تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۶/۳۱
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۰/۳۰
صفحات: ۱۰۱-۸۹

سنجش میزان اعتماد اجتماعی شهروندان به مدیریت شهری تهران با استفاده از روش تاپسیس فازی

میرزا عبدالرسول فلاح‌زاده ابرقوئی[۱]
منیره زارع رئیس‌آبادی[۲*]
ابراهیم حاجیانی[۳]

چکیده

شرایط و تحولات فرهنگی و اجتماعی جامعه ایران و اهمیت اعتماد در تعاملات اجتماعی شهروندان در چند سال اخیر، موضوع بررسی اعتماد به افراد، اقشار و سازمان‌ها را بسیار حائز اهمیت کرده است. مدیریت شهری و به معنای خاص، شهرداری، به‌عنوان یکی از بزرگترین نهادهای اجتماعی هنگامی می‌تواند از کارایی و بهره‌وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به‌عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی، کسب نموده و از آن در مسیر تحقق اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. با توجه به اینکه مدیریت شهری به‌عنوان متولی اداره شهرها یکی از اجزای اصلی مدرنیته است، بررسی اعتماد در این حوزه، اهمیت ویژه‌ای می‌یابد. مسأله اصلی که در این پژوهش به آن پرداخته می‌شود، سنجش و رتبه‌بندی مناطق شهرداری تهران از لحاظ میزان اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری به روش تاپسیس فازی است. جامعه پژوهش، مناطق ۲۲گانه شهر تهران بوده است. نمونه پژوهش، شهروندان ۱۸ ساله و بالاتر ساکن در شهر تهران بوده‌اند و حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران به دست آمده و به منظور افزایش دقت پژوهش ۴۰۰ نفر تعیین‌گردید که از ۲۲ منطقه تهران به نسبت جمعیت هر منطقه با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه چهار قسمتی محقق‌ساخته بوده که پایایی و روایی آن، مورد سنجش و تأیید قرار گرفت. نتایج نشان دادند که ساکنان منطقه ۱۱ شهرداری تهران، جایگاه اول را در اعتماد به مدیریت شهری در سطح مناطق ۲۲گانه شهر تهران دارا می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: اعتماد، مدیریت شهری، شهروندان، شهر تهران، تاپسیس فازی

طبقه‌بندی JEL: N95, R15, R0.

۱- کارشناسی ارشد مدیریت شهری، گروه مدیریت شهری، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، تهران، ایران

۲*- کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران، مسئول مکاتبات: monire0zare@gmail.com

۳- استادیار گروه جامعه‌شناسی و مدیریت، دانشکده امام باقر (ع)، تهران، ایران

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

۱- مقدمه

امروزه گسترش ارتباطات در سطح جامعه جهانی توانسته است فواصل زمانی و مکانی را تا حد زیادی از بین ببرد و برقراری ارتباط متقابل را برای افراد، گروه‌ها و سازمان‌های مختلف، ممکن سازد. بنابراین به دلیل وجود برخی از مؤلفه‌ها نظیر پیش‌بینی‌ناپذیر بودن کنش‌های انسانی، ضرورت وجود اعتماد و بررسی ریشه‌ها و عوامل بسترساز در پیدایش فرهنگ اعتماد در جامعه، بیش‌ازپیش احساس می‌شود (گلابی، ۱۳۸۳).

از آنجا که نظم نوین اجتماعی، روابط اجتماعی را به ورای قلمروی خویشاوندی و خانوادگی و به عبارتی دیگر، به سوی نهادها و سازمان‌ها، جهت‌گیری و هدف‌گیری می‌کند، فقدان یا کاهش اعتماد نهادی، به‌عنوان شالوده روابط بین شهروندان با سازمان‌ها و نهادها، موجب ناکارآمدی این‌گونه سازمان‌ها از یکسو و عدم تأمین انتظارات و تمایلات نیازی شهروندان از سوی دیگر می‌شود. در این میان، رابطه شهروند (به مثابه یک خرده‌نظام شخصیت) با مدیریت شهری در معنای عام و شهرداری در معنای خاص (به مثابه یک خرده‌نظام اجتماعی)، رابطه‌ای مبادله‌ای است؛ بنابراین برای حفظ، استمرار و اثربخشی این مبادله، هنجارها و رویه‌هایی نیاز است که شالوده آنها را روابط مبتنی بر اعتماد نهادی شکل می‌دهد. در واقع برای تنظیم روابط شهروندان با نهادها و سازمان‌های متولی مدیریت شهری به‌ویژه شهرداری، وجود اعتماد نهادی، ضروری می‌باشد تا از این طریق بتوان کنش‌ها، رفتارها و مناسبات بین شهروندان با این‌گونه سازمان‌ها و نهادها را پیش‌بینی‌پذیر و قاعده‌مند ساخت.

باید اذعان داشت که شرایط امروزین کلان‌شهر تهران به ویژه گسترش بی‌رویه شهرنشینی، ایجاد عرصه‌های جدید اشتغال و تکنولوژی، تغییرات شدید جمعیتی، دگرگونی ساختار طبقاتی و تغییرات گسترده اقتصادی- اجتماعی، معضلات اجتماعی ناشی از ترافیک و آلودگی هوا و افزایش فزاینده تعامل با افرادی خارج از محورهای خویشاوندی و نظایر آن، نیاز به سنجش و گسترش اعتماد اجتماعی[1] را در همه سطوح و ابعاد زندگی شهری، جدی‌تر ساخته است و از سوی دیگر، فقدان پیوندهای سنتی و ایجاد پیوندهای اجتماعی جدید، مفهوم اعتماد اجتماعی را با معضلاتی مواجه نموده است (احمدی، ۱۳۸۵). به‌علاوه با توجه به چند وجهی بودن مفهوم اعتماد، جهت سنجش میزان آن نیازمند بررسی شاخص‌های متعدد می‌باشیم؛ بنابراین موضوع این تحقیق، مفهومی چند شاخصه است که جهت رتبه‌بندی میزان آن در محیط‌های مشابه شهری، از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره نظیر AHP[2]، TOPSIS[3]، ELECTRE[4]، PROMETHEE[5] و ... استفاده می‌شود.

با عنایت به این که هدف روش تصمیم‌گیری چند معیاره تاپسیس، یافتن بهترین گزینه با کمترین فاصله از ایده‌آل و بیشترین فاصله از ضد ایده‌آل است و با توجه به این که پاسخ‌های ارائه شده به سؤالات این پژوهش به صورت نسبی می‌باشند؛ بدین معنا که نوعی ابهام در پاسخگویی به سؤالات پژوهش وجود دارد (به دلیل آنکه پاسخ سؤالات با عبارات کلامی همراه است)؛ به همین علت از روش فازی برای دستیابی به نتیجه مطلوب در سنجش و رتبه‌بندی مناطق شهری بهره گرفته‌ایم. در واقع در این تحقیق برآنیم تا مناطق ۲۲گانه شهرداری تهران را به لحاظ میزان اعتماد به مدیریت شهری مشخصاً با استفاده از روش تاپسیس فازی[6]، رتبه‌بندی نماییم. امید آنکه نتایج این تحقیق در برنامه‌ریزی‌های کلان مدیریت شهری مثمرثمر واقع گردد.

