

تأثیر شفافیت بر اعتماد عمومی با نقش میانجی عملکرد مدیریت شهری (مورد مطالعه: شهرداری قرچک)

امیر سودی^۱

محمدرضا بابائی^{۲*}

اعظم سلیمانی^۳

غلامرضا سقایی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۰۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۱۲/۲۹

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر شفافیت بر اعتماد عمومی با نقش میانجی عملکرد مدیریت شهری (مورد مطالعه: شهرداری قرچک) می باشد. این پژوهش به لحاظ طبقه بندی بر مبنای هدف، کاربردی است و به لحاظ طبقه بندی بر مبنای روش یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه مورد مطالعه این پژوهش ساکنین شهرستان قرچک می باشند. حداقل حجم نمونه مورد نیاز با توجه به فرمول کوکران برابر ۳۸۴ نفر می باشد. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه های استاندارد بوده و داده های گردآوری شده از طریق نرم افزار spss و SmartPLS مورد تحلیل قرار گرفتند و با کمک مدلسازی معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق بررسی شدند. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد؛ شفافیت بر اعتماد عمومی تأثیر معنی داری دارد. همچنین عملکرد مدیریت شهری در این رابطه نقش میانجی ایفا می کند.

واژگان کلیدی

شفافیت، اعتماد عمومی، عملکرد مدیریت شهری

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، واحد یادگار امام خمینی (ره) شهر ری، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد یادگار امام خمینی (ره) شهر ری، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول: پست الکترونیک: babaei.mo.re@gmail.com)
۳. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد یادگار امام خمینی (ره) شهر ری، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
۴. استادیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد یادگار امام خمینی (ره) شهر ری، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۱. مقدمه

در برخی از کشورهای سنتی که علاقمند به نوشیدن چای و قهوه هستند، کافی شاپ های زنجیره ای در سال های اخیر به سرعت اعتماد به سیستم حکمرانی همواره از مباحث مورد علاقه میان محققان و سیاستمداران بوده است. اعتماد عمومی بسته به اینکه شهروندان چه میزان به رویدادها، فرآیندها، افراد، گروه ها یا سیستم های خاص وابسته باشند، متفاوت است و این امر مستلزم ارزیابی موقعیت های اطراف است تا بتوانند تصمیم بگیرند که آیا افراد یا سازمان ها شایستگی و تعهد لازم برای عمل به وعده های خود را دارند یا خیر (لی و سو^۱، ۲۰۲۱). فقدان اعتماد در میان عموم مردم در بسیاری از زمینه ها مشروعیت سیستم حکمرانی را در مدیریت چالش های اجتماعی پیچیده به خطر انداخته است (هارتانتو و سیرگار^۲، ۲۰۲۱).

اعتماد به باور و انتظار یک فرد در مورد امکان انجام یک عمل خاص توسط یک متولی اشاره دارد (ماکورر^۳، ۲۰۱۲). اعتماد به سیستم حکمرانی اولویت اصلی سیاستگذاران است، زیرا به طور مستقیم با اتخاذ موفقیت آمیز سیاست ها مرتبط است (گلدفینچ و همکاران^۴، ۲۰۲۲). در واقع، مدیریت شهری به عنوان نمایندگان عموم در نظر گرفته می شوند که به چگونگی تأثیر اعمالشان بر افراد و جامعه واقف می باشند (نارایدو و صبحی^۵، ۲۰۲۱). محققان قبلی اظهار داشتند که سخنان، قول ها و اظهارات شفاهی یا کتبی مدیریت شهری باید با عملکرد واقعی آن مطابقت داشته باشد تا نشان دهد که ارائه خدمات انتظارات شهروندان را برآورده می کند (بیشی و کائور^۶، ۲۰۲۰؛ منصور^۷، ۲۰۲۱).

عملکرد مؤثر سازمان های عمومی و افزایش کیفیت حکمرانی به وجود سطح اعتماد بالا در میان مردم بستگی دارد (منصور، ۲۰۲۱). حکمرانی خوب، اهداف خط مشی پایدار، برنامه ها و خدمات مرتبط با حکومت می تواند منجر به اعتماد عمومی شود، اما این اعتماد از سوی شهروندان به ادراک آنها و واقعیت هایی بستگی دارد که سیاست ها، برنامه ها و خدمات با چه دقتی خواسته های شهروندان را برآورده می کنند (اوای سی دی^۸، ۲۰۲۱). اعتماد پس از انطباق سیاستگذاران با استانداردهایی که منعکس کننده بهترین منافع شهروندان است، به دست می آید (پوروانتو و همکاران^۹، ۲۰۲۰). اعتماد شهروندان با برطرف نمودن نیازها و انتظارات عمومی، تمرکز دولت ها بر ارتباط فعال با ذینفعان، بهبود شفافیت، پاسخگویی و مشارکت در حکمرانی و عملکرد منصفانه با شهروندان افزایش می یابد. شهروندان همچنین از کارکنان مدیریت شهری و به خصوص شهرداری ها انتظار دارند که به طور بی طرفانه منافع عمومی و دسترسی به منابع را مدیریت کنند (اوای سی دی، ۲۰۲۱).

