

The Sociological Analysis of the Antecedents and Consequences of Organizational Anomie: The Case Study of Refah Kargaran Bank in Lorestan Province

Firooz Amraee¹, Seyed Najmodin Mousavi^{2*}, Reza Sepahvand³, Amirhoshang Nazarpouri²

1. PhD Student in Organizational Behavior Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran

2. Associate Professor, Department of Business Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran

3. Professor, Department of Business Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran

(Received: January 5, 2021; Accepted: June 7, 2021)

Abstract

An organization is a social phenomenon that acts to achieve a common goal using individuals and groups who interact with each other. Since the organization is a social phenomenon, the models and norms that are followed by the members of the organization should be balanced and congruent so that the organization can stay away from disorder and chaos. In fact, organizations – as social phenomena – can get afflicted with anomaly, turmoil, disorder, and chaos; this state is theoretically called organizational anomie. Consequently, the study at hand was carried out to explore the antecedents and consequences of organizational anomie using a mixed methods approach. The statistical population of the study was comprised of the related experts, including the staff and line managers of Refah Kargaran Bank in Lorestan Province, Iran, out of which 30 individuals were selected using purposive sampling and theoretical sufficiency principle. In the qualitative phase of the study, data was collected using semi-structured interviews, while a questionnaire was used to collect data in the quantitative phase. Then, the data obtained in the qualitative phase was analyzed using ATLAS.ti software and coding method, while the quantitative data of the study was analyzed using the Fuzzy Delphi method. The findings reveal that the unethical atmosphere of the organization, weak leadership and management, favoritism and partiality, weak communications, lack of meritocracy, and lack of an appropriate evaluation system are the main antecedents of organizational anomie. Moreover, reduced personal and organizational performance, administrative corruption, reduced profitability and market share, lack of competitiveness, reduced loyalty, and loss of customers are the main consequences of organizational anomie.

Keywords

Chaos, Anomie, Organizational anomie, Disorder.

* Corresponding Author, Email: mousavi.na@lu.ac.ir

تحلیل جامعه‌شناختی پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی (مورد مطالعه: بانک رفاه کارگران استان لرستان)*

فیروز امرایی^۱، سید نجم‌الدین موسوی^{۲*}، رضا سپهوند^۳، امیر هوشنگ نظریوری^۲

۱. دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

۲. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

۳. استاد گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۱۶ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۷)

چکیده

سازمان پدیده‌ای اجتماعی است که جهت دستیابی به اهداف مشترک، با استفاده از افراد و گروه‌هایی که با هم در تعامل‌اند، فعالیت می‌کند. چون سازمان پدیده‌ای اجتماعی است الگوها و هنجارهایی که اعضای سازمان از آن تبعیت می‌کنند باید موزون و هماهنگ باشند تا سازمان دچار بی‌نظمی و آشوب نشود. در واقع سازمان‌ها به منزله پدیده‌های اجتماعی می‌توانند دچار بی‌هنجاری، آشفتگی، بی‌نظمی، و آشوب شوند که از لحاظ نظری به این پدیده آنومی سازمانی گفته می‌شود. از این رو، پژوهش حاضر با هدف واکاوی پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی انجام شد. این پژوهش در زمره پژوهش‌های آمیخته و از نوع کیفی و کمی است. جامعه آماری پژوهش را خبرگان، متشکل از مدیران صنفی و ستادی در بانک رفاه کارگران لرستان، تشکیل دادند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و اصل کفایت نظری تعداد ۳۰ نفر به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. در بخش کیفی پژوهش برای گردآوری اطلاعات از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی از پرسشنامه بهره گرفته شد. به این ترتیب اطلاعات به‌دست‌آمده در بخش کیفی با استفاده از نرم‌افزار Atlas.ti و روش کدگذاری و در بخش کمی با روش دلفی فازی تحلیل شد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که فضای غیراخلاقی حاکم بر سازمان، رهبری و مدیریت ضعیف، خویشاوندسالاری و تبعیض، ارتباطات ضعیف، عدم شایسته‌سالاری، و فقدان نظام ارزشیابی مناسب مهم‌ترین پیشایندهای آنومی سازمانی هستند. علاوه بر این، کاهش عملکرد فردی و سازمانی، فساد اداری، کاهش سودآوری و سهم بازار، عدم رقابت‌پذیری، کاهش وفاداری، و از دست دادن مشتریان مهم‌ترین پسایندهای آنومی سازمانی‌اند.

کلیدواژگان

آشفتگی، آنومی، آنومی سازمانی، بی‌نظمی.

* مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری است.

** رایانامه نویسنده مسئول: mousavi.na@lu.ac.ir

مقدمه

در حوزه علوم اجتماعی، نظم یکی از عناصری است که برای جامعه و ارکان و نهادهای آن اهمیتی ویژه دارد. در این میان، یکی از تهدیدهای جدی نظم اجتماعی مفهومی است که تحت عنوان آشفتگی و بی‌هنجاری یا آنومی^۱ شناخته می‌شود (Romania 2020: 54). آنومی یک نظریه جامعه‌شناختی است که ابعاد گوناگونی دارد و از جهات متفاوت قابل بررسی است. دورکیم^۲، بنیان‌گذار نظریه آنومی، در تئوری خود بر اهمیت حوزه‌های اقتصادی و مدیریتی و بحران‌ها و پیامدهای اقتصادی و مدیریتی که بر آشفتگی‌های اجتماعی و ضعف و انحطاط اخلاق عمومی تأثیر می‌گذارند تأکید کرد (نایی و همکاران ۱۳۹۶: ۱۳). به باور دورکیم، بحران‌ها و تغییرات اقتصادی و تحولاتی که مدیریت آن‌ها را رقم می‌زند عامل اصلی به وجود آمدن مسائل و مشکلات اجتماعی است (دورکیم ۱۳۸۹: ۳۲). یکی از این مشکلات اجتماعی بروز آنومی است که اشکال و ابعاد متفاوت دارد. یکی از ابعاد و اشکال مهم آنومی آنومی سازمانی^۳ است، که در محیط‌های کاری و سازمانی دیده می‌شود. در حقیقت، بر اساس نظریه خودمانایی^۴، سازمان به منزله پدیده‌ای اجتماعی، که به مثابه برشی از جامعه می‌توان به آن نگریست، می‌تواند از مسائل و مشکلات اجتماعی تأثیر بپذیرد. بنابراین، تبعیت اعضای سازمان از الگوها و هنجارهای آن موضوعی پراهمیت است. چون موجب می‌شود سازمان دچار بی‌نظمی و آشوب نشود و در حالت آنومیک قرار نگیرد (Jahanshahi & Dehghani 2019: 218). در واقع، سازمان‌ها به منزله پدیده‌های اجتماعی می‌توانند دچار بی‌هنجاری، آشفتگی، بی‌نظمی، و آشوب شوند که از لحاظ نظری به این پدیده آنومی سازمانی گفته می‌شود.

سرمایه اجتماعی یکی از متغیرهای جامعه‌شناختی است که تحت تأثیر آنومی قرار دارد. پاتنام^۵ سرمایه اجتماعی را متشکل از مجموعه‌ای مفاهیم - مانند هنجارها، قواعد، اعتماد، شبکه‌های تعاملی منظم و نظام‌مند - می‌داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع می‌شود و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین می‌کند. از این منظر، در شرایط آنومیک، به دلیل ضعف در حاکمیت

-
1. anomie
 2. Durkheim
 3. organizational anomie
 4. self-similarity
 5. Putnam

قواعد و هنجارها و تعارض میان آنها و حتی پدید آمدن عرصه‌هایی فاقد هنجارهای روشن، عدم التزام به قواعد اخلاقی و اجتماعی پدید می‌آید؛ طوری که در برخی زمینه‌ها بی‌نظمی و بی‌هنجاری به‌وضوح موجب کاهش سرمایه اجتماعی می‌شود (عباس‌زاده و همکاران ۱۳۹۰). فوکویاما^۱ نیز همچون پاتنام در خصوص رابطه سرمایه اجتماعی و انومی از وجود هنجارها و ارزش‌ها سخن می‌گوید. از نظر وی، سرمایه اجتماعی را می‌توان مجموعه معینی از قواعد یا هنجارها یا ارزش‌ها در خصوص تعامل و ارتباط میان اعضای گروهی که همکاری و تعاون میان آنها مجاز است تعریف کرد. در این حالت، بروز شرایط بی‌هنجاری و انومیک موجب تضعیف سرمایه اجتماعی می‌شود (عباس‌زاده و مقتدایی ۱۳۸۸). بدون صنعت بانک‌داری، اقتصاد به شکل امروزی خود نمی‌تواند امیدوی برای بقا داشته باشد. بانک‌ها در عصر حاضر تأثیر بسیار زیادی بر اقتصاد می‌گذارند. با توجه به آنچه گفته شد، شواهد بسیاری وجود دارد که بی‌هنجاری و بی‌نظمی در سیستم بانکی کشور ایران را نشان می‌دهد که در صورت تقویت و بروز شرایط انومیک در این سیستم تبعات منفی فراوانی، از نظر اقتصادی و اجتماعی، دامن‌گیر جامعه می‌شود. از این شواهد می‌توان به سوءاستفاده از اعتبارات اسنادی در اختلاس سه‌هزارمیلیاردی و فسادهای مالی در مؤسسات مالی اشاره کرد. در حقیقت، با چیره شدن شرایط انومیک بر صنعت بانک‌داری، زوال اجتماعی و کاهش سرمایه اجتماعی و انحطاط اقتصادی رویدادهای محتمل خواهند بود. به عبارت دیگر، ضعف و کاهش سرمایه اجتماعی به تشدید بی‌نظمی و جرایم منجر می‌شود. بانک‌ها صندوق‌های مالی هستند که از سرمایه و دارایی مالی جامعه و اعضای آن نگهداری می‌کنند و با بروز ناهنجاری و بی‌نظمی و آشفتگی در این صنعت و در خطر قرار گرفتن سرمایه و دارایی مالی افراد جامعه مشکلات اجتماعی زیادی گریبان‌گیر جامعه و کشور خواهد شد. با توجه به آنچه گفته شد، مطالعه عوامل به‌وجودآورنده و پیامدها و تبعات انومی سازمانی یک ضرورت پژوهشی در حوزه میان‌رشته‌ای علوم اجتماعی و اقتصاد و مدیریت است. بنابراین، سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که مهم‌ترین پیشایندها و پسایندهای انومی سازمانی کدام‌اند؟