۲- پیشینه تحقیق

در بررسی پیشینه مطالعات انجام شده در زمینه اعتماد، بنفیلد[7] در مطالعه‌ای در ایتالیا دریافت که میزان

1- Social Trust
2- Analytical Hierarchy Process
3- Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution
4- Elimination and Choice Translating Reality
5- Preference Ranking Organisation Method
6-Fuzzy TOPSIS
7- Banefield

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

اعتماد متقابل میان مردم، بسیار پایین است. وی در تحقیقش به این نتیجه رسید که پایین بودن این اعتماد ناشی از فقر طولانی و سلطه خارجی می‌باشد (گلابی، ۱۳۸۳).

یافته‌های امیرکافی در پژوهشی با عنوان «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن» نشان می‌دهد که میزان اعتماد اجتماعی در بین پاسخگویان، در حد متوسط به بالا می‌باشد. بیشترین میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان، مربوط به بُعد صراحت است. همچنین میانگین اعتماد اجتماعی در مناطق سه، شانزده و شش شهر تهران، به ترتیب سیر نزولی داشته است (امیرکافی، ۱۳۸۰).

یافته‌های غیاثوند در پژوهشی با عنوان «تحلیل جامعه‌شناختی میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری تهران» در سال ۱۳۹۰ نشان می‌دهد که میزان اعتماد مردم به عملکرد کارکنان شهرداری و خود شهردار، در هر دو بُعد اعتماد ابزاری و ارزش‌شناختی، یکسان است. نکته مهم و قابل تحلیل به لحاظ جامعه‌شناختی این است که بحث اعتماد به عملکرد شهرداری، هم متوجه مجموعه‌ای از رفتارها و انتظارات ابزاری بوده و هم بُعد ارزش‌شناختی اعتماد را شامل می‌شود (غیاثوند، ۱۳۹۰).

فلاح‌زاده در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود در سال ۱۳۹۰ به بررسی میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران پرداخته است. یافته‌های پژوهش وی حاکی از آن است که به طور کلی میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران، در سطح پایین قرار دارد. نتایج همچنین نشان داد که پاسخگو بودن، مسئولیت‌پذیری، وحدت هنجاری و وجود شفافیت سازمانی در شهرداری، از مهمترین عوامل تغییر مثبت و ارتقای سطح اعتماد شهروندان تهرانی نسبت به مدیریت شهری است (فلاح‌زاده، ۱۳۹۰).

۳- مبانی نظری

اعتماد

اعتماد، انتظار مثبتی است که دیگران در برابر آن، فرصت‌طلبانه عمل نمی‌کنند (Rousseau, 1998). اعتماد، از مفاهیمی است که در علوم مختلف توسط صاحب‌نظران، مورد بررسی قرار گرفته و بنا بر پارادایم[1] حاکم بر هر کدام از این علوم، تعاریف متفاوتی از آن ارائه گردیده است (Guido, 2004). البته مفهوم اعتماد، ریشه در ادبیات دوره ارسطو دارد؛ لذا در مورد این که اعتماد چیست و چگونه می‌توان به اعتماد در محل کار دست پیدا کرد، توافق اندکی وجود دارد (زتومکا[2]، ۱۳۸۴). بیشتر تحقیقات در مورد اعتماد، آن را به‌عنوان یک موضوع و مفهوم مجزا تلقی کرده‌اند و در همین راستا پرسشنامه‌های مختلفی که میزان اعتماد در سازمان‌ها و گروه‌ها را مورد ارزیابی قرار می‌دهند، وجود دارند (Dirks & Ferrin, 2001). همچنین اعتماد، مفهوم کانونی نظریات کلاسیک جامعه‌شناسی و نیز محور اصلی تئوری‌های نوین سرمایه اجتماعی و زمینه تعاملات و روابط اجتماعی است (آزاد ارمکی، ۱۳۸۳).

در مدیریت و رهبری، مسأله اعتماد یا فقدان آن، دارای اهمیت بسزایی می‌باشد و از این‌رو موضوع تحقیقات متعددی قرار گرفته است. مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه کهن است که جای آن در روابط کنونی به خوبی نمایان و آشکار شده و به‌کارگیری سازوکارهای آن می‌تواند در راه کسب اثربخشی فردی و سازمانی مؤثر واقع شود (احمدی، ۱۳۸۵). در این پژوهش، اعتماد به معنای انتظارات مثبت شهروندان تهرانی از مدیریت شهری تهران است. در ادامه، متغیرهای اصلی این تحقیق به اختصار تبیین می‌شوند.

پاسخگویی

پاسخگویی از نظر لغوی به معنای جواب در مقابل سؤال یا پرسش یا گزارش دادن می‌باشد (معین، ۱۳۴۵). در این پژوهش، پاسخگویی به معنای گزارش‌دهی و اطلاع‌رسانی مدیریت شهری تهران به کلیه ذی‌نفعان و به ویژه شهروندان است.

اثربخشی

از دیدگاه پیتر دراکر[3] اثربخشی به معنای انجام

1- Paradigm
2- Sztompka
3- Peter Drucker

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

دادن کار به شکل مفید و مؤثر می‌باشد (معین، ۱۳۴۵). به اعتقاد ریچارد دفت[1] اثربخشی سازمانی، درجه یا میزانی است که سازمان‌ها به هدف‌های مورد نظر خود نایل می‌آیند (زارعی، ۱۳۸۵). در این پژوهش، اثربخشی به معنای اثربخشی عملکرد مدیریت شهری تهران است.

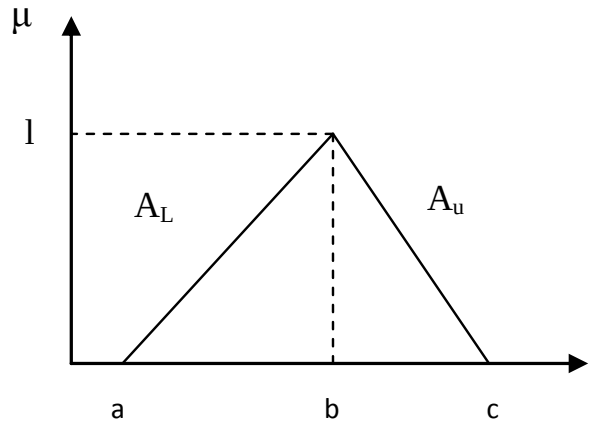
همسویی

همسویی از نظر لغوی به معنای هم‌جهت بودن و هم‌راستا بودن می‌باشد (معین، ۱۳۴۵). در این پژوهش، همسویی به معنای همسو و هم‌جهت بودن اهداف مدیریت شهری تهران با نیازهای شهروندان است.