همانطور که اشاره شد، حکمرانی خوب می تواند منجر به نتایج مثبت شود. یکی از مهمترین مولفه های حکمرانی خوب شفافیت است (ابی رحمان و همکاران^{۱۰}، ۲۰۲۳؛ حسنی و همکاران^{۱۱}، ۲۰۲۳). در همین حال، عامل غالب که باعث

¹ Lee and Suh

² Hartanto and Siregar

³ Makorere

⁴ Goldfinch et al.

⁵ Naraidoo and Sobhee

⁶ Beshi and Kaur

⁷ Mansoor

⁸ OECD

⁹ Purwanto et al.

¹⁰ Ab. Rahman et al.

¹¹ Husni et al.

اعتماد عمومی ضعیف به سیستم حکمرانی می شود، رسوایی های فساد است (سفیانی و همکاران^{۱۲}، ۲۰۲۲). برای حل این مشکل، افزایش شفافیت مورد نیاز است (رافورست و ون دی وال^{۱۳}، ۲۰۱۸). اعتماد مشروعیت عمومی ایجاد می کند که برای کسب حمایت سیاسی و فعالیت های حکمرانی لازم است (پوترا^{۱۴}، ۲۰۱۷). شفافیت از طریق کنترل و مشارکت جامعه باعث ایجاد اعتماد عمومی به حکمرانی می شود (هیلد^{۱۵}، ۲۰۱۸؛ وانوسماواتی و همکاران^{۱۶}، ۲۰۲۰).

شفافیت برای غلبه بر عدم تقارن اطلاعاتی ایجاد می شود تا مردم بتوانند آنچه را که در سیستم حکمرانی اتفاق می افتد ارزیابی و شناسایی کنند (ماتئوس و یانسن^{۱۷}، ۲۰۲۰). در چارچوب حکمرانی، شفافیت یک موضوع اجباری است، زیرا می تواند با رضایت و اعتماد عمومی مرتبط باشد و می تواند به عنوان ابزاری برای حفظ مشروعیت حکمرانی مورد استفاده قرار گیرد (سفیانی و همکاران، ۲۰۲۲). از نظر شفافیت، حکمرانی باید فعالیت های خود را از طریق وبسایت، ییلوردها و جلسات نشان دهد تا تعهد خود را به رعایت اصل شفافیت نشان دهد (کرینا و لالولو^{۱۸}، ۲۰۰۳).

شفافیت برای غلبه بر شکاف های اطلاعاتی ایجاد می شود و عموم مردم را قادر می سازد تا آنچه را که در دولت می گذرد تجزیه و تحلیل و درک کنند (ماتئوس و یانسن، ۲۰۲۰). با استفاده از این سیاست، عموم مردم می توانند به ارزیابی مدیریت دولتی بپردازند (رزمن و همکاران^{۱۹}، ۲۰۱۶)؛ بنابراین، شفافیت می تواند از طریق اطلاعات، ارزیابی شهروندان از دستاوردها، اهداف یا عملکرد سازمانی را تحت تاثیر قرار دهد. بصری و همکاران^{۲۰} (۲۰۲۱) و هرمانسیاه و همکاران^{۲۱} (۲۰۱۸) دریافتند که شفافیت به طور مثبت بر عملکرد حکمرانی تأثیر می گذارد. شفافیت به عمل ارائه اطلاعات محدود نمی شود. علاوه بر آن، شفافیت ابزار کنترلی ضروری به ویژه در برنامه ریزی، اجرا و کنترل فعالیت های سازمان برای دستیابی به اهداف اعلام شده است (سفیانی و همکاران، ۲۰۲۰).

عملکرد حکمرانی؛ مدیریت شهری و در راس آن شهرداری؛ به معنای بهره‌وری، خروجی‌ها و نتایج حاصل از فعالیت آن‌ها می باشد. شهروندانی که احساس می کنند مدیریت شهری به طور مؤثر برنامه‌ها و خدمات خود را ارائه کرده است، سطح اعتماد بیشتری دارند. این گونه قضاوت‌ها مبتنی بر برخوردهای شخصی مثبت با سیستم حکمرانی بوده و معیارهای کلی عملکرد را حذف کرده است. شهروندانی که در جوامع ایمن با دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی و مدارس معتبر زندگی می کنند به طور بالقوه به حکمرانی اعتماد می کنند (ون هوف و مارستون^{۲۲}، ۲۰۲۱). می توان درک کرد که اعتماد به دست آمده از طریق عملکرد حکمرانی متکی به تجربیات زندگی واقعی شهروندان و تغییرات در کیفیت زندگی آن‌ها است. از آنجایی که عملکرد خوب گذشته منجر به افزایش انتظارات عمومی می شود، بنابراین رکود بیش از حد در عملکرد ممکن است منجر به نارضایتی و بی اعتمادی عمومی شود (اسکویک^{۲۳}، ۲۰۰۸). عملکرد حکمرانی به عنوان یک متغیر میانجی بر اساس تئوری ذینفعان در رابطه شفافیت و اعتماد مطرح می باشد. بقای سازمان به حمایت

¹² Sofyani et al.

