

بررسی جامعه شناختی نقش واسطه‌ای پاسخگویی سازمانی در رابطه‌ی بین آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی

(مورد مطالعه: شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر)^۱

علی بوداقی* استادیار جامعه شناسی، گروه علوم اجتماعی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران، نویسنده مسئول

a.boudaghi@scu.ac.ir

علی عربی، استادیار جامعه شناسی، گروه علوم اجتماعی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

a.arabi@scu.ac.ir

سعید رحیمی، کارشناسی ارشد جامعه شناسی، گروه علوم اجتماعی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

sr142@yahoo.com

چکیده:

در هر جامعه اعتماد مقدمه همکاری است. اعتماد به نهادها و سازمان ها به عنوان یکی از مولفه های مهم سرمایه اجتماعی نقش کلیدی در تنظیم شبکه ارتباطات اجتماعی، انسجام اجتماعی، ترویج فرهنگ مشارکت و توسعه همه جانبه جوامع دارد. مفهوم یاد شده متأثر از عوامل مختلفی است. در این پژوهش به بررسی نقش واسطه‌ای پاسخگویی سازمانی در رابطه بین آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی در میان شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر پرداخته است. این مطالعه به روش پیمایشی و با نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بر روی ۳۸۳ نفر از شهروندان انجام شد. یافته های توصیفی تحقیق حاضر نشان داد که میانگین اعتماد نهادی در نمونه مورد بررسی پایین تر از مقدار متوسط است. نتایج پژوهش نشان داد که آنومی اجتماعی رابطه‌ای معکوس و معنی‌دار با اعتماد نهادی دارد؛ به‌طوری که با افزایش آنومی اجتماعی، اعتماد نهادی کاهش می‌یابد. همچنین، بین پاسخگویی سازمانی و اعتماد نهادی

^۱ این مقاله مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد جامعه شناسی با عنوان "بررسی عوامل جامعه شناختی موثر بر اعتماد نهادی در بین شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر" است.

رابطه معنی دار ملاحظه شد. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که متغیرهای وارد شده در مدل، ۶۴ درصد از واریانس اعتماد نهادی را تبیین می‌کنند. بر اساس یافته‌های تحقیق می‌توان گفت که در مقایسه با سایر متغیرهای وارد شده در مدل، سازه‌ی پاسخ‌گویی سازمانی نقش مهمی در اعتماد نهادی شهروندان شوشتری دارد.

واژگان کلیدی: آنومی اجتماعی، پاسخگویی سازمانی، اعتماد نهادی، تحلیل مسیر، شهرستان شوشتر.

بیان مسئله

اعتماد به عنوان یکی از عناصر سرمایه اجتماعی از دغدغه‌های اصلی عالمان علوم اجتماعی در دوره مدرن بوده است. چنانچه فوکویاما^۲ اذعان می‌کند مفاهیمی چون اعتماد از هنگامه فروریختن دیوار برلین به یکی از مسائل حیاتی و اساسی دموکراسی‌های عصر حاضر بدل شده است. (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۹). اعتماد را می‌توان در یک نظام اجتماعی به مثابه گریس در نظر گرفت؛ خاصیت گریس روان‌سازی‌ست. اعتماد، کاهش دهنده مخمصه‌ها زندگی اجتماعی برای کنش‌گران و تقویت‌کننده کارایی نظام است. اعتماد در اقتصاد نیز یک اصل انکار ناپذیر است. تاثیرات میزان اعتماد در جنبه‌های مختلف جوامع با اعتماد بالا و پایین نمایانگر اهمیت حیاتی این پدیده اجتماعی است. تا جایی که میزان زیادی از عقب‌ماندگی اقتصادی را با نبود یا کمبود اعتماد می‌توان تشریح کرد. (فوکویاما، ۱۴۰۰: ۱۸۹) در هر جامعه‌ای اعتماد بالای شهروندان باعث مشارکت بیشتر آنان در زندگی اجتماعی و سیاسی می‌شود. دولت‌های خوب به نهادهای اجتماعی قوی و مؤثر برای اجرای سیاست‌های عمومی نیاز دارند. افزایش بی‌اعتمادی موجب کاهش میزان رأی‌دهی و علاقه‌مندی به سیاست؛ کاهش عضویت در انجمن‌های داوطلبانه و احزاب سیاسی؛ افزایش بدبینی و بیگانگی سیاسی؛ افزایش گرایش به فرار مالیاتی و ترجیح منافع شخصی بر منافع عمومی؛ نارضایتی از زندگی عمومی؛ فرسایش اعتماد به نهادهای سیاسی؛ کاهش رضایت از عملکرد دموکراسی؛ و در نهایت شاید از دست دادن اعتقاد به اصل حکومت دموکراتیک، اشاره کرد (Newton, 2004: 16).

به باور گیسو^۳ (2010) اعتماد عبارتست از «اعتقاد به اینکه طرف مقابل در یک رابطه مطابق با آنچه وعده داده رفتار می‌کند و از شخصی که با او معامله می‌کند سوء استفاده نمی‌کند» (Guiso, 2010: 7). اعتماد نهادی انتظاری است که یک فرد از یک نهاد دارد که نتایج مثبت تولید کند (Levi & Stoker, 2000). از یک سو، سطح بالاتر اعتماد به نهادهای دولتی با تبعیت بیشتر از سیاست‌ها و مقررات دولتی مرتبط است از سوی دیگر، (Györfy, 2013; Hetherington, 2005; Lieberman, 2007; Scholz, 1998) اعتماد نهادی بالاتر ممکن است به عملکرد مؤثرتر نهادها و

^۲- Fukuyama

^۳- Guiso

اجرای آسان‌تر سیاست‌ها کمک کند (Tyler, 2006). زیرا اعتماد بیشتر به نهادها با احتمال بیشتر همکاری مدنی مرتبط است (Tyler, 2011) و مفهوم یاد شده شرط لازم برای سیاست‌های دموکراتیک است (Beetham, 1991). سطح پایین یا کاهش یافته اعتماد نشانه‌های هشداردهنده‌ای از مشکلات مشروعیت و یا کارآمدی یک سیستم سیاسی است. به دلیل اهمیت بالای اعتماد نهادی، درک بهتر عوامل تعیین‌کننده آن به یک مسئله کلیدی در پژوهش‌های علوم اجتماعی تبدیل شده است. نتایج پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان در سال ۱۴۰۲ نشان می‌دهد که سطح اعتماد به نهادهای حکومتی و اصناف و اقشار مختلف در ایران در بسیاری موارد پایین است. به عنوان مثال، ۳۳/۸ درصد از پاسخگویان به میزان خیلی کم و ۲۸/۶ درصد به میزان کم به مجلس شورای اسلامی اعتماد دارند. همچنین، ۲۷/۳ درصد از پاسخگویان به میزان خیلی کم و ۲۵/۷ درصد به میزان کم به قوه قضائیه اعتماد دارند. اعتماد به دولت نیز به ترتیب ۳۰/۷ درصد خیلی کم و ۲۶/۳ درصد کم گزارش شده است. در مورد نیروی انتظامی و پلیس، ۱۷/۵ درصد از پاسخگویان اعتماد کم و ۳۴/۹ درصد اعتماد زیاد دارند. در اصناف و اقشار، ۳۳/۳ درصد به روحانیون و ۳۷/۳ درصد به سیاستمداران به میزان خیلی کم اعتماد دارند. اعتماد به پزشکان و اساتید دانشگاه و معلمان بالاتر بوده و به ترتیب ۴۰/۷ درصد و ۳۸/۹ درصد از پاسخگویان اعتماد زیاد دارند. همچنین، اعتماد عمومی بین مردم نیز پایین بوده، به طوری که ۵۴/۱ درصد از پاسخگویان اعتماد کمی به همدیگر دارند و ۲۷/۱ درصد این اعتماد را "هیچ" ارزیابی کرده‌اند (پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌ها، ۱۴۰۲).

همین این آمار در مورد استان خوزستان نیز وضعیت بحث‌انگیزی دارد. به طوری ۵۹/۱ درصد پاسخگویان اعتماد کم و خیلی کم به مجلس شورای اسلامی، ۵۱/۱ درصد اعتماد کم و خیلی کم به قوه قضائیه، اکثریت پاسخ‌گویان ۳۵/۵ درصد اعتماد خیلی کم به شهرداری، و ۴۲/۲ درصد اعتماد کم و خیلی کم به نیروی انتظامی و پلیس دارند. در میان اصناف، ۴۲/۲ درصد به پزشکان و ۴۲ درصد به اساتید دانشگاه و معلمان اعتماد زیاد دارند (همان منبع).

فرسایش اعتماد نهادی می‌تواند پیامدهای گسترده‌ای بر رضایت از زندگی و انسجام اجتماعی داشته باشد. این فرسایش می‌تواند به کاهش رضایت از زندگی منجر شود زیرا افراد احساس امنیت و کنترل خود را از دست می‌دهند. همچنین، کاهش اعتماد نهادی می‌تواند هزینه‌های اجتماعی را افزایش داده و کارایی سیستم‌های دولتی را کاهش دهد، زیرا برای نظارت و اعمال قوانین به منابع بیشتری نیاز است. علاوه بر این، فرسایش اعتماد می‌تواند به کاهش همبستگی و همکاری اجتماعی منجر شود و شبکه‌های حمایتی و اجتماعی را تضعیف کند. نهایتاً، این فرسایش می‌تواند به افزایش نارضایتی سیاسی و بی‌اعتمادی منجر شود و مشارکت سیاسی را کاهش داده و به بی‌ثباتی سیاسی و اجتماعی دامن بزند. بنابراین، تقویت و حفظ اعتماد نهادی برای بهبود رضایت از زندگی و سلامت اجتماعی امری حیاتی است (Habibov et al., 2022: 406-405; Aliyev et al., 2022).

در پژوهش حاضر، شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر به عنوان جامعه آماری انتخاب شده‌اند، زیرا این شهرستان طی دهه‌ی اخیر تحت تأثیر طیفی از چالش‌های اجتماعی و اقتصادی نظیر افزایش نرخ بیکاری جوانان، تشدید مهاجرت روستا به شهر، احساس فراگیر نابرابری اجتماعی، و گسترش آنومی اجتماعی بوده است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵؛ خادمی و همکاران، ۱۳۹۸؛ پورموسوی و رحمانی، ۱۳۹۹). افزون بر این، گزارش‌های موجود نشان می‌دهد که در سطح استان خوزستان، شهرستان شوشتر با مسائل حادث‌تر و پیچیده‌تری در حوزه‌ی اعتماد اجتماعی و پاسخگویی سازمانی روبه‌رو بوده که نیازمند مطالعه و بررسی دقیق علمی است (ملفت و حزباوی، ۱۳۹۵؛ پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌ها، ۱۴۰۲). با توجه به نقش کلیدی اعتماد نهادی در انسجام اجتماعی و اهمیت پاسخگویی سازمانی در تقویت اعتماد (Rothstein & Stolle, ۲۰۰۸)، مطالعه این متغیرها در شهرستان شوشتر می‌تواند یافته‌های کاربردی مهمی را جهت تدوین برنامه‌های سیاستی و اجتماعی در این منطقه ارائه دهد.

