



eISSN: 2981-1791

Urban Strategic Thought

<https://ut.journals.ikiu.ac.ir/>

ORIGINAL RESEARCH PAPER

Publisher: Imam Khomeini International University

Assessing Influential Factors on Citizens' Trust in Urban Management: A Case Study of District 6, Tehran Municipality

Marjan Sharafi^{(1)*}, Melika Montazer⁽²⁾

1. Assistant Professor, Department of Urban Planning, Faculty of Architecture and Urban Planning, Iran University of Art, Tehran, Iran.

2. Master Student of Urban Planning, Department of Urban Planning, Faculty of Architecture and Urban Planning, Iran University of Art, Tehran, Iran.

ARTICLE INFO

Received: 03/12/2025
Accepted: 10/06/2026
PP. 217-236

Keywords:

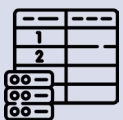
*Citizens' trust,
 Urban Management,
 District 6 of Tehran Municipality, Accountability,
 Ethical behavior.*



Number of references: 79



Number of figures: 2



Number of tables: 4



Use your device to scan
 and read the article online

EXTENDED ABSTRACT

Introduction: Citizen trust in urban governance represents a critical pillar for enhancing transparency, operational efficiency, and the overall quality of urban life, while also mitigating unlawful behaviors and strengthening democratic legitimacy within complex administrative systems. Trust serves as a foundation for the relationship between citizens and public institutions, influencing how residents perceive and engage with local authorities. Elevated levels of trust foster greater cooperation, compliance, and public support for governmental initiatives, facilitating smoother implementation of urban policies and development projects. Conversely, a deficit of trust can erode legitimacy, heighten social tensions, and destabilize political systems, potentially leading to civic disengagement and resistance to urban reforms. Social cohesion, community participation, and public satisfaction are closely linked to citizens' confidence in urban governance. Accordingly, investigating and evaluating the factors that shape citizen trust is both essential and imperative for effective urban management, enabling policymakers to design strategies that strengthen accountability, transparency, and ethical conduct in city administration, ultimately promoting sustainable urban development and improving quality of life for residents. In rapidly growing metropolitan contexts, where governance structures are complex and socio-economic inequalities are pronounced, trust becomes even more vital. Transparent decision-making, responsive service delivery, and meaningful citizen participation can reinforce institutional legitimacy and reduce conflicts between urban authorities and residents. Moreover, sustained trust enhances long-term policy stability and encourages collective responsibility, thereby supporting resilient and inclusive urban governance systems.

The Purpose of the Research: The present study aims to assess the factors influencing citizen trust in urban management, focusing on District 6 of Tehran Municipality as a case study.

Methodology: This study is an applied research aimed at describing and explaining the factors influencing citizens' trust in urban management in District 6 of Tehran Municipality. District 6 is one of the central and strategically significant areas of Tehran, located adjacent to the historical core of the city and characterized by its administrative, commercial, and socio-spatial importance. Given the complexity and multidimensional nature of trust in urban governance, the study adopts a mixed-methods approach to capture both the quantitative patterns of trust among citizens and the qualitative perspectives of urban managers. The research follows a mixed-methods design, combining qualitative and quantitative techniques to provide a comprehensive understanding of trust-related mechanisms. Data were collected through semi-structured interviews, documentary studies, and a structured questionnaire. This triangulation of methods enhances the analytical depth of the study and strengthens the validity of the findings by integrating multiple source of evidence.

The qualitative component of the study is based on semi-structured interviews conducted with eight urban managers and experts from District 6 Municipality. The participants were selected using purposive sampling with the aim of concept development and theoretical saturation. The interviewees were drawn from various municipal departments, including urban planning, technical services, inspection, public relations, planning, financial, and administrative units. On average, participants had approximately 15 years of professional experience, which ensured an informed and practice-oriented understanding of urban management processes.

The interviews were analyzed using directed qualitative content analysis. This method was chosen to allow the analysis to be guided by existing theoretical frameworks on trust and urban governance while remaining open to the emergence of new categories from the data. The analytical process focused on two main dimensions: 1- characteristics of actors external to the trust relationship (structural, legal, political, and managerial factors), and 2- characteristics of the trust relationship between citizens (trustors) and urban management (trustees). This approach enabled the identification of underlying mechanisms, barriers, and contextual factors influencing trust in urban management.

The quantitative component of the study is based on a citizen survey designed to measure trust and its related dimensions. The questionnaire consisted of 47 items, developed to operationalize the main dimensions and sub-dimensions of trust. Each indicator and sub-indicator was measured using multiple items to enhance measurement accuracy and reliability. This multi-item measurement strategy allowed for a more comprehensive assessment of trust-related constructs and helped reduce measurement error in statistical analyses.

The sub-indicators of each dimension were operationalized through sets of items covering different aspects of the underlying concept, ensuring conceptual breadth and construct validity. Responses were measured using a standardized scale appropriate for attitudinal and perceptual variables.

The sample size for the citizen survey was calculated using Cochran's formula with a margin of error of 7 percent, resulting in an estimated sample size of approximately 196 respondents. A final sample of 200 citizens was used for the analysis. Statistical power analysis indicates that this sample size is sufficient to detect Spearman correlation coefficients equal to or greater than 0/2 with 80 percent power at a 5 percent significance level. Moreover, for correlations of at least moderate strength ($\rho \geq 0/3$), the 95 percent confidence interval of the Spearman correlation coefficient falls within an approximate range of 0/22 to 0/26, which is considered methodologically acceptable for social science research (Bonett & Wright, 2000).

The external validity of the questionnaire was evaluated as satisfactory given the sample size and a margin of error below 5 percent. Internal validity was assessed and confirmed through expert review and feedback from both specialists and citizens. The reliability of the questionnaire was tested using Cronbach's alpha coefficient, which exceeded 0/7 for all dimensions and indicators, indicating acceptable internal consistency.

Data analysis was conducted in two stages. First, descriptive statistics were used to examine the distribution of responses for each dimension, indicator, and sub-indicator of trust. In the second stage, inferential statistical analyses were performed to test the study hypotheses. The normality of the data was assessed using the Kolmogorov–Smirnov and Shapiro–Wilk tests. In all sub-indicators, the significance values were below 0/05, indicating that the data did not follow a normal distribution. Consequently, non-parametric statistical methods were employed.

Spearman's rank correlation coefficient was used to examine the relationships between trust and its key dimensions. Based on this analytical framework, the alternative hypotheses (H1) of the study posit that higher levels of benevolence, better staff position and behavior, greater credibility of urban management, stronger citizen preferences toward urban management, and higher levels of citizen satisfaction are each associated with higher levels of citizens' trust in urban management.

Findings and Discussion: The findings of this study indicate that citizens' trust in urban management in District 6 of Tehran Municipality is at a notably low level. The quantitative results reveal that trust has not progressed beyond the initial stages of interaction and remains largely confined to the level of information penetration, as conceptualized in Hansson's model of citizen participation. Even at this basic level, communication between citizens and urban management is weak, fragmented, and predominantly one-sided, reflecting a fragile relationship characterized more by caution and distrust than by ethical, reciprocal engagement. Statistical analysis demonstrates that all examined dimensions—emotions, benevolence, position of urban management staff, preferences, and credibility—have a significant relationship with citizens' trust ($\text{Sig} < 0/05$). However, the mean values of these indicators are generally low to moderate, suggesting that citizens evaluate the performance of urban management as unsatisfactory across most dimensions. Among these variables, emotional satisfaction emerges as the most influential factor, exhibiting the strongest correlation with trust ($r = 0/647$). This finding underscores the central role of citizens' subjective experiences and emotional evaluations in shaping trust toward urban institutions.

The emotion and benevolence dimensions show strong relatively strong correlations with trust ($r = 0/641$ and $r = 0/510$, respectively), while credibility, position, and preferences demonstrate moderate correlations ($r = 0/451$, $r = 0/447$, and $r = 0/313$). These results suggest that deficiencies in relational and ethical aspects of governance contribute more significantly to declining trust than purely functional or demographic factors. Notably, individual characteristics such as age, gender, occupation, education level, and job-related stress do not show a meaningful relationship with trust, indicating that distrust is primarily structural and institutional rather than personal.

Within the benevolence dimension, indicators such as justice, transparency, commitment to promises, integrity, and impartiality all display significant relationships with trust. Despite their importance, citizens' evaluations of these indicators range from very low to inappropriate, revealing a substantial gap between public expectations and perceived institutional performance. Commitment to promises and transparency exhibit the highest correlations within this dimension, highlighting their relative importance in trust formation. Similarly, in the dimension of staff position, respectful behavior, professional conduct, staff competence, and work ethics are assessed poorly, though they maintain moderate correlations with trust.

The credibility dimension further emphasizes the importance of accountability-related mechanisms in fostering institutional reliability and sustained public confidence. Responsiveness to criticism demonstrates a relatively strong correlation with trust ($r = 0/504$), indicating that the ability of urban management to accept, process, and respond to citizens' critiques has considerable potential to influence public trust. Other indicators, such as the quality of public services and institutional oversight, are evaluated unfavorably and show moderate correlations with trust.

Qualitative findings derived from interviews with urban managers reinforce the quantitative results. The analysis reveals that citizens' influence within the urban management system of District 6 is minimal and that genuine participation rarely occurs. Managerial, legal, and political barriers are identified as the main obstacles to trust and participation. From a managerial perspective, the lack of distinction between participation, supervision, and accountability, reliance on service-oriented digital platforms, and weak belief in active citizen engagement limit meaningful interaction. Legally and politically, centralized governance, limited democratic regulations, and political interference in urban management reduce institutional autonomy and weaken participatory capacity. Collectively, these factors contribute to a persistent deficit of trust between citizens and urban management.

Conclusion: This study highlights the critical condition of citizens' trust in urban management in District 6 of Tehran Municipality and contributes to existing literature by prioritizing the relative importance of trust-related sub-indicators within a comprehensive empirical analytical framework. Unlike many previous studies that emphasize transparency, institutional efficiency, or managerial capacity as the primary drivers of trust, the findings of this research demonstrate that emotional satisfaction and responsiveness to criticism are the most influential determinants of public trust in the studied context.

The results suggest that trust in urban management remains confined to a low and unstable level, where interactions are shaped more by precaution and skepticism than by mutual ethical commitment. The persistence of trust at the information penetration stage indicates a failure to institutionalize meaningful participation and accountability mechanisms. Citizens expect high levels of responsiveness, justice, professionalism, and fairness from urban management, yet these expectations remain largely unmet, reinforcing distrust and dissatisfaction.

Despite these challenges, the findings point to clear priorities for policy and governance reform. Strengthening emotional satisfaction and enhancing the capacity of urban management to accept and respond constructively to criticism represent the most effective pathways for rebuilding public trust. Improvements in related components—such as fulfilling commitments, reducing administrative corruption, increasing transparency, encouraging willingness for repeated interaction, and expanding participatory mechanisms—can significantly enhance trust when implemented in an integrated manner.

The qualitative results further emphasize that trust deficits are rooted in broader structural and systemic conditions. Political centralization, weak democratic frameworks, limited legal support for citizen participation, and managerial inefficiencies collectively undermine the realization of urban democracy and participatory governance. Therefore, restoring trust requires not only managerial and technical reforms but also institutional and political changes aimed at increasing the autonomy of urban management, improving inter-sectoral coordination, and strengthening accountability structures.

Consistent with previous national and international studies, this research confirms that low transparency, administrative corruption, lack of accountability, and citizen dissatisfaction directly contribute to declining public trust. The alignment of these findings with studies conducted in other Iranian cities suggests that distrust in urban management is a widespread and systemic issue rather than a localized phenomenon. However, by emphasizing the decisive role of emotional and relational dimensions, this study provides a more nuanced understanding of trust formation and decline.

In conclusion, achieving a responsive, ethical, and participatory urban management system in Tehran—and particularly in District 6—

requires a shift from symbolic participation and limited information dissemination toward genuine citizen influence and shared decision-making. Prioritizing emotional satisfaction and critical responsiveness can serve as a foundation for rebuilding trust and advancing toward more democratic and effective urban governance.

Funding: There is no funding support.

Authors' Contribution: In this study, both authors actively contributed to conceptualization, methodology design, resource provision, the investigation process, and the preparation of the original draft. The first author was responsible for project administration, supervision, and validation of the data and the manuscript, while the second author handled data curation, formal analysis, software-based analyses, visualization, and review and editing of the text. It should be noted that this study was conducted without any financial support.

Conflict of Interest: Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments: We extend our sincere appreciation to all participants involved in this research.

Highlight

- Public trust in urban management is currently at a critically low level, with citizens—at best—remaining at a stage of passive information reception rather than active engagement. Urban management therefore operates from a disadvantaged position in terms of cultivating and maintaining public trust, as contemporary interactions are shaped more by caution and apprehension than by ethical, reciprocal confidence.
- The findings of this study provide an evidence-based foundation for prioritizing policy measures within urban management that aim to rebuild and strengthen citizen trust.



Cite this article: Sharafi, M. & Montazer, M. (2026). Assessing Influential Factors on Citizens' Trust in Urban Management: A Case Study of District 6, Tehran Municipality. *Urban Strategic Thought*, 4(1(7)), 217-236.

This paper is an open access and licenced under the [Creative Commons CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) licence.



<https://doi.org/10.30479/ust.2026.23106.1244>



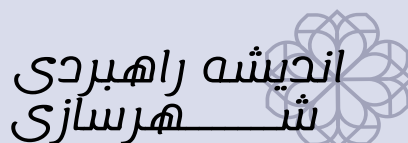
https://ut.journals.ikiu.ac.ir/article_4191.html

©2025, UST. All rights reserved.



