

فصلنامه علمی «پژوهش انحرافات و مسائل اجتماعی»

شماره ششم، زمستان ۱۴۰۱: ۱۶۶-۱۷۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۴/۰۴

نوع مقاله: پژوهشی

## تأثیر اعتماد اجتماعی بر کارایی سازمانی: مورد مطالعه کارکنان شهرداری منطقه ۱۵

اختر شیری\*

### چکیده

پژوهش حاضر برای بررسی اعتماد اجتماعی در کارایی کارکنان و مدیران شهرداری منطقه ۱۵ شهر تهران انجام شد. این پژوهش از نوع کاربردی و روش تحقیق پیمایشی است که داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته گردآوری شده است. پرسشنامه بر اساس نظریه گیدنز و چهار سنخ اعتماد اجتماعی بنیادی، بین‌شخصی، انتزاعی و تعمیم‌یافته، شاخص‌سازی شد. جامعه آماری بر اساس آمار شهرداری تهران، ۹۸۲ نفر (۸۵۶ کارمند، ۱۱۸ مدیر و ۸ معاون) بودند و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۷۶ و با احتساب خطای نمونه، ۳۰۲ پرسشنامه تکمیل شد. نتایج تحقیق نشان داد که ۲۶ درصد از تغییرات کارایی کارکنان و مدیران شهرداری با متغیر اعتماد اجتماعی قابل تبیین است. به جز اعتماد بین‌شخصی، سایر سنخ‌های اعتماد به صورت مستقیم، متغیر وابسته را تبیین می‌کردند. در بررسی روابط مشاهده شد که دین‌داری با کارایی کارکنان رابطه معناداری ندارد و با کارایی مدیران، رابطه‌ای معکوس دارد. احساس امنیت و قانون‌گرایی در کارایی کارکنان تأثیر بیشتری نسبت به مدیران داشت. اعتماد بین‌شخصی به خویشاوندان با کارایی مدیران، رابطه مستقیم و معناداری داشت که بیانگر اقتدار غیر عقلانی در سیستم‌های مدیریتی است. اعتماد انتزاعی به نهادهای اجتماعی و افراد حقوقی در کارایی کارکنان و مدیران معنادار بود. هر چهار سنخ از اعتماد اجتماعی، رابطه معناداری با کارایی کارکنان

و مدیران نشان داد که قوی‌ترین رابطه مربوط به اعتماد تعمیم‌یافته و ضعیف‌ترین رابطه مربوط به اعتماد بین‌شخصی بود.

**واژه‌های کلیدی:** اعتماد اجتماعی، کارایی، اعتماد بنیادی، اعتماد انتزاعی و اعتماد تعمیم‌یافته.

## مقدمه

گروه‌های اجتماعی، مجموعه‌ای از افراد هستند که با یکدیگر در کنش متقابل هستند. به باور هم‌کنش‌گرایان نمادی، زمانی که خود به عنوان برآیند رابطه دیالکتیکی از گونه هم‌فراخوانی نمود پیدا کند، وارد فرایند اجتماعی شدن می‌گردد. در مرحله اول اجتماعی شدن، خود به یادگیری عناصر فرهنگی از جمله هنجارها، ارزش‌ها، عرف‌ها و قوانین می‌پردازد. زمانی که این عناصر فرهنگی را درونی کرد، در دیالکتیک بازنگری در احتسابی عمل‌گرایانه، گفت‌وگوی درونی را با سایر نقش‌های اجتماعی که در نظام تقسیم کار اجتماعی وجود دارند، پیش از ایفای نقش انتخابی خود پشت سر می‌گذارد که می‌داند از آن با عنوان نقش‌گیری یاد می‌کند. در این مرحله است که کنشگر اجتماعی دست به انتخاب نقش مورد نظر خود در موقعیت اجتماعی می‌زند و آن را ایفا می‌کند. کنش‌های متقابل اجتماعی در صورت استمرار یافتن و سازمان‌یافته شدن از رهگذر همین فرایند، ساخت‌های اجتماعی از جمله سازمان‌ها را تشکیل می‌دهند (ر.ک: تنهایی، ۱۳۹۱).

شیوه‌های هم‌کنشی در سازمان‌ها نیز از الگویی پراگماتیستیک یا عمل‌گرایانه پیروی می‌کند که انتخاب کنشی مناسب با موقعیت‌های سازمانی، بدون شک بر عنصری اساسی مانند اعتماد اجتماعی استوار است. از این‌رو است که کنش‌های سازمانی کنشگران در سمت‌های مختلف را می‌توان الگوهایی مستمر و سازمان‌یافته به شمار آورد که در دیالکتیک بازنگری، نقش اعتماد اجتماعی را نیز به شمار آورده، پس از آن به ایفای نقش می‌پردازند. هرچه سازگاری کنشگران هر سازمان با ساخت‌های سازمان‌یافته بیشتر باشد، جای‌گیری آنان در قالب‌های ساختاری از پیش تعیین‌شده بیشتر متصور است و انتظار برآورده شدن اهداف سازمانی بر اساس نظام تقسیم کار اجتماعی درون سازمان بیشتر در دسترس قرار می‌گیرد.

دستیابی به اهداف سازمانی، مسیری جز افزایش کارایی کارکنان و مدیران در سلسله‌مراتب اداری طی نمی‌کند. بنابراین چنان‌که وبر نیز بر نظام سلسله‌مراتبی تأکید می‌کند و معتقد است که تصمیم‌گیری غیر شخصی در این نظام سلسله‌مراتبی امکان‌پذیر می‌شود، «تصمیم‌گیری غیر شخصی را مانع رخنه عوامل غیر منطقی در تصمیم‌گیری‌های رسمی به شمار می‌آورد و ایجاد موقعیت‌های شغلی پایدار سبب می‌شود که روش غیر شخصی در نظام دیوان‌سالاری و سلسله‌مراتبی، اعضای آن را از

خود بیگانه نکند و وفاداری آنان به سازمان را افزایش دهد. وبر معتقد است این ویژگی‌های سازمان اداری و به‌ویژه ترکیب آنها می‌تواند دستیابی به بالاترین حد کارایی را ممکن سازد» (بلاو، ۱۳۸۹: ۱۰۲). بر اساس آنچه وبر جزء ویژگی‌های دیوان‌سالاری در راستای بقای سازمان‌ها برمی‌شمارد، علاوه بر ابعاد عقلانی مانند قانون و سلسله‌مراتب شغلی که بیانگر نظامی تقسیم کار اجتماعی است، ابعاد دیگری مانند وفاداری و تعهد نیز در سازمان باید وجود داشته باشد که سازمان بتواند به بالاترین سطح کارایی برسد. یکی از مهم‌ترین عواملی که کارکنان سازمان را به حد بالایی از تعهد و وفاداری می‌رساند، وجود اعتماد بین کارکنان، بین مدیران و کارکنان سایر سمت‌ها و موقعیت‌های شغلی و بین سازمان‌هاست.

سازمان‌ها مانند جامعه، یک سیستم اجتماعی هستند که از تعدادی افراد تشکیل شده است که برای ارضای نیازهایشان و دستیابی به اهدافشان با هم روابط اجتماعی دارند. برای تحکیم روابط اجتماعی نیاز است که بین افراد، اعتماد وجود داشته باشد. اعتماد اجتماعی در بین نسل‌های مختلف می‌تواند به عنوان امری میانجی عمل کند و آنها را به سوی توافق سوق دهد و یا نقطهٔ مقابل آن، عدم اعتماد می‌تواند شکاف بین نسل‌ها را شدت بخشیده، جامعه را با بحران‌های جدی مواجه سازد (رفیع‌پور، ۱۳۹۲: ۷۳). اعتمادی که در روابط اجتماعی حاکم است، در سنخ‌های مختلفی قرار می‌گیرد که یکی از آنها، اعتماد بین‌شخصی است. اعتماد بین‌شخصی در میان اعضای خانواده و خویشاوندان در جوامع سنتی، نقش بسزایی داشت. علاوه بر تحکیم روابط اجتماعی، شیوه اقتدار را مشخص می‌کرد و کنترل اجتماعی درونی بر کنشگران و روابط درونی گروهی حاکم می‌شد. در جوامع صنعتی و توسعه‌یافته نسبت به جوامع سنتی که قوانین عقلانی در آن شکل گرفته و سازمان‌های اجتماعی بر اساس تقسیم کار اجتماعی مشغول به کار هستند، نوع دیگری از تعادل در اعتماد بین‌شخصی وجود دارد و علاوه بر آن به دلیل وابستگی متقابل موقعیت‌های شغلی به یکدیگر، اعتماد انتزاعی نیز اهمیت زیادی می‌یابد. به همین دلیل است که هم در جوامع سنتی و هم در جوامع صنعتی، نقش اعتماد اجتماعی را در هم‌کنشی‌های اجتماعی می‌توان مشاهده نمود.

