با پژوهش های ویلیامز<sup>۸</sup> (۱۹۹۴)، کراویتز (۱۹۹۸)، استیپاک<sup>۹</sup> (۱۹۷۹)، ولچ، هینانت و مون<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۴)، رایزین<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۱)، آگگل<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۲)، ون رایزین<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۳) و آلسین<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۵)، تطابق دارد. به طور مثال ولچ، هینانت و مون (۲۰۰۴)، به طور خلاصه در نتایج خود بیان می کنند که تعامل بین اعتماد و رضایت، بازگشتی است، اعتماد به رضایت منجر می شود و برعکس.

در خصوص نحوه اثرگذاری متغیرهای تعدیلگر (نقش تعدیلگری ۴ عامل مؤثر)، براساس نتایج تحلیل های آماری، نقش تعدیلگری رسانه های اجتماعی آنلاین، مشارکت مدنی، سبک زندگی ایرانی - اسلامی و شفافیت عمومی در تأثیر عوامل میانجی بر اعتماد تعالی بخش تأیید گردید.

در ارتباط با مؤلفه رسانه های اجتماعی آنلاین، یافته های این پژوهش با پژوهش های پلسیس<sup>۱۵</sup> (۲۰۱۷)، وارن<sup>۱۶</sup>

1. Gehl
2. Suchman
3. Jackson et al
4. Bradford
5. Vestergaard
6. Roux
7. Christensen
8. Williams
9. Stipak
10. Welch, Hinnant & Moon
11. Ryzin
12. Akgul
13. Van Ryzin
14. Olsen
15. Plessis
16. Warren

(۲۰۱۴)، گیل دی زونینگ، یونگ و والنزولا<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، مسعودنیا و همکاران (۱۳۹۰)، اشتریان و امیرزاده (۱۳۹۴) تطابق دارد. به طور مثال پلیسیس (۲۰۱۷)، معتقد است رسانه‌های اجتماعی آنلاین با اتخاذ رویکرد داستان سرایی، به شکل شایان توجهی باعث جلب اعتماد مخاطبان و درگیر کردن آنها، و ایجاد یک پیوند احساسی طولانی مدت با آنها می‌شوند. که این امر به نوبه خود می‌تواند زمینه را برای گسترش اخبار جعلی توجهی فراهم کند. در ارتباط با مؤلفه مشارکت مدنی یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌های وارن (۲۰۱۴)، جیل<sup>۲</sup> (۲۰۰۶)، چات یوروید<sup>۳</sup> (۲۰۰۲)، ربانی و همکاران (۱۳۸۶)، دانش فرد (۱۳۹۳)، اشتریان و امیرزاده (۱۳۹۴) تطابق دارد. به طور مثال دانش فرد (۱۳۹۳)، اعتقاد دارد مشارکت تعامل میان شهروندان و دولت مردان را ثمربخش تر می‌سازد و سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی را ارتقاء می‌دهد. در ارتباط با مؤلفه سبک زندگی ایرانی - اسلامی یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌های گیدنز (۱۳۷۸)، افشانی (۱۳۸۹)، ادیسی (۱۳۹۳)، و زین‌آبادی (۱۳۸۷) تطابق دارد. به طور مثال ادیسی (۱۳۹۳)، اعتقاد دارد پذیرش ارزش‌های مشترک، خواه از منظر اعتقادات مذهبی و سیاسی و تعهد به موضوعات اجتماعی و خواه از منظر هنجارهای رفتار اجتماعی، به افراد امکان می‌دهد که با دیگران همزاد پنداری کنند و تعیین کنند که چه انتظاراتی از اقدامات و نیت یکدیگر دارند. در ارتباط با مؤلفه شفافیت عمومی، یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌های هلد<sup>۴</sup> (۲۰۰۶)، پرات<sup>۵</sup> (۲۰۰۶)، راولینز<sup>۶</sup> (۲۰۰۸)، پارک و بلنکینسوپ<sup>۷</sup> (۲۰۱۱)، وورثی<sup>۸</sup> (۲۰۱۳)، المارشاد<sup>۹</sup> (۲۰۱۳) و پرومسی<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۵) تطابق دارد. وورثی (۲۰۱۳)، در ارتباط بین شفافیت و اعتماد، در تحلیل خود به پویایی جالبی در این رابطه در سطح دولت محلی انگلستان دست یافت که در سراسر آن به طور متوسط شهروندانی که به اطلاعات دولتی دست پیدا کردند، با اعتماد به دولت به تصمیم‌گیری‌های خود احترام می‌گذارند. لیکن پارک و بلنکینسوپ (۲۰۱۱)، بیان می‌کند که برخی از پژوهشگران، با استناد به برخی از جنبه‌های منفی شفافیت همچون نقض حریم خصوصی، هزینه‌های مستقیم افشاسازی و حساسیت آشکارسازی اطلاعات، اندکی در این مورد احتیاط پیشه می‌کنند.

