

## بررسی و تبیین اعتماد اجتماعی از رویکرد نظریه ساختاری گیدنز

افسانه ادیسی<sup>۱</sup> \* احسان رحمانی خلیلی<sup>۲</sup> \* سیده نرگس حسینی امین<sup>۳</sup>

### چکیده

این مقاله در پی بررسی میزان تأثیر ارزیابی از ساختار دانشگاه و عوامل دانشگاهی در تبیین اعتماد اجتماعی دانشجویان است. رویکرد مقاله توصیفی- علی و روش تحقیق پیمایشی است. جامعه آماری، دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال در سال ۱۳۸۹ را شامل می‌شود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است که پس از بررسی روایی و پایایی، در بین ۶۷۸ دانشجو با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای طبقه‌بندی نامتناسب اجرا شده است. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه به‌طور مستقیم و متغیر ارزیابی از عوامل دانشگاه به‌طور غیرمستقیم از مسیر متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه بر اعتماد اجتماعی اثر می‌گذارند.

### واژگان کلیدی

اعتماد اجتماعی، ارزیابی ساختار دانشگاه، ارزیابی عوامل دانشگاهی و دانشگاه آزاد اسلامی.

فصلنامه راهبرد اجتماعی و فرهنگی • سال اول • شماره اول • زمستان ۱۳۹۰ • صص ۳۲-۹

۱. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
۲. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، عضو باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.
۳. کارشناس ارشد پژوهش علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

### مقدمه

اعتماد شیوه ضروری و اجتناب‌ناپذیر زندگی اجتماعی است. آنچه قابل اهمیت است و بسیاری از پژوهشگران مطرح می‌کنند، نقش و مفهوم اعتماد در جوامع مدرن است. تغییرات ساختاری جوامع و متنوع شدن روابط میان افراد از دلایل توجه به موضوع اعتماد قلمداد می‌شود (Luhman, 1988; Elster, 1989).

امروزه بیش از پیش مشخص شده است که تنها بخشی از فعالیت‌های مختلف مربوط به زندگی شهری توسط فرایندها و روابط رسمی تعیین می‌شود و برخی دیگر از طریق فرایندها و روابط غیر رسمی تحقق می‌یابد. بنابراین دو گروه از فرایندهای رسمی و غیر رسمی دائماً در کنش و واکنش متقابل هستند و عامل اصلی در تداوم این کنش و واکنش‌ها اعتماد اجتماعی است. به عبارت دیگر، در بستر تعاملات و کنش‌های گروهی، اعتماد به منزله یک سازوکار اجتماعی با کارکردهای متعدد اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و روان‌شناسی، نقش مهمی را در این زمینه ایفا می‌کند. در واقع زندگی انسان بدون احساس اعتماد به خود، اعتماد به آینده و اعتماد به جهان پیرامون خود، همراه با اضطراب و کشمکش تحمل‌ناپذیری است که ممکن است باعث از هم پاشیدگی فرد و نابودی وی شود. اعتماد، رشد انسان و شکوفایی استعدادها و توانایی‌های او را تسهیل می‌کند و رابطه او با دیگران و جهان را به رابطه‌ای خلاق و شکوفا تبدیل می‌سازد تا فرد بتواند آرامش، امنیت، آزادی و استقلال خود را در کنار دیگران و با دیگران تجربه کند.

اعتماد اجتماعی، شرط ارتباطات متقابل است و چیزی نیست که به سادگی یا به اجبار بر چهره روابط و تعاملات اجتماعی بنشیند، بلکه انسان‌ها از روی تمایل و علاقه به مشارکت و انگیزه به ادامه موفقیت‌آمیز فعالیت‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و حتی سیاسی خود، لایه‌ای از اعتماد را خمیرمایه روابط و تعاملات اجتماعی خود می‌کنند. اعتماد اجتماعی، هنجاری غیررسمی است و هرگاه افراد جامعه به مناسباتی که بین

خودشان وجود دارد، احترام بگذارند و آنها را رعایت کنند، به وجود می‌آید. این اعتماد باعث پیوند و افزایش همبستگی اجتماعی می‌شود و هرچه درجه این اعتماد در جامعه افزایش یابد، درجه پیوند و همبستگی اجتماعی نیز افزایش پیدا می‌کند. به همین دلیل بسیاری از جامعه‌شناسان معتقدند که اعتماد پایه و اساس نظم اجتماعی است که تنش‌ها را کاهش می‌دهد و انسجام را افزایش می‌دهد.

در تبیین اعتماد اجتماعی می‌توان از نظریه ساخت‌یابی سود جست که محور اساسی در آن نحوه مشارکت ساختار و فاعلیت در پدیدآوری رویدادهای اجتماعی است. ساخت جهان فعلی، نتیجه مشارکت انسان‌ها از طریق تعامل کنش‌های آنان است که این کنش‌ها حاصل هنجارها و رفتارهای مشترک انسان‌هاست. اجزای این ساخت، مردم، گروه‌ها و خرده فرهنگ‌ها (عامل‌ها) هستند که از طریق نگرش‌ها و تنظیم روابط و کنش‌ها، دائماً شرایط و موقعیت‌های جدید و تصادفی به وجود می‌آورند. راه‌حل پیشنهادی گیدنز برای مسئله کنشگر<sup>۵</sup> ساختار، با تمرکز بر شیوه‌های عمل اجتماعی به دست می‌آید. او به سود آنچه «دوگانگی ساختار» می‌نامد استدلال می‌کند؛ به این معنا که ساختار هم به دست کنشگران انسانی به وجود می‌آید و هم وسیله‌ای است که چنین کنشی به کمک آن صورت می‌گیرد. ساختار را انسان ایجاد می‌کند. اما آنها هم کنش انسانی را محدود و امکان‌پذیر می‌سازند (کیویستو، ۱۳۸۰: ۲۰۳). او معتقد است که هر تحقیقی در علوم اجتماعی با کنش و یا ساخت سروکار دارد و روشن نیست که ساخت، تعیین‌کننده کنش باشد یا بالعکس (توسلی، ۱۳۸۰: ۲۸). بنابراین، گیدنز سعی می‌کند تصویری از جامعه را حفظ کند، اما در عین حال، تأکید دارد که جامعه از طریق کنش انسانی تولید و بازتولید می‌شود (کرایب، ۱۳۷۸: ۱۴۲). به عبارت دیگر، ساختار و عاملیت هر دو در ایجاد اعتماد اجتماعی نقش مهمی ایفا می‌کنند.

با این رویکرد اعتماد اجتماعی در نهادها و سازمان‌ها از دو منبع مهم سرچشمه می‌گیرد که شامل عاملان سازمان‌ها و ساخت سازمانی است. اعتماد اجتماعی سهم مهمی در فرایندهای سازمانی نظیر عقد قراردادهای، انجام مذاکرات و نظارت مستمر بر عملکرد واحدها دارد و تلاش در جهت افزایش آن می‌تواند بسیاری از هزینه‌های مربوط به فعالیت‌های ذکر شده را کاهش و علاوه بر آن بهره‌وری سازمانی را افزایش دهد. از این‌رو، اعتمادسازی در بین گروه‌ها و واحدهای مختلف یک سازمان را می‌توان از

مهم‌ترین وظایف سازمانی دانست. هر سازمانی نیازمند ایجاد حس اعتماد در میان اعضای خویش است، چراکه بدون ایجاد اعتماد تحقق اهداف سازمان بسیار دشوار خواهد بود و اعتماد اعضای سازمان را مسؤلیت‌پذیر می‌کند.

