



## Spatial Analysis of Social Trust of Social Security Customers in Rasht

Manochehr Amiri Shiraz <sup>1</sup>, Ali Asghar Abbasi Asfajir <sup>2,\*</sup> and Ali Rahmani Firozjah <sup>2</sup>

<sup>1</sup> PhD Student in Sociology of Social Issues, Babol Branch, Islamic Azad University, Babol, Iran

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Sociology, Babol Branch, Islamic Azad University, Babol, Iran

\* Corresponding author, Email: [asfajir@hotmail.com](mailto:asfajir@hotmail.com)

Receive Date: 11 May 2021

Accept Date: 22 June 2021

### ABSTRACT

**Introduction:** Social trust is the result of social interaction and action among members of society that directly affects the context of society and facilitates social activities and thus paves the way for progress and development. Study in the field of social trust as one of the valuable characteristics of social capital and the basis of social participation seems to be necessary. Therefore, in the present study, an attempt has been made to examine this important issue among the clients of the Social Security Organization.

**Objectives:** Includes the study of factors affecting the social trust of social security customers in the city of Rasht and its spatial analysis at the level of the studied areas.

**Methodology:** The research method is descriptive-analytical and has been assessed in the study area with the help of a questionnaire and the opinions of 365 respondents. Pearson correlation coefficient, regression analysis and TOPSIS technique have been used in this path.

Geographical scope of research: The city of Rasht is a territory whose eight neighborhoods have been selected as a model community.

**Result and Discussion:** The results of Pearson correlation coefficient show that there is a significant relationship between the feeling of social security, social responsibility, social satisfaction, social cohesion, customer satisfaction, altruistic tendencies (independent variables) and the level of social trust (dependent variable). And in the meantime, social alienation alone has no significant relationship with the level of social trust. Based on regression analysis, among the studied variables, three variables of social cohesion, social satisfaction and customer needs have been effective on the level of trust of social security customers.

Also, TOPSIS technique showed that in spatial distribution, the level of social trust of social security customers had the highest to the lowest level of trust in the neighborhoods of Safsar, Parih Bijar, Malolin and Soleiman Darab, Koye Imam Reza, Pir Kolachai, Azad, Aj Bishe and Nokhodchar, respectively.

**Conclusion:** The level of social trust of customers has been different from social security in the city of Rasht, and this difference is understood by examining the factors affecting the level of social trust at the neighborhood level.

**KEYWORDS:** Spatial analysis, Social trust, Social security, Rasht

## تحلیل فضایی میزان اعتماد اجتماعی مشتریان تامین اجتماعی در شهر رشت

منوچهر امیری شیراز<sup>۱</sup>، علی اصغر عباسی اسفنجیر<sup>۲\*</sup> و علی رحمانی فیروزجا<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی دکتری جامعه شناسی مسائل اجتماعی ایران، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

۲. دانشیار گروه جامعه شناسی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

\* نویسنده مسئول، Email: [asfajir@hotmail.com](mailto:asfajir@hotmail.com)

تاریخ دریافت: ۲۱/ردیبهشت ۱۴۰۰

تاریخ پذیرش: ۰۱ تیر ۱۴۰۰

### چکیده

**مقدمه:** اعتماد اجتماعی حاصل تعامل و کنش اجتماعی در بین اعضای جامعه است که بطور مستقیم بر بافت جامعه تاثیر گذار بوده و تسهیل کننده فعالیت های اجتماعی و در نتیجه زمینه ساز پیشرفت و توسعه خواهد بود. بررسی در زمینه اعتماد اجتماعی به عنوان یکی از شاخصه های ارزشمند سرمایه اجتماعی و زمینه ساز مشارکت اجتماعی امری لازم و ضروری بنظر می رسد به همین دلیل در تحقیق حاضر سعی شده این مقوله مهم در بین مراجعین سازمان تامین اجتماعی بررسی شود.

**هدف:** شامل بررسی عوامل موثر بر اعتماد اجتماعی مشتریان تامین اجتماعی در شهر رشت و تحلیل فضایی آن در سطح محلات مورد مطالعه می باشد.

**روش شناسی:** روش پژوهش توصیفی-تحلیلی بوده و در محدوده مورد مطالعه به کمک ابزار پرسشنامه و نظرات ۳۶۵ پاسخگو سنجش شده است. در این مسیر از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون و تکنیک تاپسیس استفاده شده است.

**قلمرو جغرافیایی پژوهش:** شهر رشت قلمرو مکانی بوده که هشت محله آن به عنوان جامعه نمونه انتخاب شده است.

**یافته ها:** نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد بین احساس امنیت اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی، رضایت اجتماعی، انسجام اجتماعی، ارضای نیاز مشتریان، گرایش های دگرخواهانه (متغیرهای مستقل) و میزان اعتماد اجتماعی (متغیر وابسته) رابطه معناداری وجود دارد و در این میان تنها بیگانگی اجتماعی رابطه معناداری با میزان اعتماد اجتماعی ندارد و بر اساس تحلیل رگرسیون از بین متغیرهای مورد بررسی سه متغیر انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی و ارضای نیاز مشتریان بر میزان اعتماد مشتریان تامین اجتماعی موثر بوده اند. همچنین تکنیک تاپسیس نشان داد در توزیع فضایی میزان اعتماد اجتماعی مشتریان تامین اجتماعی به ترتیب محلات صف سر، پاره بیجار، معلولین و سلیمان داراب، کوی امام رضا، پیر کلاچای، آزاد، آج بیشه و نخودچر بیشترین تا کمترین میزان اعتماد را داشته اند.

**نتیجه گیری:** میزان اعتماد اجتماعی مشتریان از تامین اجتماعی در شهر رشت متفاوت بوده است و این تفاوت با بررسی عوامل موثر بر میزان اعتماد اجتماعی در سطح محلات درک می شود.

**کلیدواژه ها:** تحلیل فضایی، اعتماد اجتماعی، تامین اجتماعی

## مقدمه

اعتماد از مولفه‌های مهم در زندگی اجتماعی انسان‌ها است. اعتماد اجتماعی به عنوان مهمترین سرمایه اجتماعی، صورتی از روابط اجتماعی است که مفهوم تعامل و کنش اجتماعی جمعی اعضای جامعه در عرصه‌های مختلف اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی است و مانند دیگر واقعیت‌های اجتماعی تغییرپذیر بوده و متأثر و اثرگذار بر بافت اجتماعی و فرهنگی جامعه است. در جامعه مدرن، اعتماد اجتماعی در رشد و پیشرفت جامعه نقش بسزایی داشته و تسهیل کننده فرایندهای کنش مشارکتی و جمعی، تعاون اجتماعی، مدارای اجتماعی، وفاق، انسجام و تثبیت نظم و امنیت اجتماعی است. اعتماد اجتماعی پدیده‌ای است که تسهیل کننده روابط اجتماعی است. اعتماد در واقع یک نگرش مثبت به فرد یا امری خارجی است و مبین میزان ارزیابی، از پدیده‌ای است که با آن مواجهیم. اعتماد دارای ابعاد مختلف است و باید آن را یک مقوله اجتماعی تلقی کرد که در جریان جامعه پذیری آموخته می‌شود. (عباس زاده، ۱۳۸۳). اینگلهارت معتقد است، سطوح نسبتاً پایین اعتماد موجب می‌شود که شخص، به احتمال زیاد، ساختار موجود را نپذیرفته و دچار حالت آنومی یا بیگانگی اجتماعی بشود (Inglehart, 1999, 88).

یکی از اساسی‌ترین مسائلی که جوامع امروزی با آن مواجهند اعتماد اجتماعی است؛ به طوری که بشر امروزی بدون اعتماد اجتماعی تا حد زیادی قادر به حیات اجتماعی نیست. بنابراین در بستر تعاملات و کنش‌های گروهی، اعتماد به منزله مکانیسمی اجتماعی با کارکردهای متعدد اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و روانشناختی، نقش مهمی را در این زمینه ایفا می‌کند. در واقع زندگی انسان، بدون احساس اعتماد اجتماعی و اعتماد به سازمان‌های پیرامون خود، تحمل ناپذیر خواهد بود (عباس زاده؛ علیزاده اقدم؛ اسلامی، ۱۳۹۰). اعتماد می‌تواند ابعاد متفاوتی به شرح ذیل داشته باشد: الف) اعتماد به صداقت و درستی، پابندی بر اصول اخلاقی؛ ب) اعتماد به کارایی و کارآمدی یا توانایی اجرای وظایف محوله نقش؛ ج) ترجیح منافع جمعی به منافع فردی (هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۸۸). اعتماد شالوده زندگی و بی‌اعتمادی سرچشمه نارضایتی، بی‌ثباتی، بی‌تفاوتی و رواج دروغ و نادرستی در جامعه است. در جامعه‌ای که اعتماد در حد مطلوب وجود دارد، نظارت اجتماعی بیشتر بر اساس درک و همدلی است تا احساس بیم و ترس، اعتماد به نظام‌های تخصصی، اعتماد به نظام‌های سیاسی در مشارکت‌های سیاسی اعتماد به نظام‌های اجتماعی و پیوندهای گوناگون انسانی و غیره همگی نشان از ضرورت وجود این حس اساسی برای انسان امروزی است (آجرلی و مشهدی، ۱۳۹۲).

آنچه در پژوهش مزبور مد نظر است بررسی اعتماد اجتماعی است، میزان اعتماد نهادی یا اعتماد اجتماعی از یک نهاد را می‌توان بر حسب ارزیابی که مردم از کارکنان یک نهاد یا سازمان دارند، سنجید. در بین نهادهای موجود کشور سازمان تامین اجتماعی یکی از نهادهایی است که قریب به نیمی از جمعیت کشور را تحت پوشش دارد. لذا میزان اعتماد می‌تواند در میزان سرمایه اجتماعی جامعه که اعتماد اجتماعی یکی از مولفه‌های آن است، اثرگذار باشد.