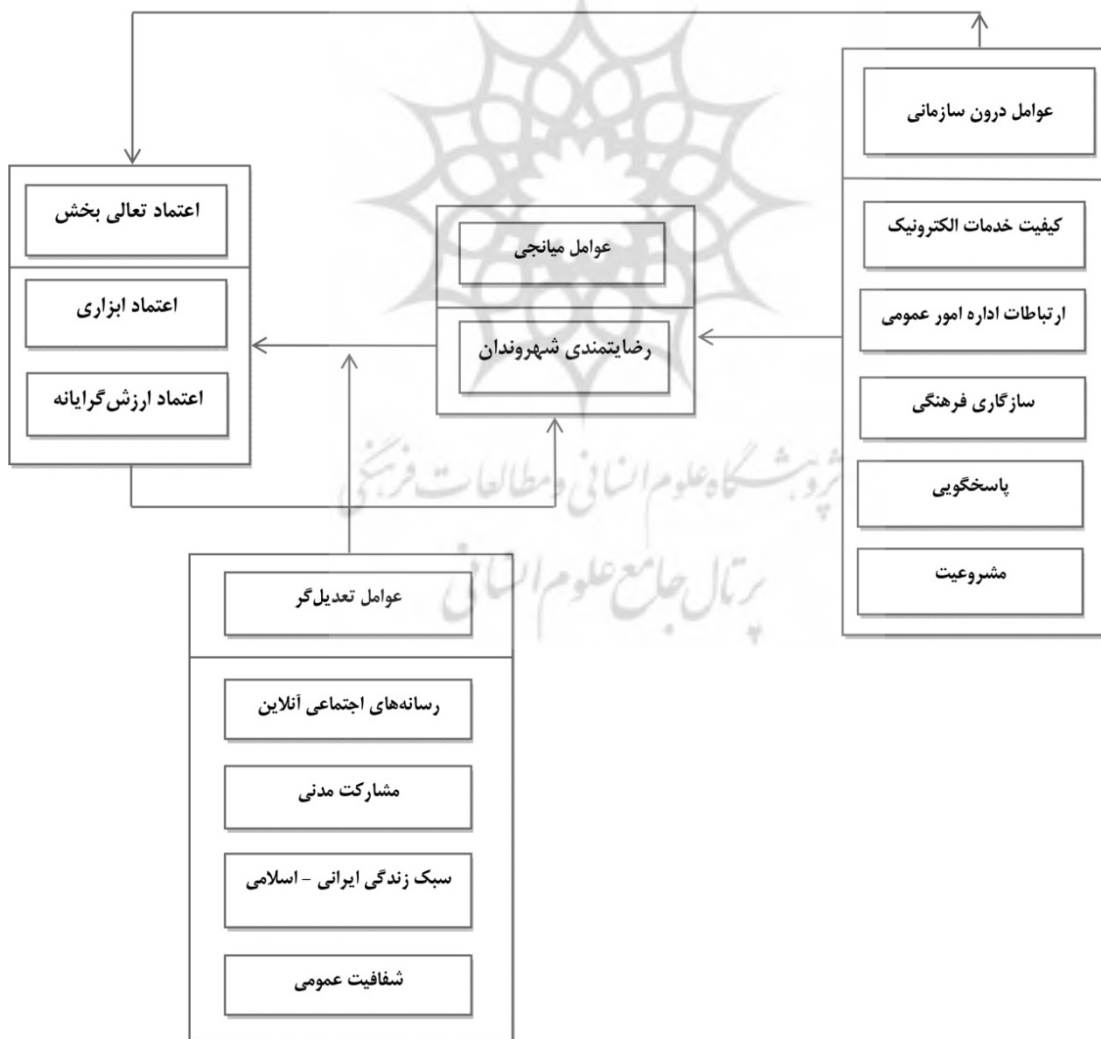
در خصوص پاسخ به سؤال سوم، مبنی بر اینکه این مدل برای بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران مناسب است یا خیر، نتایج نرم‌افزار اسمارت پی ال اس نشان داد بارهای عاملی در فاصله بین ۰/۷۰۸ تا ۰/۹۲۷ قرار دارند که همگی بیش از ۰/۵ می‌باشند و نشان از اعتبار خوب داده‌هاست. همچنین، به منظور برازش مدل ساختاری، شاخص‌های برازش  $R^2$ ،  $Q^2$ ، SRMR، NFI، d-uls، d-g و  $X^2/df$  بررسی شد. حاصل شدن مقدار ۰/۰۵۳ برای SRMR نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد. به عبارت دیگر، مدل طراحی شده محقق در خصوص تبیین عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش در شهرداری تهران تأیید شد. با توجه به خروجی نرم‌افزار اسمارت پی ال اس و سطوح

1. Gil de Zúñiga, Jung & Valenzuela
2. Gill
3. Chaturvedi
4. Heald
5. Prat
6. Rawlins
7. Park & Blenkinsopp
8. Worthy
9. Almarshad
10. Porumbescu

معناداری برای تحلیل عاملی تأییدی مدل کلی و پاسخ به سؤال تحقیق مبنی بر تعیین عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش و اولویت بندی آنها، تمامی عامل ها از بار عاملی مناسبی برخوردار بودند و رابطه آنها با متغیر مکنون تأیید شد (سطح معناداری تمامی متغیرها برابر صفر و کمتر از ۰/۵ می باشد). از سوی دیگر ضرایب استاندارد به دست آمده برای تمامی ابعاد معنی دار بوده و دارای همبستگی مطلوبی بود. بنابراین نتایج به دست آمده با انتظارات همخوانی داشته و تمامی عوامل اثرات مشابه و بالایی بر اعتماد تعالی بخش داشتند.