پیشینه نظری پژوهش

مفهوم آنومی

واژه آنومی برگرفته از واژه یونانی nomos به معنای فقدان قانون یا به شکلی کلی تر مقررات زدایی و بی نظمی است. اصطلاح آنومی در قرن پنجم قبل از میلاد در مباحث فلسفی به کار گرفته می شد؛ جایی که فلاسفه برای شناخت شخصیت یا تأیید و عدم تأیید فرد از عباراتی همچون بی تقوایی (بی توجهی به هنجارهای مذهبی) و بی عدالتی (نقض قوانین موجود در جامعه) بهره می گرفتند. اما اصطلاح آنومی را اولین بار در پایان قرن نوزدهم، یعنی در سال ۱۸۹۳، دورکیم در متون جامعه شناسی مطرح کرد (Serpa & Ferreira 2018: 693). همچنین آنومی پدیده ای است که به موجب آن ارزش ها و هنجارهای مشترک بین افراد یک جامعه یا سازمان یا گروه از هم می پاشد یا از بین می رود (Lau 2020: 5). آنومی بی ثباتی ناشی از استانداردهای نامتعارف و ارزش های نامعقول و بی هدفی را نیز توصیف می کند. به عبارت دیگر، زمینه ساز نابسامانی های اجتماعی است؛ جایی که در آن مرز قواعد و الگوهای رفتار اصولی و غیراصولی در هم می شکند و پیامد آن شکل گیری رفتارهای انحرافی و نهایتاً بروز بحران در زندگی اجتماعی و سازمانی خواهد بود (Lipinsky et al. 2020: 241). ماتیو^۱ (۲۰۱۵) در تشریح آنومی می گوید هنجارشکنی های حاصل از این رویکرد منافع جمعی را فدای منافع فردی می کند یا به بیان بهتر در تصمیمات و اقدامات به ندرت نفع عمومی و اجتماعی لحاظ می شود که در بلندمدت آثار و عواقب وخیم آن نمایان خواهد شد (Abrutyn 2019: 113). در حقیقت، آنومی نشان می دهد که چطور نظم حاکم دچار هرج و مرج می شود یا ارزش ها و معیارهایی که زمانی روابط میان افراد را تنظیم می کردند چطور اعتبار و مشروعیت خود را از دست می دهند (Bouret 2020: 241). بنابراین، به طور کلی می توان گفت بروز آنومی تلاش برای کسب اهداف را در یک سیستم کم رنگ می کند و ناپایداری و پیش بینی ناپذیر بودن آن را ممکن می سازد (Zhou & Jing 2019: 707).

آنومی و هنجارهای اجتماعی

از آنجا که انسان موجودی اجتماعی است از همان ابتدای خلقت روابط گروهی و اجتماعی این

امکان را به بشر داده است تا با ناملایمات (هنجارشکنی، نقض قوانین، و ...) مقابله کند. این دیدگاه اهمیت هنجارها و باورهای اجتماعی را برای تعریف درست رفتارهای مطلوب در یک جامعه یا گروه برجسته می‌سازد (Orellana 2019: 4). درست یا غلط بودن رفتار یک فرد از جامعه‌ای به جامعه دیگر متفاوت است. اما همه جوامع به طور کلی این را می‌پذیرند که استفاده نادرست از الگوها و ارزش‌های مورد پذیرش جامعه تحمل‌ناپذیر است (Fandino et al. 2015: 3). به این ترتیب، از طریق هنجارهای اجتماعی مردم می‌آموزند جامعه از آن‌ها در خصوص الگوها، سنت‌ها، ارزش‌ها، قوانین، و مجاز و غیرمجاز بودن برخی هنجارها چه انتظاری دارد. به عبارت دیگر هنجارها تعیین می‌کنند چه هنجارهایی پذیرفتنی و مورد انتظارند. بنابراین، هنجارهای اجتماعی افراد را وادار به رفتار در یک زمینه خاص می‌کند؛ حتی اگر افراد با آن موافق نباشند (Atteslander 2007: 515). از طرف دیگر، اگر هنجارهای اجتماعی بین افراد یک جامعه یا گروه به شکلی ناکارآمد یا بی‌ارزش شناخته شوند، حالت آنومی رخ داده است. رواج این حالت تعاملات گروهی را تضعیف می‌کند و باعث اختلال در هماهنگی، افزایش تعارضات طبقاتی، تضعیف همبستگی، و از بین رفتن پیوندهای اجتماعی می‌شود (Muratori et al. 2013: 133). در شرایط آنومی افراد تمایل دارند طبق هنجارهای خود عمل کنند و به هنجارهای اجتماعی اعتماد ندارند. بنابراین، در نگاهی کلی می‌توان گفت فرد آنومیک شده نه تنها گذشته را از دست داده، بلکه امیدی هم به آینده ندارد و ناچار به زندگی ادامه می‌دهد (Teymoori et al. 2017: 1011).

آنومی سازمانی

همان‌طور که بیان شد، آنومی در حوزه جامعه‌شناسی تولد یافته و در سالیان اخیر به مباحث مدیریت و سازمان نیز رخنه کرده است. سازمان‌ها نیز همچون هر سیستم دیگری در طول حیات خویش دچار بی‌نظمی و بی‌هنجاری می‌شود که از لحاظ نظری این حالت بیانگر آنومی سازمانی است (Formiga et al. 2020: 46). مارتین^۱ و همکارانش (۲۰۰۹) بر آن‌اند که آنومی در سازمان حالتی غیرعادی است که به دلیل نبود کدهای رفتاری خاص (هنجارها)، که محدوده رفتارها را مشخص می‌سازد، به وجود می‌آید. زمانی که آنومی گریبان‌گیر سازمان می‌شود کارکنان رفتارها و

نگرش‌های ضد اجتماعی از خود نشان می‌دهند تا با انکار قوانین و مقررات و همچنین رفتارهای مخرب نیازهای خود را برآورده سازند (Choi et al. 2018: 4). به زعم هادسون^۱ (۱۹۹۹) سازمان‌های آنومیک در دستیابی به حداقل‌های هنجاری مشترک با شکست مواجه می‌شوند. در حقیقت، این‌گونه سازمان‌ها فاقد ارزش یا چارچوب هنجاری خاص‌اند؛ سازمانی‌هایی که فاقد نشانه‌های حیات و اتحاد و همبستگی هستند و رفتارهای غیراخلاقی کارکنان در کلیت آن‌ها به وضوح نمایان است (Abreu et al. 2018; Maciejewska 2017). طبق پیشینه موجود در مدیریت سازمان و همچنین از دیدگاه محققان مختلف آنومی می‌تواند از جهات گوناگون سازمان را دستخوش اتفاقات نامطلوب کند. وجود آنومی در محیط کار از نظر ذوقی^۲ (۲۰۰۸) منجر به افزایش رفتارهای انحرافی، از دید لارا^۳ و رودریگز (۲۰۰۷) باعث عدم تمایل به رفتارهای شهروندی، بنا بر دیدگاه تساهوریدو^۴ (۲۰۰۶) موجب شکل‌گیری ارزش‌ها و رویه‌های داخلی نامناسب، و به باور جانسون^۵ و دوبرلی (۲۰۱۱) سبب افزایش سردرگمی و عدم اطمینان در سازمان می‌شود (Sypniewska 2017: 239). در تعریفی دیگر می‌توان گفت آنومی در سازمان باعث می‌شود حسن‌نیت بین کارکنان جای خود را به رفتارهای خودخواهانه بدهد. در حقیقت به وجود آمدن آنومی در سازمان افزایش هزینه سازمان و افت روحیه کارکنان و تمایل به رفتارهای نادرست را در پی دارد که کنار هم قرار گرفتن همه این عوامل سقوط سازمان را رقم خواهد زد (Su et al. 2018: 62). در جدول ۱ برخی تعاریف آنومی سازمانی ارائه شده است.

به این ترتیب، زمانی که سازمان دچار آنومی می‌شود هنجارها و ارزش‌های موجود در سازمان قدرت هماهنگ‌کنندگی و انسجام خود را بر کنش‌ها و رفتارهای کارکنان از دست می‌دهند و این وضعیت بی‌اعتنایی کارکنان به ارزش‌ها و هنجارها را شکل می‌دهد (Formiga et al. 2020: 47). بر اساس پیشینه پژوهش، مؤلفه‌های آنومی سازمانی در جدول ۲ نشان داده شده است.

-
1. Hodson
 2. Zoghbi
 3. Lara
 4. Tsahuridu
 5. Johnson

جدول ۱. تعاریف آنومی سازمانی

ردیف	تعریف آنومی سازمانی	منبع
۱	عدم تعهد به قوانین و مقررات و ارزش‌ها و هنجارها	(Annales 2017)
۲	پدیدار شدن ازهم‌گسیختگی و بی‌ساماندهی در کلیت سازمان	(Medina et al. 2017)
۳	میزان کارایی و اثربخشی سازمان کاهش می‌یابد و روند جداسازی شدت می‌گیرد.	(Formiga et al. 2018)
۴	تقریب باور کارکنان در زمینه عدم تأیید ارزش‌های پذیرفته‌شده در سازمان و برخلاف منافع آن (سازمان) عمل کردن	(Baumer 2007)
۵	اثر منفی بر انگیزه و رفتارهای سازمان کارکنان	(Fandino et al. 2015)
۶	شکل‌گیری مکانیسم‌های روان‌شناختی همچون عدم وجدان کاری یا عدم پشیمانی در بروز رفتارهای مخرب	(Messner 2003)
۷	ناسازگاری رفتاری کارکنان با ارزش‌های مورد نظر سازمان	(Manrique de Lara & Espinoza-Rodriguez 2007)