اعتماد اجتماعی، حافظ نظم و یکپارچگی اجتماعی است و بدون وجود درجه‌ای از

اعتماد میان کنشگران، بقا و دوام نظام اجتماعی در چارچوبی مطلوب و منسجم مقدور نیست. از این رو انسجام و یکپارچگی جامعه و گروه‌های اجتماعی تا حد زیادی به میزان اعتمادی وابسته است که در میان کنشگران اجتماعی وجود دارد. کنش‌های متقابل انسانی بیش از آنکه بر دلایل عقلانی و ملاحظات شخصی متکی باشد، از رهگذر اعتماد استمرار می‌یابد. دغدغه کاهش و گسست روابط اجتماعی از جمله موضوعاتی است که بارها در جامعه‌شناسی کلاسیک و متأخر به چشم می‌خورد و شاید بتوان گفت که جامعه‌شناسی، مولودی از همین نگرانی‌هاست (شارع‌پور، ۱۳۸۰: ۶۱). جایگاه اعتماد اجتماعی در روابط متقابل میان کنشگران اجتماعی تا اندازه‌ای اهمیت دارد که سیستم‌های اجتماعی و تفکیک کارکردی آنها برای کارآمدی به این عنصر اساسی وابسته هستند تا بتوانند علاوه بر عقلانیت، ویژگی‌هایی مانند هم‌فهمی، وفاداری و تعهد را نیز پرورش داده، کارایی کنشگران را در سازمان‌های اجتماعی افزایش دهند.

نیکلاس لومان از زاویه کنترل و پیش‌بینی کنش اجتماعی، نگاه کارکردی به اعتماد دارد؛ به‌ویژه در شرایط جامعه مدرن که توأم با پیچیدگی، ریسک و خطرپذیر است. در چنین شرایطی، اعتماد، نقش مهمی در تبیین و حفظ نظم اجتماعی بازی می‌کند. زتومکا، گیدنز و کلمن نیز هر کدام نقش مثبتی برای اعتماد اجتماعی قائل هستند. در واقع اعتماد اجازه می‌دهد که افراد به راحتی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و به واسطه این تسهیل کنش است که از اعتماد به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد سرمایه اجتماعی نام می‌برند (کلمن، ۱۳۷۷: ۴۵۶). در فرایند هم‌کنشی‌های اجتماعی و استمرار آنها، اعتماد اجتماعی، بستری را مهیا می‌سازد که الگوهای پیش‌رونده به سوی بهینه شدن روابط متقابل اجتماعی به وجود آید و کنترل اجتماعی بر پایه روابطی مبتنی بر اعتماد، نه تنها اثر مخرب خود را کاهش دهد، بلکه به دگرگونی جامعه به سوی توسعه اجتماعی نیز یاری رساند.

اعتماد به منزله شاخصی کلیدی است که فرایند دگرگون شدن پیوندهای یک‌سویه به چندسویه است و در آن هم‌بستگی بین افراد افزایش می‌یابد و علاقه آنها نسبت به یکدیگر فزونی می‌گیرد و راه را برای کنترل خود<sup>۱</sup> هموار می‌سازد. در چنین فضایی،

نظارت اجتماعی بیشتر بر اساس احساس خجالت و شرم است تا احساس ترس و بیم؛ و افراد از کنترل اجتماعی دیگران بی‌نیازند و این مفهومی است که با سرشت انسان، سازگاری زیادی دارد. طبق این دیدگاه، اعتماد متقابل اجازه می‌دهد که تعاملات در جامعه به صورت گسترده و روان جاری گردد. بنابراین اعتماد، یکی از مهم‌ترین نیروهای ترکیبی موجود درون جامعه است (چلبی، ۱۳۹۱: ۷۳). همین نیروی ترکیبی، زمانی که در سلسله‌مراتب اداری وجود داشته باشد، موجب می‌گردد که نظام تقسیم کار اجتماعی صرفاً به عنوان ابزاری در راستای پیشبرد اهداف سازمان، کارکرد داشته باشد و هم‌کنشی میان افرادی که در نظام تقسیم کار اجتماعی حضور دارند، به سوی برآورده ساختن نیازهای سازمانی پیش برود.

از نظر آنتونی گیدنز، جوامع مدرن به نظام‌های تخصصی اعتماد تکیه می‌کنند و این بدان معناست که اعتماد، کلید رابطه بین فرد و نظام‌های تخصصی است. اعتماد اجتماعی در روابط بین‌شخصی، انتزاعی و تخصصی، عامل مهمی در پیشرفت جامعه می‌باشد و لازمه شکل‌گیری پیوندها و معاهدات اجتماعی است. اعتماد اجتماعی، ایجادکننده تعاون و همیاری بوده و فقط در این حالت است که در عین وجود تفاوت‌ها قادر به حل مشکلات و انجام تعهدات اجتماعی می‌شود. با وجود این بررسی‌ها بیانگر آن است که نوعی بحران در اساسی‌ترین شاخص سرمایه اجتماعی یعنی اعتماد اجتماعی به وجود آمده است که مستلزم بررسی دقیق‌تر و علمی است (گیدنز، ۱۳۸۴: ۵۲).

در صورتی که هر یک از عوامل داخلی بی‌اعتمادی در جامعه گسترش یابد، زمینه عدم تفاهم و بی‌اعتمادی یا انفکاک اجتماعی را در جامعه به وجود می‌آورد. در نتیجه منجر به تضعیف هویت جمعی شده، روابط اجتماعی بین گروه‌ها و کارکنان یک سازمان را کمرنگ می‌سازد. این امر باعث مخدوش شدن و ناسازگاری در میزان اعتماد و انسجام اجتماعی شده، تضادهای اجتماعی را افزایش می‌دهد. همچنین زمینه را برای تضعیف اعتماد اجتماعی در سطوح خرد، میانی و کلان به وجود می‌آورد. همچنین باعث از بین رفتن اعتماد درون‌گروهی و به‌ویژه اعتماد برون‌گروهی در جامعه و یا سازمان می‌شود (همان، ۱۳۸۹: ۵۶). هویت جمعی در سازمان‌ها برای تشخیص اهداف مشترک سازمانی و دستیابی به آنها، یکی از ضروری‌ترین عناصر تسهیل‌کننده ارتباطات درون‌سازمانی و میان‌سازمانی است که بر بستر اعتماد اجتماعی شکل می‌گیرد.

از آنجا که شهرداری، یکی از بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سازمان‌های اجتماعی است که نقش‌های چندگانه‌ای در زندگی شهری و شهروندی کنشگران اجتماعی دارد و یکی از بارزترین نموده‌های شهری شدن و صنعتی شدن جوامع به شمار می‌رود، کارکردهای فراوانی در زندگی اجتماعی شهروندان و ارتباط میان سازمان‌ها و گروه‌های اجتماعی دارد. به همین دلیل کارایی این سازمان و کارکنان آن نیز واجد اهمیت است که بر اساس آنچه گفته شد، پرداختن به نقش و جایگاه اعتماد اجتماعی در این موضوع، محور اصلی پژوهش است. در ضمن منطقه ۱۵ کلان‌شهر تهران از مناطق جنوبی شهر تهران است که تراکم جمعیتی بالایی دارد.

آشنایی پژوهشگر به این منطقه از شهرداری به واسطه مشارکت و همکاری در پروژه‌های شهری نیز موجب شد تا این بار به مسئله درون‌سازمانی شهرداری پرداخته شود تا بخشی از مسائل سازمان شهرداری بر این اساس پاسخ داده شود. به همین دلیل پژوهشگر قصد دارد تا ارتباط میان اعتماد اجتماعی و کارایی کارکنان و مدیران را در شهرداری منطقه ۱۵ شهر تهران بررسی کند.