¹³ Raaphorst & Van De Walle

¹⁴ Putra

¹⁵ Heald

¹⁶ Wanusmawatie et al.

¹⁷ Matheus & Janssen

¹⁸ Krina & Lalolo

¹⁹ Rosman et al.

²⁰ Basri et al.

²¹ Hermansyah et al.

²² Van Hoof and Marston

²³ Askvik

ذینفعان بستگی دارد و این حمایت را باید از طریق فعالیت های سازمانی (عملکرد حکمرانی) جستجو کرد (حسینی و همکاران^{۲۴}، ۲۰۲۳).

شهرداری ها یکی از ارکان سیستم مدیریت شهری می باشند. درگیری و بی ثباتی سیاسی در مجموعه سیستم حکمرانی به صورت کلی و به طور خاص ارائه خدمات ناکافی و فساد فراگیر در شهرداری ها اعتماد شهروندان را خدشه دار کرده است. بر اساس ادبیات بررسی شده شفافیت و عملکرد شهرداری می تواند اعتماد شهروندان را بازیابی نماید. این پژوهش با مطالعه شهر قرچک و به طبع آن بررسی شهرداری قرچک به این سوال پاسخ می دهد که شفافیت بر اعتماد عمومی با نقش میانجی عملکرد مدیریت شهری چه تاثیری دارد؟

۲. اهداف تحقیق

هدف اصلی: تعیین تاثیر شفافیت بر اعتماد عمومی با نقش میانجی عملکرد مدیریت شهری

هدف فرعی اول: تعیین تاثیر شفافیت بر اعتماد عمومی

هدف فرعی دوم: تعیین تاثیر شفافیت بر عملکرد مدیریت شهری

هدف فرعی سوم: تعیین تاثیر عملکرد مدیریت شهری بر اعتماد عمومی

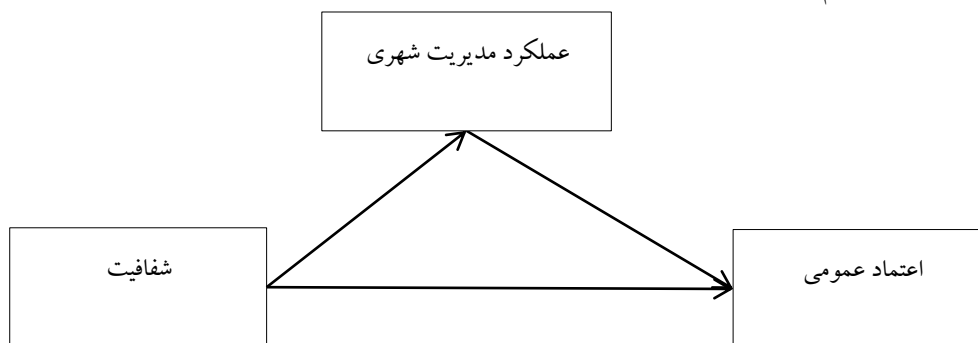
۳. فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی: شفافیت بر اعتماد عمومی با نقش میانجی عملکرد مدیریت شهری تاثیر معنی داری دارد.

فرضیه فرعی اول: شفافیت بر اعتماد عمومی تاثیر معنی داری دارد.

فرضیه فرعی دوم: شفافیت بر عملکرد مدیریت شهری تاثیر معنی داری دارد.

فرضیه فرعی سوم: عملکرد مدیریت شهری بر اعتماد عمومی تاثیر معنی داری دارد.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