اهمیت اعتماد به گونه‌ای است که برخی از صاحب نظران بقا و دوام جوامع و گروه‌های انسانی را وابسته به آن می‌دانند. میزان اعتماد اجتماعی در جوامع مختلف دارای تفاوت‌های زیادی بوده که در این زمینه تبیین‌های مختلفی صورت گرفته است. اعتماد از موضوعاتی است که در علوم مختلفی مانند جامعه‌شناسی، روانشناسی اجتماعی، اقتصاد، مدیریت، رفتار سازمانی و تجارت به آن پرداخته می‌شود. انسان‌ها از لحظه تولد تا مرگ به اعتماد نیاز دارند و اعتماد همانند حسی است که افراد در خانواده، محیط مدرسه، محیط کاری و در بین دوستان مطالبه می‌کنند (Erden & Erden, 2009). در زمینه اهمیت و ضرورت این تحقیق باید اظهار داشت که در این زمینه اعتماد اجتماعی به سازمان تامین اجتماعی استان گیلان تحقیقی وجود ندارد و در کل کشور هم تحقیقات کمی صورت گرفته که یافته‌های سایر تحقیقات قابل تعمیم برای جامعه مورد مطالعه نبوده و لذا بایستی به صورت مجزا تحقیق جامعی در این زمینه صورت پذیرد.

در اهمیت موضوع اعتماد می‌توان گفت در سطح خرد و چه در سطح کلان یکی از شاخص‌های مهم سرمایه اجتماعی و زمینه ساز مشارکت اجتماعی است به همین دلیل بررسی اعتماد اجتماعی در بین مراجعین به سازمان تامین اجتماعی استان گیلان ضروری و جزو اولویت‌های پژوهشی است. پژوهش حاضر بر آنست بررسی نماید چه عواملی بر میزان اعتماد اجتماعی مشتریان (مراجعین) تامین اجتماعی در شهر رشت اثرگذار است و آیا میزان اعتماد اجتماعی در محلات متفاوت مورد بررسی متفاوت است؟ در زمینه اعتماد اجتماعی محققان بسیاری به تحقیق و بررسی پرداخته‌اند.

پورمسکو (۲۰۱۳) تحقیقی درباره پیوند بین رسانه‌های جمعی آنلاین و اعتماد به حکومت در سئول انجام داد. نتایج نشان داد که استفاده شهروندان از رسانه‌های جمعی آنلاین تاثیر غیرمستقیم مثبتی بر سطوح اعتمادشان به حکومت دارد. اما قدرت این تاثیر با استفاده بیشتر کاهش می‌یابد.

سارجنت<sup>۱</sup>، مورفی<sup>۲</sup>، چرنی<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در پژوهش به آزمون اهمیت عدالت رویه‌ای در ایجاد اعتماد و همکاری با پلیس در استرالیا پرداختند. نتایج تحقیق بیانگر این است که در میان گروه‌های نژادی (هندی و ویتنامی) میانگین اعتماد و همکاری با پلیس در مقایسه با جمعیت کلی پایین است. همچنین در بین گروه ویتنامی عدالت رویه‌ای در ایجاد تمایل اعتماد به پلیس در مقایسه با جمعیت کلی استرالیا کمتر تاثیرگذار است، در عوض عملکرد پلیس در ایجاد تمایل اعتماد به پلیس در میان آن‌ها بیشتر تاثیرگذار است. ماتا<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) در تحقیقی به بررسی تغییرات اعتماد نسبت به افراد و موسسات در میان افراد دارای وابستگی‌های مختلف مذهبی در کانادا پرداخت. نتایج تحقیق بیانگر آن بود که دین و سایر متغیرهای اجتماعی و جمعیتی در درک فرآیندهای تشکیل اعتماد اجتماعی در گروه‌های مختلف تاثیرگذار هستند.

تانیگوچی<sup>۵</sup> و مارشال<sup>۶</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان اثر اعتماد اجتماعی و اعتماد نهادی در امور داوطلبانه رسمی و کمک‌های خیریه در ژاپن به این نتیجه دست یافت که اعتماد اجتماعی و به ویژه وجود اعتماد نهادی در جامعه می‌تواند بر میزان و سطح حضور مردم در فعالیت‌های داوطلبانه خیریه تاثیرگذار است.

جیمز فلکسون<sup>۷</sup> (۲۰۰۹)، تحقیقی با عنوان بررسی ابعاد اعتماد به پلیس در بین جوانان شیکاگو می‌نویسد اعتماد به پلیس یک مفهوم چندبعدی است و رابطه بین تجارب مختلف، اعتماد، شواهد منفی و نامتقارن بین پلیس و شهروندان مشاهده شده است. کلی<sup>۸</sup> (۲۰۰۸) تحقیقی را با عنوان مشارکت شهری و اعتماد اجتماعی در میان اقلیت جوانان مشخص نمود جوانانی که به انواع مواد مخدر و ناهنجاری‌های دیگر آلوده‌اند و به طور کلی کسانی که کیفیت زندگی آنان پایین است، اعتماد اجتماعی پایینی دارند کورسون اوقلی<sup>۹</sup> (۲۰۰۹) تحقیقی با عنوان بررسی میزان مسئولیت‌پذیری و اعتماد به سازمان‌ها بر اساس برخی متغیرها، در شهر دنیزلی ترکیه نشان داد که از نظر تجربه معلمان در میزان اعتماد به سازمان‌ها، تفاوت زیادی وجود دارد. آمیتیر و داگلا<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۴) در تحقیقی با عنوان تفهیم رابطه اجتماعی مسئولیت‌پذیری و اعتماد در سازمان‌ها، در دانشگاه می‌سی‌سی‌پی انجام داده است مشخص کرد که اعتماد به سازمان‌ها، مرتبط با عملکرد مدیران سازمانی در خصوص رعایت عدالت و مواردی نظیر آن است.

فرایتاگ (۲۰۰۳) در تحقیقی با عنوان اعتماد اجتماعی، مقایسه کشورهای سوئیس و ژاپن نشان می‌دهد که اعتماد به نهادهای سیاسی در حد گسترده‌ای زمینه را برای رشد و گسترش اعتماد اجتماعی در سطح هر دو جامعه فراهم می‌آورد. آلسینا و لافرازا (۲۰۰۰) به بررسی تفاوت در میزان اعتماد در بین ساکنان ایالات متحده آمریکا پرداختند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که سیاست‌های معطوف به کاهش سطح نابرابری درآمدی می‌توانند اثرات قابل توجهی بر افزایش اعتماد به دیگران و اعتماد به نهادهای عمومی داشته باشند.

رزم آهنگ و صادقی شاهدانی (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان واکاوی رابطه بین فساد عینی و ادراکی با مؤلفه اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته نشان می‌دهد که رابطه منفی بین ادراک فساد و اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته وجود دارد. به عبارت دیگر در استان‌هایی که ادراک فساد بالاست، سطح اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته پایین است.

الوندی و صدیق (۱۳۹۹) به بررسی پیش‌بینی بهزیستی اجتماعی و اعتماد اجتماعی از طریق باور به دنیای عادلانه در مراجعین به مراکز مشاوره پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد باورهای افراد نسبت به دنیا می‌تواند در تامین بهزیستی و سلامت آن‌ها موثر باشد. ما بین باور به دنیای عادلانه و اعتماد اجتماعی رابطه معناداری وجود ندارد.

<sup>1</sup>Sargeant

<sup>2</sup>Murphy

<sup>3</sup>Cherney

<sup>4</sup>Mata

<sup>5</sup>Taniguchi

<sup>6</sup>Marshall

<sup>7</sup>James Flexon

<sup>8</sup>Kelly

<sup>9</sup>Kursunoglu

<sup>10</sup>Ammeter, A. P., Douglas

جعفرآبادی (۱۳۹۹) موضوع پژوهش ایشان تبیین جامعه‌شناختی تاثیر نهاد دین بر اعتماد اجتماعی است. نتایج تحقیق وی نشان داد بین شاخص‌های آگاهی و مطالعات و رفتار و پابندی و اصلاحات و شرکت در مراسمات و اعتماد اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

دهقان، رحمانی فیروزجاه و عباسی اسفجیر (۱۳۹۸) در مقاله ای درصدد بررسی ارتباط ادراک فساد با اعتماد اجتماعی در میان شهروندان بالای ۳۰ سال شهرهای آمل، ساری و چالوس استان مازندران هستند. نتایج حاکی است که هرچه میزان ادراک فساد در همه ابعادش افزایش و گسترش یابد، باعث افول و کاهش میزان اعتماد اجتماعی در ابعاد مختلف آن می‌گردد.

سهمی، باقری، حسین زئی (۱۳۹۸) پژوهشی با هدف تبیین رابطه بین هوش هیجانی و حمایت جامعه و خانواده با اعتماد اجتماعی در میان زندانیان زندان سپیدار شهر اهواز انجام دادند. نتایج تحقیق آنها نشان داد با افزایش هوش هیجانی و افزایش حمایت جامعه و خانواده، می‌توان میزان اعتماد اجتماعی را در زندانیان ارتقا داد.

موسوی، سپهوند، سلیمان و افسانه جعفری (۱۳۹۷) در تحقیق خود تحت عنوان بررسی نقش دینداری در اعتماد و مشارکت اجتماعی دانشجویان دانشگاه لرستان نشان دادند اعتماد اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری بر مشارکت اجتماعی دانشجویان می‌گذارد.