### پیشینه پژوهش

ثابت و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی رابطه کارآمدی دولت و اعتماد اجتماعی در جامعه ایران با مطالعه شهروندان شهر رشت پرداخته‌اند. مسئله پژوهش این است که میزان عملکرد دولت تا چه حد بر میزان اعتماد اجتماعی اثرگذار است؟ بررسی این مسئله در قالب پژوهشی کمی صورت گرفته و داده‌های پژوهش با پرسشنامه و حجم نمونه ۳۸۴ نفر و با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی جمع‌آوری شده است. جامعه آماری، شهروندان مناطق پنج‌گانه شهر رشت است. طبق یافته‌های پژوهش، وضعیت اعتماد اجتماعی شهروندان شهر رشت در سطح متوسط است. شهروندان رشت، کارآمدی دولت را در سطح متوسط و پایین ارزیابی می‌کنند. بین کارآمدی دولت و اعتماد اجتماعی، همبستگی معناداری وجود دارد و کارآمدی دولت دارای اثرات مستقیم و غیر مستقیم بر اعتماد اجتماعی است. عدالت توزیعی حدود ۵۷ درصد و عملکرد سیاسی حدود ۲۲ درصد از تغییرات اعتماد اجتماعی را تبیین می‌کند. بنابراین فرضیه

اصلی پژوهش تأیید می‌شود. فرضیه فرعی اول درباره معناداری تفاوت اعتماد اجتماعی بین مناطق شهری رد شد و فرضیه فرعی دوم مبنی بر معناداری تفاوت کارآمدی دولت در مناطق شهری تأیید شد.

رزم‌آهنگ و شاهدانی (۱۳۹۹)، تأثیر فساد عینی و ادراکی بر مؤلفه اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته را بر اساس داده‌های مربوط به تعداد پرونده‌های «اختلاس، ارتشا و جعل» و «صدور چک‌های برگشتی» در استان‌های کشور، به عنوان نماینده متغیر فساد عینی و داده‌های مستند درباره ادراک فساد (فساد ذهنی) و اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته برگرفته از «موج اول پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان» بررسی کردند. نتایج نشان داد که رابطه منفی میان ادراک فساد و اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته وجود دارد. به عبارت دیگر در استان‌هایی که ادراک فساد بالاست، سطح اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته پایین است. بنابراین مبارزه با فساد، هم در حوزه عینی و هم حوزه ذهنی و به صورت توأمان با ارتقای سطح اعتماد اجتماعی در جامعه امکان‌پذیر است.

باقری و همکاران (۱۳۹۷) بر پایه رهیافت نهادمحور، تأثیر نگرش به کیفیت و عملکرد نهادهای دولتی بر اعتماد اجتماعی در میان شهروندان شهر شیراز را بررسی نمود و به این نتیجه رسید که نگرش افراد به کیفیت و عملکرد نهادهای دولتی قادر به تبیین ۵۴ درصد از تغییرات اعتماد اجتماعی است. متغیرهای احساس امنیت، اعتماد نهادی، نگرش به حقیقت‌گویی، نگرش به وفای به عهد و نگرش به انصاف، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد اجتماعی داشتند. متغیر نگرش به فساد اداری و تجربه تبعیض، تأثیر منفی و معناداری بر اعتماد اجتماعی دارد و متغیر نگرش به همبستگی تأثیر معناداری بر اعتماد اجتماعی نداشته است.

کریستین بیجرنسکوو<sup>۱</sup> (۲۰۲۲) در مقاله‌ای با عنوان «اعتماد اجتماعی و الگوهای رشد»، ارتباط میان اعتماد اجتماعی و رشد اقتصادی بلندمدت را در ادامه پژوهش‌های دیگران، مستند کرده است. با این حال اینکه کدام‌یک از عوامل تعیین‌کننده رشد تحت تأثیر اعتماد اجتماعی قرار می‌گیرد، همچنان یک پرسش باقی می‌ماند. بنابراین این مقاله بررسی می‌کند که تا چه اندازه اعتماد اجتماعی بر میزان انباشت عوامل در مقابل



بهبود بهره‌وری تأثیر می‌گذارد. مطالعات قبلی نشان می‌دهد که اعتماد اجتماعی می‌تواند بر انباشت سرمایه فیزیکی و انسانی و افزایش نرخ بهره‌وری تأثیر بگذارد. ادبیات موجود همچنین نشان می‌دهد که بخشی از اثرات رشد ممکن است ناشی از تأثیر اعتماد بر کیفیت مؤسسات رسمی باشد. اثرات اعتماد در پانلی متشکل از ۶۴ کشور که در دوره‌های پنج‌ساله بین سال‌های ۱۹۷۷-۲۰۱۷ مشاهده شده‌اند، با استفاده از حسابداری رشد برای جداسازی الگوهای رشد برآورد شده است. نتایج آشکارا نشان می‌دهد که اعتماد اجتماعی عمدتاً با تأثیر بر رشد بهره‌وری بر رشد بلندمدت تأثیر می‌گذارد و تنها سهم کمی از این تأثیر از طریق تأثیرات اعتماد بر نهادهای رسمی است. کومودروموس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۹)، ادراکات مدیران را از اعتماد در محل کار در زمان تغییر استراتژیک در قبرس، یونان و رومانی با هم مقایسه کردند. هدف این پژوهش، بررسی و ارائه گرایش‌ها و پیشرفت‌هایی در زمینه ادراکات مدیران از اعتماد و مدیریت تغییر در قبرس، یونان و رومانی در یک دوره از تغییرات سازمانی استراتژیک است. یافته‌ها، نیاز به رهبری سازمانی برای ایجاد اعتماد متقابل و ارتباطات مؤثر با کارکنان مدیریت برای همکاری موفق در طول زمان تغییر استراتژیک و افزایش کارایی کل کارکنان را برجسته کرد.

کومار و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی تجربی به بررسی نقش اعتماد و ابعاد کیفیت در کاربرد واقعی خدمات بانکداری تلفن همراه پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که رضایت و قصد استفاده از خدمات بانکداری تلفن همراه به عنوان دو مؤلفه مهم در کاربرد واقعی است و همچنین رضایت، نقش میانجی در رابطه میان کیفیت خدمات، کیفیت اطلاعات و اعتماد با قصد استفاده از بانکداری همراه داشته، با کیفیت سیستم، رابطه منفی دارد.

چاو و چن<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای با عنوان «شبکه اجتماعی، اعتماد اجتماعی و اهداف مشترک در اشتراک دانش سازمانی»، هدف مطالعه‌شان را توسعه بیشتر درک سرمایه اجتماعی در تسهیم دانش سازمانی ذکر کرده‌اند. آنان ابتدا یک ابزار اندازه‌گیری

---

1. Komodromos  
2. Sujeet Kumar Sharmaa, Manisha Sharmab  
3. Wing S. Chow, Lai Sheung Chan

و سپس یک چارچوب نظری ایجاد کردند که در آن، سه عامل سرمایه اجتماعی (شبکه اجتماعی، اعتماد اجتماعی و اهداف مشترک) با نظریه کنش عقلانی ترکیب شدند. سپس روابط آنها با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد. در ادامه از ۱۹۰ مدیر شرکت‌های هنگ‌کنگ نظرسنجی کرده، تأیید نمودند که یک شبکه اجتماعی و اهداف مشترک به طور چشمگیری به تمایل افراد برای به اشتراک گذاشتن دانش کمک می‌کند و به طور مستقیم به فشار اجتماعی درک‌شده سازمان یاری می‌رساند. اما اعتماد اجتماعی، تأثیر مستقیمی بر نگرش و هنجار ذهنی به اشتراک‌گذاری دانش نشان نداد.

### چارچوب نظری

سازمان‌هایی با پیوندهای محکم، هنجارها و باورهای مشترک، اعتماد و همکاری برای دستیابی به اهداف سازمانی، فوایدی دارند که عنصر محوری در همه این مؤلفه‌های درون‌سازمانی اعتماد است و به همین دلیل است که در نظریه‌های متأخر جامعه‌شناسی به دوگانه اعتماد و مخاطره، توجه زیادی شده است. فواید پیوندهای محکم در سازمان‌ها عبارتند از:

۱. ترویج فعالیت‌های تیمی: در سازمان‌هایی که سرمایه اجتماعی کافی دارند، فرایند شکل‌گیری و انجام کارها به صورت گروهی به راحتی انجام می‌گیرد.
۲. رشد اعتماد در سازمان: سازمان‌هایی که از اعتماد به منزله ابزار اصلی نظارت (کنترل) استفاده می‌کنند، ثمربخش‌تر، خلاق‌تر، دلیزیرتر و کم‌هزینه‌تر کار می‌کنند.
۳. تسهیم و تسهیل اطلاعات: با توجه به تعامل و ارتباطی که کارکنان در شبکه سازمان با یکدیگر دارند، دانش و تجربه آنان به آسانی در اختیار همدیگر قرار می‌گیرد که این امر علاوه بر کاهش هزینه‌های یادگیری، صرفه‌جویی در زمان یادگیری را نیز به دنبال خواهد داشت.
۴. ایجاد یکپارچگی در میان اعضا و ارائه سازوکارهایی برای بهبود مدیریت عملکرد گروهی.
۵. زمینه‌سازی برای توسعه سرمایه‌های غیر مادی سازمان و افزایش تعهد اعضا و

کارکنان سازمان در قبال مصلحت سازمان.