*. Corresponding Author (Email: m.sharafi@art.ac.ir) / (Phone: +989359798737)





شاپای الکترونیکی: ۲۹۸۱-۱۷۹۱



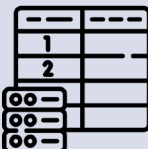
ناشر: دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)

مقاله علمی-پژوهشی

سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری بررسی موردی: منطقه ۶ شهرداری تهران

مرجان شرفی^{(۱)*}، ملیکا منتظر^(۲)

۱- استادیار گروه برنامه‌ریزی شهری، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه هنر ایران، تهران، ایران.
۲- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه برنامه‌ریزی شهری، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه هنر ایران، تهران، ایران.

اطلاعات مقاله	چکیده فارسی	Simple English Abstract
دریافت: ۱۴۰۴/۰۹/۱۲ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۳/۲۰ صص: ۲۳۶-۲۱۷ واژگان کلیدی: اعتماد شهروندان، مدیریت شهری، منطقه شش شهرداری تهران، پاسخگویی، رفتار اخلاقی.  تعداد منابع: ۷۹  تعداد اشکال: ۲  تعداد جداول: ۴	مقدمه: اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری یکی از عوامل بسیار مهم و تعیین‌کننده در افزایش شفافیت، کارایی، کیفیت کلی و پایدار زندگی شهری و کاهش رفتارهای مغایر با قانون است. سطوح بالای اعتماد، همکاری، تبعیت و حمایت از ابتکارات دولتی را به‌طور قابل توجهی تسهیل می‌کند، در حالی که بی‌اعتمادی می‌تواند مشروعیت را تضعیف کرده، تنش‌های اجتماعی را افزایش داده و نظام‌های سیاسی را بی‌ثبات و ناپایدار سازد. در این راستا، بررسی و سنجش عوامل مؤثر و کلیدی بر اعتماد شهروندان ضرورتی کاملاً انکارناپذیر است. هدف پژوهش: پژوهش حاضر با هدف ارزیابی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، منطقه شش شهرداری تهران را مورد بررسی قرار داده است. روش‌شناسی: این پژوهش ماهیت توصیفی-تبیینی دارد و رویکرد آن آمیخته (کمی-کیفی) است. داده‌های کمی از طریق پرسش‌نامه و داده‌های کیفی از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با مدیران شهری گردآوری شده‌اند. تحلیل داده‌های کمی با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن در نرم‌افزار SPSS انجام شده و حجم نمونه ۲۰۰ نفر براساس خطای هفت درصد در فرمول کوکران و توجه به دقت و سطح اطمینان در آزمون همبستگی، انتخاب شده است. داده‌های کیفی نیز با روش تحلیل محتوای کیفی مورد تحلیل قرار گرفته‌اند. یافته‌ها و بحث: یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت شهری در جلب اعتماد پایدار شهروندان عملکرد موفقی نداشته است. مدیران شهری در نمونه مطالعاتی رویکردی کاملاً ابزاری نسبت به نیازهای شهروندان اتخاذ کرده‌اند و اعتماد شهروندان بیش از آن‌که بر تعاملات اخلاقی استوار تکیه کند، مبتنی بر احتیاط و ترس است. نتیجه‌گیری: وجه تمایز اصلی پژوهش حاضر در اولویت‌بندی	Introduction: Citizen trust in urban governance is one of the most important and determining factors in enhancing transparency, efficiency, urban quality of life, and reducing unlawful behaviors. High levels of trust significantly facilitate cooperation, compliance, and support for governmental initiatives, whereas a lack of trust can undermine legitimacy, increase social tensions, and destabilize political systems. In this regard, examining and evaluating the key and influential factors affecting citizen trust is indispensable. Research Objective: This study aims to assess the factors influencing citizen trust in urban governance, focusing on District 6 of Tehran Municipality. Methodology: This research has a descriptive-analytical nature and adopts a mixed-methods (quantitative-qualitative) approach. Quantitative data were collected through a questionnaire, and qualitative data were gathered via semi-structured interviews with municipal managers. Quantitative data were analyzed using Spearman's correlation test in SPSS, with a sample size of 200 determined based on a 7% error margin in Cochran's formula and considering accuracy and confidence levels in the correlation test. Qualitative data were analyzed using directed qualitative content analysis. Findings and Discussion: The findings indicate that urban management has not succeeded in establishing sustainable citizen trust and has adopted an instrumental approach toward citizens' needs. Citizen trust is based more on caution and fear than on ethical interactions. Conclusion: The main distinction of the present study lies in prioritizing the sub-indicators influencing trust. While many previous studies emphasized transparency, institutional efficiency, or the ability to perform

Simple English Abstract	چکیده فارسی	اطلاعات مقاله
duties, the results of this study indicate that improving the affective and benevolence-related indicators, particularly the sub-indicators of satisfaction and municipal management responsiveness, has a significant impact on enhancing citizens' trust in urban governance. Furthermore, macro-level government and municipal policies aimed at the independence of urban institutions, interdepartmental coordination, and transparent responsiveness to citizens' needs, along with education and awareness-raising for active public participation, pave the way for accountable, ethical, and participatory urban governance.	زیرشاخص‌های مؤثر بر اعتماد است. در حالی که بسیاری از پژوهش‌های پیشین بیشترین تأکید را بر شفافیت، کارآمدی نهادی یا توانایی انجام وظایف دارند، نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که بهبود شاخص‌های احساسات و خیرخواهی و زیرشاخص‌های احساس رضایت و انتقادپذیری مدیریت شهری اثرگذاری قابل توجهی در بهبود اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری خواهد داشت. همچنین سیاست‌های کلان دولت و مدیریت شهری در جهت افزایش استقلال نهادهای شهری، هماهنگی بین‌بخشی و پاسخگویی شفاف به نیازهای شهروندان، به همراه آموزش و فرهنگ‌سازی برای مشارکت فعال مردم، می‌تواند مسیر تحقق مدیریت شهری پاسخگو، اخلاقی و مشارکت‌جو را هموار سازد.	 با استفاده از دستگاه خود رمزینه را جهت مطالعه مقاله اسکن فرمایید.
پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی پرتال جامع علوم انسانی	نکات برجسته: - اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری در پایین‌ترین سطح قرار دارد و شهروندان در نگاه خوش‌بینانه در مرحله نفوذ اطلاعات هستند. - مدیریت شهری در وضعیت نامناسبی از منظر جلب اعتماد عمومی قرار دارد و تعاملات کنونی بیشتر مبتنی بر احتیاط و ترس است تا اعتماد اخلاقی و متقابل. - نتایج این پژوهش می‌تواند به اولویت‌بندی سیاست‌گذاری‌های مدیریت شهری برای جلب اعتماد شهروندان کمک کند. ارجاع به این مقاله: شرفی، مرجان و منتظر، ملیکا. (۱۴۰۴). سنجش عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری بررسی موردی: منطقه ۶ شهرداری تهران. <i>اندیشه راهبردی شهرسازی</i>، ۴(۷۱)، ۲۱۷-۲۳۶.	این مقاله به صورت دسترسی باز و با مجوز Creative Commons CC BY-NC 4.0 قابل استفاده است. ©2025, UST. All rights reserved.

۱- مقدمه و بیان مسئله

اعتماد به عنوان یکی از ارکان اصلی سرمایه اجتماعی، نقشی اساسی در تعاملات انسانی، مشارکت اجتماعی و کارآمدی مدیریت شهری ایفا می‌کند (Taleghani et al., 2010 ; Soltani & Charki, 2017). در سال‌های اخیر سطح اعتماد نسبت به نهادهای مرتبط با مدیریت شهری در ایران کاهش بسیار زیادی داشته است؛ این کاهش در کلان‌شهر تهران نسبت به سایر شهرها نمود بیش‌تری داشته و موجب مشکلات عمده در روابط میان شهروندان و نهادهای مدیریت شهری همچون شهرداری شده است. با توجه به کاهش چشمگیر اعتماد اجتماعی در سال‌های اخیر (Bardi Anamorad Nejad & Zare, 2019)، توجه به بازسازی اعتماد نهادی، برای پیش‌بینی‌پذیر و قاعده‌مند کردن روابط میان شهروندان و نهادهای متولی، امری ضروری است (Shams et al., 2017). اهمیت موضوع تا اندازه‌ای است که در مقیاسی فراتر از ابعاد نهادی، این بی‌اعتمادی، می‌تواند به بی‌هنجاری^۱، امتناع از شرکت در انتخابات و رأی‌گیری‌ها و اعتراضات نیز بیانجامد (Bouckaert & van de Walle, 2003).

اعتماد مفهومی میان‌رشته‌ای است (Abedi Jafari et al., 2010) که در حوزه‌های اجتماعی به عنوان یکی از ارکان سرمایه اجتماعی (Alvani & Hosseini, 2014) و نظم اجتماعی (Soltani & Charki, 2017)، در حوزه سازمانی به عنوان عامل ارتقای بهره‌وری (Alvani & Hosseini, 2014) و در سطح نهادی، شرط بنیادین عملکرد دولت و مدیریت عمومی محسوب می‌شود (Bouckaert & van de Walle, 2003). در ابعاد بین‌المللی نیز اعتماد، پایه‌ای برای همکاری جهانی، نوآوری، توسعه اقتصادی و دموکراسی است (Schilke et al., 2021; Purdue, 2001; Eshuis & Van Woerkum, 2003).

سیر مفهومی اعتماد گویای تحول آن از اعتماد بین‌فردی در دهه‌های ۷۰-۱۹۶۰ (Luhmann, 1979)، به اعتماد نهادی در دهه‌های ۹۰-۱۹۸۰ (Deutsch, 1985)، اعتماد دیجیتال در دهه ۲۰۰۰ (Harrison McKnight & Chervany, 2001)، و اعتماد به فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی در سال‌های اخیر (Hansson, 2018) است. همه‌گیری کووید-۱۹ نیز، اهمیت اعتماد عمومی در

بحران‌های سلامت را در سال‌های اخیر نمایان ساخت (Gozgor, 2022).

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که اعتماد بالا، تبعیت از قوانین، حمایت از اصلاحات و مشارکت مدنی و سیاسی سازنده را تسهیل می‌کند و در عین حال تنش‌های اجتماعی را کاهش داده و انسجام اجتماعی را تقویت می‌کند، به‌ویژه در شرایط بحران یا بی‌ثباتی سیاسی (Ramesh, 2017; Samoilenko et al., 2024; Garritzmman et al., 2021; Wang & Zhang, 2024; Fan et al., 2022; Vigoda-Gadot & Levitats, 2024). علاوه بر این اعتماد شهروندان، مشارکت فعال‌تر در امور سیاسی، از جمله رأی‌دادن و امضای دادخواست‌ها را افزایش می‌دهد و به عنوان عاملی میانجی، ارتباط میان رفاه فردی و تمایل به مشارکت در نهادهای سیاسی را تقویت می‌کند (Lee & Schachter, 2019; Wang & Zhang, 2024; Vigoda-Gadot & Levitats, 2024).

در سطح نظری نیز، دیدگاه‌هایی از جمله نظریه روان‌شناختی- اجتماعی (Montalvo, 2010)، اعتماد اجتماعی (Putnam, 1995)، اعتماد نهادی و دموکراتیک (Putnam, 1993; Warren, 2017) و نظریه‌های فرهنگی- محیطی (Montalvo, 2010) نقش اعتماد را در شکل‌گیری نظم، کارآمدی نهادی و توسعه پایدار برجسته ساخته‌اند (UN, 2015). نظریه‌پردازانی چون مایر^۲ (Mayer et al., 1995)، گیدنز^۳ (Bardi Anamorad Nejad & Zare, 2019)، پاتنام^۴، اینگلهارت^۵ (Navabakhsh et al., 2014)، فوکویاما^۶ (Putnam, 1993) و زتومکا^۷ (Vosoughi & Rahmani, 2013) نیز به تبیین ابعاد مختلف اعتماد پرداخته‌اند. برآیند یافته‌های پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که اعتماد به دو دسته کلی اعتماد شخصی (شامل اعتماد بین‌شخصی و اعتماد بنیادی) و اعتماد غیرشخصی (شامل اعتماد سیستمی، سازمانی، نهادی، سیاسی و عمومی/ تعمیم‌یافته) تقسیم می‌شود (Navabakhsh ; Alvani & Hosseini, 2014; Maleki et al., 2012; Hajiani et al., 2014; et al., 2014). در این پژوهش، نوع اعتماد مدنظر در گروه اعتمادهای غیرشخصی و در زیرمجموعه اعتماد نهادی قرار می‌گیرد.

با وجود اهمیت گسترده مفهوم اعتماد در حکمروایی شهری، شواهد تجربی و نظری درخصوص سنجش نظام‌مند

ابعاد آن در سطوح مختلف مدیریت شهری محدود است. به همین دلیل منطقه شش شهرداری تهران، به عنوان یکی از مناطق مرکزی و استراتژیک پایتخت، که با سطح بالایی از تعامل شهروندان و نهادهای شهری مواجه است (Khedmatgozar Khoshdel et al., 2014)، نمونه مطالعاتی این پژوهش در نظر گرفته شده است.