در خصوص پاسخ به سؤال اصلی تحقیق، مبنی بر اینکه مدل اعتماد تعالی بخش شهرداری تهران چگونه است، در آخر مدل نهایی پژوهش بر اساس متغیرهای منتخب توسط گروه دلفی طراحی شد و علاوه بر متغیرهای موجود در پیشینه، در طول برگزاری دلفی، متغیرهای پیشنهادی اعضا و متغیرهای مدنظر پژوهشگر (بیشتر شامل عوامل زمینه ای جامعه و شهر بوده) در اختیار گروه قرار داده شد.

در نهایت، مدل پیشنهادی پژوهش به شرح شکل ۳ طراحی شد.



شکل ۳. مدل عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش

نگارندگان با در نظر گرفتن نتایج تحقیق و براساس نظرات مصاحبه شوندهگان، که ضمن اشراف بر فرایندها و سازوکارهای اجرایی معاونت شهرسازی، در زمره صاحب نظران این حوزه نیز قرار دارند، موارد ذیل را به عنوان راه کارهای پیشنهادی برای مدیران شهرداری مطرح می سازند:

### پیشنهادهای کاربردی

۱. با توجه به اینکه در بُعد کیفیت خدمات الکترونیک، دسترسی به سیستم، بیش از سایر مؤلفهها مورد تأیید قرار گرفت و نیز تأثیر آفرینش ایدههای نو با تأکید بر جایگزین سازی مراجعات حضوری و کاغذبازی با زیرساختهای اثربخش و تسهیلگر شهر الکترونیک در تعالی اعتماد بالاخص در بعد اعتماد ابزاری، پیشنهاد می گردد: چگونگی گسترش و توسعه خدمات الکترونیکی معاونت شهرسازی با حفظ ملاحظات امنیتی مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد و از فناوری پیشرفته در ارائه خدمات معاونت شهرسازی استفاده گردد.
۲. با توجه به اینکه در بُعد ارتباطات اداره امور عمومی، آموزش و توسعه، بیش از سایر مؤلفهها مورد تأیید قرار گرفت و نیز تأثیر یکپارچگی امور عمومی و تعاملها با تدارک الکترونیکی در تعالی اعتماد بالاخص در بعد اعتماد ابزاری پیشنهاد می گردد؛ معاونت شهرسازی از عوامل تأثیرگذار بر استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی غافل نشود که در این تحقیق به دو متغیر تأثیرگذار آموزش شهروندان و آگاهی شهروندان اشاره شد. به این ترتیب پیشنهاد می شود به منظور استفاده مطلوب شهروندان از خدمات الکترونیکی، اطلاع رسانی به شهروندان درباره خدمات الکترونیکی و برگزاری دورههای آموزشی در اولویت قرارگیرد.
۳. با توجه به اینکه در بُعد پاسخ گویی مؤلفههای عدم نقض قوانین و مقررات و روشهای سازمانی توسط کارکنان معاونت شهرسازی و گزارش سریع تخلفات به سلسله مراتب، بیش از سایر مؤلفهها مورد تأیید قرار گرفتند. و نیز تأثیر پاسخ گویی مردمی در راستای ارزشها و انتظارات ارزش گرایانه تعاملی بالاخص در بعد اعتماد ابزاری، پیشنهاد می گردد؛ مؤلفههای فوق در بُعد پاسخ گویی به عنوان مؤلفههای اصلی سنجش اعتماد تعالی بخش مورد توجه قرار گیرد.
۴. در بُعد سازگاری فرهنگی مؤلفه «طراحی طرحها و الگوهای معماری اسلامی - ایرانی» بیشتر از سایر مؤلفهها مورد تأیید قرار گرفت. و نیز تأثیر فرهنگ تعالی به سمت ارتقای اعتماد در ریزترین رفتار سازمانی شهرداری بالاخص در بعد اعتماد ارزش گرایانه شناختی، لذا پیشنهاد می شود؛ لزوم توجه به موضوعات شهرسازی با رویکرد فرهنگی - اجتماعی و تلفیق معماری ایرانی - اسلامی با شهرسازی نوین بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد و از آنجا که مؤلفه مذکور برگرفته از رهنمودهای مقام معظم رهبری در خصوص سبک زندگی نیز می باشد، به عنوان شاخص اصلی تطبیق فرهنگ سازمانی با الگوی اعتماد ساز ارباب رجوع مورد توجه مدیران معاونت شهرسازی قرار گیرد.
۵. با توجه به اینکه بُعد مشروعیت و مقبولیت بیشترین بار عاملی را در ابعاد اعتماد تعالی بخش تأیید شده در این تحقیق داشته است، لذا پیشنهاد می گردد؛ این بُعد با اولویت در سنجش اعتماد تعالی بخش بالاخص در بعد اعتماد ارزش گرایانه شناختی مورد توجه برنامه ریزان معاونت شهرسازی قرار گیرد. همچنین با توجه به نظرات کارشناسان و