۶. ریسک‌پذیر بودن اعضا با توجه به اجرای کار گروهی و روابط مبتنی بر اعتماد.

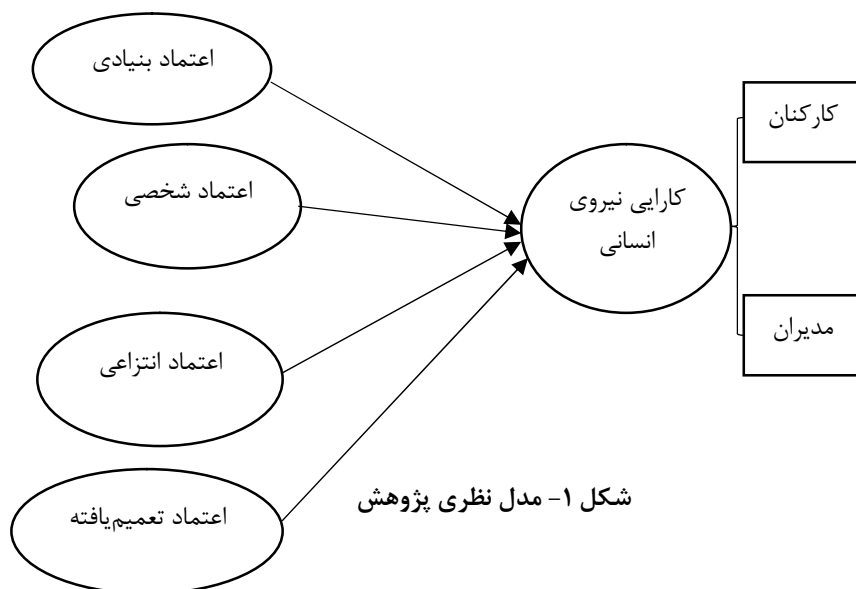
۷. افزایش خلاقیت و نوآوری (Heslebin & et al, 2001: 267).

پیوندهای درون‌سازمانی با افزایش اعتماد موجب می‌شود تا سرمایه اجتماعی نیز افزایش یابد. از آنجا که سازمان‌های بروکراتیک، پدیده‌ای مدرن در جوامع قرن بیست-ویکم هستند، نیاز به فهمی جدید از اعتماد اجتماعی وجود دارد. به عبارت دیگر در جوامع پیشامدرن که سازمان‌های بروکراتیک، رشد چندانی نداشتند، اعتماد اجتماعی محدود به گروه‌های کوچک اجتماعی می‌شد و فراتر از خانواده، خویشاوندان و همسایه‌ها، هیچ ارتباط و پیوندی برقرار نمی‌شد، تا نیاز به تحلیل روابط اجتماعی وجود داشته باشد. علاوه بر این حتی مشاغل افراد در جوامع پیشامدرن، مشاغل خانوادگی بود که تضمین ارتباطات شغلی و تعاملات اقتصادی نیز بر پایه روابط خانوادگی استقرار یافته بود. اما با تحول اجتماعی و ورود جوامع به دوره مدرن، نمودهای جامعه مدرن که سازمان‌های تخصصی با تقسیم کار اجتماعی هستند، به وجود آمد. مبنای ارتباطات میان افراد در این سازمان‌ها بر اساس قواعد حقوقی، آنطور که وبر نیز تأکید می‌کند، نه شخصی است و نه خویشاوندی؛ زیرا جامعه از دوره اقتدار سنتی عبور کرده و وارد دوره اقتدار عقلانی شده است (ر.ک: وبر، ۱۳۹۱). در این دوره است که سازمان‌های اجتماعی و بروکراتیک شکل می‌گیرند و روابط درون‌سازمانی بر اساس قواعدی حقوقی که ناشخص‌گرا هستند، پیش می‌رود که باید با درکی نوین از اعتماد اجتماعی همراه باشد. بنابراین بر اساس نظریه گیدنز، دو نوع جدید از اعتماد نیز ظهور می‌یابد که اعتماد انتزاعی و اعتماد تعمیم‌یافته است. بر اساس شیوه برقراری ارتباطات درون‌سازمانی و پایبندی به انواع اعتماد اجتماعی، علاوه بر میزان نهادینه شدن اعتماد در روابط کارکنان، می‌توان متوجه میزان مدرن شدن سازمان‌ها هم شد. بدین ترتیب می‌توان دریافت که سازمان‌های بروکراتیک، کارکردی صوری دارند که روابط سنتی بر آنها حاکم است یا روابط حقوقی را پذیرفته‌اند و یک سازمان اجتماعی مدرن هستند. بر این اساس از نظریه اعتماد اجتماعی گیدنز استفاده شد.

گیدنز، اعتماد اجتماعی را به چهار دسته تقسیم می‌کند: اعتماد بنیادی، اعتماد بین‌شخصی، اعتماد انتزاعی و اعتماد تعمیم‌یافته. دسته اول، اعتماد به افرادی است که

در روابط رو در رو می‌شناسیم، مانند خانواده و خویشاوندان و دوستان. دسته دوم، اعتماد به نهادها و سازمان‌های اجتماعی و افراد حقوقی است، مانند پلیس، قضات، اساتید و معلمان، هنرمندان و... . دسته سوم، اعتماد به افرادی است که نمی‌شناسیم، مانند شهروندانی که در شهر و کشور خود با آنان هم‌شهری یا هم‌وطن هستیم، اما هیچ شناخت دیگری از آنان نداریم (Giddens, 2002: 61). وی معتقد است که مشخصه عصر مدرن، «اعتماد بالقوه» است و منابع اصلی اعتماد در جوامع سنتی، اهمیت خود را در جوامع مدرن صنعتی از دست داده‌اند. از نظر گیدنز، قابلیت اعتماد بر دو نوع است: یکی قابلیت اعتمادی است که میان افرادی که خوب همدیگر را می‌شناسند و بر مبنای آن آشنایی طولانی برقرار می‌شود؛ یعنی افرادی که صلاحیت‌های لازم را برای قابل اعتماد بودن در نظر همدیگر به اثبات رسانیده‌اند. اما قابلیت اعتماد بر مبنای مکانیسم‌های از جا کننده، چیز دیگری است. هرچند در اینجا نیز اعتمادپذیری، عامل مهمی است. در برخی مقتضیات، اعتماد به نظام‌های انتزاعی به هرگونه روبه‌رویی با افراد یا گروه‌هایی که به نوعی مسئول این نظام‌ها هستند، نیازی ندارد. اما در بیشتر موارد، این چنین افراد یا گروه‌ها دخالت دارند. گیدنز در اینجا نقاط دسترسی نظام‌های انتزاعی را مطرح می‌سازد. این نقاط دسترسی نظام‌های انتزاعی، زمینه برخورد پایبندی‌های چهره‌دار و بی‌چهره را فراهم می‌سازد. از نظر گیدنز، نقاط دسترسی، همان نقاط پیوند میان افراد یا جمع‌های غیر متخصص با نمایندگان نظام‌های انتزاعی‌اند. هرچند نقاط دسترسی، نقاط آسیب‌پذیری نظام‌های انتزاعی را نشان می‌دهد، در ضمن همان پیوندگاه‌هایی هستند که اعتماد را در آنجا می‌توان حفظ یا بنا کرد (Giddens, 2003: 99 & 105).