مرور مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که سازه‌هایی چون پاسخگویی سازمانی و آنومی اجتماعی نقش مهمی در اعتماد شهروندان شوشتری به سازمان‌ها و نهادها دارد. با وجود اهمیت سازه اعتماد نهادی و پیشران‌های تأثیر گذار بر آن در بین شهروندان شوشتری این موضوع مورد بررسی قرار نگرفته و این پژوهش در صدد جبران این خلا پژوهشی است. بر این اساس سوال اصلی پژوهش حاضر عبارت‌اند از ۱. میزان اعتمادی نهادی در بین شهروندان شهرستان شوشتر در چه حدی است؟ آیا بین متغیرهای پاسخگویی سازمانی و آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی رابطه‌ی معنی‌دار وجود دارد؟

ادبیات پژوهش

گامبتا اعتماد به عنوان یک ارزیابی احتمالی از رفتار دیگران تعریف می‌شود. این تعریف به این معناست که اعتماد به نوعی پیش‌بینی در مورد اقدامات و رفتارهای دیگران در مواجهه با موقعیت‌های غیرقابل پیش‌بینی و عدم قطعیت است. در واقع، فردی که اعتماد می‌کند، به احتمال و ارزیابی خود از اینکه طرف مقابل به شکلی عمل خواهد کرد که به نفع او یا حداقل غیرضرر باشد، تکیه می‌کند (Gambetta, 2000: 217).

مباحث نظری درباره‌ی اعتماد را می‌توان به سه سطح خرد، میانی و کلان تقسیم کرد. سطح خرد؛ این سطح به اعتماد میان فردی یا اعتماد به افراد آشنا توجه دارد. صاحب نظران سطح خرد با تأکید بر کنش به عنوان سطح مطالعه به بررسی و تحلیل مفهوم اعتماد اجتماعی پرداخته‌اند. اعتماد بین شخصی را می‌توان اعتماد خاص نیز نام نهاد. اعتماد خاص نوعی اعتماد است که ماهیتی رابطه‌محور دارد و مربوط به یک رابطه یا موقعیت خاص می‌باشد. اعتماد خاص محدود به یک فرد یا موقعیت خاص است و در سطح خرد و روابط بین‌فردی مطالعه می‌شود. اعتماد خاص مبتنی بر ارزیابی انگیزه‌ها، رفتار گذشته، قصد آینده و شبکه اجتماعی طرف مقابل است. اعتماد

خاص تحت تاثیر تجربیات گذشته با طرف مقابل، انتظارات آینده از رابطه و شهرت و شبکه اجتماعی طرف مقابل قرار دارد و معمولاً در موقعیت‌هایی با عدم اطمینان بالاتر، مانند تعاملات تجاری، بروز می‌کند (Schilke et al., 2021: 244). در مواجهه با مفهوم اعتماد دو رهیافت وجود دارد. ۱- رهیافت جامعه محور و ۲- رهیافت نهاد محور؛ که هر کدام از آنها ویژگی‌های خاص خود را دارند.

مطالعات سرمایه اجتماعی بر اساس علل و منشاء آن تقسیم بندی شده است. در یک طرف محققانی هستند که استدلال می‌کنند که تغییرات در میزان و نوع سرمایه اجتماعی را می‌توان اساساً با رویکردهای جامعه محور توضیح داد. در این رویکرد توکویلی^۱، ظرفیت یک جامعه برای تولید سرمایه اجتماعی در میان شهروندانش با تجربه طولانی مدت آن از سازمان اجتماعی تعیین می‌شود که بر تجربیات تاریخی و فرهنگی استوار است؛ که می‌تواند در دوره‌های بسیار طولانی ردیابی شود. رویکرد جامعه محور، تعامل اجتماعی منظم، ترجیحاً از طریق عضویت در انجمن‌های داوطلبانه را به عنوان مهم‌ترین مکانیسم برای تولید سرمایه اجتماعی می‌داند. به پیروی از سنت توکویلی، انجمن‌ها و شبکه‌های رسمی و غیررسمی به دلیل تأثیرات اجتماعی بر ارزش‌ها و هنجارهای دموکراتیک و تعاونی، به عنوان خالق سرمایه اجتماعی در نظر گرفته می‌شوند (Rothstein & Stolle, 2008: 442).

پاتنام در اثر خود به نام «دموکراسی و سنت‌های مدنی» بر این باور است که اعتماد اجتماعی در جوامع جدید ملهم است از دو منبع مرتبط یعنی ۱- هنجارهای معامله متقابل و ۲- شبکه‌های مشارکت مدنی است. (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۹۳) از دیدگاه نامبرده، اعتماد یکی از عناصر کلیدی سرمایه اجتماعی محسوب می‌گردد. وجود اعتماد، زمینه‌ساز تسهیل همکاری در جامعه است؛ به نحوی که هر چه سطح اعتماد در یک جامعه بالاتر باشد، احتمال همکاری بیشتری نیز وجود خواهد داشت. علاوه بر این، خود همکاری نیز منجر به تقویت اعتماد می‌گردد. اعتماد، مستلزم پیش‌بینی رفتار یک کنشگر مستقل است. در جوامع کوچک، این پیش‌بینی بر پایه اعتماد صمیمانه و آشنایی نزدیک با فرد صورت می‌گیرد. اما در جوامع بزرگ و پیچیده، نیاز به نوعی اعتماد غیرشخصی و غیرمستقیم احساس می‌شود که جنبه‌ای فراتر از روابط چهره‌به‌چهره دارد. (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۹۱-۲۹۲).

در رهیافت نهاد محور به اعتماد، اعتماد نهادی به عنوان نتیجه عملکرد نهادی شناخته می‌شود. این رویکرد بر اثربخشی اداری و توانایی دولت در بهبود عملکرد اقتصادی تأکید دارد. با این حال، این رویکرد به دلیل نادیده گرفتن ارزیابی شهروندان از عملکرد نهادها مورد انتقاد قرار گرفته است. به طور کلی، اعتماد نهادی به عنوان

¹- Tocqueville

ارزیابی و واکنش به درک طراحی، عملکرد و خروجی‌های نهادها توضیح داده می‌شود. این ارزیابی شامل درک شهروندان از رفتار اخلاقی و درستکاری مقامات دولتی و وفاداری به منافع عمومی است، از جمله ادراک فساد (Kaasa & Andriani, 2021: 2-3).

اعتماد نهادی به عنوان یک واکنش به نظریه‌های اولیه اقتصاددانان در خصوص اعتماد شکل گرفته است و طرز تفکر انسان اقتصادی را به عنوان مبنایی برای درک رفتار انسانی و فرایند شکل‌گیری اعتماد به چالش می‌کشد. این دیدگاه بر این باور است که انسان نمی‌تواند به یک محاسبه‌گر ریاضی صرف تقلیل یابد و انتخاب‌ها و ترجیحات او به طور ذاتی توسط نهادهایی که رابطه او را با دنیا واسطه‌گری می‌کنند، تعریف می‌شود. بر این اساس، مطالعه فرد و نحوه ارتباط او با فرایند اقتصادی، لزوماً نیازمند تحلیل راه‌هایی است که نهادها، از جمله پول، به انتخاب‌های انسان شکل و قالب می‌دهند. از آنجا که رابطه بین نهادها و رفتار انسانی بیش از یک رابطه صرف انگیزشی است، مطالعه اعتماد نمی‌تواند بدون تحلیل ماهیت و شکل نهادهای مناسب‌تر برای رونق آن انجام شود. نهادها انتظارات اجتماعی را تولید می‌کنند که به تدریج در زندگی روزمره درونی می‌شوند بدون اینکه بازیگران اجتماعی متوجه آن شوند. نهادی‌سازی اثربخش‌ترین مکانیسم برای تولید اعتماد در جامعه معاصر دانسته شده است. در این راستا، ابزارهای قانونی رسمی مانند قوانین، مقررات و قراردادهای به عنوان اثربخش‌ترین ابزارهای تولید اعتماد در یک جامعه بازار محسوب می‌شوند. بنابراین، اعتماد نهادی بر نقش تعیین‌کننده نهادها در شکل‌دهی به رفتار و انتخاب‌های افراد و از این طریق تأثیرگذاری بر ساخت اعتماد تأکید دارد (Cunha Filho, 2020: 7-8).

در رهیافت نهاد محور، نهادهای موجود در یک جامعه، به عنوان علت اساسی در ایجاد یا کاهش اعتماد نام برده می‌شوند. متفکرین نهادمحور بر این باورند که نهادهای رسمی به وجود آورنده سرمایه اجتماعی هستند؛ به تعبیری، سیاست‌های نهادهای اجرایی باعث گسترش یا فرسایش اعتماد خواهد شد. رهیافت نهاد محور تلویحاً اذعان می‌کند که برای بسط و گسترش سرمایه اجتماعی در میان شهروندان مداخله و مهندسی نهادی ضرورت دارد. (منصوریان و قدرتی، ۱۳۸۰)

از دیدگاه گیورفی^۵ (۲۰۱۳) اعتماد به عنوان اطمینانی تعریف می‌شود که افراد به نهادها دارند و این اطمینان بر پایه تجربه‌های گذشته و انتظار نتایج مثبت در آینده بنا شده است. گیورفی توضیح می‌دهد که اعتماد نهادی بر این اصل استوار است که نهادها به طور پایدار و پیش‌بینی‌پذیر عمل کنند و افراد می‌توانند بر عملکرد صحیح و بدون فساد آن‌ها حساب کنند (Györffy, 2013: 17). در این ارتباط زتومکا با تشریح یک گونه‌شناسی کامل از مفهوم

5- Györffy

اعتماد و تعریف آن به شکل دقیق، با نظریه‌ای تلفیقی به بحث عاملیت و ساختار پرداخته است و سعی نموده اعتماد را در سطوح مختلف مورد بررسی قرار دهد. او معتقد است که اعتماد بر اساس سه پایه بنا می‌گردد. که عبارتند از: قابلیت اعتماد، انگیزه اعتماد کردن و فرهنگ اعتماد. قابلیت اعتماد می‌تواند به عنوان زمینه‌ای تاثیرگذار بر کنش‌های بین نسلی عمل نماید. زتومکا پیدایش فرهنگ اعتماد را در طی فرآیندی به نام صیورورت اجتماعی مورد بحث قرار می‌دهد. فرآیند پیدایش فرهنگ اعتماد نمونه‌ای از فرآیند کلی‌تر است که از طریق آن، فرهنگ‌ها، ساختارهای اجتماعی، نظام‌های هنجاری، نهادها، سازمان‌ها و موجودات اجتماعی کلان دیگر در حال شکل‌گیری هستند. صیورورت فرهنگ اعتماد به عنوان نمونه‌ای از فرآیندهای گسترده‌تر اجتماعی مطرح می‌گردد. (محسنی تبریزی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۸) فرهنگ اعتماد به مجموعه‌ای از قوانین، هنجارها و ارزش‌های غیررسمی اطلاق می‌شود که چگونگی اعطا و بازگرداندن اعتماد در سطح یک سازمان یا جامعه را تنظیم می‌کند. این قوانین نانوشته ناشی از تجارب تاریخی اعتماد و بی‌اعتمادی در آن سازمان یا جامعه است که در فرهنگ و حافظه جمعی آن سازمان یا جامعه ریشه دوانده است. تجربیات مثبت مکرر اعتماد در طول زمان باعث تحکیم و تقویت فرهنگ اعتماد می‌شود در حالی که تجربه یا تجارب ناامیدکننده می‌تواند به طور جدی به فرسایش فرهنگ اعتماد منجر شود. همچنین بر وجود شرایطی مانند نظم اجتماعی، ثبات، شفافیت و پاسخگویی به عنوان عوامل تقویت‌کننده فرهنگ اعتماد تأکید دارد (Verducci & Schröer, 2010: 1455). زتومکا برای ایجاد فرهنگ اعتماد در میان مردم پنج منشأ وضعیت کلان ساختاری را نام می‌برد که به عقیده او به تامين اعتماد منجر خواهد شد. این پنج وضعیت می‌تواند هدایت‌کننده و تامين‌کننده فرهنگ اعتماد باشد و بالعکس نبود آن می‌تواند بی‌اعتمادی را تشدید و اعتماد بین اعضای جامعه خدشه‌دار کند:

۱- همبستگی هنجاری و بالعکس هرج و مرج هنجار یا به تعبیر دورکیم آنومی ۲- پایدار بودن نظم اجتماعی و متضاد آن تغییرات بنیادین ۳- شفافیت سازمان اجتماعی و متضاد آن عدم شفافیت و رازآمیز بودن و راز آلود بودن یک سازمان ۴- آشنایی و قرابت و بالعکس بیگانگی با محیطی که کنشگران دست به کنش می‌زنند ۵- پاسخگویی به سایر مردم و نهادها و متضاد آن نقصان خودسری و عدم مسئولیت‌پذیری (زتومکا، ۱۳۹۰: ۲۲۳-۲۱۶)

از دیدگاه کلاس اوفه نیز اعتماد انگاره‌ای شناختی است که افراد در مراودات اجتماعی خود به کار می‌برند. این فرض شناختی در خلال تاملات اجتماعی شکل می‌گیرد و با پرهیز از اقدامات «خودخواهانه»، «فرصت طلبانه» و «خصمانه» در ارتباط است. او اعتماد را باورداشت به اعمالی می‌داند که از دیگران انتظار داریم. این باورداشت،

بر این گمان استوار است که دیگری به انجام اعمالی ترغیب یا از اعمالی دیگر پرهیز می‌کند و نتیجه این کار بر آسایش و رفاه یک فرد یا جمعی اثرگذار است (اوفه، ۱۳۸۱: ۲۱۲-۲۰۸).

از نظر اوفه نهادها به دو شکل موجب ایجاد اعتماد در میان افراد ناآشنا می‌شوند: ۱- به دلیل اعتبار اخلاقی و تاثیر سازنده آن بر دیگران ۲- به دلیل حقوق اجتماعی حمایتی که فراهم می‌سازند می‌توانند خطرات ناشی از اعتماد را به غریبه‌ها محدود کنند (همان منبع: ۲۵۱) اوفه چهار ارزش اعتماد آفرین نهادها را از یکدیگر متمایز می‌کند که شامل ۱- حقیقت‌گویی: ۲- وفای به عهد ۳- انصاف: ۴- همبستگی (همان منبع: ۲۵۴)

روستاین و استول نیز در نظریه اعتماد نهادی تصریح کرده اند که اگر نهادهای مختلف، به ویژه نهادهای حقوقی و انتظامی، به طور منصفانه و کارآمد عمل کنند، می‌توانند اعتماد اجتماعی ایجاد کنند. (Rothstein & Stolle, 2008).

روستاین و استول (۲۰۰۸) چهار سازوکار علی را برای توضیح نحوه تاثیر نهادها بر اعتماد اجتماعی شناسایی کردند: الف) نهادهای کارآمد و عادلانه بر ادارک فرد از امنیت خود موثر است. ب) نهادهای کارآمد و عادلانه می‌توانند اعتماد به حافظان منافع عمومی را در بین شهروندان ایجاد کنند. ج) نهادهای کارآمد و عادلانه می‌توانند نگرش شهروندان را شکل دهند. د) نهادها می‌توانند منجر به تجربه تبعیض و بی‌عدالتی شهروندان در زمان تجربه مستقیم و بلاواسطه با آنها شوند. این می‌تواند منجر به کاهش اعتماد اجتماعی شود (Rothstein & Stolle, 2008: 10-11).

آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی

آنومی به فقدان یا ناکارآمدی قواعد و هنجارهای تنظیم‌کننده رفتار در جامعه اطلاق می‌شود. این مفهوم نخستین بار توسط جامعه‌شناس فرانسوی امیل دورکیم در سال ۱۸۹۳ میلادی در کتاب تقسیم کار در جامعه مطرح گردید. دورکیم معتقد بود که در شرایط استثنایی، تقسیم کار می‌تواند به دلیل فقدان قواعد تنظیم‌کننده یا عدم تطابق سطح

قواعد با درجه توسعه تقسیم کار، شکل آنومیک به خود بگیرد (Bernburg, 2019). او بی‌هنجاری را وضعیتی توصیف

می‌کند که در آن هنجارها و قواعد اخلاقی حاکم بر جامعه دچار گسست و فروپاشی شده‌اند. به عبارت دیگر،

بی‌هنجاری به معنای بی‌قانونی و بی‌قاعدگی در جامعه است. دورکیم معتقد بود که رشد سرمایه‌داری و صنعتی

شدن، که منجر به افزایش ثروت و رفاه مادی می‌شود، باعث ایجاد حالتی از بی‌قراری و بی‌هدفی در افراد جامعه

می‌گردد (Deflem, 2007)

دورکیم آنومی را شرایطی می‌داند که در آن هنجارهای اجتماعی کنترل خود بر افراد را از دست می‌دهند. در این وضعیت، افراد به اقتدار اخلاقی جامعه احترام نمی‌گذارند و دچار سردرگمی و فقدان راهنمای اخلاقی می‌شوند. خواسته‌های مادی بی‌حد و خودخواهی بر آنان غلبه می‌یابد که زمینه‌ساز بی‌نظمی و انحرافات اجتماعی است. (عباس زاده و همکاران، ۱۳۹۰). دورکیم باور داشت که جوامع صنعتی مدرن به دلیل پیچیدگی نظام‌های اجتماعی جدید، تمایل بیشتری به آنومی دارند. زیرا آنومی زمانی رخ می‌دهد که محدودیت‌های اخلاقی قادر به محدود کردن خواسته‌های فردی به اندازه کافی نباشند و بدون وجود محدودیت‌های ساختاری مناسب در جوامع در حال مدرن‌سازی، افراد به سمت رفتارهای انحرافی سوق داده می‌شوند (Newburn, 2017: 182-186).

بحث‌های درباره آنومی توسط محققان دورکیمی اختلافات قابل توجهی را نشان می‌دهد. برخی آنومی را به عنوان عدم وجود هنجارها یا "بی‌هنجاری" تعریف می‌کنند (Willis, 1982: 107).

جامعه‌شناس آمریکایی رابرت مرتون در سال ۱۹۳۸ میلادی با الهام از دیدگاه دورکیم، نظریه‌ای درباره رفتار منحرفانه ارائه کرد و مفهوم آنومی را توسعه داد. وی با تمایز قائل شدن میان اهداف فرهنگی پذیرفته‌شده و وسایل نهاده‌شده برای رسیدن به این اهداف، استدلال نمود که آنومی در نتیجه تأکید غیرمعمول بر اهداف فرهنگی بدون توجه متناظر به هنجارهای مشروع به وجود می‌آید (Deflem, 2007). وی معتقد بود که در جوامع مدرن، تأکید افراطی بر موفقیت اقتصادی و کسب ثروت در کنار محدودیت دسترسی اقشار فقیر و محروم به فرصت‌های مشروع برای موفقیت، منجر به آنومی اجتماعی می‌شود. در این شرایط، افراد از هنجارهای اخلاقی و راه‌های مشروع فاصله گرفته و به سمت رفتارهای مجرمانه کشیده می‌شوند (Bernburg, 2019).

آنومی در نظریه مرتون به وضعیتی اشاره دارد که در آن، تعادل بین اهداف فرهنگی جامعه و وسایل نهادی دستیابی به این اهداف به هم می‌خورد. این عدم تعادل منجر به بی‌نظمی و عدم انسجام اجتماعی می‌شود. مرتون این مفهوم را از دورکیم به عاریت گرفته است، اما با تغییراتی آن را به کار برده است (Featherstone & Deflem, 2003: 477).

از دیدگاه مرتن، یک جامعه یا نظام اجتماعی می‌تواند به وضعیت نابهنجاری و عدم انسجام دچار گردد که در چنین شرایطی، تعادل ساختاری در معرض تهدید قرار گرفته و بر ابزارها و روش‌های نهاده‌شده، کمتر از اهداف و آرمان‌های نهاده‌شده تأکید می‌گردد. از نگاه وی، این عدم انسجام که درجه‌ای از عدم تعادل ساختاری محسوب می‌شود و ناشی از عدم تأکید بر هنجارها و مقررات یا ابزارهای نهاده‌شده به اندازه تأکید بر اهداف و آرمان‌های

نهادینه شده است، می تواند موجب سست شدن و ضعف روزافزون هنجارها و مقررات گردد و روند نابهنجاری و عدم انسجام را تشدید نماید. (معیدفر، ۱۳۸۵: ۴۰)

مرتین با تمایز قائل شدن میان اهداف فرهنگی پذیرفته شده و وسایل نهادینه شده برای رسیدن به این اهداف، استدلال نمود که آنومی در نتیجه تأکید غیرمعمول بر اهداف فرهنگی بدون توجه متناظر به هنجارهای مشروع به وجود می آید (Deflem, 2007). وی معتقد بود که در جوامع مدرن، تأکید افراطی بر موفقیت اقتصادی و کسب ثروت در کنار محدودیت دسترسی اقشار فقیر و محروم به فرصت های مشروع برای موفقیت، منجر به آنومی اجتماعی می شود. در این شرایط، افراد از هنجارهای اخلاقی و راه های مشروع فاصله گرفته و به سمت رفتارهای مجرمانه کشیده می شوند (Bernburg, 2019). مرتین پنج حالت مختلف را معرفی می کند که شامل همنوایی، نوآوری، مناسک گرایی، واپس گرایی و شورش می باشد (نایی و دیگران، ۱۳۹۶).

پاسخگویی سازمانی و اعتماد نهادی

مفهوم پاسخگویی سازمانی به میزانی که اقدامات یک فرد توسط یک حوزه خارجی که دارای قدرت پاداش و تنبیه است، ارزیابی می شود، اشاره دارد. پاسخگویی ارزش هایی چون عملکرد بهتر و دقت بیشتر را در پی دارد و می تواند بر احساسات و رفتارهای فرد تأثیر بگذارد (Thomas et al., 2002: 308-309).

به اعتقاد بوونز (۲۰۰۵) پاسخگویی عمومی دارای چندین کارکرد اصلی است: ۱. کنترل دموکراتیک ۲. افزایش یکپارچگی ۳. بهبود عملکرد ۴. افزایش مشروعیت ۵. پالایش (Bovens, 2005: 192-193).