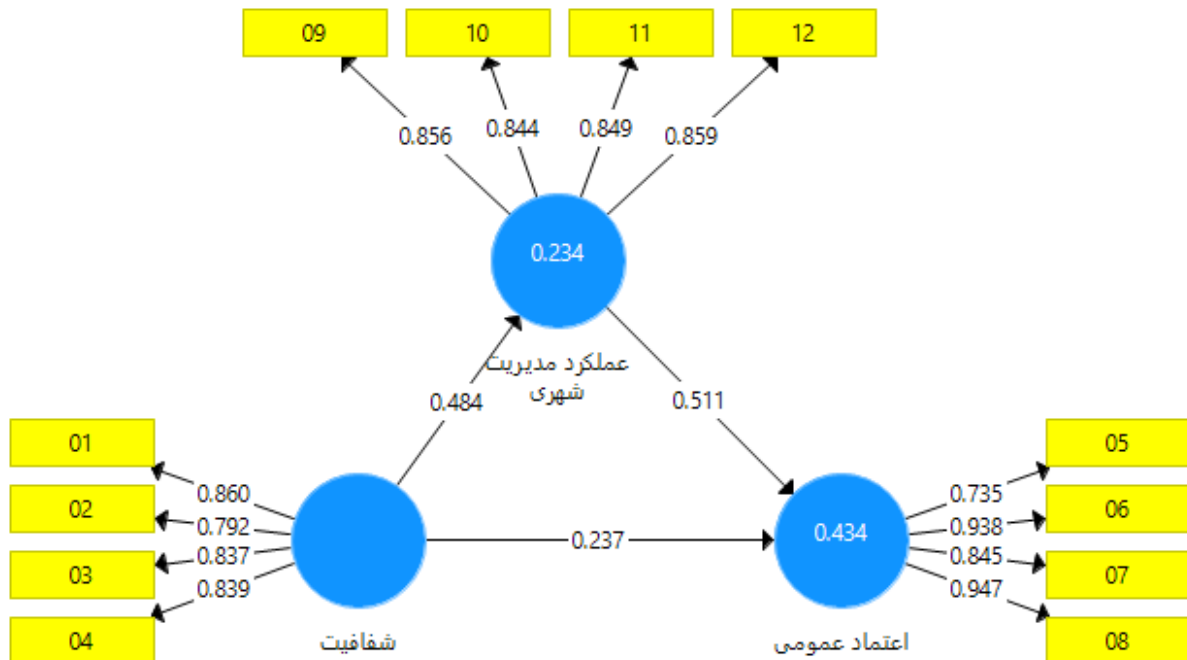
برگرفته از حسینی و همکاران (۲۰۲۳)

۴. روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ روش توصیفی- همبستگی و از لحاظ هدف کاربردی می باشد. جامعه مورد مطالعه ساکنین شهرستان قرچک می باشد. روش نمونه گیری غیرتصادفی دردسترس است. بر اساس فرمول کوکران حداقل حجم نمونه ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب گردید. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه می باشد. روش آماری مورد استفاده در این پژوهش جهت آزمون فرضیه ها، مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار SmartPls می باشد.

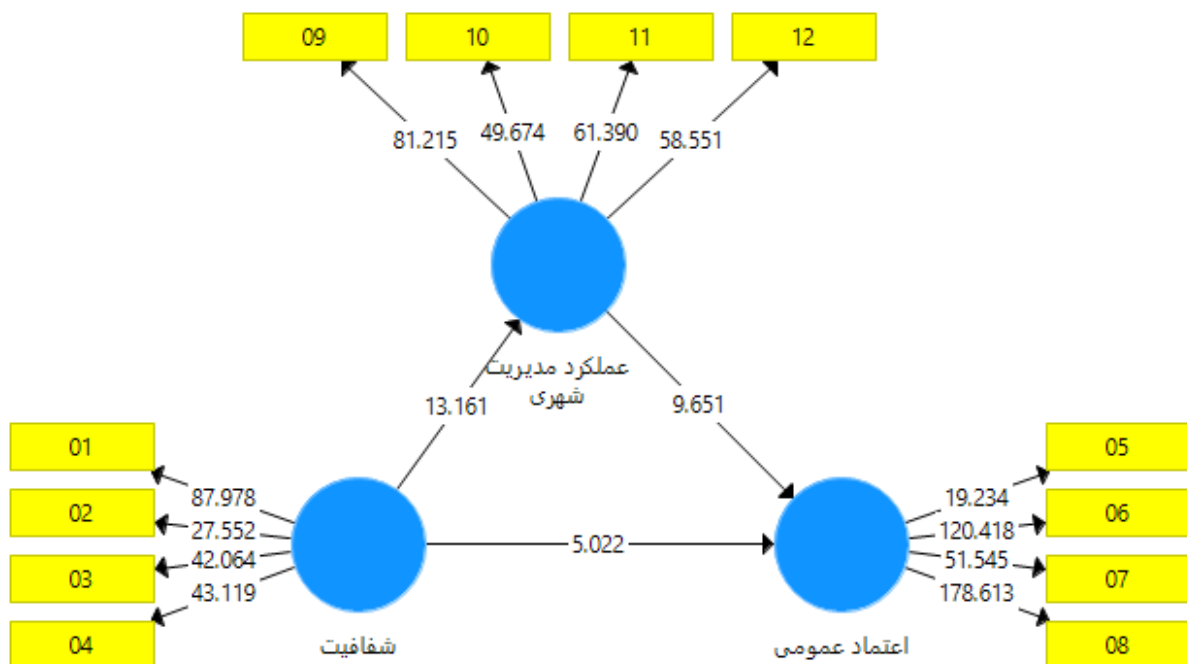
۵. یافته های تحقیق

شکل (۲) نشان دهنده ضرایب تأثیر مدل تحقیق است. ضرایب بین متغیرهای آشکار و پنهان بار عاملی و ضرایب بین هر دو متغیر پنهان ضریب مسیر نام دارد.



