

حیدری، آرمان؛ احمدی، سیروس و زارعی، معصومه (۱۳۹۷). رابطه سلامت اداری و نهادینگی سازمان با اعتماد نهادی. *جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی*، ۱۲(۵)، ۲۴۷-۲۶۸.



## رابطه سلامت اداری و نهادینگی سازمان با اعتماد نهادی

آرمان حیدری<sup>۱</sup>، سیروس احمدی<sup>۲</sup> و معصومه زارعی<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۱/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۶/۵

### چکیده

در جوامع مدرن، بر خلاف جوامع ماقبل مدرن، ساز و کار اداره و رسیدگی به امور شهروندان بدون عملکرد صحیح سازمان‌ها و نهادینه شدن اصول سازمانی امکان‌ناپذیر، یا حداقل، دشوار می‌باشد. بعلاوه، سلامت اداری و نهادینگی اصول سازمانی در هر جامعه‌ای یکی از مهمترین زمینه‌های فراهم‌کننده کیفیت اعتماد نهادی محسوب می‌شود. مقاله حاضر حاصل پژوهشی است که با روش کمی-پیمایشی، رابطه ادراک از سلامت اداری و نهادینه شدن اصول سازمانی با وضعیت اعتماد نهادی را در بین سرپرستان خانوار شهر نورآباد ممسنی بررسی کرده است. بر اساس نتایج تحقیق، نهادهای نظامی-امنیتی و نهادهای نظارت‌کننده بر قیمت کالاها و خدمات نهادهایی هستند که مردم، به ترتیب، بیشترین و کمترین اعتماد را به آنها دارند. همبستگی بین متغیرهای رفتار کارکنان، نهادینه شدن اصول سازمانی مدرن و جدیت سازمانهای ناظر با هر سه نوع اعتماد به نهادهای حاکمیتی، نهادهای حمایتی-آموزشی و نهادهای خدمات اقتصادی مثبت و معنی‌دار بوده است. متغیرهای تحقیق توانستند ۲۹ درصد از واریانس اعتماد به نهادهای حاکمیتی، ۱۹ درصد اعتماد به نهادهای خدمات اقتصادی و ۱۲ درصد اعتماد به نهادهای حمایتی-مراقبتی را تبیین کنند.

**کلیدواژه‌ها:** سلامت اداری؛ نهادینه شدن اصول سازمانی؛ اعتماد نهادی؛ نورآباد ممسنی.

۱- استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه یاسوج (نویسنده مسئول)، armanhedari90@gmail.com

۲- دانشیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه یاسوج، sahmadi@yu.ac.ir

۳- کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه یاسوج، masoumehzareei@yahoo.com

## ۱- مقدمه و بیان مسأله

نوسازی در ایران با تغییر و تحولاتی مانند رشد سرمایه‌داری، شهرنشینی، تخصصی شدن، افزایش جمعیت و ... همراه بوده است. یکی از مهمترین و پهن‌دامنه‌ترین پیامدهای این تغییرات واگذاری اداره و تنظیم زندگی اجتماعی به سازمانهایی مانند آموزش و پرورش، پلیس، دادگاه‌ها، بانک‌ها و اهمیت یافتن قوانین<sup>۱</sup> در زندگی اجتماعی بوده است. در چنین شرایطی، عملکرد مناسب یا نامناسب چنین سازمانهایی می‌تواند نقشی تعیین کننده در کمیت و کیفیت مسائل اجتماعی جامعه داشته باشند. تا جایی که می‌توان گفت عملکرد نامناسب سازمانهای مدرن از جمله علل مهم وقوع و رواج مفاسد و مشکلات انبوه چون آمار بالای خودکشی، اعتیاد، سرقت، تكدی‌گری، قتل، ترافیک، آلودگی محیط زیست، فاصله طبقاتی شدید، ناهنجاری، کجروی، تخلفات رانندگی، تصادفات ... (بخارایی، ۱۳۹۳) محسوب می‌شود. مسائلی که علاوه بر پیامدهای مستقیمی که در حوزه سازمانی و توسعه کشور دارند؛ به صورت غیر مستقیم، در حوزه جامعه، نیز می‌توانند به تنهایی یا با تقویت یکدیگر، زمینه بدبینی مردم به نهادهای سازمان دهنده امور و کاهش اعتماد به این نهادها را فراهم کنند. تحقیقات در این زمینه نشان می‌دهد که حدود ۸۰ درصد از مردم ایران معتقدند " بدون پول و پارتی به حق خود نمی‌رسند" (پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، ۱۳۸۲). همچنین به مرور زمان " میزان اعتماد به مسئولین نسبت به سال‌های قبل از انقلاب کاهش یافته؛" تا جاییکه حدود ۶۵/۶ درصد پاسخ‌گویان به "میزان کم و خیلی کمی به مسئولین نهادها اعتماد داشته‌اند"؛ و تنها ۳۵، ۲۲ و ۵۵ درصد از افراد به میزان زیادی به دادگاه‌ها، قضات و مدیران سازمان‌ها اعتماد دارند (رفیع پور، ۱۳۷۳). بر این اساس اندیشمندان معتقدند در چند سال اخیر، کاهش اعتماد و سیر نزولی آن از مهمترین مسائل جامعه ما بوده است (شارع پور، ۱۳۸۸؛ هزار جریبی و حامد، ۱۳۹۱؛ حیدری، ۱۳۹۳). در صورتیکه اعتماد از جمله ارتزاق‌های همگانی غیرمادی<sup>۲</sup> زندگی جمعی است که موجب آرامش، آسایش افراد و محافظت از ارتزاق‌های جمعی مادی<sup>۳</sup> (مانند هوا یا آب) می‌شود (باتسن<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸). همچنین، اجتماع متجانس شهروندان متعهد و وفادار به اقتدار سیاسی، بدون اعتماد عمودی به نهادهای عمومی امکان پذیر نیست (الکساندر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱: ۲۹۳).

1- Law

2- Non Material Public Goods

3- Material collective goods

4- Batson

5- Alexander

ضرورت و اهمیت اعتماد نهادی زمانی دو چندان می‌شود که در نتیجه تقسیم کار پیشرفته و تخصصی شدن امور، هر فردی هر چقدر هم که در حیطة کار خود متخصص<sup>۱</sup> و "ماهر" باشد، در سایر حوزه‌های زندگی "غیر متخصص و عادی"<sup>۲</sup> محسوب می‌شود. در چنین وضعیتی است که نظریه پردازان برجسته‌ای مانند گیدنز (۱۳۷۸)؛ لومان<sup>۳</sup> (۱۹۷۹)؛ الکساندر (۱۹۹۲)، الریش بک<sup>۴</sup> (۲۰۰۷)، سیلگمن<sup>۵</sup> (۱۹۹۷) و اندیشمندان بسیار دیگری، با پیوند مخاطره<sup>۶</sup> و اعتماد، اعتماد را از ضروریات زندگی و اداره مناسب امور و مختص جوامع مدرن می‌دانند. زیرا اعتماد به مثابه سیمان و ملاتی [قوی] به حفظ و انسجام جامعه و سازمان‌ها کمک کند، روان سازی و برخورداری از نظم پویا را تسهیل و تقویت نموده و سهم بسیاری در فراهم سازی امنیت و نظم اجتماعی دارد (بخشی و غفاری، ۱۳۹۱). در نقطه مقابل بی‌اعتمادی نابسامانی، از بین رفتن نظم سازمانی و در هم ریختن جوامع و فروپاشی دولت‌ها را به دنبال دارد (عباس زاده و دیگران، ۱۳۹۰: ۱۰۳).

نکته مهم و در عین حال مسأله‌دار<sup>۷</sup> در مورد اعتماد این است که اندیشمندان تعریف واحدی از اعتماد و یا شاخص‌های تجربی آن ندارند، و همه ابعاد و انواع اعتماد به یکسان مورد مطالعه و تحقیق قرار نگرفته‌اند. از نظر مفهومی، اعتماد چند وجهی، چند سطحی، نسبی، وابسته به زمینه زندگی اجتماعی و گذشته تاریخی هر جامعه یا اجتماع خاص و دارای انواع متعدد است (حیدری، ۱۳۹۳). از نظر تجربی، نیز، اکثر مطالعات با تمرکز بر ارتباط بین افراد، بیشتر به بررسی بعد افقی<sup>۸</sup> اعتماد پرداخته و بعد عمودی<sup>۹</sup> آن را تا حد زیادی نادیده گرفته‌اند. در صورتیکه توجه به اعتماد نهادی و بررسی وضعیت آن در جوامعی مانند ایران به دلایل زیر اهمیت اساسی دارد: ۱- قانون اساسی کشور تمایل بیشتری به اقتصاد دولتی و برنامه‌ریزی شده دارد که عملکرد دولت و افراد دولتی در این سیستم اقتصادی اهمیتی بسزا دارد (شاکری، ۱۳۹۱)؛ ۲- سازمان‌های غیردولتی به عنوان اجزای مهم جامعه مدنی که بتوانند مسئولیت ارتباط میان مردم و دولت را بر عهده بگیرند و فعالیت‌های دولت را زیر ذره بین داشته باشند