جعفری نژاد، خوارزمی (۱۳۹۶) به بررسی جایگاه بیمه سازمان تامین اجتماعی بندرعباس در کسب اعتماد اجتماعی در دو گروه دریافت مستمری یا فقدان مستمری بیمه از کارافتادگی تامین اجتماعی پرداختند یافته‌ها نشان می‌دهد که مستمر بگیران از کار افتاده بیمه تامین اجتماعی نسبت به فاقدان مستمری، از اعتماد اجتماعی بالاتری برخوردارند. نتیجه به دست آمده حاکی از شدت رابطه بالا بین دو متغیر است.

باقری (۱۳۹۶) به بررسی تاثیر نگرش به عملکرد نهادهای دولتی بر اعتماد اجتماعی پرداخت. در نهایت نتایج پژوهش حاکی از آن است که نگرش به عملکرد نهادهای دولتی قادر به تبیین ۵۴ درصد از تغییرات اعتماد اجتماعی است.

خلیلی اردکانی، آروین، توسلی، فرزاد (۱۳۹۶) به بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مرتبط با آن پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که ۳۶ درصد از تغییرات اعتماد اجتماعی توسط دو متغیر احساس عدالت و گستردگی روابط اجتماعی تبیین می‌شود.

رهبار (۱۳۹۶) در رساله‌ای به موضوع بررسی اعتماد اجتماعی بر اثربخشی احساس امنیت شهروندان در شهر زاهدان می‌پردازد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد نیروی انتظامی می‌تواند با افزایش اعتماد اجتماعی، زمینه‌های احساس امنیت شهروندان را فراهم کند. میرشمسیری، پیکانی (۱۳۹۴) پژوهشی با هدف بررسی رابطه اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن بود که بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. متغیر اعتماد سازمانی و بعد نهایی آن، متغیرهای پیشین معناداری برای رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند و با ایجاد و توسعه ابعاد اعتماد سازمانی، می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را افزایش داد.

محمد جعفر (۱۳۹۱) در پژوهشی سعی کرده است میزان اعتماد کارفرمایان به سازمان تامین اجتماعی و عوامل اجتماعی موثر بر آن را مورد بررسی قرار دهد. نتایج مشخص نمود که بین متغیر تحصیلات کارفرمایان و میزان اعتماد آنان با سازمان تامین اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین رابطه مستقیمی بین احساس امنیت اجتماعی و تجارب پیشین و رسانه های ارتباطی و میزان اطلاع رسانی با اعتماد کارفرمایان به سازمان تامین اجتماعی وجود دارد. سرانجام مشخص گردید که متغیر شفافیت و اطلاع رسانی دارای بیشترین تاثیر بر اعتماد کارفرمایان به سازمان تامین اجتماعی می‌باشد.

منصوریان، قدرتی (۱۳۸۸) به بررسی اعتماد اجتماعی و تعیین کننده‌های آن در شهر سبزوار می‌پردازد. این پژوهش نشان می‌دهد که قدرت تبیین نظریه نهادی نسبت به نظریه سرمایه اجتماعی جهت تبیین هر دو بعد اعتماد به ویژه اعتماد رقیق، در جامعه مورد مطالعه بسیار بیشتر است.

هزارجریبی، صفری شالی (۱۳۸۸) به بررسی اعتماد اجتماعی پرداختند. نتیجه بررسی نشان داده است متغیرهای پایگاه اقتصادی و اجتماعی، بیگانگی اجتماعی و احساس محرومیت ضریب تاثیر معکوس بر متغیر اعتماد اجتماعی داشته اند به عبارتی با افزایش هر واحد از سه متغیر اخیر در پاسخگویان، میزان اعتماد اجتماعی به مقدار ۰/۰۵ کاهش یافته است.

در مبانی نظری این تحقیق ابتدا به بحث و بررسی اعتماد و اعتماد اجتماعی و سپس بیان نظر محققان برتر پرداخته شده است. اعتماد یک سازه چند بعدی است که از نظر ریشه‌ای به روابط اجتماعی مرتبط است، روابطی که به خود فرد با دیگران، و دیگرانی که هم صمیمی و هم غریبه هستند و نیز به رابطه فرد یا افراد با نهادها و سازمان‌هایی نظیر دولت و... ارتباط دارد. جوهره



اعتماد از یک طرف مبتنی بر وجود روحیه صمیمیت و صداقت در آن روابط و از طرف دیگر مقدمه‌ای برای آزادی می‌باشد (Flanagan, ۲۰۰۳: ۱۶۵-۱۶۶). منظور از اعتماد اجتماعی دلالت بر انتظارات و تعهدات اکتسابی و تأیید شده‌ی اجتماعی افراد نسبت به یکدیگر و نسبت به سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی دارند (پاکستون، ۱۹۹۹: ۱۰۵).

جورج زیمل<sup>۱</sup> اعتماد و نمود آن در بین افراد را، مبتنی بر نوعی اعتماد و دانش آنها در جامعه معرفی می‌کند که وجود تعهدات اخلاقی در روابط بین کنشگران مهمترین عنصر تلقی می‌شود. زیمل معتقد است با افزایش تراکم جمعیت در شهرها، شدت کنترل اجتماعی کاهش می‌یابد. در نتیجه احساس تنهایی و گمنامی شهروندان بیشتر شده، فردیت آنها مورد تهدید قرار می‌گیرد. (ریتزر، ۱۹۹۹: ۱۵۶). اعتماد اجتماعی دارای سه بعد یا مولفه به نام‌های اعتماد بین فردی، اعتماد تعمیم یافته و اعتماد نهادی یا انتزاعی است.

آنتونی گیدنز<sup>۲</sup> اعتماد را عامل احساس امنیت می‌داند که موجود انسانی منفرد را در نقل و انتقال‌ها، در بحران و در حال و هوایی آکنده از خطرهای احتمالی قوت قلب می‌بخشد. (گیدنز، ۱۹۹۸: ۶۳). اعتماد، حالتی ذهنی است که بر مبنای آن فرد در حیات مدنی خویش تعاون، مدارا و همکاری با دیگران را احساس می‌کند (باقری احمدآبادی، ۱۳۷۷: ۹۹). اعتماد اجتماعی، انتظارات و تعهدات اکتسابی و تأیید شده از لحاظ اجتماعی که افراد نسبت به یکدیگر و نسبت به سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی دارند تعریف شده است (دهقان و غفاری، ۱۳۸۴: ۷۵). آنتونی گیدنز اعتماد را به چهار بخش تقسیم نموده است که شامل اعتماد و امنیت وجودی، اعتماد به نظام‌های انتزاعی و تخصصی، اعتماد در روابط شخصی، زمینه‌های اعتماد در دوران پیشامدرن و مدرن می‌باشد. از نظر گیدنز جوامع امروزی برای پیشرفت نیازمند مفهوم اعتماد هستند. مفهوم اعتماد تنها به معنای اعتماد به یک شخص خاص نیست بلکه شامل سازمانها و نهادهای بزرگتر، از جمله نظام‌های تخصصی می‌گردد (گیدنز، ۱۹۹۸: ۱۴۸).

جیمز کلمن<sup>۳</sup> اعتماد را انتظارات و تعهدهای اکتسابی و تأیید شده اجتماعی که افراد نسبت به یکدیگر و نسبت به سازمانها و نهادها دارند می‌داند (کلمن، ۱۹۹۴: ۲۷۱).

رونالد اینگلهارت<sup>۴</sup> در تعریف خود از اعتماد به جنبه قابلیت پیش‌بینی رفتار توجه داشته و عقیده دارد اعتماد یا عدم اعتماد به تشکیل انتظارات در شرایط اطلاعاتی ناقص کمک می‌کند (اینگلهارت، ۱۹۹۹).

پیتر زتومکا<sup>۵</sup> با توجه به جهانی شدن و فرایند پویای وابستگی متقابل جهانی، دو مقوله اعتماد و همکاری را به‌عنوان یکی از پیش‌فرض‌های اساسی در رویارویی با تحولات جهانی ذکر کرده است و نیز با پرداختن بیشتر به مسأله اعتماد، مخاطره را نیز به دنبال آن ذکر کرده است (زتومکا، ۱۹۹۹).

با بررسی نظریه‌های مرتبط با اعتماد اجتماعی مشخص می‌شود رابطه چند سویه‌ای میان عوامل گوناگون دخیل در این موضوع وجود دارد که هر یک به مقتضای مختصات این عوامل در شرایط مختلف، می‌توانند نقش و اثرگذاری مهمی را بر اعتماد اجتماعی داشته باشند. به طور کلی در این باب که چگونه اعتماد اجتماعی در جامعه پدیدار می‌شود و افراد از آن تبعیت می‌کنند نظریه‌های متفاوتی وجود دارد. لذا با یک رویکرد نمی‌توان همه آنچه را که در این خصوص باید و لازم است توضیح داد. از آنجایی که تمامی مفاهیم به کار رفته در یک نظریه نیز در تبیین مسأله مورد بررسی نمی‌تواند مورد استفاده قرار گیرد، خصلت تکمیلی مفاهیم نظریه‌های مختلف خواهد توانست دید جامع و کلی تری ارائه نماید که در پرتو آن بتوان دلایل بیشتری برای فهم پدیده مورد بررسی در اختیار داشت.