تاپسیس فازی

روش‌های حل تصمیم‌گیری چندمعیاره، به طور گسترده، برای انتخاب شمار محدودی از گزینه‌ها استفاده می‌شود. یکی از تکنیک‌های شناخته شده برای حل مسائل چندمعیاره، تاپسیس است. این روش توسط هوانگ و یون[2] در سال ۱۹۸۱ ابداع شده است (Renato et al., 2011). از این روش برای تصمیم‌گیری چند شاخصه استفاده می‌شود که m گزینه را با توجه به n معیار، رتبه‌بندی می‌کند. مبنای این روش، انتخاب گزینه‌ای است که کمترین فاصله را از جواب ایده‌آل مطلوب و بیشترین فاصله را از جواب ایده‌آل نامطلوب دارد (عالم تبریز و همکاران، ۱۳۸۸)؛ همچنین از آنجا که داده‌های یک فرایند تولید یا یک مکانیزم خدمت‌رسانی، معمولاً پیچیده است و جمع‌آوری داده‌های صحیح از آنها مشکل می‌باشد، به نظر می‌رسد برای کار با داده‌های غیرقطعی یا بازه‌ای از داده‌ها، باید روش‌های ویژه‌ای مورد استفاده قرار گیرد (Li & Reeves, 1999)؛ از این‌رو می‌توان از منطق فازی در تکنیک‌های تصمیم‌گیری استفاده نمود و از مزایای آن بهره برد (عالم تبریز و همکاران، ۱۳۸۸). تئوری فازی در سال ۱۹۶۵ توسط لطفی‌زاده در پاسخ به چنین شرایطی ارائه گردید. این تئوری برای حل مسائلی که در آنها ارزیابی‌های صورت گرفته، مبهم و چندان دقیق نمی‌باشند، توسعه یافته است (کزازی و همکاران، ۱۳۹۰). یکی از این تکنیک‌ها تاپسیس است که با کاربرد منطق فازی، به تاپسیس فازی تبدیل می‌شود (عالم تبریز و همکاران، ۱۳۸۸).

همچنین استفاده از اعداد برای رتبه‌بندی گزینه‌ها ممکن است محدودیت‌هایی ایجاد کند؛ بنابراین بهتر است از روش فازی استفاده کنیم. مدل‌های فازی از اعداد فازی مثلثی یا ذوزنقه‌ای استفاده می‌کنند که برای حل مسائل تصمیم‌گیری بسیار مناسب است (Guido, 2004). شکل شماره (۱) بیان‌گر عدد فازی مثلثی است که به صورت (a,b,c) نشان داده می‌شود:



شکل ۱- نمایش تابع عضویت اعداد فاز

منبع: (مؤمنی، ۱۳۸۵)

۴- روش تحقیق

در موضوع «سنجش میزان اعتماد اجتماعی شهروندان به مدیریت شهری تهران با استفاده از روش تاپسیس فازی»، یک بررسی پیمایشی در مورد اعتماد شهروندان تهرانی نسبت به مدیریت شهری انجام می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت پژوهش حاضر، از نوع پژوهش‌های توصیفی- تبیینی و به صورت مقطعی[3] می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش مشتمل بر مجموعه افراد (اعم از زن و مرد) ۱۸ ساله و بالاتر ساکن در مناطق ۲۲گانه کلان‌شهر تهران است. دلایل این انتخاب عبارتند از اینکه این دسته از افرادی که به اشکال مختلف وارد

1- Richard Daft
2- Hwang & Yoon
3- Cross Sectional

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

مناسبات اجتماعی شده‌اند، بـه لحـاظ ذهنـی و رفتـاری از ثبات بیشتری برخوردارند، در برخورد با مسائل، واقع‌بینانـه عمل می‌کنند و با مسائل گوناگون برخورد دارنـد. بـرای تعیین تعداد نمونه مورد نیاز جهت برآورد پـارامتر مـورد نظر باید میزان اشتباه مجاز در برآورد پـارامتر را در نظـر گرفت. مقدار اشتباه مجاز (d) معمولاً بـه صـورت تفـاوت میان پارامتر و برآورد آن بیان می‌شود. به منظـور تعیـین حجم نمونه، از فرمول کوکران[1] اسـتفاده گردیـد. در ایـن روش، حجم نمونه ۳۸۴ نفر برآورد شد که بـرای افـزایش در دقت پژوهش ۴۰۰ پرسشنامه توزیع گردید.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N}\left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1\right)}$$

همچنین بـا توجـه بـه تمـایزات ویژگـی‌هـای اجتمـاعی و اقتصادی موجود در بین افراد ساکن در کلان‌شهر تهـران و پراکندگی آنها در نـواحی و محـلات منطقـه مسـکونی بـا استفاده از نمونه‌گیری کوکران، متناسب با حجم جمعیتـی هـر یـک از منـاطق و بـا عنایـت بـه محاسـبات آمـاری و اجتماعی- اقتصادی مربوطـه، منـاطق ۲۲گانـه تهـران بـر اساس شاخص‌های توسعه‌یافتگی- از قبیـل شـاخص‌هـای مسکن، آموزش، جمعیتی، اشتغال، دسترسی به اطلاعـات، زیست محیطی و زیرساخت‌هـا (رفیعیـان، ۱۳۹۲) و نتـایج بررسی‌های نگارندگان بـه چهـار خوشـه، تقسـیم و از هـر خوشـه یـک منطقـه بـه‌عنـوان نماینـده خوشـه جهـت نمونه‌گیری انتخاب گردید. در واقع در این پـژوهش، روش نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای بـوده اسـت؛ بـه عـلاوه در انتخاب نمایندگان مناطق ۲۲گانه، موضـوع پوشـش کامـل پهنه جغرافیایی شـهر تهـران و مشخصـاً پهنـه شـمال تـا جنوب، مدنظر بوده است (جدول ۱).

جدول ۱- مشخصات روش نمونه‌گیری

نام خوشه	نام مناطق	نماینده خوشه	تعداد نمونه
اول	۱-۲-۴-۹-۱۵-۱۸-۱۹-۲۲	منطقه ۱	۱۰۰
دوم	۳-۵-۸-۱۲-۱۶	منطقه ۳	۱۰۰
سوم	۶-۷-۱۳-۲۲	منطقه ۶	۱۰۰
چهارم	۷-۱۰-۱۱-۱۴-۲۰	منطقه ۱۱	۱۰۰

منبع: (مطالعات نگارندگان، ۱۳۹۲)

روش کار بدین شکل است که در ابتدا با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای، شاخص‌هـایی کـه توانـایی سـنجش اعتماد شهروندی را دارند، شناسـایی و احصـاء گردیـد. بـه علاوه، در راستای نیل به هدف رتبه‌بندی منـاطق ۲۲گانـه شهر تهران از لحاظ میـزان اعتمـاد اجتمـاعی و گـردآوری داده‌های مورد نیاز، پرسشـنامه‌ای تـدوین شـد کـه در آن شاخص‌های مذکور توسط شهروندان، امتیازدهی شدند.