- 1- Specialist
- 2- Lay Person
- 3- Luhman
- 4- Ulrich Beck
- 5- Sligman
- 6- Risk
- 7- Problematic
- 8- Horizontal Trust
- 9- Vertical Trust

(منصوری، ۱۳۹۴) وجود ندارند یا دامنه جغرافیایی و اجتماعی خیلی محدودی دارند، یا اینکه فعالیت آنها به شدت تحت تدبیر و نظارت دولت قرار دارد. ۳- نهادها و سازمان‌های مدرن و مسئول نتوانسته‌اند به خوبی نیازهای مردم در محیط‌های اجتماعی - سیاسی جدید را برآورده کنند، و مردم و دولت‌ها با وضعیتی مواجه شده‌اند که می‌توان آن را پیامد " شکست‌های نوسازی" (آیزنشتات، ۱۳۷۷: ۱۹۰) در کشور نامید. در ایران اطلاعات مرتبط با شاخص ادراک فساد نشان می‌دهد " وضعیت ایران در زمینه فساد رو به زوال گراییده که نگرانی خاصی را در مسئولین و محققان این مرزو بوم بر می‌انگیزاند." (امیری، نرگسیان و بحری رودپشتی، ۱۳۹۴). از نمونه مطالعات تجربی برجسته در این زمینه می‌توان به کتاب فساد سرطان اجتماعی رفیع پور اشاره کرد که نتایج آن بیانگر گزارش موارد متعدد فساد اداری، ضعف نظارت بیرونی و نایکسان بودن اجرای قانون در مورد همه و برجستگی فرهنگ " ایلی" در جامعه است (رفیع پور، ۱۳۸۶: ۱۱۰). در چنین شرایطی، می‌توان ادعا نمود ضعف سلامت اداری و نهادینگی اصول سازمانی مدرن و کاهش اعتماد نهادی دو مسأله اجتماعی مهم و قابل توجه در جامعه ما هستند که بررسی تجربی رابطه آنها ضرورت و اهمیت قابل توجهی جهت تحلیل موانع مهم توسعه جامعه‌ای و برنامه ریزی و مدیریت سازمانی کشور دارد.

اهمیت و ضرورت بررسی رابطه سلامت اداری و نهادینه شدن اصول سازمانی با اعتماد نهادی در مواردی تشدید می‌شود. برای مثال، در مواردی که ما از مرکز ایران و کلان شهرهایی مانند تهران، اصفهان، شیراز و ... به سمت نقاط نیمه پیرامونی یا پیرامونی‌تری مانند شهرستان - ها حرکت می‌کنیم با نوعی تضعیف شدید عملکرد قانونی سازمانهای رسمی، غلبه روابط بر ضوابط سازمانی، غلبه اصول سازماندهی مبتنی بر هنجارهای غیررسمی و خویشاوندی، ضعف تخصص و مهارت افراد شاغل در نهادها مواجه می‌شویم یا اینکه این نقایص به صورت نمایان‌تر و مشهودتری جلوه می‌کنند. بعلاوه، مطالعات علمی - تجربی نیز چنین روندی را دارند و اطلاعات علمی ما در خصوص وضعیت اعتماد نهادی شهرهای حاشیه‌ای خیلی اندک و ناچیز می‌باشد. شهر نورآباد ممسنی، به عنوان جامعه آماری این تحقیق و مرکز یکی از شهرستان - های استان فارس، از این نظر وضعیت تاریخی و اجتماعی خاص خود را دارد. از نظر تاریخی - اجتماعی، نظام خویشاوندی و ایلی - قبیله‌ای مهمترین عامل پیوند دهنده مردم می‌باشد. در گذشته قبیله بزرگترین واحد اجتماعی آنان بوده است (امان‌اللهی، ۱۳۷۴: ۱۸۰). با ورود مدرنیزاسیون، بعد عینی زندگی ساکنان این شهر تغییر و تحولات اساسی پیدا کرده که در ساختارهای فیزیکی شهری، افزایش جمعیت، تأسیس سازمانها و نهادهای مدرن نمود دارند. تغییر و تحولات عینی که با گذر از همبستگی اجتماعی سطح هم طایفه‌ای و خاص‌گرایی

شدید به سمت همبستگی اجتماعی سطح فراطیفه‌ای و عام‌گرایی منطقه‌ای همراه نبوده است. بنابراین خاص‌گرایی از مهمترین مساله عمده این شهرستان بوده است. خاص‌گرایی‌ای که زمینه ساز تنش‌های شدید ایلی - طایفه‌ای شده و خودش را بیشتر از هر جایی در انتخابات مجلس شورای اسلامی، شورای شهر و تخصیص مناصب اداری و اجرایی شهرستان نشان می‌دهد (مقدس و حیدری، ۱۳۸۷: ۱۵۲؛ رومینا و صادقی، ۱۳۹۴)؛ در روندی چرخه‌ای ۱ موجب تشدید سوگیری‌های قومی طایفه‌ای در برهه‌های سیاسی مهم از یک سو، و انتصاب هم‌طایفه‌ای‌ها در مناصب و امور اداری و اجرایی مهم از سوی نمایندگان و منصوبان آنها در سطح شهرستان از سویی دیگر می‌شود. وضعیتی که به رواج نوعی "تقسیم کار ناپهنجار" در سطح شهرستان گردیده که مهمترین نمود آن را می‌توان در عدم پایبندی به مقررات سازمانی یا عدم اجرای یکسان قوانین در سطوح مختلف سازمانی دید. در چنین شرایطی فرض اساسی مقاله حاضر این است که ادراک سرپرستان خانوارهای ساکن شهر نورآباد ممسنی از سلامت اداری و نهادینه شدن اصول سازمانی می‌تواند یکی از مهمترین عوامل تأثیر گذار بر میزان اعتماد آنها به نهادهای مختلف و مهم موجود در جامعه باشد. بر اساس فرض بالا سوال اساسی مقاله حاضر این است که: وضعیت اعتماد نهادی در بین سرپرستان خانور شهر ممسنی چگونه است؟ و ادراک آنان از سلامت اداری و نهادینگی سازمان چه رابطه‌ای با میزان اعتماد نهادی آنان دارد؟

## ۲- پیشینه پژوهش

### ۲-۱- پژوهش‌های تجربی

محمدی و زنگنه (۱۳۹۲)، با "سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان شهر سبزوار به شهرداری"، پی بردند اعتماد ۳۰ درصد از افراد به شهرداری کم، ۲۰ درصد زیاد، و ۵۰ درصد در حد متوسط است. متغیرهای تجربه تبعیض، اعتماد نهادی، میزان فساد اداری، با میزان اعتماد به شهرداری رابطه معناداری دارند. تحقیق اعتمادی فرد (۱۳۹۲) پیرامون "وضعیت اعتماد عمومی اساتید دانشگاه‌ها به کارگزاران نظام جمهوری اسلامی" نشان داد میزان اعتماد در حال کاهش است و بی‌اعتمادی بیشتر به بازیگران و عملکرد سازمانی مربوط می‌شود تا هسته‌های بنیادین و قواعد نظام. فهیم نیا و منطقی (۱۳۹۲) با "بررسی نقش کیفیت خدمات ارائه شده بوسیله کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش اعتماد دانشجویان" پی بردند بین

متغیرهای کیفیت خدمات، رضایت مندی، انتظارات از خدمات، اثربخشی خدمات با اعتمادنهادی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

تحقیق میمند وهمکاران (۱۳۹۲) پیرامون "شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد عام گرایانه در سازمانها"، نشان داد بین اعتماد عام گرایانه با رضایت شغلی، احساس امنیت، خوش بینی، مشارکت، اعتماد به مدیریت و بده بستانها ارتباط معناداری وجود دارد. بر اساس تحقیق رابینز<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) پیرامون "رابطه علی بین کیفیت نهادی و اعتماد تعمیم یافته" در دانشگاه واشنگتن، افزایش کیفیت عملکرد نهادها، اعتماد تعمیم یافته را افزایش می‌دهد و هر چه نهادها از عملکرد بهتر و سیاست حقوقی منصفانه‌تری برخوردار باشند، اعتماد به آنها افزایش می‌یابد. تحقیق کیفی تیلوا<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در روسیه پیرامون "اعتماد سازمانی: روند شکل‌گیری اعتماد روستاییان به سازمان‌های بین‌المللی"، نشان داد رفاه اقتصادی، فراهم کردن امکانات در زمینه ابتکارات محلی، و رفع مشکلات در شکل‌گیری اعتماد به چنین سازمانهایی مؤثر است. مطالعه هاک وردیان و کوئینتون<sup>۳</sup> (۲۰۱۲)، در خصوص "اعتماد نهادی، آموزش و فساد" نشان داد پایبندی یا عدم پایبندی نهادها به اصول بروکراتیک و میزان فساد آنان مهمترین متغیر تأثیر گذار بر اعتماد نهادی است. افرادی که سطح سواد بالاتری دارند واکنش‌شان به عملکرد نهادها و فساد آنان متفاوت است. و با افزایش میزان فساد در جوامع و نهادها میزان اعتماد نهادی افراد دارای سواد بالا به شدت کاهش می‌یابد. تحقیق چووی و دیگران<sup>۴</sup> (۲۰۱۴)، در آمریکا پیرامون "تأثیر عوامل جمعیتی، تعاملات و تجربه های قبلی بر اعتماد به سازمان مراقبت های بهداشتی در میان سه گروه قومی و نژادی" نشان داد نژاد و قومیت بر میزان اعتماد تأثیر دارد. آمریکایی‌های آفریقایی تبار و اسپانیایی‌های مکزیکی تبار در مقایسه با سفیدپوستان اعتماد کمتری به سازمان مراقبت بهداشتی دارند. تجربه های قبلی منفی آفریقایی تبارها و مکزیکی تبارها موجب کاهش اعتماد آنان شده است. تحقیق پارک و دیگران<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) با عنوان "نقش رسانه‌های جمعی در جلب اعتماد شهروندان به دولت"، درکشورکره، نشان داد رسانه‌های جمعی می‌توانند موجب بهبود اعتماد به نهادهای دولتی و شخصیت‌هایی که در این نهادها فعالیت می‌کنند شوند.