## روش پژوهش

این تحقیق براساس هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش شناسی توصیفی-تحلیلی است. در راستای گردآوری اطلاعات از دو روش اسنادی و میدانی استفاده شده است. مطالعات اسنادی به کمک مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق انجام و مطالعات میدانی از

<sup>1</sup> Georg Simmel

<sup>2</sup> Anthony Giddens

<sup>3</sup> Paxton

<sup>4</sup> Ritzer

<sup>5</sup> James Kelman

<sup>6</sup> Ronald Inglehart

<sup>7</sup> Piotr Sztompka

طریق مشاهده عینی و تکمیل پرسشنامه صورت پذیرفته است. جامعه آماری این تحقیق همه مشتریان و مراجعه کنندگان به سازمان تامین اجتماعی استان گیلان می‌باشد که بایستی از بین آن‌ها نمونه آماری انتخاب گردد. بنا بر آمار ارائه شده توسط معاونت آمار و اطلاعات سازمان، تعداد مشتریان برابر با ۵۶۹۸۲۱ نفر می‌باشد. جهت انتخاب نمونه در میان روش‌های نمونه‌گیری احتمالی، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در نظر گرفته شده است. جهت جمع‌آوری اطلاعات نظرات ۳۶۵ پاسخگو جمع‌آوری و تحلیل شده است.

سؤالات پرسشنامه بعد از طراحی در اختیار چندین کارشناس و متخصص علوم اجتماعی قرار گرفته و بعد از گردآوری نظر آن‌ها به عنوان داور پرسشنامه نهایی طراحی گردیده است. به عبارت دیگر محقق با استفاده از نظرات اساتید از سنجش اندازه‌گیری خود اطمینان حاصل نموده است. یعنی برای تدوین این پرسشنامه ابتدا گویه‌های پرسشنامه با توجه به پنج معرف با همکاری متخصصان مربوطه در این زمینه ساخته شد و پس از ساخته شدن از نظر مفهومی و دقت و بکارگیری کلمات معادل و جمله بندی مناسب، روایی محتوایی آن توسط چند تن از متخصصان جامعه‌شناسی مورد مقایسه و بازبینی قرار گرفته است. برای تعیین پایایی مقدماتی پرسشنامه پیش‌آزمونی از آن برای ۳۰ نفر از مشتریان مراجعه کننده با سازمان تامین اجتماعی استان گیلان که عضو جامعه آماری بودند، به طور تصادفی اجرا شد. پاسخ‌های پرسشنامه پیش‌آزمون به وسیله نرم افزار SPSS پردازش گردید. در صورتی که نتایج نشان دهد که هر کدام از متغیرهای این تحقیق دارای ضریب آلفای کرونباخ بیش از ۰/۰۷ هستند که نیاز به حذف هیچکدام از گویه‌های پرسشنامه نیست (جدول ۱). پس از تهیه پرسشنامه و تایید روایی آن توسط اساتید و متخصصین امر، پرسشنامه مذکور به تعداد تعیین شده در حجم نمونه تکثیر و در میان مشتریان توزیع گردید. سپس به موجب ایجاد نظم در داده‌های به دست آمده، این داده‌ها توسط محقق وارد نرم افزار اکسل جهت تهیه پایگاه داده، انتقال یافته است.

از آنجائیکه هدف پژوهش شناسایی عوامل موثر بر میزان اعتماد اجتماعی و بررسی تفاوت آنها در محلات مختلف محدوده مورد مطالعه است متغیرهای انسجام اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی، گرایش‌های دگرخواهانه، احساس امنیت اجتماعی، ارضای نیاز مشتریان، رضایت اجتماعی، بیگانگی اجتماعی به عنوان متغیرهای مستقل و اعتماد اجتماعی (سازمانی) به عنوان متغیر وابسته مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. بدین منظور از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون و تکنیک تاپسیس استفاده شده است. در این تحلیل متغیرهای شناسایی شده به عنوان متغیرهای مستقل و میزان اعتماد اجتماعی متغیر وابسته هستند.

جدول ۱

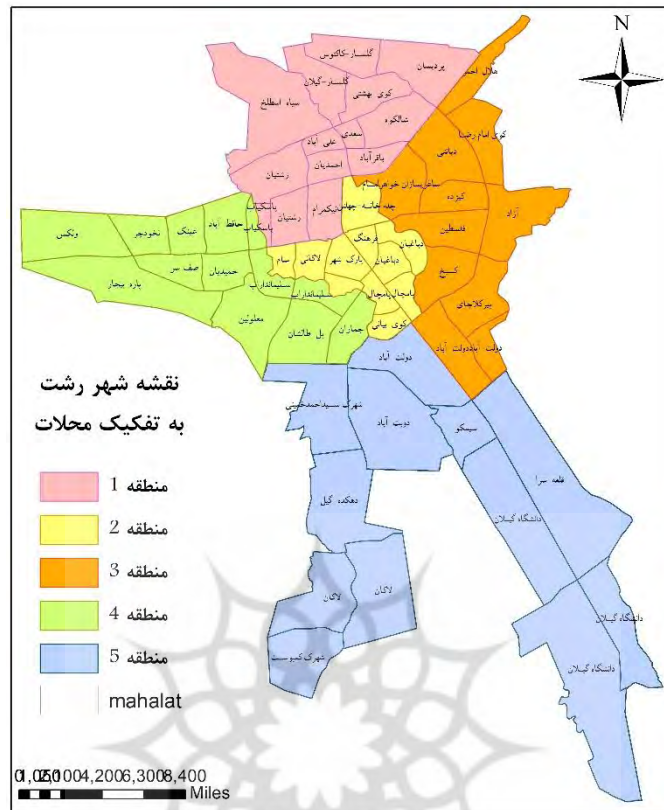
متغیرهای مورد بررسی، تعداد گویه‌ها و نتیجه آلفای کرونباخ متغیرها

متغیر	تعداد گویه‌ها	مقدار آلفا	نتیجه
انسجام اجتماعی	۱۷	۰/۸۹۷	پایا
مسئولیت پذیری اجتماعی	۱۵	۰/۹۴۶	پایا
گرایش‌های دگرخواهانه	۹	۰/۸۲۷	پایا
احساس امنیت اجتماعی	۲۷	۰/۹۰۷	پایا
ارضای نیاز مشتریان	۷	۰/۹۳۰	پایا
رضایت اجتماعی	۳۲	۰/۹۱۴	پایا
بیگانگی اجتماعی	۱۹	۰/۸۸۵	پایا
اعتماد اجتماعی (سازمانی)	۳۰	۰/۹۶۹	پایا

## قلمرو جغرافیایی پژوهش

شهر رشت به عنوان قلمرو مکانی در پژوهش حاضر انتخاب شده است. شهر رشت یکی از کلان‌شهرهای ایران و مرکز استان گیلان در شمال ایران و مرکز شهرستان رشت است. این کلانشهر همچنین پرجمعیت‌ترین شهر شمال ایران در بین سه استان حاشیه دریای کاسپین و بزرگترین و پرجمعیت‌ترین شهر گیلک‌نشین جهان، بزرگترین سکونتگاه سواحل جنوبی دریای خزر محسوب می‌شود. بر اساس سرشماری رسمی سال ۱۳۹۵، جمعیت شهر رشت تعداد ۶۷۶۹۹۱ نفر است. از آنجائیکه شهر رشت دارای ۵ منطقه بوده و پژوهش حاضر بر مبنای میزان رضایت مشتریان تامین اجتماعی بنا شده است بخشی از شهر را به عنوان

جامعه نمونه انتخاب شده است. این بخش شامل محلات صف سر، معلولین و سلیمانداراب، پیرکلاچای، کوی امام رضا، نخودچر، پاره بیجار، آزاد و آج بیشه می باشد.



شکل ۱. شهر رشت به تفکیک محلات

### یافته‌ها و بحث

در پژوهش حاضر پس از شناسایی متغیرها و مولفه‌های موثر بر میزان اعتماد اجتماعی به کمک مطالعات اسنادی، به جمع آوری اطلاعات میدانی می پردازیم. مجموع پاسخگویان ۳۶۵ نفر شامل ۵۴/۸ درصد مرد و ۴۵/۲ درصد زن می باشند که در گروه های سنی ۶۹-۲۰ سال قرار دارند و دارای سطوح مختلف تحصیلی می باشند واز این تعداد ۷۷/۸ درصد شاغل، ۲/۷ درصد بیکار، ۳ درصد خانه دار، ۱/۶ درصد دانشجو و دانش آموز، ۱۴/۵ درصد درآمد بدون کار(بازنشسته) می باشند (جدول ۱).

جدول ۲

اطلاعات توصیفی پاسخگویان

شاخص	متغیر	فراوانی	درصد	شاخص	متغیر	فراوانی	درصد
جنس	مرد	۲۰۰	۵۴/۸	تحصیلات	زیر دیپلم	۲۰	۵/۵
	زن	۱۶۵	۴۵/۲		دیپلم	۴۸	۱۳/۲
سن	۲۰-۲۹	۴۷	۱۲/۹	فوق دیپلم	۴۳	۱۱/۸	
	۳۰-۳۹	۱۱۵	۳۱/۵	لیسانس	۱۵۴	۴۲/۲	
	۴۰-۴۹	۱۰۶	۲۹/۱	فوق لیسانس	۸۸	۲۴/۱	
	۵۰-۵۹	۵۴	۱۴/۸	دکتر	۱۲	۳/۳	
شغل	۶۰-۶۹	۴۳	۱۱/۷	فعال اقتصادی(شاغل و بیکار)	۲۹۴	۸۰/۵	
				فعال غیر اقتصادی	۷۱	۱۹/۴	



۳۶۵ پاسخگو از هشت محله صف سر، معلولین و سلیمانداراب، پیرکلاچای، کوی امام رضا، نخودچر، پاره بیجار، آزاد و آج بیشه انتخاب شده اند در جدول ۲ تعداد نمونه در هر محل و درصد از کل آن آورده شده است.

