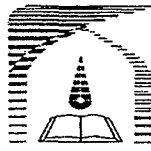


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٠٧٦٣

۸۷/۱/۱۰۹۲۷۷  
۸۷-۱۲-۴



دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی

## تبیین اعتماد اجتماعی تعمیم یافته در شهر ارومیه

پرویز جهانگیری

استاد راهنما

دکتر سعید معیدفر

استاد مشاور

دکتر غلامرضا غفاری

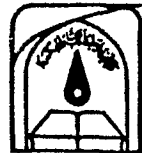
کتابخانه دانشگاه ارومیه  
فصلنامه علمی

۱۳۸۷ / ۱۱ / ۱

مهر ۱۳۸۷

۱۰۷۱۶۳





بسمه تعالی

## آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱ در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲ در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه)، عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد / رساله دکتری نگارنده در رشته است

که در سال در دانشکده دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار خانم / جناب

آقای دکتر ، مشاوره سرکار خانم / جناب آقای دکتر ، مشاوره سرکار

خانم / جناب آقای دکتر از آن دفاع شده است.»

ماده ۳ به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴ در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵ دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

ماده ۶ اینجانب مجوز نشر این کتاب را از دانشجو رشته *حاصل شده است* مقطع *ارشد* تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: *مرویز عباس*

تاریخ و امضا: *[Signature]*

*[Signature]*

## دستورالعمل حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهشهای علمی

### دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاستهای پژوهشی دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهشهای علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرحهای تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد ذیل را رعایت نمایند:

**ماده ۱-** حقوق مادی و معنوی پایان‌نامه‌ها/ رساله‌های مصوب دانشگاه متعلق به دانشگاه است و هرگونه بهره‌برداری از آن باید با ذکر نام دانشگاه و رعایت آیین‌نامه‌ها و دستورالعملهای مصوب دانشگاه باشد.

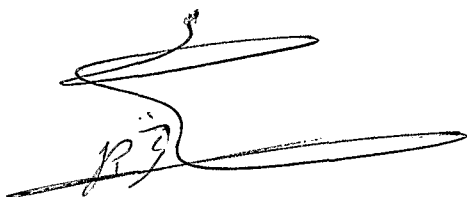
**ماده ۲-** انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی می‌باید به نام دانشگاه بوده و استناد راهنما نویسنده مسئول مقاله باشند. تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

**ماده ۳-** انتشار کتاب حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه باید با مجوز کتبی صادره از طریق حوزه پژوهشی دانشگاه و براساس آیین‌نامه‌های مصوب انجام شود.

**ماده ۴-** ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق حوزه پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

**ماده ۵-** این دستورالعمل در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۱۳۸۴/۴/۲۵ در شورای پژوهشی دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب لازم‌الاجرا است و هرگونه تخلف از مفاد این دستورالعمل از طریق مراجع قانونی قابل پیگیری خواهد بود.

۱۳۸۴/۶/۲۰



به یاد پدرم، شادروان مصلح جهانگیری  
که رسم زندگی اش درس عاطفه به هم‌نوع،  
غیرت به وابستگان، حفظ آبروی کسان، تعهد  
به رفع حاجات آدمیان و تکلیف در انجام  
مسئولیت اجتماعی را به من آموخت.  
روانش شاد و یادش گرمی باد.

تقدیم به

برادرم فتح الله که

معلم اخلاق و حامی و امید من در تمام زندگی،  
که هم مهر مادری ورزید و هم عطف پدری،  
به پاس تمام زجرها و سختی‌هایی که در راه تربیت من کشید،  
وجودت گرمی و سایهات مستدام باد.

## تشکر و قدردانی

بی‌شک این متن به سرانجام نمی‌رسید جز با مساعدت و مشاورت عزیزانی که به طرُق مختلف مرا مدیون لطف و مرحمت خود قرار داده و از راهنمایی‌ها و نقدهای راه‌گشا و سازنده خود دریغ نوزیدند. از جناب آقای دکتر معیدفر، استاد راهنمای گرامی‌ام که با تحمل مزاحمت‌ها و سختی‌های فراوانی که برای ایشان در فرایند پژوهش ایجاد کردم، بزرگووارانه و صبورانه مرا با راهنمایی‌ها و انتقادهای اساسی کمک نموده و با صرف اوقات بسیار، کمک بزرگی در تسریع روند کار و بهتر شدن متن نمودند سپاس و تشکر ویژه دارم. همچنین از جناب آقای دکتر غفاری، استاد مشاور، به خاطر زحمات فراوانی که از بدو تدوین موضوع پژوهش و تهیه طرح تحقیق و راهنمایی‌ها و مساعدت‌هایی که در فرایند کار تا به انجام رسیدن آن داشته‌اند، صمیمانه سپاسگزارم. از اساتید داور که با مطالعه و ارزیابی متن، ضعف‌ها و اشکالات کار را بیان نمودند، تشکر می‌کنم. همچنین از جناب آقای امید شیخی، جمال ادهمی، علی دسپ، حسین دارابی، جواد ابراهیمی، ستار پروین و سایر عزیزانی که، بدون آن که مسئولیتی در قبال این پایان‌نامه داشته باشند، مرا مدیون راهنمایی‌ها و مشاوره‌های خود قرار دادند، سپاسگزارم.