بر اساس نتایج تحقیقات پیشین می‌توان گفت، کمیت و کیفیت اعتماد نهادی در زمینه

1- Robbins

2- Tulaeva

3- Hakhverdian, and Magen

4- Schwei et al

5- Park, et al

های اجتماعی مختلف بسته به تجربه تبعیض، کیفیت خدمات ارائه شده، رفتار کارکنان، رعایت اصول سازمانی و رسانه‌ها تنوع می‌پذیرد. اما از جمله ضعف تحقیقات پیشین این است که به متغیرهای مهمی مانند میزان نهادینه شدن اصول سازمانی و جدیت سازمانهای ناظر بر عملکرد سازمانها توجه چندانی نکرده‌اند. همچنین، بیشتر این تحقیقات در کلان شهرها انجام شده‌اند و به وضعیت اعتماد در شهرستان‌های پیرامونی و دورتری که بیشتر با مسائل ایلی - طایفه‌ای و خاص‌گرایی‌های ماقبل مدرن مواجهه‌اند، توجه چندانی نداشته‌اند.

## ۲-۲- چهارچوب نظری

نحوه عملکرد سازمان‌ها و پیامدهای اجتماعی آنها از آغاز مورد توجه جامعه‌شناسان بزرگ کلاسیک بوده است. دورکیم با تمرکز بر بحث تقسیم‌کار و تمایز<sup>۱</sup>، می‌گوید در جوامع مدرن، تقسیم‌کار و تخصصی شدن، زمینه همبستگی‌ای با ماهیت متفاوت و از نوع همبستگی "ارگانیک" را فراهم می‌آورد. وی با تمایز بین سه نوع تقسیم‌کار بهنجار<sup>۲</sup>، نابهنجار<sup>۳</sup> و اجباری<sup>۴</sup> می‌گوید تنها در نوع اول است که تحول ساختارهای سنتی به زمینه‌هایی مناسب برای پیشرفت منتهی میشوند، اما در دو گونه دیگر، تحولات شکل‌هایی آنومیک و آسیب‌زا پیدا می‌کنند و تأثیرات منفی‌شان بر جامعه به مراتب شدیدتر از دوران سنتی است. تقسیم‌کار بهنجار هنگامی اتفاق می‌افتد که مقررات اخلاقی راهنمای کنش متقابل افراد باشد، دستیابی به پایگاه‌های اجتماعی عادلانه صورت گیرد، افراد از تعهدات خود در مقابل یکدیگر و کل جامعه آگاه باشند، از فرصت‌هایی برابر و متناسب با توانایی‌ها و علائق فردی شان برای دستیابی به پایگاه‌های اجتماعی برخوردار باشند (گرب، ۱۳۸۱: ۱۰۵-۱۰۸).

و بر با در نظر گرفتن ارتباط کنش‌ها با زمینه اجتماعی گسترده‌تر، بین چهار نوع کنش با ماهیت متفاوت با نام‌های کنش عقلانی معطوف به هدف، کنش عقلانی معطوف به ارزش، کنش عاطفی و کنش سنتی تمایز قایل می‌شود (تنهایی، ۱۳۷۴: ۲۹۳). در زمینه اجتماعی مدرن کنش عقلانی معطوف به هدف برجسته‌ترین کنش و سازمان بوروکراتیک، تجسم واقعی و برجسته آن محسوب می‌شود. سازمان‌های بوروکراتیک که برای اداره و تنظیم امور در جوامع جدید نقشی برجسته و مهم دارند دارای ویژگی‌های زیر هستند: وجود سلسله مراتب اقتدار، انتصاب برحسب شایستگی و تخصص، ضوابط و مقررات مکتوب و از پیش تعیین‌شده، غیر

- 1- Differentiation
- 2- Normal Division of labour
- 3- Anomic Division of labour
- 4- Obligatory Division of labour

شخصی بودن، اجرای وظایف بطور مستمر، ثابت و دائمی، تقسیم کار گسترده، انحصاری نبودن مقامات و پست‌های رسمی<sup>۱</sup> (صبوری کاشانی، ۱۳۷۴: ۷۳). پارسونز<sup>۲</sup> نیز به صورت جدی به ضرورت دگرگونی الگوهای کنشی سنتی و تحقق الگوهای نگرشی - کنشی مدرن متناسب با جوامع جدید توجه ویژه‌ای کرده است. به نظر وی انسجام در جوامع جدید مستلزم تحقق هنجارهای جدید، و شکل‌گیری متغیرهای الگویی - نگرشی خاصی است که متمایز و متفاوت از متغیرهای الگویی نگرشی دارای کارکرد در جوامع سنتی هستند. این متغیرها شامل "دلبستگی در برابر بی طرفی، جنبه کلی هدف در برابر جنبه جزئی آن، خاص‌گرایی در برابر عام‌گرایی، و منافع جمعی در برابر منافع فردی" (بیدل و محمود زاده، ۱۳۹۱) هستند که بر جهتگیری کنش کنشگران اثر دارند و به نوبه خود می‌توانند موجب تضعیف یا تقویت اعتماد اجتماعی به طور عام، و اعتماد نهادی به طور خاص شوند. در شرایط عام‌گرایی و جایی که افراد بر این باورند که قواعد و ارزش‌های جامعه مهمتر و پایدارتر از منافع و خواست بستگان و دوستان می‌باشد؛ اعتماد نهادی شکل گرفته و تقویت می‌شود (عظیمی هاشمی، ۱۳۸۰: ۴۳).

در ادامه سنت پارسونزی، لومن<sup>۳</sup> با متمایز کردن سه نوع سیستم کنش متقابل<sup>۴</sup>، سیستم سازمانی<sup>۵</sup>، و سیستم جامعه‌وی<sup>۶</sup> نحوه تقلیل پیچیدگی در نظام های اجتماعی مختلف را با هم مقایسه می‌کند. در سیستم کنش متقابل که مختص جوامع سنتی و شرایط هم حضوری افراد است، افراد از طریق ارتباط شفاهی و مجاورت فیزیکی یکدیگر را کنترل می‌کنند؛ در سیستم سازمانی که وجه مشخص جامعه مدرن است، قواعدی برای ورود و خروج افراد به هر سازمان، تفکیک امور اجتماعی و تقسیم کار پیشرفته، و سلسله مراتب قدرت انسجام بخش در جامعه شکل می‌گیرد. سه مکانیزم تخصیص کارکردی، قواعد و مقرات، و وسیله ارتباطی مهمترین قواعد حاکم بر این سازمان‌ها برای کاهش پیچیدگی محیطی هستند. اما لومن، بر خلاف پارسونز، عامل یکپارچه کننده و انسجام بخش جامعه را نه ارزش‌ها و هنجارهای مشترک، بلکه

۱- البته لازم به ذکر است که وبر پیامدهای منفی بوروکراسی را که در مضمونی به نام "قفس آهنین" طرح می کند نیز از نظر دور نداشته است و اتفاقاً آن را برای هر دو نوع جامعه سرمایه داری و سوسیالیستی گریزناپذیر می دانست.

2- Parsons

3- Luhmann

4- Interaction system

5- Organizational system

6- Community system



وجود، اجرا و پایبندی به قواعد و قوانین رایج جامعه‌ای می‌داند (ترنر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). به نظر لومن سیستم جامعی دربردارنده سیستم های کنش متقابل و سازمانی است؛ اما شیوع و گسترش نظام های کنش متقابل سنتی (مانند خویشاوندی، رواج روابط غیر رسمی و...) و عدم رعایت نظام و اصول سازمانی (مانند عدم توجه به مقررات ورود و خروج به سازمانها، عدم تقسیم کار، نبود سیستم اداری مناسب...) می تواند باعث ناکارآمدی سیستم جامعی برای تقلیل پیچیدگی محیط سیستم شود. وضعیتی که می تواند زمینه بی اعتمادی به سازمانها و کارکنان آنها را فراهم نماید.

