

بررسی رابطه بین احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی**(مطالعه موردی مشتریان (مراجعیین) تامین اجتماعی استان گیلان)**منوچهر امیری شیراز^۱، علی اصغر عباسی اسفجیر^۲، علی رحمانی فیروزجاه^۳**چکیده**

مقدمه: وجود احساس امنیت و اعتماد اجتماعی در جامعه و خانواده از اهمیت بالایی برخوردار است. هدف این پژوهش شناخت و بررسی رابطه بین احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی و امنیت اجتماعی در بین مشتریان (مراجعیین) تامین اجتماعی استان گیلان است.

روش: روش تحقیق، همبستگی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد و محقق ساخته است. برای سنجش اعتماد (اعتماد اجتماعی، اعتماد سازمانی و اعتماد نهادی) از پرسشنامه استاندارد آلونن و دیگران استفاده شد که درای ۳۰ گویه و به صورت طیف لیکرت پنج گزینه‌ای است. ابزار سنجش از اعتبار صوری برخوردار بوده و پایایی لازم در بین گویه‌های متغیرها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مشخص شد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۰ نفر بوده که به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای و تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در حد متوسط رو به بالا بوده است. بین احساس امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی همبستگی مثبت و مستقیم وجود دارد. یعنی اگر احساس امنیت اجتماعی افزایش یابد، میزان اعتماد اجتماعی بیشتر می‌گردد. در بین مولفه‌های احساس امنیت اجتماعی، امنیت جانی و امنیت مالی بیشترین همبستگی را با اعتماد اجتماعی داشته است. ابعاد امنیت اجتماعی حدود ۳۸/۵ درصد از اعتماد اجتماعی به سازمان تامین اجتماعی استان گیلان را تبیین می‌کنند.

نتیجه گیری: ارتباط معناداری بین احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی برقرار است. برای افزایش اعتماد اجتماعی در جامعه مورد مطالعه، بایستی میزان احساس امنیت اجتماعی در هر چهار نوع آن افزایش یابد.

کلید واژه‌ها: احساس امنیت اجتماعی "اعتماد اجتماعی" تأمین اجتماعی.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۳/۲ **تاریخ پذیرش نهایی:** ۱۴۰۰/۵/۲۱

استناد: امیری شیرازی م، عباسی اسفجیر ع، رحمانی فیروزجاه، بررسی رابطه بین احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی (مطالعه موردی مشتریان (مراجعیین) تامین اجتماعی استان گیلان)، خانواده و بهداشت، ۱۴۰۰؛ ۱۱(الف): ۲۶-۱۱

۱ - دکترای جامعه شناسی مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل، manouchehr.amiri66@gmail.com

۲ - دانشیار گروه جامعه شناسی واحد بابل. دانشگاه آزاد اسلامی بابل (نویسنده مسئول)، asfajir@hotmail.com

۳ - دانشیار گروه جامعه شناسی، واحد بابل دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ۰۹۱۱۳۱۱۱۰۰۴، Arf1348@gmail.com

مقدمه:

اعتماد و احساس امنیت اجتماعی از مولفه‌های مهم در زندگی اجتماعی انسان‌ها و در بین اعضای خانواده است. بدون داشتن اعتماد و امنیت، نمی‌توان جامعه و خانواده سالم و مفید داشت. 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 (۱). 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 (۱۴). در واقع زندگی انسان، بدون احساس اعتماد اجتماعی و اعتماد به سازمان‌های پیرامون خود، تحمل‌ناپذیر خواهد بود (۲). اعتماد می‌تواند ابعاد متفاوتی به شرح ذیل داشته باشد: الف) اعتماد به صداقت و درستی، پایبندی بر اصول اخلاقی؛ ب) اعتماد به کارایی و کارآمدی یا توانایی اجرای وظایف محوله نقش؛ ج) ترجیح منافع جمعی به منافع فردی (۱۳).