## چکیده تحقیق:

از نظر متفکران جامعه‌شناسی نظم، در دنیای معاصر اعتماد اجتماعی (بویژه اعتماد تعمیم یافته) نقش و کارکرد مهمی در شکل دادن به نظم جامعه دارد.

در جوامع مدرن امروزی دامنه کنش‌های اجتماعی از حد دوستان و آشنایان فراتر رفته و به تعامل با کنشگران بیگانه و ناآشنا تعمیم یافته است. علاوه بر این، شرایط زندگی در دنیای کنونی افراد را ناچار می‌سازد به یک سری نهادهای انتزاعی و یا به زعم مک نایت به ساختارهای غیر شخصی اعتماد کنند. به همین دلیل نیز اعتماد در جامعه مدرن بطور خاص اهمیت پیدا می‌کند.

نظریه پردازان غالباً با دو دیدگاه نظری متفاوت نسبت به اعتماد و علل شکل‌گیری آن برخورد می‌کنند: دیدگاه اول که آنرا دیدگاه شناختی نیز می‌توان نامید، انسانها را موجوداتی معقول پنداشته و کنش‌های آنها را بر این اساس تبیین و تفسیر می‌کنند و در همین قالب به بررسی اعتماد اجتماعی می‌پردازند. اما دیدگاه دوم هر دو بعد انسانی یعنی عقل و احساس را مورد توجه قرار داده و کنش انسانها را ارادی و داوطلبانه و معقول می‌پندارد که در یک قالب اجتماعی-هنجاری (احساس) انجام می‌گیرد یعنی علاوه بر عقل، عواطف و احساسات بشری را مورد توجه قرار داده‌اند و در همین قالب نیز به بررسی اعتماد می‌پردازند. تفاوت این دو رویکرد از تعریف مفهومی اعتماد آغاز می‌شود. رویکرد اول «ریسک» و رویکرد دوم «حسن ظن» را هسته مرکزی اعتماد می‌دانند.

به همین دلیل در این تحقیق به خاطر جامعیت نظریات رویکرد دوم، این نظریات به عنوان چارچوب نظری برگزیده شد و تعاملات اظهاری، گستردگی روابط، تعهد اجتماعی، دگرخواهی و مقبولیت اجتماعی که بر روی اعتماد اجتماعی تعمیم یافته تأثیر می‌گذارند از نظریات رویکرد دوم استخراج گردیده است.

تحقیق حاضر که به بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد اجتماعی تعمیم یافته در بین شهروندان ارومیه می‌پردازد به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق را مجموعه افراد ۱۸ سال به بالای خانوارهای معمولی ساکن در شهر ارومیه تشکیل می‌دهند که از بین آنها نمونه‌ای با حجم ۳۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شده است. از نتایج نظری این مطالعه می‌بایست به تأثیرپذیری متغیر وابسته اعتماد اجتماعی تعمیم یافته از متغیرهای مستقل استخراج شده از نظریات موجود در چارچوب نظری اشاره نمود که از طریق تحلیل‌های دو متغیره (ضرایب همبستگی پیرسون) و تحلیل‌های چند متغیره (ضرایب رگرسیونی) تأیید گردیدند. به عبارت دیگر مدل نظری این تحقیق و فروض اصلی و فرعی حاصل از آن که براساس تئوری‌های رویکرد دوم اعتماد (حسن ظن) تدوین گردیده است از طریق تحلیل‌های فوق به تأیید تجربی رسید. همچنین می‌بایست به عدم تأیید رابطه بین دو متغیر گستردگی روابط و اعتماد اجتماعی تعمیم یافته که به واسطه فقدان رابطه معنادار میان آنها در این مطالعه اشاره کرد.

در نهایت ادعای ما در مورد پایین بودن اعتماد تعمیم یافته در بین شهروندان ارومیه با توجه به بیان مسئله تحقیق مورد تأیید قرار گرفت و دلایل این امر نیز پایین بودن میزان متغیرهای مورد سنجش قرار گرفته جهت تبیین متغیر اعتماد اجتماعی تعمیم یافته می‌باشد و تبیین تجربی تحقیق حاضر نیز دلیل بر اثبات آن می‌باشد.