۲- پیشینه پژوهش

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که مفهوم اعتماد از طریق سازوکارهایی همچون مشارکت شهروندی، شفافیت نهادی، عدالت سازمانی، پاسخگویی و کیفیت خدمات عمومی شکل می‌گیرد (Montalvo, 2010; Van de Walle & Migchelbrink, 2022; Davoudpour & Rezapour, 2016). در واقع، اعتماد نه تنها بنیان روابط میان دولت و جامعه شهری است، بلکه بر کیفیت تعاملات، میزان مشارکت مدنی و تحقق حکمروایی خوب نیز اثرگذار است (Alaaraaj & Hassan, 2016). یافته‌های پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد که در شرایطی که نهادهای شهری از شفافیت، پاسخگویی و عدالت نهادی برخوردار باشند، سطح اعتماد شهروندان به مدیریت شهری به طور معناداری افزایش می‌یابد (Pratiwi et al., 2025; Hitlin & Shutava, 2022).

در دهه‌های اخیر، پژوهش‌ها به بررسی ابعاد میانجی‌گرانه اعتماد در ارتباط با دولت الکترونیک و حکمروایی خوب پرداخته‌اند. در این چارچوب، دولت الکترونیک و فناوری‌های دیجیتال به عنوان ابزارهایی برای تقویت ارتباط دوسویه میان شهروندان و نهادهای شهری مطرح شده‌اند؛ با این حال، اثربخشی آن‌ها وابسته به کیفیت رهبری، فرهنگ سازمانی و میزان رفع شکاف‌های دیجیتال است (Tomor et al., 2019; Suprianto, 2025). مطالعاتی همچون پژوهش العرج و حسن (2016) در لبنان نشان می‌دهد که حکمروایی خوب می‌تواند به عنوان متغیر میانجی در افزایش اعتماد عمومی از طریق ارتقای شفافیت، کاهش فساد و پاسخگویی مؤثر عمل کند. همچنین، پیشینه نظری تأکید دارد که اعتماد شهروندان نه پدیده‌ای ایستا بلکه فرآیندی پویا و تکاملی است که از تجربه‌های اجتماعی، عملکرد نهادها و درک مردم از عدالت و کارآمدی تأثیر می‌پذیرد (Robbins, 2016; Purdue, 2001).

در سطح محلی و شهری، مطالعات انجام شده در ایران و سایر کشورها نشان داده‌اند که عواملی چون صداقت، عدالت، پاسخگویی و احترام به حقوق شهروندی بیشترین نقش را در افزایش اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری دارند (Bardi Anamorad Nejad & Zare, Taleghani et al., 2019; Hajiani et al., 2012; 2010). پژوهش هانسون^۸ (2018)، نیز بر نقش اعتماد در موفقیت برنامه‌ریزی شهری مشارکتی تأکید کرده و آن را عاملی کلیدی در ایجاد همکاری میان مدیریت شهری و جامعه محلی می‌داند. به طور کلی، مرور مطالعات نشان می‌دهد که اعتماد عمومی به منزله سرمایه اجتماعی، محور توسعه حکمروایی شهری پایدار است و بدون تقویت آن، تحقق مدیریت شهری پاسخگو، مشارکتی و اخلاق مدار ممکن نخواهد بود.

۳- مبانی نظری

۳-۱- مفهوم اعتماد

تعاریف اعتماد در دهه‌های مختلف مکمل یکدیگرند و می‌توان آن‌ها را در دو دیدگاه کلی خلاصه کرد؛ دیدگاه فرهنگی که اعتماد را ویژگی‌ای پایدار از اوایل زندگی و عمدتاً برگرفته از والدین می‌داند و آن را در طول عمر و حتی نسل‌ها ثابت می‌پندارد (Sønderskov & Dinesen, 2016)، اما این تعریف به دلیل نادیده گرفتن زمینه (Alvani & Hosseini, 2014)، بی‌توجهی به کنش‌ها و فرآیندهای شکل‌گیری اعتماد در طول زندگی (Robbins, 2016) و غفلت از ماهیت انتظاری آن (Koochi Nasrabadi et al., 2016) مورد نقد و اصلاح قرار گرفته است. در مقابل، دیدگاه نظری اعتماد را حاصل تجربه‌های زندگی و وابسته به اجتماع، نهادها و سیاست می‌داند (Sønderskov & Dinesen, 2016) و آن را وابسته به دیگری و ارزش‌هایی چون عدالت، خیرخواهی و توانایی (Alaaraaj & Hassan, 2016)، دارای قابلیت انتقال‌پذیری بین فردی (Bishr & Mantelas, 2008)، بخشی از فرهنگ و جامعه مدنی (Hajiani et al., 2012)، از مهم‌ترین خروجی‌های نهادها و دولت‌ها (Soltani & Charki, 2017)، معادل اعتبار و خیرخواهی ادراک شده، و حالتی شامل اطمینان به انتظارات مثبت، پیش‌بینی‌پذیری، ماهیت چندبعدی و وابستگی قضاوت کلی به ترکیب ابعاد آن معرفی می‌کند (Alvani & Hosseini, 2014). به دلیل

Schilke et al.,) در سطوح مختلف اجتماعی پرداخته‌اند (2021; Cao & Galinsky, 2020).

همزمان، رویکردهای محاسباتی و کمی به تعریف اعتماد توسعه یافته‌اند تا ویژگی‌های آن را به صورت قابل اندازه‌گیری مدل‌سازی کنند. نظریه بازی، مدل‌های یادگیری تقویتی و رویکردهای مبتنی بر آسیب‌پذیری نشان می‌دهند که اعتماد می‌تواند از طریق تعاملات مکرر به طور درون‌زا شکل گیرد و پایداری شبکه‌های اجتماعی و دیجیتال را تحلیل کنند (Seddighi et al., 2025; Kumar et al., 2020; Bellucci, 2022; Zheng et al., 2023). در زمینه فناوری و هوش مصنوعی نیز، نظریه سیستم‌ها تعاملات سطح سیستمی اعتماد را بررسی کرده و بر شفافیت مفهومی و اعتماد به عوامل غیرانسانی تأکید می‌کند (Lukyanenko et al., 2022; Ling et al., 2025). در حالی که مدل‌های بخش‌محور در آموزش و سلامت اهمیت نهادهای قابل اعتماد و اعتماد چندسطحی را برای پیشبرد عدالت نشان می‌دهند (Niedlich et al., 2020; Richmond et al., 2023).

تأثیر زیاد زمینه بر اعتماد (Pavlou, 2002)، تعریف دقیق و واحدی به‌ویژه درباره اعتماد شهروندان وجود ندارد، اما این مفهوم در جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، فلسفه و علوم سیاسی جایگاه مهمی داشته و نظریه‌پردازان متعددی از دهه ۱۹۵۰ تاکنون به آن پرداخته‌اند.

در سال‌های اخیر، تعاریف اعتماد به سمت مدل‌های یکپارچه و چندبعدی حرکت کرده است که ترکیبی از اعتماد مبتنی بر شناخت (عقلانی و توانمندمحور) و اعتماد مبتنی بر احساس (عاطفی و خیرخواهی‌محور) ارائه می‌دهند. در این چارچوب‌ها، توانایی و صداقت رفتاری به عنوان پیش‌بینی‌کننده اعتماد شناختی عمل می‌کنند، در حالی که خیرخواهی و هم‌راستایی ارزش‌ها محرک اعتماد عاطفی محسوب می‌شوند (Tomlinson et al., 2020). همچنین پژوهش‌ها بر تمایز میان اعتماد تعمیم‌یافته (جامع و جامعه‌محور) و اعتماد خاص (روابط ویژه) تأکید دارند و در عین حال به بررسی اشکال میانجی و پیامدهای اعتماد

جدول ۱. نظریه‌ها شاخص در حوزه اعتماد

سال	نظریه پرداز	تعریف	شاخص‌های تعریف اعتماد	نظریه‌های مرتبط و مطرح دهه	منبع
۱۹۵۰	استریکلن ^۹	انتظار فرد یا گروه مبنی بر این که بتوان به کلمه، وعده یا قصد ضمنی فرد یا گروه دیگری اعتماد کرد، با این اطمینان که آن‌ها این کار را خواهند کرد. مطابق با درک تعهدات موجود در رابطه و بر اساس ارزش‌ها و اصول مشترک.	ارزش‌ها و اصول خیرخواهی	-	(Mayer et al., 1995)
۱۹۶۰	راتر ^{۱۰}	اعتماد بین فردی به عنوان انتظاری است که توسط فرد یا گروهی وجود دارد به طوری که می‌توان بر قول، اظهارهای شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگر تکیه کرد.	انتظار تکیه بر افراد	-	
۱۹۷۰	گابارو ^{۱۱}	میزان انتظار فرد از قابلیت پیش‌بینی رفتار دیگری، بر پایه برداشت‌های رایج از کنش فردی با حسن نیت و رفتار مسئولانه تعریف می‌شود.	گشودگی (مشهود بودن) توجه به نتایج قبلی	نظریه روان‌شناختی - اجتماعی و نظریه اعتماد اجتماعی	
۱۹۸۰	ریمپل ^{۱۲}	واژه فرصت‌طلبی منوط به هر گونه آسیب‌پذیری در رابطه توأم با اعتماد است.	آسیب‌پذیری	نظریه اجتماعی نو	(Hajiani et al., 2012)
۱۹۹۰	روسو و همکاران ^{۱۳}	تمایل اعتمادکننده برای آسیب‌پذیری در برابر اعتمادشونده به گونه‌ای که اعتمادشونده خیرخواه، قابل اعتماد، صادق و مشهود (باز) است.	آسیب‌پذیری در برابر اعتمادشونده	نظریه فرهنگی - محیطی و نظریه‌های مرتبط با سیاست‌های حکومتی	(Davoudpour & Rezapour, 2016: 132)
		اعتماد انتظار مثبتی است که دیگران در برابر آن فرصت‌طلبانه عمل نمی‌کنند.	آشنایی، ریسک		(Hajiani et al., 2012)
	اوفه ^{۱۴}	امر شناختی است که توسط فرد، جمع یا شرکت براساس ارزیابی ترجیحات دیگران برای همکاری و تعامل وجود دارد.	امر شناختی ناشی از تعامل و ترجیحات جمع		(Davoudpour & Rezapour, 2016: 132)
		میزان اعتماد وابسته به قدرت، پول و اطلاعات است.	وابستگی به قدرت، پول و اطلاعات		(Vosoughi & Rahmani, 2013)
۲۰۰۰	پردو ^{۱۵}	اعتماد عبارت است از پذیرش ریسک و آسیب‌پذیری ناشی از عمل دیگری به طوری که دیگری از این آسیب‌پذیری سوء استفاده نکند.	آسیب‌پذیری ناشی از عمل دیگران	نظریه کارآمدی نهادی و رشد نظریه اجتماعی - روان‌شناختی	(Purdue, 2001: 2214)

ردیف	نظریه پرداز	تعریف	شاخص‌های تعریف اعتماد	نظریه‌های مرتبط و مطرح دهه	منبع
۱۶	هادسون ^{۱۶}	اعتماد براساس زمینه تعریف می‌شود. زمینه اعتماد همیشه یکسان نیست و بسته به موقعیت، عوامل و محتوا متفاوت است.	توجه به زمینه		(Davoudpour & Rezapour, 2016: 132)
۱۷	رابینز ^{۱۷}	اعتماد به عنوان مفهوم رابطه‌ای متشکل از یک باور (چگونه) در مورد قابل اعتماد بودن شخص دیگر (چه کسی) با توجه به موضوع خاص (چه چیزی) است. بنابراین اعتماد ناشی از کنش‌ها و شناخت‌ها از طریق زنجیره و فرآیندهای علی به وجود می‌آید.	باور ناشی از کنش‌ها و فرآیندها	نظریه دموکراتیک	(Robbins, 2016: 982)
۱۸	شیلکه و همکاران ^{۱۸}	اعتماد به مفهوم تدریجی است به گونه‌ای که تمرکز بر اعتماد خاص یا عمومی ندارد و می‌تواند به صورت مفهوم شعاع اعتماد از طیفی خاص تا فراگیر مطرح شود.	تدریجی و طیفی از خاص تا فراگیر		(Schilke et al., 2021)
۱۹	صدیقی و همکاران؛ بلوچی ^{۱۹}	اعتماد به عنوان مفهوم چندبعدی و یکپارچه که هم شامل مؤلفه‌های شناختی (توانمندی، صداقت رفتاری) و هم عاطفی (خیرخواهی، هم‌راستایی ارزش‌ها) است و در تعاملات انسانی و فناوری (هوش مصنوعی و شبکه‌های دیجیتال) شکل می‌گیرد.	مؤلفه‌های شناختی و عاطفی، تعاملات مکرر، اعتماد انسانی و غیر انسانی، حساسیت به زمینه و فناوری	نظریه توسعه پایدار و اعتماد شهروندان در بُعد سلامت و بهداشت و هوش مصنوعی	(Seddighi et al., 2025; Bellucci, 2022)

۳-۱-۱- اعتماد نهادی^{۲۰}

اعتماد نهادی که از دهه ۱۹۸۰ به عنوان مفهومی کلیدی مطرح شده است، به اعتماد میان افراد و مقررات اجتماعی غیرشخصی اشاره دارد و نقش مهمی در رشد اقتصادی و عملکرد دولت‌های مدرن ایفا می‌کند (Alvani & Hosseini, 2014; Kaasa & Andriani, 2021). در حوزه مدیریت شهری نیز، اعتماد نهادی به‌ویژه در شهرداری‌ها اهمیت دارد، زیرا مشارکت و مداخله مردم تنها در صورتی ممکن است که این نهادها از اعتماد مردم برخوردار باشند (Mohammadi & Zanganeh, 2013; Koochi Nasrabadi et al., 2016). اعتماد نهادی شامل دو مؤلفه هنجارهای موقعیتی و اطمینان ساختاری است که به‌ترتیب بر طبیعی بودن وضعیت و تضمین قواعد و پیمان‌ها تأکید دارند (Alvani & Hosseini, 2014).