جدول ۲. مؤلفه‌های آنومی سازمانی

مؤلفه‌ها	منابع	مؤلفه‌ها	منابع
سوءاستفاده از مدیریت		فقدان هنجارها	
اخراج		ابهامات هنجاری	(سفیدچیان و همکاران ۱۳۹۶)
ارتباطات سازمانی	(هادسون ۱۹۹۹)	تعارضات هنجاری	
رهبری		تعارضات فردی و سازمانی	
سطح تغییرات		عدم شفافیت ارزش‌ها	
بی‌هنجاری		وجود بی‌عدالتی	
ناهنجاری‌های سازمانی	(سپهوند و همکاران ۱۳۹۸)	فرهنگ تهاجمی	
تعارض هنجاری		کوته‌بینی	(Lara & Rodriguez 2007)
ناهماهنگی ساختار هدف		ساختار ارتباطی	
نظام ارزشی مناسب	(آبیرو و همکاران ۲۰۱۸)		
هنجارهای ضعیف			

پیشینه پژوهش

نتایج مطالعه سپهوند و همکارانش (۱۳۹۸) نشان داد معنویت سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنادار با اخلاق کاری و رابطه‌ای معکوس و معنادار با آنومی سازمانی دارد. همچنین، یافته‌ها از رابطه معکوس و معنادار اخلاق کاری و آنومی سازمانی حکایت داشت. سفیدچیان و همکارانش (۱۳۹۶) در پژوهشی اذعان داشتند، علاوه بر متغیرهای نهادی در ایجاد فضای آنومیک، متغیرهای درون‌سازمانی متعددی در این زمینه نقش دارند (پانزده متغیر) که به حوزه‌های مختلف به‌ویژه فرهنگ و راهبرد مربوط است. نتایج پژوهش موسوی و همکارانش (۱۳۹۵) نشان داد عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی

خود، فقدان هنجارهای مشترک در کار، نگرش منفی کارکنان به شغل خود، اجرای ضعیف فرایند اجتماعی سازی کارکنان، عدم شایسته سالاری در سازمان، وجود تبعیض در سازمان، و عدم تعهد مدیران به ارزش های سازمان مهم ترین عوامل به وجود آورنده آنومی سازمانی هستند. مظلومی و سفیدچیان (۱۳۹۴) در مطالعه ای به این نتیجه رسیدند که سازمان بدون داشتن ظرفیت تغییر در مواجهه با تغییرات دچار آنومی می شود. فرمیگا^۱ و همکارانش (۲۰۲۰) در پژوهشی نشان دادند آنومی اجتماعی تأثیری مثبت و معنادار بر آنومی سازمانی می گذارد. در حقیقت، هر قدر آنومی اجتماعی بیشتر باشد به همان نسبت آنومی سازمانی افزایش می یابد. لئو^۲ (۲۰۲۰) در پژوهش خود نشان داد آنومی محیط سازمان را مسموم می کند و ارزش ها و هنجارهای مشترک میان افراد را از بین می برد. جهان شاهی^۳ و دهقانی (۲۰۱۹) با بررسی سه بعد ساختاری و مدیریتی و اجتماعی کیفیت زندگی کاری بر آنومی سازمانی دریافتند که بهبود هر یک از سطوح فوق میزان آنومی در محیط کار را کاهش می دهد. به عبارت دیگر، کیفیت زندگی کاری رفتارهای غیراخلاقی و زشت را کاهش می دهد. یافته های آبرئو^۴ و همکارانش (۲۰۱۸) حکایت از آن داشت که آنومی تأثیر منفی بر تعهد و تأثیر مثبت بر خروج از خدمت کارکنان در سازمان می گذارد. چوی^۵ و همکارانش (۲۰۱۸) در پژوهشی خاطر نشان کردند آنومی در سازمان نه تنها کارکنان را از انجام دادن رفتارهای شهروندی بازمی دارد، بلکه آن ها را به رفتارهای مخرب تحریک می کند. سپینوسکا^۶ (۲۰۱۷) در پژوهش خود دریافت آنومی در سازمان بدون توجه به سرمایه و نوع فعالیت و اندازه آن وجود دارد. اما میزان آن به سطح تحصیلات و جنسیت و موقعیت کاری کارکنان بستگی دارد. فاندینو^۷ و همکارانش (۲۰۱۵) با انجام دادن پژوهشی دریافتند که آنومی سازمانی بر میزان حمایت اجتماعی در محیط کار و خودپنداره حرفه ای کارکنان تأثیرگذار است. مکجیوسکا^۸ (۲۰۱۵) به این نتیجه رسید که شکل گیری آنومی در سازمان روابط بین کارگر و کارفرما را مختل می سازد و باعث می شود کارکنان به راحتی قوانین و مقررات سازمان را نقض کنند.

1. Formiga
2. Lau
3. Jahanshahi
4. Abreu
5. Choi
6. Sypniewska
7. Fandino
8. Maciejewska

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات آمیخته بر مبنای پژوهش کیفی و کمی است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از حیث گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های اکتشافی است. جامعه آماری پژوهش خبرگان و مدیران صفی و ستادی بانک رفاه کارگران استان لرستان بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و بر اساس اصل کفایت نظری سی نفر از آن‌ها به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. در ارتباط با شاخص‌های تشخیص افراد خبره در این پژوهش باید گفت چند شاخص برای تعیین خبرگان مشخص شد و بر اساس این شاخص‌ها اعضای نمونه انتخاب شدند. شاخص‌های تشخیص خبرگان در این پژوهش اشرافیت به موضوع پژوهش، تحصیلات مرتبط با رشته جامعه‌شناسی و مدیریت، داشتن سابقه مدیریت، و عضویت بلندمدت بود. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی مصاحبه و در بخش کمی پرسشنامه بود. روایی و پایایی مصاحبه‌ها با استفاده از شاخص CVR و آزمون کاپای کوهن تأیید شد. همچنین، برای سنجش روایی و پایایی پرسشنامه از روایی محتوایی و پایایی آزمون مجدد استفاده شد. گفتنی است، به دلیل اینکه این پژوهش پژوهشی آمیخته با رویکرد اکتشافی بود، در آغاز باید مطالعه کیفی صورت می‌گرفت و پس از آن مطالعه کمی انجام می‌شد. بنابراین، داده‌های کیفی با استفاده از نظرات سی نفر از خبرگان تا نیل به اشباع اطلاعات و کفایت نظری بررسی شد. داده‌های کیفی در پژوهش حاضر با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته گردآوری شد. بررسی پروتکل مصاحبه نشان‌دهنده آن است که ساختار مصاحبه بر اساس شش سؤال با محوریت پیشایندها، عوامل به‌وجودآورنده، عوامل تقویت‌کننده، پسایندها، نتایج، پیامدهای آنومی سازماندهی شده است. پس از گردآوری داده‌های کیفی، با استفاده از نظرات نمونه خبره، مطالعه کمی انجام شد. پس از گردآوری اطلاعات، داده‌های کیفی با نرم‌افزار Atlas.ti و روش کدگذاری و داده‌های کمی با روش Delphi Fuzzy تحلیل شدند؛ بدین صورت که ابتدا با استفاده از اطلاعات کیفی به دست‌آمده از مصاحبه‌ها پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی مشخص و سپس با استخراج عوامل آن‌ها، از طریق پژوهش کمی و روش دلفی فازی، پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی اولویت‌بندی شدند.

روایی و پایایی کیفی و کمی

در این پژوهش، برای آزمون روایی ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی از آزمون روایی نسبی

محتوا با استفاده از شاخص CVR استفاده شد. برای تعیین CVR با استفاده از نظر پنج نفر از خبرگان و بر اساس تحلیل هر گزینه بر اساس سه طیف «ضروری است»، «مفید است»، اما ضرورتی ندارد»، «ضرورتی ندارد» روایی آزمون شد. بررسی روایی بر اساس فرمول CVR (رابطه ۱) محاسبه شد:

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}} \quad (1)$$

در رابطه ۱ n_E نشان‌دهنده تعداد متخصصانی است که گزینه ضروری را انتخاب کرده‌اند و N تعداد کل متخصصان است. اگر مقدار محاسبه شده از مقدار جدول بزرگ‌تر باشد، اعتبار محتوای آن گزینه پذیرفته می‌شود. از آنجا که تعداد پاسخ‌دهندگان سی نفر بودند، ضریب CVR در پژوهش حاضر ۰/۵۱ به دست آمد که می‌توان گفت ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر از روایی مناسب برخوردار بود. در ارتباط با پایایی ابزار گردآوری اطلاعات کیفی در پژوهش حاضر از روش کاپای کوهن (رابطه ۲) استفاده شد.

$$k = \frac{p_0 - p_e}{1 - p_e} \quad (2)$$

در رابطه ۲ p_0 نسبت واحدهایی است که در مورد آن‌ها توافق وجود دارد. متغیر p_e نیز برابر با نسبت واحدهایی است که احتمال دارد توافق تصادفی باشد. بر مبنای محاسبات انجام شده ضریب کاپای کوهن در پژوهش حاضر برابر با ۰/۶۴ بود که نشان‌دهنده میزان مناسب پایایی برای ابزار گردآوری اطلاعات بود. در ارتباط با بخش کمی پژوهش، روایی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات با استفاده از روایی محتوایی و پایایی آزمون مجدد تأیید شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت‌شناختی

با بررسی یافته‌های جمعیت‌شناختی مشخص شد تعداد ۲۱ نفر، معادل ۰/۷۰ درصد، مرد و ۹ نفر، معادل ۰/۳۰ درصد، زن هستند. گفتنی است بین نمونه انتخابی ۱۴ نفر، معادل ۰/۴۷ درصد، بین ۳۰ تا ۴۰ ساله بودند و ۱۶ نفر، معادل ۰/۵۳ درصد، بالاتر از ۴۱ سال داشتند. میان اعضای نمونه ۹ نفر مدرک کارشناسی، ۱۵ نفر مدرک کارشناسی ارشد، و ۶ نفر مدرک دکتری داشتند.

یافته‌های بخش کیفی

شناسایی پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی

در این پژوهش پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی در مصاحبه با خبرگان شناسایی شد. در خصوص چگونگی استخراج پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی باید گفت این امر با بررسی متون مصاحبه‌ها و با استفاده از نرم‌افزار Atlas.ti و با روش کدگذاری انجام شد. مصاحبه‌ها، مشتمل بر شش سؤال اصلی، پس از ارائه توضیحات لازم به اعضای نمونه، توسط محققان انجام شد. سپس متن مصاحبه‌ها با استفاده از روش کدگذاری و با کمک نرم‌افزار Atlas.ti تحلیل شد. جهت مشخص شدن چگونگی کدگذاری در این پژوهش، در این بخش به چند نمونه از نحوه کدگذاری متون مصاحبه‌ها اشاره می‌شود.