## واژه‌گان کلیدی:

اعتماد اجتماعی، اعتماد تعمیم یافته، تعاملات اظهاری، گستردگی روابط، مقبولیت اجتماعی، شهر ارومیه



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۱	۱-۱- مقدمه:.....
۳	۲-۱- بیان مسأله:.....
۵	۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق:.....
۸	۴-۱- اهداف تحقیق:.....
۹	فصل دوم: ادبیات نظری و پیشینه تحقیق.....
۹	۱-۲- مفهوم اعتماد.....
۱۰	۲-۲- انواع اعتماد:.....
۱۰	۱-۲-۲- تیپولوژی بهری و دیگران:.....
۱۰	۲-۲-۲- تیپولوژی لوئیس و وایگرت:.....
۱۱	۳-۲-۲- انواع اعتماد از نظر آنتونی گیدنز.....
۱۳	۴-۲-۲- انواع اعتماد از نظر دلهی و نیوتون:.....
۱۳	۳-۲-۲- مولفه های اعتماد:.....
۱۳	۱-۳-۲- تعریف و مولفه های اعتماد از نظر جانسون:.....
۱۴	۲-۳-۲- مولفه های اعتماد از نظر روتر:.....
۱۴	۳-۳-۲- مولفه های اعتماد از نظر هاریسون، مک نایت، شروانی:.....
۱۶	۴-۲- نظریه های اعتماد:.....
۱۸	۱-۴-۲- نظریه دورکیم:.....
۲۰	۲-۴-۲- نظریه جیمز کلمن:.....
۲۳	۳-۴-۲- نظریه لوهمان:.....
۲۵	۴-۴-۲- نظریه رابرت پوتنام:.....
۲۷	۵-۴-۲- نظریه فرانسیس فوکویاما:.....
۲۹	۶-۴-۲- نظریه پیوتر زتومپکا:.....
۳۳	۷-۴-۲- دیدگاه کلاوس اوفه:.....
۳۹	۸-۴-۲- نظریه اریک اسلانر:.....
۴۲	۹-۴-۲- نظریه اریک اریکسون:.....
۴۴	۱۰-۴-۲- نظریه چلبی:.....

۴۷	۱۱-۴-۲- نظریه آنتونی گیدنز:
۵۳	۵-۲- ادبیات تجربی تحقیق:
۵۳	۱-۵-۲- پژوهش های داخلی:
۵۷	۲-۵-۲- پژوهش های خارجی:
۶۰	۶-۲- چارچوب نظری و مدل تحلیل:
۶۵	۷-۲- فرضیات:
۶۶	<b>فصل سوم: روش شناسی تحقیق</b>
۶۶	۱-۳- مقدمه:
۶۶	۲-۳- روش تحقیق و تکنیک جمع آوری اطلاعات:
۶۷	۳-۳- جامعه آماری:
۶۷	۴-۳- واحد آماری و تحلیل:
۶۷	۵-۳- تعیین حجم نمونه:
۶۸	۶-۳- فرمول کوکران:
۶۹	۷-۳- روش نمونه گیری:
۶۹	۸-۳- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها:
۶۹	۱-۸-۳- متغیر وابسته تحقیق (اعتماد اجتماعی تعمیم یافته):
۷۲	۲-۸-۳- تعریف مفهومی و عملی متغیرهای مستقل:
۷۶	۹-۳- مقیاس سازی و تهیه پرسشنامه:
۷۶	۱۰-۳- سنجش اعتبار و پایایی پرسشنامه:
۷۶	۱-۱۰-۳- اعتبار:
۷۷	۲-۱۰-۳- پایایی:
۷۹	۱۱-۳- نحوه جمع آوری داده ها:
۷۹	۱۲-۳- کد گذاری و استخراج داده ها:
۷۹	۱۳-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها:
۸۰	<b>فصل چهارم: یافته های تحقیق</b>
۸۰	۱-۴- توصیف متغیرهای زمینه ای تحقیق:
۸۰	۱-۱-۴- متغیر سن:
۸۱	۲-۱-۴- متغیر جنس:
۸۱	۳-۱-۴- متغیر قومیت:

- ۴-۱-۴- متغیر وضعیت تأهل: ۸۱.....
- ۴-۱-۵- متغیر تحصیلات پاسخگویان: ۸۲.....
- ۴-۱-۶- متغیر درآمد خانواده: ۸۲.....
- ۴-۱-۷- متغیر وضعیت اشتغال پاسخگویان: ۸۳.....
- ۴-۲-۲- توصیف متغیر وابسته و زیر متغیر های تشکیل دهنده آن: ۸۴.....
- ۴-۲-۱- صداقت: ۸۴.....
- ۴-۲-۲- صراحت: ۸۴.....
- ۴-۲-۳- سهیم کردن: ۸۵.....
- ۴-۲-۴- تمایلات همکاری جوانه: ۸۵.....
- ۴-۲-۵- اطمینان: ۸۶.....
- ۴-۲-۶- متغیر وابسته (اعتماد تعمیم یافته): ۸۶.....
- ۴-۳-۱- توصیف متغیر وابسته به تفکیک جنس: ۸۷.....
- ۴-۳-۲- توصیف متغیر وابسته به تفکیک قومیت: ۸۷.....
- ۴-۴-۴- توصیف متغیر های مستقل: ۸۹.....
- ۴-۴-۱- متغیر تعاملات اظهاری: ۸۹.....
- ۴-۴-۲- متغیر گستردگی روابط: ۸۹.....
- ۴-۴-۳- متغیر مقبولیت اجتماعی: ۹۰.....
- ۴-۴-۴- متغیر احساس امنیت: ۹۰.....
- ۴-۴-۵- متغیر دگر خواهی: ۹۱.....
- ۴-۴-۶- متغیر تعهد اجتماعی: ۹۱.....
- ۴-۵-۵- بررسی رابطه بین متغیرها: ۹۲.....
- ۴-۵-۱- بررسی رابطه بین متغیرهای زمینه ای و متغیر وابسته: ۹۲.....
- ۴-۵-۱-۱- رابطه بین سن و اعتماد اجتماعی تعمیم یافته: ۹۳.....
- ۴-۵-۱-۲- رابطه بین جنس و اعتماد تعمیم یافته: ۹۳.....
- ۴-۵-۱-۳- رابطه بین تحصیلات و اعتماد تعمیم یافته: ۹۳.....
- ۴-۵-۱-۴- رابطه بین قومیت و اعتماد تعمیم یافته: ۹۳.....
- ۴-۵-۲- بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته: ۹۴.....
- ۴-۵-۲-۱- فرضیه اول (رابطه بین تعاملات اظهاری و اعتماد تعمیم یافته): ۹۴.....
- ۴-۵-۲-۲- فرضیه دوم (رابطه بین گستردگی روابط و اعتماد تعمیم یافته): ۹۵.....

۹۵.....	۳-۲-۵-۴- فرضیه سوم(رابطه بین مقبولیت اجتماعی و اعتماد تعمیم یافته):
۹۵.....	۴-۲-۵-۴- فرضیه چهارم(رابطه بین دگرخواهی و اعتماد تعمیم یافته):
۹۵.....	۵-۲-۵-۴- فرضیه پنجم(رابطه بین احساس امنیت و اعتماد تعمیم یافته):
۹۶.....	۶-۲-۵-۴- فرضیه ششم(رابطه بین تعهد اجتماعی و اعتماد تعمیم یافته):
۹۶.....	۳-۵-۴- بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و متغیر واسطه:
۹۶.....	۱-۳-۵-۴- فرضیه هفتم(رابطه بین گستردگی روابط و مقبولیت اجتماعی):
۹۶.....	۲-۳-۵-۴- فرضیه هشتم(رابطه بین تعاملات اظهاری و دگرخواهی):
۹۷.....	۳-۳-۵-۴- فرضیه نهم(رابطه بین تعاملات اظهاری و احساس امنیت):
۹۷.....	۴-۳-۵-۴- فرضیه دهم(رابطه بین تعاملات اظهاری و تعهد اجتماعی):
۹۸.....	۴-۵-۴- بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل:
۹۹.....	۶-۴- پیش بینی متغیر های وابسته با استفاده از تحلیل رگرسیون چند گانه
۹۹.....	۱-۶-۴- رگرسیون چند گانه برای شاخص اعتماد اجتماعی تعمیم یافته:
۱۰۰.....	۲-۶-۴- تحلیل مسیر:
۱۰۲.....	<b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۱۰۲.....	۱-۵- خلاصه و نتیجه گیری:
۱۰۸.....	۲-۵- پیشنهادات:
۱۰۹.....	- منابع و مأخذ .....
۱۱۳.....	- ضمایم.....

# فصل اول

کلیات تحقیق

انسان موجودی اجتماعی است و برای زندگی در جامعه نیاز به ارتباط با انسان های دیگر دارد. امروزه در همه جوامع اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه شاهد گسترش ارتباطات هستیم و با توجه به فواصل زمانی و مکانی، و این که توسعه‌ی ارتباطات، این فواصل را در نوردیده و به افراد، گروه ها، و سازمان های مختلف، امکان برقراری روابط متقابل را می دهد، لزوم وجود اعتماد، بیش از پیش احساس می شود. اعتماد یکی از جنبه های مهم روابط انسانی و زمینه ساز همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه ها افزایش داده و شبکه ای از روابط داوطلبانه بین گروه ها را در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی تشکیل می دهد. افزون بر این، اعتماد از شاخص های مهم در جامعه تلقی می شود و کاهش آن می تواند زمینه را برای رشد نا بسامانی ها و بی نظمی ها و رشد جرایم و انحرافات در جامعه فراهم سازد.