اعتماد نهادی تحت تأثیر مجموعه‌ای از فرایندهای جامعه‌پذیری، زمینه‌های فرهنگی- اجتماعی و وضعیت فردی شکل می‌گیرد؛ به‌گونه‌ای که این اعتماد غالباً در دوران نوجوانی تثبیت شده و در بزرگسالی نسبتاً پایدار می‌ماند، از این‌رو نقش تجربه‌های اولیه اجتماعی بسیار کلیدی است (La Roi et al., 2025). علاوه بر این، زمینه‌های فرهنگی و اقتصادی- اجتماعی نیز تعیین‌کننده‌اند؛ جوامعی با فاصله قدرت بالا، نابرابری ساختاری یا تجربه بحران‌های اقتصادی معمولاً سطوح پایین‌تری از اعتماد نهادی را نشان می‌دهند، در حالی که

پیوندهای اجتماعی قوی، ادراک عدالت و صداقت نهادها می‌توانند اعتماد را تقویت کنند (Paquin et al., 2025; Kaasa & Andriani, 2021; Drakos et al., 2019; Mingo & Faggiano, 2020; Van Esterik-Plasmeijer & Van Raaij, 2017; Van Der Cruisen et al., 2020). همچنین، عوامل مرتبط با سلامت روان، انزوای اجتماعی و تجربه تبعیض باعث کاهش اعتماد نهادی می‌شوند، اما پیوستگی اجتماعی و شبکه‌های حمایتی نقش مهمی در تقویت و بازسازی این اعتماد دارند (Paquin et al., 2025).

اعتماد شهروندان به نهادهای عمومی تحت تأثیر مجموعه‌ای از عوامل فرهنگی، اجتماعی و عملکردی شکل می‌گیرد؛ به‌گونه‌ای که متغیرهای فرهنگی مانند سرمایه اجتماعی و الگوهای اقتدارگرایی در برخی کشورها، تأثیر پررنگ‌تری نسبت به عملکرد نهادی دارند (Mahmud, 2024; Mahmud, 2021). مناطق دارای فاصله قدرت بالا یا نابرابری اجتماعی بیشتر، معمولاً سطوح پایین‌تری از اعتماد نهادی را نشان می‌دهند، درحالی‌که مشارکت مدنی و پیوندهای اجتماعی قوی می‌توانند اعتماد را تقویت کنند (Kaasa & Andriani, 2021; Uslaner & Brown, 2005; Warren et al., 2014).

در کنار این عوامل، ادراک از عدالت رویه‌ای، کیفیت خدمات و نبود فساد از مؤلفه‌های کلیدی در شکل‌گیری اعتماد هستند و شواهد نشان می‌دهد که نبود فساد اغلب

شهروندان در امور مدیریت شهری به مرحله کنترل و تصمیم‌گیری برسند (Hansson, 2018). این سطوح در مدل حلزونی شامل سطح اطلاعات، نفوذ و کنترل است (Alvani & Hosseini, 2014).

۳-۱-۳- مدل‌های اعتماد

چهار مدل مطرح در دهه‌های مختلف برای بررسی اعتماد ارائه شده است که هر کدام جنبه‌ای متفاوت از اعتماد را بررسی می‌کنند: مدل اعتماد یکپارچه^{۲۲} بر سه مؤلفه توانایی، خیرخواهی و صداقت تمرکز دارد (Alvani & Hosseini, 2014; Fricker et al., 2014; Hamm et al., 2019). مدل فرآیند اعتماد، توسعه اعتماد از سطح فردی تا نهادی و نقش نظارت، تحریم و حل تعارض را برجسته می‌کند (Eshuis & Van Woerkum, 2003). مدل ساختاری- شناختی اعتماد را رابطه‌ای و متأثر از ویژگی‌های طرفین و روابط آن‌ها می‌داند. در این مدل منبع ایجاد اعتماد شامل ویژگی‌های اعتمادکننده (مانند ترجیحات، احساسات و ژنتیک)، ویژگی‌های اعتمادشونده (مانند خیرخواهی، موقعیت و اعتبار)، ویژگی‌های رابطه بین اعتماددهنده و اعتمادشونده (مانند هویت اجتماعی، قدرت و وابستگی و مبادلات) و ویژگی‌های نیروهای اجتماعی خارج از رابطه اعتمادکننده و اعتمادشونده (مانند محدودیت‌های جغرافیایی، فیزیکی و اجتماعی) است. هر یک از این عناصر به صورت مجزا یا به صورت هماهنگ با سایر عناصر بر اعتماد تاثیر می‌گذارند (Robbins, 2016). مدل شعاع اعتماد با سه مؤلفه شعاع اعتمادکننده، شعاع اعتمادشونده و شعاع عوامل اعتماد، نگرشی پیوسته به اعتماد ارائه می‌دهد و بر تدریجی بودن آن تأکید دارد (Schilke et al., 2021).

مدل ساختاری- شناختی رابینز به دلیل قابلیت تعمیم به اعتماد نهادی و رویکرد جامع‌تر نسبت به مدل‌های قبلی، به عنوان چارچوب نظری این پژوهش انتخاب شده است. چارچوب نظری این پژوهش براساس مدل ساختاری- شناختی (رابطه‌ای) رابینز دسته‌بندی شده است؛ که خود این مدل نیز برگرفته از مدل سه عاملی پاورز است؛ در مدل سه عاملی پاورز سه عامل بر اعتماد تاثیر می‌گذارند:

- ۱- ویژگی‌های اعتمادشونده؛ ۲- ویژگی‌های اعتمادکننده؛ و
- ۳- زمینه (Taleghani et al., 2010). اما براساس این مدل طبق (شکل ۱) عوامل به چهار دسته تقسیم شده‌اند؛
- ۱- ویژگی‌های اعتمادشونده؛ ۲- ویژگی‌های اعتمادکننده؛

نیرومندترین عامل افزایش اعتماد نهادی است (Van De Walle & Migchelbrink, 2022; Ventura & Takahashi, 2024; Asfaw, 2019).

هرچند ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و هویتی مانند شغل یا میزان فعالیت سیاسی نیز می‌توانند بر اعتماد اثرگذار باشند، اما این تأثیر معمولاً کمتر از عوامل فرهنگی و عملکردی است (Mahmud, 2021; Askvik et al., 2011; Asfaw, 2019). در کنار این، ادراک شهروندان از عدالت رویه‌ای، کیفیت و بی‌طرفی خدمات عمومی و به‌ویژه نبود فساد نقش محوری در شکل‌گیری اعتماد دارد، به‌طوری که مبارزه با فساد غالباً قوی‌ترین عامل افزایش اعتماد نهادی است (Van De Walle & Migchelbrink, 2020; Ventura & Takahashi, 2024; Asfaw, 2019). در بی‌اعتمادی نهادی، نظارت و سازوکارهای حل تعارض مانند میانجی‌گری و تحریم، راهکارهای مؤثری محسوب می‌شوند (Eshuis & Van Woerkum, 2003).

۳-۱-۲- سطوح اعتماد

در پایین‌ترین سطح، اعتماد از نوع ابزاری است به‌گونه‌ای که انتظار در پایین‌ترین سطح خود قرار دارد و فرد انتظار ویژگی‌های مفید نظیر قاعده‌مند بودن، معقول بودن و کارآمد بودن را از دیگران دارد. در این سطح، اعتماد معمولاً با ترس و بازدارندگی همراه است. در سطح بعدی اعتماد، فرد انتظار ویژگی‌های مثبت اخلاقی مانند مسئولیت‌پذیری، صداقت، انصاف و ... را از کنش دیگران دارد. این سطح اعتماد معمولاً از روی آگاهی و دانش صورت می‌گیرد. در بالاترین سطح انتظار و پیش‌بینی‌پذیری، اعتماد مبتنی بر حس وظیفه‌شناسی است به گونه‌ای که فرد در موقعیت‌های مختلف برای منفعت دیگران از منافع فردی خود می‌گذرد و اعتماد براساس همدلی صورت می‌گیرد (Ghiyasvand, 2010; Alvani & Hosseini, 2014).

از منظر نفوذ شهروندان به امور شهری، در پایین‌ترین سطح اعتماد، ورود اطلاعات صورت می‌گیرد. در این سطح بالاترین گشودگی برای تبادل اطلاعات میان مدیریت شهری و شهروندان وجود دارد. سطح بعدی در مدل هنسون، سطح مشاوره و سپس گفتگو است، جایی که نفوذ شهروندان به مسائل مدیریت شهری به‌وسیله مشاوره و گفتگو تحقق می‌یابد. در نهایت بالاترین سطح اعتماد شهروندان به مدیریت شهری زمانی تحقق می‌یابد که

- ۳- ویژگی‌های رابطه اعتمادشونده و اعتمادکننده؛ و
۴- ویژگی نیروهای خارج از روابط اعتمادشونده و اعتمادکننده (Robbins, 2016).



شکل ۱. چارچوب نظری پژوهش برگرفته از مدل اعتماد ساختاری - شناختی

منبع: (Vosoughi & Rahmani, 2013; Maleki et al., 2016; Soltani & Charki, 2017; Bardi Anamorad Nejad & Zare, 2019; Alvani & Hosseini, 2014; Abedi Jafari et al., 2010; Robbins, 2016; Hitlin & Shutava, 2022; Gozgor, 2022; Zhao & Hu, 2015; Van de Walle & Migchelbrink, 2022; Yaghoubi Poor et al., 2014; Sagar et al., 2023; Kim et al., 2022; Davoudpour & Rezapour, 2016; Kaasa & Andriani, 2021; Hansson, 2018)

۴- روش پژوهش

مفاهیم انتخاب شده‌اند. در تحلیل مصاحبه‌ها از روش تحلیل محتوای کیفی جهت‌دار استفاده شده است.

پرسش‌نامه شهروندان شامل ۴۷ پرسش بوده است. هر شاخص و زیرشاخص از طریق چند گویه سنجیده شده است تا دقت و پایایی اندازه‌گیری افزایش یابد. زیرشاخص‌های هر بُعد با مجموعه‌ای از گویه‌هایی عملیاتی شده‌اند که جنبه‌های مختلف هر مفهوم را پوشش می‌دهند. این شیوه پرسش‌گذاری چندگویه‌ای امکان سنجش جامع‌تر سازه‌های اعتماد و کاهش خطای اندازه‌گیری در تحلیل‌های آماری را فراهم کرده است.

حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران با خطای ۷ درصد (حدود ۱۹۶ نفر) محاسبه شده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد

این پژوهش کاربردی است و به توصیف و تبیین عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری منطقه شش شهرداری تهران می‌پردازد. این منطقه به‌عنوان یکی از مناطق مرکزی و مهم پایتخت، در مجاورت مرکز ثقل قدیمی شهر قرار دارد. رویکرد پژوهش حاضر آمیخته است و از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته، مطالعات اسنادی و پرسش‌نامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. مشارکت‌کنندگان در این پژوهش شامل هشت نفر از مدیران و کارشناسان شهرداری منطقه شش شهرداری در واحدهای مختلف شهرسازی، فنی، بازرسی و ارتباطات مردمی، برنامه‌ریزی، مالی و اداری و ... با میانگین ۱۵ سال سابقه حرفه‌ای هستند که به روش هدفمند به‌منظور توسعه

هزار نفر (براساس سرشماری ۱۳۹۵) و وسعت حدود ۲۱ هزار هکتار، بیش از ۳۰ درصد ساختمان‌ها و نهادهای دولتی و بانک‌های اصلی شهر را در خود جای داده است. این منطقه به دلیل موقعیت جغرافیایی، شبکه دسترسی گسترده و تنوع کاربری‌ها، هم به عنوان پتانسیل و هم به عنوان چالش در برنامه‌ریزی شهری شناخته می‌شود.

با توجه به ویژگی‌های تاریخی، مرکزیت فضایی و عملکردی، تراکم نهادهای دولتی و تجاری، و تنوع اجتماعی-فضایی، منطقه ۶ به عنوان نمونه منتخب در مناطق مختلف شهر تهران و برای مطالعه میزان اعتماد شهروندان به نهادهای مدیریت شهری انتخاب شده است.

۶- یافته‌های پژوهش و بحث

در پژوهش حاضر، شاخص‌های متعددی برای سنجش وضعیت ویژگی‌های اعتمادشونده و اعتمادکننده بر مبنای چارچوب نظری مدنظر قرار گرفته‌اند. خیرخواهی به معنای عملیاتی کردن نیت مثبت نهادها از طریق رعایت عدالت، شفافیت، وفای به عهد، درستکاری و بی‌طرفی در جهت بهبود وضعیت اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و فردی شهروندان است. موقعیت، به وضعیت کلی آنان در ارتباط با کارکنان و کارمندان شهرداری منطقه شش اشاره دارد که بر اساس رفتار محترمانه با شهروندان، وجدان کاری، شایستگی شغلی، فساد اداری، میزان استرس کاری و سطح اطلاع‌رسانی سنجیده می‌شود؛ همچنین اعتبار به توانایی و قابلیت نهادها در ایجاد اعتماد عمومی بازمی‌گردد که بر پایه کیفیت خدمات عمومی، پاسخگویی به نیازها، پذیرش نقد و نظارت اجتماعی شکل می‌گیرد.

در ادامه، شاخص ترجیحات نمایانگر تمایل شهروندان به همکاری، مراجعه مجدد و پذیرش پیامدهای تعامل با نهادهای مدیریت شهری است. احساسات نیز با محوریت رضایت شهروندان تعریف می‌شود که از عملکرد، خدمات‌رسانی و پاسخگویی نهادها نشئت می‌گیرد. علاوه بر این، متغیرهای زمینه‌ای و خصوصیات فردی همچون سن، جنسیت، شغل و میزان تحصیلات نیز برای تحلیل دقیق‌تر نتایج در نظر گرفته شده‌اند.