به خصوص دغدغه شهروندان مبتنی بر رعایت ارزش‌های اخلاقی، از آنجایی که سهم درآمد حاصل از صدور مجوز، پروانه ساخت و ساز، فروش تراکم و جرائم در درآمدهای معاونت زیاد است لذا پیشنهاد می‌گردد تلاش در جهت کسب درآمدهای ثابت و قانونی مانند درآمدهای مالیاتی همانند سایر کشورها به جای دریافت خلافی و جریمه تخلفات صورت گیرد. همچنین اصلاح آیین‌نامه‌ای یا تفسیر منطقی و مشروعیت جریمه‌های شهرداری و بازنگری رویه‌های اجرایی، سیاست‌ها و الگوهای مالی حاکم بر شهرداری از منظر مشروع بودن در جهت افزایش درآمد می‌تواند مفید واقع گردد.

۶. با توجه به اینکه در بُعد رضایتمندی شهروندان مؤلفه‌های «رضایت از وضعیت کالبدی شهرو به‌بود کیفیت و کارایی محیط شهری» بیش از سایر مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. و نیز تأثیر درک سازمانی از رابطه رضایتمند بودن شهروندان و اعتماد مردمی بالاخص در بعد اعتماد ارزش‌گرایانه شناختی، لذا پیشنهاد می‌شود؛ معاونت شهرسازی ضمن منظور نمودن مؤلفه‌های مذکور به‌عنوان شاخص‌های اصلی سنجش اعتماد تعالی بخش در بُعد رضایتمندی شهروندان، انجام نظرسنجی‌های مستمر از شهروندان در خصوص رضایت آن‌ها از عملکرد شهرداری و استفاده از بازخور نظر شهروندان در بهبود خدمات معاونت. این نظرسنجی‌ها می‌تواند به‌صورت اینترنتی از طریق پورتال معاونت نیز صورت پذیرد.

همچنین اصلاح روش‌ها به ویژه فعالیت‌هایی که در ارتباط بیشتر با شهروندان هستند به گونه‌ای که مراحل و زمان انجام فعالیت‌ها و فرایندها کاهش یافته و در مقابل افزایش بهره‌وری و کیفیت ارائه خدمات از طریق واگذاری فرایندها به دفاتر خدمات الکترونیک شهر و افزایش خدمات ارائه شده توسط پورتال معاونت، از جمله راهکارهایی است که می‌تواند در برنامه‌های سالانه معاونت شهرسازی مورد توجه قرار گیرد.

۷. در بُعد شفافیت عمومی مؤلفه‌های «تلاش‌های ضد فساد در فرایندهای اجرایی سازمان و راه‌انداختن امور و میزان پیروی از قوانین، قواعد، و رویه‌های سازمانی» بیشتر از سایر مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. و نیز تأثیر استراتژی‌های تجدیدگرایانه حمایتی از برنامه‌های هدایتی کاهش فساد اداری بالاخص در بعد اعتماد ارزش‌گرایانه شناختی، لذا پیشنهاد می‌شود؛ معاونت شهرسازی به‌منظور نهادی کردن رفتارهای سالم در سازمان و دوری از اعمال فسادآمیز، محیط را برای اظهار نظر صادقانه بازتر کرده و با استفاده از اهرم‌های تشویقی و تنبیهی برای کارمندان و یا ارباب‌رجوعانی که نسبت به افشای امری فسادآمیز مبادرت ورزیده‌اند برنامه‌های حمایتی ویژه‌ای نظیر دادن پاداش در صورت اثبات درستی ادعا، محرمانه نگه داشتن هویت ایشان و ... را اجرا نماید.