شکل (۲): ضرایب تأثیر

شکل (۳) معنی داری ضرایب تأثیر مدل تحقیق را نشان می دهد. به اصطلاح علمی اعداد نمایان شده آماره تی نام دارد.



شکل (۳): معنی داری ضرایب تأثیر

فرضیه های این تحقیق با استفاده از خروجی های نرم افزار SmartPls مورد آزمون قرار می گیرند. آزمون فرض این قسمت به صورت دوطرفه می باشد که به صورت زیر نشان داده می شود:

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_1: \beta \neq 0$$

بدین صورت که آماره تی را با عدد بحرانی مقایسه می کنیم. عدد بحرانی در این جا عدد ۱,۹۶ است. هرگاه قدر مطلق آماره تی بزرگتر از ۱,۹۶ باشد آنگاه نتیجه می گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحرانی قرار دارد و بنابراین فرضیه صفر رد می شود و فرضیه مقابل در سطح معنی داری ۰,۰۵ پذیرفته می شود. بالعکس، اگر قدر مطلق آماره تی کوچکتر از ۱,۹۶ باشد، بدین معنی است که آماره آزمون در ناحیه قبول فرض صفر قرار دارد در نتیجه می توان با اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر را تایید کرد.

جدول (۱): نتایج آزمون فرضیه ها

نتیجه	آماره تی	ضریب تاثیر	
تایید	۷,۵۳۹	۰,۲۴۷	شفافیت -> عملکرد مدیریت شهری -> اعتماد عمومی
تایید	۵,۰۲۲	۰,۲۳۷	شفافیت -> اعتماد عمومی
تایید	۱۳,۱۶۱	۰,۴۸۴	شفافیت -> عملکرد مدیریت شهری
تایید	۹,۶۵۱	۰,۵۱۱	عملکرد مدیریت شهری -> اعتماد عمومی

۵. نتیجه گیری

فرضیه اصلی بیان می دارد که شفافیت بر اعتماد عمومی با نقش میانجی عملکرد مدیریت شهری تاثیر معنی داری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها آماره تی مرتبط با این فرضیه برابر ۷,۵۳۹ است و از آنجایی که این آماره بزرگتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می گیریم که فرضیه اصلی تحقیق در سطح معنی داری ۰,۰۵ مورد پذیرش قرار می گیرد. ضریب تاثیر بدست آمده برابر ۰,۲۴۷ است که بدین معنی است، اگر شفافیت به اندازه یک واحد افزایش یابد در نتیجه، اعتماد عمومی با نقش میانجی عملکرد مدیریت شهری به اندازه ۰,۲۴۷ واحد افزایش می یابد. اطلاعات شفاف به شهروندان این امکان را می دهد تا در فرآیند تصمیم گیری شهری مشارکت داشته و نظارت داشته باشند. این نقش مشارکتی شهروندان در تصمیم گیری ها، احساس ارتباط نزدیکتر با مسئولین و در نتیجه افزایش اعتماد عمومی را به همراه دارد. ارائه اطلاعات دقیق در مورد پروژه ها، اعم از هزینه ها، زمان بندی ها و میزان پیشرفت، به شهروندان اجازه می دهد تا از نحوه اجرا و استفاده از منابع مالی شهری مطلع شوند. این امر به افراد اطمینان می دهد که پروژه ها به بهترین شکل ممکن اجرا می شوند. ارائه اطلاعات مالی به صورت شفاف کمک می کند تا اعتبار و استفاده از منابع مالی شهرداری ها به بهترین شکل ممکن مدیریت شود. این امر نقش مهمی در افزایش اعتماد شهروندان به مدیریت مالی و اقتصادی شهرداری دارد. همراستا با نتیجه بدست آمده ابی رحمان و همکاران (۲۰۲۳) و همچنین حسنی و همکاران (۲۰۲۳) نشان دادند که عملکرد و شفافیت بر اعتماد عمومی تأثیرگذار بوده است. حسنی و همکاران (۲۰۲۳) نقش میانجی عملکرد مدیریت شهری را معنی دار دانست.

فرضیه فرعی اول بیان می دارد که شفافیت بر اعتماد عمومی تاثیر معنی داری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها آماره تی مرتبط با این فرضیه برابر ۵,۰۲۲ است و از آنجایی که این آماره بزرگتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می