اعتماد در جامعه امروز نقش پررنگی را بازی می‌کند و حضور آن در عرصه‌های عمومی و خصوصی اهمیت ویژه‌ای دارد، بنابراین تحقیق و پژوهش در این باره نیاز اساسی هر جامعه‌ای است تا بنیان‌های اعتماد در آن جامعه تقویت شود و به سوی رشد و ترقی پیش رود. برای داشتن جامعه مدنی، انسجام اجتماعی، مشارکت مردمی و استفاده از ارتباطات گسترده جهانی، اعتماد اجتماعی و فرهنگ اعتماد حرف اول را می‌زند.

از آنجایی که در مباحث امروزی توسعه، یکی از شاخص‌های مهم مشارکت و اعتماد افراد به یکدیگر بوده، بنابراین اعتماد و مشارکت هم به معنای راه توسعه و هم هدف توسعه مطرح می‌شود. خمیرمایه اصلی این توسعه، تعلیم و تربیت افراد جامعه است و دانشگاه به‌عنوان یکی از مراکز مهم تعلیم و تربیت نقش مهمی را بر عهده دارد. آنچه موجب شده است این موضوع مورد توجه و انتخاب قرار گیرد، اهمیت و جایگاه اعتماد اجتماعی در تعاملات علمی جامعه دانشگاهی است، زیرا در فضای دانشگاهی روابط بین افراد بیشتر غیر رسمی است و اصل مهم در بسترسازی چنین روابطی اعتماد اجتماعی است. در این مقاله با هدف تبیین و رویکرد نظری گیدنز به دنبال پاسخگویی به این سؤالات هستیم:

۱. میزان اعتماد اجتماعی، ارزیابی از ساختار دانشگاه و عاملان دانشگاهی به چه میزان است؟
۲. متغیرهای ارزیابی از ساختار دانشگاه و عاملان دانشگاه بر اعتماد اجتماعی دانشجویان چه تأثیری دارند؟

سؤالات فرعی تحقیق حاضر عبارتند از: آیا میزان اعتماد اجتماعی در بین دو گروه دانشجویان زن و مرد تفاوت معناداری دارد؟ و آیا میزان اعتماد اجتماعی در بین دانشجویان رشته‌های تحصیلی مختلف تفاوت معناداری دارد؟

## ۱. ادبیات نظری

به اعتقاد وبر، یکی از پیش‌شرط‌های موفقیت سرمایه داری جدید، تغییر شکل اعتماد شخصی به اعتماد غیرشخصی است. این امر را در اعتماد عام و مطلق پیروان پاک دینان می‌توان مشاهده کرد که بدون در نظر گرفتن آنچه برای آنان سودمند است، در کار خود صادق بودند. اعتماد متقابل میان آنها سرمایه اجتماعی آنها بود که برای گروه سودمند بود

و در درازمدت چهارچوب متکی بر روابط سرمایه داری را تشکیل می‌داد (میزتال، ۱۳۸۰: ۶۶).

گیدنز از دو نوع اعتماد در جوامع مدرن و پسااستنی نام می‌برد: اعتماد انتزاعی در جوامع مدرن و اعتماد فعالانه در جوامع پسااستنی. او معتقد است در جوامع مدرن، اعتماد به اصول شخصی و اعتماد به دیگران ناشناس برای زندگی اجتماعی گریزناپذیر شده است. اعتماد در نظام‌های ماقبل مدرنیته از نوع پابندی‌های چهره دار و مبتنی بر هم‌حضور بود، حال آنکه در مدرنیته متأخر، اعتماد غیرشخصی و اعتماد به دیگران ناشناس جنبه بنیادی روابط اعتماد بین افراد است. این اعتماد از ماهیت رشد‌یابنده نظام‌های انتزاعی ریشه گرفته است. در این جوامع وجه عمده اعتماد، پابندی‌های بی‌چهره‌ای است که در نظام‌های تخصصی معنا می‌یابد (گیدنز، ۱۳۸۰: ۳۳ و ۱۳۸۳: ۴۱-۳۳).

ماهیت نهادهای مدرن عمیقاً وابسته به سازوکارهای اعتماد به نظام‌های انتزاعی، به‌ویژه نظام‌های تخصصی است. گیدنز اهمیت نظام‌های تخصصی در جوامع مدرن را تا حدی می‌داند که جدایی فرد از آنها جز در دوره‌های کوتاه‌مدت امکان‌پذیر نیست. اعتماد به نظام‌های انتزاعی از نظر او مستلزم اطمینان به اعتمادپذیری افراد خاصی که نظام را اداره می‌کنند و اعتماد به دانش و مهارت‌های آنهاست. البته گیدنز معتقد است: در اعتماد به نظام‌های تخصصی عملکرد واقعی آنها مهم نیست، بلکه درک افراد از کارکرد شایسته آنها دارای اهمیت است. در جوامع مدرن به‌دلیل جدایی زمانی و مکانی و عدم امکان ملاقات‌های رودررو، نقاط تماس و دسترسی افراد برای کسب اطلاعات لازم برای اعتماد نقش بسیار مهمی در ایجاد آن بازی می‌کند. به نظر گیدنز، نقاط دسترسی همان نقاط پیوند افراد و جمع‌های غیرمتخصص با نمایندگان نظام‌های انتزاعی است و اعتماد به شدت به همین طرز سلوک نمایندگان یا مجریان نظام بستگی دارد. نقاط دسترسی هرچند نقاط آسیب‌پذیری نظام‌های انتزاعی را نشان می‌دهند، اما در ضمن، همان پیوندگاه‌هایی هستند که در آنها اعتماد را می‌توان حفظ یا بنا کرد. نوع دیگر اعتماد، اعتماد فعالانه است، یعنی اعتماد به دیگران یا نهادها (از جمله نهادهای سیاسی) که باید آن را فعالانه تولید کرد و به بحث گذاشت. این نوع اعتماد، خاص جوامع پسااستنی است. در این جوامع افراد به راحتی ممکن است بارها عقیده خود را تغییر دهند. به‌ویژه در موقعیت‌های تنش یا بحران شخصی و اجتماعی، اعتماد می‌تواند به سرعت از چیزی گرفته و به چیز دیگری داده شود (همان).

در دنیای معاصر، سازمان‌ها در جوامع به‌عنوان عاملی در جهت رشد و توسعه تلقی می‌شوند و دانشگاه مهم‌ترین نهاد در مسیر توسعه است. بنابراین اعتماد اجتماعی در نهاد دانشگاهی می‌تواند موجب دسترسی به اهداف این نهاد مهم در جامعه شود. در دو رویکرد متفاوت، شکل‌گیری اعتماد اجتماعی در سازمان‌های اجتماعی به ساختارها و عاملان بستگی دارد که به برخی از نظریه‌های جامعه‌شناختی در این زمینه اشاره می‌شود.

به نظر زتومکا، وجود شرایط ساختاری مداوم که اعتماد را تقویت می‌کند، سنت مستحکم‌تری از اعتماد را به وجود می‌آورد و فقدان درازمدت بافت مولد اعتماد نیز موجب شکل‌گیری سنت بی‌اعتمادی ریشه دار می‌شود. هر دو سنت دارای ویژگی‌های خاصی هستند که قادر به پشت سر گذاشتن شرایطی هستند که خاستگاه و مولد آنها بوده و همچنین می‌توانند علی‌رغم تغییر ساختاری زمینه‌ای باقی بمانند (زتومکا، ۱۳۸۴: ۶۳-۶۲).

