

A Sociological Study of the Mediating Role of Organizational Accountability in the Relationship Between Social Anomie and Institutional Trust (Case Study: 18-65 Years-Old Citizens in Shushtar City)¹

Saeed Rahimi

M.A. in Sociology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran

Ali Boudaghi²

Assistant Professor, Department of Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran

Ali Arabi

Assistant Professor, Department of Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran

Received: 24 February 2025 Revised: 15 May 2025 Accepted: 1 June 2025

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, an enhanced culture of participation and all-around development of the societies. This 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 people in the age range of 18 to 65 years in Shushtar city. To do so, a sample of 383 citizens, who were selected by the stratified random sampling method, was surveyed. The sample size was determined by the Cochran formula. A self-designed questionnaire was employed to measure the constructs of social anomie and institutional trust, and Bovens' (2005) standard questionnaire was used to measure the

1. This paper is extracted from the first author's Master's thesis in Sociology submitted to Shahid Chamran University of Ahvaz.

2. Corresponding author. Email: a.boudaghi@scu.ac.ir



©2024 The author(s). This is an open access article under the CC BY license: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

How to cite this article: Rahimi, S., Boudaghi, A. and Arabi, A. (2025). A Sociological Study of the Mediating Role of Organizational Accountability in the Relationship Between Social Anomie and Institutional Trust (Case Study: 18-65 Years-Old Citizens in Shushtar City). *Ferdowsi University of Mashhad Journal of Social Sciences*, 22(1), 221-254. Doi: 10.22067/social.2025.92317.1615

construct of organizational accountability. Data analysis was conducted using SPSS 22 and AMOS 16 software. The results suggested that social anomie has a significant and inverse relationship with institutional trust, so that high social anomie is associated with low institutional trust. The descriptive findings revealed that the mean institutional trust of the subjects is lower than the mean value. The results also indicated that social anomie has an inverse and significant relationship with institutional trust so that elevated social anomie is linked to decreased institutional trust. A significant relationship was also observed between organizational accountability and institutional trust. According to the results of the path analysis, the model variables could explain 64% of the variance in institutional trust. Hence, it can be posited that compared to other variables included in the model, the organizational accountability plays a key role in forming the institutional trust among citizens of Shushtar.

Keywords: Social Anomie, Organizational Accountability, Institutional Trust, Path Analysis, Shushtar City.

بررسی جامعه‌شناختی نقش واسطه‌ای پاسخگویی سازمانی در رابطه بین آنومی

اجتماعی و اعتماد نهادی

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

سعید رحیمی (کارشناسی‌ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران)

sr142@yahoo.com

علی بوداقي (استادیار گروه علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران، نویسنده مسئول)

a.boudaghi@scu.ac.ir

علی عربی (استادیار گروه علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران)

a.arabi@scu.ac.ir

چکیده

در هر جامعه اعتماد مقدمه همکاری است. اعتماد به نهادها و سازمان‌ها به عنوان یکی از مؤلفه‌های 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. 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 روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بر روی ۳۸۳ نفر از شهروندان انجام شده است. در تحقیق حاضر برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران و برای سنجش سازه‌های آنومی اجتماعی و اعتماد نهادی از پرسش‌نامه محقق ساخته و برای اندازه‌گیری سازه پاسخ‌گویی سازمانی از پرسش‌نامه استاندارد بوونز^۲ (۲۰۰۵) استفاده شد. در این پژوهش داده‌های تحقیق با استفاده از نرم‌افزارهای AMOS و SPSS22 تحلیل شدند. یافته‌های توصیفی تحقیق حاضر نشان می‌دهد که میانگین اعتماد نهادی در نمونه مورد بررسی پایین‌تر

۱. این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد جامعه‌شناسی نویسنده اول مقاله در دانشگاه شهید چمران اهواز است.

1. Bovens

نشریه علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد، سال بیست‌ودوم، شماره ۱، بهار ۱۴۰۴، شماره پیاپی ۵۱، صص ۲۵۴-۲۲۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۲/۰۶ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۲/۲۶ تاریخ تصویب: ۱۴۰۴/۰۳/۱۲

از مقدار متوسط است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد 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 رابطه معنی‌دار ملاحظه شد. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که متغیرهای وارد شده در مدل، ۶۴ درصد از واریانس اعتماد نهادی را تبیین می‌کنند. براساس یافته‌های تحقیق می‌توان گفت که در مقایسه با سایر متغیرهای وارد شده در مدل، سازه پاسخ‌گویی سازمانی نقش مهمی در اعتماد نهادی شهروندان شوشتری دارد.