برای سنجش روایی یا اعتبار پرسشنامه پس از رفـع ایرادات اولیه، با استفاده از روش اعتبار محتوا، پرسشنامه نهایی بین ۳۰ نفر از کارشناسان و اسـتادان ارائـه شـد و نظرات کارشناسی آنان نیز در پرسشنامه اعمال گردید تـا از نظر روایی، ایرادات احتمالی رفع گردد. همچنین بـرای سنجش پایایی، از روش آلفـای کرونبـاخ[2] اسـتفاده شـده است؛ این ضریب با استفاده از نرم‌افـزار SPSS[3] سـنجیده شد و از آنجا که ضریب آلفا بیشتر از حد استاندارد (۰/۷) به دست آمده است، یعنی عدد ۹۲ درصد، نشانگر پایـایی

1- Cochran Formula

2- Cronbach's Alpha

3- Statistical Package for the Social Sciences

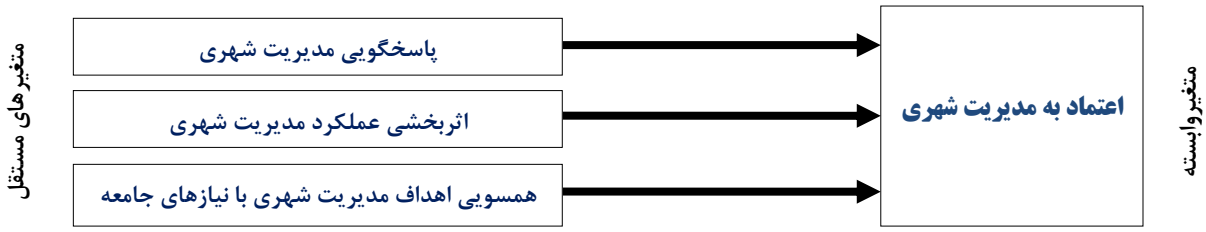
[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

ابزار اندازه‌گیری است. نهایتاً برای تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها نیز از روش تاپسیس فازی استفاده کرده‌ایم. وزن تمامی شاخص‌ها توسط خبرگان علوم اجتماعی تعیین شده است و سپس با فرمول‌نویسی در نرم‌افزار اکسل، اولویت مناطق مختلف را تعیین کرده‌ایم. قابل ذکر است برای تدوین مبانی نظری پژوهش و با توجه به مرور منابع و پژوهش‌های پیشین، از روش اسنادی نیز بهره گرفته شده است.

به طور کلی در انجام پژوهش، از روش‌های مختلف به منظور جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل و استنتاج نتایج استفاده می‌شود. در این پژوهش، بخشی از تدوین مبانی علمی با استفاده از منابع کتابخانه‌ای شامل کتب، مجلات و مقالات موجود، پایان‌نامه‌های تحصیلی، اینترنت و ... بوده است. بخش دیگر پژوهش به شکل پیمایشی انجام گرفت که ابزار گردآوری اطلاعات در این مرحله، پرسشنامه محقق‌ساخته بوده است. پرسشنامه شامل چهار بخش است که در هر بخش، متغیر مستقل[1] یا وابسته[2] و فاکتورهای مربوط به آن، مورد سنجش قرار گرفته است. اولین بخش، سنجش متغیر مستقل پاسخگویی می‌باشد که ۱۰ فاکتور را برای سنجش این متغیر در نظر گرفته‌ایم. بخش دوم مربوط به ارزیابی اثربخشی عملکرد است که با ۱۴ فاکتور مورد بررسی قرار گرفته است. بخش سوم مربوط به سنجش همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای مردم می‌باشد که با ۱۵ سؤال، مورد سنجش قرار گرفته است. متغیر وابسته اعتماد نیز خود شامل فاکتورهایی است که باید سنجیده شود. در بخش چهارم این پرسشنامه، متغیر وابسته اعتماد با ۵ سؤال، مورد ارزیابی قرار گرفته است.

بنابر مطالب ارائه شده، این پژوهش تأثیر متغیرهای مستقل بر میزان اعتماد شهروندان تهرانی را مورد سنجش قرار خواهد داد تا در نهایت رابطه متغیرهای مستقل با متغیر وابسته، سنجیده شود. متغیرهای مستقل مشتمل بر پاسخگویی مدیریت شهری، اثربخشی عملکرد مدیریت شهری و همسویی اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه هستند و متغیر وابسته عبارت از اعتماد شهروندان به مدیریت شهری می‌باشد. مدل مفهومی تحقیق در شکل شماره ۲ نشان داده شده است:



شکل ۲- مدل مفهومی تحقیق

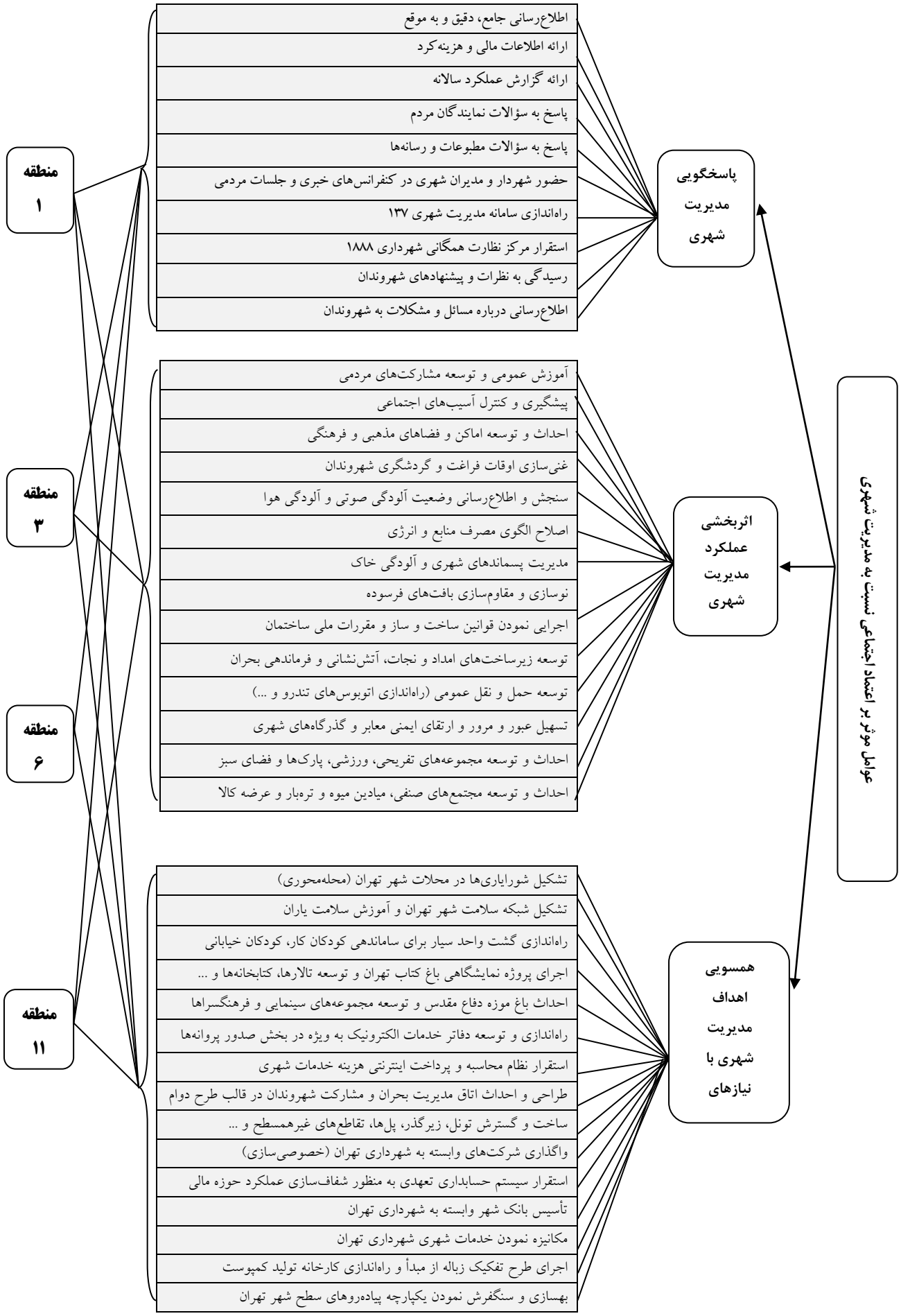
منبع: (فلاح‌زاده، ۱۳۹۰)

درخت سلسله‌مراتبی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی نسبت به مدیریت شهری تهران

ما در این تحقیق، عوامل تأثیرگذار بر اعتماد اجتماعی نسبت به مدیریت شهری را به هشت معیار تقسیم کرده‌ایم؛ سه عامل اول شامل پاسخگویی، اثربخشی عملکرد و همسویی اهداف، خود شامل زیرمعیارهایی هستند که به تفضیل در درخت سلسله‌مراتب شکل شماره ۳ مشخص شده‌اند. اما پنج معیار بعدی؛ یعنی رفتار مناسب، رعایت عدالت، صداقت، وجدان کاری و شایستگی کارکنان شهرداری، زیرمعیار ندارد و در ادامه شکل شماره ۳ ارائه شده‌اند.