۸. در بُعد رسانه‌های اجتماعی آنلاین مؤلفه‌های «میزان زمان صرف شده برای استفاده از فضای مجازی و نوع فضای مورد استفاده بیشتر از سایر مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. تأثیر طرح‌های تفصیلی مصرف رسانه‌ای فرهنگ اعتمادساز و تعالی اعتماد به واسطه آن، بالاخص در بعد اعتماد ارزش‌گرایانه شناختی، پیشنهاد می‌شود؛ معاونت شهرسازی از ظرفیت این شبکه‌ها در ایجاد اعتماد بین مردم و شهرداری، به‌عنوان ابزاری مؤثر در افزایش سطح مشارکت شهروندی حداکثر استفاده را به عمل آورد و تا حد امکان با فراهم کردن برنامه‌های آموزشی و آگاهی

- بخشی در ارتباط با عملکرد شهرداری از انعکاس اخبار جعلی و دروغین همچون شایعه پراکنی، تخریب یکدیگر و ... که رابطه‌ای منفی و معکوس با اعتماد عمومی دارند، ممانعت به عمل آورند.
۹. در بُعد مشارکت مدنی مؤلفه‌های میزان جلب مشارکت شهروندان در همکاری با شورایی‌های محلات و میزان مشارکت دادن شهروندان در تعیین اهداف سالانه و اجرای طرح‌ها و پروژه‌های شهری بیشتر از سایر مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. و نیز تأثیر چیدمان برنامه‌های مشارکت طلبی شهروندان، هم‌گرا با عدالت شهروندی و تعالی اعتماد به واسطه آن، بالاخص در بعد اعتماد ابزاری، پیشنهاد می‌شود؛ شهرداری فرصت‌های برابری را برای شرکت و کاندیدا شدن افراد در شورایی‌ها فراهم کند. همچنین شهرداری می‌تواند از طریق کمک و واگذاری بخشی از وظایف نهادی خود به نهادهای مدنی، توسعه شبکه‌های اجتماعی و افزایش دلبستگی عاطفی زمینه همکاری متقابل شهروندان و شهرداری را تسهیل کند.
۱۰. در بُعد سبک زندگی ایرانی - اسلامی مؤلفه‌های «میزان موفقیت شهرداری در ایجاد و تقویت وجدان کاری در بین مدیران و کارکنان و میزان تطبیق رفتار مدیران و کارکنان شهرداری، با ضوابط دینی و اخلاقی در جامعه «بیشتر از سایر مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. همچنین با توجه به تأثیر مدیریت مشارکتی و تعاملی بخش عمومی سازمان با اقشار در مناسبت‌های مذهبی و تقویت جنبه‌های اعتماد مبتنی بر دینداری، بالاخص در بعد اعتماد ارزش‌گرایانه شناختی، لذا پیشنهاد می‌شود؛ مؤلفه‌های مذکور که برگرفته از رهنمودهای مقام معظم رهبری نیز می‌باشد، به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر اعتماد تعالی بخش مورد توجه مدیران شهرداری قرار گیرد.
۱۱. در بُعد اعتماد ابزاری مؤلفه‌های نفع در اجرای قوانین و مقررات و تجربه و توانایی مدیران و کارکنان شهرداری بیشتر از سایر مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. لذا لزوم توجه به مردم و تکریم آنان پیش نیاز اعتماد آن‌ها به شهرداری است. شهرداری می‌تواند با عملکرد مطلوب، اعتماد مردم به این نهاد و به طبع آن اعتماد به سازمان‌های خدمات شهری را در جامعه افزایش می‌دهد. همچنین شایسته‌سازی و خدمت‌رسانی صادقانه از دیگر اقداماتی است که در تعالی اعتماد به شهرداری مؤثر است. لذا پیشنهاد می‌شود؛ مؤلفه‌های مذکور به‌عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش اعتماد تعالی بخش مورد توجه مدیران شهرداری قرار گیرد.
۱۲. در بُعد اعتماد ارزش‌گرایانه مؤلفه‌های «سلامت مالی مدیران و کارکنان شهرداری و نحوه رفتار و برخورد کارکنان و مدیران شهرداری بیشتر از سایر مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. لذا شفاف‌سازی مالی در شهرداری تهران از دیگر راهکارهایی است که اعتماد تعالی بخش را تقویت می‌کند، اقداماتی که در سال‌های گذشته آغاز شده است و باید تقویت شود. در این زمینه پیشنهاد می‌شود؛ اهرم‌های نظارتی قوی‌تری به کار گرفته شود تا افراد نتوانند با استفاده از برخی ارتباطات درون سازمانی زمینه سوء استفاده را مهیا و به نوعی در حق گروهی دیگر از شهروندان اجحاف کنند. لذا پیشنهاد می‌شود؛ مؤلفه‌های مذکور به‌عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش اعتماد تعالی بخش مورد توجه مدیران شهرداری قرار گیرد.



## محدودیت‌های پژوهش

علی‌رغم نقش این پژوهش در توسعه مدل‌های اعتماد، محدودیت‌هایی نیز بر نتایج آن به شرح زیر وارد است.

۱. با توجه به اینکه یکی از ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق پرسش‌نامه بود، تلاش زیادی برای استانداردسازی پرسش‌نامه انجام شد، به گونه‌ای که بخشی از پرسش‌نامه‌ها از طریق مصاحبه حضوری نیز تکمیل شد. ولی معایب ماهیتی که به پرسش‌نامه به عنوان ابزار جمع‌آوری اطلاعات وارد است، در این تحقیق نیز مصداق دارد.