بنابراین در این پژوهش، ارتباط میان گونه‌های مختلف اعتماد اجتماعی می‌تواند بیانگر این نکته هم باشد که سازمان‌های اجتماعی به عنوان یکی از نموده‌های صنعتی شدن جوامع و تقسیم کار اجتماعی بر اساس تفاوت‌ها، باید از سنخ آرمانی دیوان‌سالاری بهره‌گیرند و نشان دهند که اعتماد اجتماعی در سازمان‌های تخصصی با اقتدار عقلانی، متفاوت از اعتماد اجتماعی در جوامعی با اقتدار سنتی است. مدل نظری این پژوهش به شکل زیر است:



شکل ۱- مدل نظری پژوهش

### روش پژوهش

انتخاب روش و انجام تحقیق بستگی به اهداف و ماهیت موضوع تحقیق و امکانات اجرایی آن دارد. در صورتی که پاسخ به مسئله به زمان حال مربوط باشد، از روش پیمایشی<sup>۱</sup> استفاده می‌شود. در این پژوهش نیز به همین دلیل از این روش استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌ها نیز پرسشنامه<sup>۲</sup> محقق ساخته بود. جامعه آماری این پژوهش متشکل از کارکنان و مدیران شهرداری منطقه ۱۵ بود که در زمان انجام پژوهش بر اساس آمار شهرداری تهران، ۹۸۲ نفر (۸۵۶ کارمند، ۱۱۸ مدیر و ۸ معاون) بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۲۷۶ نفر برآورد شد و با احتساب خطای نمونه، ۳۰۲ پرسشنامه تکمیل شد. شیوه نمونه‌گیری نیز به شیوه تصادفی بود که احتمال انتخاب شدن برای همه کارکنان و مدیران سازمان وجود داشت. در نهایت با استفاده از ضرایب همبستگی و تحلیل رگرسیون، فرضیه‌های این پژوهش آزمون شد. پس از شاخص‌سازی و تنظیم پرسشنامه و کسب اعتبار صوری از متخصصان جامعه‌شناسی، روایی پرسشنامه بر اساس پاسخ‌های ۳۰ نفر از جامعه آماری با آلفای کرونباخ سنجیده شد که نتایج آن در جدول زیر آمده است:

جدول ۱- آزمون روایی محتوایی پرسشنامه

آلفای کرونباخ نهایی	آلفای کرونباخ اولیه	تعداد گویه‌ها	شاخص‌ها
۰/۷۲۰	۰/۶۵۳	۲۱	اعتماد بنیادین
۰/۸۲۲	۰/۸۲۲	۱۹	اعتماد بین‌شخصی
۰/۷۲۳	۰/۷۲۳	۲۱	اعتماد انتزاعی
۰/۷۵۱	۰/۷۵۱	۱۹	اعتماد تعمیم‌یافته
۰/۷۶۹	۰/۷۶۹	۱۷	کارایی کارکنان و مدیران
۰/۸۵۰	۰/۸۴۴	۹۷	کل پرسشنامه

نتایج آلفای کرونباخ نشان داد که پرسشنامه، اعتبار محتوایی یا روایی کافی برای سنجش متغیرهای پژوهش دارد. پس از تکمیل پرسشنامه توسط جامعه آماری از آماره‌های متناسب با سطح سنجش متغیرها برای یافتن روابط میان متغیرهای مستقل و متغیر وابسته استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

تأکید پژوهشگر بر مقایسه میان کارایی مدیران و کارکنان بود و به همین دلیل ابتدا شاخص‌ها را در ارتباط با کارایی کارکنان و مدیران مقایسه نموده و سپس به مقایسه سنخ‌های مختلف اعتماد اجتماعی در رابطه با کارایی کارکنان و مدیران پرداخته است. اعتماد بنیادی در این پژوهش از سه شاخص احساس امنیت، دین‌داری و قانون‌گرایی تشکیل شده است.

جدول ۲- رابطه اعتماد بنیادی و شاخص‌های آن با کارایی کارکنان و مدیران

سطح معناداری	همبستگی پیرسون	تعداد پاسخگویان	اعتماد بنیادی و شاخص‌های آن
۰/۰۰۰	۰/۴۳۱	۲۶۹	احساس امنیت و کارایی کارکنان
۰/۰۰۱	۰/۲۰۶	۲۸۱	احساس امنیت و کارایی مدیران
۰/۰۷۱	۰/۱۱۱	۲۶۴	دین‌داری و کارایی کارکنان
۰/۰۳۷	-۰/۱۲۶	۲۷۶	دین‌داری و کارایی مدیران
۰/۰۰۰	۰/۳۰۶	۲۷۴	قانون‌گرایی و کارایی کارکنان
۰/۰۰۲	۰/۱۸۷	۲۸۶	قانون‌گرایی و کارایی مدیران
۰/۰۰۰	۰/۴۰۴	۲۵۱	اعتماد بنیادی و کارایی کارکنان
۰/۰۵۴	۰/۱۱۹	۲۶۱	اعتماد بنیادی و کارایی مدیران

احساس امنیت با کارایی مدیران و کارکنان به تفکیک رابطه‌ای معنادار در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان داد که این روابط هم مثبت و مستقیم بود. اما نتایج نشان می‌دهد که احساس امنیت در بالا رفتن کارایی کارکنان، تأثیر بیشتری داشته است و رابطه‌ای قوی‌تر نسبت به رابطه مدیران و احساس امنیت نشان داد. رابطه دین‌داری و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار نبود. اما رابطه دین‌داری و کارایی مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار و معکوس بود. این رابطه هرچند در سطح ضعیفی قرار دارد، نشان می‌دهد که کارایی مدیران با کاهش میزان دین‌داری، افزایش می‌یابد و با افزایش میزان دین‌داری، کارایی آنان کمتر می‌شود.

رابطه قانون‌گرایی و کارایی کارکنان، همچنین رابطه قانون‌گرایی و کارایی مدیران، رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد بود که این روابط مثبت و مستقیم هستند. شدت رابطه بیانگر این نکته است که رابطه قانون‌گرایی و کارایی کارکنان، قوی‌تر از رابطه قانون‌گرایی و کارایی مدیران است. رابطه اعتماد بنیادی و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، رابطه‌ای معنادار، مستقیم و مثبت است که شدت متوسطی دارد. رابطه اعتماد بنیادی و کارایی مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد، رابطه‌ای معنادار، مثبت و مستقیم است که شدت خیلی ضعیفی دارد. آزمون فرضیه این پژوهش

که رابطه اعتماد بنیادی با کارایی کارکنان و مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار، مثبت و مستقیم بود و نشان داد که افزایش سطح اعتماد بنیادی به افزایش کارایی مدیران و کارکنان می‌انجامد. این رابطه، شدت نسبتاً ضعیفی دارد.

جدول ۳- رابطه اعتماد بین شخصی و شاخص‌های آن با کارایی کارکنان و مدیران

سطح معناداری	همبستگی پیرسون	تعداد پاسخگویان	اعتماد بین شخصی و شاخص‌های آن
۰/۰۳۹	۰/۱۲۵	۲۷۴	اعتماد بین شخصی در خانواده و کارایی کارکنان
۰/۰۰۱	-۰/۱۹۴	۲۸۷	اعتماد بین شخصی در خانواده و کارایی مدیران
۰/۲۲۰	۰/۰۷۴	۲۷۵	اعتماد بین شخصی در خویشاوندان و کارایی کارکنان
۰/۰۱۰	۰/۱۵۲	۲۸۹	اعتماد بین شخصی در خویشاوندان و کارایی مدیران
۰/۰۰۰	۰/۲۷۷	۲۷۵	اعتماد بین شخصی در دوستان و همکاران و کارایی کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۳۰۷	۲۸۸	اعتماد بین شخصی در دوستان و همکاران و کارایی مدیران
۰/۰۰۰	۰/۲۳۳	۲۶۷	اعتماد بین شخصی و کارایی کارکنان
۰/۰۱۷	۰/۱۴۲	۲۸۱	اعتماد بین شخصی و کارایی مدیران

اعتماد بین شخصی در خانواده با کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای رابطه‌ای معنادار، مستقیم و مثبت است که این رابطه دارای شدت ضعیفی است. این رابطه نشان می‌دهد که افزایش اعتماد بین شخصی در خانواده به افزایش کارایی کارکنان می‌انجامد. اما رابطه میان اعتماد بین شخصی در خانواده با کارایی مدیران که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است، رابطه‌ای معکوس و با شدت ضعیف را نشان می‌دهد. در واقع برخلاف رابطه میان ارتباط بین شخصی در خانواده با کارایی کارکنان، رابطه میان ارتباط بین شخصی در خانواده با کارایی مدیران معکوس است. یعنی با افزایش اعتماد بین شخصی در خانواده، کاهش کارایی مدیران در سازمان دیده می‌شود. اعتماد بین شخصی در خویشاوندان و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار نبود. اما این رابطه با کارایی مدیران دارای رابطه‌ای معنادار در سطح اطمینان ۹۵ درصد



است که این رابطه، مثبت و مستقیم است. هرچند این رابطه، رابطه‌ای با شدت ضعیف است، ساختار بروکراتیک را در این سازمان که فارغ از روابط شخصی است، مورد پرسش قرار می‌دهد. به عبارت واضح‌تر، روابط غیر شخصی که سنخی از روابط سازمانی مورد تأیید در ساختارهای سازمانی است، در میان مدیران کمتر از کارکنان دیده می‌شود.