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

۱. مقدمه

اعتماد به‌عنوان یکی از عناصر سرمایه اجتماعی از دغدغه‌های اصلی عالمان علوم اجتماعی در دوره مدرن بوده است. چنانچه فوکویاما^۱ بیان 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، کاهش‌دهنده مخمصه‌های زندگی اجتماعی برای کنش‌گران و تقویت‌کننده کارایی نظام است. اعتماد در اقتصاد نیز یک اصل انکارناپذیر است. تأثیرات 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؛

1. Fukuyama

کاهش رضایت از عملکرد دموکراسی، و در نهایت شاید از دست دادن اعتقاد به اصل حکومت دموکراتیک، اشاره کرد (نوتن^۱، ۲۰۰۴: ۱۶)

به باور گیسو^۲ (۲۰۱۰) 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 سوءاستفاده نمی‌کند (۲۰۱۰: ۷). اعتماد نهادی انتظاری است که یک فرد از یک نهاد دارد که نتایج مثبت تولید کند (لوی و استوکر^۳، ۲۰۰۰). از یک سو، سطح بالاتر اعتماد به نهادهای دولتی با تبعیت بیشتر از سیاست‌ها و مقررات دولتی مرتبط است (گیورفی^۴، ۲۰۱۳؛ هسرینگتون^۵، ۲۰۰۵؛ لیبرمن^۶، ۲۰۰۷؛ شوتس^۷، ۱۹۹۸) از سوی دیگر، اعتماد نهادی بالاتر ممکن است به عملکرد مؤثرتر نهادها و اجرای آسان‌تر سیاست‌ها کمک کند (تیلر^۸، ۲۰۰۶)؛ زیرا اعتماد بیشتر به نهادها با احتمال بیشتر همکاری مدنی مرتبط است (تیلر، ۲۰۱۱) و مفهوم یاد شده شرط لازم برای سیاست‌های دموکراتیک است (بیتم^۹، ۱۹۹۱). 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

1. Newton

2. Guiso

3. Levi & Stoker

4. Gyorffy

5. Hetherington

6. Lieberman

7. Scholz

8. Tyler

9. Beetham

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 آمار در مورد استان خوزستان نیز وضعیت بحث‌برانگیزی دارد. به طوری که 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 (پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌ها، ۱۴۰۲).

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 (حبیباب^۱ و همکاران، ۲۰۲۲: ۴۰۶-۴۰۵؛ علی‌یو^۲ و همکاران، ۲۰۲۲).

1. Habibov

2. Aliyev

3. Rothstein & Stolle

در پژوهش حاضر، شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر به‌عنوان جامعه آماری انتخاب شده‌اند، زیرا این شهرستان طی دهه 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 حوزه اعتماد اجتماعی و پاسخگویی سازمانی روبه‌رو بوده که نیازمند مطالعه و بررسی دقیق علمی است (ملفت و حزب‌بوی، ۱۳۹۵؛ پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌ها، ۱۴۰۲). با توجه به نقش کلیدی اعتماد نهادی در انسجام اجتماعی و اهمیت پاسخگویی سازمانی در تقویت اعتماد (روستاین و استول، 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 تأثیرگذار بر آن در بین شهروندان شوشتری این موضوع مورد بررسی قرار نگرفته و این پژوهش در صدد جبران این خلأ پژوهشی است. بر این اساس پرسش‌های اصلی پژوهش حاضر عبارتند 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 رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

۲. مبانی نظری پژوهش

گامبتا^۱ اعتماد را به‌عنوان یک ارزیابی احتمالی از رفتار دیگران تعریف می‌نماید. 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 (۲۰۰۰: ۲۱۷).

1. Gambetta

مباحث نظری دربارهٔ 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. صاحب‌نظران سطح خرد با تأکید بر کنش به‌عنوان 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 بین فردی مطالعه می‌شود. اعتماد خاص مبتنی بر ارزیابی انگیزه‌ها، رفتار گذشته، قصد آینده و شبکهٔ اجتماعی طرف مقابل است. اعتماد خاص تحت تأثیر تجربیات گذشته با طرف مقابل، انتظارات آینده از رابطه و شهرت و شبکهٔ اجتماعی طرف مقابل قرار دارد و معمولاً در موقعیت‌هایی با عدم اطمینان بالاتر، مانند تعاملات تجاری، بروز می‌کند (اسچیک^۱ و همکاران، ۲۰۲۱: ۲۴۴).

در مواجهه با مفهوم اعتماد دو رهیافت وجود دارد. ۱- رهیافت جامعه‌محور ۲- رهیافت نهادمحور؛ که هر کدام از آنها ویژگی‌های خاص خود را دارند.

مطالعات سرمایه اجتماعی براساس علل و منشاء آن تقسیم‌بندی شده است. در یک طرف محققانی هستند که استدلال می‌کنند که تغییرات در میزان و نوع سرمایه اجتماعی را می‌توان اساساً با رویکردهای جامعه‌محور توضیح داد. در این رویکرد توکویلی^۳ ظرفیت یک جامعه برای تولید سرمایه اجتماعی در میان شهروندانش با تجربهٔ طولانی مدت آن از سازمان اجتماعی تعیین می‌شود که بر تجربیات تاریخی و فرهنگی استوار است و می‌تواند در دوره‌های بسیار طولانی ردیابی شود. رویکرد جامعه‌محور، تعامل اجتماعی منظم، ترجیحاً از طریق عضویت در انجمن‌های داوطلبانه را به‌عنوان 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، به‌عنوان خالق سرمایه اجتماعی در نظر گرفته می‌شوند (روثستاین و استول، ۲۰۰۸: ۴۴۲).