اعتماد را می توان داشتن دید مثبت و حسن ظن درباره ی افراد جامعه دانست به نحوی که این حسن ظن و دید مثبت، سبب تسهیل روابط اجتماعی شوند؛ عباراتی چون اطمینان نمودن، اتکا کردن، پذیرش اعتبار، ایمان و اعتقاد، وثوق و درستی، وفا داری و داشتن انتظارات مطمئن را مترادف با مفهوم اعتماد دانسته اند.

در این میان، اعتماد اجتماعی واقعیتی اجتماعی - فرهنگی است که ریشه در زمینه ها و تجارب اجتماعی - تاریخی یک جامعه دارد. زمانی که در یک جامعه فرهنگ اعتماد ظهور می یابد و در نظام هنجاری جامعه ریشه می دواند تبدیل به عامل توانمندی می شود که آثار و کارکرد های زیادی را در سطوح مختلف از خود بر جای می گذارد.

لازم به ذکر است کشور هایی خواهند توانست به ترقی و پیشرفت نایل آیند که مشارکت افراد آن جوامع در امور مهم و در عرصه های متفاوت اجتماعی، به واسطه ی اعتماد متقابل بین افراد، گروه ها و... در حد بسیار بالایی باشد.

همچنین اعتماد خمیر مایه ی نظم در جامعه است. جامعه شناسان در یافته اند که بدون اعتماد، زندگی روزمره ای که ما برای خود فراهم می کنیم، به سادگی امکان پذیر نیست. امروزه بیشترین توافق بر روی این که اعتماد یک مولفه ی ضروری در همه ی روابط مستمر اجتماعی است، وجود دارد. می توان گفت اعتماد یک عمل اجتماعی است که مانند هوایی که تنفس می کنیم یا آبی که می نوشیم، باید آن را حفظ کرد. وقتی اعتماد ما در خطر باشد، انسجام کل جامعه لطمه خواهد دید. وقتی اعتماد از بین برود، پایه های کل جامعه سست شده و فرو خواهد ریخت.

به طور کلی، بی اعتمادی به کاهش فعالیت های اجتماعی، انزوا، و اقدامات نا مطلوب احتیاطی منجر می شود. از طرف دیگر، بی اعتمادی باعث فرسایش سرمایه ی اجتماعی گردیده و به انزوا، ذره ای شدن، گسسته شدن پیوند ها، و از بین رفتن شبکه ی روابط بین فردی می انجامد.

بنابراین می توان گفت با توجه به این که جامعه ی امروز ایرانی در کنار برخی شکاف ها، با آسیب ها و تهدیدات اجتماعی (مانند احساس نا امنی اجتماعی، میزان بروز جرایم در جامعه و میزان آسیب زایی این جرایم، احساس بی عدالتی اجتماعی، پرخاشگری و...) مواجه است و نیز در شرایطی که شاهد برخورداری جامعه ی جدید، از ویژگی های منحصر به فردی چون آینده گرایی، گستردگی و تنوع جوامع، پیچیدگی نهاد ها و افزایش ابهام، نا شناختگی، گمنامی و غریبه بودن نسبت به محیط اجتماعی، و... هستیم، ضرورت توجه به اعتماد اجتماعی و نقش آن در حیات اجتماعی به واقعیتی جدی تبدیل شده است.

در چنین شرایطی اعتماد سازی اجتماعی می تواند به عنوان دارویی شفا بخش برای درمان بسیاری از بیماری های اجتماعی مبتلا به کشور ما عمل کند و ما را در جهت به سلامت پشت سر گذاشتن دوران گذری که در آن به سر می بریم کمک نموده و آینده را به کام ما دگرگون نماید.

اعتماد مفهوم کانونی در نظریات کلاسیک جامعه شناسی و نیز محور اصلی تئوریهای نوین سرمایه اجتماعی و زمینه تعاملات و روابط اجتماعی است. در واقع مفهوم اعتماد در دیدگاه صاحب نظران جامعه شناسی جایگاه ویژه ای دارد. اعتماد را میتوان مهمترین پارادایم نظم و محور تفکرات جامعه شناسانی نظیر دورکیم و تونیس قلمداد کرد. اعتماد در عین حال بستر تعاملات و روابط اجتماعی و کانون مفهوم سرمایه اجتماعی است. نیکلاس لومان از زاویه کنترل و پیش بینی کنش اجتماعی نگاه کارکردی به اعتماد دارد، بویژه در شرایط جامعه مدرن که توأم با پیچیدگی، ریسک و خطر پذیر است. در چنین شرایطی اعتماد، نقش مهمی در تبیین و حفظ نظم اجتماعی بازی می کند. زتومگا، گیدنز و کلمن نیز هر کدام نقش مثبتی برای اعتماد اجتماعی قائل هستند. در واقع اعتماد اجازه می دهد که افراد به راحتی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و به واسطه این تسهیل کنش است که از اعتماد به عنوان یکی از مهمترین ابعاد سرمایه اجتماعی یاد می شود (کلمن؛ ۱۳۷۸: ۴۵۶).