با توجه به اینکه افزایش اعتماد بین‌شخصی در میان خویشاوندان به افزایش کارایی مدیران منجر می‌گردد، بیانگر این نکته است که هنوز اقتدار عقلانی در ساختار سازمانی شهرداری منطقه ۱۵، به صورت کامل حاکم نشده است. رابطه اعتماد بین‌شخصی در میان دوستان و همکاران با کارایی کارکنان، رابطه‌ای معنادار، مثبت و مستقیم را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان داد که رابطه‌ای نسبتاً ضعیف است. همین رابطه درباره مدیران نیز تکرار شد که نشان می‌دهد افزایش اعتماد بین‌شخصی بین دوستان و همکاران به دلیل سلطه روابط غیر شخصی در سازمان‌ها، کارایی کارکنان و مدیران را بهبود می‌بخشد. رابطه اعتماد بین‌شخصی و کارایی کارکنان با کارایی مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار، مثبت و مستقیم است. با افزایش اعتماد بین‌شخصی، کارایی کارکنان و مدیران نیز افزایش می‌یابد. شدت روابط نشان می‌دهد که تأثیرپذیری کارایی کارکنان بیش از تأثیرپذیری مدیران از افزایش یا کاهش اعتماد بین‌شخصی است.

جدول ۴- رابطه اعتماد انتزاعی و شاخص‌های آن با کارایی کارکنان و مدیران

سطح معناداری	همبستگی پیرسون	تعداد پاسخگویان	اعتماد انتزاعی و شاخص‌های آن
۰/۰۰۱	-۰/۲۰۶	۲۷۹	اعتماد انتزاعی به نهادهای اجتماعی و کارایی کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۳۱۵	۲۹۲	اعتماد انتزاعی به نهادهای اجتماعی و کارایی مدیران
۰/۸۶۶	۰/۰۱۰	۲۶۵	اعتماد انتزاعی به سازمان‌های اجتماعی و کارایی کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۲۳۸	۲۸۰	اعتماد انتزاعی به سازمان‌های اجتماعی و کارایی مدیران
۰/۰۰۰	۰/۲۸۳	۲۶۵	اعتماد انتزاعی به افراد حقوقی و کارایی کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۶۱۹	۲۸۱	اعتماد انتزاعی به افراد حقوقی و کارایی مدیران
۰/۴۱۶	۰/۰۵۱	۲۶۰	اعتماد انتزاعی و کارایی کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۴۴۰	۲۷۶	اعتماد انتزاعی و کارایی مدیران

رابطه میان اعتماد انتزاعی به نهادهای اجتماعی و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، رابطه‌ای معنادار است. این رابطه که معکوس است، نشان می‌دهد که با افزایش اعتماد انتزاعی به نهادهای اجتماعی، میزان کارایی کارکنان کاهش می‌یابد. این نکته نشان می‌دهد که برقرار کردن تعادل کارکردی نهادهای اجتماعی میان کارکنان با دشواری‌ها و موانعی مواجه می‌گردد. در مقابل، رابطه میان اعتماد انتزاعی به نهادهای اجتماعی و کارایی مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار، مثبت و مستقیم است که نشان می‌دهد با افزایش اعتماد انتزاعی به نهادها، کارایی مدیران نیز افزایش می‌یابد. این امر نشان می‌دهد که ایجاد توازن و تعادل بین نهادهای اجتماعی در میان مدیران دارای بسترهای مساعدتری نسبت به کارکنان است.

رابطه اعتماد انتزاعی به سازمان‌های اجتماعی و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار نبود. اما رابطه اعتماد انتزاعی به سازمان‌های اجتماعی با کارایی مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار، مثبت و مستقیم بود که نشان داد با افزایش اعتماد به سازمان‌های اجتماعی، کارایی مدیران افزایش می‌یابد، اما کارایی کارکنان تأثیر نمی‌پذیرد. رابطه اعتماد انتزاعی به افراد حقوقی هم در میان کارکنان و هم در میان مدیران شهرداری منطقه ۱۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار، مستقیم و مثبت بود.

در مقایسه شدت این روابط مشاهده می‌گردد که تأثیر اعتماد انتزاعی به افراد حقوقی در سطح بالایی در کارایی مدیران تأثیرگذار بوده است. البته این امر طبیعی است، زیرا بخشی از امور اداری سازمان‌ها به مسائل حقوقی و افراد ذی‌نفع مرتبط می‌گردد که در تقسیم کار اجتماعی در سازمان‌ها، جایگاه ویژه‌ای دارند. اما رابطه اعتماد انتزاعی به افراد حقوقی، تأثیر نسبتاً ضعیفی در کارایی کارکنان داشت. این امر بیانگر ارتباط کم کارکنان با افراد حقوقی درباره مسائل شغلی آنان است. رابطه اعتماد انتزاعی و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار نبود. اما کارایی مدیران و اعتماد انتزاعی در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار، مستقیم و مثبت است که شدت رابطه هم در سطح متوسطی قرار داشت. در واقع با افزایش اعتماد انتزاعی به نهادها، سازمان‌ها و افراد حقوقی، کارایی مدیران نیز افزایش می‌یابد.

جدول ۵- رابطه اعتماد تعمیم یافته و شاخص های آن با کارایی کارکنان و مدیران

سطح معناداری	همبستگی پیرسون	تعداد پاسخگویان	اعتماد تعمیم یافته و شاخص های آن
۰/۰۰۰	۰/۳۶۹	۲۶۷	صداقت و کارایی کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۲۰۸	۲۸۲	صداقت و کارایی مدیران
۰/۰۰۰	۰/۴۹۵	۲۷۸	اطمینان و کارایی کارکنان
۰/۰۶۱	۰/۱۱۰	۲۹۱	اطمینان و کارایی مدیران
۰/۰۸۴	-۰/۱۰۵	۲۷۳	تمایلات همکاری جویانه و کارایی کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۲۱۸	۲۸۷	تمایلات همکاری جویانه و کارایی مدیران
۰/۰۰۰	۰/۴۲۱	۲۵۹	اعتماد تعمیم یافته و کارایی کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۲۸۴	۲۷۵	اعتماد تعمیم یافته و کارایی مدیران

رابطه میزان صداقت و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار، مثبت و مستقیم بود که رابطه ای در سطح نسبتاً ضعیف را نشان داد. رابطه همبستگی شاخص با کارایی مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد نیز معنادار، مستقیم و مثبت بود که شدت این رابطه از رابطه این شاخص با کارایی کارکنان، کمتر بود. بنابراین با افزایش میزان صداقت، کارایی هم در میان کارکنان و هم در میان مدیران افزایش می یابد و کاهش میزان صداقت نیز به کاهش کارایی منجر می گردد. میزان اطمینان و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار، مثبت و مستقیم است و از آنجا که این رابطه در سطح متوسطی است، بیانگر تأثیرپذیری کارایی کارکنان از میزان اطمینان در سازمان است. رابطه میزان اطمینان و کارایی مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار نبود و نشان داد که کارایی کارکنان و کارایی مدیران در رابطه با این شاخص از متغیر تعمیم یافته، همسو عمل نمی کنند.

تمایلات همکاری جویانه و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار نبود. اما معکوس بودن این رابطه، هرچند شدت ضعیفی دارد، نشان می دهد که افزایش تمایلات همکاری جویانه به کاهش کارایی کارکنان می انجامد. رابطه شاخص تمایلات همکاری جویانه و کارایی مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار است و این رابطه

که مستقیم و با شدت نسبتاً ضعیفی است، نشان می‌دهد که مدیران با مشارکت یکدیگر در پیشبرد اهداف سازمانی می‌توانند مؤثرتر عمل کنند. رابطه اعتماد تعمیم‌یافته و کارایی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار، مثبت و مستقیم بود که شدت این رابطه در سطح متوسطی قرار داشت. رابطه همین سنخ از اعتماد اجتماعی و کارایی مدیران نیز در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار، مستقیم و مثبت بود، اما نسبت به رابطه آن با کارایی کارکنان، شدت کمتری داشت.