اینگلهارت به بحث اعتماد و انتظارات توجه دارد. رونالد اینگلهارت 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 و اعتماد این انتظارات را در بر می‌گیرد که رفتار دیگری به طرز قابل پیش‌بینی دوستانه خواهد بود و در جهت مخالفت رفتار مودبانه یا غیرقابل اعتماد افراد، عدم اعتماد تلقی می‌شود (۱۴). 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 در ارتباطات و پیوندهای گوناگون انسانی و غیره همگی نشان از ضرورت وجود این حس اساسی برای انسان امروزی است (۳۳). اعتماد به طور بالقوه روابط اجتماعی را توصیف می‌نماید که در بردارنده تمایزات افقی بین حوزه‌های مربوط به فضای عمومی و شخصی است (۴). بایستی به اعتماد در سازمان تامین اجتماعی توجه خاصی گردد. چرا که تعداد قابل توجهی از افراد جامعه از خدمات این سازمان بهره می‌برند. اگر میزان اعتماد اجتماعی در جامعه افزایش یابد، با توجه به اینکه بسیاری از اندیشمندان علوم اجتماعی یکی از لوازم توسعه جامعه را اعتماد و مشارکت اجتماعی افراد جامعه می‌دانند، لذا افزایش اعتماد اجتماعی مردان و زنان به مفهوم افزایش سهم آنها در فراگرد توسعه جامعه و رشد نهادهای اقتصادی مانند سازمان تامین اجتماعی است.

امنیت همیشه یکی از مسائل اساسی و حیاتی بشر بوده است. در تاریخ، جامعه‌ای را سراغ نداریم که دیر زمانی فارغ از دغدغه‌ها و معضلات امنیتی روزگار سپری کرده باشد. امنیت از نیازها و ضرورت‌های پایه‌ای فرد و جامعه تلقی می‌شود که فقدان و یا اختلال در آن، پیامدها و بازتاب‌های نگران‌کننده و خطرناکی به دنبال دارد (۲۸). جامعه برای شهروندان خود و هر آن کس که در آن به سر می‌برد، امنیت را فراهم می‌کند. در بعد عینی، امنیت را می‌توان به عنوان فراغت از تهدید تعریف کرد. در بعد ذهنی مراد از امنیت، احساس آرامش و یا عدم احساس تهدید و عدم احساس ترس ناشی از آن از سوی محیط‌های دور و نزدیک فرد است. البته این دو بعد معمولاً با یکدیگر همبستگی قوی دارند، هر چند در تحلیل نهایی، اولی تا حد زیادی تعیین‌کننده دومی است، با وجود این، درصدی از واریانس متغیر امنیت در بعد ذهنی متأثر از محیط نرم افزاری جامعه و نحوه اطلاع‌رسانی و مضمین آن است (۷). منظور از امنیت اجتماعی، آرامش و آسودگی خاطری است که جامعه برای اعضای خود ایجاد می‌کند و از وظایف و اهداف هر جامعه محسوب می‌شود. در بحث امنیت اجتماعی و اخلاقی باید به وجود یک شالوده اخلاقی محکم که منبع تغذیه‌ای برای شهروندان آن جامعه محسوب می‌شود، اشاره کرد تا بتوان به سازماندهی فرهنگی در فضای اجتماعی دست یافت (۶). یکی از نیازهای اولیه و اساسی بشر برای زندگی مطلوب و رسیدن به کمال و سعادت برخوردارگی از امنیت در ابعاد و انواع مختلف آن از قبیل امنیت و آرامش روحی، روانی، جسمی، اجتماعی و اقتصادی و غیره است، تا در پرتو آن بتواند آرامش پیدا کند و در راه سعادت و تکامل خود قدم بردارد.

در این مقاله هدف، بررسی رابطه بین احساس امنیت اجتماعی و میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی است. در سالهای اخیر میزان اعتراضات و شکایات از سازمان تأمین اجتماعی رو به افزایش نشان می‌دهد، این امر می‌تواند مشروعیت سازمان را تحت تاثیر قرار دهد، بر بی اعتمادی مردم به این سازمان دامن زند. هر قدر نارضایتی از سازمان بیشتر باشد افراد را نسبت به آن بی اعتمادتر خواهد ساخت. یکی از عوامل اثرگذار بر اعتماد اجتماعی به سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان، احساس امنیت اجتماعی است. حال محقق به دنبال این است که میزان اعتماد اجتماعی در بین مشتریان (مراجعیین) تأمین اجتماعی استان گیلان چقدر است و چه رابطه‌ای بین احساس امنیت اجتماعی و ابعاد آن با اعتماد اجتماعی وجود دارد؟