جدول ۲

تعداد نمونه در محلات مورد مطالعه

محللات مورد بررسی	صف سر	معلولین و سلیمان داراب	پیر کلاچای	کوی امام رضا	نخودچر	پاره بیجار	آزاد	آج بیشه	جمع کل
تعداد نمونه	۵۰	۸۰	۵۰	۴۵	۳۰	۴۰	۳۰	۴۰	۳۶۵
درصد از کل	۷/۱۳	۹/۲۱	۷/۱۳	۳/۱۲	۲/۸	۱۱	۲/۸	۱۱	۱۰۰

سپس اطلاعات مورد نیاز برای متغیر وابسته اعتماد اجتماعی و متغیرهای مستقل انسجام اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی، نگرش دگرخواهانه و نوع دوستی، احساس امنیت اجتماعی، میزان ارضای نیازها، میزان رضایت اجتماعی و میزان بیگانگی اجتماعی در قالب طیف لیکرت از پاسخگویان جمع آوری شده است. لازم به ذکر است در این نتایج گویه‌های طراحی شده مثبت و منفی با یکدیگر هم مسیر شده اند (جدول ۳).

جدول ۳

اطلاعات جمع آوری شده از پاسخگویان

متغیر	خیلی کم	کم	ناحدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین	انحراف معیار
میزان انسجام اجتماعی	تعداد ۶۴ درصد ۵/۱۷	۱۱۱ ۴/۳۰	۱۱۳ ۳۱	۴۳ ۸/۱۱	۳۴ ۳/۹	۲/۶۵	۱,۱۷
میزان مسئولیت پذیری اجتماعی	تعداد ۳۱ درصد ۵/۸	۳۱ ۵/۸	۹۷ ۶/۲۶	۱۲۹ ۳/۲۵	۷۷ ۱/۲۱	۵۲/۳	۱/۱۶
میزان نگرش دگرخواهانه و نوع دوستی	تعداد ۲۳ درصد ۳/۶	۱۰۱ ۷/۲۷	۱۵۷ ۴۳	۵۹ ۲/۱۶	۲۵ ۸/۶	۸۹/۲	۹۸/۰
احساس امنیت اجتماعی	تعداد ۵۶ درصد ۱۵/۳	۱۳۲ ۳۶/۲	۱۰۸ ۲۹/۶	۳۵ ۹/۶	۳۴ ۹/۳	۲/۶۱	۱۴/۱
میزان ارضای نیازها	تعداد ۶۰ درصد ۱۶/۴	۹۵ ۲۶	۱۲۰ ۳۲/۹	۶۶ ۱۸/۱	۲۴ ۶/۶	۲/۷۲	۱/۱۳
میزان رضایت اجتماعی	تعداد ۲۰ درصد ۵,۵	۳۲ ۸,۸	۹۴ ۲۵,۸	۱۶۱ ۴۴,۱	۵۸ ۱۵,۹	۳/۵۶	۱/۰۳
میزان بیگانگی اجتماعی	تعداد ۲۸ درصد ۷,۷	۷۵ ۲۰,۵	۱۵۲ ۴۱,۶	۸۳ ۲۲,۷	۲۷ ۷,۴	۳,۰۲	۱,۰۲
میزان اعتماد اجتماعی	تعداد ۴۷ درصد ۱۲,۹	۸۰ ۲۱,۹	۱۱۸ ۳۲,۳	۸۱ ۲۲,۲	۳۹ ۱۰,۷	۲,۹۶	۱,۱۸

بر اساس نظر پاسخگویان میزان رضایت اجتماعی بیشترین و احساس امنیت اجتماعی کمترین میانگین را داراست. پس از مرحله جمع آوری داده‌ها ارتباط هر یک از متغیرها و اعتماد اجتماعی به کمک ضریب همبستگی پیرسون سنجیده خواهد شد. این آزمون برای تمامی متغیرها به صورت مجزا محاسبه و در قالب یک جدول بیان شده است (جدول ۴).

جدول ۴

ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل با وابسته

ضریب همبستگی پیرسون	احساس امنیت اجتماعی	بیگانگی اجتماعی	مسئولیت-پذیری اجتماعی	رضایت اجتماعی	انسجام اجتماعی	ارضای نیاز مشتریان	گرایش‌های دگرخواهانه
اعتماد به ضریب	۲۶۷/۰	۰۲۳/۰	۲۲۳/۰	۲۲۳/۰	۴۱۴/۰	۵۲۵/۰	۲۳۵/۰
سازمان سطح	۰۰۰/۰	۶۶۲/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰
تأمین معناداری	تأیید	رد	تأیید	تأیید	تأیید	تأیید	تأیید
اجتماعی نتیجه آزمون							

همانطور که از نتایج مشخص است بین متغیر اعتماد و بیگانگی اجتماعی رابطه ای وجود ندارد. بین سایر متغیرهای مستقل و میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۰/۵ رابطه وجود دارد و عدد مثبت ضریب همبستگی نیز گویای رابطه مثبت و مستقیم بوده و نشان می‌دهد میزان اعتماد با افزایش این متغیرها افزایش خواهد یافت. البته در بیشتر متغیرها به جز ارضای نیاز مشتریان این عدد بیانگر همبستگی پایین می‌باشد ولی بطور کلی می‌توان گفت بین احساس امنیت اجتماعی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، رضایت اجتماعی، انسجام اجتماعی، ارضای نیاز مشتریان، گرایش‌های دگرخواهانه و میزان اعتماد اجتماعی به سازمان تأمین اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه مستقیم و مثبت بوده و نشان می‌دهد با افزایش میزان هر یک از آنها میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی افزایش می‌یابد.

برای بررسی تأثیرات همزمان متغیرهای مستقل اصلی، پیش‌بینی و تبیین متغیر وابسته از روش رگرسیون خطی چندگانه/ چند متغیره و به روش همزمان استفاده شده است.

یکی از پیش فرض‌های مهم تحلیل رگرسیون عدم وجود رابطه هم خطی بالا بین متغیرهای مستقل است چون میزان ضریب تعیین (R<sup>2</sup>) را به طور جعلی بالا می‌برد، که در جدول ضرایب تأثیر رگرسیونی، از طریق آماره‌های تولرانس و VIF مورد سنجش قرار گرفته است. چون میزان تولرانس همه متغیرهای مستقل نزدیک به عدد ۱ می‌باشد و VIF آن‌ها کمتر از ۲ می‌باشد، نشان دهنده عدم وجود هم خطی بین متغیرهای مستقل می‌باشد. یکی دیگر از پیش فرض‌های مهم تحلیل رگرسیون، استقلال خطاها (تفاوت بین مقادیر واقعی و مقادیر پیش‌بینی شده توسط معادله رگرسیون) از یکدیگر است که به وسیله آزمون دوربین-واتسون مورد بررسی قرار گرفت که چون در این مدل در بازه ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته است، نشان‌دهنده مستقل بودن خطاها از یکدیگر است.

جدول ۵

خلاصه مدل میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی

ضریب همبستگی چندگانه R <sup>2</sup>	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد	آزمون دوربین واتسون
۶۱۳/۰	۳۷۶/۰	۲۶۴/۰	۰۷/۲۰	۵۸۴/۱

در جدول خلاصه مدل (جدول ۵)، میزان R (ضریب همبستگی چندگانه) که به ضریب همبستگی بین مجموعه متغیرهای مستقل و متغیر وابسته گویند برابر با ۰/۶۱۳ است که نشان‌دهنده ضریب همبستگی بالایی است. ضریب تعیین R<sup>2</sup> برابر ۰/۳۷۶ است که نشان می‌دهد مجموعه متغیرهای مستقل، تقریباً ۳۷/۶ درصد از واریانس و تغییرات متغیر وابسته را تبیین و پیش‌بینی می‌کنند که مقدار مناسبی است. مابقی تغییرات متغیر وابسته تحقیق (۴/۶۲) که به مجذور کمیت خطا ۲e معروف است، تحت تأثیر متغیرهای خارج از مدل است. همچنین ضریب تعیین تعدیل شده adjR<sup>2</sup> که بر اساس تعداد متغیرهای مستقل، حجم نمونه و درجه آزادی ضریب تعیین را اصلاح و تعدیل می‌کند برابر ۰/۳۶۴ است که باز هم مقدار مناسبی برای تبیین واریانس و تغییرات متغیر وابسته می‌باشد. میزان (خطای استاندارد برآورد) ۰/۰۷ شده است که نشان‌دهنده میزان قدرت پیش‌بینی معادله رگرسیون است و هر چه کمتر باشد بهتر است که در این تحقیق مقدار آن مناسب می‌باشد.

جدول ۶

تحلیل واریانس رگرسیون میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	توان آزمون F	سطح معناداری
رگرسیون	۴/۸۶۳۰	۷	۸/۱۲۳۷۵	۷۳/۳۰	۰/۰۰
باقی مانده	۱/۱۴۳۷۵۵	۳۵۷	۷/۴۰۲		
کل	۵/۲۳۰۳۸۵	۳۶۴			

در جدول تحلیل واریانس (جدول ۶)، منبع واریانس متغیر وابسته میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی در سه منبع رگرسیون، باقیمانده و کل ارائه گردیده است. منبع رگرسیون، اطلاعات مربوط به میزان تغییرات متغیر وابسته را نشان می‌دهد و ردیف مربوط به کل نیز، مجموع اطلاعات مربوط به هر دو منبع را نشان می‌دهد. میزان درجه آزادی رگرسیون برابر با تعداد متغیرهای مستقل (۷) می‌باشد و میزان (درجه آزادی) باقیمانده برابر است تعداد نمونه منهای تعداد متغیرهای مستقل که برابر ۳۵۷ نمونه خواهد شد و در نتیجه درجه آزادی کل برابر ۳۶۵ منهای یک یعنی ۳۶۴ نمونه خواهد بود و یا با جمع بستن در منبع رگرسیون و باقیمانده حاصل می‌گردد. میانگین مجذورات، از تقسیم مجموع مجذورات هر منبع بر درجه آزادی همان منبع حاصل می‌گردد. میزان F (در اینجا برابر با ۷۳/۳۰) نیز که از تقسیم میانگین مجذورات رگرسیون بر میانگین مجذورات باقیمانده به دست می‌آید در سطح اطمینان بیش از ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنادار شده است که نشان دهنده معنی داری و تصادفی نبودن مدل متغیرهای تحقیق می‌باشد.