#### جدول ۶- آزمون برازندگی مدل نظری

ضریب تعیین شده	ضریب تعیین	همبستگی	برازندگی مدل نظری
۰/۲۶۰	۰/۲۷۴	۰/۵۲۴	

تغییرات متغیر اعتماد اجتماعی در چهار سنخی که مطالعه شد، می‌تواند ۲۶ درصد از تغییرات متغیر وابسته را که کارایی کارکنان و مدیران شهرداری منطقه ۱۵ است، تبیین کند. به عبارت دیگر ۷۴ درصد از تغییرات کارایی کارکنان و مدیران وابسته به متغیرهایی به جز اعتماد اجتماعی است که درون مدل قرار نداشتند.

#### جدول ۷- تحلیل رگرسیون چندمتغیره کارایی کارکنان و مدیران

سطح معناداری	t	ضریب بتا	ضریب B		
۰/۹۸۶	-۰/۰۱۸	----	-۰/۱۰۴	مقدار ثابت	
۰/۰۰۰	۳/۵۹۶	۰/۲۱۸	۰/۲۷۵	اعتماد بنیادی	X <sub>1</sub>
۰/۷۳۶	-۰/۳۳۸	-۰/۰۲۳	-۰/۰۲۶	اعتماد بین شخصی	X <sub>2</sub>
۰/۰۰۰	۳/۸۶۲	۰/۲۵۱	۰/۲۱۲	اعتماد انتزاعی	X <sub>3</sub>
۰/۰۰۰	۵/۳۹۸	۰/۳۴۰	۰/۴۴۴	اعتماد تعمیم‌یافته	X <sub>4</sub>

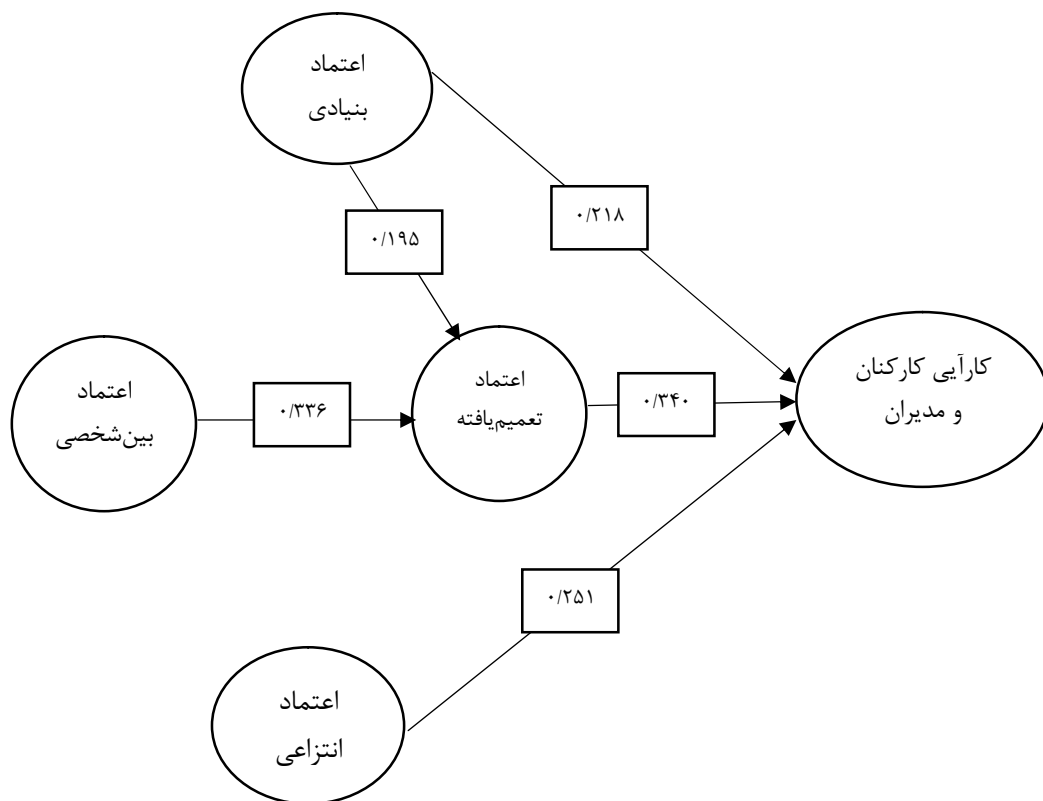
از آنجا که سطح معناداری مقدار ثابت بالاتر از ۰/۰۵ می‌است، معادله خطی را تنها بر اساس ضریب بتا می‌توان نوشت که این معادله به شکل زیر است:

$$Y = (0.218) X_1 + (0.251) X_3 + (0.340) X_4$$

تحلیل روابط درونی متغیرهای مستقل مدل نشان می‌دهد که اعتماد بنیادی و اعتماد بین‌شخصی در سطح اطمینان ۹۵ درصد، توان تبیین متغیر کارآیی کارکنان و مدیران را با واسطه متغیر اعتماد تعمیم‌یافته دارد. بنابراین هرچند اعتماد بین‌شخصی به صورت مستقیم قادر به تبیین کارآیی کارکنان و مدیران در سطح اطمینان ۹۵ درصد نبود، از مدل حذف نمی‌شود و توانایی تبیین متغیر وابسته را به صورت غیر مستقیم دارد. بنابراین ارتباطات مستقیم و غیر مستقیم در مدل نهایی عبارتند از:

۱. تبیین متغیر کارآیی کارکنان و مدیران توسط متغیر اعتماد بنیادی
۲. تبیین متغیر کارآیی کارکنان و مدیران توسط متغیر اعتماد انتزاعی
۳. تبیین متغیر کارآیی کارکنان و مدیران توسط متغیر اعتماد تعمیم‌یافته
۴. تبیین متغیر کارآیی کارکنان و مدیران توسط متغیر اعتماد بین‌شخصی با واسطه متغیر اعتماد تعمیم‌یافته
۵. تبیین متغیر کارآیی کارکنان و مدیران توسط متغیر اعتماد بنیادی با واسطه اعتماد تعمیم‌یافته

همه روابط مستقیم و غیر مستقیم با میزان تبیین‌کنندگی در مدل نهایی آورده شده و میزان تبیین‌کنندگی هر یک از متغیرهای مستقل محاسبه شده است.



شکل ۲- مدل تجربی پژوهش

نتایج حاصل از محاسبه تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم در جدول زیر آمده است:

جدول ۸- محاسبه تأثیرات مستقیم، غیر مستقیم و تأثیر کل متغیرهای مستقل

کل تأثیرات	تأثیرات غیر مستقیم	تأثیرات مستقیم	
۰/۲۸۴	۰/۰۶۶	۰/۲۱۸	اعتماد بنیادی
۰/۱۱۴	۰/۱۱۴	----	اعتماد بین شخصی
۰/۲۵۱	----	۰/۲۵۱	اعتماد انتزاعی
۰/۳۴۰	----	۰/۳۴۰	اعتماد تعمیم یافته

بر اساس کل تأثیرات متغیرهای مستقل در تبیین متغیر کارایی کارکنان و مدیران، بیشترین تأثیر را در تبیین این متغیر، اعتماد تعمیم‌یافته و کمترین تأثیر را اعتماد بین‌شخصی داشته است.

### بحث و نتیجه‌گیری

رابطه قانون‌گرایی و کارایی کارکنان هرچند قوی‌تر از رابطه این شاخص با کارایی مدیران است، همچنان رابطه‌ای در سطح ضعیف است. اعتماد بنیادی با توجه به شاخص‌های احساس امنیت، دین‌داری و قانون‌گرایی در میان کارکنان، تأثیرگذاری بیشتری نسبت به مدیران برای افزایش کارایی آنان دارد. این نتیجه با پژوهش ثابت و همکاران (۱۴۰۰) موافق و برخلاف پژوهش چاو و چن (۲۰۰۸) در هنگ‌کنگ است.

زمانی که تأثیر اعتماد بین‌شخصی بین کارایی کارکنان و مدیران در سطح ضعیف است، نشان می‌دهد که جایگاه این شاخص در روابط اجتماعی کارکنان و مدیران تضعیف شده است. به عبارتی دیگر در فرایند اجتماعی شدن، خانواده به عنوان تأثیرگذارترین نهاد اجتماعی محسوب نمی‌شود. نکته مهم دیگر اینکه این حوزه از اعتماد بین‌شخصی در میان مدیران تأثیر معکوس دارد. در واقع مدیران باید اولویت روابط شغلی و روابط خانوادگی را مشخص کنند و بر اساس تفکیک کارکردی به کارایی بالا در سازمان با برخورداری از اعتماد بین‌شخصی در خانواده کمتر دست می‌یابند. معنادار بودن رابطه این شاخص با کارایی کارکنان و کارمندان نشان می‌دهد که سازمان‌ها به همان اندازه که از روابط غیر شخصی بهره می‌گیرند، توان افزایش کارایی کارکنان و کارمندان را فراهم ساخته‌اند. این نکات با نتایج پژوهش رزم‌آهنگ و صادقی (۱۳۹۹) در یک راستا قرار دارد.