شواهد بسیاری دال بر کاهش اعتماد اجتماعی در تمام ابعاد و سوگیری عاطفی و خاص گرا در روابط کنشگران در تمام سطوح در جامعه ایران وجود دارد (چلبی؛ ۱۳۷۷: ۷۷). نتایج بسیاری از مطالعات در سطح کشور حاکی از کاهش نسبی اعتماد اجتماعی در نزد اقشار مختلف اجتماع دارد. پژوهشی که در مورد ارزشها و نگرشهای ایرانیان در سال ۱۳۷۸ توسط مرکز طرحهای ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی انجام گرفت، نشان داد که فضای توأم با شک و نا امنی و به طور کلی بی اعتمادی در بین افراد جامعه حاکم است؛ مثلاً در رابطه با رواج دورویی در بین مردم بیشترین پاسخها زیاد و خیلی زیاد به ترتیب ۳۷/۴ و ۲۹/۴ درصد بوده است.

پژوهشی که توسط چلبی در مورد نظام شخصیت در ایران انجام گرفته است نشان می دهد که میزان اعتماد تعمیم یافته در هیچ یک از شهرهای مورد مطالعه در سطح قابل قبولی نیست و این امر بالقوه محل نظم بوده و به انزوای اجتماعی کمک می کند (چلبی؛ ۱۳۸۱: ۱۷). به این ترتیب می توان گفت: اعتماد اجتماعی تعمیم یافته وضعیت مطلوبی در جامعه ما ندارد.

این در حالی است که وضعیت اعتماد اجتماعی در شهر ارومیه نیز چندان تفاوتی با وضعیت اعتماد در سطح کشور ندارد. یافته ها و پیمایش ارزشها و نگرشهای ایرانیان در شهر ارومیه نشان می دهد که میزان اعتماد بین شخصی در حد مطلوب بوده به طوریکه ۹۰/۷ درصد شهروندان ارومیه اعتماد به خانواده، اعتماد به اقوام و خویشان و دوستان به ترتیب ۸۰/۹ و ۷۲/۷ درصد را در حد زیاد به بالا ارزیابی کرده اند. اما از طرف دیگر میزان اعتماد تعمیم یافته در بین شهروندان ارومیه در حد پایین بوده است به طوریکه ۴/۶ درصد اعتماد به بنگاه دارها، ۴۰/۴ درصد به قضات، ۱۶/۳ درصد به کسبه، ۴۹/۵ درصد به نیروی



انتظامی، ۳۶/۹ درصد به روحانیت، ۳۴ درصد به روزنامه نگاران، ۱۲/۹ درصد به تجار و بازاریان و ۲۴/۲ درصد به ارتشی ها را ارزیابی کرده اند.

آنچه مشهود است این است که در سطح بین شخصی، میزان اعتماد به نسبت بالاست. به ویژه، خانواده و خویشاوندان جایگاه مهمی در این سطح دارند. در حقیقت براساس یافته های موجود می توان گفت که این شکل از اعتماد با هیچ گونه چالشی مواجه نیست.

اما در سطح اعتماد تعمیم یافته، آنجا که بحث روابط مدنی و اجتماعی به میان می آید، یافته ها حاکی از میزان اعتماد متوسط رو به پایین در جامعه است.

با در نظر گرفتن این مسأله که در یک جامعه پیشرفته، بالا بودن اعتماد تعمیم یافته از شاخصه های مهم به شمار می رود، لذا پایین بودن این نوع اعتماد در هر جامعه ای از موانع اصلی توسعه و پیشرفت محسوب می شود. از این رو لازم است نسبت به میزان نسبتا پایین اعتماد تعمیم یافته در ایران توجه جدی شود و از پیشروی آن ممانعت شود. عدم اهتمام نسبت به چنین کاری ممکن است در آینده جامعه را با چالش های جدی تری مواجه سازد و حرکت توسعه ای کشور را به تعویق اندازد.

لذا با توجه به آنچه گفته شد این پژوهش بر آن است تا ضمن شناخت و آگاهی از وضعیت (کمیت و کیفیت) اعتماد اجتماعی تعمیم یافته در بین شهروندان ارومیه، علل و عوامل اجتماعی مؤثر بر اعتماد تعمیم یافته را بررسی کند.