زتومکا عوامل ساختاری مؤثر در فرهنگ اعتماد را به شرح زیر معرفی می‌کند:

الف) قطعیت هنجارین (و نقطه مقابل آن بی‌نظمی و بی‌سامانی هنجارین): اگر نظام قواعد اجتماعی که تجویزگر اهداف و ابزار برای کنش انسانی است به نحوی واضح، هماهنگ و مناسب شکل یافته باشد، موجب احساس نظم، پیش‌بینی‌پذیری و امنیت وجودی می‌شود و انتظارات ابزاری مربوط به اعتماد تعمیمی یافته را برآورده می‌سازد. اگر محتوای قواعد اخلاقی، قانونی و عرضی، تضمین‌کننده عدالت، برابری، امنیت اجتماعی، حمایت و حقوق‌مندی باشد، آنگاه انتظارات امانت‌داری را برآورده ساخته و موجب فرهنگ اعتماد است.

ب) شفافیت سازمان اجتماعی (و نقطه مقابل آن ابهام و تیرگی): اگر ساختار قواعد عمل، توانمندی‌ها و کارکرد واقعی سازمان اجتماعی باز، قابل مشاهده و بازرسی باشد، به فرهنگ اعتماد می‌انجامد.

ج) ثبات نظم اجتماعی: اگر سازمان اجتماعی، ساختار نهادها، محیط فنی و فرهنگی زندگی روزمره با ثبات باشد و در موارد تغییر فقط شکل تدریجی، منظم و قابل پیش‌بینی به خود بگیرد، احتمال ظهور فرهنگ اعتماد وجود دارد. به همین خاطر است که در دوره پس از انقلاب‌ها معمولاً با کاهش شدید اعتماد مواجه می‌شویم.

د) پاسخگویی قدرت: اگر نهادهای دارای قدرت، جهت بازرسی و کنترل توسط سایر نهادها باز شوند و قدرت آنها محدود باشد، خطر سوء استفاده کاهش می‌یابد و نظم امور

تضمین می‌شود. در نتیجه افراد جامعه بیشتر احساس امنیت می‌کنند و فرهنگ اعتماد پیامد طبیعی این وضعیت است. اگر در محتوای تصمیمات، ملاحظات اخلاقی و امانت داری را بگنجانند به نحوی که علایق و منافع افراد جامعه تأمین شود، بیشتر از همیشه به تقویت فرهنگ اعتماد کمک می‌کند.

ه) اجرای حقوق و تعهدات (و نقطه مقابل آن ناتوانی و درماندگی): اگر نهادهای قابل اتکایی وجود داشته باشند که در مورد قواعد بازی اجتماعی داوری کنند، به طوری که مردم بتوانند به هنگام عدم ایفای حقوق خود به آنها متوسل شوند، احساس اطمینان و امنیت می‌کنند و امکان رشد فرهنگ اعتماد بیشتر می‌شود. این امر هنگامی بیشتر تقویت می‌شود که نهادهای متصدی قضاوت از دید مردم پیگیر معیار اخلاقی، امانتداری و مدافع عدالت باشند.

و) اعمال وظایف و مسئولیت‌ها (و نقطه مقابل آن آسان‌گیری): اگر مردم بدانند که مؤسسات اجرایی و دولتی توانا و آماده برای مجازات متخلفان از قواعد هستند، احساس امنیت کرده و اعتماد تعمیم یافته آنها افزایش می‌یابد.

ز) تضمین شأن، اصالت و استقلال تک تک اعضای جامعه: این مورد از موارد قبل متفاوت بوده و ربطی به زمینه ساختاری ندارد و همچنین بیشتر مرتبط به سبک عمل نهادهای دولتی یا اجرایی است. اگر نهادها با فرد به‌عنوان یک انسان نه یک شیء رفتار کنند، فردیت او و ترجیحات خاص او را بپذیرند و به‌عنوان یک شخص از او حمایت کنند، احساس امنیت و در نتیجه اعتماد او بیشتر می‌شود (همان: ۹۹-۹۲).

نظریه نهادی رزستین و استول (۲۰۰۸)، بر عامل نهادها و تأثیر آن بر اعتماد اجتماعی تأکید می‌کند. این نظریه بیان می‌کند که اگر افراد بدانند نهادهای مختلف، به‌ویژه نهادهای حقیقی و انتظامی، به‌طور منصفانه و کارآمد عمل می‌کنند، می‌توانند باور کنند که شانس فرار افراد قانون شکن و غیرقابل اعتماد از چنگال قانون کم است. در نتیجه شهروندان به این نتیجه می‌رسند که مردم دلیل خوبی برای اجتناب از این گونه رفتارها دارند و از این رو قابل اعتماد نیز هستند. وجود فساد، رشوه خواری، خودرأیی، سوگیری غیرعادلانه نهادها بر اعتماد افراد نسبت به کارآمدی نهادها و عدالت آنها تأثیر می‌گذارد. رزستین و استول، چهار سازوکار علی تبیین ویژگی‌های نهادی و اعتماد تعمیم یافته را به‌صورت زیر مشخص می‌کنند:

الف) عدالت و کارآمدی نهادی بر احساس امنیت اجتماعی فرد تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر، ترس از دیگران موجب بی‌اعتمادی به آنها می‌شود.

ب) عدالت و کارآمدی نهادها، تعیین‌کننده برداشت فرد نسبت به حافظان منافع عمومی است، اگر مسئولان مورد اعتماد نباشند، مردم نیز مورد اعتماد نخواهند بود.

ج) عدالت و کارآمدی نهادها، نگرش نسبت به رفتار شهروندان را شکل می‌دهد. اگر فرد شاهد رشوه خواری و فساد شهروندان باشد، خود نیز برای برآورد نیازهایش ممکن است دسته به چنین امری بزند. از این طریق اعتماد او به دیگران و نظام کاهش می‌یابد.

د) نهادها ممکن است موجب تجربه تبعیض و بی‌عدالتی در شهروندان به هنگام تماس مستقیم با آنها شوند. به‌عنوان مثال، نهادهای فاسد و ناعادل، موجب تجربه تبعیض و بی‌عدالتی می‌شوند که این به نوبه خود تأثیر منفی بر اعتماد تعمیم یافته دارد.

مفهوم اصلی این نظریه، عملکرد نهادهاست که دو وجه اصلی دارند: عدالت و کارآمدی. بنابراین مفهوم عملکرد نهادی، در مدل مفهومی از نظریه نهادی اعتماد، اتخاذ شده است. این مفهوم دو وجه دارد: عدالت نهادی و کارآمدی نهادی. بنابراین، ارزیابی فرد از ویژگی‌های ساختار و عاملان نهادها بر اعتماد اجتماعی مؤثر است (Rothestein & Stole, 2008: 16-18). رابطه‌های اعتمادی و استحکام آنها به همان اندازه که به فرد مورد اعتماد مرتبط است به اعتمادکننده نیز ارتباط دارد. در واقع اعتماد یک پدیده دوسویه است. بدون رعایت این هنجار اجتماعی که اعتماد را محترم می‌شمارد و خیانت معتمد را روانی‌داند، روابط مبتنی بر اعتماد آشکارا برای فرد اعتماددورز خطرناک است و حتماً از میان می‌رود (تاجبخش، ۱۳۸۴). تصویر زندگی اجتماعی و فرهنگی را عاملان و فعالیت‌هایشان می‌سازد، نه موارد خنثی و منفعل. در یک سیستم مکانیکی، اعضای گروه‌های اجتماعی واحدهایی قابل جابه‌جایی نیستند که رفتارشان صرفاً نقش‌ها یا کارکردهای اجتماعی معینی را در یک سیستم به ثمر برساند (فی، ۱۳۸۱: ۴۱۸).