یافته‌های پژوهش (جدول ۲) نشان می‌دهد که شاخص‌های احساسات، خیرخواهی، موقعیت، ترجیحات و اعتبار مدیریت شهری همگی با اعتماد شهروندان رابطه‌ای معنادار دارند (sig کمتر از ۰/۰۵). هرچند میانگین این

که این حجم نمونه، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر یا بزرگتر از ۰/۲ را با توان ۸۰ درصد و خطای ۵ درصد به راحتی نشان می‌دهد. با حجم نمونه ۲۰۰ نفر، در صورت وجود همبستگی حداقل متوسط ($p \geq 0/3$)، عرض فاصله اطمینان ۹۵٪ ضریب همبستگی اسپیرمن در بازه‌ای حدود ۰/۲۲ تا ۰/۲۶ قرار می‌گیرد که دقتی قابل قبول و روش‌شناختی مناسب برای پژوهش‌های علوم اجتماعی محسوب می‌شود (Bonett & Wright, 2000).

روایی بیرونی پرسش‌نامه با توجه به حجم نمونه و درصد خطای کمتر از ۵٪، مناسب ارزیابی شده و روایی درونی آن با نظر متخصصان و شهروندان تأیید شده است. پایایی پرسش‌نامه نیز در همه شاخص‌ها ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ داشته و قابل قبول است. در تحلیل آماری پرسش‌نامه، ابتدا آمار توصیفی برای هر بُعد، شاخص و زیرشاخص بررسی شده است. سپس برای تحلیل استنباطی، با استفاده از دو آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک نرمال بودن داده‌ها سنجیده شده که در همه زیرشاخص‌ها مقدار معناداری (sig) کمتر از ۰/۰۵ بوده است؛ بنابراین داده‌ها نرمال نبوده و از آزمون اسپیرمن برای تحلیل همبستگی از نوع ناپارامتریک استفاده شده است. بر این اساس فرضیه‌های اصلی پژوهش (فرض بدیل (H1)) به شرح زیر است: هر چه میزان خیرخواهی مدیران شهری نسبت به شهروندان بیشتر شود، اعتماد شهروندان نیز بیشتر است.

- هر چه کارمندان و کارکنان موقعیت بهتری نسبت به جایگاه خود و یا نسبت به شهروندان داشته باشند، اعتماد شهروندان نیز بیشتر است.
- هر چه اعتبار مدیریت شهری در سطح کیفی بهتری شود، اعتماد شهروندان نیز بیشتر است.
- هر چه شهروندان مدیریت شهری را ترجیح و یا نسبت به آن تمایل بیشتری داشته باشند، اعتماد آن‌ها به مدیریت شهری بیشتر است.
- هر چه شهروندان احساس رضایت بیشتری داشته باشند، اعتماد آن‌ها نسبت به مدیریت شهری بیشتر است.

۵- معرفی محدوده مورد پژوهش

منطقه ۶ شهرداری تهران یکی از قدیمی‌ترین و مرکزی‌ترین مناطق شهر است که با جمعیتی بالغ بر ۲۵۱

شاخص‌ها در سطح پایین تا متوسط قرار گرفته و از نظر شهروندان در وضعیت چندان مطلوبی قرار ندارند، اما ضرایب همبستگی اسپیرمن شاخص‌های احساسات و خیرخواهی (۰/۶۴۱ و ۰/۵۱۰)، بیانگر ارتباط قوی آن‌ها و شاخص‌های اعتبار، موقعیت و ترجیحات (۰/۴۵۱، ۰/۴۴۷ و ۰/۳۱۳) بیانگر رابطه متوسط با اعتماد است. به بیان دیگر، ضعف در

این شاخص‌ها موجب کاهش اعتماد عمومی شده و بهبود آن‌ها می‌تواند نقش مهمی در ارتقای اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری ایفا کند. بنابر برآوردهای انجام شده بهبود شاخص‌های احساسات و خیرخواهی اثرگذاری چشمگیری در بهبود اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری منطقه شش خواهند داشت.

جدول ۲. آمار توصیفی و استنباطی شاخص‌های مرتبط با ویژگی‌های اعتمادشونده و ویژگی‌های اعتمادکننده

ابعاد		ویژگی‌های اعتمادشونده			ویژگی‌های اعتمادکننده	
شاخص		خیرخواهی	موقعیت	اعتبار	ترجیحات	احساسات
تعداد	داده‌های معتبر	۲۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۲۰۰
	داده‌های مفقود	۰	۰	۰	۰	۰
میانگین		۱/۸۷۴۰	۲/۱۸۰۰	۲/۱۳۷۲	۱/۹۸۳۳	۱/۷۲۵۰
فاصله اطمینان ۹۵ درصد برای میانگین	حد پایین	۱/۷۹۵۷	۲/۰۹۶۶	۲/۰۶۲۷	۱/۸۵۵۲	۱/۶۱۵۰
	حد بالا	۱/۹۵۲۳	۲/۲۶۳۴	۲/۲۱۱۶	۲/۱۱۱۴	۱/۸۳۵۰
انحراف استاندارد		۰/۵۶۱۵۵	۰/۵۹۷۷۸	۰/۵۳۳۸۹	۰/۹۱۸۶۶	۰/۷۸۸۹۸
مجموع داده‌ها		۳۷۴/۸۰	۴۳۶/۰۰	۴۲۷/۴۳	۳۹۶/۶۷	۳۴۵/۰۰
سطح ارزیابی		خیلی کم و بسیار نامناسب	کم و نامناسب	کم و نامناسب	خیلی کم و بسیار نامناسب	خیلی کم و بسیار نامناسب
سطح معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
وضعیت فرض بدیل (H1) و همبستگی		تایید دارای همبستگی	تایید دارای همبستگی	تایید دارای همبستگی	تایید دارای همبستگی	تایید دارای همبستگی
ضریب همبستگی اسپیرمن		۰/۵۱۰	۰/۴۴۷	۰/۴۵۱	۰/۳۱۳	۰/۶۴۱
شدت رابطه متغیر		قوی	متوسط	متوسط	متوسط	قوی

یافته‌ها (جدول ۲) همچنین نشان‌دهنده آن است که هرچند اغلب شاخص‌ها و زیرشاخص‌های مربوط به خیرخواهی، موقعیت و اعتبار مدیریت شهری با اعتماد شهروندان رابطه معنادار دارند، اما میانگین پایین آن‌ها بیانگر ضعف جدی در ارزیابی عمومی است. این امر نشان می‌دهد که فاصله قابل توجهی میان عملکرد فعلی مدیریت شهری و انتظارات جامعه وجود دارد.

در بُعد خیرخواهی، شاخص‌هایی نظیر عدالت، شفافیت، وفای به عهد، درستکاری و بی‌طرفی همگی دارای رابطه معنادار با اعتماد شهروندان بوده‌اند، اما سطح ارزیابی آن‌ها از دید شهروندان خیلی کم تا نامناسب گزارش شده است. بیشترین همبستگی در این بُعد مربوط به وفای به عهد و شفافیت در سطح متوسط است.

در بُعد موقعیت کارکنان، شاخص‌هایی چون رفتار مناسب کارکنان، رفتار توأم با احترام با شهروندان، شایستگی کارکنان و وجدان کاری کارکنان دارای سطح ارزیابی کم و نامناسب بوده و همبستگی آن‌ها با اعتماد شهروندان در سطح متوسط قرار دارد.

در بُعد اعتبار مدیریت شهری نیز، شاخص انتقادپذیری مدیریت شهری با همبستگی ۰/۵۰۴ رابطه قوی با اعتماد شهروندان دارد و بیشترین ظرفیت تأثیرگذاری را بر اعتماد عمومی نشان می‌دهد. شاخص‌های کیفیت خدمات عمومی و نظارت‌پذیری مدیریت شهری دارای سطح ارزیابی نامطلوب بوده و دارای همبستگی متوسط هستند.

در بُعد ترجیحات و احساسات شهروندان، متغیرهایی چون علاقه به تعامل دوباره با مدیریت شهری و رضایت، سطح ارزیابی نامطلوبی دارند و به ترتیب دارای همبستگی

بر این اساس، تقویت مؤلفه‌های احساس رضایت و انتقادپذیری مدیریت شهری بیشترین ظرفیت را برای ارتقای اعتماد عمومی دارند. پس از این دو متغیر سایر متغیرها با همبستگی متوسط که در جدول (۳) به تفصیل ارائه شده است بیشترین تأثیرگذاری را دارند.

متوسط و قوی هستند. متغیر احساس رضایت شهروندان با سطح ارزیابی خیلی کم و بسیار نامناسب و ضریب همبستگی قوی (۰/۶۴۷)، بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی دارد. همچنین، متغیرهای فردی نظیر سن، جنسیت، شغل، تحصیلات و استرس شغلی فاقد رابطه معنادار بوده‌اند.

جدول ۳. آمار توصیفی و استنباطی زیرشاخص‌های مرتبط با ویژگی‌های اعتمادشونده و ویژگی‌های اعتمادکننده

شاخص	زیرشاخص	میانگین	انحراف استاندارد	مجموع داده‌ها	سطح ارزیابی	معناداری آزمون	وضعیت همبستگی و فرض بدیل	ضریب همبستگی اسپیرمن	شدت رابطه
نیروهای	رعایت عدالت	۲/۱۵۰۰	۰/۷۳۴۹۸	۴۳۰/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۲۲	متوسط
	شفافیت	۱/۵۰۷۵	۰/۷۰۹۷۴	۳۰۰/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۴۰۸	متوسط
	وفای به عهد	۱/۷۷۰۰	۰/۸۱۲۶۵	۳۵۴/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۴۴۰	متوسط
	درستکاری	۱/۵۲۵	۰/۷۰۱۳۱	۳۰۵/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۷۰	متوسط
	بی‌طرفی	۱/۵۴۵۰	۰/۷۷۵۲۳	۳۰۹/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۸۷	متوسط
موقعیت	رفتار توأم با احترام با شهروندان	۲/۲۵۵۰	۰/۹۵۶۳۲	۴۵۱/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۴۵	متوسط
	وجدان کاری کارکنان	۲/۱۴۵۰	۰/۸۸۷۶۵	۴۲۹/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۲۵	متوسط
	رفتار مناسب کارکنان	۲/۱۳۰۰	۰/۹۶۸۴۰	۴۲۶/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۶۱	متوسط
	شایستگی کارکنان	۱/۹۱۰۰	۰/۸۸۶۴۷	۳۸۲/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۳۴	متوسط
	استرس شغلی کارکنان	۲/۸۰۰۰	۱/۲۰۷۱۸	۵۶۰/۰۰	متوسط	۰/۰۰۹	تایید/ دارای همبستگی	-۰/۱۶۷	ضعیف
	فساد اداری	۱/۸۳۵۰	۰/۸۱۹۲۳	۳۶۷/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۴۲۷	متوسط
	اطلاع‌رسانی	۲/۰۴۵۰	۰/۹۳۶۶۸	۴۰۹/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۳۷	متوسط
	اثر بخشی عملکرد نهادی	۲/۵۵۰۰	۰/۸۷۸۲۷	۵۱۰/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۲۶۰	ضعیف
	پاسخگویی مدیریت شهری	۲/۷۵۵۸	۱/۳۱۸۹۷	۲۳۷/۰۰	متوسط	۰/۰۱۱	تایید/ دارای همبستگی	۰/۲۴۹	ضعیف
	کیفیت خدمات عمومی	۲/۲۹۱۵	۰/۸۱۹۸۸	۴۵۶/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۱	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۲۱	متوسط

شاخص	زیر شاخص	میانگین	انحراف استاندارد	مجموع داده‌ها	سطح ارزیابی	معناداری آزمون	وضعیت همبستگی و فرض بدیل	ضریب همبستگی اسپیرمن	شدت رابطه
زیبایی	نظارت‌پذیری مدیریت شهری	۱/۵۴۵۰	۰/۸۷۲۸۰	۳۰۹/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۳۱۳	متوسط
	انتقادپذیری مدیریت شهری	۱/۴۶۰۰	۰/۶۴۰۶۷	۲۹۲/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۵۰۴	قوی
	روحیه همکاری	۲/۲۴۰۰	۱/۳۱۵۷۰	۴۴۸/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۱	تایید/ دارای همبستگی	۰/۲۲۶	ضعیف
	علاقه به تعامل دوباره با مدیریت شهری	۱/۵۴۵۰	۰/۸۱۳۱۹	۳۰۹/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۴۱۲	متوسط
	ریسک‌پذیری شهروندان	۲/۱۶۵۰	۱/۲۸۲۹۷	۴۳۳/۰۰	کم و نامناسب	۰/۰۰۲	تایید/ دارای همبستگی	۰/۲۰۰	ضعیف
احساسات	رضایت	۱/۷۲۵۰	۰/۷۸۸۹۸	۳۴۵/۰۰	خیلی کم و بسیار نامناسب	۰/۰۰۰	تایید/ دارای همبستگی	۰/۶۴۷	قوی