1. Schilke

2. Tocqueville

پاتنام^۱ 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 (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 رهايت نهادمحور به اعتماد، اعتماد نهادی به‌عنوان 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 به‌عنوان 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 (کاسا و آندریانی^۲، ۲۰۲۱: ۲-۳).

اعتماد نهادی به‌عنوان یک واکنش به نظریه‌های اولیه اقتصاددانان در خصوص اعتماد شکل گرفته است و طرز تفکر انسان اقتصادی را به‌عنوان 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 به‌طور ذاتی توسط نهادهایی که رابطه او را با دنیا واسطه‌گری می‌کنند، تعریف می‌شود. بر این اساس، مطالعه فرد و نحوه ارتباط

1. putnam

2. Kaasa & Andriani

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 قراردادها 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 (کونها فیلهو^۱، ۲۰۲۰: ۷-۸).

در رهیافت نهادمحور، 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 نهادمحور 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^۲ (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 (گیورفی، ۲۰۱۳: ۱۷). در این ارتباط زتومکا^۳ با تشریح یک گونه‌شناسی کامل از مفهوم اعتماد و تعریف آن به شکل دقیق، با نظریه‌ای تلفیقی به بحث عاملیت و ساختار پرداخته است و سعی نموده اعتماد را

1. Cunha Filho

2. Györffy

3. Sztompka

در سطوح مختلف مورد بررسی قرار دهد. او معتقد است که اعتماد براساس سه پایه بنا می‌گردد که عبارتند از: قابلیت اعتماد، انگیزه اعتماد کردن و فرهنگ اعتماد. قابلیت اعتماد می‌تواند به‌عنوان زمینه‌ای تأثیرگذار 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 فرآیندی 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 به‌عنوان نمونه‌ای از فرآیندهای گسترده‌تر اجتماعی مطرح می‌گردد (محسنی‌تبریزی 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؛ درحالی‌که تجربه یا تجارب ناامیدکننده می‌تواند به‌طور جدی به فرسایش فرهنگ اعتماد منجر شود. همچنین بر وجود شرایطی مانند نظم اجتماعی، ثبات، شفافیت و پاسخگویی به‌عنوان عوامل تقویت‌کننده فرهنگ اعتماد تأکید دارد (وردوسی و اسپرور^۱، ۲۰۱۰: ۱۴۵۵). زتومکا برای ایجاد فرهنگ اعتماد در میان مردم پنج منشأ وضعیت کلان ساختاری را نام می‌برد که به عقیده او به تأمین اعتماد منجر خواهد شد. این پنج وضعیت می‌تواند هدایت‌کننده و تأمین‌کننده فرهنگ اعتماد باشد و بالعکس نبود آن می‌تواند بی‌اعتمادی را تشدید و اعتماد بین اعضای جامعه را 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 رازآلود 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: ۲۱۶-۲۲۳).

از دیدگاه کلاس اوفه^۱ نیز اعتماد انگاره‌ای شناختی است که افراد در مراودات اجتماعی خود به کار می‌برند. این فرض شناختی در خلال تأملات اجتماعی شکل می‌گیرد و با پرهیز از اقدامات «خودخواهانه»، «فرصت‌طلبانه» 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 (۱۳۸۱: ۲۱۲-۲۰۸).

از نظر اوفه نهادها به دو شکل موجب ایجاد اعتماد در میان افراد ناآشنا می‌شوند: ۱- به دلیل اعتبار اخلاقی و تأثیر سازنده آن بر دیگران ۲- به دلیل حقوق اجتماعی حمایتی که فراهم می‌سازند می‌توانند خطرات ناشی از اعتماد را به غریبه‌ها محدود کنند (اوفه، ۱۳۸۱: ۲۵۱).

اوفه چهار ارزش اعتماد آفرین نهادها را از یکدیگر متمایز می‌کند که شامل ۱- حقیقت‌گویی ۲- وفای به عهد ۳- انصاف: ۴- همبستگی (اوفه، ۱۳۸۱: ۲۵۴) است.

روستاین و استول نیز در نظریه اعتماد نهادی تصریح کرده‌اند که اگر نهادهای مختلف، به‌ویژه نهادهای حقوقی و انتظامی، به‌طور منصفانه و کارآمد عمل کنند، می‌توانند اعتماد اجتماعی ایجاد کنند (روستاین و استول، ۲۰۰۸).

روستاین و استول (۲۰۰۸) چهار سازوکار علی را برای توضیح نحوه تأثیر نهادها بر اعتماد اجتماعی شناسایی کردند: الف) نهادهای کارآمد و عادلانه بر ادراک فرد از امنیت خود مؤثر 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 (روستاین و استول، ۲۰۰۸: ۱۱-۱۰).