در سازمان‌ها، معتمد بودن فرد (کارکنان سازمان) می‌تواند در برابر انحرافات از کارهای روزمره از فرد محافظت کند و استقلال و توانایی فرد را افزایش دهد (تاجبخش، پیشین). اعتمادسازی از سوی مدیران در جهت نیل به ایجاد همبستگی و در نهایت افزایش تعهد کار، کسب ویژگی‌ها و صفات خاص یا توانمندی‌های مدیریتی و همچنین بینش‌ها و نگرش‌های مدیران است که بر خوداری نسبتاً مطلوب از این ویژگی‌ها، فرد را به اعمال



مدیریت مؤثر در سازمان و تحقق بهتر و سریع تر اهداف سازمانی یاری می‌دهد. مدیریت مشارکتی، مسئولیت پذیری، شناخت کارکنان، اعتماد به کارکنان، دخالت در امر تصمیم‌گیری، پذیرش پیشنهادات و اجرای آنها، ایجاد تعادل، علاقه به کارکنان و مهم‌تر از همه صداقت از ویژگی‌ها و خصوصیات مهم در امر اعتمادسازی مدیران به شمار می‌آید (Misztal, 1996). بنابراین ویژگی‌های مدیران و کارکنان نهادها و سازمان‌ها بر اعتماد اجتماعی افراد مؤثر است.

اطاعت از قوانین علاوه بر الزامات ناشی از قوانین و میزان تعارض آن با منافع دیگران، به میزان توانایی مدیران در استفاده صحیح و عادلانه از قدرت خود و مقاومت آنان در برابر وسوسه‌های فرصت طلبی نیز بستگی دارد (Fukuyama, 1995; North, 1990).

رهبران و مدیرانی که عملکردی منصفانه و بی‌طرفانه دارند نیز به تعمیم اعتماد کمک می‌کنند. برابری در مقابل قانون و مساوات در مشارکت و نیز بی‌طرفی و بی‌تفاوتی در برابر تفاوت‌های افراد برای گسترش اعتماد ضروری است. ناتوانی هر نهاد و سازمان در رعایت هر یک از این معیارها دلیل اصلی بی‌اعتمادی یا سلب اعتماد مردم از کل نهاد و یا کارکنان از سازمان است. البته این بی‌اعتمادی‌ها منجر به بدبینی نسبت به نهاد یا سازمان می‌شود (همان).

اعتماد به مدیران، رهبران و کارکنان بر اساس اعتبار و شهرت اخلاقی آنهاست که از عوامل اعتمادسازی برای افراد به شمار می‌آید. آنان از نظر حقیقت‌گویی، وفای به عهد، انصاف و همبستگی؛ سابقه بی‌عیب و نقصی را فراهم می‌کنند که دلایل شک و بی‌اعتمادی را از بین می‌برند و بنابراین کارکنان به همکاری و مشارکت گرایش پیدا می‌کنند و تعلقات آنها به سازمان، میزان وفاداری و در نهایت تعهد کاری افزایش می‌یابد (همان).

نظریه فاکس درباره اعتماد بر دو قضیه استوار است، نخست: اعتماد به مردمی که احساس می‌کنند دیگران به آنها اعتماد ندارند، آنها نیز اعتماد خود را نسبت به کسانی که این فرض را روا داشته‌اند، از دست می‌دهند. فاکس این قضیه را سندرم نظرخواهی پایین می‌داند. ویژگی محوری این سندرم بی‌اعتمادی متقابل است. نتیجه سندرم نظرخواهی پایین این است که مدیرانی که نسبت به کارمندان خود اعتماد ندارند، کنترل تشدید برای انجام کارها را به عمل می‌آورند و به این اعتقاد می‌رسند که شکست‌ها و بی‌کفایتی‌ها در کارمندان ناشی از اهمال و غفلت آنهاست. برای افزایش کارایی و تولید باید سیستم

کنترل نظارت را توسعه داد، هم مدیران و هم کارمندان تمایل دارند: تضادها و عدم توافقات خود را از راه چانه زنی جمعی، تهدید و مجازات حل کنند. دوم: به اعتقاد فاکس، مبادلات اجتماعی زمینه مساعدی را برای ایجاد اعتماد به وجود می‌آورد. فاکس در بحث خود از اعتماد، همانند بلاو، دو نوع مبادله را از هم متمایز می‌کند: ۱. مبادله اقتصادی، ۲. مبادله اجتماعی. به اعتقاد او، درک اعتماد پایین خصوصیات و ویژگی‌های مبادله اقتصادی را ایجاد می‌کند، در حالی که درک اعتماد بالا روابطی که توسط مبادله اجتماعی مشخص می‌شود، ایجاد می‌کند (امیرپور، ۱۳۸۶).

گیدنز در نظریه ساخت‌یابی تلاش می‌کند، تا موضوع دوگانگی بین عاملیت و ساختار را حل کند. وی سعی می‌کند، با نگاهی دیگر آنها را مورد بررسی قرار دهد. او ابتدا از دو ایده در مورد ساخت و عاملیت که یکی، شیوه اندیشیدن درباره ساخت و دیگری اینکه عاملیت تنها محصور در درون فرد است، فاصله می‌گیرد و سپس به جای آن عاملیت را جریان کنش‌های مردم تلقی می‌کند و آن را به خودآگاهی آنان مرتبط می‌سازد (گیدنز، ۱۳۷۹: ۱۷-۱۸). او در نظریه ساختاریابی به دنبال غلبه بر معضل پارسونزی کنش و نظام است، اما در این زمینه از دو واژه عاملیت و ساختار استفاده می‌کند. منظور او از عاملیت، دقیقاً از همان معنایی که پارسونز در نظر دارد، فراتر می‌رود و بیش از پارسونز، برای آن اختیار عمل قائل است. گیدنز، عاملیت را مساوی با فرایند مداخله در جریان رویدادهای انسانی می‌داند. به عقیده وی، عاملیت با نیت‌های کنشگران، کاری ندارد، بلکه با آنچه کنشگران در عمل انجام می‌دهند، سروکار دارد، چیزی که می‌توان، آن را کردارهای اجتماعی نامید (ریتزر، ۱۳۷۵: ۶۰۲). او ضمن قبول الزام در جهان، ادعا دارد که این الزام به آن معنا نیست که کنشگران، قدرت هیچ‌گونه گزینشی را ندارند. از سوی دیگر، ساختار هم این‌گونه است. به نظر او ساختار اجتماعی، نه فقط محدودکننده نیست، بلکه اختیاردهنده نیز هست. او بر این باور است که تئوری‌های کلان (ساختارگرا) متوجه عینیت اجتماعی و تئوری‌های خرد متوجه ذهنیت هستند؛ در حالی که تئوری ساخت‌یابی، محصول دیالکتیک این دو یعنی عاملیت و ساختار است و از این رو به دنبال تقدم یکی بر دیگری نیست. او توانایی کنشگر را به رسمیت می‌شناسد و این زمانی، صادق است که آنها را بر پایه ساخت دوگانه بررسی کنیم. از این رو ساخت اجتماعی، هم وسیله و هم براینده اعمالی است که به‌طور ناخواسته، نظام اجتماعی را می‌سازد (گیدنز، پیشین: ۱۴). در این

مقاله با رویکرد نظری گیدنز به تبیین اعتماد اجتماعی در فضای دانشگاهی پرداخته می‌شود که بر این اساس فرضیه‌های زیر مطرح می‌شوند:

- به نظر می‌رسد، اعتماد اجتماعی با متغیرهای ارزیابی از ساختار دانشگاه و عواملان دانشگاهی رابطه معناداری دارد.

- به نظر می‌رسد، متغیر ارزیابی از عواملان دانشگاهی در حضور متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه با اعتماد اجتماعی رابطه معناداری دارد.

- به نظر می‌رسد، متغیر ارزیابی از عواملان دانشگاهی از طریق متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه بر اعتماد اجتماعی مؤثر است.