از دیدگاه ارن و همکاران (۲۰۲۴) تعامل بین اعتماد و پاسخگویی یک موضوع مهم در زمینه مدیریت سازمانی است، به ویژه در محیط های آموزشی که نیاز به بهبود کیفیت و کارایی وجود دارد. آنها پاسخگویی به عنوان یک سیستم برای نگه داشتن افراد و سازمان ها پاسخگو به وسیله نظارت و ارزیابی های استاندارد خارجی و به عنوان مجموعه ای از روابط بین بازیگران تعریف می کنند و انواع مختلفی از سیستم های پاسخگویی را نام می برند که

عبارتند از: ۱. سیستم پاسخگویی مبتنی بر تبعیت ۲. سیستم پاسخگویی ۳. سیستم پاسخگویی مبتنی بر عملکرد (Ehren et al., 2024: 7-8). به زعم آنها، ارتباط اعتماد و پاسخگویی به دلایل زیر است: **اعتماد به عنوان پیش نیاز پاسخگویی موثر:** برای اینکه پاسخگویی بهبود واقعی را به همراه داشته باشد، نیاز به سطحی از اعتماد بین ذینفعان است. اعتماد باعث می شود که افراد با اطمینان بیشتری به نظارت ها و ارزیابی ها پاسخ دهند و آنها را به

عنوان ابزارهای توسعه و بهبود بپذیرند نه به عنوان ابزارهای تنبیهی (Ibid: 9). پاسخگویی بدون اعتماد ممکن است باعث افزایش بی‌اعتمادی شود (Ibid: 10).

چارچوب نظری

آنومی اجتماعی به عنوان متغیر مستقل بر مبنای نظریه امیل دورکیم و رابرت مرتون و زتومکا استوار است. دورکیم آنومی را به عنوان شرایطی از بی‌هنجاری و فروپاشی قواعد اجتماعی تعریف می‌کند، در حالی که مرتون به تفاوت میان اهداف فرهنگی و وسایل مشروع برای دستیابی به آنها توجه دارد پاسخگویی سازمانی، که متغیر واسطه‌ای است، بر اساس دیدگاه‌های پیوتر زتومکا، بوونز و اوفه در مورد اهمیت شفافیت و مسئولیت‌پذیری سازمان‌ها در تقویت اعتماد در نظر گرفته شده است. زتومکا بر نقش پاسخگویی در ایجاد حس امنیت اجتماعی تأکید دارد. این چارچوب نظری به طور کلی تأثیر متقابل این مفاهیم را در ساختار اجتماعی مورد بررسی قرار می‌دهد.

پیشینه پژوهش

- زارعی (۱۳۹۱) در پایان‌نامه‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت عملکرد سازمانی و احساس آنومی با اعتماد نهادی در بین سرپرستان خانوار شهر نورآباد ممسنی» به بررسی رابطه بین این عوامل پرداخته است. روش پژوهش کمی و تکنیک مورد استفاده، پیمایش بوده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین کیفیت عملکرد سازمانی و اعتماد نهادی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، بین احساس آنومی (اقتصادی، اجتماعی و سیاسی) و اعتماد نهادی رابطه منفی و معناداری مشاهده شد.

- اسدی و اصغری (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان «تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی)» به بررسی تأثیر پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی پرداختند. یافته‌های نهایی پژوهش، وجود رابطه معنادار میان یک مدل سه وجهی ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی، سطح اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و سطح اعتماد سیاسی به دولت را تایید می‌کند.

- «بررسی تأثیر فرهنگ پاسخگویی کارکنان هلال احمر بر اعتماد اجتماعی مردم مناطق روستایی زلزله‌زده شهرستان ثلاث باباجانی» عنوان پژوهشی است که نوریان و مردانژادی (۱۴۰۱) به روش پژوهش توصیفی و از نوع

همبستگی بوده انجام داده‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که پاسخگویی کارکنان هلال احمر در تمامی ابعاد (مالی، قانونی، اخلاقی، عملکردی و فرهنگی) تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد اجتماعی مردم داشته است.

عالی‌زارنجی و عالی‌زارنجی (۱۴۰۲) در پژوهش خود با عنوان "بررسی اهمیت نسبی پاسخگویی سازمانی در افزایش اعتماد سازمانی معلمان" به تحلیل تأثیر ابعاد مختلف پاسخگویی سازمانی بر اعتماد سازمانی پرداخته‌اند. روش پژوهش از نوع پیمایشی همبستگی بوده و داده‌ها از ۱۹۹ معلم با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که عملکرد بیشترین تأثیر را بر اعتماد سازمانی دارد، در حالی که بعد فرهنگی کمترین تأثیر را دارا بوده است.

تامز و همکاران (۲۰۰۲) در پژوهش خود با عنوان "رابطه بین پاسخگویی، رضایت شغلی و اعتماد" به بررسی تأثیر پاسخگویی در محیط‌های کاری خودمدیریتی بر رضایت شغلی و اعتماد پرداخته‌اند. این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی در یک کارخانه تولیدی کوچک انجام شده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که افزایش پاسخگویی به همکاران و مدیران باعث افزایش رضایت شغلی و اعتماد به مدیران می‌شود. از میان ابعاد مختلف پاسخگویی، آگاهی مدیران و همکاران از عملکرد کارکنان بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی و اعتماد داشته است.

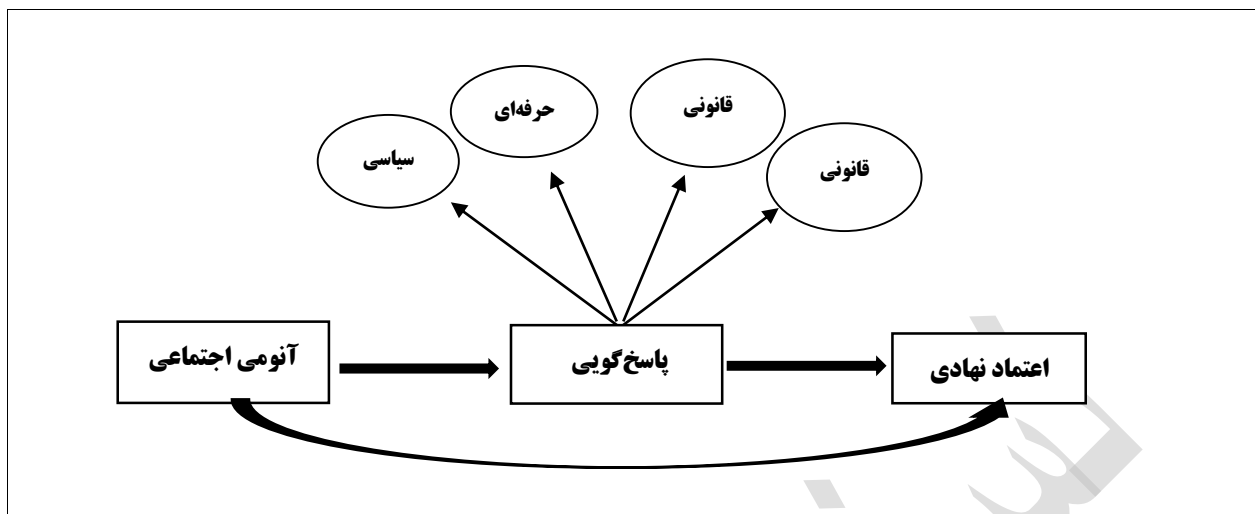
- مطالعه ارن و همکاران (۲۰۱۹) با عنوان "پاسخگویی و اعتماد: دو روی یک سکه؟" به بررسی رابطه میان اعتماد و پاسخگویی در نظام آموزشی آفریقای جنوبی پرداخته است. این پژوهش با استفاده از مرور سیستماتیک ادبیات و تحلیل‌های مفهومی، مدلی از تعامل بین اعتماد و پاسخگویی در بستر آموزشی توسعه داده است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که بی‌اعتمادی و کنترل‌های خارجی می‌توانند توانمندی و بهبود را تضعیف کنند، در حالی که سطوح بالای اعتماد می‌تواند به بهبود روابط پاسخگویی منجر شود.

- اسپادارو و همکاران (۲۰۲۰) در مقاله‌ای با عنوان "افزایش احساس امنیت: چگونه اعتماد نهادی اعتماد بین فردی را ترویج می‌کند" به بررسی تأثیر اعتماد به نهادها بر اعتماد بین فردی پرداخته‌اند. روش انجام این پژوهش پیمایشی و داده‌ها از طریق مصاحبه‌های حضوری و آنلاین جمع‌آوری شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اعتماد به نهادها به طور غیرمستقیم از طریق افزایش احساس امنیت افراد، به تقویت اعتماد بین فردی منجر می‌شود.

لیما و دفرانسا (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان "بحران، آنومی و اعتماد به نهادها در برزیل" به بررسی ارتباط بین درک بحران، آنومی و اعتماد به نهادها پرداختند. روش پژوهش شامل دو مطالعه پیمایشی بود که یکی با نمونه‌ای از کودکان و نوجوانان و دیگری با بزرگسالان انجام شد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بی‌اعتمادی به نهادهای سیاسی بهترین پیش‌بینی کننده آنومی است و این وضعیت می‌تواند برای دموکراسی خطرناک باشد و به ظهور رهبران پوپولیست و اقتدارگرا منجر شود.

جمع‌بندی و نقد پیشنهادی پژوهش

بررسی پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که رابطه بین پاسخگویی سازمانی، آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی به شکل‌های مختلفی در مطالعات داخلی و خارجی مورد تأیید قرار گرفته است. مطالعات داخلی از جمله زارعی (۱۳۹۱)، اسدی و اصغری (۱۳۹۲) و نوریان و مردانژادی (۱۴۰۱)، و همچنین عالی‌زارنجی و عالی‌زارنجی (۱۴۰۲) عمدتاً بر بررسی رابطه مستقیم میان متغیرها متمرکز بوده‌اند و کمتر به تحلیل‌های پیچیده‌تر مانند نقش متغیرهای واسطه‌ای یا میانجی پرداخته‌اند. در مطالعات بین‌المللی نظیر تامز و همکاران (۲۰۰۲)، ارن و همکاران (۲۰۱۹)، اسپادارو و همکاران (۲۰۲۰) و لیما و دفرانسا (۲۰۲۱) نیز تأکید بر تأثیر مثبت پاسخگویی سازمانی بر اعتماد نهادی بوده و غالباً مدل‌هایی خطی و ساده را در این زمینه استفاده کرده‌اند. مهم‌ترین نقدهای که به پیشنهاد موجود وارد است این است که پژوهش‌ها عمدتاً نقش متغیرهای مورد بحث را به صورت جداگانه و تک‌بعدی بررسی کرده‌اند و کمتر به تحلیل عمیق روابط پیچیده و میانجی‌گرانه بین متغیرها پرداخته‌اند. همچنین، در اکثر پژوهش‌ها بررسی تجربی و میدانی محدودی در بافت‌های خاص و منطقه‌ای ایران صورت گرفته است، در حالی که بررسی مسئله در بستر یک جامعه محلی مشخص با شرایط اجتماعی و اقتصادی خاص مانند شهرستان شوشتر، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. وجه تمایز پژوهش حاضر دقیقاً در این نقطه است که تلاش دارد علاوه بر بررسی رابطه میان آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی، به صورت مشخص نقش واسطه‌ای و تبیین‌کننده پاسخگویی سازمانی را به عنوان سازوکاری اثرگذار بررسی و مدل‌سازی کند. این رویکرد می‌تواند فهم عمیق‌تری از چگونگی تعامل میان این متغیرها در یک بستر اجتماعی خاص فراهم نماید که به سهم خود نوآوری روش‌شناختی و نظری در مطالعات موجود محسوب می‌شود.