1. Claus Offe

۲. ۱. 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 (برنبرگ^۱، ۲۰۱۹). 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 (دفلم^۲، ۲۰۰۷).

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 و زمینه‌ساز بی‌نظمی و انحرافات اجتماعی می‌شود (عباس‌زاده 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 (نیوبرن^۳، ۲۰۱۷: ۱۸۲-۱۸۶).

1. Bernburg

2. Deflem

3. Newburn

بحث‌های دربارهٔ آنومی توسط محققان دورکیمی اختلافات قابل توجهی را نشان می‌دهد. برخی آنومی را به عنوان عدم وجود هنجارها یا "بی‌هنجاری" تعریف می‌کنند (ویلیس^۱، ۱۹۸۲: ۱۰۷).

جامعه‌شناس آمریکایی، رابرت کینگ مرتن^۲ در سال ۱۹۳۸ میلادی با الهام از دیدگاه دورکیم، نظریه‌ای دربارهٔ رفتار منحرفانه ارائه کرد و مفهوم آنومی را توسعه داد. وی با تمایز قائل شدن میان اهداف فرهنگی پذیرفته‌شده و وسایل نهادینه‌شده 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 (دفلم، ۲۰۰۷). 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 (برنبرگ، ۲۰۱۹). آنومی در نظریهٔ مرتن 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. مرتن این مفهوم را از دورکیم به عاریت گرفته است، اما با تغییراتی آن را به کار برده است (فیدرستون و دفلم، ۳، ۲۰۰۳: ۴۷۷).

از دیدگاه مرتن، یک جامعه یا نظام اجتماعی می‌تواند به وضعیت نابهنجار و عدم انسجام دچار گردد که در چنین شرایطی، تعادل ساختاری در معرض تهدید قرار گرفته و بر ابزارها و روش‌های نهادینه‌شده، کمتر از اهداف و آرمان‌های نهادینه‌شده 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 نهادینه‌شده است، می‌تواند موجب سست شدن و ضعف روزافزون هنجارها و مقررات گردد و روند نابهنجاری و عدم انسجام را تشدید نماید (معیدفر، ۱۳۸۵: ۴۰).

1. Willis

2. Robert K. Merton

3. Featherstone & Deflem

مرتن با تمایز قائل شدن میان اهداف فرهنگی پذیرفته‌شده و وسایل نهادینه‌شده 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 (دفلم، ۲۰۰۷). 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 (برنبرگ، ۲۰۱۹).

مرتن پنج حالت مختلف را معرفی می‌کند که شامل همنوایی، نوآوری، مناسک‌گرایی، واپس‌گرایی و شورش است (نایی، معیدفر، سراج‌زاده و فیضی، ۱۳۹۶).

۲.۲. 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 می‌شود، اشاره دارد. پاسخگویی ارزش‌هایی چون عملکرد بهتر و دقت بیشتر را در پی دارد و می‌تواند بر احساسات و رفتارهای فرد تأثیر بگذارد (توماس و همکاران^۱، ۲۰۰۲: ۳۰۸-۳۰۹).

به اعتقاد بوونز^۲ (۲۰۰۵) پاسخگویی عمومی دارای چندین کارکرد اصلی است: ۱. کنترل دموکراتیک ۲. افزایش یکپارچگی ۳. بهبود عملکرد ۴. افزایش مشروعیت ۵. پالایش (بوونز، ۲۰۰۵: ۱۹۳).

از دیدگاه ارن^۳ و همکاران (۲۰۲۴) تعامل بین اعتماد و پاسخ‌گویی یک موضوع مهم در زمینه مدیریت سازمانی است، به‌ویژه در محیط‌های آموزشی که نیاز به بهبود کیفیت و کارایی وجود دارد. آنها پاسخ‌گویی را به‌عنوان یک سیستم برای نگه داشتن افراد و سازمان‌های پاسخ‌گو به وسیله نظارت و ارزیابی‌های استاندارد خارجی و به‌عنوان مجموعه‌ای از روابط بین بازیگران

1. Thomas

2. Bovens

3. Ehren

تعریف می‌کنند و انواع مختلفی از سیستم‌های پاسخ‌گویی را نام می‌برند که عبارتند از: ۱. سیستم پاسخگویی مبتنی بر تبعیت ۲. سیستم پاسخ‌گویی ۳. سیستم پاسخ‌گویی مبتنی بر عملکرد (ارن و همکاران، ۲۰۲۴: ۷-۸).

۳.۲. 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، براساس دیدگاه‌های پیوتر زتومکا، برونز 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.

۴.۲. 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 تأیید می‌کند.