بر اساس تحلیل محتوای مصاحبه‌های انجام شده (در دو بُعد ویژگی نیروهای خارج از روابط اعتمادشونده و اعتمادکننده و ویژگی‌های رابطه اعتمادشونده و اعتمادکننده) با مدیران شهری در منطقه شش شهرداری، نفوذ شهروندان در نظام مدیریت شهری در سطحی پایین قرار دارد و مشارکت واقعی عملاً رخ نمی‌دهد. عوامل مدیریتی، قانونی و سیاسی اصلی‌ترین موانع در این زمینه هستند. از منظر مدیریتی، عدم تمایز مدیران میان مشارکت، نظارت و پاسخگویی، محدود کردن شهروندان به سامانه‌های خدماتی و نبود اعتقاد به مشارکت فعال شهروندان موانع اصلی به‌شمار می‌روند. از نظر قانونی، سهم اندک قوانین دموکراتیک و نقش محدود نهادهایی مانند شوراها و شوراهای محلی، مشارکت واقعی را با ناکارآمدی مواجه کرده است. همچنین از منظر سیاسی، تمرکزگرایی دولت مرکزی، اعمال قدرت از بالا به پایین و نفوذ در عزل و نصب مدیران شهری موجب کاهش استقلال نهادهای مدیریت شهری و سیاسی‌شدن تصمیم‌گیری‌ها شده است. هم‌سویی اقدامات مدیریت شهری با نیازهای شهروندان عمده‌تأ محدود به حوزه خدمات شهری بوده و توسط محدودیت‌های بودجه، عدم اولویت‌بندی منابع و نبود هماهنگی بین‌بخشی تحت تأثیر قرار گرفته است. موقعیت جغرافیایی منطقه شش و مرکزی بودن آن باعث کاهش

محدودیت‌های فضایی شده اما نابرابری‌های ناشی از ساختار کلان‌شهری و تمرکز قدرت همچنان مشاهده می‌شود. علاوه بر این، فشارهای اقتصادی و اجتماعی ناشی از فقر با توجه به محدودیت اختیارات شهرداری، تنها با اقدامات تسکینی مواجه شده‌اند. در مجموع، ضعف قانونی، تمرکزگرایی سیاسی، ناکارآمدی مدیریتی و محدودیت‌های اقتصادی و اجتماعی، مانع تحقق دموکراسی شهری و مشارکت واقعی شهروندان در تهران و به‌ویژه منطقه شش شهرداری شده است. جدول زیر مفاهیم نهایی استخراج شده از مصاحبه‌های مدیران شهری منطقه شش شهرداری تهران را در قالب ۸۳ زیرمقوله و نه مقوله اصلی مدیریت ناکارآمد، ضعف در شفافیت، ضعف در دموکراسی، اطلاع‌رسانی ناکارآمد، ضعف سامانه‌های مدیریت شهری، ضعف در حل مشکل‌های اجتماعی، موانع سیاسی- ساختاری، موانع قانونی و محدودیت‌های اجتماعی نشان می‌دهد که ریشه‌ها و علل عدم اعتماد شهروندان در رابطه میان اعتمادکننده و اعتمادشونده و نیروهای خارج از روابط این دو را به تفصیل بررسی و تبیین می‌کند.

جدول ۴. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های استخراج شده در دو بعد ویژگی‌های رابطه اعتمادشونده و اعتماد کننده و ویژگی نیروهای خارج از روابط اعتمادشونده و اعتمادکننده

بعد اصلی	مقوله اصلی	زیرمقوله‌ها
ویژگی‌های رابطه اعتمادشونده و اعتمادکننده	مدیریت ناکارآمد	عدم توجه به انتفاع عمومی، برخورد سلیقه‌ای، عدم تناسب نیاز و بودجه، تصمیم‌گیری‌های دیر هنگام، ضعف در اولویت‌بندی منابع، تکرار ردیف بودجه‌ها، نبود انگیزه شغلی، نظام ناکارآمد حقوق و پاداش، نبود ضوابط انتخاب کارکنان، وجود مدیران ناکارآمد، ضعف در بررسی صلاحیت، نبود مدیریت یکپارچه، عدم هماهنگی بخش‌ها، تضاد منافع با سایر نهادها، عدم استقلال شهرداری، روابط و خویشاوندسالاری، منفعت‌طلبی مدیران محلی، نبود شایسته‌سالاری، نبود عدالت میان کارکنان، فساد اداری، استفاده شخصی از منابع، عدم انتقادپذیری، جابه‌جایی مدیران به جای برکناری، شکاف میان شهروندان و مدیران شهری
	ضعف در شفافیت	گزینشی بودن اطلاعات، عدم دسترسی کارکنان به داده‌های واقعی، رویکرد پوپولیستی، بزرگ‌نمایی خدمات روزمره، تقلیل شفافیت به اطلاعات سطحی
	ضعف در دموکراسی	محدود کردن نظارت مردمی به سامانه‌ها، تعامل اندک در انتخاب مدیران، عدم تحقق دموکراسی واقعی در شورا، الگوسازی شبه‌دموکراتیک، نادیده گرفتن مشارکت واقعی، عدم نظرسنجی در پروژه‌ها، عدم رعایت حقوق دموکراتیک، سهم اندک قوانین دموکراتیک، ضعف آموزش اجتماعی در مشارکت
	اطلاع‌رسانی ناکارآمد	ابزارهای ضعیف اطلاع‌رسانی، ناکارآمدی تبلیغات محیطی و مجازی، نبود تبلیغات آموزشی، فقط اطلاع‌رسانی برای جلب همکاری مردم، کمبود اطلاع‌رسانی درباره سامانه‌ها، کیفیت پایین تبلیغات، عدم تطبیق تبلیغات با گروه‌های هدف
	ضعف سامانه‌های مدیریت شهری	ناآگاهی مردم از سامانه ۱۳۷، آموزش ناکافی، تأخیر در رسیدگی، پیام‌های هز و غیرمرتبط و خارج از چارچوب، مشغول شدن سامانه با افراد ضداجتماعی، نبود طبقه‌بندی پیام‌ها، نقض حریم شخصی در پلتفرم‌ها
ویژگی‌های نیروهای خارج از رابطه اعتماد	ضعف در حل مشکل‌های اجتماعی	اقدام‌های بی‌اثر در مقابله با معضلات، نبود امکانات لازم، نبود اراده کافی، تمرکز اندک بر مسائل اجتماعی
	موانع سیاسی-ساختاری	نبود افق فراجناحی، نفوذ احزاب در انتخاب مدیران، برخورد سلیقه‌ای و جناحی، دخالت فعالیت‌های حزبی، تأثیر سیاست‌های کلان، تأخیر در تخصیص بودجه ملی، سیاسی بودن نظام مدیریت شهری، انتسابی بودن مدیران شهری، بی‌توجهی به آیین‌نامه‌ها، سیاسی بودن انتخاب شهردار، تقلیل شهرداری به نهاد خدماتی، تداخل وظایف دولت و مدیریت شهری، دخالت مستقیم دولت مرکزی، ثبات ایدئولوژیک و تفکرات متفاوت، اعمال قدرت بالا به پایین، لابی‌گری، تمرکزگرایی، عدم تفکیک امور محلی-ملی، تضاد منافع سیاست‌های کلان با امور محلی، بی‌توجهی به اعتماد شهروندان در سیاست‌های کلان، بی‌ثباتی مدیریت شهری
	موانع قانونی	نبود آیین‌نامه جامع برای نقش شوراها و مردم، سلطه رویکرد نظارتی شورا، نبود اختیارات کافی، سهم اندک قوانین دموکراتیک
	محدودیت‌های اجتماعی	مشکلات اجتماعی ناشی از فشار اقتصادی، فقدان حقوق دموکراتیک، آموزش ناکافی در حوزه نظارت و مشارکت

می‌دهد که رابطه میان مدیریت شهری و شهروندان، عمدتاً در چارچوبی فنی و ابزارمحور باقی مانده و کمتر به سطحی از اعتماد متقابل و ارتباط اجتماعی پایدار نزدیک شده است. با وجود آن‌که شاخص پاسخگویی مدیریتی تا حدی بهبود یافته، داده‌ها حاکی از تداوم چالش‌هایی چون بی‌ثباتی مدیریتی، ضعف هماهنگی درون‌سازمانی و وابستگی ساختاری به نهادهای سیاسی بالادستی است. این وضعیت به‌روشنی در گفته‌های مدیران نمود می‌یابد؛ آنجا که یکی از آنان تصریح می‌کند: «شهرداری کلاً بی‌ثبات‌ترین ارگان است» (P5)، و دیگری به نبود انسجام سازمانی اشاره دارد: «واحد‌ها با هم هماهنگ نیستند» (P4)، در همین راستا، تأثیرپذیری سیاست‌ها از تغییر دولت‌ها نیز به‌عنوان عاملی مؤثر بر بی‌اعتمادی عمومی مطرح می‌شود؛ چنان‌که

یافته‌های کیفی این پژوهش نشان می‌دهد که اعتماد شهروندان به مدیریت شهری منطقه شش تهران در سطحی پایین و بیشتر از نوع ابزاری است. این اعتماد نه بر پایه همدلی، مشارکت یا آگاهی متقابل، بلکه بر نوعی انتظار کارکردی از نظام خدمات‌رسانی شهری استوار است؛ انتظاری که بیشتر از دل ترس از بی‌نظمی و ناکارآمدی شهری برمی‌خیزد تا از باور به مشروعیت یا کارآمدی نهاد مدیریت شهری. در گفتار مدیران نیز بازتاب چنین نگاهی آشکار است؛ چنان‌که یکی از آنان اظهار می‌کند: «یکی از نمونه‌های خوب همین سامانه ۱۳۷ پلاس است که داره جا می‌افته و تأثیر گذاشته» (P2) و دیگری می‌افزاید: «در برخورد مستقیم با شهروندان تجربه‌ای ندارم، نهایتش همین سامانه ۱۳۷ پلاس بوده» (P3). چنین اظهاراتی نشان

Rezapour, 2016; Van de Walle & Migchelbrink, 2022)، نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که «احساس رضایت» و «انتقادپذیری مدیریت شهری» بیشترین همبستگی را با اعتماد شهروندان دارند. این نتایج بر اولویت‌بندی سیاست‌گذاری و مدیریت شهری دلالت دارد و نشان می‌دهد که برای تقویت اعتماد عمومی، تمرکز بر بهبود این شاخص‌ها اهمیت بیشتری نسبت به شاخص‌های کم‌اثرتر دارد. تقویت مؤلفه‌های وفای به عهد، کاهش فساد اداری، علاقه به تعامل دوباره با مدیریت شهری و ایجاد شفافیت پس از دو زیرشاخص یادشده، همراه با ایجاد سازوکارهای مشارکت شهروندی و توسعه کانال‌های ارتباطی، می‌تواند اعتماد عمومی را به شکل چشمگیری ارتقاء دهد. با توجه به یافته‌های کیفی پژوهش نیز سیاست‌های کلان دولت و مدیریت شهری در جهت استقلال نهادهای شهری، هماهنگی بین‌بخشی و پاسخگویی شفاف به نیازهای شهروندان، به همراه آموزش و فرهنگ‌سازی برای مشارکت فعال مردم، مسیر تحقق مدیریت شهری پاسخگو، اخلاقی و مشارکت‌جو را هموار می‌سازد.

همچنین نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که اعتماد شهروندان منطقه شش شهرداری تهران به مدیریت شهری در پایین‌ترین سطح قرار دارد. بر اساس مدل هنسون، شهروندان در مرحله نفوذ اطلاعات هستند. با این حال، این مرحله نیز به‌درستی اجرا نمی‌شود و مدیریت شهری در بدترین وضعیت خود از منظر جلب اعتماد عمومی قرار دارد. به عبارت دیگر، تعاملات کنونی بیشتر مبتنی بر احتیاط و ترس است تا اعتماد اخلاقی و متقابل، و شهروندان انتظار سطح بالایی از پاسخگویی، عدالت و رفتار حرفه‌ای را از مدیریت شهری دارند که تاکنون برآورده نشده است.

در نهایت نتایج این پژوهش از نظر سطح پایین اعتماد شهروندان به مدیریت شهری و نقش تعیین‌کننده شاخص‌هایی مانند پاسخگویی، عدالت، شفافیت و کیفیت عملکرد نهادی، با بخش عمده‌ای از پژوهش‌های پیشین هم‌خوانی دارد. مطالعات داخلی و خارجی نشان داده‌اند که