مصاحبه‌شونده شماره ۱ گفت:

اگر در محیط کاری ارتقا و جابه‌جایی کارکنان بر مبنا و قاعده خاصی صورت نپذیرد یا به عبارتی پیشرفت کارکنان متناسب با میزان شایستگی و توانمندی آنها نباشد و همچنین ارزیابی درستی در این زمینه انجام نگیرد، بی‌انگیزگی و نهایتاً بی‌نظمی افزایش می‌یابد.

این مصاحبه‌شونده به فقدان سیستم ارزیابی و عدم توجه به شایستگی افراد اشاره کرده است که به صورت دو کد باز برای تحلیل است.

مصاحبه‌شونده شماره ۴ گفت:

افزایش هرج و مرج در سازمان و حاکم شدن بی‌نظمی باعث می‌شود افراد وظایف و مسئولیت‌های خود را به درستی انجام ندهند. به عبارت دیگر خودسری و اجتناب از کار آنها زیاد می‌شود و بعضاً رفتارهای پرخاشگرانه‌ای در پیش می‌گیرند. این مصاحبه‌شونده به خودسری، پرخاشگری، افزایش هرج و مرج، و اجتناب از کار اشاره کرده است.

مصاحبه‌شونده شماره ۱۰ گفت:

در خصوص آنومی سازمانی آنچه باید به آن اشاره کرد این است که اساساً زمانی که فرد در سازمان احساس کند عدل و انصاف در حقوق و پاداش وجود ندارد و

عدل و انصاف در عوایدی که نصیب فرد می‌شود برقرار نباشد یا رفتارها و تعاملات منصفانه‌ای در سازمان به چشم نخورد ممکن است به رفتارها و اقدامات مخرب دست بزنند یا اینکه سازمان را برای همیشه ترک کند.

این مصاحبه‌شونده به بی‌عدالتی در حقوق و مزایا که باعث رفتارهای مخرب و ترک سازمان می‌شود اشاره کرده است.

در خصوص تعداد کدها (باز، محوری، انتخابی) باید گفت با بررسی متون مصاحبه ۱۸۳ کد باز استخراج شد و با ادغام کدهای باز ۷۰ کد محوری شناسایی شد و در نهایت با تجمیع و یکپارچه‌سازی کدهای محوری ۲۸ کد انتخابی در قالب پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی استخراج شد. در جدول ۳ پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی نشان داده شده است.

جدول ۳. پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی

کدها	پسایندها	کدها	پیشایندها
K15	نارضایتی شغلی	K1	فضای غیراخلاقی حاکم بر سازمان
K16	عدم خلاقیت و نوآوری	K2	رهبری و مدیریت ضعیف
K17	کاهش عملکرد فردی و سازمانی	K3	احساس بی‌عدالتی
K18	بیگانگی شغلی	K4	عدم حمایت کافی مدیران
K19	فساد اداری	K5	محیط نامنظم
K20	رفتارهای ضدشهروندی سازمانی	K6	ارتباطات ضعیف و بی‌کیفیت
K21	بروز رفتارهای انحرافی	K7	خویشاوندسالاری و تبعیض
K22	تخلیه و کاهش سرمایه اجتماعی	K8	تغییرات ناگهانی و ضعف در مدیریت تغییر
K23	کاهش وفاداری مشتریان	K9	امنیت شغلی پایین
K24	کاهش سودآوری و سهم بازار	K10	عدم تناسب فرهنگ با اقتضائات
K25	عدم رقابت‌پذیری	K11	شدت فشارهای نهادی و محیط بیرونی
K26	تمایل به ترک خدمت	K12	تضعیف یا فروپاشی ارزش‌ها و نبود نظام ارزشی
K27	ارائه خدمات بی‌کیفیت	K13	عدم تناسب ساختار سازمانی
K28	تضاد و ابهام در اهداف و تعارض هنجارها	K14	عدم شایسته‌سالاری و فقدان نظام ارزش‌یابی مناسب

یافته‌های کمی پژوهش

تعریف متغیرهای زبانی

در این مرحله، بعد از مصاحبه با اعضای نمونه و شناسایی پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی، مؤلفه‌ها در قالب پرسشنامه با هدف کسب نظر خبرگان درباره میزان موافقت آن‌ها با مؤلفه‌ها طراحی شد. خبرگان از طریق متغیرهای کلامی «خیلی کم»، «کم»، «متوسط»، «زیاد»، «خیلی زیاد» میزان موافقت خود را ابراز کردند.

جدول ۴. جدول اعداد فازی مثلثی

عدد فازی قطعی شده	عدد فازی مثلثی	متغیرهای کلامی
0/75	(0/75,1,1)	خیلی زیاد
0/5625	(0/5,0/75,1)	زیاد
0/3125	(0/25,0/5,0/75)	متوسط
0/0625	(0,0/25,0/5)	کم
0/0625	(0,0,0/25)	خیلی کم

گفتنی است اعداد فازی قطعی شده در جدول ۴ با استفاده از رابطه مینکوسکی به کمک رابطه ۳ محاسبه شدند. در این رابطه β حد بالای فازی مثلثی، α حد وسط عدد فازی مثلثی، M حد پایین عدد فازی مثلثی را نشان می‌دهد.

$$\chi = m + \frac{\beta - \alpha}{4} \quad (3)$$

نظرسنجی مرحله اول

در این مرحله مؤلفه‌های شناسایی شده در مرحله مصاحبه در قالب پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و با توجه به گزینه پیشنهادی و متغیرهای زبانی تعریف شده نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های داده شده در پرسشنامه برای به دست آوردن میانگین فازی مؤلفه‌ها تحلیل شد. برای محاسبه میانگین فازی از روابط ۴ و ۵ استفاده شد.

$$A_i = (a_1^{(i)}, a_2^{(i)}, a_3^{(i)}), i = 1, 2, 3, \dots, n \quad (4)$$

$$A_{ave} = (m_1, m_2, m_3) = \left(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_1^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_2^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_3^{(i)} \right) \quad (5)$$

در این رابطه A_i بیانگر دیدگاه خبره \bar{A}_m و A_{ave} بیانگر میانگین دیدگاه‌های خبرگان است. بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، تعداد پاسخ‌های داده‌شده به هر عامل شمارش و بررسی شد. نتایج شمارش پاسخ‌ها در نظرسنجی مرحله اول در جدول ۵ قابل مشاهده است.

جدول ۵. پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی

پسایندهای آنومی سازمانی					
متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
فضای غیراخلاقی حاکم بر سازمان	۲۱	۴	۲	۳	۰
رهبری و مدیریت ضعیف	۱۸	۵	۲	۴	۱
احساس بی‌عدالتی	۱۷	۵	۳	۴	۱
عدم حمایت کافی مدیران	۲۰	۳	۲	۲	۳
محیط نامنظم	۱۹	۴	۳	۲	۲
ارتباطات ضعیف و بی‌کیفیت	۱۶	۷	۳	۴	۰
خوشاوندسالاری و تبعیض	۲۲	۲	۰	۲	۴
تغییرات ناگهانی	۱۴	۸	۳	۵	۰
امنیت شغلی پایین	۱۹	۲	۱	۴	۴
عدم تناسب فرهنگ با اقتضائات	۲۳	۱	۱	۰	۵
شدت فشارهای نهادی و محیط بیرونی	۱۵	۱	۴	۴	۶
تضعیف یا فروپاشی ارزش‌ها و نظام ارزشی	۲۰	۲	۱	۴	۳
عدم تناسب ساختار سازمانی	۱۸	۵	۲	۳	۲
عدم شایسته‌سالاری و فقدان نظام ارزش‌یابی مناسب و کارآمد	۱۹	۳	۲	۳	۳
پسایندهای آنومی سازمانی					
متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
نارضایتی شغلی	۱۸	۴	۴	۲	۲
بیگانگی شغلی	۱۶	۵	۱	۳	۵
کاهش عملکرد فردی و سازمانی	۲۴	۱	۲	۰	۳
عدم خلاقیت و نوآوری	۱۹	۵	۳	۳	۰
فساد اداری	۲۰	۴	۰	۳	۳
رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	۱۹	۶	۴	۱	۰
بروز رفتارهای انحرافی	۲۱	۳	۱	۳	۲
تخلیه و کاهش سرمایه اجتماعی	۱۷	۷	۲	۳	۱
کاهش وفاداری و از دست دادن مشتریان	۱۶	۶	۴	۳	۱
کاهش سودآوری و سهم بازار	۲۱	۵	۳	۱	۰
عدم رقابت‌پذیری	۲۲	۴	۳	۰	۱
تمایل به ترک خدمت	۱۴	۶	۲	۴	۴
ارائه خدمات بی‌کیفیت	۱۵	۴	۶	۳	۲
تضاد و ابهام در اهداف و تعارض هنجارها	۱۷	۳	۳	۲	۵

بعد از محاسبه تعداد پاسخ‌های داده‌شده به هر یک از عوامل و به دست آوردن میانگین فازی مثلثی برای عوامل، از فرمول مینکوسکی و اعداد فازی قطعی شده برای محاسبه هر عامل استفاده می‌شود. نتایج حاصل از میانگین فازی و فازی‌زدایی مؤلفه‌ها به جدول ۶ است.