۲. همانند اغلب مطالعات مبتنی بر روش‌های مدل‌سازی ساختاری، یافته‌های این تحقیق نیز مبتنی بر مدل‌های اعتماد و تجربیات افراد نسبتاً محدودی به دست آمد، لذا ممکن است قدرت تعمیم‌پذیری تحقیق را با محدودیت‌هایی مواجه نماید.

۳. پژوهش حاضر در سطح معاونت معماری و شهرسازی شهرداری تهران انجام شد. تعمیم برخی از یافته این پژوهش برای سنجش اعتماد تعالی بخش در شهرهای کوچک همراه با احتیاط و اصلاح عمل شود.

برای پژوهش‌های آتی نیز موضوعات زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. در این تحقیق تنها معاونت معماری و شهرسازی در شهرداری تهران مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است، محقق معتقد است دیگر معاونت‌ها و سازمان‌های شهرداری نیاز دارند با استفاده از مدل اعتماد تعالی بخش، بررسی شده تا در ارائه‌ی سیاست‌های کارآمد به این سازمان تصویر کامل‌تری در دست باشد.

۲. سطح تحلیل مطالعه حاضر شهرداری تهران می‌باشد. با توجه به آنکه مقوله اعتمادسازی در طیف وسیعی از سازمان‌های دولتی، خصوصی و صنایع دیده می‌شود، لذا پیشنهاد می‌شود محققین بعدی در سطح تحلیل سایر سازمان‌های دولتی - خصوصی و صنایع مجزا به بررسی این موضوع بپردازند. به عبارت دیگر از این نکته نیز نباید غفلت نمود که مدل‌های اعتماد و به تبع آن عوامل مؤثر بر آن در بسترهای مختلف با یکدیگر تفاوت دارند و لذا بررسی دقیق‌تر میزان اعتماد تعالی بخش مستلزم توجه مجزا به هر صنعت و طراحی مدل خاص آن صنعت می‌باشد.

۳. در نظرسنجی دلفی، برخی از مؤلفه‌ها از جمع متغیرهای اصلی در اعتماد تعالی بخش و نیز عوامل مؤثر بر آن حذف شدند و به دلیل انجام تحلیل عاملی تأییدی، امکان بررسی تأثیر متغیرهای خارج از مدل برقرار نگردید، لذا پیشنهاد می‌شود در تحقیقات بعدی، مؤلفه‌های خارج از مدل مفهومی نیز اثراتشان تحلیل شود.

۴. متغیرهای ذکر شده و مدل اولیه در این تحقیق منبعث از مصاحبه و نتایج دلفی و تحلیل‌های محقق می‌باشند. لذا این امکان وجود دارد که نوع رابطه میان متغیرها بر اساس دیدگاه‌های جدید متفاوت باشد.

## منابع

- اصغری، حرمت؛ اسدی، اسماعیل (۱۳۹۲). تأثیر پاسخ‌گویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایران). *خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت (رسالت مدیریت دولتی)*، ۴(۹-۱۰)، ۵۳-۷۵.
- جهانگیری، جهانگیر؛ سردارنیا، خلیل‌اله؛ علیزاده، قاسم (۱۳۹۵). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با مدارای سیاسی دانشجویان (مطالعه موردی: دانشگاه شیراز). *توسعه اجتماعی*، ۱۰(۳)، ۶۷-۸۲.
- حیدری، آرمان؛ احمدی، سیروس؛ زارعی، معصومه (۱۳۹۷). رابطه سلامت اداری و نهادینگی سازمان با اعتماد نهادی. *جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی*، ۵(۱۲)، ۲۴۷-۲۶۸.
- خرمشاد، محمدباقر؛ سوری، فرزاد (۱۳۹۸). اعتماد نهادی، دانشگاه‌های دولتی و جامعه‌پذیری سیاسی در جمهوری اسلامی ایران. *فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی*، ۱۱(۲)، ۱-۳۰.
- زاهدی، شمس‌السادات؛ خانباشی، محمد؛ رضایی، الهام (۱۳۹۰). افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخ‌گویی. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، ۳(۵)، ۶۹-۹۴.
- شجاعی، دلارام؛ پرتوی، پروین (۱۳۹۴). تحلیل عوامل مؤثر بر ایجاد و ارتقای اجتماع‌پذیری در فضاهای عمومی شهر تهران (نمونه موردی دو محله و یک ناحیه در منطقه ۷ تهران). *باغ نظر*، ۱۲(۳۴)، ۹۳-۱۰۸.
- عبداله زاده فرد، علی رضا (۱۳۹۶). نقش فضای عمومی شهری در شکل‌گیری اعتماد اجتماعی (نمونه موردی: پارک حاشیه چمران، کلان شهر شیراز). *آمایش محیط*، ۱۰(۳۹)، ۱۵۷-۱۸۱.
- کوهی نصرآبادی، محسن؛ حمامی، عطیه؛ عبیدی، نسرین (۱۳۹۵). بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به سازمان‌های شهری مورد مطالعه: شهرداری کاشان. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۳(۳)، ۳۶۹-۳۸۹.
- مولوی، زینب؛ حسینی ابوعلی، معصومه، جعفری؛ سیدمحمدباقر (۱۳۹۶). ارتقای اعتماد عمومی شهروندان: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی. *مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۴(۴)، ۵۷۱-۵۹۴.
- مسعودنیا، حسین؛ محموداوغلی، رضا؛ رهبر قاضی، محمود رضا؛ فروغی، عاطفه (۱۳۹۰). بررسی رابطه استفاده از اینترنت با رویکرد و مشارکت سیاسی. *نشریه دانشکده علوم انسانی و اجتماعی تبریز*، ۱۴(۳۵)، ۱۷۱-۱۹۲.
- هاشم زهی، نوروز؛ جاه بین، زهرا (۱۳۹۲). عوامل مؤثر بر اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه. *مطالعات رسانه‌ای*، ۸(۲۳)، ۱۴۵-۱۵۸.