- سؤال اصلی تحقیق

چرا اعتماد اجتماعی تعمیم یافته در بین شهروندان ارومیه پایین است و علل و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن کدامند؟

### ۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق

در بررسی اهمیت و ضرورت انجام تحقیق می بایست به کارکردهای تحقیق از جنبه های مختلف توجه شود. یک تحقیق باید حداقل یکی از کارکردهای عینی و ملموس یا کارکرد های ذهنی و انتزاعی و نظری را داشته باشد. این کارکردها در سه گروه کلی از یکدیگر قابل تفکیک می باشند: کارکرد فلسفی، کارکرد شناختی و کارکرد کاربردی. در صورتی که تحقیق به طور مستقیم یا غیر مستقیم موجب تغییر دیدگاههای متداول نسبت به موضوع تحلیل گردد، کارکرد آن فلسفی خواهد بود. در صورتی که به شناخت بهتر و جامعتر مسأله منجر گردد کارکرد آن شناختی بوده و بالاخره اگر گرهی از کار گشاید و مشکلی را حل نماید، کارکرد آن کاربردی است. (پیران، ۱۳۸۵: ۲۵)

از آنجا که این تحقیق در پی شناخت وضعیت اعتماد تعمیم یافته و عوامل اجتماعی موثر بر آن است، لذا مهم ترین کارکرد آن شناختی است. از سوی دیگر این شناخت می تواند نخبگان و سیاستمداران را در برنامه ریزی برای بهبود روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری بین شهروندان راهنما گردد از این لحاظ می توان برای آن کارکردی کاربردی نیز قائل شد.

اما بطور مفصل تر در باب اهمیت کارکرد شناختی این مسأله از منظر جامعه شناختی می توان اینگونه استدلال نمود؛ از آنجا که بنیاد و شالوده هر جامعه ای بر نظم استوار می باشد ضروری است که کنشگران برای زندگی در جامعه و تداوم نظم و هماهنگی اجتماعی، با یکدیگر همکاری و همیاری اجتماعی داشته باشند و اساس این روابط مبتنی بر تعاون و همکاری را اعتماد اجتماعی تشکیل می دهد زیرا اعتماد حلقه واسطه و تسهیل گر تعاملات و ارتباطات اجتماعی در سطوح خرد (خانواده)، میانی (سازمانها)، کلان (جامعه) و حتی در ساختهای فراتر از آن (جهانی) است.

اعتماد اجتماعی به عنوان یک مقوله اجتماعی از مسائل اساسی بوده و نمود آن در تمامی سطوح جامعه آشکار است، یک دولت برای اجرای برنامه های اصلاحی اش، یک کارفرما برای بالابردن تولید محصولش، یک سرپرست اداره برای موفقیت در کارش، نیازمند جلب اعتماد کسانی هستند که تحت نظارت آنها به فعالیت می پردازند و «موفقیت آنها در گرو جلب اعتماد است»، در محیطی که اعتماد وجود داشته باشد، تعارض ها و ستیزهای سهمگین کاهش می یابد و درجه بردباری و شکیبایی افراد نسبت به یکدیگر افزایش می یابد و افراد خود، برای بالا بردن بهره وری دلسوزی نشان می دهند. اعتماد را می توان فرایند دگرگون شدن پیوندهای یک سویه به چند سویه نامید که در آن همبستگی بین افراد افزایش می یابد و علاقه آنها نسبت به یکدیگر فزونی می گیرد.

اعتماد تعمیم یافته یک متغیر مهم است که بر شیوه رهبری در مدیریت و نحوه همکاری مردم با یکدیگر تأثیر می گذارد. اگر شما به مردم اعتماد نداشته باشید و در تفویض اختیار و مسئولیت تردید کنید چگونه

مطمئن خواهید بود که افراد تابع شما مسئولیت خود را انجام داده و موفقیت شما را به مخاطره نخواهند افکند؟ اگر اعتماد عمومی وجود نداشته باشد، انجام مذاکرات و سایر روابط در مواردی که هیچ راه مستقیمی برای اعمال تسلط وجود ندارد به سختی امکان پذیر خواهد بود. اگر کنترلی در نحوه عملکرد همکار خود نداشته باشید چگونه می توانید به آنچه که او می گوید و انجام می دهد، اطمینان داشته باشید.

اعتماد شالوده زندگی و بی اعتمادی سرچشمه بسیاری از گرفتاریها و نابسامانی ها است بی ثباتی سیاسی، نارضایتی عمومی، رواج دروغ و نادرستی و در کل عدم رعایت اخلاق در جامعه ناشی از بی اعتمادی است، اگر مردم به ورطه های دورویی و چند شخصیتی شدن سوق می یابند، به خاطر این است که اعتقاد و اعتماد عمومی تنزل یافته، و آنها دچار سرخوردگی از مقوله اعتماد گشته و مبادرت به انجام چنین اعمالی می نمایند (کافی، ۱۳۷۴: ۲).