جدول ۶. میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول

متغیرها	میانگین فازی (m, α, β) مثلثی	میانگین فازی‌زدایی شده	متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین فازی‌زدایی شده
فضای غیراخلاقی حاکم بر سازمان	(۰/۰.۶۰۸/۹۳۲) (۰/۸۵۸)	۰/۹۳۹	نارضایتی شغلی	(۰/۰.۵۵۰/۸۸۳) (۰/۸۸۳)	۰/۸۶۸
رهبری و مدیریت ضعیف	(۰/۰.۵۵۰/۸۹۱) (۰/۷۹۱)	۰/۸۷۷	بیگانگی شغلی	(۰/۰.۴۹۱/۸۱۶) (۰/۷۰۰)	۰/۷۸۱
احساس بی‌عدالتی	(۰/۸۸۳) (۰/۰.۷۵۵/۵۳۳)	۰/۸۶۲	کاهش عملکرد فردی و سازمانی	(۰/۰.۶۳۳/۹۰۸) (۰/۸۵۸)	۰/۹۲۷
عدم حمایت کافی مدیران	(۰/۸۷۵) (۰/۰.۷۹۲/۵۶۶)	۰/۸۶۸	عدم خلاقیت و نوآوری	(۰/۰.۵۸۳/۹۲۵) (۰/۸۳۴)	۰/۹۱۸
محیط نامنظم	(۰/۸۹۱) (۰/۰.۸۰۰/۵۶۷)	۰/۸۸۱	فساد اداری	(۰/۰.۵۶۶/۸۷۵) (۰/۷۹۰)	۰/۸۶۸
ارتباطات ضعیف و بی‌کیفیت	(۰/۹۰۸) (۰/۰.۷۹۰/۵۴۱)	۰/۸۸۴	رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	(۰/۰.۶۰۸/۹۵۰) (۰/۸۵۸)	۰/۹۴۳
خوشاوندسالاری و تبعیض	(۰/۹۰۶) (۰/۰.۸۴۱/۶۰۰)	۰/۹۱۸	بروز رفتارهای انحرافی	(۰/۰.۵۸۲/۸۹۱) (۰/۸۱۷)	۰/۸۹۳
تغییرات ناگهانی و ضعف در مدیریت تغییر	(۰/۸۹۱) (۰/۰.۷۵۸/۵۰۸)	۰/۸۵۴	تخلیه و کاهش سرمایه اجتماعی	(۰/۰.۵۵۸/۹۰۸) (۰/۸۰۰)	۰/۸۷۷
امنیت شغلی پایین	(۰/۸۲۵) (۰/۰.۷۳۳/۵۱۶)	۰/۸۱۰	کاهش وفاداری و از دست دادن مشتریان	(۰/۰.۵۳۱/۸۹۱) (۰/۷۷۵)	۰/۸۶۴
عدم تناسب فرهنگ با اقتضائات	(۰/۸۶۷) (۰/۰.۸۰۸/۶۰۰)	۰/۸۷۵	کاهش سودآوری و سهم بازار	(۰/۰.۶۳۳/۹۵۸) (۰/۸۸۳)	۰/۹۶۴
شدت فشارهای نهادی و محیط بیرونی	(۰/۷۵۰) (۰/۰.۶۲۵/۴۲۵)	۰/۷۰۶	عدم رقابت‌پذیری	(۰/۰.۶۴۱/۹۵۰) (۰/۸۸۱)	۰/۹۶۰
تضعیف یا فروپاشی ارزش‌ها و نبود نظام ارزشی	(۰/۰.۵۴۱/۸۵۰) (۰/۷۶۶)	۰/۸۴۱	تمایل به ترک خدمت	(۰/۰.۴۶۷/۸۱۶) (۰/۶۸۳)	۰/۷۷۰
عدم تناسب ساختار سازمانی	(۰/۵۵۰ ، ۰/۸۸۳) (۰/۷۸۳)	۰/۸۶۷	ارائه خدمات بی‌کیفیت	(۰/۰.۴۹۱/۸۵۰) (۰/۷۲۵)	۰/۸۱۴
عدم شایسته‌سالاری و فقدان نظام ارزش‌یابی مناسب و کارآمد	(۰/۰.۵۴۲/۸۵۸) (۰/۷۶۸)	۰/۸۴۶	تضاد و ابهام در اهداف و تعارض هنجارها	(۰/۰.۷۰۸/۰.۵۰۰/۸۱۶)	۰/۷۸۱

پس از پایان نظرسنجی در مرحله اول لازم است مرحله دوم نیز انجام شود تا نتایج به دست آمده از هر دو مرحله با هم مقایسه و نتیجه مشخص شود.

جدول ۷. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله دوم نظرسنجی

پسایندهای آنومی سازمانی					
متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
فضای غیر اخلاقی حاکم بر سازمان	۲۲	۲	۴	۱	۱
رهبری و مدیریت ضعیف	۱۹	۴	۳	۲	۲
احساس بی‌عدالتی	۱۶	۷	۳	۴	۰
عدم حمایت کافی مدیران	۲۱	۳	۲	۱	۳
محیط نامنظم	۱۷	۵	۴	۳	۱
ارتباطات ضعیف و بی‌کیفیت	۱۵	۷	۶	۲	۰
خویشاوندسالاری و تبعیض	۲۱	۴	۲	۲	۱
تغییرات ناگهانی و ضعف در مدیریت تغییر	۱۶	۸	۰	۵	۱
امنیت شغلی پایین	۱۸	۴	۱	۵	۲
عدم تناسب فرهنگ با اقتضائات	۲۲	۱	۳	۱	۳
شدت فشارهای نهادی و محیط بیرونی	۱۸	۳	۳	۲	۴
تضعیف یا فروپاشی ارزش‌ها و نبود نظام ارزشی	۱۹	۴	۲	۴	۱
عدم تناسب ساختار سازمانی	۲۰	۳	۳	۱	۳
عدم شایسته‌سالاری و فقدان نظام ارزش‌یابی مناسب و کارآمد	۱۷	۶	۲	۲	۳
پسایندهای آنومی سازمانی					
متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
نارضایتی شغلی	۱۹	۴	۴	۰	۳
بیگانگی شغلی	۱۸	۵	۳	۴	۰
کاهش عملکرد فردی و سازمانی	۲۳	۲	۲	۱	۲
عدم خلاقیت و نوآوری	۲۰	۴	۳	۲	۱
فساد اداری	۲۲	۱	۱	۲	۴
رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	۱۸	۵	۵	۱	۱
بروز رفتارهای انحرافی	۱۹	۳	۴	۳	۱
تخلیه و کاهش سرمایه اجتماعی	۱۸	۶	۰	۳	۳
کاهش وفاداری و از دست دادن مشتریان	۱۷	۵	۴	۲	۲
کاهش سودآوری و سهم بازار	۲۳	۲	۳	۲	۰
عدم رقابت‌پذیری	۲۱	۴	۴	۱	۰
تمایل به ترک خدمت	۱۵	۸	۱	۱	۵
ارائه خدمات بی‌کیفیت	۱۳	۷	۴	۳	۳
تضاد و ابهام در اهداف و تعارض هنجارها	۱۹	۲	۰	۴	۵

نظرسنجی مرحله دوم

بعد از مشخص شدن تعداد پاسخ‌های داده‌شده به عوامل در مرحله دوم و پس از محاسبه میانگین فازی مثلثی برای عوامل، از فرمول مینکوسکی و اعداد فازی قطعی شده برای محاسبه هر مؤلفه استفاده شد. نتایج حاصل از میانگین فازی و فازی‌زدایی عوامل در مرحله دوم در جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۸. میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم

متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین فازی‌زدایی شده	متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین فازی‌زدایی شده
فضای غیراخلاقی	(۰/۰.۶۱۶/۹۲۵) (۰/۸۵۸)	۰/۹۳۵	نارضایتی شغلی	(۰/۰.۵۷۵/۸۸۳) (۰/۸۰۰)	۰/۸۷۵
رهبری و مدیریت ضعیف	(۰/۰.۵۶۶/۸۹۱) (۰/۸۰۰)	۰/۸۸۱	بیگانگی شغلی	(۰/۰.۵۵۹/۹۰۸) (۰/۸۰۸)	۰/۸۹۵
احساس بی‌عدالتی	(۰/۹۰۸) (۰/۰.۷۹۶/۵۴۳)	۰/۸۷۹	کاهش عملکرد فردی و سازمانی	(۰/۰.۶۲۵/۹۱۶) (۰/۸۵۹)	۰/۹۳۱
عدم حمایت کافی مدیران	(۰/۸۹۱) (۰/۰.۸۱۶/۵۹۱)	۰/۸۸۶	عدم خلاقیت و نوآوری	(۰/۰.۵۹۱/۹۱۸) (۰/۸۳۳)	۰/۹۲۶
محیط نامنظم	(۰/۸۹۰) (۰/۰.۷۸۳/۵۴۱)	۰/۸۷۳	فساد اداری	(۰/۰.۵۷۴/۸۵۸) (۰/۷۶۹)	۰/۸۶۲
ارتباطات ضعیف و بی‌کیفیت	(۰/۹۱۷) (۰/۰.۷۹۲/۵۴۳)	۰/۸۸۹	رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	(۰/۰.۵۷۶/۹۱۶) (۰/۸۱۶)	۰/۹۲۰
خوشاوندسالاری و تبعیض	(۰/۹۲۵) (۰/۰.۸۵۰/۶۰۸)	۰/۹۲۱	بروز رفتارهای انحرافی	(۰/۰.۵۵۹/۸۹۱) (۰/۸۰۰)	۰/۸۸۵
تغییرات ناگهانی و ضعف در مدیریت تغییر	(۰/۸۹۱) (۰/۰.۷۷۵/۵۳۳)	۰/۸۶۴	تخلیه و کاهش سرمایه اجتماعی	(۰/۰.۵۵۰/۸۷۵) (۰/۷۷۵)	۰/۸۵۷
امنیت شغلی پایین	(۰/۸۵۹) (۰/۰.۷۵۹/۵۲۵)	۰/۸۳۱	کاهش وفاداری و از دست دادن مشتریان	(۰/۰.۵۴۰/۸۸۳) (۰/۷۷۹)	۰/۸۵۹
عدم تناسب فرهنگ با اقتضائات	(۰/۸۸۳) (۰/۰.۸۱۷/۵۹۱)	۰/۸۸۹	کاهش سودآوری و سهم بازار	(۰/۰.۶۳۴/۹۴۱) (۰/۸۸۳)	۰/۹۶۰
شدت فشارهای نهادی و محیط بیرونی	(۰/۸۵۸) (۰/۰.۷۴۰/۵۲۵)	۰/۷۲۰	عدم رقابت‌پذیری	(۰/۰.۶۲۵/۹۵۱) (۰/۸۷۵)	۰/۹۵۷
تضعیف یا فروپاشی ارزش‌ها و نبود نظام ارزشی	(۰/۰.۵۵۸/۸۶۶) (۰/۷۷۵)	۰/۸۴۹	تمایل به ترک خدمت	(۰/۰.۵۷۶/۸۵۰) (۰/۷۲۵)	۰/۷۹۸
عدم تناسب ساختار سازمانی	(۰/۵۷۵, ۰/۸۸۰) (۰/۸۰۰)	۰/۸۸۶	ارائه خدمات بی‌کیفیت	(۰/۰.۴۷۵/۸۴۰) (۰/۷۰۰)	۰/۷۹۵
عدم شایسته‌سالاری و فقدان نظام ارزش‌یابی مناسب و کارآمد	(۰/۰.۵۴۰/۸۷۵) (۰/۷۶۶)	۰/۸۵۰	تضاد و ابهام در اهداف و تعارض هنجارها	(۰/۰.۷۱۶/۰.۵۰۸/۸۰۸)	۰/۷۹۳

پس از نظرسنجی در دو مرحله، لازم بود اختلاف میان میانگین فازی زدایی شده پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی بررسی و تحلیل شود. بررسی اختلاف میانگین فازی زدایی شده پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی در مرحله اول و دوم به شرح جدول ۹ است.