## References

- Abdollahzadeh Fard, A.R. (2018). The role of urban public space in the formation of social trust (Case study: Chamran suburban park, Shiraz metropolis Environmental Management, 10 (39), 157-181. (in Persian)
- Abu Hasanein, A. M. (2017). *The Effect of Accountability Elements on Public Trust: An Empirical Study on the Palestinian Authorities in Gaza Strip*. The Islamic University of Gaza, Master thesis, Supervisor: Abumouamer, M.

- 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.
- Asghari, H., & Asadi, E. (2013). Effect of accountability on public trust and political trust (case study: public organization of Iran). *Public administration mission Quarterly*, 4(9): 53-75. (in Persian)
- Bolwerk, W., Groot, N.(2016). How Trust and Understanding in a Municipal Organization can Lead to more Effective and Credible Leadership. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 226, 269–277. doi:10.1016/j.sbspro.2016.06.188.
- Cho, W. (2012). Accountability and representation? How electoral systems promote public trust in African legislatures. *An international journal of policy, administration and institutions*, 25(4): 617-637.
- Du Plessis, Ch. (2017). The role of content marketing in social media content communities. *SA Journal of Information Management*, 19(1).
- Flexon, J., Lurigio A.J.(2009). Exploring the dimensions of trust in the police among Chicago juveniles, *Journal of Criminal Justice*, 37(2), 180- 189.
- Gehl, J. (1987). *Life between Building*, New York, MCG.
- Gil de Zúñiga, H., Jung, N. & Valenzuela, S. (2012). Social media use for news and individuals' social capital, civic engagement and political participation. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17(3): 319-336.
- Gracia, D. B., & Casalo Arino, L.V. (2014). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Espanola de Investigacion en Marketing ESIC*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001>
- Hall, E. T. (1982). *The hidden Dimension*. New York: Anchor books, Cambridge University Press. Available from: <http://region7.tehran.ir/>
- Hashem Zehi, N., Jahbin, Z. (2013). Factors Affecting Trust in Judicial Public Relations Performance, *Media Studies*, 8(23), 145-158. (in Persian)
- Heald, D. (2006). *Varieties of transparency*. In C. Hood & D. Heald (Eds.), *Transparency: The Key to Better Governance?* (pp. 25-43). New York: Oxford University Press.
- Heydari, A., Ahmadi, S. and Zarei, M. (2018). The relationship between organizational health and institutional organization with institutional trust. *Sociology of social institutions*, 5(12), 247-268. (in Persian)
- Hough, M., Jackson, J. and Bradford, B. (2013). Legitimacy, Trust and Compliance: An Empirical Test of Procedural Justice Theory Using the European Social Survey, in Tankebe, J. and Liebling, A. (eds.) *Legitimacy and Criminal Justice: An International Exploration*, Oxford: Oxford University Press.
- Jackson, J., Bradford, B., Hough, M., Kuha, J., Stares, S. R., Widdop, S., Fitzgerald, R., Yordanova, M., and Galev, T. (2011). Developing European Indicators of Trust in Justice. *European Journal of Criminology*, 8, 267—285.