اوفه<sup>۲</sup> از دیگر نظریه پردازان مهم این حوزه، می گوید اعتماد به نهادها تنها با اعتماد به اطاعت داوطلبانه کنشگرانی که قوانین درباره آنها مصداق دارد و اعتماد به کنشگرانی که نظارت و اجرای آن قوانین به آنها محول گردیده است توجیه پذیراست. تنها به افراد می توان اعتماد کرد، چون آنها تنها واحدهایی هستند که توانایی اعتماد متقابل را دارند. اگر کارگزاری که در یک نهاد و برای آن نهاد فعالیت می کنند همه یا برخی از ارزشها را نادیده بگیرند و یا رعایت ارزشها در عملکرد آنها تجسم نیابد، توانایی آن نهاد به عنوان واسطه ایجاد اعتماد به شدت تضعیف می شود. نهادهایی که بتوانند اعضای خود را به حقیقت گویی و فضیلت، وفای به عهد، محترم شمردن قراردادهای، داشتن عملکردی منصفانه و بی طرفانه پایبند سازند، می توانند اعتماد را تعمیم دهند و چنین نهادهایی شایسته اطاعت هستند. برعکس ناتوانی در رعایت این معیارها، دلیل اصلی بی اعتمادی مردم به نهادها است (تاجبخش، ۱۳۸۹: ۲۵۳-۲۵۲).

زتومکا<sup>۳</sup> اعتماد را به صورت لایه‌هایی می بیند که از عینی ترین روابط میان اعضای خانواده تا انتزاعی ترین روابط مانند اعتماد به نظم اجتماعی، کارایی نظام و... امتداد می یابد. اعتماد به سازمانها و نهادهایی چون مدرسه، بانکها، بیمارستان، دادگاهها، شهرداری و... از انتزاعی ترین نوع اعتماد محسوب می شود. میزان اعتماد و بی اعتمادی به سازمانها و نهادهای مذکور تحت تأثیر منابع عاملیتی و شرایط ساختاری مختلفی قرار دارد. در بین منابع عاملیتی شهرت، عملکرد و ظاهر؛ و در بین عوامل ساختاری همبستگی هنجاری، پایداری، نظم اجتماعی، شفافیت سازمانی، انس و آشنایی و پاسخگویی تأثیر گذارترینها هستند. در مقابل، هرج و مرج هنجاری، خودسری و عدم مسؤلیت کاهنده اعتماد محسوب می شوند (زتومکا، ۱۳۹۱: ۲۷۰-۲۴۹).

1- Turner  
2- Offe  
3- Ztompka

گیدنز<sup>۱</sup> با تمایز قایل شدن بین زمینه‌ها و شرایط اعتمادی در جوامع سنتی و مدرن می‌گوید در جوامع سنتی اعتماد از اهمیت کمتری برخوردار بود. زیرا تمایلات و کنش‌های افراد محدود به سطح محلی و رو در رو بودند، و در روابط افراد چنان شفافیت و صداقتی وجود داشت که نیاز به اعتماد چندان مطرح نبود. در دوره مدرن با وقوع تحولاتی چون جدایی زمان و مکان، حضور پررنگ مکانیسم از جاکندگی و بازاندیشی، شرایط و بستر اعتماد تغییر کرده و موضوع اعتماد به نظام‌های انتزاعی بویژه نظام‌های تخصصی به امری ضروری تبدیل شده است (گیدنز، ۱۳۹۰: ۹۰-۸۸). اعتماد یا عدم اعتماد به نظام‌های تخصصی تحت تأثیر تجارب کنشگران از دانش‌های اکتسابی روز که اغلب از طریق رسانه‌های جمعی در دسترس افراد پخش می‌شوند، و تجارب خوشایند یا ناخوشایند آنان در نقاط تماس و برخورد با مجریان نظام قرار می‌گیرد. یک سازمان برای جلب اعتماد افراد باید اقداماتی شفاف و قابل رؤیت داشته باشد. همچنین کسانی که در نهادها و سازمانهای حرفه‌ای فعالیت دارند و در تماس همیشگی با شهروندان قرار دارند (یعنی کارمندان، مأموران پلیس، پزشکان، پرستاران...) لازم است رفتاری مبتنی بر گشاده رویی، مهربانی، تفاهم، کمک و تعاون نسبت به ارباب رجوع یا مشتریان داشته باشند؛ از تخصص، تجربه، شایستگی و لیاقت کافی برخوردار باشند و ... سازمانهای ناظر درون سازمانی و برون سازمانی هم به طور جدی بر عملکرد سازمانها و کارکنان سازمانی نظارت داشته باشند (همان: ۷۷-۷۱). بر اساس پیشینه‌های تجربی و نظری ذکر شده می‌توان فرضیه‌های زیر را طرح و بررسی کرد.

### ۲-۳- فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین ادراک پاسخگویان از نحوه رفتار کارکنان سازمان‌ها با میزان اعتماد نهادی آنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین ادراک پاسخگویان از میزان نهادینه شدن اصول بروکراتیک و میزان اعتماد نهادی آنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین ادراک پاسخگویان از میزان جدیت سازمان‌های ناظر با میزان اعتماد نهادی آنان رابطه معناداری وجود دارد.

1- Giddenz

## ۳- روش تحقیق

مقاله حاضر به روش کمی - پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری، سرپرستان خانوار شهر نورآباد ممسنی بوده‌اند که تعداد آنان بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۰، ۱۴۶۶۸ خانوار بوده است. بر اساس فرمول نمونه‌گیری لین، با سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای نمونه‌گیری ۰/۰۵، ۳۸۰ سرپرست خانوار به عنوان نمونه تعیین شدند. برای دستیابی به افراد نمونه، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای چند مرحله‌ای تصادفی استفاده شد. ابتدا بر اساس نقشه جامع شهر، مناطق چندگانه شهرداری و محله‌های موجود در هر منطقه شناسایی شد. سپس در هر محله کوچه‌ها بر اساس زوج و فرد شماره‌گذاری و به صورت تصادفی تعدادی کوچه زوج و فرد به عنوان واحد نهایی نمونه‌گیری برگزیده شدند. در کوچه‌های منتخب نیز، سرپرست خانوارها، بصورت یک در میان، به سوالات پرسشنامه پاسخ دادند. پرسشنامه‌ها حاوی گویه‌هایی با طیف لیکرت بودند که در دامنه‌ای پنج گزینه‌ای از گزینه کاملاً موافق تا کاملاً مخالف یا اصلاً تا خیلی زیاد طراحی شده بودند. متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، به ترتیب، سلامت اداری (رفتار کارکنان سازمان ها و جدیت سازمانهای ناظر)، نهادینه شدن اصول سازمانی و اعتماد نهادی بوده‌اند.

## ۳-۱- تعریف مفاهیم

سلامت اداری، در نگاه سلزنیک تا حد زیادی به خصلت یک سازمان بستگی دارد. ویژگی سازمان چیزی فراتر از فرهنگ است و تحت تأثیر ساختار صنعت، مهارت های کارکنان یا اعضا و اتحادی که می تواند انجام گیرد است. ماروین بروان برای سلامت سازمان ۵ بعد معرفی می کند: " فرهنگی، بین فردی، سازمانی، مدنی و طبیعی(امیری، نرگسیان و بحری رودپشتی، ۱۳۹۴). برای سنجش سلامت اداری بر اساس دو شاخص سلامت بیرونی (شاخص فساد، شاخص شفافیت و شاخص قابلیت پاسخگویی) و سلامت درونی شامل شاخص فرهنگ سلامت(فرهنگ سازمانی و سازمان های مبارزه با فساد) و شاخص سلامت کار ( حرکت های فردی، بودجه بندی و عدالت در انجام کار) تعریف شده است. در مدلی دیگر سلامت جامع را شامل دو بعد فساد (فساد مالی، فساد در کیفیت کار، فساد در دستگاه های نظارتی) و سلامت (شفافیت، پاسخگویی، مسئولیت اجتماعی و ...) تعریف کرده اند(عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۱ به نقل از همان). در این تحقیق، سلامت اداری بر اساس دو شاخص ادراک از رفتار کارکنان سازمانها و نهادهای دولتی و میزان جدیت سازمانهای ناظر در برخورد با متخلفان اداری عملیاتی و سنجیده شده است.