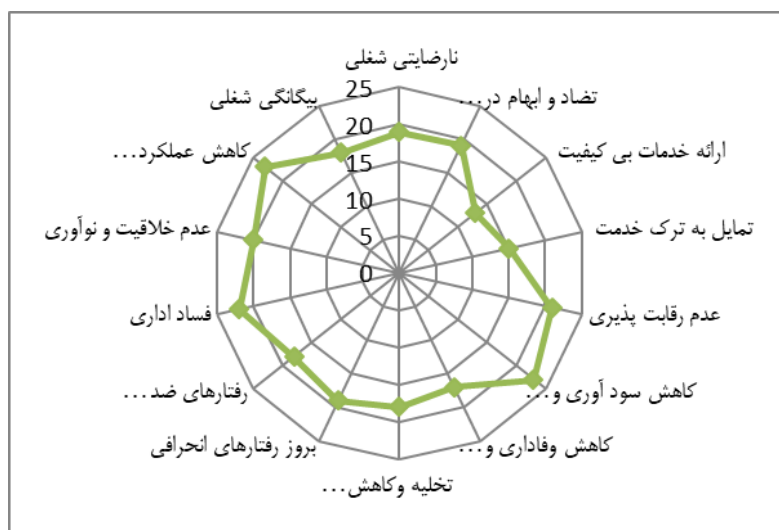
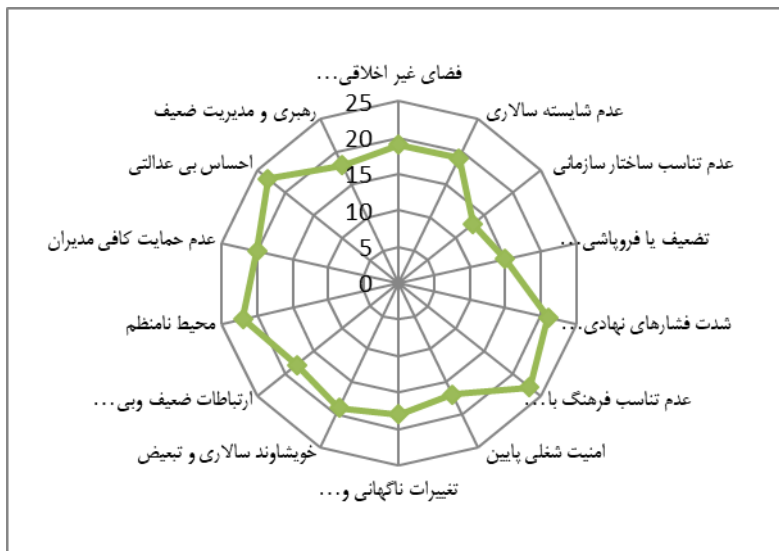
جدول ۹. اختلاف میانگین فازی زدایی شده مرحله اول و دوم نظرسنجی

متغیرها	میانگین فازی زدایی شده مرحله اول	میانگین فازی زدایی شده مرحله دوم	اختلاف میانگین فازی زدایی شده مرحله اول و دوم	متغیرها	میانگین فازی زدایی شده مرحله اول	میانگین فازی زدایی شده مرحله دوم	اختلاف میانگین فازی زدایی شده مرحله اول و دوم
فضای غیراخلاقی حاکم بر سازمان	۰/۹۳۹	۰/۹۳۵	۰/۰۴	نارضایتی شغلی	۰/۸۶۸	۰/۸۷۵	۰/۰۷
رهبری و مدیریت ضعیف	۰/۸۷۷	۰/۸۸۱	۰/۰۴	بیگانگی شغلی	۰/۷۸۱	۰/۸۹۵	۰/۱۴
احساس بی عدالتی	۰/۸۶۲	۰/۸۷۹	۰/۱۷	کاهش عملکرد فردی و سازمانی	۰/۹۲۷	۰/۹۳۱	۰/۰۴
عدم حمایت کافی مدیران	۰/۸۶۸	۰/۸۸۶	۰/۱۸	عدم خلاقیت و نوآوری	۰/۹۱۸	۰/۹۲۶	۰/۰۸
محیط نامنظم	۰/۸۸۱	۰/۸۷۳	۰/۰۸	فساد اداری	۰/۸۶۸	۰/۸۶۲	۰/۰۶
ارتباطات ضعیف و بی کیفیت	۰/۸۸۴	۰/۸۸۹	۰/۰۵	رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	۰/۹۴۳	۰/۹۲۰	۰/۲۳
خویشاوندسالاری و تبعیض	۰/۹۱۸	۰/۹۲۱	۰/۰۳	بروز رفتارهای انحرافی	۰/۸۹۳	۰/۸۸۵	۰/۰۹
تغییرات ناگهانی و ضعف در مدیریت تغییر	۰/۸۵۴	۰/۸۶۴	۰/۱۰	تخلیه و کاهش سرمایه اجتماعی	۰/۸۷۷	۰/۸۵۷	۰/۲۰
امنیت شغلی پایین	۰/۸۱۰	۰/۸۳۱	۰/۲۰	کاهش وفاداری و از دست دادن مشتریان	۰/۸۶۴	۰/۸۵۹	۰/۰۵
عدم تناسب فرهنگ با اقتضات	۰/۸۷۵	۰/۸۸۹	۰/۱۳	کاهش سودآوری و سهم بازار	۰/۹۶۴	۰/۹۶۰	۰/۰۴

ادامهٔ جدول ۹. اختلاف میانگین فازی زدایی‌شدهٔ مرحلهٔ اول و دوم نظرسنجی

متغیرها	میانگین فازی زدایی‌شدهٔ مرحلهٔ اول	میانگین فازی زدایی‌شدهٔ مرحلهٔ دوم	اختلاف میانگین فازی زدایی‌شدهٔ مرحلهٔ اول و دوم	متغیرها	میانگین فازی زدایی‌شدهٔ مرحلهٔ اول	میانگین فازی زدایی‌شدهٔ مرحلهٔ دوم	اختلاف میانگین فازی زدایی‌شدهٔ مرحلهٔ اول و دوم
شدت فشارهای نهادی و محیط بیرونی	۰/۷۰۶	۰/۷۲۰	۰/۱۴	عدم رقابت‌پذیری	۰/۹۶۰	۰/۹۵۷	۰/۰۳
تضعیف یا فروپاشی ارزش‌ها و نبود نظام ارزشی	۰/۸۴۱	۰/۸۴۹	۰/۰۸	تمایل به ترک خدمت	۰/۷۷۰	۰/۷۹۸	۰/۱۸
عدم تناسب ساختار سازمانی	۰/۸۶۷	۰/۸۸۶	۰/۱۹	ارائهٔ خدمات بی‌کیفیت	۰/۸۱۴	۰/۷۹۵	۰/۱۹
عدم شایسته‌سالاری و فقدان نظام ارزش‌یابی مناسب و کارآمد	۰/۸۴۶	۰/۸۵۰	۰/۰۴	تضاد و ابهام در اهداف و تعارض هنجارها	۰/۷۸۱	۰/۷۹۳	۰/۱۲

با توجه به مقایسهٔ نتایج دیدگاه‌های ارائه‌شده در مرحلهٔ اول و دوم، گفتنی است در صورتی که اختلاف میانگین فازی زدایی‌شده در دو مرحله کمتر از ۰/۱ باشد فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود اختلاف میانگین فازی زدایی‌شدهٔ نظر خبرگان در دو مرحله کمتر از ۰/۱ است. بنابراین، خبرگان در خصوص پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی به اجماع رسیده‌اند و نظرسنجی در این مرحله متوقف می‌شود. این بدان معناست که خبرگان به پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی شناسایی‌شده در پژوهش نگاهی تقریباً یکسان داشته‌اند. با توجه به مطالب پیش گفته، وزن همهٔ متغیرها در قالب نمودار ۱ قابل ارائه است.