«بررسی تأثیر فرهنگ پاسخگویی کارکنان هلال احمر بر اعتماد اجتماعی مردم مناطق روستایی زلزله‌زده شهرستان ثلاث باباجانی» عنوان پژوهشی‌ست که نوریان و مردانژادی (۱۴۰۱) به روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی 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، درحالی‌که 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 را توسعه داده است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که بی‌اعتمادی و کنترل‌های خارجی می‌توانند توانمندی و بهبود را تضعیف کنند، درحالی‌که سطوح بالای اعتماد می‌تواند به بهبود روابط پاسخگویی منجر شود.

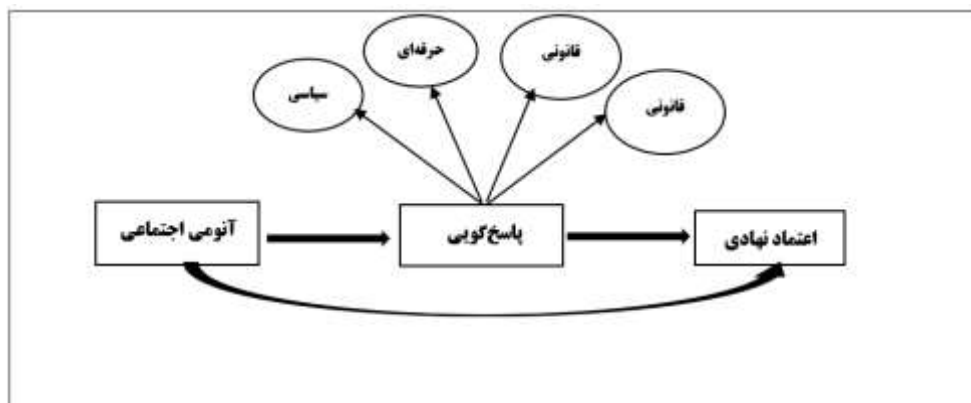
اسپادارو و همکاران (۲۰۲۰) در مقاله‌ای با عنوان "افزایش احساس امنیت: چگونه اعتماد نهادی اعتماد بین فردی را ترویج می‌کند" به بررسی تأثیر اعتماد به نهادها بر اعتماد بین فردی پرداخته‌اند. روش انجام این پژوهش پیمایشی و داده‌ها از طریق مصاحبه‌های حضوری و آنلاین جمع‌آوری شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اعتماد به نهادها به‌طور 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 پیش‌بینی‌کننده آنومی است و این وضعیت می‌تواند برای دموکراسی خطرناک باشد و به ظهور رهبران پوپولیست و اقتدارگرا منجر شود.

۲. ۵. جمع‌بندی و نقد پیشینه‌های 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 مراد نژادی (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 نقدی که به پیشینه موجود وارد است این است که پژوهش‌ها عمدتاً نقش متغیرهای مورد بحث را به‌صورت 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، درحالی‌که 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 پژوهش

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

۲.۶. فرضیه‌های پژوهش

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

۳. روش پژوهش

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 غیرمشترک، ناهمگون باشد، ابتدا باید جامعه برحسب صفات غیرمشترک به چند زیرجامعه همگون‌تر طبقه‌بندی شود و افراد نمونه به نسبت از میان افراد هر طبقه انتخاب گردد (شریفی و شریفی، ۱۳۹۴: ۶۶-۶۷). برای دستیابی به نمونه‌ای نماینده از جمعیت پژوهش، نمونه‌گیری به تفکیک جنسیت و گروه‌های سنی انجام شد. تعداد حجم نمونه با استفاده از 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 به‌طور دقیق نمایان شود. به یک معنا، در این پژوهش جهت گردآوری دقیق داده‌ها پرسش‌نامه به‌صورت 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.

۳. ۱. 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 مؤثر 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 ابراهیمی‌قلعه قاضی، ۱۳۹۹)

برای سنجش عملیاتی این متغیر از پرسش‌نامه استاندارد پاسخگویی بوونز^۱ (۲۰۰۵) استفاده شد. این پرسش‌نامه دارای چهار مؤلفه 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 (برنبورگ، ۲۰۱۹).

برای سنجش احساس آنومی اجتماعی از پرسش‌نامه محقق ساخته شده در قالب ۸ گویه، به صورت طیف پنج گزینه‌ای 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 براساس 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

1. Bovens

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).

برای سنجش اعتماد نهادی از پرسش‌نامه محقق‌ساخته 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.

۳.۲. 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؛ به این 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

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

ردیف	متغیر نوع	ابعاد	آلفای کرونباخ	تعداد گویه
۱	پاسخ‌گویی	سازمانی	۰/۷۴۲	۷
		قانونی	۰/۷۶۶	۶
		حرفه‌ای	۰/۸۲۰	۷
		سیاسی	۰/۸۶۸	۴
۲	آنومی	آنومی اجتماعی	۰/۷۹۷	۱۰
۳	اعتماد	اعتماد به سازمان‌ها و نهادها	۰/۹۲۰	۱۵
	نهادی	اعتماد به اصناف و اقشار	۰/۸۴۴	۱۴

۳.۳. 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.