توسعه شهرها در نتیجه تحولات جمعیتی، بویژه افزایش جمعیت و مهاجرت و به دنبال آن نفوذپذیری مرزهای درون گروهی سبب شده تا دامنه روابط اجتماعی افراد از محدوده سنتی خود فراتر رود، شهروندان همواره در محیط های قرار می گیرند که با غریبه هایی از گروهها و قومیت های مختلف مواجه هستند، بویژه با توجه به تنوع قومی و گروهی موجود در جامعه، شرایط موجود اجتماعی و اقتصادی ارتباط و تعامل با دیگران ناشناس را برای ما گریز ناپذیر کرده است، با این حال فقدان اعتماد در چنین وضعیتی شرایط را برای افراد دشوارتر خواهد کرد شهروندان مجبور خواهند بود هزینه های زیادی را برای جبران بی اعتمادی متحمل شوند، لزوم قرار دادهای رسمی و غیر رسمی و ضرورت وجود تضمین در مراودات اجتماعی و پایین آمدن سطح ارتباطات اجتماعی در بین افراد از جمله پیامدهای وجود بی اعتمادی است در صورتیکه وجود اعتماد اجتماعی تعمیم یافته به تسهیل کنش کمک کرده و به زعم پوتنام یه مانند روغنی چرخ های ارتباط اجتماعی را روان خواهد کرد.

در شرایط بی اعتمادی امور عمومی منقبض می گردد و گردش کارها کند می شود. در زمینه اجتماعی، کاهش روابط دوستانه، طفره رفتن از امور عام المنفعه، سوء ظن نسبت به نیازمندان واقعی، مدیریت ها و... همه موجب رکود و انقباض فعالیت های اجتماعی می شود.

علاوه بر این امروزه در جوامع اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه شاهد گسترش ارتباطات هستیم و با توجه به فواصل زمانی و مکانی و اینکه توسعه ارتباطات این فواصل را در نوردیده و به افراد، گروهها و سازمانهای مختلف امکان برقراری روابط متقابل را می دهد، لزوم وجود اعتماد، بیش از پیش احساس می شود.

مسئله دیگر مرتبط با «جهانی شدن» است. اعتماد را می توان پیش زمینه ارتباط اجتماعی و مایه قوام و انسجام درونی جامعه قلمداد کرد. از آنجا که مبنای اصلی جهانی شدن عدم تمرکز و گرایش به

ساختارهای بیرون از اجتماع محلی است. لذا ضعف اعتماد در ابعاد و انواع مختلف آن می تواند به رویکردی منفعلانه و از سر تسلیم به ساز و کارهای جهانی منجر شود و کشور را با بحرانی عظیم از این جهت مواجه سازد. از این رو مطالعه اعتماد اجتماعی تعمیم یافته می تواند به برخورد معقول و سنجیده کشور در مواجهه با روند جهانی شدن منجر شود.

اینگلهارت در مورد اهمیت اعتماد میگوید: «اعتماد باعث تداوم کنش اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی می شود و بدون آن هیچ کنش متقابل مطمئنی صورت نمی گیرد. علاوه بر این اعتماد اجتماعی متقابل یکی از پیش نیاز های فرهنگ مدنی و ایجاد دموکراسی پایدار محسوب می شود» (اینگلهارت، ۱۳۷۳).

از اینرو اگر در جامعه ای که اعتماد اجتماعی بالا باشد احتمال کارآئی و بهره وری در تمام فعالیت ها سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و... افزایش خواهد یافت.

پس اعتماد اجتماعی یکی از ابعاد بسیار مهم زندگی بشری را تشکیل می دهد؛ به طوری که بشر امروزه بدون حداقلی از اعتماد اجتماعی تا حد زیادی قادر به حیات اجتماعی نیست. از این رو دوام و بقای حیات اجتماعی منوط به استقرار یکی از پیش فرض های اساسی جامعه «اعتماد اجتماعی» می باشد. در جامعه کنونی نیز پیشرفت و ترقی زمانی میسر خواهد بود که در تعاملات اجتماعی افراد، اعتماد متقابل برقرار باشد. (آدهمی، ۱۳۸۶: ۵).

منابع علمی محدود اعتماد تعمیم یافته به زبان فارسی و تعداد اندک پژوهش های انجام گرفته با موضوع اعتماد تعمیم یافته نشانگر این نکته است که تا کنون توجه جدی به اعتماد اجتماعی تعمیم یافته در جامعه نشده است. اما این امر به معنای کم اهمیت بودن آن در جامعه نیست.

از اینرو پرداختن به مسأله اعتماد تعمیم یافته و علل و عوامل موثر بر آن حائز اهمیت می باشد. در مجموع این مطالعه در صدد کسب دانشی مبتنی بر واقعیت و همراه با روح علمی است که افزون بر دستاوردهای علمی و نظری، دستاوردهای عملی آن شناخت واقع گرا از وضعیت اعتماد تعمیم یافته خواهد بود که می تواند زمینه برنامه ریزی عینی را در عرصه های مختلف برای برنامه ریزان و.. فراهم نماید.