رفتار کارکنان سازمانی به نوع رفتار و برخوردهایی اطلاق می‌شود که کارمندان در رابطه با ارباب رجوع در ارتباط با شغل خود و وظایفی که بر عهده دارند از خود نشان می‌دهند (مورهد و گریفین، ۱۳۷۴:۱۳۲). البته از آنجا که ادراک از رفتار کارکنان، و نه رفتار واقعی کارکنان، نیز می‌تواند بر میزان اعتماد ما به کارکنان و نهادها تأثیر گذار باشد (اعتماد احساسی) و اینکه ادراک ما علاوه بر تأثیر پذیری از نوع رابطه مستقیم با کارکنان، می‌تواند به صورت غیر مستقیم تحت تأثیر القائات رسانه‌ای و سخنان اطرافیان شکل بگیرد؛ در این تحقیق بیشتر ادراک از رفتار کارکنان مورد توجه بوده است تا نحوه رفتار واقعی کارکنان که سنجش و ارزیابی آن امری است دشوار و شاید غیر ممکن. ادراک از رفتار کارکنان بر اساس شاخص‌هایی مانند ادراک از نوع رفتار کارکنان سازمانی، اجرای یکسان قانون، نادیده گرفتن قانون، ترجیح دادن منافع شخصی، سهل‌انگاری در انجام وظایف، پارتی بازی در استخدام، و ضرورت داشتن آشنا و پارتی اندازه‌گیری شده است.

سازمانهای ناظر، سازمان‌هایی هستند که دارای اختیارات قانونی، شبه قانونی و شبه قضایی هستند و بر عملکرد دستگاه‌های اداری و کارکنان آنها به منظور حصول اطمینان از اینکه اقدامات و فعالیت‌های جاری سازمان‌ها در جهت اهداف پیش‌بینی شده و مطابق با اقدامات برنامه‌ریزی شده باشد، نظارت دارند (اصول ۱۷۴، ۱۷۳، ۹۰، ۵۵، ۵۴ قانون اساسی). آخرین گام در تحقق اصول سازمانی را میتوان ترس از عواقب و پیامدهای منفی اعمال غیر قانونی دانست (اعمال تنبیه). همچنین هر دستگاه اداری نقش‌هایی جهت برخورد جدی با متخلفان اداری و سازمانی دارد که میتوان این سازمانها را "سازمانهای ناظر" بر نحوه عملکرد دستگاه‌ها نامید (مانند بازرسی، کمیته انضباطی، حراست ...). در این تحقیق جدیت عملکرد سازمان‌های نظارتی در برخورد جدی، عادلانه، و سریع با مجرمان و متخلفان بدون در نظر گرفتن مصلحت‌های سیاسی تجلی پیدا می‌کند. شاخص‌های این بعد از سلامت اداری شامل برخورد قاطع و جدی با متخلفان، رسیدگی سریع به شکایات، مهارت بالا در دستگیری متهمان، نظارت بر اجرای دقیق قوانین، ممانعت از حیف و میل شدن بیت المال، گزارش شفاف اطلاعات و نظارت تشریفاتی و صوری بوده اند.

نهادینگی سازمانی، سلزنیک فرایندی را که طی آن شخصیت متمایز ساختاری سازمان شکل می‌گیرد نهادینگی یا نهادشوندگی می‌نامد. "نهادینگی" سازمان بیانگر تطابق سازمان با "پویایی‌های بیرونی و درونی" سازمان است. پویایی‌هایی که ساختارهای خشک و ماشینی سازمانها را به سوی ساختارهایی منعطف و تطبیق پذیر سوق می‌دهند تا حالت سازمانی به نهاد تبدیل شوند. سازمانها از بدو تولد از یک طرف با خواسته‌ها، توقعات، محدودیت‌ها و

فشارهای محیطی مواجهه و از طرفی دیگر، بر خلاف انتظار، عرصه ظهور و افول علاقه ها و بی علاقه گیهای کارکنانی که غالباً به جای تمایل به پاسخگویی به انتظارات قانونی سازمان، نسبت به روابط غیر سازمانی خود احساس تعهد می کنند می شود (رحمان سرشت، ۱۳۷۷). می توان گفت نهادینگی اصول سازمانی بیانگر رواج و تجسم اصول سازمانی مدرن مانند شفافیت عملکرد، ضابطه مندی، رعایت سلسله مراتب، تخصص گرایی، قانون مندی و ... می باشد. در این تحقیق نهادینگی سازمانی بر اساس ادراک کارکنان از میزان رواج اصول عمل طبق قواعد و مقررات، تخصص در انجام امور، استخدام بر اساس صلاحیت علمی، ترفیع بر اساس ضوابط و در رأس بودن کارمندان با سابقه و پایبندی سازمانها به این اصول ارزیابی شده است.

اعتماد نهادی، به عنوان متغیر وابسته تحقیق، یعنی اعتماد به نهادهایی که وظیفه قانون-گذاری، نظارت، اجرای قانون و تأمین نیازهای مختلف شهروندان را بر عهده دارند (حیدری، ۱۳۹۴). اعتماد نهادی بر اساس ماهیت عملکرد نهادهای مهم جامعه به سه دسته متمایز اعتماد به نهادهای حاکمیتی (نظارت بر اجرای قانون، قانون گذار، مجری قانون، نظامی-امنیتی، دینی، ارتباط جمعی)، نهادهای حمایتی - آموزشی (درمانی، حمایتی مانند کمیته امداد، تأمین اجتماعی و بیمه و آموزشی) و نهادهای خدمات اقتصادی (نظارت بر قیمت کالاها و خدمات، بنگاه های املاک، نظام های خدمات مالی مانند بانک...) تفکیک و ارزیابی شدند. سنجش میزان اعتماد نهادی با استفاده از روش سنجش اعتماد نهادی در پیمایش ارزش ها و نگرش های ایرانیان (۱۳۸۰) صورت گرفت که بر اساس آن از پاسخ گوینان خواسته شد تا میزان اعتماد خود را به ۱۲ مورد از مهمترین نهادهای موجود در جامعه بیان کنند (جدول شماره ۱). برای ارزیابی اعتماد نهادی. برای سنجش متغیرهای مستقل از گویه هایی با طیف لیکرت استفاده شد که به صورت طیفی پنج درجه ای از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف طراحی شده بودند و پاسخگو میزان موافقت یا مخالفت خود را با آنها اعلام می کرد. در ضمن منبع گویه ها علاوه بر تحقیقات پیشین، نظریات وبر، اوفه و گیدنز در مورد سازه ساز و کار دیوانسالاری و سلامت اداری بوده است.

### ۳-۲- اعتبار و پایایی ابزار سنجش

برای اعتبار گویه ها، گویه های مربوطه پس از تأیید اساتید راهنما و مشاور، از طریق انجام آزمون مقدماتی اعتباریابی نهایی و در پرسشنامه نهایی تحقیق برای نگرش سنجی مورد استفاده قرار گرفتند. بدین ترتیب اعتبار ابزارهای سنجش از طریق انجام آزمون مقدماتی و اعتبار صوری صورت گرفت. ارزیابی پایایی گویه ها نیز از طریق آزمون همبستگی درونی آلفای

کروناخ صورت گرفت که بر اساس نتایج آزمون ضریب مربوطه در حد قابل قبولی بوده است. ضریب پایایی آلفای کروناخ متغیرهای رفتار کارکنان سازمان ۰/۸۵؛ جدیت سازمانهای ناظر ۰/۸۶؛ نهادینه شدن اصول سازمانی ۰/۷۸؛ اعتماد به نهادهای حاکمیتی ۰/۸۶؛ اعتماد به نهادهای حمایتی - آموزشی ۰/۶۹؛ و اعتماد به نهادهای خدمات اقتصادی ۰/۶۵ بوده است.

#### ۴- یافته‌های پژوهش

در خصوص ویژگی‌های افراد نمونه می‌توان گفت تقریباً تمام سرپرستان خانوار مورد مطالعه مرد بوده‌اند ( ۹۸/۷ درصد)؛ بیشترین تعداد پاسخگویان (۳۸/۹ درصد) بین ۳۱- ۴۰ سالگی قرار داشته‌اند. ۲۲/۹ درصد در گروه سنی ۴۱- ۵۰ سال، ۱۶/۱ درصد در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال، ۱۵/۵ درصد در گروه سنی ۵۱- ۶۰ سال و ۶/۶ درصد در گروه سنی ۶۱ سال به بالا قرار داشته‌اند. بیش از یک سوم پاسخگویان (۳۴/۲) لیسانس، ۲۶/۶ درصد دیپلم، ۱۳/۲ درصد فوق دیپلم، ۱۱/۶ درصد فوق لیسانس و بالاتر، ۷/۴ درصد ابتدایی و ۷/۱ درصد هم دارای مدرک راهنمایی بوده‌اند. بیش از ۹۰ درصد پاسخگویان از قوم لر بوده‌اند ( ۹۲/۹ درصد) و تنها ۷/۱ درصد از پاسخگویان غیر لر بوده‌اند. حقوق ۵۳/۳۸ درصد از پاسخ‌گویان کمتر از ۲ میلیون تومان، ۴۲/۱۲ درصد درآمدی بین ۲ تا ۵ میلیون تومان، و ۴/۵ درصد حقوق بالاتر از ۵ میلیون تومان داشته‌اند.