گیریم که فرضیه فرعی اول تحقیق در سطح معنی داری ۰,۰۵ مورد پذیرش قرار می گیرد. ضریب تأثیر بدست آمده برابر ۰,۲۳۷ است که بدین معنی است، اگر شفافیت به اندازه یک واحد افزایش یابد در نتیجه، اعتماد عمومی به اندازه ۰,۲۳۷ واحد افزایش می یابد. شفافیت می تواند افراد را به فرآیند تصمیم گیری های عدالت محور ترغیب کند و از تعیین ترجیحات ناعادلانه جلوگیری کند. این امر می تواند اعتماد شهروندان را به افراد مسئول تقویت کرده و روحیه عدالت را در جامعه ترویج دهد. در کل، شفافیت در عملکرد شهرداری ها به عنوان یک عامل اصلی مشارکت شهروندان، شناسایی و پیشگیری از فساد، ارتقاء اعتماد عمومی و بهبود اجرای پروژه ها و مدیریت مالی، نقش مهمی در تقویت دموکراتیک و توسعه پایدار دارد. همراستا با نتیجه بدست آمده مقدم (۱۴۰۲) نشان داد که بین مولفه های مختلف استانداردهای حکمرانی خوب از جمله شفافیت و اعتماد عمومی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. آرمند (۱۴۰۱) نیز این رابطه را معنی دار دانست. ابی رحمان و همکاران (۲۰۲۳) و حسنی و همکاران (۲۰۲۳) نتایج مشابهی را نشان دادند.

فرضیه فرعی دوم بیان می دارد که شفافیت بر عملکرد مدیریت شهری تأثیر معنی داری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها آماره تی مرتبط با این فرضیه برابر ۱۳,۱۶۱ است و از آنجایی که این آماره بزرگتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می گیریم که فرضیه فرعی دوم تحقیق در سطح معنی داری ۰,۰۵ مورد پذیرش قرار می گیرد. ضریب تأثیر بدست آمده برابر ۰,۴۸۴ است که بدین معنی است، اگر شفافیت به اندازه یک واحد افزایش یابد در نتیجه، عملکرد مدیریت شهری به اندازه ۰,۴۸۴ واحد افزایش می یابد. شفافیت ترغیب به مشارکت شهروندان در فرآیند تصمیم گیری و اجرای پروژه ها دارد. شهروندان که اطلاعات کاملی در مورد امور شهری دارند، ممکن است به طور فعال تر در ارائه نظرات، انتقادات سازنده و حتی همکاری در پیشبرد پروژه ها شرکت کنند. شفافیت می تواند از طریق نظارت عمومی، رسانه ها و ارگان های نظارتی، به کاهش فساد و نقض های احتمالی در مدیریت شهری کمک کند؛ زیرا افراد با داشتن اطلاعات دقیقتر، قادر به شناسایی ایرادات و مشکلات موجود می شوند. شفافیت در اطلاعات مالی مدیریت شهری، امکان بهبود مدیریت منابع مالی و کاهش هدررفت ها را فراهم می کند. اطلاعات شفاف به مسئولان اجازه می دهد تا منابع مالی را به صورت بهینه تر تخصیص دهند و پروژه ها را با کیفیت بهتری اجرا کنند. شفافیت در اطلاعات مربوط به پروژه ها، برنامه ها و خدمات شهری، به افراد این اطمینان را می دهد که منابع شهری به سمت بهبود و توسعه خدمات عمومی هدایت می شوند. این امر می تواند نقش مثبتی در ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان داشته باشد. همراستا با نتایج بست آمده حسنی و همکاران (۲۰۲۳) نشان داد که شفافیت بر عملکرد مدیریت شهری تأثیر معنی داری دارد. همچنین سوپریادین (۲۰۲۲) و نگایتو (۲۰۲۱) نشان دادند که حکمرانی خوب و بعد شفافیت تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد دارد.

فرضیه فرعی سوم بیان می دارد که عملکرد مدیریت شهری بر اعتماد عمومی تأثیر معنی داری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها آماره تی مرتبط با این فرضیه برابر ۹,۶۵۱ است و از آنجایی که این آماره بزرگتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می گیریم که فرضیه فرعی سوم تحقیق در سطح معنی داری ۰,۰۵ مورد پذیرش قرار می گیرد. ضریب تأثیر بدست آمده برابر ۰,۵۱۱ است که بدین معنی است، اگر عملکرد مدیریت شهری به اندازه یک واحد افزایش یابد در نتیجه، اعتماد عمومی به اندازه ۰,۵۱۱ واحد افزایش می یابد. مدیریت شهری کیفیت زندگی شهروندان را مستقیماً تحت تأثیر قرار می دهد. اگر خدمات عمومی مانند حمل و نقل عمومی، آب و برق، پسماند، پارک ها و فضاهای سبز به طور موثر و بهینه ارائه شوند، کیفیت زندگی شهروندان افزایش می یابد و این موجب افزایش اعتماد عمومی می شود. مدیریت شهری نقش مهمی در حفظ امنیت شهری دارد. اگر اقدامات امنیتی مؤثری انجام شود و نظم عمومی حفظ شود،

