**چکیده**

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

**روش: به ‏منظور تحقق این هدف ابتدا ابعاد مفهوم اعتماد تعالی بخش و عوامل مؤثر بر آن در شهرداری تهران از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و فیش‌برداری استخراج شد. سپس با به کارگیری روش دلفی و بهره‌گیری از نظرهای 29 نفر از خبرگان آشنا به موضوع تحقیق مهم‏ترین ابعاد اعتماد تعالی بخش و عوامل مؤثر بر آن در شهرداری تهران شناسایی شد.در این مرحله از روش نمونه‏گیری تصادفی (گلوله برفی)استفاده گردید. در مرحلة بعد پس از تعیین حجم نمونه براساس جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده 385 نفر از مراجعان شهرداری تهران انتخاب شدند و ابعاد و عوامل شناسایی شده در قالب پرسش‏نامه‌ای در اختیار آن‌ها قرار گرفت. داده‌ها با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شد**

**یافته‌ها: در نهایت مدل عوامل مؤثر بر اعتماد تعالی بخش شامل 12 متغیر در دو بخش ابعاد اعتماد تعالی بخش (شامل اعتماد ابزاری و اعتماد ارزش‌گرایانه) و نیز عوامل مؤثر بر آن (شامل کیفیت خدمات الکترونیک، ارتباطات اداره امور عمومی، پاسخ‏گویی، سازگاری فرهنگی، مشروعیت، رسانه‌های اجتماعی آنلاین، مشارکت مدنی، سبک زندگی ایرانی- اسلامی، شفافیت و رضایتمندی شهروندان) طراحی شد.**

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

**کلیدواژه‌ها: اعتماد تعالی بخش، شهرداری تهران،** **سرمایه اجتماعی، نهاد گرایی، رضایتمندی شهروندان**

**Abstract**

**Objective:** Trust has recently become the main tool in achieving collaboration in inter-organizational and inter-individual relations and it has raised the social capital volume. The present study aimed to design a transcendent trust model in Tehran Municipality and develop a descriptive paradigm that reveals the way of forming citizens' trust in Tehran Municipality.

**Methods:** To achieve the research purpose, dimensions and effective factors of transcendent trust were first extracted in Tehran Municipality using desk studies and taking notes. Thereafter, the most important dimensions of transcendent trust and its determinants in Tehran Municipality were identified using the Delphi technique and the views of 29 experts in this field. Furthermore, the random sampling method (snowball) was applied and the sample size was determined based on the Morgan table and simple random sampling, and 385 clients of Tehran Municipality were selected and received a questionnaire containing dimensions and factors. The data were analyzed using structural equation modeling.

**Results:** The model of effective factors in improving transcendent trust was created with 12 latent variables in two aspects, namely dimensions of transcendent trust (instrumental trust and axiological trust) and their determinants (including e-service quality, public affairs administration communication, accountability, cultural adjustment, legitimacy, online social media, civic engagement, Iranian-Islamic lifestyle, transparency, and citizens' satisfaction).

**Conclusion:** The results indicated that transcendent trust in the municipality was not merely dependent on the functions of municipalities, but other contextual and environmental factors can also play roles in this equation. Therefore, the general authority of Tehran Municipality to the aforementioned background and contextual factors based on the influence of strategic components of the environment where social institutions and other actors operate and interact will generate the best outcome for municipalities to design a relatively comprehensive model in this field.

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