## ۲. روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع توصیفی- علی است که به دنبال تبیین اعتماد اجتماعی است و از لحاظ روش، یک تحقیق پیمایشی به حساب می‌آید و واحد تحلیل آن دانشجویان دانشگاه آزاد واحد اسلامی، تهران شمال هستند. از لحاظ معیار زمان، این تحقیق مقطعی است، در یک زمان صورت گرفته و واقعیت را در یک برهه از زمان در سال ۱۳۸۹ بررسی می‌کند. در نهایت، با توجه به اینکه به دنبال شناخت و کمک به حل یک مسئله اجتماعی است، در دسته تحقیقات کاربردی قرار می‌گیرد.

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال در سال ۱۳۸۹ هستند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. محاسبه حجم نمونه با این فرمول نیازمند آماره‌های مختلفی از جمله واریانس متغیر اصلی تحقیق (متغیر وابسته) است که این مقدار را حداکثر مقدار آن ۰/۵ انتخاب کرده‌ایم. در این تحقیق جهت اطمینان، ۱۰ درصد بیش از حجم نمونه برآورد شده انتخاب شد که پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص و داده‌های نادرست این تعداد به ۶۷۸ رسید. انتخاب نمونه با تلفیق نمونه گیری خوشه‌ای و طبقه‌بندی نامتناسب صورت گرفته است. در نمونه گیری حاضر، هشت دانشکده به‌عنوان طبقه در نظر گرفته شد، بنابراین سهم هر دانشکده در نمونه، نامتناسب با سهم آن در جامعه آماری است.

### ۳. تعریف عملیاتی متغیرها

#### ۳-۱. تعریف عملیاتی متغیر وابسته تحقیق (اعتماد اجتماعی)

در مقاله حاضر برای سنجش اعتماد اجتماعی، شش معرف صداقت، صراحت، سهیم کردن، تمایلات همکاری جویانه، اطمینان و اعتماد کردن مورد استفاده قرار گرفته‌اند. در اینجا نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد این است که متغیرهایی که ما درباره آنها بحث می‌کنیم ممکن است با هم تداخل داشته و یا تکیه گاه یکدیگر باشند. با همه این تفاسیر، به نظر می‌رسد که متغیرهای (معرف‌ها) فوق فضای مفهومی اعتماد را در بر می‌گیرند و همه آنها بر روی هم چیزی را تشکیل می‌دهند که اعتماد اجتماعی خوانده می‌شود (Johnson, 1993).

#### ۳-۲. تعریف عملیاتی متغیرهای مستقل تحقیق

ارزیابی از ساختار دانشگاه از دو بعد ضوابط و قوانین و عدالت نهادی دانشگاه تشکیل شده است. ارزیابی از عوامل دانشگاهی از دو بعد کارکنان، مسئولان و مدیران دانشگاه تشکیل شده است.

#### ۳-۳. اعتبار<sup>۱</sup> و قابلیت اعتماد<sup>۲</sup>

جهت بررسی اعتبار از شیوه توافق داوران استفاده شد و ضمن مشورت با اساتید مجرب، از پیشنهادات ایشان در جهت رفع ایرادات مربوط به تعاریف مفاهیم اصلی تحقیق و سؤالات مربوط به سنجش آنها استفاده شده است. برای سنجش میزان قابلیت اعتماد از روش آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. پرسشنامه در یک تحقیق مقدماتی در اختیار حجم نمونه‌ای معادل ۳۰ نفر از دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال که به صورت تصادفی انتخاب شدند، قرار گرفت. نتایج آزمون آلفای کرونباخ گویای این مطلب بود که پرسشنامه سنجش میزان اعتماد اجتماعی و متغیرهای مستقل از قابلیت اعتماد مطلوبی برخوردار است که میزان آلفای متغیر اعتماد اجتماعی ۰/۸۲، ارزیابی از عوامل دانشگاهی ۰/۸۷ و متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه ۰/۸۰ است. در مجموع آلفای تمام متغیرها در علوم

- 
1. Validity
  2. Reliability

انسانی مقدار مناسبی است.

#### ۴. یافته‌های تحقیق

یافته‌های مقاله در دو بخش توصیفی و استنباطی آمده است که در راستای پاسخگویی به سؤالات و فرضیات تحقیق هستند:

جدول زیر بیانگر نتایج پاسخگویی به این سؤال است: میزان اعتماد اجتماعی، ارزیابی از ساختار دانشگاه و عاملان دانشگاهی تا چه حد است؟

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصدی مربوط به متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق

اعتماد اجتماعی	ارزیابی از عاملان دانشگاهی		ارزیابی از ساختار دانشگاه		متغیرها طبقه‌بندی
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۹/۴	۶۴	۳۵/۱	۲۳۸	۵۱	کم
۶۰/۸	۴۱۲	۵۶/۶	۳۸۴	۴۱/۳	متوسط
۲۹/۸	۲۰۲	۸/۳	۵۶	۷/۷	زیاد
۱۰۰	۶۷۸	۱۰۰	۶۷۸	۱۰۰	مجموع

نکته قابل ذکر این است که متغیرهای مقاله با استفاده از تکنیک‌های آماری در سطح سنجش فاصله‌ای و پس از طبقه‌بندی در سطح رتبه‌ای نیز آمده است. طبق نتایج جدول فوق، ۴۹ درصد افراد ارزیابی متوسط و بالا از ساختار دانشگاهی و ۶۸ درصد ارزیابی متوسط و بالا از عاملان دانشگاهی داشته‌اند. تقریباً ۳۰ درصد افراد از اعتماد اجتماعی بالا برخوردار بوده‌اند.

جدول زیر بیانگر نتایج پاسخگویی به این سؤال است: آیا میانگین اعتماد اجتماعی در بین دو گروه دانشجویان زن و مرد تفاوت معناداری دارد؟

جدول ۲. آزمون T در دو گروه مستقل متغیر جنسیت

تفاوت میانگین‌ها	Sig	df	t	لوین		اعتماد اجتماعی
				Sig	F	
-۱/۸۱۷۷	۰/۰۱۸	۶۷۴	-۲/۳۷۴	۰/۳۴۵	۰/۸۹۳	واریانس همگن
-۱/۸۱۷۷	۰/۰۱۷	۵/۶۱۵	-۲/۳۹۷			واریانس ناهمگن

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول فوق، آزمون لوین که به بررسی همگنی واریانس‌ها بین گروه‌ها می‌پردازد با سطح معناداری ۰/۳۴ حاکی از آن است که واریانس متغیر اعتماد اجتماعی در بین دو گروه دانشجویان زن و مرد همگن است. نتایج آزمون T با واریانس همگن در دو گروه، در فاصله اطمینان ۹۹ درصد با سطح معناداری  $\text{Sig} = ۰/۰۱$ ، میزان درجه آزادی  $df = ۶۷۴$  و میزان  $t = -۲/۳۷$ ، تفاوت معنادار است. به عبارت دیگر، میانگین اعتماد اجتماعی در دو گروه زنان و مردان تفاوت معناداری دارد، بنابراین فرضیه تحقیق تأیید و فرضیه صفر رد می‌شود. از آنجایی که میزان T، منفی به دست آمده می‌توان نتیجه گرفت که اعتماد اجتماعی در گروه دوم که گروه زنان بوده‌اند بیش از گروه مردان است.