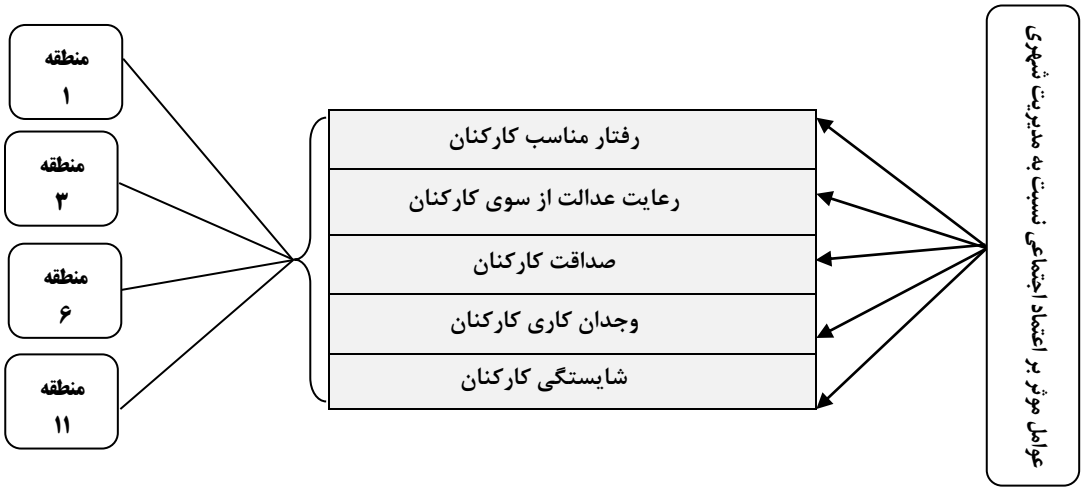
1- Independent Variables
2- Dependent Variable

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]



[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]



شکل ۳- درخت سلسله‌مراتب عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی نسبت به مدیریت شهری

منبع: (دیدگاه نگارندگان، ۱۳۹۲)

۵- یافته‌های تحقیق

با توجه به این که در تمامی کتب تصمیم‌گیری فازی، روش‌های مختلف به طور مفصل شرح داده شده‌اند؛ لذا ما در این تحقیق تنها به بیان ماتریس‌های کلیدی در روش تاپسیس فازی اکتفا کرده‌ایم. مسأله ما شامل ۴ گزینه و ۸ معیار می‌باشد. همان‌طور که قبلاً نیز اشاره گردید، پاسخ‌دهندگان در قالب عبارات کلامی و کیفی، نظرات خود را در مورد میزان اعتمادشان به مدیریت شهری بر اساس ۸ معیار مذکور بیان نموده‌اند. بنابراین لازم است این عبارات کلامی بر اساس طیف فازی مربوطه به اعداد فازی تبدیل شوند که به این منظور از طیف ارائه شده لیو و چن[1] استفاده شده که از نظر عملکرد، به طیف مورد استفاده در این پژوهش نزدیک است.

کمیته تصمیم‌گیرنده مسأله ما نیز دارای ۴۰۰ عضو است. بنابراین با توجه به معیارها رتبه‌بندی فازی ترکیبی $\tilde{x}_{ij} = (a_{ij}, b_{ij}, c_{ij})$ گزینه‌ها را می‌توان بر اساس روابط زیر به دست آورد (عطایی، ۱۳۸۹):

$$a_{ij} = \underset{k}{\mathrm{Min}}\{a_{ijk}\}$$ رابطه ۱)

$$b_{ij} = \frac{\sum_{k=1}^{k} b_{ijk}}{k}$$ رابطه ۲)

$$c_{ij} = \underset{k}{\mathrm{Max}}\{c_{ijk}\}$$ رابطه ۳)

در این حالت، ماتریس تصمیم‌گیری فازی نظرات شهروندان از نظر وضعیت اعتماد اجتماعی نسبت به مدیریت شهری، به شرح جدول ۲ می‌باشد:

جدول ۲- ماتریس تصمیم‌گیری فازی و وزن معیارها

	منطقه ۱	منطقه ۳	منطقه ۶	منطقه ۱۱	وزن معیارها
پاسخگویی	(۱و۱و۰/۹)	(۱۰و۴/۳و۰)	(۱۰و۳/۹و۰)	(۱۰و۳/۸و۰)	(۱۰و۳/۹و۰)
اثربخشی عملکرد	(۱و۰/۹و۰/۷)	(۱۰و۴/۸و۰)	(۱۰و۴/۶و۰)	(۱۰و۴/۱و۰)	(۱۰و۴/۴و۰)
همسویی اهداف با نیازها	(۱و۱و۰/۹)	(۱۰و۵/۳و ۰)	(۱۰و۵/۷و ۰)	(۱۰و۴/۵و ۰)	(۱۰و۵ و ۰)
رفتار مناسب	(۰/۹و۰/۷و۰/۵)	(۱۰و۴/۶و۰)	(۱۰و۴/۹و۰)	(۱۰و۳/۶و۰)	(۱۰و۳/۸و۰)
رعایت عدالت	(۱و۰/۹و۰/۷)	(۱۰و۳و۰)	(۱۰و۳و۰)	(۱۰و۳و۰)	(۱۰و۳و۰)
صداقت	(۰/۹و۰/۷و۰/۵)	(۱۰و۴/۲و۰)	(۱۰و۴/۲و۰)	(۱۰و۳/۴و۰)	(۱۰و۳/۲و۰)
وجدان کاری	(۰/۵و۰/۵و۰/۵)	(۱۰و۴و۰)	(۱۰و۴و۰)	(۱۰و۳و۰)	(۱۰و۳و۰)
شایستگی	(۱و۰/۹و۰/۷)	(۱۰و۴/۸و۰)	(۱۰و۴/۲و۰)	(۱۰و۳/۳و۰)	(۱۰و۳/۴و۰)

منبع: (محاسبات نگارندگان)

1- Liu and Chen

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

کمیته تصمیم‌گیرنده تعیین وزن معیارها شامل پنج نفر از خبرگان علوم اجتماعی هستند؛ لذا ماتریس وزن معیارها که به صورت $\tilde{w}_{jk} = \left(w_{jk_1}, w_{jk_2}, w_{jk_3}\right)$ است را می‌توان از روابط زیر محاسبه کرد (عطایی، ۱۳۸۹):

رابطه ۴)
$$w_{j1} = \underset{k}{Min}\left\{w_{jk_1}\right\}$$

رابطه ۵)
$$w_{j2} = \frac{\sum_{k=1}^{k} w_{jk_2}}{k}$$

رابطه ۶)
$$w_{j3} = \underset{k}{Max}\left\{c_{jk_3}\right\}$$

وزن معیارها نیز در جدول شماره ۲ قابل مشاهده است.