تحقیقات مختلفی در حوزه اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در داخل و خارج از کشور انجام شده است. نیازی و دیگران (۲۱) به فراتحلیل اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی پرداختند. اندازه اثر برآورد شده در نمونه‌های مورد پژوهش ۰/۴۷۸ می‌باشد که بر اساس نظام تفسیر کوهن در محدوده اطمینان در سطح متوسط می‌باشد. اعتماد اجتماعی مردان در قیاس با زنان تاثیر بیشتری بر احساس امنیت اجتماعی آنها داشته است. احساس امنیت مردان بیشتر از زنان متأثر از اعتماد اجتماعی می‌باشد. کنشگران در تمام سطوح با مجموعه‌ای از منافع و انتظارات وارد عرصه تعامل می‌شوند؛ اگر اعتماد اجتماعی و تعمیم یافته در میان آنها وجود نداشته باشد، به طور یقین میزان تعاملات آنها تنزل یافته و در چنین وضعیتی احساس ناامنی چهره می‌کند. بیدل (۵) نتیجه می‌گیرد که بین متغیر اعتماد اجتماعی و احساس امنیت و بین اعتماد اجتماعی و امنیت اجتماعی رابطه معنی دار و مستقیم وجود داشته است. بر اساس آزمون رگرسیون، حدود ۶۲ درصد از تغییرات مربوط به متغیر امنیت اجتماعی با متغیرهای احساس امنیت جمعی، سن، احساس امنیت جانی، اعتماد برون‌گروهي و تأهل قابل تبیین بوده است. با افزایش اعتماد اجتماعی، احساس امنیت افزایش یافته و در نتیجه میزان تلاش افراد برای حفظ امنیت اجتماعی بیشتر می‌شود. یاری و هزارجریبی (۳۰) به بررسی رابطه احساس امنیت و اعتماد اجتماعی در میان شهروندان (مطالعه موردی ساکنان شهر کرمانشاه) پرداختند. نتایج به دست آمده گویای آن است که بین ابعاد مختلف احساس امنیت و ابعاد اعتماد اجتماعی همبستگی مستقیم وجود دارد که در این میان احساس امنیت اقتصادی با مقدار ۰/۵۴۲ بیشترین همبستگی را با اعتماد بین فردی نشان داد. دیاگرام تحلیل مسیر نیز تأثیر مستقیم همه متغیرهای وارد شده را بر اعتماد اجتماعی نشان داد که در این میان احساس امنیت اقتصادی با مقدار ۰/۲۱۱ بیشترین تأثیر مستقیم را بر اعتماد اجتماعی داشت.

عنایت و همکاران (۹) در مطالعه رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در میان جوانان ۲۹ ساله ساکن شهرهای شیراز و یاسوج و ارزیابی تأثیر اعتماد و ابعاد آن بر ابعاد احساس امنیت اجتماعی نشان دادند که اعتماد اجتماعی و اعتماد نهادی، هر دو موجب افزایش میزان احساس امنیت اجتماعی پاسخگویان می‌شود، اما تأثیر ابعاد اعتماد بر همه ابعاد احساس امنیت یکسان نیست. تأثیر اعتماد نهادی بر احساس امنیت سیاسی تقریباً پنج برابر تأثیر اعتماد تعمیم یافته است، اما در مقابل، تأثیر آن بر میزان احساس امنیت عمومی به همان اندازه اعتماد تعمیم یافته است. بنابراین، امنیت مفهومی چند بعدی است و همه ابعاد آن تحت تأثیر متغیرها و عوامل یکسانی قرار ندارند. گروسی و دیگران (۱۰) در مقاله‌ای کوشیدند تا تأثیر شاخص‌های اعتماد اجتماعی بر احساس امنیت در میان دانشجویان دختر دانشگاه آزاد جیرفت را بررسی کنند. نتایج نشان داد تنها اعتماد بین شخصی پاسخگویان یعنی اعتماد به افراد خاص و نزدیک که بطور روزانه با آنها در تعامل هستند، بر سطح احساس امنیت اجتماعی آنها تأثیر دارد و سطح درونی و سطح کلان اعتماد یعنی اعتماد بنیادین و اعتماد تعمیم یافته (اعتماد به کسانی که ناشناخته‌اند و حالت مبهمی برای فرد دارند) در این میان تأثیرگذار نبوده است. قدرتی و دیگران (۲۴) به بررسی احساس امنیت اجتماعی و تاثیر نهادهای نظم و قانون یعنی پلیس و دادگاه و همچنین تاثیر عضویت در شبکه‌های اجتماعی داوطلبانه، بر آن

می‌پردازد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که متغیرهای اعتماد به دادگاه، اعتماد به پلیس، عضویت در انجمن‌های ادبی هنری، جنسیت و وضعیت تأهل وارد مدل رگرسیون می‌شوند این یافته‌ها نشان می‌دهد که در وهله اول بهبود عملکرد نهادهای دولتی و به ویژه دو نهاد یاد شده و در وهله دوم گسترش شبکه‌های اجتماعی می‌تواند به تقویت احساس امنیت اجتماعی شهروندان کمک کند.