۴. یافته‌های پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر، شهروندان ۱۸ تا ۶۵ سال شهرستان شوشتر است. 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 تأهل ۳۵/۲ درصد پاسخگویان مجرد، ۶۲/۱ درصد متأهل، 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 کارمند بخش دولتی، ۱۶/۷ درصد کارمند بخش خصوصی ۱۶/۲ درصد خانه‌دار، ۵/۷ درصد بازنشسته ۱۲/۸ درصد سایر مشاغل بوده است.

جدول ۲- توزیع فراوانی پاسخگویان براساس متغیرهای زمینه‌ای

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳

وضعیت تأهل	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

۴.۱. 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 سازه 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 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 مقایسه میانگین ابعاد سازه فوق‌الذکر می‌توان گفت که میزان اعتماد شهروندان شوشتر به اصناف و اقشار (۳۴/۲۹) بیشتر از اعتماد به نهادها، سازمان و مؤسسات دولتی (۳۳/۰۴) است.

جدول ۳- آماره‌های توصیفی مربوط به متغیر اعتماد نهادی و ابعاد آن

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

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	71

۲.۴. 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.

۳.۴. پاسخگویی سازمانی و ابعاد آن

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 مؤسسات 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 مؤسسات دولتی در حد خیلی کم است. ۴۹/۸

درصد از پاسخگویان معتقد بودند که خلأها 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 مؤسسات دولتی توفیق کمی در کاهش بوروکراسی و تبعیض اداری داشته‌اند. ۵۵/۴ درصد پاسخگویان تصریح کردند که شهروندان در انتخاب مدیران سازمان‌ها و مؤسسات 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 ۴- آماره‌های توصیفی مربوط به متغیرهای مستقل پژوهش

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

مقدار متوسط	دامنه تغییرات	حداقل	حداکثر	چولگی	انحراف معیار	میانگین	ابعاد
20	26	7	33	0/432	5/21	17/79	بعد پاسخگویی
20	26	7	33	0/303	4/64	16/90	بعد پاسخگویی
17	22	6	28	0/239	4/48	14/41	پاسخگویی
11	14	4	18	0/824	3/11	7/80	بعد پاسخگویی
65	82	24	106	0/413	15/91	56/82	پاسخگویی
31/5	۳۷	13	50	۰/۰۰۱	77/62	35/06	آنومی

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 تنگاتنگی داشت. در ابعاد پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی قانونی (0/683) بیشترین همبستگی و پاسخگویی سیاسی (۰/۵۲۹) کمترین همبستگی را با اعتماد نهادی داشته است.

جدول ۵- آزمون همبستگی متغیرهای مستقل پژوهش با متغیر وابسته پژوهش

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۳

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	ضریب همبستگی	متغیر وابسته	متغیرهای مستقل
تأیید فرضیه	۰/۰۰۰	-0/474	اعتماد نهادی	آنومی اجتماعی
	۰/۰۰۰	0/729		پاسخگویی سازمانی
	۰/۰۰۰	0/656		بعد سازمانی
	۰/۰۰۰	0/636		بعد حرفه ای
	۰/۰۰۰	0/683		بعد قانونی
	۰/۰۰۰	0/529		بعد سیاسی

۴.۴. مدل سازی معادلات ساختاری

مدل معادلات ساختاری یکی از تکنیک های پیشرفته برای تبیین اثرات متغیرهای مستقل بیرونی و درونی بر متغیر وابسته اصلی است و زمانی استفاده می شود که محقق بخواهد اثرات غیرمستقیم 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 تأثیر می‌گذارند نیز شناسایی و محاسبه می‌شود (کوهی و علیزاده، ۱۳۹۱: ۹۱). در تحقیق حاضر با توجه به اهداف و ماهیت تحقیق به منظور تحلیل داده‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار AMOS Graphics استفاده گردید. قبل از آزمون مدل، شاخص‌های برازش مطلق و نسبی مدل مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بررسی شاخص‌های بررسی مدل نشان داد که مدل ساختاری برازش شده توسط داده‌های تحقیق در سطح مناسب حمایت شده و مدل مناسبی برای تبیین اعتماد نهادی است؛ چراکه شاخص‌های IFI, CFI, TLI بالاتر از ۰/۹۰ و شاخص RMSEA کمتر از ۰/۰۸ و CMIN/DF کمتر از ۴ بوده است (جدول شماره ۵).