جدول ۷. ضرایب تأثیر رگرسیونی میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی

مدل Model	ضرایب تأثیر رگرسیونی استاندارد نشده		اهمیت نسبی متغیر T	سطح معناداری	ضرایب تأثیر رگرسیونی استاندارد شده		آماره‌های هم خطی VIF Tolerance
	B	خطای استاندارد			Beta		
ثابت	۴۴۹/۰	۳۹۸/۹	۰/۴۸	۹۶۲/۰			
انسجام اجتماعی	۴۵۸/۰	۰/۹۹	۶۴۹/۴	۰/۰۰	۲۲۱/۰	۰/۴۴۹	۲۸۹/۱
مسئولیت پذیری اجتماعی	۱۶۶/۰	۱۲۲/۰	۳۶۲/۱	۱۷۴/۰	۰/۷۳	۰/۷۳	۶۴۷/۱
گرایش های دگر خواهانه	۲۵۰/۰	۲۰۱/۰	۲۴۵/۱	۲۱۴/۰	۰/۶۱	۰/۶۱	۳۵۴/۱
احساس امنیت اجتماعی	۰/۶۴	۰/۷۵	۸۵۰/۰	۳۹۶/۰	۰/۴۲	۰/۴۲	۳۸۴/۱,۳۸۴۱
ارضای نیاز مشتریان	۵۶۸/۱	۱۷۱/۰	۱۸۴/۹	۰/۰۰	۴۱۷/۰	۰/۴۴۹	۱۸۱/۱,۱۸۱۱
رضایت اجتماعی	۱۴۸/۰	۰/۷۴	۰/۱۰	۰/۴۵	۱۰۰/۰	۰/۴۵	۴۲۷/۱,۴۲۷۱
بیگانگی اجتماعی	-۰/۳۶	۰/۸۷	-۴۱۰/۰	۶۸۲/۰	-۰/۱۸	-۰/۱۸	۰/۹۶/۱,۰۹۶۱

در جدول ضرایب تأثیر رگرسیونی (جدول ۷) تأثیرات متغیرهای اصلی (Beta)، مانند انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی و ارضای نیاز مشتریان معنادار شده است. مقدار constant (۰/۴۴۹) همان عرض از مبدأ است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیرهای مستقل (یعنی زمانی که میزان متغیرهای مستقل صفر است) نشان می‌دهد. بر اساس مقادیر Beta نیز که ضرایب رگرسیون استاندارد شده است، امکان مقایسه و تعیین سهم نسبی هر یک از متغیرها در تبیین واریانس و تغییرات متغیر وابسته فراهم می‌شود. بالاترین مقدار بتا در بین متغیرهایی که معنادار شدند به ترتیب متعلق به متغیرهای ارضای نیاز مشتریان، انسجام اجتماعی و رضایت اجتماعی بوده است. بنابراین به عنوان مثال بر اساس Beta به دست آمده برای ارضای نیاز مشتریان می‌توان گفت به ازای یک واحد افزایش در انحراف معیار ارضای نیاز مشتریان به اندازه ۰/۴۱۷ انحراف معیار متغیر وابسته (میزان اعتماد به

سازمان تأمین اجتماعی) افزایش می‌یابد. بر اساس مقادیر constant و B متغیرها، معادله رگرسیون چندگانه تحقیق حاضر بدین شرح است:

$$Ei + (انسجام اجتماعی) ۰,۲۲۱ + (رضایت اجتماعی) ۰,۱۰۰ + (ارضای نیاز مشتریان) ۰,۴۱۷ + ۰,۴۴۹ = \text{میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی}$$

بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که سه متغیر انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی و ارضای نیاز مشتریان بر میزان اعتماد مشتریان تأمین اجتماعی موثر بوده اند.

در ادامه برای نشان دادن بعد فضایی تحلیل، به بررسی متغیرهای مستقل و وابسته در محلات مختلف پرداخته و سپس نتیجه بر نقشه مشخص شده است. برای این منظور از تکنیک تاپسیس استفاده شده است.

تکنیک تاپسیس<sup>۱</sup> یا اولویت بندی بر اساس شباهت به راه حل ایده ال، یکی از تکنیک‌های مورد استفاده در تصمیم‌گیری چند معیاره است. از این تکنیک می‌توان برای رتبه بندی و مقایسه گزینه های مختلف و انتخاب بهترین گزینه و تعیین فواصل بین گزینه ها و گروه بندی آنها استفاده می‌شود. بر اساس این روش، بهترین گزینه یا راه حل، نزدیک ترین راه حل به راه حل یا گزینه ایده ال و دورترین از راه حل غیر ایده ال است. راه حل ایده ال از مجموع مقادیر حداکثر هر یک از معیارها به دست می‌آید، درحالی که راه حل غیر ایده ال از مجموع پایین ترین مقادیر هر یک از معیارها حاصل می‌گردد. در این پژوهش نیز از این روش برای رتبه‌بندی محلات مورد بررسی بر اساس متغیرهای موثر بر اعتماد اجتماعی و متغیر میزان اعتماد اجتماعی استفاده شده است. به کمک اطلاعات جمع‌آوری شده از بررسی های میدانی و تفکیک اطلاعات بر اساس محله بندی ماتریس داده نا مشخص که به‌عنوان جدول پایه تکنیک تاپسیس استفاده خواهد شد.

این تکنیک شامل ۶ گام است، گام اول تشکیل ماتریس تصمیم‌گیری است (جدول ۸).

جدول ۸

ماتریس تصمیم‌گیری تاپسیس

میزان مسئولیت پذیری اجتماعی	میزان انسجام اجتماعی	میزان نگرش دگرخواهانه و نوع دوستی	احساس امنیت اجتماعی	میزان ارضای نیازها	میزان رضایت اجتماعی	میزان بیگانگی اجتماعی	روستاهای مورد مطالعه
۴۲/۳	۲/۲	۵۸/۲	۲۸/۲	۸/۲	۶۴/۳	۹۴/۲	صف سر
۵۶/۳	۵۳/۲	۷۵/۲	۳۴/۲	۵۰/۲	۵۴/۳	۱۰/۳	معلولین و سلیمان داراب
۵۶/۳	۸۸/۲	۹/۲	۷۶/۲	۴۵/۲	۸۴/۳	۰۴/۳	پیر کلاچای
۹۴/۲	۶۴/۲	۹۳/۲	۳۳/۳	۴۹/۲	۷۱/۲	۲۴/۳	کوی امام رضا
۹۷/۳	۸۳/۲	۳۳/۳	۴۷/۲	۴۰/۳	۷۷/۳	۱۰/۳	نخودچر
۵۳/۳	۶۸/۲	۷۵/۲	۳۵/۲	۷۳/۲	۳۳/۳	۶۵/۲	پاره بیچار
۸۳/۳	۹۰/۲	۲۳/۳	۸۰/۲	۹۰/۲	۰۷/۴	۶۷/۲	آزاد
۹۳/۳	۸۳/۲	۱۰/۳	۸۳/۲	۰۳/۳	۸۳/۳	۲۳/۳	آج بیشه

گام دوم استاندارد نمودن داده ها یا نرمال نمودن ماتریس تصمیم‌گیری است. اگر هر یک از اجزای ماتریس تصمیم‌گیری را

$a_{ij}$  بنامیم خواهیم داشت:

$$r_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sqrt{\sum_{k=1}^m a_{kj}^2}}$$

گام سوم تعیین وزن هر یک از شاخص ها بر اساس  $\sum_{i=1}^n W_i = 1$  می‌باشد و سپس ضرب هر یک از وزن‌ها در مولفه‌های

ماتریس می‌باشد. برای این منظور:

<sup>۱</sup> -Topsis

$$d_j = 1 - \left( \frac{1}{\ln N} * \sum_{k=1}^m a_{kj} \right)$$

$$D_j = \sum d_j$$

$$W_j = \frac{d_j}{D_j}$$

گام چهارم بدست آوردن میزان فاصله هر گزینه تا ایده آل‌های مثبت و منفی است. این عمل را برای ایده آل مثبت  $A^+$  و ایده آل منفی  $A^-$  به‌طور جداگانه محاسبه می‌نماییم.

$$A^+ = \{v_1^+, v_2^+, \dots, v_n^+\} \quad | \quad v_j^+ = \{\max v_{ij} | j \in J\} \quad , \quad S_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^+)^2}$$

$$A^- = \{v_1^-, v_2^-, \dots, v_n^-\} \quad | \quad v_j^- = \{\min v_{ij} | j \in J\} \quad , \quad S_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^-)^2}$$

گام پنجم تعیین ضریب نزدیکی برای هر یک از گزینه‌ها است که برابر است با:

$$C_i = \frac{S_i^-}{S_i^- + S_i^+}$$

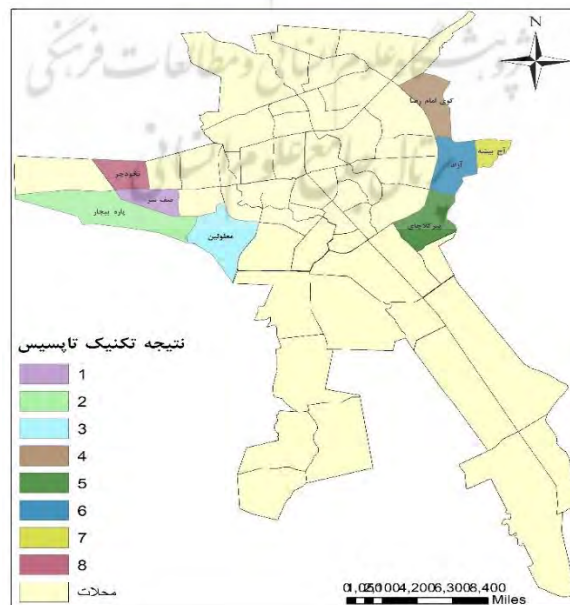
و گام ششم رتبه بندی متغیرها بر اساس ضریب نزدیکی ( $C_i$ ) است.  $C_i$  مقداری بین صفر تا یک دارد. در این راستا  $C_i = 1$  نشان دهنده بالاترین رتبه و  $C_i = 0$  نشان دهنده کمترین رتبه است.