ایمان و دیگران (۳) به بررسی میزان مسئولیت جوانان در برابر جامعه و ارتباط آن با احساس امنیت اجتماعی در شهر مشهد پرداختند. بر اساس یافته‌های تحقیق بین مسئولیت اجتماعی، تعهد اجتماعی، اعتماد اجتماعی و تحصیلات جوانان با احساس امنیت اجتماعی ارتباط معناداری وجود دارد و یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که هر چه مسئولیت‌پذیری جوانان بیشتر باشد زمینه جامعه در نتیجه فراهم شدن امنیت اجتماعی بیشتر می‌شود. ساروخانی و هاشم‌نژاد (۲۶) در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی (مولفه‌های آن مانند اعتماد) و احساس امنیت اجتماعی در جوانان شهر ساری می‌پردازند. بین مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، روابط اجتماعی، انسجام اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در بین جوانان شهر ساری رابطه معناداری وجود دارد. نیازی و فرشادفر (۲۱) به بررسی رابطه دو متغیر اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در بین زنان مناطق شمال (۱) و (۲) و مناطق جنوب (۱۹ و ۲۰) شهر تهران پرداخته‌اند. نتایج تحلیل آماری با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون (۰/۳۶۱) مؤید رابطه معنادار بین دو متغیر میزان اعتماد اجتماعی و میزان احساس امنیت اجتماعی در بین زنان مناطق جنوب شهر تهران در سطح اطمینان ۹۹ درصد است.

ماتا (۱۹) در تحقیقی به بررسی تغییرات اعتماد نسبت به افراد و موسسات در میان افراد دارای وابستگی‌های مختلف مذهبی در کانادا پرداخت. دو نوع از اعتماد یعنی اعتماد بین شخصی و اعتماد سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که در میان فرقه‌های مختلف، پروتستانها نسبت به مسلمانان، هندوها و سیکها از اعتماد بین شخصی بالاتری برخوردارند. همچنین اینکه سطح اعتماد سازمانی در فرقه‌ها همسان بوده و تفاوت معناداری دیده نشده است. دین و سایر متغیرهای اجتماعی و جمعیتی در درک فرآیندهای تشکیل اعتماد اجتماعی در گروه‌های مختلف تأثیرگذار هستند. تانیگوچی (۳۲) در پژوهشی با عنوان «اثر اعتماد اجتماعی و اعتماد نهادی در امور داوطلبانه رسمی و کمک‌های خیریه در ژاپن» انجام داد. اعتماد اجتماعی و به ویژه وجود اعتماد نهادی در جامعه می‌تواند بر میزان و سطح حضور مردم در فعالیت‌های داوطلبانه خیریه تأثیرگذار است و بین آن‌ها همبستگی مثبت وجود دارد. بنابراین، وجود اعتماد اجتماعی و نهادی می‌تواند در سطح تعهدات مدنی تأثیرگذار است و آن را افزایش و کاهش دهد. لایندستروم و دیگران (۱۷) در مطالعه‌ای به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر احساس ناامنی در محله اقدام نمودند. میزان مشارکت در این پیمایش ۷۱ درصد بوده است. در این مطالعه، سرمایه اجتماعی با توجه به عوامل فردی و محله‌ای سنجیده شده و منظور از عوامل محلی، شرکت در انتخابات شهری بوده است. نتایج نشان داد که عوامل محله‌ای ۷/۲ درصد از کل واریانس احساس ناامنی افراد را تبیین می‌کند. این تاثیر با وارد کردن عوامل فردی در مدل، کاهش یافته و به ۰/۷ درصد می‌رسید. در نهایت با حذف عوامل فردی، سرمایه اجتماعی با توجه به مشارکت در انتخابات سنجیده شد و توانست تا حد زیادی احساس ناامنی افراد را تبیین نماید.

در بحث مبانی نظری به بررسی نظریات مرتبط با دو مفهوم امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی پرداخته می‌شود. رابطه نظم و امنیت نخستین بار از دیدگاهی جامعه‌شناسانه، به وسیله آگوست کنت مورد بررسی قرار گرفت. کنت بر این نکته تأکید داشت که جامعه به وجود نمی‌آید، مگر آنکه اعضایش اعتقادات واحدی داشته باشند. بدین سان جامعه نیز همانند هر پدیده طبیعی مادی، تابع قوانین تغییرناپذیری است و در صحنه زندگی اجتماعی همواره مجموعه‌ای اصول و قواعد وجود دارد که باعث می‌شود عقل افراد با توافق یک صدا از افکار کلی که منجر به آیین مشترک می‌گردد تبعیت کنند و با این هماهنگی بین ذهن‌ها، نظم اجتماعی استقرار می‌یابد (۲۰). بر این اساس، جامعه‌شناسی امنیت از دیدگاه کنت به بررسی عواملی می‌پردازد که در روند تحول