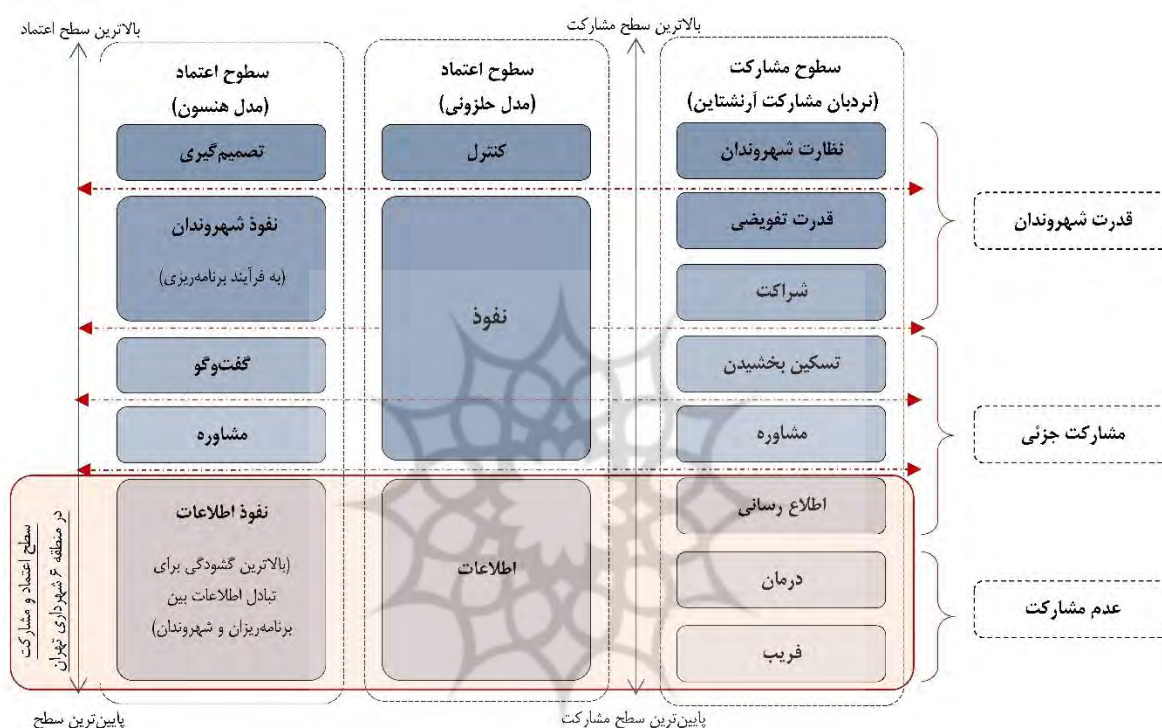
در بیان یکی از مشارکت‌کنندگان آمده است: «با تغییر دولت‌ها سیاست‌ها و حمایت‌ها از شهرداری هم تغییر می‌کنن» (P1). از این منظر، شهروندان ثبات و صداقت عملکرد مدیریت شهری را نه برخاسته از اصول حرفه‌ای و اخلاقی، بلکه وابسته به تغییرهای سیاسی می‌دانند. شهروندان انتظار کنش‌های اخلاقی نظیر عدالت، شفافیت، وفای به عهد و درستکاری کارکنان را از مدیریت شهری دارند، درحالی‌که در عمل اعتماد موجود تنها محدود به سطح ابزاری بوده و نتوانسته به اعتماد مبتنی بر ویژگی‌های اخلاقی یا همدلی ارتقاء یابد. با وجود این محدودیت‌ها، برخی اقدام‌های عملی موجب حفظ حداقلی اعتماد کارکردی شده است. از جمله، بهسازی معابر و مناسب‌سازی برای افراد دارای معلولیت: «مهم‌ترینش همین الان بحث آسفالت معابر... مناسب‌سازی معابر برای معلولین و نابینایان که کار بزرگی کرده شهرداری» (P3). همچنین، فعالیت‌هایی در حوزه خدمات شهری، مدیریت فضاهای سبز و کنترل ساخت‌وسازها انجام شده است: «کارهای خدمات شهری رو انجام می‌دیم... نگهداری فضای سبزه، کاشت اونا. کارای ترافیکیه، کارای اجتماعی» (P4). با این حال، فقدان نظرسنجی‌های محلی و تصمیم‌گیری‌های بالا به پایین باعث می‌شود که شهروندان همچنان احساس مشارکت واقعی نکنند: «به نظرم شهرداری بهتره قبل از اینکه بخواد اقدامی انجام بده برای اجرای یک طرح حداقل از ساکنین اون منطقه... یک نظرسنجی بکنه... همیشه همه ناراضین» (P3). در نتیجه، مدیریت شهری در جلب اعتماد شهروندان ناموفق بوده و اعتمادی که ایجاد شده است، صرفاً برای رفع بخشی از نیازهای خدماتی شهروندان بوده است؛ این وضعیت موجب شده تا سطح انتظارات شهروندان از مدیریت شهری کم و رفتارهای آنان در مواجهه با ناکامی‌ها، غیرقابل پیش‌بینی و شامل اعتراض، بی‌تفاوتی، عدم مشارکت در انتخابات یا کنش‌های اجتماعی خارج از عرف شود.

۷- نتیجه‌گیری

وجه تمایز اصلی پژوهش حاضر در اولویت‌بندی زیرشاخص‌های مؤثر بر اعتماد است. در حالی‌که بسیاری از پژوهش‌های پیشین بیشترین تأکید را بر شفافیت، کارآمدی نهادی یا توانایی انجام وظایف دارند (Davoudpour &

شهرهای ایران، از جمله تهران، شیراز و کاشان، هم‌راستا است (Ghiyasvand, 2010; Bardi Anamorad, 2016; Nejad & Zare, 2019; Koochi Nasrabadi et al., 2016). شکل ۲ سطح اعتماد شهروندان منطقه شش شهرداری را از منظر نفوذ و مشارکت شهروندان مبتنی بر ابعاد کیفی و کمی پژوهش نشان می‌دهد.

ضعف در شفافیت، فساد اداری، پاسخگو نبودن نهادها و نارضایتی شهروندان، به‌طور مستقیم به کاهش اعتماد عمومی منجر می‌شود و اعتماد اغلب در سطوح اولیه تعامل (اطلاع‌رسانی محدود و یک‌سویه) باقی می‌ماند (Hajiani et al., 2012; Hitlin & Shutava, 2022). همچنین، تأکید این پژوهش بر پایین‌بودن سطح اعتماد در منطقه شش شهرداری تهران با یافته‌های مطالعات مشابه در



شکل ۲. سطح اعتماد شهروندان منطقه ۶ شهرداری تهران از منظر نفوذ و مشارکت شهروندان مبتنی بر ابعاد کیفی و کمی پژوهش
منبع: (Alvani & Hosseini, 2014; Hansson, 2018)

بدون حمایت مالی انجام شده است.

۸- حامیان مالی

مقاله حامی مالی و معنوی نداشته است.

۱۰- بیانیه شفافیت کاربست هوش مصنوعی

در فرایند آماده‌سازی این مقاله، نویسندگان از چت جی‌پی‌تی به‌منظور پیدا کردن منابع و ترجمه بهره گرفته‌اند. پس از استفاده از این ابزار، محتوای تولیدشده توسط نویسندگان بازبینی و ویرایش شده و مسئولیت کامل محتوای مقاله منتشرشده بر عهده ایشان است.

۱۱- بیانیه دسترسی داده‌ها

نویسندگان اعلام می‌دارند که برای افزایش شفافیت، داده‌ها بنا به درخواست در دسترس قرار خواهند گرفت.

۹- مشارکت نویسندگان

در این پژوهش، هر دو نویسنده به‌طور فعال در مفهوم‌سازی، طراحی روش‌شناسی، تأمین منابع، انجام فرآیند تحقیق و بررسی و نگارش پیش‌نویس اصلی مشارکت داشته‌اند. نویسنده اول عهده‌دار راهبری، نظارت و سرپرستی و اعتبارسنجی داده‌ها و مقاله بوده است، در حالی که نویسنده دوم مسئول گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل قاعده‌مند، تحلیل‌های نرم‌افزاری، مصورسازی و بازنگری و ویرایش متن بوده است. لازم به ذکر است که این مطالعه

۱۲- اعلام عدم تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که در انجام این پژوهش هیچ‌گونه تعارض منافی برای ایشان وجود نداشته است.

۱۳- قدردانی

از همه مشارکت‌کنندگان در این پژوهش سپاس‌گزاریم.

۱۴- پی‌نوشت‌ها

1- Anomi
در شرایط بی‌هنجاری، کنش‌ها بدون نظم شخصی بوده، از روی هوس و مبتنی بر هیجانات زودگذر و تمایلات خودخواهانه انجام می‌گیرند (Vosoughi & Rahmani, 2013).

- 2- Mayer
- 3- Giddens
- 4- Putnam
- 5- Inglehart
- 6- Fukuyama
- 7- Sztompka
- 8- Hansson
- 9- Stricklan (1958)
- 10- Rotter (1967)
- 11- Gabarro (1978)
- 12- Rimpel (1985)
- 13- Rousseau et al. (1998)
- 14- Offe (1999)
- 15- Purdue (2001)
- 16- Hudson (2006)
- 17- Robbins (2016)
- 18- Schilke et al. (2021)
- 19- Bellucci (2022)
- 20- Institutional Trust
- 21- MDS

۲۲- منظور کد مشارکت‌کنندگان (مصاحبه‌شوندگان) در پژوهش هستند.

References

- <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/2432>
- 3) Alvani, S.M., & Hosseini, S.S. (2014). A study on theoretical principles, concepts and models of institutional (organizational) trust. *Educational Evaluation & Measurement Journal*, 4(3), 105-141. [In Persian] https://jresearch.sanjesh.org/article_14894.html
- 4) Asfaw, G. (2019). Citizens trust in public and political institutions in Ethiopia. *African Journal of Political Science and International Relation*, 13(3), 24-39. <https://doi.org/10.5897/AJPSIR2019.1146>
- 5) Askvik, S., Jamil, I., & Dhakal, T. (2011). Citizens' trust in public and political institutions in Nepal. *International Political Science Review*, 32(4), 417 - 437. <https://doi.org/10.1177/0192512110377437>
- 6) Bardi Anamorad Nejad, R., & Zare, E. (2019). Assessing the rate and factors affecting citizens' trust in urban management (Case study: Zone 1, Shiraz City). *Urban Structure and Function Studies*, 6(20), 7-25. [In Persian] <https://doi.org/10.22080/shahr.2019.15104.1645>
- 7) Bellucci, G. (2022). A model of trust. *Games*, 13(3), 39-65. <https://doi.org/10.3390/g13030039>
- 8) Bishr, M., & Mantelas, L. (2008). A trust and reputation model for filtering and classifying knowledge about urban growth. *GeoJournal*, 72(3/4), 229-237. <http://www.jstor.org/stable/41220571>
- 9) Bonett, D.G., & Wright, T.A. (2000). Sample size requirements for estimating Pearson, Kendall and Spearman correlations. *Psychometrika*, 65(1), 23-28. <https://doi.org/10.1007/BF02294183>
- 10) Bouckaert, G., & van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>
- 11) Cao, J., & Galinsky, A. (2020). The Diversity-Uncertainty-Valence (DUV) model of generalized trust development. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 161, 49-64. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2020.03.007>
- 12) Davoudpour, Z., & Rezapour, M. (2016). The conceptual model of the relationship between institutional transparency, citizen trust and satisfaction (A case study of Tehran city, Iran). *International Journal of Architectural Engineering & Urban Planning*, 26(2), 131-139. <https://doi.org/10.22068/ijaup.26.2.131>
- 1- Anomi
در شرایط بی‌هنجاری، کنش‌ها بدون نظم شخصی بوده، از روی هوس و مبتنی بر هیجانات زودگذر و تمایلات خودخواهانه انجام می‌گیرند (Vosoughi & Rahmani, 2013).
- 2- Mayer
- 3- Giddens
- 4- Putnam
- 5- Inglehart
- 6- Fukuyama
- 7- Sztompka
- 8- Hansson
- 9- Stricklan (1958)
- 10- Rotter (1967)
- 11- Gabarro (1978)
- 12- Rimpel (1985)
- 13- Rousseau et al. (1998)
- 14- Offe (1999)
- 15- Purdue (2001)
- 16- Hudson (2006)
- 17- Robbins (2016)
- 18- Schilke et al. (2021)
- 19- Bellucci (2022)
- 20- Institutional Trust
- 21- MDS
- ۲۲- منظور کد مشارکت‌کنندگان (مصاحبه‌شوندگان) در پژوهش هستند.

References

- 1) Abedi Jafari, H., Taleghani, G., Tana'mi, M.M., & Abedi Jafari, A. (2010). Measuring factors affecting citizens' trust in urban management: A case study of Tehran City. *Farda Management Scientific-Research Journal*, 8(24), 43-52. [In Persian] <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.20085877.1389.2.4.6.4>
- 2) Alaaraj, H., & Hassan, S. (2016). Does good governance mediate relationship between E-government and public trust in Lebanon?. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 500-509.