ابتدا برای تشخیص تنوعات درون نهادها، بر اساس میزان اعتماد مردم به آنها، رتبه‌بندی نهادی صورت گرفت. بدین منظور از آزمون میانگین رتبه فریدمن استفاده شد. بر اساس نتایج آزمون (جدول شماره ۱)، پاسخ‌گویان بیشترین میزان اعتماد را، به ترتیب، به نهادهای نظامی- امنیتی (سپاه و نیروی انتظامی)، نهادهای دینی (حوزه‌های علمیه و روحانیون) و نهادهای آموزشی (مدارس و دانشگاه)؛ و کمترین میزان اعتماد را به نهادهای نظارتی (سازمان نظارت بر قیمت کالا و خدمات) داشته‌اند. با توجه به مقدار کای اسکویر (۴۲۵/۸۵۴) و سطح معناداری مربوطه (۰/۰۰۰) می‌توان گفت ترتیب نهادها بر اساس میزان اعتماد پاسخ‌گویان به آنها تصادفی نیست و نتیجه قابل تعمیم به جامعه آماری است.

برای ارزیابی میزان همبستگی متغیرهای مستقل با اعتماد نهادی و انواع آن از آزمون همبستگی دوسویه پیرسون<sup>۱</sup> استفاده شد. بر اساس نتایج آزمون (جدول ۲) می‌توان گفت همبستگی همه متغیرهای مستقل با همه انواع اعتماد نهادی در سطح بالاتر از ۹۹ درصد مثبت

1- Pierson Correlation

و معنی دار است. با مقایسه مقادیر ضرایب همبستگی می توان گفت متغیر میزان جدیت سازمانهای ناظر بالاترین مقدار همبستگی مثبت و معنی دار را با اعتماد به نهادهای حکومتی (۰/۵۳)، نهادهای خدمات اقتصادی (۰/۴۳) و نهادهای مراقبتی آموزشی (۰/۳۳) دارد. به عبارتی هر چند در راستای افزایش ادراک مثبت پاسخگویان از میزان پایبندی کارکنان به مقررات سازمانی، و نهادینه شدن اصول بروکراتیک در جامعه میزان اعتمادشان به انواع نهادها افزایش می یابد، اما کیفیت عملکرد سازمانهای ناظر بالاترین میزان همبستگی مثبت و معنی دار را با انواع اعتماد نهادی دارد.

جدول ۱: آزمون معناداری تفاوت میانگین رتبه میزان اعتماد به نهادهای مورد بررسی

انحراف معیار	میانگین نمره	میانگین رتبه	نهادهای
۱/۱۵۰	۲/۹۷	۷/۵۲	نهادهای نظامی و امنیتی (سپاه، نیروی انتظامی)
۱/۲۴۱	۲/۹۴	۷/۳۷	نهادهای دینی (حوزه های علمیه و روحانیون)
۱/۰۷۹	۲/۸۹	۷/۱۹	نهادهای آموزشی (مدارس ودانشگاه)
۱/۰۴۶	۲/۸۷	۷/۱۶	نهادهای اجرایی قانون (نهادریاست جمهوری)
۱/۰۸۳	۲/۸۳	۷/۰۱	نهادهای درمانی (بیمارستان، درمانگاهها)
۱/۱۵۶	۲/۸۰	۶/۹۰	نهادهای حمایتی (کمیته امداد، تأمین اجتماعی)
۱/۱۲۶	۲/۷۵	۶/۷۱	نهادهای ارتباط جمعی (صدا و سیما، رسانه ها)
۱/۰۸۵	۲/۶۵	۶/۴۴	نهادهای قانون گذار (مجلس)
۱/۱۳۰	۲/۶۱	۶/۱۸	نهادهای نظارت بر اجرای قانون (قوه قضاییه، شورای نگهبان)
۱/۰۶۱	۲/۵۳	۵/۹۰	نهادهای خدماتی (شهرداری و بانک ها)
۱/۱۱۹	۲/۲۷	۵/۳۵	نهادهای خدمات غیر دولتی (بنگاه های املاک)
۱/۰۱۶	۲/۰۲	۴/۲۸	نهادهای نظارتی (سازمان نظارت بر قیمت کالا و خدمات)
سطح معنی داری = ۰/۰۰۰			خی دو = ۴۲۵/۸۵

برای تبیین واریانس متغیر اعتماد نهادی کلی و انواع آن و پی بردن به تأثیر کلی و تفکیک یافته متغیرهای مستقل تحقیق از آزمون رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام استفاده شد. بر اساس نتایج آزمون (جدول ۳) می توان گفت جدیت سازمانهای ناظر تأثیرگذارترین

متغیر بر میزان اعتماد کلی و اعتماد به نهادهای سه گانه حاکمیتی، حمایتی - آموزشی و خدمات اقتصادی بوده است. این بعد از عملکرد سازمانی توانسته است به تنهایی، به ترتیب، ۲۷، ۱۸، و ۱۰ درصد از واریانس متغیرهای اعتماد به نهادهای حاکمیتی، اعتماد به نهادهای خدمات اقتصادی و نهادهای حمایتی - آموزشی را تبیین نماید که مقدار قابل توجهی است. نکته جالب توجه این است که تأثیر مستقل این متغیر (براساس ضریب بتای مربوطه) بر اعتماد به نهادهای حاکمیتی (۰/۴۱) به مقدار قابل توجهی بیشتر از تأثیر آن بر نهادهای حمایتی - آموزشی (۰/۲۳) یا نهادهای خدمات اقتصادی (۰/۳۳) می باشد. شاید بتوان این میزان تأثیر را این گونه توجیه کرد که همانطور که در بخش بیان مسأله هم گفته شد، در اقتصادهای مبتنی بر برنامه ریزی دولتی و دولت محور و در نظام های اجتماعی که دولت مهمترین و برجسته ترین نقش را در برنامه ریزی، اجرا و نظارت بر برنامه های مختلف توسعه دارد، عملکرد و جدیت سازمان های ناظر دولتی در تحقق یا عدم تحقق این برنامه های مصوب و در نتیجه اعتماد مردم به نهادهای مختلف جامعه بیشترین تأثیر را دارد. نکته دیگر اینکه در این آزمون، متغیر رفتارهای کارکنان سازمانی در هیچ یک از معادله های رگرسیونی به عنوان متغیر باقیمانده در مدل ظاهر نشده است و این وضعیت هر چند مستلزم تحقیق و بررسی بیشتر است اما می تواند بیانگر اهمیت و برجستگی فرهنگ سازمانی و جدیت سازمانهای ناظر نسبت به رفتار کارکنان سازمانی در اقتصادها و سیاست های مبتنی بر مدیریت و برنامه ریزی دولتی و متمرکز باشد.

جدول ۲: نتایج آزمون همبستگی دوسویه متغیرهای مستقل با اعتماد نهادی و انواع آنان

۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
۰/۵۳**	۰/۴۳**	۰/۳۳**	۰/۵۳**	۰/۸۸**	۰/۶۲**	۰/۵۹**	۱	۱- جدیت سازمانهای ناظر
۰/۳۹**	۰/۲۹**	۰/۲۹**	۰/۳۸**	۰/۸۵**	۰/۵۸**	۱		۲- رفتار کارکنان سازمان
۰/۴۵**	۰/۳۶**	۰/۲۹**	۰/۴۳**	۰/۸۳**	۱			۳- نهادینه شدن اصول سازمانی
۰/۵۳**	۰/۴۲**	۰/۲۵**	۰/۵۳**			۱		۴- عملکرد کلی سازمانی
۰/۹۲**	۰/۵۴**	۰/۶۲**		۱				۵- نهادهای حاکمیتی
۰/۸۱**	۰/۵۳**		۱					۶- نهادهای حمایتی آموزشی
۰/۷۵**	۱							۷- نهادهای خدمات اقتصادی
۱								۸- اعتماد کلی

\*\* همبستگی در سطح ۹۹ درصد معنی دار است.