جدول زیر بیانگر نتایج پاسخگویی به این سؤال است: آیا اعتماد اجتماعی دانشجویان در دانشکده‌های مختلف تفاوت معناداری دارد؟

جدول ۳. آزمون F (تحلیل واریانس) بین دانشکده‌های مختلف

Sig.	F	میانگین مجزورات	df	مجموع مجزورات	
۰/۰۰۰	۴/۱۹۲	۳۸۱/۴۴۵	۷	۲۶۷۰/۱۱	بین گروهی
		۹۰/۹۸۸	۶۷۰	۶۰۹۶۲/۲۱	درون گروهی
			۶۷۷	۶۳۶۳۲/۳۳۰	مجموع

نتایج آزمون ANOVA در فاصله اطمینان ۹۹ درصد با سطح معناداری  $\text{Sig} = ۰/۰۰$  و میزان  $F = ۴/۱۹$  حاکی از آن است که میزان اعتماد اجتماعی در بین دانشجویان دانشکده‌های مختلف تفاوت معناداری دارد. بنابراین با توجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تأیید و فرضیه صفر رد می‌شود. برای دست یافتن به اینکه میانگین اعتماد در چه گروه‌هایی با هم تفاوت دارند، باید از آزمون‌های پس تجربی استفاده کنیم. اما قبل از انتخاب نوع آزمون پس تجربی نیازمند بررسی همگنی واریانس‌ها در بین گروه‌ها هستیم که جهت دستیابی به این هدف از آزمون لوین استفاده می‌کنیم.

جدول ۴. آزمون همگنی واریانس (لوین)

آزمون لوین	df 1	df 2	sig
۴/۱۱۴	۷	۶۷۰	۰/۰۰

با توجه به نتایج آزمون لوین سطح معناداری برابر است با  $\text{Sig} = ۰/۰۰$  و از آنجا که این میزان کوچکتر از  $۰/۰۵$  است، نابرابری یا ناهمگنی واریانس گروه‌ها تأیید می‌شود. بنابراین می‌توان از آزمون‌های پس تجربی با واریانس نابرابر استفاده کرد. در این بررسی از آزمون پس تجربی با واریانس نابرابر Dunnett T3 استفاده شد (به جهت حجیم بودن جدول آزمون تعقیبی از آوردن آن صرف نظر شده است). طبق نتایج به دست آمده، اعتماد اجتماعی دانشکده علوم پایه با علوم انسانی در سطح معناداری  $۰/۰۰$   $\text{sig} =$ ، دانشکده شیمی با علوم انسانی در سطح معناداری  $۰/۰۰$   $\text{sig} =$ ، دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی با علوم انسانی در سطح معناداری  $۰/۰۰$   $\text{sig} =$  تفاوت معناداری دارد.

نمودار ۱. نمودار خطی مقایسه میانگین‌ها در دانشکده‌های مختلف



نمودار بالا نشان می‌دهد که میانگین اعتماد اجتماعی در بین دانشجویان دانشکده‌های علوم پایه و شیمی بیشتر از دانشکده‌های دیگر و کمترین میزان مربوط به دانشجویان دانشکده علوم انسانی است.

**۵. بررسی فرضیه‌ها**

فرضیه اول: به نظر می‌رسد اعتماد اجتماعی با متغیرهای ارزیابی از ساختار دانشگاه و ارزیابی از عوامل دانشگاهی رابطه معنادار دارد.

جدول ۵. ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل و اعتماد اجتماعی

ارزیابی از عوامل دانشگاه	ارزیابی از ساختار دانشگاه		
۰/۲۰۶	۰/۲۲۵	R	اعتماد اجتماعی
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	Sig	
۶۷۸	۶۷۸	N	

با توجه به نتایج جدول فوق، دو متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه و عوامل دانشگاهی با اعتماد اجتماعی رابطه مثبت و معناداری دارند. به عبارت دیگر، هرچه قدر ارزیابی از ساختار دانشگاه و ارزیابی از عوامل دانشگاه بالاتر باشد، اعتماد اجتماعی دانشجویان نیز بیشتر است.

فرضیه دوم: به نظر می‌رسد متغیر ارزیابی از عوامل دانشگاهی در حضور متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه با اعتماد اجتماعی رابطه معناداری دارد.

همان‌طور که در نتایج فرضیه اول آمده است، دو متغیر ارزیابی از عوامل دانشگاهی و اعتماد اجتماعی با هم رابطه معناداری داشته‌اند. علی‌رغم این نتیجه، محقق جهت اطمینان از همبستگی میان دو متغیر، از همبستگی تفکیکی و رگرسیون چندمتغیره به روش stepwise استفاده کرده است.

جدول ۶. ضریب همبستگی تفکیکی پیرسون بین اعتماد اجتماعی و ارزیابی از عوامل دانشگاه

متغیر کنترل	متغیر وابسته	آماره	ارزیابی از عوامل دانشگاه
ارزیابی از ساختار دانشگاه	اعتماد اجتماعی	r	۰/۰۴۸
		Sig	۰/۲۱۵
		N	۶۷۵

با توجه به نتایج جدول فوق ضریب همبستگی تفکیکی بین دو متغیر ارزیابی از



عاملان دانشگاهی و اعتماد اجتماعی در شرایطی که متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه کنترل شده است؛ در فاصله اطمینان ۹۵ درصد با سطح معناداری  $\text{Sig} = ۰/۲۱$ ، رابطه همبستگی معناداری وجود ندارد. بنابراین همبستگی این دو متغیر که در جدول شماره ۵ آمده بود؛ رابطه‌ای کاذب بوده است. به عبارت دیگر، رابطه ارزیابی از عاملان دانشگاه با اعتماد اجتماعی در حضور متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه معنادار شده بود.

بررسی فرضیه دوم به روش رگرسیون چندمتغیره<sup>۱</sup>:

جدول ۷. ضرایب رگرسیونی مربوط به مدل‌های پیش بینی شده

Sig.	Beta (بتا)	B ضریب تأثیر	متغیرهای رگرسیونی	ANOVA	ضریب تعیین (R2)	روش
۰/۰۰۰		۴۹/۲۹۴	(Constant) مقدار ثابت	Sig= ۰/۰۰	۰/۵۱	Stepwise
۰/۰۰۰	۰/۲۲۵	۰/۴۵۷	ارزیابی از ساختار دانشگاه			

همان‌طور که در رابطه تک تک متغیرها بررسی شد، متغیرهای مستقل بر متغیر اعتماد اجتماعی رابطه داشته‌اند، ولی در رگرسیون چند متغیری اثرات متغیرها در کنار یکدیگر بر اعتماد اجتماعی نیز بررسی می‌شود. از آنجایی که در روش stepwise فقط متغیر مستقل مؤثر بر وابسته وارد مدل می‌شود در جدول بالا تنها متغیر اثرگذار ارزیابی از ساختار دانشگاه بوده است. با استفاده از ضرایب استاندارد نشده معادله خطی رگرسیون پیش بینی را می‌توان به صورت زیر نوشت:

$$y = ۴۹/۲۹ + ۰/۴۵(\text{ساختار دانشگاه})$$

مقدار ثابت یا عرض از مبدأ برابر با ۲۹/۴۹ است. با توجه به ضرایب تأثیر متغیرهای فوق، به ازای تغییر متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه به میزان ۰/۴۵ انحراف معیار متغیر اعتماد اجتماعی به میزان یک واحد افزایش می‌یابد. فرضیه سوم: به نظر می‌رسد متغیر ارزیابی از عاملان دانشگاهی از طریق متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه بر اعتماد اجتماعی مؤثر است.

#### 1. Stepwise

برای بررسی فرضیه سوم (فرضیه علی) از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. در حوزه مطالعات اجتماعی و اقتصادی روش‌های تحلیل چندمتغیره زیادی وجود دارند که به بررسی اثرات و روابط بین متغیرهای مورد مطالعه می‌پردازند. این روش‌ها عمدتاً اثرات مستقیم یک متغیر بر متغیر دیگر را مورد بررسی قرار می‌دهند. اما در این میان تحلیل مسیر از جمله تکنیک‌های چندمتغیره است که علاوه بر بررسی اثرات مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، اثرات غیر مستقیم این متغیرها را مد نظر قرار می‌دهد و روابط بین متغیرها را مطابق با واقعیت‌های موجود، در تحلیل وارد می‌کند (ادریسی، ۱۳۸۶). تحلیل مسیر در مقاله حاضر در سه گام انجام می‌شود که با توجه به ضرایب بتای استخراج شده از جداول رگرسیونی اثرات مستقیم و غیر مستقیم هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته محاسبه شده که به صورت زیر است:

گام اول تحلیل مسیر: در این مرحله اعتماد اجتماعی به عنوان متغیر وابسته و ارزیابی از ساختار دانشگاه و عواملان دانشگاهی به عنوان متغیرهای مستقل هستند.