تمام معیارهای مورد استفاده در این تحقیق مثبت هستند؛ یعنی افزایش در هر یک از معیارها، افزایش در میزان اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری را در بر دارد؛ بنابراین با استفاده از رابطه زیر، ماتریس تصمیم فازی بی‌مقیاس شده و ماتریس وزن‌دار محاسبه گردیده است:

رابطه ۷)
$$\tilde{r}_{ij} = \left(\frac{a_{ij}}{c_j^*}, \frac{b_{ij}}{c_j^*}, \frac{c_{ij}}{c_j^*}\right)$$

رابطه ۸)
$$c_j^* = \max_i c_{ij}$$

رابطه ۹)
$$\tilde{v}_{ij} = \tilde{r}_{ij}.\tilde{w}_j = \left(\frac{a_{ij}}{c_j^*}, \frac{b_{ij}}{c_j^*}, \frac{c_{ij}}{c_j^*}\right) \times \left(w_{j1}, w_{j2}, w_{j3}\right) = \left(\frac{a_{ij}}{c_j^*}.w_{j1}, \frac{b_{ij}}{c_j^*}.w_{j2}, \frac{c_{ij}}{c_j^*}.w_{j3}\right)$$

برای محاسبه ماتریس وزن‌دار، باید ماتریس بی‌مقیاس شده را با استفاده از رابطه فوق (عطایی، ۱۳۸۹) در وزن ۸ معیار ضرب کنیم.

جدول ۳- ماتریس تصمیم فازی بی مقیاس شده و ماتریس وزن‌دار

	ماتریس تصمیم بی‌مقیاس شده				ماتریس تصمیم بی‌مقیاس وزن‌دار			
	منطقه ۱	منطقه ۳	منطقه ۶	منطقه ۱۱	منطقه ۱	منطقه ۳	منطقه ۶	منطقه ۱۱
پاسخگویی	(۱و۰/۳۸و۰)	(۱و۰/۳۸و۰)	(۱و۰/۳۹و۰)	(۱و۰/۴۲و۰)	(۱و۰/۳۸و۰)	(۱و۰/۳۸و۰)	(۱و۰/۳۹و۰)	(۱و۰/۴۳و۰)
اثربخشی عملکرد	(۱و۰/۴۴و۰)	(۱و۰/۴۱و۰)	(۱و۰/۴۶و۰)	(۱و۰/۴۸و۰)	(۱و۰/۳۹و۰)	(۱و۰/۳۷و۰)	(۱و۰/۴۲و۰)	(۱و۰/۴۳و۰)
همسویی اهداف با نیازهای جامعه	(۱و۰/۵و۰)	(۱و۰/۴۵و۰)	(۱و۰/۵۷و۰)	(۱و۰/۵۳و۰)	(۱و۰/۵و۰)	(۱و۰/۴۵و۰)	(۱و۰/۵۷و۰)	(۱و۰/۵۳و۰)
رفتار مناسب	(۱و۰/۳۸و۰)	(۱و۰/۳۶و۰)	(۱و۰/۴۹و۰)	(۱و۰/۴۶و۰)	(۰/۹و۰/۲۷و۰)	(۰/۹و۰/۲۵و۰)	(۰/۹و۰/۳۴و۰)	(۰/۹و۰/۳۲و۰)
رعایت عدالت	(۱و۰/۲۸و۰)	(۱و۰/۳۱و۰)	(۱و۰/۳۵و۰)	(۱و۰/۳۳و۰)	(۱و۰/۲۵و۰)	(۱و۰/۲۸و۰)	(۱و۰/۳۱و۰)	(۱و۰/۳و۰)
صداقت	(۱و۰/۳۱و۰)	(۱و۰/۳۴و۰)	(۱و۰/۴۲و۰)	(۱و۰/۴۲و۰)	(۰/۹و۰/۲۲و۰)	(۰/۹و۰/۲۴و۰)	(۰/۹و۰/۳و۰)	(۰/۹و۰/۲۹و۰)
وجدان کاری	(۱و۰/۳۲و۰)	(۱و۰/۳۳و۰)	(۱و۰/۴۲و۰)	(۱و۰/۴۱و۰)	(۰/۵و۰/۱۶و۰)	(۰/۵و۰/۱۷و۰)	(۰/۵و۰/۲۱و۰)	(۰/۵و۰/۲۱و۰)
شایستگی	(۱و۰/۳۴و۰)	(۱و۰/۳۳و۰)	(۱و۰/۴۲و۰)	(۱و۰/۴۸و۰)	(۱و۰/۳و۰)	(۱و۰/۳و۰)	(۱و۰/۳۸و۰)	(۱و۰/۴۳و۰)

منبع: (محاسبات نگارندگان)

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

همچنین با توجه به آنکه روش تاپسیس، به دنبال یافتن گزینه‌ای است که کمترین فاصله را با ایده‌آل مثبت و بیشترین فاصله را با ایده‌آل مثبت داشته باشد، بنابراین ایده‌آل‌ها را به صورت زیر مشخص می‌کنیم:

رابطه ۱۰)
$$A^{+}=\{\tilde{v}_1^{+},\tilde{v}_2^{+},...,\tilde{v}_n^{+}\}$$

رابطه ۱۱)
$$A^{-}=\{\tilde{v}_1^{-},\tilde{v}_2^{-},...,\tilde{v}_n^{-}\}$$

و در آن v به صورت زیر تعریف می‌گردد:

رابطه ۱۲)
$$\tilde{v}_j^{+}=\underset{i}{Max}\{\tilde{v}_{ij_3}\} \qquad i=1,2,...,m, \qquad j=1,2,...,n$$

رابطه ۱۳)
$$\tilde{v}_j^{-}=\underset{i}{Min}\{\tilde{v}_{ij_1}\} \qquad i=1,2,...,m, \qquad j=1,2,...,n$$

گزینه‌هایی که در A^{+} و A^{-} قرار می‌گیرند، به ترتیب نشان‌دهنده گزینه‌های کاملاً بهتر و کاملاً بدتر هستند.

جدول ۴- حل ایده‌آل‌های مثبت و منفی

حل ایده‌آل	شایستگی	وجدان کاری	صداقت	رعایت عدالت	رفتار مناسب	همسویی اهداف با نیازها	اثربخشی عملکرد	پاسخگویی
A^{+}	(۱و۱و۱)	(۰/۵و۰/۵و۰/۵)	(۰/۹و۰/۹و۰/۹)	(۱و۱و۱)	(۰/۹و۰/۹و۰/۹)	(۱و۱و۱)	(۱و۱و۱)	(۱و۱و۱)
A^{-}	(۰و۰و۰)	(۰و۰و۰)	(۰و۰و۰)	(۰و۰و۰)	(۰و۰و۰)	(۰و۰و۰)	(۰و۰و۰)	(۰و۰و۰)

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

در این مرحله، فاصله هر گزینه را از ایده‌آل‌های مثبت و منفی با استفاده از رابطه‌های (۱۴) و (۱۵) محاسبه می‌کنیم.