جدول ۶- شاخص‌های برازش مدل

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

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

جدول ۷- اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر اعتماد نهادی

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

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

** : معنی‌دار در سطح ۰/۰۵ * : غیر معنی‌دار

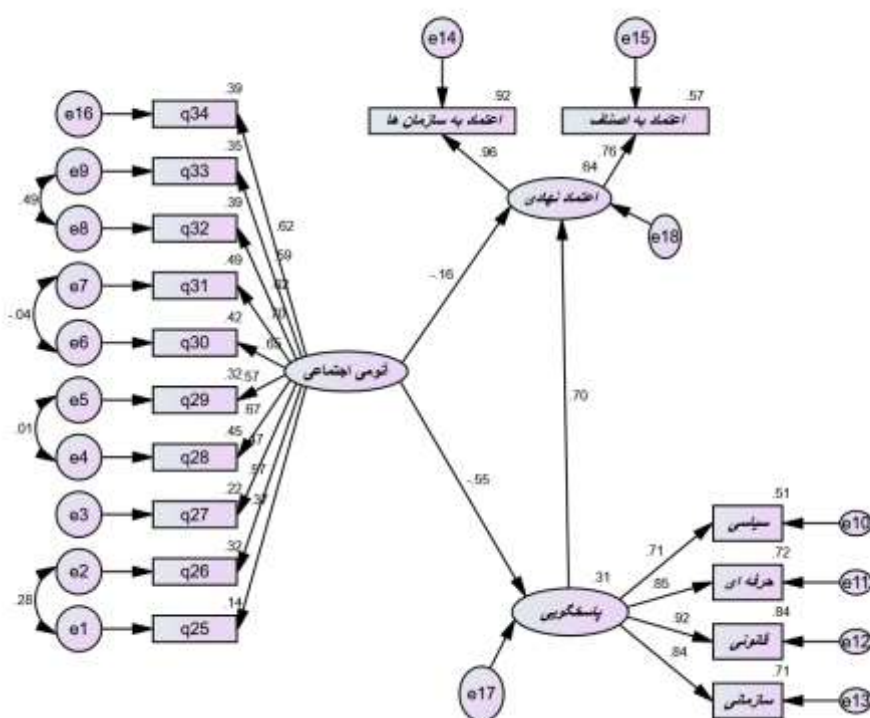
بررسی اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مدل تبیینی اعتماد نهادی در قالب تحلیل مسیر نشان داد که:

الف) اثر مستقیم سازه انومی 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 انومی اجتماعی بر متغیر وابسته $0/550$ - بوده است.

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

ج) با مقایسه ضرایب بتاها می توان 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 $0/64$ از واریانس مسئله تحقیق (اعتماد نهادی) را تبیین نمایند.



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

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

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 آن هستند 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.

کتابنامه

۱. احمدی، ی؛ و ابراهیمی قلعه‌قازی، ه. (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.
۲. اصغری، ح؛ و اسدی، ا. (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.
۳. اوچی اردبیلی، ک؛ فیضی‌زنگیر، م؛ روحی‌عیسی‌لو، م؛ خیراندیش، م؛ و آزادی، ب. (۱۳۹۹). ارائه مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران. *ماهنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، ۳(۳)، ۸۷۱-۸۹۳.
۴. اوفه، ک. (۱۳۸۱). چگونه می‌توان به شهروندان اعتماد داشت؟ در کتاب سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. (تاج‌بخش، ک، گردآورنده). تهران: شیرازه.
۵. پاتنام، ر. (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت‌های مدنی. (دلفروز، م. ت، مترجم). تهران: دفتر مطالعات سیاسی وزارت کشور.
۶. پورموسوی، ع؛ و رحمانی، ر. (۱۳۹۹). تحلیل جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر مهاجرت روستا به شهر در شهرستان شوشتر. *پژوهش‌های روستایی*، ۱۱(۲)، ۳۴۵-۳۶۵.
۷. پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش ایرانیان (۱۴۰۲). موج چهارم. پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات.
۸. خادمی، ع؛ سلیمانی، م؛ و قنوتی، ف. (۱۳۹۸). بررسی وضعیت توسعه اجتماعی شهرستان‌های استان خوزستان. *فصلنامه برنامه‌ریزی و توسعه پایدار*، ۸(۳)، ۶۷-۸۵.
۹. زارعی، م. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت عملکرد سازمانی و احساس انومی با اعتماد نهادی در بین سرپرستان خانوار شهر نورآباد ممسنی. *پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه یاسوج*.
۱۰. زتومکا، پ. (۱۳۹۰). اعتماد: نظریه جامعه‌شناختی. (غفاری، غ. ر، مترجم). تهران: نشر شیرازه.
۱۱. شارع‌پور، م. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروهای انتظامی. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۰(۴)، ۱-۱۶.
۱۲. شریفی، ح. پ؛ و شریفی، ن. (۱۳۹۴). روش تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات سخن.