نمودار ۱. اولویت بندی پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی

بحث و نتیجه

بنا بر نظر اندیشمندان و متفکرانی همچون رابرت پاتنام و فوکویاما، سرمایه اجتماعی متشکل از مجموعه‌ای مفاهیم- مانند هنجارها، قواعد، اعتماد، شبکه‌های تعاملی منظم و نظام‌مند- است که

موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع می‌شود و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین می‌کند. از این منظر، در شرایط آنومیک، به دلیل ضعف در حاکمیت قواعد و هنجارها و تعارض میان آن‌ها و حتی پدید آمدن عرصه‌هایی فاقد هنجارهای روشن، عدم التزام به قواعد اخلاقی و اجتماعی پدید می‌آید؛ طوری که در برخی زمینه‌ها بی‌نظمی و بی‌هنجاری به‌وضوح موجب کاهش سرمایه اجتماعی می‌شود (عباس‌زاده و همکاران ۱۳۹۰). آنومی یا بی‌هنجاری را دورکیم و اندیشمندان بعد از او، نظیر مرتون^۱، پدیده‌ای که دارای سبب‌شناسی جامعه‌شناختی است معرفی کرده‌اند. از چنین منظری سازمان‌ها یا محیط‌های کار نیز به منزله پدیده‌ای اجتماعی و انسانی می‌توانند دچار بی‌هنجاری شوند که از لحاظ نظری به آن آنومی سازمانی گفته می‌شود. در واقع، بی‌هنجاری درون یک سازمان ممکن است در کارکنان، در سرپرستان، در مدیران، و حتی در فضا و فرهنگ سازمان خود را نشان دهد. در شرایط آنومیک، به دلیل ضعف در حاکمیت هنجارها و تعارض میان آن‌ها و حتی پدید آمدن عرصه‌هایی که فاقد هنجارهای روشن هستند، عدم التزام به قواعد اخلاقی و اجتماعی پدید می‌آید و الگوها راهنمای مناسبی برای رفتار کارکنان نخواهند بود. به عبارت دیگر، در این شرایط، اختلال و تعارض و ناپایداری هنجارها و در برخی زمینه‌ها بی‌هنجاری میان کارکنان سازمان به‌وضوح قابل مشاهده است. در ضمن، گرایش به رفتارهای نابهنجار از مسائلی است که نیل به سازمان مطلوب و به دور از تنش و انحراف را غیرممکن می‌سازد و هر گونه برنامه‌ریزی و پیشرفت برای توسعه رفتاری و اخلاقی را با خطر مواجه می‌کند. یکی از سازمان‌هایی که هنجارها، اخلاقیات، اعتقادات، و نظم و انضباط در آن بسیار اهمیت دارد بانک است. بانک‌ها به سبب اهمیتی که در زمینه نظم اجتماعی و امنیت حاصله از آن دارند باید به گونه‌ای مدیریت شوند که از شرایط آنومیک به دور باشند. در حقیقت، با چیره شدن شرایط آنومیک بر سیستم بانکی کاهش سرمایه اجتماعی و زوال اجتماعی و انحطاط اقتصادی رویدادهایی محتمل خواهند بود. چون بانک‌ها صندوق‌های مالی هستند و از سرمایه و دارایی مالی جامعه و اعضای آن نگهداری می‌کنند و با بروز ناهنجاری و بی‌نظمی و آشفتگی در این صنعت و در خطر قرار گرفتن سرمایه و دارایی مالی افراد جامعه مشکلات اجتماعی زیادی گریبان‌گیر جامعه و کشور

خواهد شد. بر اساس آنچه آمد، پژوهش حاضر با هدف واکاوی پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی انجام پذیرفت.

در این پژوهش، نتایج مشتمل بر دو بخش کیفی و کمی بود. در بخش کیفی پژوهش پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی شناسایی شد. یافته‌های بخش کیفی نشان‌دهنده آن بود که فضای غیراخلاقی حاکم بر سازمان، رهبری و مدیریت ضعیف، احساس بی‌عدالتی، عدم حمایت کافی مدیران، محیط نامنظم، ارتباطات ضعیف و بی‌کیفیت، خویشاوندسالاری و تبعیض، تغییرات ناگهانی و ضعف در مدیریت تغییر، امنیت شغلی پایین، عدم تناسب فرهنگ با اقتضائات، شدت فشارهای نهادی و محیط بیرونی، تضعیف یا فروپاشی ارزش‌ها و نبود نظام ارزشی، عدم تناسب ساختار سازمانی و عدم شایسته‌سالاری و فقدان نظام ارزش‌یابی مناسب پیشایندهای آنومی سازمانی هستند. همچنین نتایج بخش کیفی نشان داد نارضایتی شغلی، عدم خلاقیت و نوآوری، کاهش عملکرد فردی و سازمانی، بیگانگی شغلی، فساد اداری، رفتارهای ضد شهروندی سازمانی، بروز رفتارهای انحرافی، تخلیه و کاهش سرمایه اجتماعی، کاهش وفاداری مشتریان، کاهش سودآوری و سهم بازار، عدم رقابت‌پذیری، تمایل به ترک خدمت، ارائه خدمات بی‌کیفیت، و تضاد و ابهام در اهداف و تعارض هنجارها مهم‌ترین پسایندهای آنومی سازمانی هستند. در بخش کمی پژوهش اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی انجام شد. بر اساس نتایج بخش کمی پژوهش فضای غیراخلاقی حاکم بر سازمان، رهبری و مدیریت ضعیف، ارتباطات ضعیف و بی‌کیفیت، خویشاوندسالاری و تبعیض و فقدان نظام ارزش‌یابی مناسب مهم‌ترین پیشایندهای آنومی سازمانی هستند. همچنین نتایج بخش کمی نشان داد کاهش عملکرد فردی و سازمانی، فساد اداری، کاهش سودآوری و سهم بازار، عدم رقابت‌پذیری و کاهش وفاداری و از دست دادن مشتریان مهم‌ترین پسایندها و پیامدهای آنومی سازمانی‌اند.

در خصوص وجوه اشتراک و افتراق پژوهش حاضر با دیگر پژوهش‌های صورت‌گرفته باید گفت پژوهش حاضر با پژوهش‌های جاج و داگلاس (۲۰۰۹) و مظلومی و سفیدچیان (۱۳۹۴) همخوانی دارد. بدین شکل که در پژوهش آن‌ها تغییرات بنیادی و عدم ظرفیت تأخیر می‌تواند هنجارهای حاکم بر چگونگی تعامل‌ها را نقض کند و بستر ساز آنومی در سازمان شود؛ که نتایج

پژوهش حاضر نیز مؤید این نکته است. به‌علاوه نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش سفیدچیان و همکارانش (۱۳۹۶) مطابقت دارد. بدین شکل که در پژوهش آن‌ها احساس بی‌عدالتی و ارتباطات ضعیف از عوامل به‌وجودآورنده انومی سازمانی معرفی شده‌اند؛ که در پژوهش حاضر نیز موارد یادشده جزء عوامل به‌وجودآورنده انومی سازمانی بودند. همچنین یافته‌های این پژوهش با نتایج مطالعه اسکیا و همکارانش (۲۰۰۹) و موسوی و همکارانش (۱۳۹۵) همخوانی دارد. در مطالعات آن‌ها همچون پژوهش حاضر عدم رضایت شغلی و عدم حمایت مدیران جزء عوامل (پیشایندها و پسایندهای) انومی سازمانی معرفی شده‌اند.

در ارتباط با وجه نوآوری پژوهش حاضر گفتنی است تا زمان انجام دادن این پژوهش هیچ پژوهشی که مبادرت به واکاوی پیشایندها و پسایندهای انومی سازمان در مؤسسات مالی و بانک‌ها کرده باشد یافت نشد. در خصوص محدودیت‌های پژوهش می‌توان به این موارد اشاره کرد: عدم همکاری برخی مدیران در تکمیل پرسشنامه و قانع کردن آنان که به هدر رفتن زمان بیشتر برای پر کردن پرسشنامه انجامید، تکمیل پرسشنامه به شیوه خودگزارشی در اکثر مواقع که با وجود متداول بودن این روش در تحقیقات مختلف ممکن است باعث ایجاد برخی جهت‌گیری‌ها و غرض‌ورزی‌ها در نمونه شود و نتایج را با سوگیری‌ها همراه کند، کمبود مطالعات انومی سازمانی در مؤسسات مالی و بانک‌ها جهت مقایسه تطبیقی.

پیشنهاد

بررسی چارچوب نظری و یافته‌های پژوهش حکایت از آن دارد که انومی سازمانی در سیستم بانکی موجب بروز مخاطرات اجتماعی فراوان، از جمله تضعیف سرمایه اجتماعی، می‌شود. بر این مبنا به سیستم بانکی و همه بانک‌های فعال پیشنهاد می‌شود به این عامل مهم توجه ویژه داشته باشند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که تضعیف و کاهش سرمایه اجتماعی یکی از پسایندهای مهم انومی سازمانی است. پیشنهاد می‌شود سیستم بانکی مسائل ارزشی و هنجاری را مد نظر داشته باشند و از کوچک‌ترین بی‌نظمی و بی‌هنجاری که در سیستم بانکی رخ می‌دهد به‌سادگی عبور نکنند. پیشنهاد می‌شود بخش حراست مرکزی بانک، با تدوین منشور هنجاری و ارزشی و ارائه شاخص‌های هنجاری و ارزشی و انضباطی، این مسائل را دقیق‌تر رصد کنند. بدین منظور به

سیستم بانکی توصیه می‌شود یک برنامه ارزیابی برای رصد دقیق هنجارها و ارزش‌ها و انضباط تدوین کند و شعب مدیران و کارکنان خود را بر اساس آن ارزیابی و رتبه‌بندی کنند. همچنین از نظر سیستم پاداش و تنبیه پیشنهاد می‌شود بانک‌ها برخوردی قاطع‌تر در زمینه تخلفات احتمالی یا تشویق مناسب‌تر در زمینه رعایت مسائل هنجاری و انضباطی اعمال کنند تا به شرایط آنومیک گرفتار نیایند.

بر مبنای یافته‌ها، مدیران سازمان باید انحرافات رفتاری افراد در محیط کاری را جدی بگیرند. از آنجا که انحراف رفتاری یکی از عوامل مهم شکل‌دهنده آنومی سازمانی است، پیشنهاد می‌شود مدیران با ایجاد راهکارهایی- همچون توسعه حرفه‌ای کارکنان، حذف قوانین غیرعادلانه، ایجاد شور و علاقه، و ... مانع نقض قوانین و سیاست‌های سازمان شوند و از ایجاد خسارات و آسیب‌های جدی به آن جلوگیری کنند.

همچنین، به پژوهشگران آتی توصیه می‌شود عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی را با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی شناسایی کنند. نیز با استفاده از تحلیل همبستگی ارتباط آنومی سازمانی را با دیگر متغیرهای مرتبط تحلیل و بررسی کنند. به علاوه پیشنهاد می‌شود پیشایندها و پسایندهای آنومی سازمانی در بسترهای پژوهشی و صنایع دیگر بررسی شود.