رابطه ۱۴)
$$S_i^{+}=\sum_{j=1}^{n} d(\tilde{v}_{ij},\tilde{v}_j^{+}) \qquad i=1,2,...,m$$

رابطه ۱۵)
$$S_i^{-}=\sum_{j=1}^{n} d(\tilde{v}_{ij},\tilde{v}_j^{-}) \qquad i=1,2,...,m$$

شاخص شباهت نیز از طریق رابطه (۱۶) محاسبه می‌گردد. همچنین با استفاده از شاخص شباهت می‌توان گزینه‌ها را رتبه‌بندی نمود؛ به عبارت دیگر هر چه شاخص شباهت بزرگتر باشد، گزینه مورد نظر از رتبه بالاتری برخوردار است.

رابطه ۱۶)
$$CC_i=\frac{S_i^{-}}{S_i^{+}+S_i^{-}} \qquad i=1,2,...,m$$

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

جدول ۵- فاصله از حل ایده‌آل‌ها، شاخص‌های شباهت و رتبه گزینه‌ها

	فاصله از ایده‌آل مثبت	فاصله از ایده‌آل منفی	شاخص شباهت	رتبه گزینه‌ها
منطقه ۱	۵/۰۶	۴/۴۶	۰/۴۶۹	۳
منطقه ۳	۵/۰۷	۴/۴۵	۰/۴۶۷	۴
منطقه ۶	۴/۹۲	۴/۵۵	۰/۴۸	۲
منطقه ۱۱	۴/۹۱	۴/۵۵	۰/۴۸۱	۱

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

آثار و پیامدهای اعتماد اجتماعی توسط صاحب‌نظران متعددی مورد بحث قرار گرفته است. بوردیو[1] بر پیامدهای اقتصادی اعتماد، به‌عنوان شالوده اصلی سرمایه اجتماعی تأکید دارد و وجود اعتماد را عاملی در جهت دستیابی به منافع اقتصادی می‌داند. جیمز کلمن[2] بر آثار مثبت اعتماد اجتماعی در جهت بهبود تعاملات اجتماعی و ایجاد سرمایه اجتماعی و حفظ انسجام اجتماعی تأکید دارد و پوتنام[3] بر جایگاه اعتماد در امر توسعه سیاسی و گسترش مشارکت سیاسی تأکید می‌ورزد (فلاح‌زاده، ۱۳۹۰). با این توصیف، مدیریت شهری به‌عنوان یکی از بزرگترین نهادهای اجتماعی هنگامی می‌تواند از کارایی و بهره‌وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به‌عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی کسب نموده و از آن در مسیر تحقق اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. به‌علاوه از آنجا که نظم نوین اجتماعی، روابط اجتماعی را به سوی نهادها و سازمان‌ها، جهت‌گیری و هدف‌گیری می‌کند، فقدان یا کاهش اعتماد نهادی به‌عنوان شالوده روابط بین شهروندان با سازمان‌ها و نهادهای متولی مدیریت شهری، باعث ناکارآمدی این‌گونه سازمان‌ها از یکسو و عدم تأمین انتظارات و تمایلات نیازی شهروندان از دیگر سو می‌شود. بنابراین مدیریت شهری برای اِعمال مدیریتی کاراتر و منسجم‌تر نیازمند فضای اعتماد و پیوندهای قوی بین شهروندان و شهرداری می‌باشد و برای همین منظور آگاهی از میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، اجتناب‌ناپذیر است.

با عنایت به این که هدف روش تصمیم‌گیری چند معیاره تاپسیس، یافتن بهترین گزینه با کمترین فاصله از ایده‌آل و بیشترین فاصله از ضد ایده‌آل است و با توجه به این که پاسخ‌های ارائه شده به سؤالات این پژوهش به صورت نسبی می‌باشند؛ بدین معنا که نوعی ابهام در پاسخگویی به سؤالات پژوهش به دلیل آنکه پاسخ سؤالات با عبارات کلامی همراه است، وجود دارد؛ به همین علت در این پژوهش از روش فازی و مشخصاً تاپسیس فازی برای دستیابی به نتیجه مطلوب در سنجش و رتبه‌بندی مناطق بهره گرفته‌ایم. همچنین با استفاده از نمونه‌گیری کوکران، متناسب با حجم جمعیتی هر یک از مناطق و با عنایت به محاسبات آماری و اجتماعی- اقتصادی مربوطه و با توجه به تمایزات ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی موجود در بین افراد ساکن در کلان‌شهر تهران و پراکندگی آنها در نواحی و محلات منطقه مسکونی، مناطق ۲۲گانه تهران بر اساس شاخص‌های توسعه‌یافتگی، از قبیل شاخص‌های مسکن، آموزش، جمعیت، اشتغال، دسترسی به اطلاعات، زیست محیطی و زیرساخت‌ها و نتایج بررسی‌های نگارندگان به چهار خوشه، تقسیم و از هر خوشه یک منطقه به‌عنوان نماینده خوشه جهت نمونه‌گیری انتخاب شد؛ به‌علاوه در انتخاب نمایندگان مناطق ۲۲گانه، موضوع پوشش کامل پهنه جغرافیایی شهر تهران مدنظر بوده است.

1- Bourdieu
2- Coleman
3- Putnam

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

همان‌طور که قابل ملاحظه است نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد که ساکنان منطقه ۱۱ تهران بیشترین اعتماد را به مدیریت شهری تهران دارند؛ در واقع منطقه ۱۱ شهر تهران حائز رتبه اول به لحاظ اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری است و مناطق ۶، ۱ و ۳ به ترتیب در رده‌های بعدی قرار دارند. در مقام قیاسِ نتایج از بُعد رتبه‌بندی میزان اعتماد، نتایج این پژوهش شباهت نزدیکی با نتایج پژوهشی که فلاح‌زاده در بهمن ماه ۱۳۹۰ انجام داده است، دارد؛ نتایج حاصل از پژوهش وی حاکی از آن است که از میان مناطق ۲۲گانه شهر تهران، بیشترین میزان اعتماد به مدیریت شهری تهران به ترتیب مربوط به مناطق۱۱، ۶، ۳، ۱ است. البته لازم به ذکر است که وی با استفاده از روش‌ها و تحلیل‌های آماری و به‌کارگیری نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های آماری مربوطه؛ از جمله آزمون فریدمن، به این نتایج دست یافته است. اما در تحقیق حاضر به‌دلیل رفع ابهام در پاسخ‌های مربوط به سؤالات دارای گزینه‌های کلامی، ما از روش‌های نوین تصمیم‌گیری و مشخصاً از روش تاپسیس فازی به منظور سنجش اعتماد و رتبه‌بندی مناطق منتخب استفاده کرده‌ایم. همچنین در تحقیق مشابه دیگری که توسط غیاثوند در سال ۱۳۹۰ انجام شده است، برای سنجش اعتماد به عملکرد شهرداری، به بررسی دو مؤلفه اساسی «میزان اعتماد مردم به کارکنان» و «میزان اعتماد به شهردار» پرداخته شده است. همچنین از دو مؤلفه اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌شناختی برای سنجش نوع اعتماد، استفاده شده است و نهایتاً مشخص گردید که میزان اعتماد مردم به عملکرد کارکنان شهرداری و خود شهردار در هر دو بعد اعتماد ابزاری و ارزش‌شناختی، یکسان است.