حال با اجرای تکنیک تاپسیس موثرترین و کم اثرترین متغیر در میزان اعتماد اجتماعی به تفکیک محلات را مشخص می‌نماییم (جدول ۹). در توزیع فضایی میزان اعتماد اجتماعی مشتریان تامین اجتماعی به ترتیب محلات صف سر، پاره بیجار، معلولین و سلیمان داراب، کوی امام رضا، پیر کلاچای، آزاد، آج بیشه و نخودچر بیشترین تا کمترین میزان اعتماد را داشته‌اند.

جدول ۹

جدول نتیجه تکنیک تاپسیس

روستاهای مورد مطالعه	صف سر	معلولین و سلیمان داراب	پیر کلاچای	کوی امام رضا	نخودچر	پاره بیجار	آزاد	آج بیشه
محاسبه امتیاز	۰/۵۰۴۴۳	۰/۵۰۴۳۲	۰/۵۰۴۰۷	۰/۵۰۴۳۰	۰/۵۰۳۸۰	۰/۵۰۴۳۷	۰/۵۰۳۸۹	۰/۵۰۳۸۲
اولویت نهایی	۱	۳	۵	۴	۸	۲	۶	۷



شکل ۱. اولویت بندی محلات بر اساس میزان اعتماد اجتماعی



## نتیجه گیری

با توجه به شرایط نامناسب وضعیت اقتصادی و اجتماعی ایران که هر روز نیز به دامنه آسیب‌های اجتماعی افزوده می‌شود و این سردرگمی انسان‌ها در گرفتاری‌های زندگی با پدیده‌هایی چون فرسایش سرمایه اجتماعی، فردگرایی، بی‌اعتمادی و با کاهش اعتماد اجتماعی، بی‌مسئولیتی، بی‌قیدوبندی و بی‌توجهی به مشکلات و مسایل جامعه همراه است. شواهد موجود در جامعه نشان از کاهش اعتماد اجتماعی در زمینه‌های متفاوت و سازمان‌های مختلف است و تحقیقات بسیاری در سطح کشور کاهش نسبی اعتماد اجتماعی در نزد اقشار مختلف را نشان داده‌اند به همین دلیل ضروری بنظر می‌رسد ضمن سنجش اعتماد اجتماعی و گزارش کاهش یا افزایش نسبی آن، به بررسی عوامل موثر بر آن و تحلیل بیشتر بپردازیم. در میان سازمان‌های فعال در سالهای اخیر اخبار حاکی از افزایش میزان اعتراضات و شکایات از سازمان‌های تامین اجتماعی است و این امر می‌تواند مشروعیت سازمان را تحت تاثیر قرار دهد و بر بی‌اعتمادی مردم به این سازمان دامن زند. بنابر این واقعیت سازمان تامین اجتماعی در شهر رشت مورد بررسی قرار گرفته است.

محققان داخلی و خارجی بسیاری در زمینه اعتماد اجتماعی به بحث و بررسی پرداخته‌اند که در میان آنها (جعفری نژاد و خوارزمی، ۱۳۹۶)، (میرشمشیری و هادی پیکانی، ۱۳۹۴)، (محمدجعفر، ۱۳۹۱) به بررسی اعتماد اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی پرداخته‌اند. جعفری نژاد و خوارزمی بررسی خود را معطوف به دو گروه مستمری بگیران و فاقد مستمری نموده‌اند. میرشمشیری و هادی پیکانی رفتار شهروندی را مورد کنکاش قرار داده‌اند. محمدجعفر نیز میزان اعتماد کارفرمایان را بررسی نموده‌اند که همسو با تحقیق ولی جدا از موارد مورد بررسی است.

هدف تحقیق حاضر شناسایی عوامل تاثیر گذار بر میزان اعتماد اجتماعی مشتریان (مراجعین) تامین اجتماعی در شهر رشت و تحلیل فضایی آن در سطح محلات می‌باشد. به همین دلیل پس از بررسی ادبیات تحقیق متغیرهای انسجام اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی، گرایش‌های دگرخواهانه، احساس امنیت اجتماعی، ارضای نیاز مشتریان، رضایت اجتماعی و بیگانگی اجتماعی (متغیرهای مستقل) به عنوان عوامل تاثیر گذار بر میزان اعتماد اجتماعی (متغیر وابسته) شناسایی شده و سعی شد در محدوده مطالعاتی مورد بررسی که شامل هشت محله صف سر، معلولین و سلیمان داراب، پیر کلاچای، کوی امام رضا، نخودچر، پاره بیجار، آزاد، آج بیشه می‌باشد و به کمک پاسخگویان میزان تاثیر عوامل شناسایی شده بحث و بررسی گردد و تفاوت تاثیر آنها در سطح محلات بررسی گردد. جهت جمع آوری اطلاعات از ۳۶۵ پاسخگو نظرسنجی شد و نتایج آن نشان داد بر اساس نظر پاسخگویان میزان رضایت اجتماعی بیشترین و احساس امنیت اجتماعی کمترین میانگین را داراست.

پس از مرحله جمع آوری داده‌ها ارتباط هر یک از متغیرها بطور جداگانه و اعتماد اجتماعی به کمک ضریب همبستگی پیرسون سنجیده شد. نتایج نشان داد بین احساس امنیت اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی، رضایت اجتماعی، انسجام اجتماعی، ارضای نیاز مشتریان، گرایش‌های دگرخواهانه و میزان اعتماد اجتماعی به سازمان تامین اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه مستقیم و مثبت بوده و نشان می‌دهد با افزایش میزان هر یک از آنها میزان اعتماد به سازمان تامین اجتماعی افزایش می‌یابد. اما بین بیگانگی اجتماعی و میزان اعتماد اجتماعی رابطه‌ای وجود ندارد. پس از مشخص شدن وجود رابطه به کمک تحلیل رگرسیون عوامل موثر شناخته شد زیرا ضریب همبستگی علی رغم اثبات وجود رابطه میزان تاثیر آن را مشخص نمی‌کند، پس لازم است به کمک تحلیل رگرسیون عوامل موثر شناسایی گردد. در این تحلیل بیگانگی اجتماعی که یک متغیر بدون رابطه شناخته شده بود غیر موثر بوده است و در میان متغیرهایی که با اعتماد اجتماعی رابطه داشته‌اند تنها سه متغیر انسجام اجتماعی، رضایت اجتماعی و ارضای نیاز مشتریان بر میزان اعتماد مشتریان تامین اجتماعی موثر بوده‌اند. در ادامه برای نشان دادن بعد فضایی تحلیل، به بررسی متغیرهای مستقل و وابسته در محلات مختلف به کمک تکنیک تاپسیس پرداخته شد. نتیجه این تکنیک نشان می‌دهد به ترتیب محلات صف سر، پاره بیجار، معلولین و سلیمان داراب، کوی امام رضا، پیر کلاچای، آزاد، آج بیشه و نخودچر بیشترین تا کمترین میزان اعتماد را داشته‌اند.

با توجه به بررسی‌ها میدانی و درک موضوع در محدود مطالعه پیشنهادهایی ارائه می‌گردد:

- هرچه احساس امنیت اجتماعی در بین افراد در جامعه بیشتر باشد، اعتماد اجتماعی به سازمانها و نهادهای اجتماعی مانند سازمان تامین اجتماعی در بین آنها نیز ارتقا می‌یابد. در این زمینه جهت بسترسازی برای افزایش امنیت در ابعاد مختلف و به تبع آن افزایش میزان اعتماد اجتماعی، برنامه ریزان اجتماعی با تقویت پایه‌های احساس امنیت در بین افراد جامعه می‌توانند اعتماد را هم در بین مردم و هم در بین نهادهای خصوصی و دولتی افزایش داده و از این طریق اعتماد اجتماعی و اعتماد نهادی را نیز تقویت کنند. لازم به نظر می‌رسد حوزه فرهنگی سازمان با تدوین برنامه فرهنگی در خصوص ترویج مفاهیم و مقوله‌های امنیت اجتماعی تا با افزایش فرهنگ امنیت، زمینه ساز اعتماد بین مشتریان خود گردد.