- Jahangiri, J., Sardarnia, K.A. (2016). Using and Trusting in Media, Type of Governance and the Political Trust of University Students: A Case Study *Journal of Politics and Law*, 9(6), 20. (in Persian)
- Khorramshad, M.B. and Suri, F. (2019). Institutional trust, public universities and political socialization in the Islamic Republic of Iran. *Quarterly Journal of Interdisciplinary Studies in the Humanities*, 11(1), 1-30. (in Persian)
- Kim, S. (2016). Public Trust in Government in China and South Korea: Implications for Building Community Resilience. *Chinese Public Administration Review*, 7(1), 35-76.
- Kim, S. E. (2005). The role of trust in the modern administrative state: An integrative model. *Administration & Society*, 37: 611–635. doi:10.1177/0095399705278596.
- Kravitz, R. (1998). Patient Satisfaction with Health Care: Critical Outcome or Trivial Pursuit? *Journal of General Internal Medicine*, 13(4), 280–282.
- Lang, J. (2002). *Creating architectural theory* (Einifar, Trans.). University of Tehran, Tehran.
- Lincoln, Y. S., Guba, E. G. (1989). *Naturalistic inquiry*, Thousand Oaks, CA: Sage. P: 124.
- Ma, L., & Christensen, T. (2018). Government Trust, Social Trust, and Citizens' Risk Concerns: Evidence from Crisis Management in China. *Public Performance & Management Review*, (July): 1-22.
- Masoudnia, H., Mahmoud Oghli, R., Rahbar Ghazi, M.R. and Foroughi, A. (2011). Investigating the Relationship between Internet Use and Political Approach and Participation, *Journal of Tabriz Faculty of Humanities and Social Sciences*, 14 (35), 171-192. (in Persian)
- Mizrahi, Sh., Vigoda-Gadot, E., & Cohen, N. (2010) Trust, Participation and Performance. *Public Management Review*, 12(1), 99-126.
- Nasrabadi, M., Hamami, A., Abidi, N. (2017). Investigating the social factors affecting citizens' trust in urban organizations (Case study: Kashan Municipality). *Scientific Journal of Social Capital Management*, 3(3), 369-389. (in Persian)
- Olsen, A. L. (2015). Citizen (dis) satisfaction: An experimental equivalence framing study. *Public Administration Review*, 75(3), 469-478.
- Osmand, H. (1957). *Function as basis of psychiatric ward design*. New York: Holt Rine hart & Winston.
- Park, H., Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254- 274.
- Park, M. J., Choi, H., Kim, S. K., & Rho, J. J. (2015). Trust in government's social media service and citizen's patronage behavior. *Telematics and Informatics*, 32(4), 629-641
- Prat, A. (2005). The wrong kind of transparency. *American Economic Review*, 95, 77.
- Rawlins, B. R. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2(2), 1-21.

- Roux, D, Chevalier, C, Nabec, L. (2015). Les parties prenantes consoméristes et l'impact de leur dynamique collective pour les entreprises. *Décisions Marketing*, 77, 47–62.
- Rumi, Z., Hosseini Abu Ali, M., Jafari, S.M.B. (2017). Promoting Citizens' Public Trust: Examining the Role of Good Governance and e-Government Services. *Scientific Journal of Social Capital Management*, 4 (4), 571-594. (in Persian)
- Sardarnia, Kh., Badri, K., Aminizadeh, S. (2021). The Relationship between Social Networks and Institutional Trust (Case Study: Shiraz University Students). *Strategic Policy Research*, 10(36), 101-127. (in Persian)
- Saunders, M., Lewis P., Thornhill A. (2016). *Research methods for business students* (7<sup>th</sup> ed). Pearson Education.
- Schwei, R. J., Kadunc, K., Nguyen, A. L., & Jacobs, E. A. (2014). Impact of sociodemographic factors and previous interactions with the health care system on institutional trust in three racial, ethnic groups. *Patient Education and Counseling*, 96(3), 333-338.
- Shojaei, D., Partovi, P. (2015). Analysis of effective factors on creating and promoting socialization in public spaces of Tehran (Case study: District 7 of Tehran). *Monthly Garden Monthly*, 12(34), 93-108. (in Persian)
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator. *Public Administration Review*, 39(1), 46–52.
- Suchman, M. C. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. *The Academy of Management Review*, 20(3), 571–610. <https://doi.org/10.2307/258788>.
- Taniguchi, H., Marshall, G.H. (2014). The Effects of Social Trust and Institutional Trust on Formal Volunteering and Charitable Giving in Japan. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 25, 150–175.
- Van Craen, M., Skogan, W.G. (2015). Trust in the Belgian police: The Importance of Responsiveness, *European Journal of Criminology*, 12(2), 129-150.
- Van de Walle, S. and Van Ryzin, G.G. (2011). The Order of Questions in a Survey on Citizen Satisfaction with Public Services: Lessons from a Split-Ballot Experiment. *Public Administration*, 89(4), 1436–50.
- Van Ryzin, G. (2013). An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management* 32(3): 597–614.
- Vestergaard, A. (2014). Mediatized Humanitarianism: Trust and Legitimacy in the Age of Suspicion. *Journal of Business Ethics*, 120(4), 509–525.
- Warren, Anne Marie; Sulaiman, Ainin; Jaafar, Noor Ismawati (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions. *Government Information Quarterly*, 31(2), 291–301.
- Williams, B. (1994). Patient Satisfaction: A Valid Concept? *Social Science and Medicine* 38(4), 509–516.

- Worthy, B. (2013). Some are more open than others: Comparing the impact of the Freedom of Information Act 2000 on local and central government in the UK. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 15, 395–414.
- Zahedi, Sh., Khanbashi, M., & Rezaie, E. (2011). Increasing public trust based upon promoting accountability culture. *Executive Management quarterly*, 3(5): 69-94. (in Persian)
- Zhao, D., Hu, W. (2015). Determinants of public trust in government: Empirical evidence from urban China. *International Review of Administrative Sciences*.