شکل ۱: مدل نظری تحقیق

فرضیه‌های پژوهش

به نظر می‌رسد بین آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

به نظر می‌رسد بین پاسخ‌گویی سازمانی و اعتماد نهادی رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

به نظر می‌رسد پاسخ‌گویی سازمانی نقش واسطه‌ای در رابطه بین آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی ایفا می‌کند.

روش شناسی

در این پژوهش با توجه به اهداف و ماهیت تحقیق از روش کمی از نوع پیمایش استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر بود که با مراجعه به سایت مرکز آمار ایران و آخرین سرشماری که در سال ۱۳۹۵ انجام شده بود؛ احصا شد. بر طبق این سرشماری، تعداد کل جامعه آماری شهروندان

۱۸ تا ۶۵ برابر با ۱۲۲۵۶۶ نفر بود. در تحقیق حاضر از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. در مواردی که افراد جامعه از نظر صفات غیر مشترک ناهمگون و این صفات غیر مشترک در نتیجه تحقیق تأثیر مهمی داشته باشد ابتدا باید جامعه برحسب صفات غیر مشترک به چند زیر جامعه همگون‌تر طبقه‌بندی شود و افراد نمونه به نسبت از میان افراد هر طبقه انتخاب گردد. (شریفی و شریفی، ۱۳۹۴: ۶۷-۶۶). برای دستیابی به نمونه‌ای نماینده از جمعیت پژوهش، نمونه‌گیری به تفکیک جنسیت و گروه‌های سنی انجام شد. تعداد حجم نمونه‌ی با استفاده فرمول کوکران برابر با ۳۸۳ نفر بود که شامل ۱۹۷ مرد (۵۱/۱۱) و ۱۸۶ زن (۴۸/۸۹) است. همچنین، نمونه‌گیری به تفکیک گروه‌های سنی ۵ ساله انجام شد تا تنوع سنی در نمونه‌ها به طور دقیق نمایان شود. به یک معنا، در این پژوهش جهت گردآوری دقیق داده‌ها پرسش‌نامه به صورت حضوری و متناسب با حجم هر گروه سنی توزیع شده است.

در این پژوهش، جمعیت آماری شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر است که طبق آخرین سرشماری نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۵، تعداد این جمعیت ۱۲۲۵۶۶ نفر می‌باشد.

نفر 122566 (N): جمعیت آماری

برابر ۱,۹۶ Z با فرض ۹۵٪ اطمینان، (Z): سطح اطمینان

با فرض ۰,۰۵ (d): خطای برآورد

با فرض ۰,۵ (P): نسبت ویژگی مورد بررسی در جامعه

فرمول:

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right]}$$

مقادیر را در فرمول قرار می‌دهیم:

$$n = (1.96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5) \div (0.05)^2$$

$$n = 3.8416 \times 0.5 \times 0.5 \div 0.0025$$

$$n = 383$$

بنابراین با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه مورد نیاز برابر ۳۸۳ نفر برآورد شد.

تعریف مفهومی و عملیاتی

پاسخگویی سازمانی: پاسخگویی سازمانی به معنای میزان تعهد و مسئولیت‌پذیری یک سازمان در قبال جوابگویی و پاسخ‌دهی نسبت به اقدامات، تصمیمات و نتایج فعالیت‌های خود در برابر ذی‌نفعان و جامعه است. پاسخگویی سازمانی بیانگر توانایی سازمان در برقراری ارتباط موثر با محیط پیرامون و پاسخ‌دهی مناسب به فشارها و انتظارات اجتماعی است. سازمان‌های پاسخ‌گو، مسئولیت اقدامات و تبعات آن را می‌پذیرند و خود را ملزم به توضیح و توجیه رفتارها و عملکردشان در برابر ذی‌نفعان می‌دانند. (اوچی اردبیلی و همکاران، ۱۳۹۹ و احمدی و ابراهیمی قلعه قاضی، ۱۳۹۹)

برای سنجش عملیاتی این متغیر از پرسشنامه استاندارد پاسخگویی بونز^۷ (۲۰۰۵) استفاده شد. این پرسشنامه دارای چهار مولفه است: پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی قانونی، پاسخگویی حرفه‌ای و پاسخگویی سیاسی.

احساس آنومی اجتماعی: آنومی به فقدان یا ناکارآمدی قواعد و هنجارهای تنظیم‌کننده رفتار در جامعه اطلاق می‌شود. دورکیم معتقد بود که در شرایط استثنایی، تقسیم کار می‌تواند به دلیل فقدان قواعد تنظیم‌کننده یا عدم تطابق سطح قواعد با درجه توسعه تقسیم کار، شکل آنومیک به خود بگیرد. (برنبرگ، ۲۰۱۹).

برای سنجش احساس آنومی اجتماعی از پرسشنامه محقق ساخته شده در قالب ۸ گویه، به صورت طیف پنج گزینه ای لیکرت (کاملاً مخالفم: ۱، مخالفم: ۲، تاحدودی: ۳، موافقم: ۴، کاملاً موافقم: ۵) استفاده شده است.

اعتماد نهادی: اعتماد نهادی به عنوان شکلی از اعتماد تعریف می‌شود که بر اساس ترتیبات نهادی و ساختارهای اجتماعی ایجاد می‌شود و در محیط نهادی جا می‌گیرد. این نوع اعتماد، ناشی از ویژگی‌ها و عملکرد نهادها و سیستم‌های نهادی است که به ایجاد یک چارچوب قابل اعتماد برای تعاملات بین سازمان‌ها کمک می‌کنند. به عبارت دیگر، اعتماد نهادی به واسطه وجود نهادها و قوانین شکل می‌گیرد و این نهادها از طریق ایجاد استانداردها، رویه‌ها و محدودیت‌های شناختی، اعتماد را تقویت می‌کنند. (باخمان و اینکپن، ۲۰۱۱)

⁷- Bovens

برای سنجش اعتماد نهادی از پرسشنامه محقق ساخته شده در قالب ۲۸ گویه در دو بعد اعتماد به نهادها و سازمان‌ها و اعتماد به اصناف و اقشار به صورت طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم: ۱، مخالفم: ۲، تاحدودی: ۳، موافقم: ۴، کاملاً موافقم: ۵) استفاده شده است. در تحقیق حاضر بررسی پایایی تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که همبستگی بین گویه‌های تحقیق بالاتر از ۰/۷ و در حد قابل قبول است. بنابراین، گویه‌های تحقیق به تفکیک سازه‌ها از همبستگی درونی بالایی برخوردار هستند.

اعتبار و پایایی

در پژوهش حاضر برای برآورد اعتبار مقیاس، از اعتبار محتوایی استفاده شد. به این صورت که پس از طراحی اولیه پرسشنامه، گویه‌ها در اختیار متخصصان و اساتید جامعه‌شناسی قرار گرفت تا میزان تناسب و کفایت محتوایی هر یک از شاخص‌ها بررسی و ارزیابی گردد. پس از دریافت نظرات این متخصصان و استادان راهنما و مشاور، اصلاحات مورد نظر در پرسشنامه نهایی اعمال شد و اعتبار محتوایی آن تأیید گردید. در بخش پایایی نیز از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین صورت که ابتدا یک مطالعه پیش‌آزمون بر روی ۴۰ نفر از افراد جامعه هدف اجرا و داده‌ها از طریق نرم‌افزار SPSS تحلیل گردید. سپس سازگاری درونی میان گویه‌ها برای هر سازه به تفکیک ابعاد محاسبه شد. در نهایت، گویه‌هایی که همبستگی ضعیفی با سایر گویه‌ها داشتند حذف شده و نسخه نهایی پرسشنامه با ضرایب آلفای بالاتر از ۰/۷ برای تمامی سازه‌ها مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۱: ضرایب پایایی متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر نوع	ابعاد	آلفای کرونباخ	تعداد گویه‌ها
۱	پاسخ‌گویی	سازمانی	۰/۷۴۲	۷
		قانونی	۰/۷۶۶	۶
		حرفه‌ای	۰/۸۲۰	۷
		سیاسی	۰/۸۶۸	۴
۲	آنومی اجتماعی	آنومی اجتماعی	۰/۷۹۷	۱۰

۳	اعتماد نهادی	اعتماد به سازمان‌ها و نهادها	۰/۹۲۰	۱۵
		اعتماد به اصناف و اقشار	۰/۸۴۴	۱۴

روش تحلیل داده‌ها

در پژوهش حاضر به منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. ابتدا در سطح آمار توصیفی، شاخص‌های گرایش مرکزی (میانگین)، شاخص‌های پراکندگی (انحراف معیار)، جداول توزیع فراوانی و درصدها برای توصیف وضعیت متغیرها در جامعه مورد مطالعه به کار گرفته شد. در سطح آمار استنباطی نیز برای بررسی رابطه و همبستگی میان متغیرهای پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. همچنین، با توجه به هدف اصلی پژوهش که بررسی نقش واسطه‌ای متغیر پاسخگویی سازمانی بود، از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از نرم‌افزار آماری AMOS برای تحلیل روابط ساختاری میان متغیرها استفاده شد. قبل از اجرای تحلیل معادلات ساختاری، پیش‌فرض‌های آماری از جمله نرمال بودن داده‌ها، همخطی چندگانه و کفایت حجم نمونه نیز مورد بررسی و تأیید قرار گرفت.

یافته‌های تحقیق

جامعه آماری پژوهش حاضر، شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر می‌باشد. طبق یافته‌های تحقیق میانگین سنی شهروندان شهرستان شوشتر تقریباً ۳۵ سال بوده است. از کل نمونه آماری، ۵۱/۴ درصد مرد و ۴۸/۶ درصد زن بودند. وضعیت تاهل ۳۵/۲ درصد پاسخگویان مجرد، ۶۲/۱ درصد متاهل، ۱/۰ درصد مطلقه و ۰/۱ درصد همسر فوت شده بوده است. سطح تحصیلات ۰/۱ درصد پاسخگویان ابتدایی، ۴/۴ درصد راهنمایی، ۲۱/۴ درصد متوسطه، ۲۱/۱ درصد فوق دیپلم، ۳۹/۷ درصد کارشناسی، ۱۱/۵ درصد کارشناسی ارشد، ۰/۵ درصد دکتری بوده است. وضعیت شغلی ۲۱/۷ درصد بیکار، ۲۶/۶ درصد کارمندبخش دولتی، ۱۶/۷ درصد کارمند بخش خصوصی ۱۶/۲ درصد خانه دار، ۵/۷ درصد بازنشسته ۱۲/۸ درصد سایر مشاغل بوده است.