منابع

- حسینی نژاد، باقر؛ علی مستقین (۱۳۹۶). «بررسی نقش بانک‌ها در توسعه اقتصادی و اجتماعی»، *مطالعات علوم اجتماعی*، س ۳، ش ۳، صص ۸۱ - ۸۹.
- دورکیم، امیل (۱۳۸۹). *خودکشی*، مترجم: سالارزاده امیری، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- سامانی، علی؛ مریم شریعتی (۱۳۹۶). «طراحی مدل بهینه در جهت مسئولیت اجتماعی در نظام بانک‌داری»، همایش بانک‌داری الکترونیک، تهران.
- سپهوند، رضا؛ محسن عارف‌نژاد؛ فرجام زارع؛ مهدیه سپهوند (۱۳۹۸). «اثر معنویت سازمانی بر آنومی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی اخلاق کار (مورد مطالعه: دانشگاه لرستان)»، *مدیریت در دانشگاه اسلامی*، ۸(۲)، صص ۳۸۸ - ۴۰۸.
- سفیدچیان، سلمان؛ نادر مظلومی؛ جمشید صالحی صدیقیانی (۱۳۹۶). «الگوی از آنومی سازمانی و عوامل ایجادکننده آن»، *مطالعات رفتار سازمانی*، ۴(۲۴)، صص ۱۳۰ - ۱۷۰.
- عباس‌زاده، محمد؛ لیلا مقتدایی (۱۳۸۸). «سرمایه اجتماعی و دانش آفرینی»، *مجله انجمن جامعه‌شناسی ایران*، د ۱۰، ش ۱، صص ۳ - ۲۸.
- عباس‌زاده، محمد؛ محمد علی‌زاد؛ رضا اسلمی (۱۳۹۰). «رابطه سرمایه اجتماعی و آنومی سازمانی»، *مطالعات و تحقیقات اجتماعی*، د ۱، ش ۱، صص ۱۴۵ - ۱۷۲.
- مظلومی، نادر؛ سلمان سفیدچیان (۱۳۹۴). «بررسی نقش ظرفیت تغییر در شکل‌گیری آنومی سازمانی با رویکرد کیفی»، *مطالعات رفتار سازمانی*، ۲(۱۳)، صص ۱ - ۲۶.
- موسوی، سید نجم‌الدین؛ علی شریعت‌نژاد؛ محسن عارف‌نژاد (۱۳۹۵). «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی با استفاده از روش دلفی فازی»، *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۴(۴)، صص ۱۱۵ - ۱۳۰.
- نایی، هوشنگ؛ سعید معیدفر؛ حسین سراج‌زاده (۱۳۹۶). «تئوری آنومی دورکیم و مرتن؛ شباهت‌ها، تفاوت‌ها، و شیوه‌های اندازه‌گیری»، *برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، س ۱۷، ش ۶۶، صص ۹ - ۵۱.

References

- Abreu, E., Souza, M., & Fleury, L. (2018). "Influence of Anomie and Organizational

- Commitment on the Turnover Intention in Organizations”, *Actualidades en Psicología*, 32(125), pp. 51-69.
- Abrutyn, S. (2019). “Toward a General Theory of Anomie The Social Psychology of Disintegration”, *European Journal of Sociology/ Archives Européennes de Sociologie*, 60(1), pp. 109-136.
- Annales, U. (2017). “Employee Anomie in the Organization”, *Philosophy and Sociology*, 41(2), pp. 159-172.
- Annales, U. (2017). “Employee Anomie in the Organization”, *Philosophy and Sociology*, 41(2), pp. 159-172.
- Atteslander, P. (2007). “The impact of globalization on methodology. Measuring anomie and social transformation”, *International Review of Sociology*, 17(3), pp. 511-524.
- Atteslander, P. (2007). “The impact of globalization on methodology. Measuring anomie and social transformation”, *International Review of Sociology*, 17(3), pp. 511-524.
- Baumer, E.P. (2007). “Untangling research puzzles in merton’s multilevel anomie theory”, *Theoretical Criminology*, 11(1), pp. 63-93.
- Baumer, E.P. (2007). “Untangling research puzzles in merton’s multilevel anomie theory”, *Theoretical Criminology*, 11(1), pp. 63-93.
- Bouret, U. (2020). “University non-admittance and anomie: Reconsidering the promise of an egalitarian society”, *British Journal of Sociology of Education*, 41(3), pp. 361-376.
- Choi, Y., Myung, J., & Kim, J. (2018). “The Effect of Employees’ Perceptions of CSR Activities o Employee Deviance: The Mediating Role of Anomie”, *Sustainability*, pp. 1-20.
- Durkim, E. (2010). *Suicide*, translated by Salarzadeh Amiri, Tehran, Allameh Tabatabai University Press. (in Persian)
- Fandino, A., Souza, M., Formiga, N., Menezes, R., & Bentes, S. R. (2015). “Organizational anomie, professional self-concept and organizational support perception: theoretical model evidences for management”, *International Journal of Business and Social Science*, 6(11), pp. 1-10.
- Formiga, N. S., Ribeiro, A. W. A. R., & Estevam, I. D. (2018). “Evidencia da Invariância Fatorial da Escala de Anomia Organizacional em Trabalhadores Brasileiros”, *Psicologia.pt Oportal dos Psicólogos*, 1(6), pp. 1-22.
- Formiga, N., Ferreira, L., & Souza, M. (2020). “Social anomie and organizational anomie: verification of a theoretical model in brazilian workers, Research”, *Society and Development*, 9(8), pp. 43-66.
- Hosseini-Nejad, R. & Mastaghin, A. (2017). “Investigating the Role of Banks in Economic and Social Development”, *Social Science Studies*, Third Year, Third Issue, pp. 81-89. (in Persian)
- Jahanshahi, A. & Dehghani, A. (2019). “Anomie at public organizations: How can the quality of work life help?”, *Journal of Public Affairs*, 36 (2), pp. 214-231.
- Lara, Z. & Rodrigue, T. (2007). “Organizational anomie as moderator of the relationship between an unfavorable attitudinal environment and citizenship behavior”, *Personnel Review*, 36(6), pp. 843-866.
- Lau, T. (2020). “The Concept of Anomie in Explaining Crime”, *The Bellarmine Law Society Review*, 7(1), pp. 1-22.

- Lipinsky, D., Panchenko, V., Musatkina, A., Stankin, A., & Makarchuk, I. (2020). "Sociological Aspects of Legal Irresponsibility and Anomie", *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 498, pp. 239-246.
- Maciejewska, R. (2017). "Employee Anomie in the Organization", *Philosophy and Sociology*, 41(2), pp. 160-174.
- Mathieu, D. (2015). Anomie: History of the Concept, *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 1, PP. 718-725.
- Manrique de Lara, Z.M. & Espinoza-Rodriguez, T.F. (2007). "Organizational anomie as moderator of the relationship between an unfavorable attitudinal environment and citizenship behavior (OCB)", *An empirical study among university administration and services personnel*, 36, pp. 843-866.
- Mazlumi, N. & Sefidchian, S. (2014). "Investigating the role of change capacity in the formation of organizational anomie with a qualitative approach", *Organizational Behavior Studies*, 2 (13), pp. 1-26. (in Persian)
- Medina, A.S., Rosario, J.M., & Santana, F.B. (2017). "Anomia and Displacement of Responsibility as Determinants of Tourist Company Managers Non-Involvement in Alleviating Poverty", *Sustainability*, 9(6), pp. 1-15.
- Messner, S.F. (2003). "An institutional-anomie theory of crime: Continuities and elaborations in the study of social structure and anomie", *Cologne Journal of Sociology and Social Psychology*, 43, pp. 93-109.
- Mousavi, S., Shariatnejad, A., & Arefnejad, M. (2016). "Identifying and prioritizing the factors causing organizational anomie using fuzzy Delphi method", *Management of Government Organizations*, 4 (4), pp. 115-130. (in Persian)
- Muratori, M., Delfino, G. I., Y Zubieta, E.M. (2013). "Percepción de anomia, confianza y bienestar: la mirada desde la psicología social", *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), pp. 129-150.
- Naibi, H., Moeidfard, S., & Sirajzadeh, H. (2017). "Durkheim and Merton Anomie Theory; Similarities, differences and methods of measurement", *Welfare Planning and Social Development*, Year 17, No. Sixty-six, pp. 9-51. (in Persian)
- Orellana, C. (2019). "Percepcion de anomia en poblacion urbana salvadorena: pesimismo, desconcierto yaislamiento", *Revista Iberomamericana de las Ciencias Sociales Humanisticas*, 8(16), pp. 1-31.
- Romania, V. (2020). "Interactional Anomie? Imaging Social Distance after COVID-19: A Goffmanian Perspective", *Sociologica*, 14 (1), pp. 51-66.
- Samani, A. & Shariati, M. (2017). "Designing an Optimal Model for Social Responsibility in the Banking System", *Electronic Banking Conference*, Tehran. (in Persian)
- Sefidchian, S., Mazlumi, N., & Salehi Sedighiani, J. (2017). "A Model of Organizational Anomie and Its Causes", *Organizational Behavior Studies*, 4 (24), pp. 130-170. (in Persian)
- Sepahvand, R., Arefnejad, M., Zare, F., & Sepahvand, M. (2019). "The effect of organizational spirituality on organizational anomie with emphasis on the role of work ethic (Case study: Lorestan University)", *Management in Islamic University*, 8 (2), pp. 388-408. (in Persian)

- Serpa, S. & Ferreira, C. (2018). "Anomie in the Sociological perspective of Emile Durkheim", *Sociology International Journal*, 2(6), pp. 689-681.
- Su, Zh., Ye, Y., & Wang, P. (2018). "Social change and generalized anomie: Why economic development has reduced social trust in China", *International Sociology*, 34(1), pp. 58-82.
- Sypniewska, B. A. (2017). "Work anomie in an organization", *International Journal of Contemporary Management*, 16(2), pp. 235-265.
- Teymoori, A., Bastian, B., & Jetten, J. (2017). "Towards a Psychological Analysis of Anomie", *Political Psychology*, 38(6), pp. 1009-1023.
- Zhou, Q. & Jing, M. (2019). "Detecting online expressional anomie and its evolutions in social media", *The Electronic Library*, 37(4), pp. 703-721.