جدول ۳: نتایج آزمون رگرسیون چند متغیره تبیین اعتماد نهادی و ابعاد آن بر اساس متغیرهای مستقل به روش گام به گام

Sig	t	Beta	B	Adj.R <sup>2</sup>	R	نام متغیر	اعتماد نهادی
۰/۰۰۰	۷/۵۵	۰/۴۱	۰/۳۳	۰/۲۷	۰/۵۲	جدیت سازمانهای ناظر	نهادهای حاکمیتی
۰/۰۰۰	۳/۲۲	۰/۱۷	۰/۲۲	۰/۲۹	۰/۵۴	نهادینه شدن اصول	
a=۶/۶۵ F=۷۹/۲۷ Sig= ۰/۰۰۰							
۰/۰۰۰	۳/۸۲	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۰	۰/۳۲	جدیت سازمانهای ناظر	نهادهای مراقبتی آموزشی
۰/۰۰۰	۲/۴۰	۰/۱۵	۰/۰۸	۰/۱۲	۰/۳۵	نهادینه شدن اصول	
a=۲/۲۹ F=۲۵/۸۸ Sig= ۰/۰۰۰							
۰/۰۰۰	۵/۵۴	۰/۳۳	۰/۱۲	۰/۱۸	۰/۴۳	جدیت سازمانهای ناظر	نهادهای خدمات اقتصادی
۰/۰۰۰	۲/۷۴	۰/۱۶	۰/۰۹	۰/۱۹	۰/۴۴	نهادینه شدن اصول	
a=۳/۰۱ F=۴۶/۴۶ Sig= ۰/۰۰۰							
۰/۰۰۰	۷/۴۰	۰/۴۱	۰/۵۵	۰/۲۷	۰/۵۳	جدیت سازمانهای ناظر	اعتماد کلی
۰/۰۰۰	۳/۵۲	۰/۱۹	۰/۳۹	۰/۳۰	۰/۵۵	نهادینه شدن اصول	
a=۱۴/۹۳ F=۸۱/۰۷ Sig= ۰/۰۰۰							

### ۵- بحث و نتیجه گیری

اعتماد در همه سطوح جامعه و انواع تعاملات اجتماعی از ابتدایی ترین روابط و سطح اجتماعی مانند روابط خانوادگی بین پدر و مادر با فرزندان تا گسترده و پهن دامنه ترین نوع تعاملات و روابط سطح جامعه‌ای<sup>۱</sup> مانند تعامل حاکمان با مردم و یا افراد نوعی با یکدیگر از ضروری ترین و بنیادی ترین پیش نیازهای زندگی مدرن محسوب می‌شود. اما در زمانه‌ای که بیشترین تعاملات ما با "غریبه"ها صورت می‌گیرد و ما برای برآورده کردن نیازهای روزمره مان به عملکرد دیگران ناآشنا و یا سازمان‌های متعددی وابسته هستیم که هیچ گونه شناختی از رفتارها و ساز و کار عملکردهایشان نداریم، وجود اعتماد نهادی و بررسی آن به عنوان یکی از مهمترین گونه‌های اعتماد اجتماعی از ضرورت‌های مهم اجتماعی و علمی محسوب می‌شود. چنین ضرورت هایی در بین جوامعی که سابقه شهرنشینی چندانی ندارند، درگیر مسایل و شکاف‌های قومی - طایفه‌ای هستند و اطلاعات در خصوص وضعیت اعتماد نهادی آنها کم است دوچندان می‌شود. از اینرو مقاله حاضر حاصل پژوهشی پیمایشی است که رابطه عملکرد

1- Societal

سازمانی با وضعیت اعتماد نهادی را در بین سرپرستان خانوار شهر ممسنی بررسی کرده است. بر اساس میزان اعتماد به نهادهای مختلف، پاسخگویان بیشترین میزان اعتماد را، به ترتیب، به نهادهای نظامی و امنیتی، نهادهای دینی و نهادهای آموزشی؛ و کمترین میزان اعتماد را به نهادهای نظارت بر قیمت کالاها و خدمات، نهادهای خدمات اقتصادی غیر دولتی (بنگاههای املاک)، و نهادهای خدمات اقتصادی دولتی (بانک‌ها و شهرداری) داشته‌اند. این یافته، مؤید یافته‌های حیدری (۱۳۹۳)، فتحی و دیگران (۱۳۸۹) می‌باشد که نهادهای نظامی و امنیتی (سپاه و نیروی انتظامی) نسبت به دیگر نهادها از میزان اعتماد بیشتری برخوردارند. بر اساس نتایج آزمون همبستگی، همبستگی هر سه متغیر جدیت سازمانهای ناظر، نوع رفتار کارکنان سازمانها و میزان نهادینه شدن اصول بروکراتیک با اعتماد به نهادهای حاکمیتی، نهادهای مراقبتی - آموزشی و نهادهای خدمات اقتصادی مثبت و معنی‌دار بوده است. این یافته متناسب با یافته تحقیق منصوریان و قدرتی (۱۳۸۹) است که نشان داده‌اند اگر نهادها کارا باشند، بتوانند با اعمال درست قانون وجهی دد منشانه انسانها را کنترل کنند و کنش‌گران را از حالت بی‌اعتمادی و ناامنی حاصل از احتمال آسیب دیدن خلاص کنند، زمینه مناسبی فراهم می‌شود که در آن گسترش شبکه‌ها و انجمن‌های مدنی می‌تواند موجب افزایش اعتماد شود. در این راستا می‌توان گفت در جوامعی که پایبندی به قوانین نهادینه نشده است و سازمانهای غیر دولتی و رسانه‌ها هم کنترل و نظارت چندانی بر عملکرد سازمانها ندارند، برخورد جدی و قاطع سازمانهای ناظر با قانون شکنان یکی از مهمترین راههای افزایش اعتماد نهادی می‌باشد زیرا جدیت آنها با ناامن سازی محیط جرم برای هنجار شکنان و متجاوزان به قانون، زمینه افزایش اعتماد به نهادهای عمومی را فراهم می‌آورد. بعلاوه در محیط‌هایی که نظارت سازمانهای مردمی و رسانه‌های همگانی بر عملکرد مسئولان حکومتی ضعیف بوده یا اصلاً وجود ندارد، اصلی‌ترین ساز و کار برای رصد نمودن اجرای قانون و پایبندی به آن، جدیت و نظارت به موقع و سریع همین سازمانهای رسمی است که چنین وظیفه‌ای به طور قانونی و رسمی به آنها واگذار گردیده است. به عبارتی در چنین جوامعی، وجود یک سیستم نظارتی قوی و چارچوب قانونی مناسب می‌تواند، ریسک فساد در جامعه، اداره‌ها و سازمانها را کاهش، سلامت اداری را افزایش، و با افزایش سلامت اداری زمینه ساز جلب اعتماد مردم شوند (افضلی، ۱۳۹۱: ۲۶۴-۲۳۵).

با توجه به نتایج تجربی این تحقیق و ادبیات نظری موجود در خصوص رابطه عملکرد سازمانی و اعتماد نهادی می‌توان گفت هر چه نهادینگی و پایبندی به اصول و مقررات سازمانی بیشتر باشد، کارمندان ادارات رفتار مناسب و توأم با احترامی با ارباب رجوع داشته باشند، و

افراد و نهادهای مسئول با قانون شکنان برخورد جدی تری داشته باشند اعتماد به نهادها به ویژه نهادهای حکومتی افزایش می یابد. به تعبیر گیدنز طرز سلوک و رفتار متخصصان (یعنی کارمندان، مأموران پلیس، پزشکان، پرستاران...) در حفظ و افزایش اعتماد نهادی تأثیری قاطع دارد. یا به تعبیر اوفه، اعتماد یا بی اعتمادی بیشتر از آنکه به هسته های بنیادین و قواعد نظام باز گردد، به عملکرد بازیگران و کنشگران سازمانی مربوط است. متناسب با ادعاهای نظری وبر و زتومکا می توانیم بگوییم منشأ اصلی اعتماد، پابندی به قواعد و مقرراتی است که از طریق جامعه پذیری در درون افراد و سازمان ها نهادینه میشود؛ قوانینی که در اکثر مواقع راهنمای تصمیم گیری و عمل افراد می باشند. یافته های تحقیقی که علاوه بر هماهنگی با ادعاهای نظری نظریه پردازان اجتماعی، مؤید نتایج تجربی پیشین هستند مبنی بر اینکه عملکرد سازمانها و پابندی یا عدم پابندی آنان به اصول بروکراتیک موجب افزایش اعتماد نهادی می شود (رفیع پور، ۱۳۷۳؛ منصوریان و قدرتی، ۱۳۸۸؛ هاک وردیان و کوئینتن، ۲۰۱۲).

#### منابع

- آزاد ارمکی، تقی و کمالی، افسانه (۱۳۸۳). اعتماد، اجتماع و جنسیت، بررسی تطبیقی اعتماد متقابل در بین دو جنس. *جامعه شناسی ایران*. ۱۸، ۱۳۲-۱۰۰.
- اعتمادی فر، محمدرضا (۱۳۹۲). اعتماد اساتید دانشگاه های به کارگزاران نظام جمهوری اسلامی ایران. *تحقیقات اجتماعی در ایران*، ۲(۲)، ۲۴۶-۲۲۵.
- رفیع پور، فرامرز (۱۳۸۶). *سرطان اجتماعی فساد*. تهران: شرکت سهامی انتشار.
- افشانی، علیرضا؛ فاضل نجف آبادی، سمیه؛ حیدری، محمد و نوربان نجف آبادی، محمد (۱۳۸۸). پژوهش در باب دینداری و اعتماد نهادی. *فصل نامه علوم اجتماعی*، ۴۹، ۲۱۷-۱۸۶.
- افضل، عبدالرحمن (۱۳۹۱). فساد اداری و تأثیر آن بر توسعه: علل پیامدها و راهکارهای برون رفت. *مجله حقوق بین الملل*، ۲۸(۴۵)، ۲۶۴-۲۳۵.
- امیری، مجتبی؛ نرگسیان، عباس و بحری رودپشتی، الناز (۱۳۹۴). سنجش سلامت و فساد اداری در شهرداری تهران. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۴(۱۵)، ۶۵-۹۶.
- امان اللهی بهاروند، سکندر (۱۳۷۹). بررسی علل گونه گونه گونی قومی ایران از دیدگاه انسان شناسان. *مطالعات ملی*، ۳(۴۹)، ۳۵-۱۳.