افزایش اعتماد انتزاعی به نهادها، باعث کاهش کارایی کارکنان و افزایش کارایی مدیران می‌شود که نشان می‌دهد تفکیک کارکردی نهادهای اجتماعی و ایجاد تعادل و توازن میان نهادهای اجتماعی در راستای منافع مدیران عمل کرده، منافع گروهی جای منافع سازمانی و اهداف مشترک کارکنان و مدیران را گرفته است. تأثیرپذیر نبودن کارایی کارکنان از اعتماد به سازمان‌های اجتماعی در برابر تأثیرپذیری مدیران از اعتماد

انتزاعی به سازمان‌های اجتماعی بیانگر رویکرد بی‌تفاوتی اجتماعی کارکنان به رخدادهای برون‌سازمانی است و سازمان‌ها به عنوان ابزاری برای اشتغال و درآمدزایی به شمار آورده و تعلق شغلی و تعهد به سازمان در اولویت کارکنان نیست. بیجرنسکوو (۲۰۲۲) نیز همانند این نتایج، برای اعتماد به نهادهای رسمی، سهم کمی قائل است.

تأثیرگذاری اعتماد انتزاعی به افراد حقوقی در کارایی کارکنان و مدیران نشان می‌دهد که تقسیم کار اجتماعی سازمان‌ها به گونه‌ای سازمان‌دهی شده است که بخشی از روابط درون‌سازمانی و بین‌سازمانی که بر اساس ارتباطات مدیران با افراد حقوقی قابلیت استمرار می‌یابد، جایگاه خود را دارد. نتایج حاصل از پژوهش هم تأثیر اعتماد انتزاعی در افزایش کارایی مدیران را نشان داد، اما در کارایی کارکنان تأثیر نداشت. در سنجش شاخص‌های اعتماد تعمیم‌یافته، رابطه اطمینان و کارایی کارکنان و مدیران نشان داد که افزایش اطمینان به افزایش کارایی منجر می‌گردد. اما نکته قابل توجه این است که وقتی کارکنان و مدیران به عنوان دو گروه مجزا مطالعه می‌شوند، میزان اطمینان در کارایی کارکنان تأثیرگذار است. اما همان تأثیرگذاری را در کارایی مدیران ندارد. هرچند سازمان‌های اجتماعی علاوه بر تقسیم کار اجتماعی از رویکردی کارکردگرایانه و انسجامی بهره می‌گیرند تا بتوانند کارایی سیستم اجتماعی را بالاتر ببرند، نتایج نشان می‌دهد که بیشتر شدن تمایلات همکاری جویانه در میان کارکنان به کاهش کارایی آنان منجر می‌گردد. رابطه متوسط و مستقیم اعتماد تعمیم‌یافته با کارایی کارکنان و مدیران نشان‌دهنده اهمیت شاخص‌های این سنخ از اعتماد است. رزم‌آهنگ و صادقی (۱۳۹۹)، پایین بودن سطح اعتماد تعمیم‌یافته را بیانگر فساد بالا دانسته‌اند و کوموتروموس و همکاران (۲۰۱۹) نیز برای این ارتباط، متغیر رضایت از کار را مهم دانسته‌اند.

تأثیر این چهار سنخ از اعتماد اجتماعی در تبیین تغییرات کارایی کارکنان و مدیران نشان داد که ۲۶ درصد از کارایی نیروهای انسانی سازمان شهرداری منطقه ۱۵ با تغییرات اعتماد اجتماعی تعیین می‌شود. این امر که یک متغیر بتواند بیش از یک‌پنجم تغییرات در کارایی کارکنان سازمان را تحت تأثیر قرار دهد، بیانگر میزان اهمیت این متغیر است که راهکارهای بازسازی و به‌سازی آن در سازمان‌ها را به عنوان یک اولویت نشان می‌دهد. رزم‌آهنگ و صادقی (۱۳۹۹) معتقدند که اگر رابطه اعتماد اجتماعی با فساد سنجیده شود، اهمیت آن بیشتر مشخص خواهد شد.



## منابع

- باقری، محمود و دیگران (۱۳۹۷) «بررسی تأثیر نگرش به کیفیت و عملکرد نهادهای دولتی بر اعتماد اجتماعی در میان شهروندان شهر شیراز»، بررسی تجربی نظریه‌های نهادمحور، دوره ششم، شماره ۱۴، پاییز و زمستان، صص ۲۸۷-۳۱۵.
- بلاو، پیتر ام (۱۳۸۹) «دیوان‌سالاری»، در: مقالاتی از ماکس وبر و درباره ماکس وبر، نوشته ماکس وبر و دیگران، ترجمه یدالله موقن و احمد تدین، تهران، هرمس.
- بلومر، هربرت (۱۴۰۰) هم‌کنش‌گرایی نمادی. (مترجم ح.ا. تنهایی)، تهران، اندیشه احسان.
- تنهایی، حسین ابوالحسن (۱۳۹۱) بازشناسی تحلیلی نظریه‌های مدرن جامعه‌شناسی؛ مدرنیته در گذار، تهران، علمی.
- ثابت، ویشکا و دیگران (۱۴۰۰) «رابطه کارآمدی دولت و اعتماد اجتماعی در جامعه ایران (مطالعه موردی: شهروندان شهر رشت)»، پژوهشنامه علوم سیاسی، دوره هفدهم، شماره ۱ (پیاپی ۶۵)، صص ۷-۴۰.
- چلبی، مسعود (۱۳۹۱) جامعه‌شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی، تهران، نشرنی.
- رزم‌آهنگ، مهدی و مهدی صادقی شاهدانی (۱۳۹۹) «واکاوی رابطه بین فساد عینی و ادراکی با مؤلفه اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته»، مجله مجلس و راهبرد، سال بیست‌وهفتم، شماره ۱۰۳، صص ۳۱-۵۰.
- رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۹۲) آناتومی جامعه؛ مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی کاربردی، تهران، شرکت سهامی انتشار.
- شارع‌پور، محمود (۱۳۸۰) «ابعاد و کارکردهای سرمایه اجتماعی و پیامدهای حاصل از فرسایش آن»، نامه علوم اجتماعی، انجمن جامعه‌شناسی ایران، شماره ۳، صص ۱۰۱-۱۱۳.
- کلمن، جیمز (۱۳۷۷) بنیاد نظریه‌های اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشرنی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۹) جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشرنی.
- (۱۳۸۴) چشم‌اندازهای جهانی، ترجمه حمیدرضا جلایی‌پور، تهران، طرح نو.
- مرکز روابط عمومی شهرداری منطقه ۱۵ شهر تهران مرکز روابط عمومی شهرداری منطقه ۱۵ شهر تهران در سال ۱۴۰۱، گزارشی از تعداد نیروی انسانی شاغل در شهرداری مناطق ۲۲ دوگانه تهران.
- وبر، ماکس (۱۳۹۱) دین، قدرت، جامعه، ترجمه احمد تدین، تهران، هرمس.

Bjørnskov, Christian (2022) Social trust and patterns of growth, Southern Economic Journal, No 40. DOI, 10.1002/soej.12590, Pp 1-22.

Chow, Wing S. & Chan, Lai Sheung (2008) Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. Information &

Management, No 45, (2008) Pp 458–465.

Giddens, Anthony (2003) *Sociology*, 5th Edition, Cambridge, Polity Press.

----- (2002) *Runaway World, How Globalization is Reshaping Our Lives*. New York, Routledge.

Heslebin, Francis, Godlied, Marshal and Beckhard, Richard (2001) *The Organization of Future* (The Drucker Foundation), *Journal of Management Consulting*, Vol 2, P.p 27-35.

Komodromos, Marcos, Daphne Halkias & Nicholas Harkiolakis (2019) Managers' perceptions of trust in the workplace in times of strategic change, The cases of Cyprus, Greece and Romania. *EuroMed Journal of Business*, Emerald Publishing Limited, 1450-2194, DOI 10.1108/EMJB-03-2018-0018.

Kumar, Sujeet, Frederick A Rubino, Alicia G Mendoza & Natividad Ruiz (2019) The bacterial lipid II flippase MurJ functions by an alternating-access mechanism. *Journal of Biological Chemistry*, Issue 3, volum 294, P.P 981-990.