این موارد به افزایش اعتماد شهروندان به مدیریت شهری کمک می‌کند. مدیریت شهری کارآمد می‌تواند رشد اقتصادی را تشویق کند و محیطی مساعد برای سرمایه‌گذاری و ایجاد کسب و کارها ایجاد کند. این امور از طریق ایجاد اشتغال و بهبود شرایط اقتصادی به افزایش اعتماد شهروندان به مدیریت شهری منجر می‌شوند. یک مدیریت شهری مؤثر تشویق‌کننده برای مشارکت شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری و حل مسائل محلی است. مشارکت فعال شهروندان در امور شهری افزایش اعتماد به نظام و بهبود تصمیم‌گیری‌های محلی را به دنبال دارد. مدیریت شهری شفاف و عادلانه، اعتماد عمومی را تقویت می‌کند. اگر تصمیمات و فرآیندهای مدیریتی به شفافیت پایبند باشند و توزیع منابع به نحوی عادلانه صورت گیرد، شهروندان احساس می‌کنند که نظام به انصاف برخورد می‌کند و به آن اعتماد پیدا می‌کنند. همراستا با نتایج بدست آمده رشادی (۱۳۹۹) بیان داشتند که عملکرد درست نهادها، به‌ویژه آن‌هایی که به‌طور مستقیم با مردم سروکار دارند، در اعتماد عمومی بسیار تعیین‌کننده است. همچنین حسنی و همکاران (۲۰۲۳) نشان داد که عملکرد بر اعتماد عمومی تأثیرگذار بوده است.

با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهادهای زیر مطرح می‌گردد:

- اطلاعات مربوط به بودجه، پروژه‌ها، قراردادهای و نتایج عملکرد شهرداری باید به صورت آنلاین و در دسترس عموم قرار گیرند. این اقدام افراد را قادر می‌سازد تا به راحتی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کنند.
- برگزاری جلسات عمومی و مشاوره با شهروندان درباره تصمیمات مهم و پروژه‌های شهری، فرصتی خوب برای افزایش اطلاع‌رسانی و درک متقابل است. این اقدام به شهروندان اجازه می‌دهد تا نظرات و پیشنهادات خود را به اشتراک بگذارند.
- ایجاد فرهنگ شفافیت در سازمان شهرداری از طریق آموزش و ترویج مفاهیم شفافیت به کارمندان و مدیران، می‌تواند به ارتقاء این اصل مهم در سازمان کمک کند.
- به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) برای ایجاد سیستم‌های مدیریت اطلاعات بهینه، افزایش شفافیت و دسترسی به اطلاعات می‌تواند مؤثر باشد. ساماندهی اطلاعات در پایگاه‌های داده‌های مرکزی و ساماندهی اطلاعات مالی به شکل شفاف به شهروندان کمک می‌کند.
- ایجاد کمیسیون‌ها یا سازمان‌های مستقل نظارتی بر مدیریت شهری که وظیفه نظارت بر عملکرد، شفافیت و مسائل مرتبط را بر عهده داشته باشند، می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی کمک کند.
- افتتاح داده‌های شهری به عنوان داده باز (Open Data) به شهروندان و فعالان جامعه این امکان را می‌دهد تا از داده‌های شهری استفاده کنند و در بررسی و ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها شرکت کنند.
- به کارگیری فناوری اطلاعات در ارتقاء عملکرد شهرداری می‌تواند به ساماندهی و بهینه‌سازی فعالیت‌ها، افزایش شفافیت و ارتقاء خدمات شهری کمک کند. راه‌اندازی سیستم‌های مدیریت هوشمند، پایش آنلاین و حضور دیجیتال و ارتقاء امکانات الکترونیکی می‌تواند از جمله اقدامات باشد.
- تدوین و اجرای برنامه‌های جامع شهری با هدف توسعه پایدار، بهینه‌سازی استفاده از فضاها، حفاظت از محیط زیست و ارتقاء کیفیت زندگی مردم از جمله راهکارهای مهم در ارتقاء عملکرد شهرداری است.
- ایجاد سیاست‌های مالی مستدام و مدیریت منابع بهینه، اطمینان از استفاده بهینه از بودجه شهرداری و افزایش شفافیت مالی را فراهم می‌کند.

- ایجاد مکانیسم‌ها و فرآیندهای فعال برای مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها و نظارت بر امور شهری، اعتبار شهرداری را افزایش می‌دهد و بهبود عملکرد آن را تسهیل می‌کند.
- ارتقاء مهارت‌ها و توانمندی‌های کارکنان شهرداری از طریق آموزش و توسعه حرفه‌ای، می‌تواند به بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری در ارائه خدمات شهری کمک کند.