در انتها امید است مدیران شهری به منظور ارتقای حس مسئولیت‌پذیری، شفافیت سازمانی و ایجاد وحدت هنجاری در مجموعه مدیریت شهری نسبت به اشاعه فرهنگ تبعیت از استانداردهای اخلاقی از قبیل: فروتنی، صداقت، وفای به عهد، درستکاری، امانتداری، عملکرد قانونی در مباحث مالی و منابع انسانی، اقدام عملی نمایند و همچنین با ایجاد تمهیدات لازم و بسترسازی مناسب جهت اجرایی نمودن راهکارهای مدیریتی ذیل، زمینه‌ساز ارتقای سطح اعتماد شهروندان به مدیریت شهری گردند:

الف) در زمینه ارتقای پاسخگویی مدیریت شهری:

۱- اشاعه فرهنگ پاسخگویی در برابر شهروندان و افزایش روحیه انتقادپذیری در تمامی سطوح سازمانی

۲- نهادینه‌سازی فرهنگ رفتار توأم با احترام با شهروندان و کارکنان و تکریم آنان به‌عنوان سرمایه‌های اصلی مدیریت شهری

۳- بازنگری و ارائه شفاف، منظم و دوره‌ای اطلاعات و گزارش‌های مالی و عملکردی از طریق رسانه‌های جمعی به شهروندان

۴- اطلاع‌رسانی و آگاه نمودن شهروندان از قوانین، مقررات و بخشنامه‌های حوزه مدیریت شهری از طریق فضای مجازی و رسانه‌های دیداری و شنیداری

۵- تسهیل ارتباط مردم با مدیریت شهری از طریق توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات از قبیل ایجاد مجتمع‌های خدمات الکترونیک در سطح شهر

۶- برنامه‌ریزی و برگزاری جلسات منظم مدیران شهری با شهروندان و انجام بازدیدهای منظم میدانی از سطح شهر و شهروندان، اقدام به موقع و اثربخش در راستای تأمین مطالبات و خواسته‌های واقعی آنان و ارائه دوره‌ای گزارش اقدامات تا حصول نتیجه.

ب) در زمینه ارتقای اثربخشی عملکرد مدیریت شهری:

۱- ارتقای کارایی و توانایی انجام وظایف از طریق آموزش و تربیت کارمندان متخصص و متعهد در حوزه مدیریت شهری

۲- بازنگری در نحوه مشارکت دادن بخش خصوصی در اجرای پروژه‌های عمرانی، نوسازی و احیای بافت فرسوده شهری

۳- بازنگری در اجرای برنامه‌های آموزش شهروندی در راستای نهادینه‌سازی فرهنگ توسعه همه‌جانبه و پایدار شهری.

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]

ج) در زمینه همسو نمودن اهداف مدیریت شهری با نیازهای جامعه:

۱- تدقیق و همسو نمودن اهداف مدیریت شهری با اسناد قانونی فرادستی؛ من جمله سند چشم‌انداز ایران و تهران ۱۴۰۴

۲- بازنگری در تدوین برنامه‌ها و سیاست‌های کلان حوزه شهری مطابق با واقعیات و ضروریات جامعه شهری

۳- مشارکت دادن واقعی شهروندان در اداره امور شهر از طریق نهادینه‌سازی فرهنگ مدیریت محله و شورایاری‌ها.

۷- منابع

احمدی، حسین، (۱۳۸۵). *استراتژی و شاخص‌های شهری*. چاپ سوم، تهران: انتشارات آذر برین.

امیرکافی، مهدی، (۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن. *مجله نمایه پژوهش*، ۵(۱۸)، ۳۹-۴۰.

آزاد ارمکی، تقی؛ کمالی، افسانه، (۱۳۸۳). اعتماد اجتماعی و جنسیت؛ بررسی تطبیقی اعتماد متقابل در بین دو جنس مخالف. *مجله جامعه‌شناس ایران*، ۵(۳)، ۱۰۰-۱۳۲.

رفیعیان، مجتبی، (۱۳۹۲). *رتبه‌بندی مناطق شهر تهران بر اساس شاخص‌های توسعه‌یافتگی شهری*. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

زارعی، خدیجه، (۱۳۸۵). اثربخشی آموزشی. *ماهنامه تدبیر*، ۱۶(۱۶۶)، ۶۰-۶۳.

زتومکا، پیوتر، (۱۳۸۴). *اعتماد: یک نظریه جامعه‌شناختی*. ترجمه فاطمه گلابی، تهران: چاپ افست اتحاد.

عالم تبریز، اکبر؛ رجبی پور میبدی، علیرضا؛ زارعیان، محمد، (۱۳۸۸). بررسی کارکرد تکنیک تاپسیس فازی در بهبود سنجش کارایی شعب بانک‌ها با استفاده از تکنیک DEA. *مدیریت صنعتی*، ۱(۳)، ۹۹-۱۱۸.

عطایی، محمد، (۱۳۸۹). *تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی*. شاهرود: انتشارات دانشگاه صنعتی شاهرود.

غیاثوند، احمد، (۱۳۹۰). تحلیل جامعه‌شناختی میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری تهران، نخستین همایش علمی شهرداری به منزله نهاد اجتماعی.

فلاح‌زاده ابرقوئی، میرزا عبدالرسول، (۱۳۹۰). *تعیین میزان اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری تهران و ارائه راهکارهای مدیریتی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اقتصاد واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی.

کزازی، ابوالفضل؛ امیری، مقصود و رهبریعقوبی، فاطمه، (۱۳۹۰). ارزیابی و اولویت‌بندی استراتژی‌ها با استفاده از تکنیک الکتره ۳ در محیط فازی. *فصلنامه مطالعات مدیریت صنعتی*، ۸(۲۰)، ۴۹-۷۹.

گلابی، فاطمه، (۱۳۸۳). *نقش اعتماد اجتماعی در امر توسعه با تأکید بر عملکرد و نقش شوراهای اسلامی (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی)*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.

معین، محمد، (۱۳۴۵). *فرهنگ فارسی*. تهران: انتشارات امیرکبیر، جلد سوم.

مؤمنی، منصور، (۱۳۸۵). *مباحث نوین تحقیق در عملیات*. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

Dirks, K. T., Ferrin, D. L., (2001). The role of trust in organizational setting. *Organization science*, *12*, 450-467.

Guido, Mollering, (2004). understanding organizational trust-foundations, constellations, and issues of operationalization. *Journal of Managerial psychology 19*(6), 557.

Li, X-B., Reeves G. R., (1999). A multiple criteria approach to data envelopment analysis. *European Journal of Operational Research*, *115*(3), 507-517.

Renato, A. Krohling, Vinicius, C. Campanharo, (2011). Fuzzy topsis for group decision making: A case study for accidents with oil spill in the sea. *Expert Systems with Applications*, *38*(4), 4190-4197.

Rousseau D. M., Sitkin S. B., Burt, R. S. & Camerer, C., (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, *23*(3), 393-404.

[Downloaded from iueam.ir on 2025-09-04]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1392.2.5.7.4]