جدول ۱: توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس متغیرهای زمینه‌ای

وضعیت تاهل	فراوانی	درصد فراوانی	سطح تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
مجرد	۱۳۵	۳۵/۲	ابتدایی	۴	۱/۰
متاهل	۲۳۸	۶۲/۱	راهنمایی	۱۷	۴/۴

مطلقه	۴	۱/۰	متوسطه	۸۲	۲۱/۴
همسر فوت شده	۴	۱/۰	فوق دیپلم	۸۱	۲۱/۱
بی پاسخ	۲	۰/۵	کارشناسی	۱۵۲	۳۹/۷
جمع کل	۳۸۳	۱۰۰	کارشناسی ارشد	۴۴	۱۱/۵
وضعیت شغلی	فراوانی	درصد فراوانی	دکتری	۲	۰/۵
بیکار	۸۳	۲۱/۷	بازنشسته	۲۲	۵/۷
کارمند بخش دولتی	۱۰۲	۲۶/۶	سایر	۴۹	۱۲/۸
کارمند بخش خصوصی	۶۴	۱۶/۷	بدون پاسخ	۱	۰/۳
خانه دار	۶۲	۱۶/۲	جمع کل	۳۸۳	۱۰۰
سن	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	دامنه تغییرات
	۳۵/۳۷	۱۱/۱۷	۱۸	۶۴	۴۶

اعتماد نهادی و ابعاد آن

در این پژوهش به منظور سنجش متغیر اعتماد نهادی، از ۲۹ گویه در ۲ بعد اعتماد به نهادها و سازمان‌ها (۱۵ گویه) و همچنین بعد اعتماد به اصناف و اقشار (۱۴ گویه) استفاده گردید. یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد که:

الف) میانگین اعتماد به نهاد و سازمان‌ها ۳۳/۰۴ است. با توجه به حداکثر نمره ۶۱ و حداقل نمره ۱۴ و همچنین مقدار متوسط ۳۷/۵ به دست آمده، می‌توان گفت که میزان اعتماد شهروندان منتخب در نمونه به نهادها، سازمان‌ها در حد پایین‌تر از متوسط است.

ب) میانگین بعد اعتماد به اصناف و اقشار سازه‌ی اعتماد نهادی ۳۴/۲۹ است. با توجه به حداکثر نمره ۶۵ و حداقل نمره ۱۳ و همچنین مقدار متوسط ۳۹ به دست آمده، می‌توان نتیجه گرفت که میزان اعتماد شهروندان شوشتر به به اصناف و اقشار پایین‌تر از متوسط است.

ج) در مجموع، نتایج تجمیع نمرات گویه‌های ابعاد یادشده نشان داد که میزان اعتماد نهادی در بین شهروندان مورد بررسی با توجه به حداقل و حداکثر ۶۶،۷۶ و پایین‌تر از مقدار متوسط است. با مقایسه‌ی میانگین ابعاد سازه‌ی فوق‌الذکر می‌توان گفت که میزان اعتماد شهروندان شوشتر به اصناف و اقشار (۳۴/۲۹) بیشتر از اعتماد به نهادها، سازمان و موسسات دولتی (۳۳/۰۴) است.

جدول ۲: آماره‌های توصیفی مربوط به متغیر اعتماد نهادی و ابعاد آن

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	چولگی	حداکثر	حداقل	دامنه تغییرات	مقدار متوسط
اعتماد به نهادها و سازمان‌ها	33/04	10/49	0/005	61	14	47	37/5
اعتماد به اصناف و اقشار	34/29	8/758	-0/473	65	13	52	39
اعتماد نهادی	66/76	18/07	-0/294	115	27	88	۷۱

آنومی اجتماعی

در تحقیق حاضر برای سنجش آنومی اجتماعی، از ۱۰ گویه در قالب طیف لیکرت استفاده شد. نتایج حاصل از بررسی گویه‌هایی که برای سنجش بعد آنومی اجتماعی طراحی شده بود، حاکی از آن است که میزان آنومی اجتماعی در بین شهروندان منتخب در نمونه با توجه به حداقل ۱۳ و حداکثر ۱۳ بالاتر از مقدار متوسط است. بنابراین میزان آنومی اجتماعی در بین شهروندان شهرستان شوشتر در حد زیاد ارزیابی شده است. در این ارتباط ۵۲/۵ درصد از پاسخ‌گویان اذعان داشتند که در جامعه، آنقدر بی‌نظمی وجود دارد که نمی‌توان گفت فردا چه خواهد شد. ۳۷/۱ درصد از پاسخ‌گویان اذعان داشتند که در جامعه ما، معمولاً قوانین و مقررات از سوی شهروندان تا حدودی رعایت نمی‌شود. ۵۵/۶ درصد از پاسخ‌گویان مطرح کردند که در جامعه ما، افراد برای رسیدن به اهداف خود به راه‌های نامشروع متوسل می‌شوند.

پاسخگویی سازمانی و ابعاد

یافته‌های توصیفی تحقیق حاضر نشان داد که الف). میانگین بعد پاسخگویی سازمانی ۷۹/۱۷ و حد متوسط به پایین بوده است. ۵۹/۸ درصد از پاسخ‌گویان بر این باورند که در سازمان‌ها و موسسات دولتی از تشریفات زائد جلوگیری نمی‌شود. ۳۶/۶ درصد از پاسخ‌گویان بیان کردند که در حد خیلی کم در سازمان‌های دولتی از پارتی‌بازی و رشوه‌خواری جلوگیری می‌شود.

میزان بعد پاسخگویی حرفه‌ای نیز با توجه به حداکثر ۳۳ و حداقل ۷، متوسط به پایین بوده است. در این ارتباط ۵۴/۶ درصد پاسخ‌گویان مطرح کردند که اطلاعات، میزان عملکرد، تحقق سیاست‌ها و برنامه‌های اداره به شهروندان در حد مناسب از سوی سازمان‌های متولی ارائه نمی‌شود. بیش از نیمی از جامعه پاسخ‌گویان، یعنی

۵۴/۶ درصد نیز بر این باور بودند که ارائه خدمات در سازمان‌های خدمت عادلانه نیست. ج). میانگین بعد پاسخ‌گویی قانونی برابر با ۱۴/۴۱ است. با توجه به حداکثر نمره ۲۸ و حداقل نمره ۶ و همچنین مقدار متوسط ۱۷ به دست آمده، می‌توان گفت که میزان پاسخ‌گویی قانونی در در بین افراد منتخب در نمونه پایین از مقدار متوسط است. در این ارتباط، بیش از نیمی از پاسخ‌گویان ۵۰/۴ درصد اظهار داشتند که کنترل و نظارت مراجع قانونی و دولت، بر عملکرد سازمان‌ها و موسسات دولتی در حد خیلی کم است. ۴۹/۸ درصد از پاسخ‌گویان معتقد بودند که خلاها و مشکلات قانونی در خصوص مسائل شهروندان در سازمان‌های دولتی در حد قابل قبول مرتفع نمی‌شود. د) میانگین بعد پاسخ‌گویی سیاسی (۷/۸۰) نیز با توجه به حداقل ۴ و حداکثر ۱۸ در حد پایین ارزیابی شده است. ۶۹/۷۸ درصد از پاسخ‌گویان اذعان کردند که سازمان‌ها و موسسات دولتی توفیق کمی در کاهش بوروکراسی و تبعیض اداری داشته‌اند. ۵۵/۴ درصد پاسخ‌گویان تصریح کردند که شهروندان در انتخاب مدیران سازمان‌ها و موسسات دولتی نقش خیلی کمی دارند. در مجموع یافته‌های توصیفی تحقیق حاضر نشان داد میزان پاسخ‌گویی سازمانی از منظر شهروندان شوستری در حد متوسط به پایین (۵۶/۸۲) بوده است. در مقایسه با سایر ابعاد متغیر مذکور میانگین بعد پاسخ‌گویی سیاسی (۷/۸۰) در حد پایین بوده است.

جدول ۲ آماره‌های توصیفی مربوط به متغیرهای مستقل تحقیق

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	چولگی	حداکثر	حداقل	دامنه تغییرات	مقدار متوسط
بعد پاسخ‌گویی سازمانی	17/79	5/21	0/432	33	7	۲۶	20
بعد پاسخ‌گویی حرفه‌ای	16/90	4/64	0/303	33	7	26	20
پاسخ‌گویی قانونی	14/41	4/48	0/239	28	6	22	17
بعد پاسخ‌گویی سیاسی	7/80	3/11	0/824	18	4	14	11
پاسخ‌گویی کل	56/82	15/91	0/413	106	24	82	65
آنومی اجتماعی	۳۵/۰۶	7۷/۶۲	۰/۰۰۱	۵۰	۱۳	۳۷	۳۱/۵

نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل آنومی اجتماعی و پاسخگویی سازمانی نشان داد که:

الف) آنومی اجتماعی با میزان اعتماد نهادی پاسخگویان همبستگی معنی دار و معکوسی دارد. به عبارت بهتر، با افزایش میزان آنومی اجتماعی، میزان اعتماد نهادی در پاسخگویان کاهش می یابد و برعکس.

ب) پاسخگویی سازمانی با میزان اعتماد نهادی شهروندان همبستگی معنی دار و مستقیمی دارد. به عبارت دقیق تر، هرگونه افزایش در پاسخگویی سازمانی با ارتقای میزان اعتماد نهادی شهروندان همراه است. همچنین یافته های پژوهش حاضر نشان داد که هر یک از ابعاد پاسخگویی سازمانی یعنی پاسخگویی حرفه ای، سازمانی، قانونی و سیاسی با اعتماد نهادی ارتباط تناگتنگی داشت. در ابعاد پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی قانونی (0/683) بیشترین همبستگی و پاسخگویی سیاسی (0/529) کمترین همبستگی را با اعتماد نهادی داشته است.

جدول ۲: آزمون همبستگی متغیرهای مستقل پژوهش با متغیر وابسته پژوهش

متغیرهای مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
آنومی اجتماعی	اعتماد نهادی	-0/474	0/000	تأیید فرضیه
پاسخگویی سازمانی		0/729	0/000	
بعد سازمانی		0/656	0/000	
بعد حرفه ای		0/636	0/000	
بعد قانونی		0/683	0/000	
بعد سیاسی		0/529	0/000	

مدل سازی معادلات ساختاری

مدل معادلات ساختاری یکی تکنیک های پیشرفته برای تبیین اثرات متغیرهای مستقل بیرونی درونی بر متغیر وابسته اصلی است و زمانی استفاده می شود که محقق بخواهد اثرات غیر مستقیم متغیرهای مستقل را بر روی متغیر وابسته تعیین نماید در این مدل علاوه بر اثرات مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، مسیرهایی که

متغیرهای مستقل از طریق دیگر متغیرها بر متغیر وابسته تاثیر می گذارند نیز شناسایی و محاسبه می شود(کوهی و علیزاده، 1391 : ۹۱). در تحقیق حاضر با توجه به اهداف و ماهیت تحقیق به منظور تحلیل : داده های پژوهش از مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار AMOS Graphics استفاده گردید. قبل از آزمون مدل، شاخص های برازش مطلق و نسبی مدل مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بررسی شاخص های بررسی مدل نشان داد که مدل ساختاری برازش شده توسط داده های تحقیق در سطح مناسب حمایت شده و مدل مناسبی برای تبیین اعتماد نهادی است. چراکه شاخص های CFI، TLI، IFI بالاتر از ۰/۹۰ و شاخص RMSEA کمتر از ۰/۰۸ و CMIN/DF کمتر از ۴ بوده است (جدول شماره ۵).