۲. از آنجاییکه بین انسجام اجتماعی و اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد ضروری به نظر می‌رسد برنامه ریزان سازمان با برنامه ریزی مفاهیم و هنجارها و نظام ارزشی سازمان تأمین اجتماعی را در بین مشتریان و اعضای آن ترویج و درونی کرده تا با تقویت احساس تعلق خود به سازمان و برعکس زمینه ساز افزایش میزان تعامل و مشارکت شرکای سازمانی گردند و نتیجتاً بستر انسجام اجتماعی میان شرکا و مشتریان فراهم و این امر به افزایش اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی نیز می‌تواند کمک شایانی داشته باشد.
۳. برای افزایش در میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی بایستی به نیازهای بهداشتی، درمانی، خدماتی و بیمه ای کارکنان و مشتریان توجه لازم گردد، چرا که بین ارضای نیاز مشتریان و اعتماد اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد، به عبارتی یکی از راههای تقویت اعتماد اجتماعی ارضاء و رفع حوایج مشتریان است، لذا سازمان تأمین اجتماعی هر چقدر بتواند نسبت به رفع نیازهای جامعه هدف خود بیشتر تلاش نماید به همان میزان می‌تواند زمینه افزایش اعتماد مشتریان خود را بهتر فراهم نماید.
۴. بهره‌گیری از توان سازمان‌های مردم نهاد، برای تقویت میزان اعتماد اجتماعی به سازمان‌های مختلف و از جمله تأمین اجتماعی کارساز است. انجمن‌های فرهنگی و هنری، ورزشی و سرگرمی، آموزش و پژوهش، حرفه‌آموزی و اشتغال‌زدایی، حقوقی، مذهبی، صندوق اعتباری، جوانان، آسیب‌های اجتماعی، خدمات اجتماعی از جمله این سازمان‌های مردم نهاد هستند و یکی از وظایف اصلی این سازمان‌ها، توسعه ارتباطات اجتماعی و ارتقاء حس‌گرایش‌های دیگرخواهانه تک تک اعضای جامعه است.
۵. پیشنهاد می‌گردد با در نظر گرفتن همه متغیرهای که در تبیین اعتماد اجتماعی تأثیر مستقیم دارند (احساس امنیت اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی، رضایت اجتماعی، انسجام اجتماعی، نیاز مشتریان، گرایش دگرخواهانه و...)، نسبت به تدوین و اجرای برنامه های فرهنگی و آموزشی برای تقویت متغیرهای مزبور اقدام تا زمینه اعتماد اجتماعی به سازمان تأمین اجتماعی فراهم گردد.

## منابع

- آجرلی، مریم، مشهدی، ژیلدا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در بین دانشجویان دختر دانشگاه آزاد اراک نیمسال اول سال تحصیلی ۹۲-۹۱. *فصلنامه دانش انتظامی مرکزی*، ۱۳۹۲(۳).
- باقری احمدآبادی، رضا- (۱۳۷۷). *بررسی عوامل موثر بر مشارکت سیاسی جوانان* - پایان نامه کارشناسی ارشد رشته جامعه شناسی دانشگاه شیراز، شیراز.
- باقری، محمود. (۱۳۹۶). *بررسی تاثیر نگرش به عملکرد نهادهای دولتی بر اعتماد اجتماعی (بررسی تجربی نظریه‌های نهادمحور)*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه مازندران. دانشکده علوم اجتماعی، استاد راهنما محمود شارع پور و استاد مشاور زهرا کریمی موغاری.
- جعفرآبادی، ابوبالاب. (۱۳۹۹). تبیین جامعه شناختی تأثیر نهاد دین بر اعتماد اجتماعی (مورد مطالعه: مردم شهر گرگان، مطالعات راهبردی علوم انسانی و اسلامی، ۲۵(۲۵).
- جعفری نژاد، مسعود، محمود، خوارزمی. (۱۳۹۶). بررسی جایگاه بیمه سازمان تأمین اجتماعی بندرعباس در کسب اعتماد اجتماعی، پژوهش‌نامه فرهنگی هرمزگان، ۸(۱۳)، ۷۶-۹۲.
- دهقان، علیرضا، غفاری، غلامرضا. (۱۳۸۴). تبیین مشارکت اجتماعی- فرهنگی دانشجویان دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران. *مجله جامعه شناسی ایران*، ۱۶(۱)، ۶۷-۹۸.
- دهقان، محسن، علی‌اصغر، عباسی اسفنجیر، رحمانی فیروزجاه، علی. (۱۳۹۸). رابطه ادراک فساد و اعتماد اجتماعی در بین شهروندان (مطالعه درباره شهرهای آمل، ساری و چالوس استان مازندران). *مسائل اجتماعی ایران*، ۱۰(۲)، ۱۳۱-۱۵۶.
- رزم آهنگ، مهدی، صادقی شاهدانی، مهدی. (۱۳۹۹). واکاوی رابطه بین فساد عینی و ادراکی با مؤلفه اعتماد اجتماعی *تعمیم یافته*، مجلس و راهبرد، ۱۰۳، ۳۱-۵۰.
- رهدا، رقیه. (۱۳۹۶). *بررسی اعتماد اجتماعی بر اثربخشی احساس امنیت شهروندان در شهر زاهدان*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- ریتزر، جورج. (۱۹۸۳). *نظریه جامعه شناسی در دوران معاصر* - ترجمه محسن ثلاثی، (۱۳۷۳) تهران - انتشارات علمی.
- زتومکا، پیتر. (۱۹۹۹). *اعتماد یک نظریه جامعه شناختی*. مترجم فاطمه گلایی، (۱۳۸۴)، تهران: نشر ستوده.
- سپاهی، سوسن، علیرضا، باقری مالک آبادی، عنایت اله حسین زئی. (۱۳۹۸). رابطه هوش هیجانی و حمایت های جامعه و خانواده با اعتماد اجتماعی در میان زندانیان زندان سپیدار اهواز، *طب انتظامی*، ۸(۴)، ۱۶۲ - ۱۶۴.

- عباس زاده، محمد، محمد باقر علیزاده اقدم، اسلامی، رضا (۱۳۹۰). اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل موثر بر آن، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۲(۱)، ۸۳-۱۰۶.
- عباس زاده، محمد. (۱۳۸۳). عوامل موثر بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی دانشجویان، فصلنامه رفاه اجتماعی، ۴(۱۵)، ۲۹۱-۲۶۷.
- کلمن، جیمز. (۱۹۹۴). بنیاد نظریه اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، (۱۳۸۶). تهران، نشر نی.
- گیدنز، آنتونی. (۱۹۹۸). پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، نشر مرکز.
- محمدجعفر، هانیه. (۱۳۹۱). بررسی میزان اعتماد کارفرمایان به سازمان تامین اجتماعی و عوامل اجتماعی موثر بر آن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
- منصوریان، محمدکریم، قدرتی، حسین. (۱۳۸۸). اعتماد اجتماعی و تعیین‌کننده‌های آن: رهیافت نهاد محور یا رهیافت جامعه محور، جامعه‌شناسی کاربردی، ۳۴(۲)، ۲۱۵-۱۸۹.
- موسوی، سیدنجم‌الدین، رضا، سپهوند، جعفری، سلیمان، جعفری، افسانه. (۱۳۹۷). بررسی نقش دینداری در اعتماد و مشارکت اجتماعی دانشجویان دانشگاه لرستان. مجله مدیریت سرمایه اجتماعی، ۵(۴).
- هزارجریبی، جعفر، صفری‌شالی، رضا. (۱۳۸۸). بررسی عوامل موثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان، جامعه‌شناسی کاربردی دانشگاه اصفهان، (۴).
- الوندی، حمیرا، صدیق، هلن. (۱۳۹۹). پیش‌بینی بهزیستی اجتماعی و اعتماد اجتماعی از طریق باور به دنیای عادلانه در مراجعین به مراکز مشاوره. پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی، ۳۷، ۱-۱۲.

## References

- Alesina, A. La Ferrara, E. (2000). *The Determinants of Trust*. national bureau of economic research, 1-33.
- Ammeter, A P ، Douglas, C. (2004). A social relationship conceptualization of trust and accountability in organizations. *Human Resource Management Review*, 47, 65.
- Erden, A., & Erden, H. (2009). Predicting organizational trust level of school managers and teachers at elementary schools. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 2180-2190.
- Flanagan, C. (2003). Trust, identity, and civic hope. *Applied Developmental Science*, 7(3), 165-171.
- Freitag, M. (2003). Social capital in (dis) similar democracies: the development of generalized trust in Japan and Switzerland. *Comparative political studies*, 36(8), 936-966.
- Inglehart, R. (1999). 4 Trust, well-being and democracy. *Democracy and trust*, 88.
- Kelly, D. C. (2009). In preparation for adulthood: Exploring civic participation and social trust among young minorities. *Youth & Society*, 40(4), 526-540.
- Kursunoglu, A. (2009). An investigation of organizational trust level of teachers according to some variables. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 915-920.
- Mata, F. (2013, April). Religious Affiliations and the Trust in Persons and Institutions of Canada. In *Canadian Population Society Meetings, University of Victoria* (Vol. 15).
- Paxton, P. (1999). Is social capital declining in the United States? A multiple indicator assessment. *American Journal of sociology*, 105(1), 88-127.
- Porumbescu, G. A. (2013). Assessing the link between online mass media and trust in government: Evidence from Seoul, South Korea. *Policy & Internet*, 5(4), 418-443.
- Sargeant, E., Murphy, K., & Cherney, A. (2014). Ethnicity, trust and cooperation with police: Testing the dominance of the process-based model. *European journal of criminology*, 11(4), 500-524.
- Taniguchi, H., & Marshall, G. A. (2014). The effects of social trust and institutional trust on formal volunteering and charitable giving in Japan. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 25(1), 150-175.

### How to Cite:

Amiri Shiraz, M., Abbasi Asfajir, A., Rahmani, A. (2021). Spatial analysis of social trust of social security customers in Rasht. *Geographical Engineering of Territory*, 5(2), 397-411.

ارجاع به این مقاله:

امیری شیراز، منوچهر، عباسی اسفجیر، علی اصغر و رحمانی فیروزجاه، علی. (۱۴۰۰). تحلیل فضایی میزان اعتماد اجتماعی مشتریان تامین اجتماعی در شهر رشت. مهندسی جغرافیایی سرزمین، ۵(۲)، ۳۹۷-۴۱۱.