- 13) Deutsch, M. (1985). *Distributive Justice: a social-psychological perspective*. Scholar Commons: University of South Carolina. https://scholarcommons.sc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1039&context=socy_facpub
- 14) Drakos, K., Kallandranis, C., & Karidis, S. (2019). Determinants of trust in institutions in times of crisis: Survey- based evidence from the European Union. *International Institutions: European Union eJournal*, 57(6), 1228-1246. <https://doi.org/10.1111/jcms.12884>
- 15) Eshuis, J., & Van Woerkum, C. (2003). Trust and monitoring in governance processes: Lessons from landscape management by farmers in a Dutch municipality. *Journal of Environmental Policy & Planning*, 5(4), 379-396. <https://doi.org/10.1080/1523908032000171620>
- 16) Fan, J., Liang, W., & Zheng, H. (2022). Government's impression management strategies, trust in government and social cohesion: An evidence from Songjiang University Town, China. *Frontiers in Psychology*, 13, 951579. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.951579>
- 17) Fricker, R.D., Kulzy, W.W., & Combs, D.J.Y. (2014). *The Integrative Model of Organizational Trust as a Framework for Understanding Trust in Government*. Naval Postgraduate School. <http://hdl.handle.net/10919/73877>
- 18) Garritzmman, J., Neimanns, E., & Busemeyer, M. (2021). Public opinion towards welfare state reform: The role of political trust and government satisfaction. *European Journal of Political Research*, 62, 197-220. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12501>
- 19) Ghiyasvand, A. (2010). A sociological analysis of citizens' trust in the performance of Tehran Municipality. In *Regional Conference on Social and Cultural Issues*, Tehran. [In Persian] <https://civilica.com/doc/305022/>
- 20) Gozgor, G. (2022). Global evidence on the determinants of public trust in governments during the COVID-19. *Applied Research in Quality of Life*, 17, 559-578. <https://doi.org/10.1007/s11482-020-09902-6>
- 21) Hajiani, E., Rezayi, A., & Falahzadeh, M. (2012). Social confidence in urban management and the factors affecting it. *Social Studies and Research in Iran*, 1(2), 55-90. [In Persian] <https://doi.org/10.22059/jisr.2012.36556>
- 22) Hamm, J.A., Smid, C., & Mayer, R.C. (2019). Understanding the psychological nature and mechanisms of political trust. *PLOS ONE*, 14(5), 1-20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0215835>
- 23) Hansson, S.O. (2018). The role of trust in shaping urban planning in local communities: The case of Hammarkullen, Sweden. *Bulletin of Geography, Socio-economic Series*, 40(40), 83-99. <https://doi.org/10.2478/bog-2018-0016>
- 24) Hitlin, P., & Shutava, N. (2022). *Trust in Government: a close look at public perceptions of the federal government and its employees*. Partnership for Public Service & Freedman Consulting. <https://ourpublicservice.org/wp-content/uploads/2022/03/Trust-in-Government.pdf>
- 25) Kaasa, A., & Andriani, L. (2021). Determinants of institutional trust: The role of cultural context. *Journal of Institutional Economics*, 18, 45-65. <https://doi.org/10.1017/S1744137421000199>
- 26) Khedmatgozar Khoshdel, M., Ghasemi, V., & Alikhah, F. (2014). Social impact assessment of the neighborhood house (Case study: sixth municipal district of Tehran). *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(3), 580-588. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n3p580>
- 27) Kim, S., Lee, Y., & Kim, T. (2022). The relationship between fiscal decentralization and trust in government: evidence from the South Korean case. *International Review of Administrative Sciences*, 88(2), 373-389. <https://doi.org/10.1177/0020852320933325>
- 28) Koochi Nasrabadi, M., Hamami, A., & Abidi, N. (2016). Social factors affecting the trust of citizens to the municipal organizations (Case study: Municipality of Kashan). *Social Capital Management*, 3(3), 369-389. [In Persian] <https://doi.org/10.22059/jscm.2016.60664>
- 29) Kumar, A., Capraro, V., & Perc, M. (2020). The evolution of trust and trustworthiness. *Journal of the Royal Society Interface*, 17, 1-10. <https://doi.org/10.1098/rsif.2020.0491>
- 30) La Roi, C., Van Alebeek, C., & Van Der Meer, T. (2025). Socialized to (dis)trust? A panel study into the origins of dispositional institutional trust. *Social Indicators Research*, 178, 371 - 391. <https://doi.org/10.1007/s11205-025-03564-3>
- 31) Lee, Y., & Schachter, H. (2019). Exploring the relationship between trust in government and citizen participation. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 405 - 416. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1465956>
- 32) Ling, X., Le, Y., Wang, J., Huang, Y., & You, X. (2025). Trust and trustworthiness in

- information and communications technologies. *IEEE Wireless Communications*, 32, 84-92. <https://doi.org/10.1109/mwc.001.2400320>
- 33) Luhmann, N. (1979). *Trust and power*. New York, NY: John Wiley & Sons..
- 34) Lukyanenko, R., Maass, W., & Storey, V. (2022). Trust in artificial intelligence: From a foundational trust framework to emerging research opportunities. *Electronic Markets*, 32, 1993 - 2020. <https://doi.org/10.1007/s12525-022-00605-4>
- 35) Mahmud, R. (2021). What explains citizen trust in public institutions? Quality of government, performance, social capital, or demography. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(2), 106 - 124. <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1893197>
- 36) Mahmud, R. (2024). Determinants of citizen trust in public institutions in Bangladesh. *Journal of Developing Societies*, 40(4), 531 - 546. <https://doi.org/10.1177/0169796X241288602>
- 37) Maleki, S., Amiri Fehliani, M.R., Moradi Mofrad, S., & Jokar, S. (2016). The role of social trust in advancing urban management goals toward sustainable development. *Quarterly Journal of Geography and Environmental Studies*, 5(18), 89-102. [In Persian] https://journals.iau.ir/article_584747.html?lang=en
- 38) Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.2307/25879>
- 39) Harrison McKnight, D., & Chervany, N.L. (2001). Trust and Distrust Definitions: one bite at a time. In: Falcone, R., Singh, M., Tan, YH. (eds) *Trust in Cyber-Societies*. Lecture Notes in Computer Science, vol 2246. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/3-540-45547-7_3
- 40) Mingo, I., & Faggiano, M. (2020). Trust in institutions between objective and subjective determinants: A multilevel analysis in European countries. *Social Indicators Research*, 151, 815-839. <https://doi.org/10.1007/s11205-020-02400-0>
- 41) Mohammadi, J., & Zanganeh, M. (2013). An investigation of effective factors on the extent of citizens' trust to municipality: Case study of Neyshabur's citizens. *Geography and Environmental Planning*, 24(1), 155-170. [In Persian] https://gep.ui.ac.ir/article_18586.html?lang=en
- 42) Montalvo, D. (2010). Understanding trust in municipal governments. *Americas Barometer Insights Series*, 35, 1-5. https://www.vanderbilt.edu/lapop/insights/I0835en_v2.pdf
- 43) Navabakhsh, M., Rezaei, M., & Rahimi, M. (2014). Studying the relationship between residents' level of trust and their social participation: Case study of the city of Ilam. *Journal of Sociological Urban Studies*, 4(10), 1-27. [In Persian] <https://www.sid.ir/paper/210396/en>
- 44) Niedlich, S., Kallfaß, A., Pohle, S., & Bormann, I. (2020). A comprehensive view of trust in education: Conclusions from a systematic literature review. *Review of Education*, 9(1), 124-158. <https://doi.org/10.1002/rev3.3239>
- 45) Paquin, V., Miconi, D., Aversa, S., Johnson-Lafleur, J., Côté, S., Geoffroy, M., & Gülöksüz, S. (2025). Social and mental health pathways to institutional trust: A cohort study. *Social Science & Medicine*, 379, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2025.118199>
- 46) Putnam, R.D. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *The American Prospect*, 13, 35-42. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:153485206>
- 47) Putnam, R.D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of democracy*, 6(1), 65-78. <https://doi.org/10.1353/jod.1995.0002>
- 48) Pavlou, P.A. (2002). Institution-based trust in interorganizational exchange relationships: The role of online B2B marketplaces on trust formation. *Journal of Strategic Information Systems*, 11(3-4), 215-243. <https://ssrn.com/abstract=2742311>
- 49) Pratiwi, N., Haliah, H., & Kusumawati, A. (2025). Implications of budget transparency on public trust in management budget in government: A systematic literature review. *CASHFLOW: Current Advanced Research on Sharia Finance and Economic Worldwide*, 4(2), 160-167. <https://doi.org/10.55047/cashflow.v4i2.1753>
- 50) Purdue, D. (2001). Neighbourhood governance: Leadership, trust and social capital. *Urban Studies*, 38(12), 2211-2224. <https://doi.org/10.1080/00420980120087135>
- 51) Ramesh, R. (2017). Does trust matter? An inquiry on citizens' trust in public institutions of Sri Lanka. *Millennial Asia*, 8(2), 123 - 145. <https://doi.org/10.1177/0976399617715820>

- 52) Richmond, J., Anderson, A., Cunningham-Erves, J., Ozawa, S., & Wilkins, C. (2023). Conceptualizing and measuring trust, mistrust, and distrust: Implications for advancing health equity and building trustworthiness. *Annual Review of Public Health*, 45, 465-484. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-061022-044737>
- 53) Robbins, B.R. (2016). What is trust? A multidisciplinary review, critique, and synthesis. *Sociology Compass*, 10(10), 972-986. <https://doi.org/10.1111/soc4.12391>
- 54) Sagar, S.K., Oladinrin, O.T., Arif, M., & Rana, M.Q. (2023). Interpretive structural model of trust factors in construction virtual project teams. *Construction Innovation*, 23(1), 248-264. <https://doi.org/10.1108/CI-09-2021-0179>
- 55) Samoilenko, L., Sharyi, V., & Zahrebelna, A. (2024). Crisis of trust in government: The role of public relations in its restoration. *Public Administration and Regional Development*, 26, 1196-1214. <https://doi.org/10.34132/pard2024.26.05>
- 56) Schilke, O., Reimann, M., & Cook, K. S. (2021). Trust in social relations. *Annual Review of Sociology*, 47, 239-259. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-082120-082850>
- 57) Seddighi, A., Asghari, S., Romoozi, M., & Babaei, H. (2025). A review of game theory-based trust modeling approaches in infrastructure-free social networks. *Management Strategies and Engineering Sciences*, 7(4), 81-95. <https://doi.org/10.61838/msesj.7.4.9>
- 58) Shams, M., Gomar, M., & Rasouli, O. (2017). Assessing the level of citizens' trust in urban management (Case study: Malayer City). *Quarterly Journal of New Perspectives in Human Geography*, 9(2), 191-204. [In Persian] <https://sanad.iau.ir/Journal/geography/Article/859877>
- 59) Soltani, I., & Charki, I. (2017). Investigating factors affecting citizens' trust in service-oriented organizations: A case study of Bushehr Port Municipality. *Bimonthly Scientific-Specialized Journal of Applied Studies in Management and Development Sciences*, 2(5), 10-23. [In Persian] <http://www.asmd.ir/post.aspx?id=520>
- 60) Sønderskov, K.M., & Dinesen, P.T. (2016). Trusting the state, trusting each other? The effect of institutional trust on social trust. *Polit Behav*, 38, 179-202. <https://doi.org/10.1007/s11109-015-9322-8>
- 61) Suprianto, S. (2025). Development of e-government Innovation at the urban level: A systematic literature review. *Journal of Public Policy and Local Government (JPPLG)*, 2(1), 30-36. <https://doi.org/10.70188/an4zr139>
- 62) Taleghani, G., Farhangi, A.A., & Abedijafari, A. (2010). Developing a model of factors affecting citizens' trust toward urban management. *Journal of Public Administration*, 2(4), 89-106. [In Persian] <https://doi.org/10.1001.1.20085877.1389.2.4.6.4>
- 63) Tehran Municipality, District 6. (n.d.). *Introducing the District [About the District]*. [In Persian] Retrieved (2025/12/01), from <https://region6.tehran.ir/>
- 64) Tomlinson, E., Schnackenberg, A., Dawley, D., & Ash, S. (2020). Revisiting the trustworthiness-trust relationship: Exploring the differential predictors of cognition- and affect-based trust. *Journal of Organizational Behavior*, 41(6), 535-550. <https://doi.org/10.1002/job.2448>
- 65) Tomor, Z., Meijer, A., Michels, A., & Geertman, S. (2019). Smart governance for sustainable cities: Findings from a systematic literature review. *Journal of Urban Technology*, 26(4), 27-52. <https://doi.org/10.1080/10630732.2019.1651178>
- 66) UN. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*. Retrieved 2025, Dec. 15, from <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>
- 67) Uslaner, E., & Brown, M. (2005). Inequality, trust, and civic engagement. *American Politics Research*, 33(6), 868 - 894. <https://doi.org/10.1177/1532673X04271903>
- 68) Van de Walle, S., & Migchelbrink, K. (2022). Institutional quality, corruption, and impartiality: The role of process and outcome for citizen trust in public administration in 173 European regions. *Journal of Economic Policy Reform*, 25(1), 1-34. <https://doi.org/10.1080/17487870.2020.1719103>
- 69) Van Der Cruysen, C., De Haan, J., & Roerink, R. (2020). Trust in financial institutions: A survey. *Behavioral & Experimental Finance eJournal*, 693, 1-38. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3677835>
- 70) Van Esterik-Plasmeijer, P., & Van Raaij, W. (2017). Banking system trust, bank trust, and bank loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 35(1), 97-111. <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2015-0195>

- 71) Ventura, M., & Takahashi, Y. (2024). Procedural justice, representation, and institutional trust in Mexico. *Journal of Politics in Latin America*, 17(1), 105 - 130. <https://doi.org/10.1177/1866802X241288248>
- 72) Vigoda-Gadot, E., & Levitats, Z. (2024). Like a bridge over troubled water: Wellbeing and trust in governance during turbulent times. *International Review of Administrative Sciences*, 90(4), 863 - 884. <https://doi.org/10.1177/00208523231221971>
- 73) Vosoughi, M., & Rahmani, M. (2013). An investigation of strategies to increase social trust between urban management and Tehran citizens: A case study of districts 3, 7, and 19 of Tehran metropolitan. *Quarterly Journal of Regional Planning Research*, 3(11), 31-42. [In Persian] https://jzpm.marvdasht.iau.ir/article_188_da29258e5657d80f73cda28f1660a030.pdf
- 74) Wang, C., & Zhang, X. (2024). Governance capacity, social justice, social security, and institutionalized political participation in China: A moderated mediation model. *Chinese Public Administration Review*, 15(3), 194 - 206. <https://doi.org/10.1177/15396754241252978>
- 75) Warren, M. (2017). Trust and Democracy. In: Goodin, R.E. (ed) *Oxford Handbook of Political Science*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190274801.013.5>
- 76) Warren, A., Sulaiman, A., & Jaafar, N. (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions. *Gov. Inf. Q.*, 31(2), 291-301. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.11.007>
- 77) Yaghoubi Poor, A., Ahmed, E.M., Moalemezadeh Ansari, F., & Movahedi, M. (2014). Investigating the relationship between job stress and organizational trust in Sirjan municipality. *World Applied Sciences Journal*, 32(10), 2042-2047. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.32.10.14161>
- 78) Zhao, D., & Hu, W. (2015). Determinants of public trust in government: Empirical evidence from urban China. *International Review of Administrative Sciences*, 83(2), 1-20. <https://doi.org/10.1177/0020852315582136>
- 79) Zheng, G., Zhang, J., Zhang, J., Cai, W., & Chen, L. (2023). Decoding trust: A reinforcement learning perspective. *New Journal of Physics*, 26, 1-14. <https://doi.org/10.1088/1367-2630/ad4b5a>