جدول ۸. ضرایب رگرسیونی مربوط به مرحله اول تحلیل مسیر

متغیرهای رگرسیونی	B ضریب تأثیر	Beta (بتا)	Sig.
مقدار ثابت	۴۸/۸۱۰		۰/۰۰۰
ارزیابی از عواملان دانشگاهی	۰/۹۳۰	۰/۰۷۶	۰/۲۱۵
ارزیابی از ساختار دانشگاه	۰/۳۳۶	۰/۱۶۶	۰/۰۰۷

به علت معنادار نبودن ارزیابی از عواملان دانشگاهی، آن را از مدل خارج می‌کنیم و دوباره رگرسیون می‌گیریم تا بدین ترتیب ضرایب بتا به شکل واقعی وارد مدل علی شود.

جدول ۹. ضرایب رگرسیونی مربوط به مرحله اول پس از حذف متغیر بی‌اثر تحلیل مسیر

متغیرهای رگرسیونی	B ضریب تأثیر	Beta (بتا)	Sig.
مقدار ثابت	۴۹/۲۹۴		۰/۰۰۰
ارزیابی از ساختار دانشگاه	۰/۴۵۷	۰/۲۲۵	۰/۰۰۰

گام دوم تحلیل مسیر: در این گام، ارزیابی از ساختار دانشگاه به عنوان متغیر وابسته

قرار گرفته و تأثیر ارزیابی از عاملان دانشگاه بر آن سنجیده می‌شود. نتایج حاکی از آن است که ارزیابی از عاملان دانشگاهی بر ارزیابی از ساختار دانشگاه مؤثر است.

جدول ۱۰. ضرایب رگرسیونی مربوط به مرحله دوم تحلیل مسیر

Sig.	Beta (بتا)	B ضریب تأثیر	متغیرهای رگرسیونی
۰/۱۳۳		۰/۳۶۶	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۰/۷۸۹	۰/۴۷۸	ارزیابی از عاملان دانشگاهی

گام سوم تحلیل مسیر: ضرایب مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای ارزیابی از عاملان دانشگاهی و ارزیابی از ساختار دانشگاه بر اعتماد اجتماعی در جدول زیر آمده است.

جدول ۱۱. ضرایب مسیرهای مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته

متغیر مستقل	مسیرهای غیر مستقیم	ضرایب مسیرهای غیر مستقیم	مجموع ضرایب غیر مستقیم	ضرایب مستقیم	مجموع ضرایب مستقیم و غیر مستقیم
ارزیابی از عاملان دانشگاه	$X_1 \rightarrow X_2 \rightarrow y$	$0/78 * 0/22 = 0/17$	۰/۱۷	-	۰/۱۷
ارزیابی از ساختار دانشگاه	-	-	-	۰/۲۲	۰/۲۲



نتایج حاصل از تحلیل مسیر حاکی از آن است که ارزیابی از ساختار دانشگاهی به طور مستقیم و ارزیابی از عاملان دانشگاهی به طور غیر مستقیم بر اعتماد اجتماعی مؤثر بوده‌اند.

## ۶. نتیجه گیری

یافته مهم این مقاله حاکی از آن است که اعتماد اجتماعی در گروه زنان بیش از گروه مردان است. محسنی در نتایج تحقیقات خود آورده است، زن زیر نفوذ فرهنگ و نقش‌هایی که اجرا می‌کند، آموخته است که خود را بیوشاند و نسبت به بیرون با سوء ظن برخورد کند. به همین علت اعتماد اجتماعی زنان پایین‌تر از مردان است (محسنی تبریزی، ۱۳۸۰). بنابراین این یافته تحقیق نتایج تحقیقات مذکور را تأیید نمی‌کند. به نظر می‌رسد فضای دانشگاهی چنین وضعیتی را برای زنان ایجاد نکرده است و به همین علت اعتماد اجتماعی در زنان بیش از مردان شده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تحصیلات به عنوان متغیر مداخله‌گر می‌تواند در رابطه میان دو متغیر اعتماد اجتماعی و جنسیت مؤثر باشد.

یافته دیگر مبنی بر این است که بیشترین اعتماد اجتماعی در دانشکده‌ها مربوط به دانشجویان علوم پایه و کمترین آن مربوط به دانشجویان علوم انسانی است. این یافته می‌تواند آغازی برای تحقیقات آتی شود. این تفاوت آیا ناشی از تفاوت‌های ماهیتی علوم پایه و انسانی در ایران است و یا ناشی از شرایط خاص این دانشکده‌ها در این واحد دانشگاهی. شاید شیوه مدیریت و تعاملات نیروی انسانی موجب چنین تفاوت‌هایی باشد. علاوه بر آن، پاتنام نیز معتقد است: کسانی که زندگی موفقیت‌آمیزی دارند، دارای اعتماد اجتماعی بیشتری هستند. این یافته نظریه افه را نیز تأیید می‌کند. او معتقد است: کسانی که از منابع قدرت، ثروت و اطلاعات برخوردار نیستند، نمی‌توانند هزینه‌های اعتماد را پردازند، چراکه اعتماد نابجا ممکن است پیامدهای فاجعه‌آمیزی داشته باشد که کنشگران نتوانند با توسل به ابزارهای دیگر، خود را در برابر آن حفاظت کنند (تاجبخش، ۱۳۸۴). با توجه به نگرش ایرانیان به رشته‌های تحصیلی، رشته‌های علوم پایه از توانایی و قدرت بیشتری برخوردارند، در نتیجه دارای اعتماد اجتماعی بالاتری هستند.

از جمله نتایج مهم مقاله حاضر این است که دو متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه و ارزیابی از عاملان دانشگاه با اعتماد اجتماعی رابطه مثبت و معناداری دارند. به عبارت دیگر، هرچه قدر ارزیابی از ساختار دانشگاه و ارزیابی از عاملان دانشگاهی بالاتر باشد، اعتماد اجتماعی دانشجویان نیز بیشتر می‌شود. جهت اطمینان از همبستگی میان دو متغیر ارزیابی از عاملان دانشگاهی و اعتماد اجتماعی از همبستگی تفکیکی استفاده شد. نتایج این

آزمون حاکی از آن است که دو متغیر ارزیابی از عاملان دانشگاهی و اعتماد اجتماعی در شرایطی که متغیر ارزیابی از ساختار دانشگاه کنترل شده است با هم همبستگی معناداری ندارد. بنابراین همبستگی این دو متغیر رابطه‌ای کاذب بوده است. ولی نتایج تحلیل‌های متعدد نشان داده است که ویژگی‌های عاملان در سازمان‌ها بر اعتماد اجتماعی مؤثر بوده است (جعفری، ۱۳۸۶؛ پرچی، ۱۳۷۴). لازم به ذکر است که این تأییدات تحقیقات ذکر شده بدون کنترل ساختار سازمان‌ها بوده است.