جدول ۵: شاخص های برازش مدل

CMIN/DF	P	CMIN	NFI
۳/۰۱۰	۰/۰۰۰	۲۹۱/۹۵۷	۰/۹۰۱
TLI	IFI	CFI	RMSEA
۰/۹۰۲	۰/۹۳۱	۰/۹۳۱۰	۰/۰۷۳

جدول ۶- اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای مستقل بر اعتماد نهادی

متغیرهای مستقل	نوع اثر		اثر کل	اثرات تحلیل شده
	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم		
آنومی اجتماعی	** -۰/۱۶۲	** -۰/۳۸۹	** -۰/۵۵۰	۰/۶۴
پاسخگویی سازمانی	** ۰/۷۰۱	-	** ۰/۷۰۱	

** : معنی دار در سطح ۰۰۵ / * : غیر معنی دار

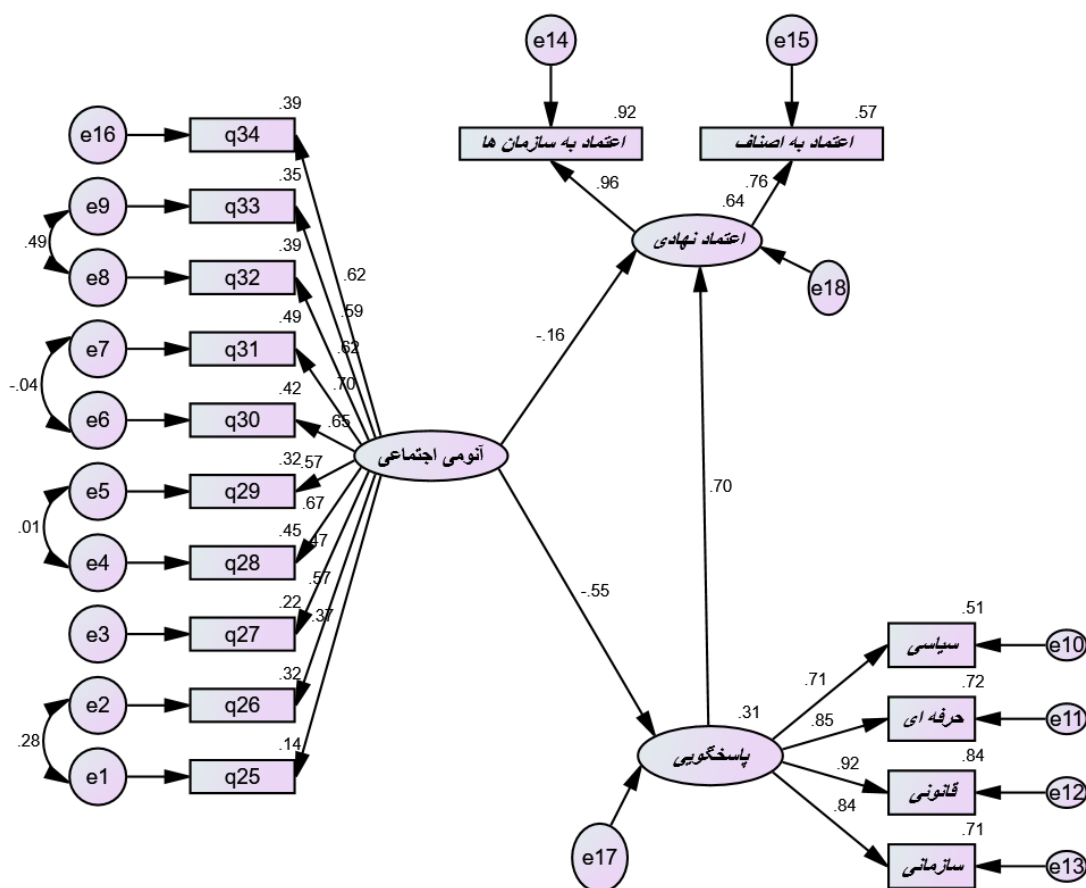
بررسی اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای مدل تبیینی اعتماد نهادی در قالب تحلیل مسیر نشان داد که :

الف) اثر مستقیم سازه آنومی اجتماعی بر متغیر اعتماد نهادی $-0/162$ و معنی دار بوده است. متغیر مذکور از طریق متغیر پاسخگویی سازمانی $0/389$ - تأثیر معنی داری بر اعتماد نهادی داشته است. اثر کل متغیر آنومی اجتماعی بر متغیر وابسته $-0/550$ بوده است.

ب) اثر مستقیم سازه‌ی پاسخگویی سازمانی بر متغیر وابسته یعنی اعتماد نهادی $0/701$ و معنی دار بوده است.

ج) با مقایسه‌ی ضرایب بتاها می‌توان گفت که اثر کل متغیر پاسخگویی سازمانی ($0/701$) در مقایسه با سایر متغیرهای وارد شده در مدل بیشتر است.

د) نتایج تحلیل مسیر نشان داد که در مجموع متغیرهای وارد شده در مدل توانستند $64/0$ از واریانس مسئله تحقیق (اعتماد نهادی) را تبیین نمایند.



شکل ۲: مدل ساختاری اعتماد نهادی در بین شهروندان شهرستان شوشتر

بحث و نتیجه گیری

از یافته‌های کلیدی پژوهش حاضر می‌توان به نقش برجسته پاسخ‌گویی سازمانی در ارتقای سطح اعتماد نهادی شهروندان اشاره کرد. به باور زتومکا، اگر نهادها و مراکز قدرت، صرف‌نظر از ماهیت تصمیمات الزام‌آور خود، در اختیارات و صلاحیت‌هایشان محدود و در معرض نظارت و کنترل سایر نهادها و سازوکارهای اجتماعی قرار گیرند، خطر سوء استفاده از قدرت کاهش یافته و الگوهای رفتاری قابل پیش‌بینی‌تر می‌شوند. در چنین شرایطی، کنشگران اجتماعی احساس امنیت بیشتری می‌کنند و زمینه برای شکل‌گیری فرهنگ اعتماد فراهم می‌شود. در نقطه مقابل، خودسری نهادها و عدم پاسخ‌گویی آن‌ها منجر به گسترش بی‌اعتمادی و تضعیف سرمایه اجتماعی می‌شود. از همین منظر، وفای به عهد که اوفه آن را شرط اصلی تقویت اعتماد می‌داند، ناظر بر نوعی پیروی دقیق از الزامات اخلاقی و حقوقی است که در تعاملات نهاد و شهروند تجلی می‌یابد.

پژوهش مرادنژادی و نور (۱۴۰۱) و مطالعه ارن و همکاران (۲۰۱۹) نیز مؤید آن‌اند که رابطه‌ای مثبت و معنادار میان سطوح پاسخ‌گویی سازمانی و میزان اعتماد عمومی وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاضر نیز این فرضیه را به‌روشنی تأیید می‌کند و نشان می‌دهد که پاسخ‌گویی سازمانی، هم به‌صورت مستقیم و هم به‌صورت میانجی، نقشی کلیدی در شکل‌گیری اعتماد نهادی ایفا می‌کند. نتایج مدل معادلات ساختاری نیز حاکی از آن است که سازه پاسخ‌گویی سازمانی با ضریب تأثیر بالاتر از سایر متغیرها، بیشترین نقش را در تبیین واریانس اعتماد نهادی دارد. چنین نتیجه‌ای نشان‌دهنده آن است که نه فقط پاسخ‌گویی به‌عنوان یک ارزش، بلکه به‌عنوان یک ساختار نهادی، عنصر حیاتی در بازتولید اعتماد عمومی در بافت‌های محلی نظیر شهرستان شوشتر محسوب می‌شود.

در کنار آن، آنومی اجتماعی نیز به‌عنوان یکی از متغیرهای تعیین‌کننده منفی در سطح اعتماد نهادی شناسایی شد. یافته‌های پژوهش حاضر از این جهت با مفاهیم بنیادین نظریه‌پردازانی چون دورکیم و مرتون هم‌راستا است. دورکیم آنومی را وضعیتی می‌داند که در آن قواعد اخلاقی و هنجارهای اجتماعی کارکرد تنظیم‌کننده خود را از دست می‌دهند و در نتیجه، افراد با احساس گسست از ساختار اجتماعی دچار نوعی بی‌هدفی و بی‌نظمی می‌شوند. مرتون این وضعیت را به شکلی ساختاری‌تر تعریف می‌کند و آن را ناشی از گسست میان اهداف فرهنگی و وسایل مشروع دستیابی به آن‌ها می‌داند؛ گسستی که زمینه‌ساز فروپاشی انسجام اجتماعی است. یافته‌های این پژوهش با نتایج زارعی (۱۳۹۱)، عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) و همچنین تحقیق اسپادارو و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد و نشان می‌دهد که افزایش آنومی اجتماعی با کاهش معنادار اعتماد نهادی همراه است.

نتایج پژوهش حاضر از منظر نظری و کاربردی دارای اهمیت است. از حیث نظری، این پژوهش با معرفی پاسخ‌گویی سازمانی به‌عنوان یک متغیر میانجی مؤثر، چارچوب‌های نظری مرتبط با اعتماد نهادی را توسعه داده و در عین حال، رابطه‌ای سه‌سویه میان ساختارهای نهادی، وضعیت فرهنگی (آنومی) و اعتماد عمومی ارائه کرده است. از منظر کاربردی نیز، یافته‌ها بر ضرورت تقویت مکانیزم‌های پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی و عمومی تأکید دارند. به‌عنوان راهکار، پیشنهاد می‌شود طراحی سامانه‌های تعاملی دیجیتال مانند اپلیکیشن‌های گزارش‌دهی و نظارتی، امکان ثبت، پیگیری و دریافت پاسخ برای شکایات و پیشنهادهای شهروندان فراهم شود. همچنین، تقویت مشارکت اجتماعی از طریق جذب ناظران داوطلب، آموزش‌های عمومی درباره حقوق شهروندی، و ایجاد کانال‌های ارتباط مستقیم میان مردم و نهادها می‌تواند به بهبود ادراک پاسخ‌گویی و ارتقاء سطح اعتماد بینجامد.

برای کاهش سطح آنومی اجتماعی نیز راهکارهایی نظیر برگزاری کارگاه‌های مهارت‌های اجتماعی، آموزش هنجارهای مدنی، تقویت سرمایه اجتماعی از طریق گروه‌های داوطلب، و برنامه‌های فرهنگی-اجتماعی محله‌محور پیشنهاد می‌شود. چنین اقدامات ساختاری می‌توانند انسجام اجتماعی را افزایش داده و با تقویت وجدان جمعی، زمینه‌ساز ارتقاء سطح اعتماد نهادی در سطح محلی باشند.