- بخارایی، احمد (۱۳۹۳). *جامعه‌شناسی انحرافات اجتماعی در ایران* (چاپ سوم). تهران: جامعه‌شناسان.
- بخشی، قدیر و غفاری، غلامرضا (۱۳۹۱). تبیین سرمایه اجتماعی پلیس. *فصلنامه مطالعات اجتماعی*، ۲۳، ۴۰-۱۳.
- بیدل، پری ناز و محمود زاده، علی اکبر (۱۳۹۱). بررسی تعلق اجتماعی مردم به جامعه ایران و رابطه آن با اعتماد اجتماعی. *فصل نامه تحقیقات فرهنگی*، ۲۶ (۵)، ۶۳-۳۱.
- تاجبخش، کیان (۱۳۸۴). *اعتماد، دموکراسی، توسعه*. ترجمه احمد خاکباز و حمید پویان. تهران: شیرازه.
- تنهایی، ابوالحسن (۱۳۷۴). *درآمدی بر مکاتب و نظریه های جامعه شناسی*. گناباد: مرندیز.
- حیدری، آرمان (۱۳۹۳). بررسی تأثیر نحوه عملکرد نهادهای رسمی بر اعتماد نهادی شهروندان یاسوج. *فصلنامه جامعه شناسی نهادهای اجتماعی*، ۴، ۲۳-۴۵.
- دفتر طرح ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۰). *پیمایش ملی ارزش ها و نگرش‌های ایرانیان* (موج دوم). تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- رومینا، ابراهیم و صادقی، وحید (۱۳۹۴). بررسی تأثیر طایفه گرایی بر الگوی رأی دهی؛ مطالعه موردی شهرستان نورآباد ممسنی، *ژئوپولیتیک*، ۳۹، ۸۴-۱۱۶.
- زتومکا، پیوتر (۱۳۹۰). *اعتماد نظریه جامعه شناختی* (چاپ سوم). ترجمه غلامرضا غفاری، تهران: شیرازه.
- زوارقی، رسول (۱۳۸۸). *کتابخانه عمومی، نقش آن در مهندسی فرهنگی جامعه*. مهندسی فرهنگی، ۲۹ و ۳۰، ۵۸-۴۱.
- ساعی، علی و حیاتی، فیض اله (۱۳۹۲). تحلیل جامعه شناختی اعتماد به پلیس در شهر شیراز. *فصلنامه مطالعات و امنیت اجتماعی*، ۳۵، ۴۵-۱۳.
- شیروانی، علیرضا؛ ذاکر اصفهانی، علیرضا و لواف زاده، مسعود (۱۳۹۲). بررسی رابطه عملکرد سازمانی و ایجاد سرمایه اجتماعی شهروندان (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۱۵ تهران). *مطالعات جامعه شناسی شهری*، ۲(۷)، ۱۷۴-۳۵.
- صبوری، منوچهر (۱۳۸۴). *جامعه شناسی سازمان ها* (چاپ ششم). تهران: شب تاب.
- عباس زاده، محمد؛ علیزاده اقدم، محمد باقر و اسلام، رضا (۱۳۸۹). اعتماد به دستگاه های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن. *جامعه شناسی کاربردی*، ۲۲(۱)، ۱۰۶-۸۳.
- عظیمی، هاشم (۱۳۸۰). بررسی رابطه اعتماد اجتماعی و سوگیری عام‌گرایانه در

- تعاملات اجتماعی. نمایه پژوهش، ۴۱، ۴۳-۵۴.
- غریبی، حسن؛ قلی‌زاده، زلیخا و غریبی، جلال (۱۳۸۹). پیش بینی سرمایه اجتماعی بر اساس متغیرهای زمینه‌ای. *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۲(۲)، ۱۳۵-۱۵۴.
  - فاضل، رضا؛ رضایی، حسین؛ رضانی فر، حدیثه و امینی ولاشانی، هاجر (۱۳۹۰). بررسی تأثیر وسایل ارتباط جمعی برون‌مرزی بر انواع اعتماد: مطالعه تجربی شهر تنکابن. *فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر*، ۷(۲)، ۱۳۱-۱۶۸.
  - فهیم نیا، فاطمه و منطق، حسن (۱۳۹۲). بررسی نقش کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش اعتماد دانشجویان. *تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی*، ۴۷، ۱۳۷-۱۱۷.
  - فوزی، یحیی (۱۳۸۴). *تحولات سیاسی اجتماعی بعد از انقلاب اسلامی در ایران* جلد ۲. تهران: مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی.
  - گرب، ادوارد ج (۱۳۸۱). *نابرابری اجتماعی* (چاپ دوم). ترجمه محمد سیاهپوش و احمد رضا غروی‌زاد. تهران: معاصر.
  - گریفین، مورهد. جی (۱۳۷۴). *رفتار سازمانی*. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: مروارید.
  - مقدس، علی اصغر؛ حیدری، اله رحم (۱۳۸۷). بررسی رابطه هویت طایفه ای و هویت ملی با تاکید بر متغیرهای نگرشی در شهر نورآباد ممسنی. *فصلنامه مطالعات ملی*، ۳۳، ۱۷۸-۱۵۱.
  - منصوریان، محمدکریم و قدرتی، حسین (۱۳۸۹). اعتماد اجتماعی و تعیین کننده های آن رهیافت نهاد محور یا جامعه محور؟ مطالعه موردی شهر سبزوار. *جامعه شناسی کاربردی*، ۲۰(۲)، ۲۱۵-۱۸۹.
  - مهدوی، صادق و مبارکی، محمد (۱۳۸۸). تحلیل نظریه کنش ارتباطی هابرماس. *فصل نامه علمی- پژوهشی علوم اجتماعی*، ۸(۲)، ۲۱-۱.
  - میمنندی، محمود؛ شیره پزانی، علی اصغر؛ نوای، میثم و کاظمی بیدگی، عباس (۱۳۹۲). شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد عام گرایانه در سازمان‌ها (مطالعه موردی: سازمان‌های دولتی و عمومی شهر کاشان). *پژوهش نامه مدیریت تحول*، ۵(۹)، ۱۹۵-۱۷۳.
  - هزارجریبی، جعفر (۱۳۹۱). بررسی رابطه احساس امنیت و اعتماد اجتماعی در میان شهروندان، مطالعه موردی ساکنان شهر کرمانشاه. *علوم اجتماعی. پژوهش‌های راهبردی*

امنیت و نظم اجتماعی، ۴، ۵۸-۳۹.

- هابرماس، یورگن (۱۳۸۰). بحران مشروعیت (تئوری دولت سرمایه داری مدرن). ترجمه جهانگیر معینی. تهران: گام نو.
- رحمان سرشت، حسین (۱۳۷۷). مروری بر نظریه نهادینگی ساختار سازمانی سلزنیک. مدیریت دولتی، ۴۰، ۱۶-۱.
- روشه، گی (۱۳۹۱). جامعه‌شناسی تالکوت پارسونز. ترجمه علی اکبر نیک گهر. تهران: نی.

- Alexander, J. (2001). The binary discourse of civil society. In: J. Alexander & S. Sidman (Eds.). *The new social theory*. (pp. 193-202). London and New York: Routledge.
- Batson, D. (1998). Altruism and prosocial behavior. In: D. Gilbert, S. Fiske & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology* vol. II. (pp. 282—316). USA: McGraw Hill.
- Giddens, A. (1999). Risk and responsibility. *The Modern Law Review*, 62(1), 1-10.
- Hakhverdian, A., & Mayne, Q. (2012). Institutional trust, education, and corruption: A micro-macro interactive approach. *The Journal of Politics*, 74(3), 739-750.
- Lupton, D. (1999). *Risk*. London: Routledge.
- Park, M. J., Choi, H., Kim, S. K., & Rho, J. J. (2015). Trust in government's social media service and citizen's patronage behavior. *Telematics and Informatics*, 32(4), 629-641.
- Robbins, B. G. (2012). Institutional quality and generalized trust: A nonrecursive causal model. *Social Indicators Research*, 107(2), 235-258.
- Schwei, R. J., Kadunc, K., Nguyen, A. L., & Jacobs, E. A. (2014). Impact of sociodemographic factors and previous interactions with the health care system on institutional trust in three racial/ethnic groups. *Patient Education and Counseling*, 96(3), 333-338.
- Turner, J. H. (2003). *The structure of sociological theory*. Wadsworth Publishing Company: Belmont California.
- Tulaeva, S. (2013). Institutional trust: The process of trust formation in Russian forest villages in accordance with the international system of forest certification. *Forest Policy and Economics*, 31, 20-27.