منابع

۱. آرمند، ا. (۱۴۰۱)، بررسی اثر پاسخگویی کارکنان سازمان بر اعتماد عمومی با نقش میانجی شفافیت در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری تهران)، سومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری، چابهار.
۲. پروین، خ. فیروزی، م. (۱۴۰۱). شفافیت در امور عمومی به مثابه راهکار جلب اعتماد عمومی با تأکید بر نظام حقوقی ایران. فصلنامه مطالعات حقوق عمومی دانشگاه تهران، ۵۲(۲)، ۵۹۷-۶۱۶.
۳. مقدم، ندا، ۱۴۰۲، بررسی و سنجش شاخص‌ها و استانداردهای حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی و تبیین رابطه آن با اعتماد عمومی در بین کارکنان استانداری استان کهگیلویه و بویراحمد،
4. Ab. Rahman, F. A., Mohd Suki, N., Mohd Yusof, M. I., & Yusof, R. (2023). Residents' trust in local government councils in an emerging nation: effect of political efficacy, good governance and performance. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(1), 39-53.
5. Aprilia, I. (2019). Determinants of accountability and transparency in the management of village fund allocations and their impact on community trust. *Akuras: Jurnal Studi Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 109-122.
6. Askvik, S. (2008), "Trust in the post-apartheid government of South Africa: the roles of identity and policy performance", *Commonwealth and Comparative Politics*, Vol. 46 No. 4, pp. 516-539.
7. Basri, Y. M., Findayani, T. I., & Zarefar, A. (2021). Implementation of good governance to improve the performance of village governments. *Jurnal Akuntansi*, 11(2), 123-136.
8. Beshi, T.D. and Kaur, R. (2020), "Public trust in local government: explaining the role of good governance practices", *Public Organization Review*, Vol. 20 No. 2, pp. 337-350.
9. Goldfinch, S., Yamamoto, K. and Aoyagi, S. (2022), "Does process matter more for predicting trust in government? Participation, performance, and process, in local government in Japan", *International Review of Administrative Sciences*, 00208523221099395.
10. Hartanto, D. and Siregar, S.M. (2021), "Determinants of overall public trust in local government: meditation of government response to COVID-19 in Indonesian context", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 15 No. 2, pp. 261-274.
11. Heald, D. (2018). Transparency-generated trust: The problematic theorization of public audit. *Financial Accountability and Management*, 34(4), 317-335.
12. Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasikmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 13(1), 21-29.
13. Husni, M., Damayanti, R. A., & Indrijawati, A. (2023). The role of the village government performance and transparency in influencing village public trust. *Journal of Accounting and Investment*, 24(2), 450-461.
14. Krina, L. L., & Lalolo, L. (2003). Indikator dan alat ukur prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

15. Lee, J.H. and Suh, J. (2021), "Decentralisation and government trust in South Korea: distinguishing local government trust from national government trust", *Asia and the Pacific Policy Studies*, Vol. 8 No. 1, pp. 68-93.
16. Makorere, R. (2012), "Towards understanding citizens trust in local government authorities in social service provision: a case of education service in Maswa District Tanzania", *International Journal of Development and Sustainability*, Vol. 1 No. 2, pp. 225-239.
17. Mansoor, M. (2021), "Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19", *Government Information Quarterly*, Vol. 38 No. 4, p. 101597.
18. Matheus, R., & Janssen, M. (2020). A Systematic Literature Study to Unravel Transparency Enabled by Open Government Data: The Window Theory. *Public Performance and Management Review*, 43(3), 503–534.
19. Naraidoo, S. and Sobhee, S.K. (2021), "Citizens' perceptions of local government services and their trust in local authorities: implications for local government in Mauritius", *Margin: The Journal of Applied Economic Research*, Vol. 15 No. 3, pp. 353-386.
20. Nurriksiana, B., Handayani, L., & Widiastuty, E. (2017). Determinants of transparency and accountability of regional financial management and their implications for the trust of public stakeholders. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 18(1), 28–47.
21. OECD (2021), "Government at a glance 2021", available at: www.oecd.org/gov/government-at-a-glance20214399.htm
22. Purwanto, A., Zuiderwijk, A. and Janssen, M. (2020), "Citizen engagement with open government data", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 14 No. 1, pp. 1-30, doi: 10.1108/TG06-2019-0051.
23. Putra, M. A. R. (2017). Increasing Public Trust Through Participatory Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 1–9.
24. Raaphorst, N., & Van De Walle, S. (2018). Trust in and by the public sector Introduction: A trust gap between citizens and the public sector? *The Routledge Companion to Trust*, 469–482. Routledge.
25. Rosman, R. I., Shafie, N. A., Sanusi, Z. M., Johari, R. J., & Omar, N. (2016). The effect of internal control systems and budgetary participation on the performance effectiveness of non-profit organizations: Evidence from Malaysia. *International Journal of Economics and Management*, 10(2), 523-539.
26. Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2022a). Do accountability and transparency promote community trust? Evidence from village government in Indonesia. *Journal of Accounting and Organizational Change*, 18(3), 397–418.
27. Tran, T. B., & La, H. A. (2022). Participation, transparency and trust in local governance in transitional countries: the case of Vietnam. *Post-Communist Economies*, 34(4), 478–498.
28. Van Hoof, J. and Marston, H.R. (2021), "Age-friendly cities and communities: state of the art and future perspectives", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 18 No. 4, p. 1644.
29. Wanusmawatie, I., Firmanda, M. H., & Wismanu, R. E. (2020, December). Media effect about corruption news to the community trust on village performance. *Iapa Proceedings Conference*, 207-223.