۱۳. عالی زارنجی، ب؛ و عالی زارنجی، ج. (۱۴۰۲). بررسی اهمیت نسبی پاسخگویی سازمانی در افزایش اعتماد معلمان. *دوفصلنامه رویکردهای توسعه مدیریت منابع انسانی، سال دوم، شماره بهار و تابستان، ۵۰-۶۲*.
۱۴. عباس زاده، م؛ علیزاده اقدم، م. ب؛ و اسلامی، ر. (۱۳۹۰). اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن. *جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۲(۱)، ۸۳-۱۰۶*.
۱۵. فوکویاما، ف. (۱۳۷۹). پایان نظم: سرمایه اجتماعی و حفظ آن. (توسلی، غ. ع، مترجم). تهران: شرکت حکایت قلم نوین.
۱۶. فوکویاما، ف. (۱۴۰۰). اعتماد: فضائل اجتماعی و خلق سعادت. (بهشتی، س. ع، مترجم). تهران: نشر روزنه.
۱۷. کوهی، ک؛ و علیزاده، م. (۱۳۹۲). مدل‌سازی علل گرایش زنان به جراحی زیبایی با کاربرد نرم‌افزار Lisrel (تحقیقی در حوزه جامعه‌شناسی پزشکی). *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، ۲۱(۶)، ۸۶-۹۵*.
۱۸. محسنی تبریزی، ع؛ معیدفر، س؛ و گلابی، ف. (۱۳۹۰). بررسی اعتماد اجتماعی با نگاهی نسلی به جامعه. *جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۲(۱)، ۴۱-۷۰*.
۱۹. منصوریان، م. ک؛ و قدرتی، ح. (۱۳۸۸). اعتماد اجتماعی و تعیین‌کننده‌های آن: رهیافت نهادمحور یا رهیافت جامعه‌محور. *جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۰(۲)، ۱۸۹-۲۱۵*.
۲۰. معیدفر، س. (۱۳۸۵). *جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران*. تهران: نشر نور علم.
۲۱. ملتفت، ح؛ و حزابوی، ع. (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.
۲۲. نایی، ه؛ معیدفر، س؛ سراج‌زاده، س. ح؛ و فیضی، ا. (۱۳۹۶). تئوری آنومی دورکیم و مرتن؛ شباهت‌ها، تفاوت‌ها و شیوه‌های اندازه‌گیری رفاه اجتماعی. *رفاه اجتماعی، ۱۷(۱۶)، ۹-۵۲*.
۲۳. نوریان، س؛ و مرادنژادی، ه. (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*.

24. 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.
25. Bachman, R., & Inkpen, A. C. (2011). Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships. *Organization Studies*, 32, 281–301.
26. Beetham, D. (1991). *The legitimation of power*. Macmillan International Higher Education.
27. Bernburg, J. G. (2019). Anomie theory. *Oxford Research Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice*.
28. 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.
29. Cunha Filho, M. D. C. (2022). Institutional Foundations of Trust: Sociolegal Perspectives. *Revista Direito e Práxis*, 13(3), 1706-1735.
30. Deflem, M. (2017). Merton, Robert K. In *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social Theory*, B.S. Turner (Ed.).
31. Ehren, M., Paterson, A., & Baxter, J. (2020). Accountability and trust: Two sides of the same coin?. *Journal of Educational Change*, 21(1), 183-213.
32. Featherstone, R., & Deflem, M. (2003). Anomie and Strain: Context and Consequences of Merton's Two Theories. *Sociological Inquiry*, 73(4), 471-489.
33. Gambetta, D. (2000). Can We Trust Trust? In *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, electronic edition.
34. Guiso, L. (2010). A trust-driven financial crisis. Implications for the future of financial markets. *European University Institute, Economics Working Papers*.
35. Györfy, D. (2013). Institutional trust and economic policy: Lessons from the history of the euro. 10.1515/9786155225345.
36. 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.
37. Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism*. Princeton University Press.
38. Kaasa, A., & Andriani, L. (2022). Determinants of institutional trust: the role of cultural context. *Journal of Institutional Economics*, 18(1), 45–65.
39. Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475-507.
40. Lima, M. E. O., & França, D. X. d. (2021). Crisis, anomie and trust in institutions in Brazil. *Revista Psicologia Política*, 21(52), 630-645.
41. Newton, K. (2004). Social trust: individual and cross-national approaches. *Portuguese Journal of Social Science*, 3(1), 15–35.

42. 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).
43. 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.
44. Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The State and Social Capital: A Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics*, 40(4), July 2008.
45. Schilke, O., Reimann, M., & Cook, K. S. (2021). Trust in social relations. *Annual Review of Sociology*, 47(1), 239–259.
46. 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.
47. Sztompka, P. (1998). Trust, Distrust and Two Paradoxes of Democracy. *European Journal of Social Theory*, 1(1), 19–32.
48. Thoms, P., Dose, J. J., & Scott, K. S. (2002). Relationships between accountability, job satisfaction, and trust. *Human Resource Development Quarterly*, 13(3), 307-323.
49. Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
50. Tyler, T. R. (2011). Trust and legitimacy: Policing in the USA and Europe. *European Journal of Criminology*, 8(4), 254-266.
51. Verducci, S., & Schröer, A. (2010). Social Trust. In H. K. Anheier & S. Toepler (Eds.), *International Encyclopedia of Civil Society* (pp. 1453-1458).
52. Willis, C. L. (1982). Durkheim's concept of anomie: Some observations. *Sociological Inquiry*, 52(2), 106-115.