فهرست منابع:

- احمدی، یوسف و ابراهیمی قلعه قاضی، هلن (۱۳۹۹). ارائه مدل بومی پاسخگویی سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران با در نظر گرفتن نقش عوامل سازمانی فردی. تعالی منابع انسانی، ۱(۱)، ۸۹-۱۰۷.
- اصغری، حرمت و اسدی، اسماعیل (۱۳۹۲). تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایران). خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت (رسالت مدیریت دولتی)، ۴(۹-۱۰)، ۵۳-۷۵.
- اوچی اردبیلی، کیوان، فیضی زنگیر، محمد، روحی عیسی‌لو، محمد، خیراندیش، محمد و آزادی، بهنام (۱۳۹۹). ارائه مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران. ماهنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران، ۳(۳)، ۸۷۱-۸۹۳.
- اوفه، کلاوس (۱۳۸۱). چگونه می‌توان به شهروندان اعتماد داشت؟ در کتاب سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. گردآورنده: کیان تاجبخش. تهران: شیرازه.
- پاتنام، رابرت (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت‌های مدنی. ترجمه محمدتقی دلفروز. تهران: دفتر مطالعات سیاسی وزارت کشور.
- پورموسوی، ع و رحمانی، ر (۱۳۹۹). تحلیل جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر مهاجرت روستا به شهر در شهرستان شوشتر. پژوهش‌های روستایی، ۱۱(۲)، ۳۴۵-۳۶۵.

- پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش ایرانیان (۱۴۰۲). موج چهارم. پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات.
- زارعی، م. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت عملکرد سازمانی و احساس انومی با اعتماد نهادی در بین سرپرستان خانوار شهر نورآباد ممسنی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه یاسوج.
- زتومکا، پیوتر (۱۳۹۰). اعتماد: نظریه جامعه‌شناختی. ترجمه غلامرضا غفاری. تهران: نشر شیرازه.
- شارع‌پور، محمود (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروهای انتظامی. جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۰(۴)، ۱-۱۶.
- شریفی، حسن، پاشا و شریفی، نسترن (۱۳۹۴). روش تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات سخن.
- عالی زارنجی، بهزاد و عالی زارنجی، جواد (۱۴۰۲). بررسی اهمیت نسبی پاسخگویی سازمانی در افزایش اعتماد معلمان. دوفصلنامه رویکردهای توسعه مدیریت منابع انسانی، سال دوم، شماره بهار و تابستان، ۱۴۰۲.
- عباس‌زاده، محمد، علیزاده اقدم، محمد باقر و اسلامی، رضا (۱۳۹۰). اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن. جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۲(۱)، ۸۳-۱۰۶.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹). پایان نظم: سرمایه اجتماعی و حفظ آن. ترجمه غلامعباس توسلی. شرکت حکایت قلم نوین.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۴۰۰). اعتماد: فضائل اجتماعی و خلق سعادت. ترجمه سید علیرضا بهشتی. نشر روزنه.
- کوهی، کمال، علیزاده، مهستی (۱۳۹۲). مدل‌سازی علل گرایش زنان به جراحی زیبایی یا کاربرد نرم‌افزار Lisrel (تحقیقی در حوزه جامعه‌شناسی پزشکی)، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دوره بیست و یکم، شماره ششم، صص ۸۵-۹۵.
- محسنی تبریزی، علیرضا، معیدفر، سعید و گلایی، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی اعتماد اجتماعی با نگاهی نسلی به جامعه. جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۲(۱)، ۴۱-۷۰.
- منصوریان، محمد کریم و قدرتی، حسین (۱۳۸۸). اعتماد اجتماعی و تعیین‌کننده‌های آن: رهیافت نهاد محور یا رهیافت جامعه‌محور؟ جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۰(۲)، ۱۸۹-۲۱۵.
- معیدفر، سعید (۱۳۸۵). جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران. نشر نور علم، تهران.
- ملتفت، حسین و حزباوی، عزیز. (۱۳۹۵). بررسی موانع اشتغال و پیامدهای بیکاری از دیدگاه جوانان استان خوزستان، هشتمین همایش ملی انجمن جمعیت‌شناسی ایران: تحولات جمعیت، نیروی انسانی و اشتغال در ایران، دانشگاه یزد.
- نایی، هوشنگ، معیدفر، سعید، سراج‌زاده، سید حسین و فیضی، ایرج (۱۳۹۶). تئوری انومی دورکیم و مرتن؛ شباهت‌ها، تفاوت‌ها و شیوه‌های اندازه‌گیری رفاه اجتماعی. رفاه اجتماعی، ۱۷ (۱۶).
- نوریان، سرور و مرادزادی، همایون (۱۴۰۱). واکاوی تأثیر فرهنگ پاسخگویی کارکنان هلال احمر بر اعتماد مردم مناطق روستایی زلزله‌زده شهرستان ثلاث باباجانی. نشریه رهپویه ارتباطات و فرهنگ، ۲(۳)، ۸۳-۹۶.
- خادمی، ع.، سلیمانی، م. & قنواتی، ف. (۱۳۹۸). بررسی وضعیت توسعه اجتماعی شهرستان‌های استان خوزستان. فصلنامه برنامه‌ریزی و توسعه پایدار، ۸(۳)، ۶۷-۸۵.

- Aliyev, K., Gasimov, I., & Eynalov, H. (2022). Institutional trust and life satisfaction in selected post-Soviet countries: The mediating role of 'perceived relative income'. *Economics and Sociology*, 15(1), 94-108.
- Bachman, R., & Inkpen, A. C. (2011). Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships. *Organization Studies*, 32, 281–301.
- Beetham, D. (1991). *The legitimation of power*. Macmillan International Higher Education.
- Bernburg, J. G. (2019). Anomie theory. *Oxford Research Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice*.
- Bovens, M. (2005). Public Accountability. In E. Ferlie, L. Lynne, & C. Pollitt (eds.). *The Oxford Handbook of Public Management* (pp. 182–208). Oxford: Oxford University Press.
- Cunha Filho, Marcelo de Castro. "Institutional Foundations of Trust: Sociolegal Perspectives." *Revista Direito e Práxis* 13 (2022): 1706-1735.
- Deflem, M. (2017). Merton, Robert K. In *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social Theory*, B.S. Turner (Ed.).
- Ehren, Melanie, Paterson, Andrew, & Baxter, Jacqueline. (2019). Accountability and trust: Two sides of the same coin? *Journal of Educational Change*, 21. 10.1007/s10833-019-09352-4.
- Featherstone, R., & Deflem, M. (2003). Anomie and Strain: Context and Consequences of Merton's Two Theories. *Sociological Inquiry*, 73(4), 471-489.
- Gambetta, D. (2000). Can We Trust Trust? In *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, electronic edition.
- Guiso, Luigi. (2010). A trust-driven financial crisis. Implications for the future of financial markets. *European University Institute, Economics Working Papers*.
- Györfi, Dóra. (2013). Institutional trust and economic policy: Lessons from the history of the euro. 10.1515/9786155225345.
- Habibov, N., Auchynnikava, A., Luo, R., & Fan, L. (2022). The Importance of Institutional Trust in Explaining Life-Satisfaction: Lessons From the 2008 Global Financial Crisis. *Problems of Economic Transition*, 63(7–9), 401–443.
- Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism*. Princeton University Press.
- Kaasa, A., & Andriani, L. (2022). Determinants of institutional trust: the role of cultural context. *Journal of Institutional Economics*, 18(1), 45–65.
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475-507.
- Lima, Marcus Eugênio Oliveira, & França, Dalila Xavier de. (2021). Crisis, anomie and trust in institutions in Brazil. *Revista Psicologia Política*, 21(52), 630-645.
- Newton, K. (2004). Social trust: individual and cross-national approaches. *Portuguese Journal of Social Science*, 3(1), 15–35.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2002). How Political Institutions Create and Destroy Social Capital: An Institutional Theory of Generalized Trust. In *Delivery at the Annual Meeting of the American Political Science Association* (pp. 52-79).
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2003). Social Capital, Impartiality and the Welfare State: An Institutional Approach. In: Hooghe, M., & Stolle, D. (eds). *Generating Social Capital*. Palgrave Macmillan, New York.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The State and Social Capital: A Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics*, 40(4), July 2008.

- Schilke, O., Reimann, M., & Cook, K. S. (2021). Trust in social relations. *Annual Review of Sociology*, 47(1), 239–259.
- Spadaro, G., Gangl, K., Van Prooijen, J-W., Van Lange, P. A. M., & Mosso, C. O. (2020). Enhancing feelings of security: How institutional trust promotes interpersonal trust. *PLoS ONE*, 15(9): e0237934.
- Sztompka, P. (1998). Trust, Distrust and Two Paradoxes of Democracy. *European Journal of Social Theory*, 1(1), 19–32.
- Thoms, P., Dose, J. J., & Scott, K. S. (2002). Relationships between accountability, job satisfaction, and trust. *Human Resource Development Quarterly*, 13(3), 307-323.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Tyler, T. R. (2011). Trust and legitimacy: Policing in the USA and Europe. *European Journal of Criminology*, 8(4), 254-266.
- Verducci, S., & Schröer, A. (2010). Social Trust. In H. K. Anheier & S. Toepler (Eds.), *International Encyclopedia of Civil Society* (pp. 1453-1458).
- Willis, C. L. (1982). Durkheim's concept of anomie: Some observations. *Sociological Inquiry*, 52(2), 106-115.

**A Sociological Investigation on the Mediating Role of Organizational Accountability in the Relationship between Social Anomie and Institutional Trust
(Case Study: 18 to 65 year old citizens of Shushtar city)**

Ali Boudaghi

Assistant Professor of Sociology, Department of Social Sciences, Faculty of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran, Corresponding author.

a.boudaghi@scu.ac.ir

Ali Arabi

Assistant Professor of Sociology, Department of Social Sciences, Faculty of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

a.arabi@scu.ac.ir

Saeed Rahimi

sr142@yahoo.com

M.A in Sociology, Department of Social Sciences, Faculty of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

Abstract

In any society, trust is the prelude to cooperation. Trust in institutions and organizations, as one of the important components of social capital, plays a key role in regulating the social communication network, social cohesion, promoting the culture of participation and all-round development of the societies. The mentioned concept is influenced by various factors.

This study examines the mediating role of organizational accountability in the relationship between social anomie and institutional trust among 18 to 65 year old citizens in Shushtar city. The research was conducted using a survey method and 383 citizens were chosen as the study sample using the stratified random sampling method. The results showed that social anomie has a significant and inverse relationship with institutional trust; as the social anomie increases, the institutional trust decreases, too.

The descriptive findings of the current research showed that the average institutional trust among the subjects is lower than the average value. The research results also showed that social anomie has an inverse and significant relationship with institutional trust; as social anomie increases, institutional trust decreases, too.

A significant relationship was also observed between organizational accountability and institutional trust. The results of the path analysis showed that the model variables could explain

64% of the variance of institutional trust. Based on the findings of the research, it can be said that compared to other variables included in the model, the organizational accountability plays an important role in forming the institutional trust of Shushtar citizens.

Keywords: Social Anomie, Organizational Accountability, Institutional Trust, Path analysis, Shushtar city.

مجله علمی پژوهشی
شهر شوش