اعتمادسازی از سوی مدیران در جهت نیل به ایجاد همبستگی و در نهایت افزایش تعهد کار، کسب ویژگی‌ها و صفات خاص یا توانمندی‌های مدیریتی و همچنین بینش‌ها و نگرش‌های مدیران است که بر خوداری نسبتاً مطلوب از این ویژگی‌ها، فرد را به اعمال مدیریت مؤثر در سازمان و تحقق بهتر و سریع‌تر اهداف سازمانی یاری می‌دهد (Misztal, 1996). بنابراین ویژگی‌های مدیران و کارکنان نهادها و سازمان‌ها بر اعتماد اجتماعی افراد مؤثر است.

رهبران و مدیرانی که عملکردی منصفانه و بی‌طرفانه دارند نیز به تعمیم اعتماد کمک می‌کنند. برابری در مقابل قانون، مساوات در مشارکت، بی‌طرفی و بی‌تفاوتی در برابر تفاوت‌های افراد برای گسترش اعتماد ضروری است و مدیر باید از نظر حقوقی این تفاوت‌ها را بی‌ارزش بداند. ناتوانی هر نهاد و سازمان در رعایت هر یک از این معیارها دلیل اصلی بی‌اعتمادی یا سلب اعتماد مردم از کل نهاد و یا کارکنان از سازمان است، البته این بی‌اعتمادی‌ها منجر به بدبینی نسبت به نهاد یا سازمان می‌شود (تاجبخش، پیشین).

اعتماد به مدیران و رهبران بر اساس اعتبار و شهرت اخلاقی آنهاست که از عوامل اعتمادسازی برای کارکنان به شمار می‌آید. مدیران از نظر حقیقت‌گویی، وفای به عهد، انصاف و همبستگی سابقه بی‌عیب و نقصی را فراهم می‌کنند که دلایل شک و بی‌اعتمادی را از بین می‌برند.

نظریه نهادی رزستین و استول، بر عامل نهادها و تأثیر آن بر اعتماد اجتماعی تأکید می‌کند. این نظریه بیان می‌کند که اگر شهروندان بدانند نهادها و سازمان‌ها به‌ویژه نهادها و حقیقی و انتظامی، به‌طور منصفانه و کارآمد عمل می‌کنند، می‌توانند باور کنند که شانس فرار افراد قانون‌شکن و غیرقابل اعتماد از چنگال قانون کم است. در نتیجه شهروندان به این نتیجه می‌رسند که مردم دلیل خوبی برای اجتناب از این‌گونه رفتارها دارند و از این رو

قابل اعتماد نیز هستند. وجود فساد، رشوه خواری، خودرأیی، سوگیری غیر عادلانه نهادها اعتماد شهروندان نسبت به کارآمدی نهادها و عدالت آنها تأثیر می‌گذارد ( Rothstein & Stole 2008: 16-18).

به نظر زتومکا، وجود شرایط ساختاری مداوم که اعتماد را تقویت می‌کند، سنت مستحکم‌تری از اعتماد را به وجود می‌آورد و فقدان درازمدت بافت مولد اعتماد نیز موجب شکل‌گیری سنت بی‌اعتمادی ریشه‌دار می‌شود. هر دو سنت دارای ویژگی‌های خاصی هستند. قادر به پشت سر گذاشتن شرایطی که خاستگاه و مولد آنها بوده و هستند. همچنین می‌توانند علی‌رغم تغییر ساختاری زمینه‌ای باقی بمانند. زتومکا، ژاپن را نمونه‌ای از سنت بقای اعتماد می‌داند که با وجود فراز و نشیب‌های نوسازی و حتی فراصنعتی‌گرایی تداوم یافته است (زتومکا، ۱۳۸۴: ۶۳-۶۲).

نتایج این مقاله نیز تأیید می‌کند که تأثیر ویژگی‌های ساختاری بر اعتماد اجتماعی مقدم بر عاملان دانشگاهی است. اگرچه عاملان به شدت بر ساختارها و به‌طور غیر مستقیم بر اعتماد اجتماعی مؤثرند، ولی عاملان در ساختار اجتماعی مناسب و مطلوب، می‌توانند در شکل‌گیری اعتماد اجتماعی مؤثر باشند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## فهرست منابع

### الف) منابع فارسی

۱. ادیسی، افسانه، جزوه درسی آمار پیشرفته با تکیه بر نرم افزار SPSS، دوره کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ۱۳۸۶.
۲. امیرپور، مهناز، بررسی جامعه‌شناختی میزان اعتماد اجتماعی گروه‌های قومی نسبت به سیاست‌های اجتماعی دولت، رساله دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، ۱۳۸۶.
۳. پرجمی، داود، تعهد اجتماعی جوانان و عوامل مؤثر بر آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته پژوهشگری علوم اجتماعی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ۱۳۷۴.
۴. تاجبخش، کیان، سرمایه اجتماعی (اعتماد، دموکراسی و توسعه)، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: شیرازه، ۱۳۸۴.
۵. توسلی، غلامعباس، نظریه‌های جامعه‌شناسی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، ۱۳۸۰.
۶. جعفری، شیرین، بررسی رابطه اعتماد به مثابه خط مشی مدیریت سازمان و آثار آن بر تعهد کارکنان در شهر تهران، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه الزهرا (س)، ۱۳۸۰.
۷. ریتر، جورج، نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی، ۱۳۷۵.
۸. زتومکا، پیوتر، اعتماد یک نظریه جامعه‌شناسی، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز: ناشر مترجم، ۱۳۸۴.
۹. فی، برایان، فلسفه امروزی علوم اجتماعی با نگرش چندفرهنگی، ترجمه خشایار دیهیمی، تهران: طرح نو، ۱۳۸۱.
۱۰. کرایب، یان، نظریه اجتماعی مدرن: از پارسونز تا هابرماس، ترجمه عباس نصر، تهران: نشر آگاه، ۱۳۷۸.
۱۱. کیویستو، پیتر، اندیشه‌های بنیادی در جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی، ۱۳۸۰.
۱۲. گیدنز، آنتونی، جهان رها شده: گفتارهایی درباره یکپارچگی جهانی، ترجمه علی اصغر سعیدی و یوسف حاجی عبدالوهاب، تهران: علم و ادب، ۱۳۷۹.
۱۳. گیدنز، آنتونی، پیامدهای مدرنیته، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات مرکز، ۱۳۸۰.
۱۴. گیدنز، آنتونی، جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی، ۱۳۸۳.
۱۵. محسنی تبریزی، علیرضا، «بررسی مفهوم اعتماد با رویکرد روان‌شناختی اجتماعی»، نمایه پژوهش، سال پنجم، شماره ۱۸، تابستان ۱۳۸۰.
۱۶. میزتال، باربارا، «بررسی مفهوم اعتماد در میان جامعه‌شناسان کلاسیک»، ترجمه ناصرالدین غراب، فصلنامه نمایه پژوهش، سال پنجم، شماره ۱۸، تابستان، ۱۳۸۰.

### ب) منابع لاتین

1. Elster, Jon, Nuts and Bolts for the Social Sciences, Cambridge: University Press, 1989.
2. Fukuyama, F., Trust: the Social Virtues and the Creation of Prosperity, Penguin, London, 1995.
3. Johnson, Daved W, Reaching out: Interpersonal Effectiveness and Self ° actualization, Boston, Allyn and Bacon, 1993.
4. Luhmann, Niklas, Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. Teoksessa Gambetta, Diego (toim.): Trust: Making and Breaking of Cooperative Relations. Oxford: Blackwell, 94-107, 1988.
5. Misztal, Barabra A., "Trust in modern Societies", Cambridge: Polity press, Cambridge UK, 1996.
6. North, D., Institutions, Institutional Change and Economic Performance, Cambridge: Cambridge University Press, 1990.
7. Rothestein, B. and D. Stole, The State and Social Capital: A Theory of Generalized Trust, Comparative Politics, Vol. 40, No 4, July 2008 .