طبیعی جوامع اختلال ایجاد کرده و استقرار مرحله اثباتی را به تعویق می‌اندازد. از دید وی، امنیت فکری وجهی از امنیت اجتماعی است که در واقع جامعه برای دستیابی به نظم اجتماعی پایدار، نیازمند تبادل افکار و عقاید در شرایط آرام و بدون دغدغه و هراسی است که این امر در گرو امنیت فکری است. مصونیت اندیشه‌ها و افکار از خطرات و تهدیداتی چون سانسور، شرایط برای امتزاج و توافق اذهان فراهم نموده و بستر لازم را برای ایجاد نظم جدید بر مبنای اجماع جدید در روند طبیعی و نظم اجتماعی که ضامن امنیت است، فراهم می‌کند (۲۰).

از نظر کارل مارکس^۱ امنیت اجتماعی در ارتباط با کار معنا و مفهوم می‌گیرد، زیرا که انسان به موازی کاری، امکان تعریف می‌یابد و امنیت اجتماعی به شرایطی اطلاق می‌شود که حرف و مشاغل گوناگون، استقلال و آزادی عمل خود را حفظ نمایند و با اختیار در تنظیم روابط تولیدی قادر به حمایت و دفاع از اعضای فردی در مقابل تهدیدها و آسیبهای مختلف باشند. امنیت اجتماعی یعنی حفظ نیروهای تولیدی در شرایطی که انسانها بتوانند در عرصه‌های متعدد و متنوع روند تولید، به انسان بودن خود جامعه عمل بپوشانند (۲۵).

امیل دورکیم^۲ معتقد است که جامعه نیازمند انضباط و نظارت بر اعمال افراد و محدود کردن تمایلات و آرزوهای سیری ناپذیر آنان از طریق فشار اجتماعی است (۲۷) این فشار و تحمیل اجتماعی در نظامی ساختاری از همبستگی اجتماعی رخ می‌دهد و سلامت جامعه را منوط به میزان درجه همبستگی اجتماعی می‌داند. همبستگی اجتماعی می‌تواند وحدت، سلامت و یکپارچگی گروه را تعیین کند. دورکیم دو نوع حقوق تنبهی و ترمیمی را در حقیقت برای برقراری نظم و وجود امنیت در جامعه مورد توجه قرار می‌دهد. از دیدگاه دورکیم، همبستگی یا نحوه جذب فرد در اجتماع به عنوان مهمترین عامل تعیین کننده و خلاق در جامعه است. با این حال عنصر اصلی تداوم حیات اجتماعی، نظم اخلاقی است و شامل مجموعه‌ای از قواعد می‌باشد که بر روابط اجتماعی حکم فرمات. بنابراین همبستگی اجتماعی یک پدیده اخلاقی و معنوی است که نمود عینی نظم اخلاقی است. لذا امنیت معلول نظم اخلاق یا اخلاقیات مشترک است، به گونه‌ای که با حضور ارزش‌ها و باورهای مشترک به همان نسبت که پیوند و علقه‌های جمعی افزایش می‌یابد، امکان تعدی به حقوق یکدیگر و تجاوز به مال و جان دیگران کاهش پیدا می‌کند. از اینرو می‌توان در رویکرد دورکیم وضعیتی را توصیف کرد که در آن همبستگی اجتماعی وجود داشته باشد و افراد به جهت پابندی به مجموعه ای از عقاید و احساسات مشترک، ملزم به رعایت حق و حقوق دیگران باشند. دورکیم امنیت را در همبستگی جامعه دانسته و بر مقررات و قواعدی تأکید می‌کند که ریسک پذیری آزار رساندن افراد به یکدیگر را کاهش داده، حقوق دیگران را رعایت و امیال و خواسته‌های افراد را مهار کند و بدین سان امنیت با ایجاد نظم اجتماعی از طریق قوانین و مقررات با ایجاد نظم حقوقی، تکالیف افراد را مشخص ساخته و افراد به لحاظ وابستگی به جامعه و به یکدیگر، خود را موظف می‌سازند تا حدود یکدیگر را رعایت کنند. و نیازی به قوای قهری و بیرونی که هزینه‌های جامعه را نیز افزایش می‌دهد، نباشد (۱۵). دورکیم در خصوص رابطه میان انسان و نیازها و اهداف یا آرزوهایش بحث می‌کند و معتقد است که در شرایط اجتماعی مستحکم و پایدار، آرزوهای انسانها از طریق هنجارها تنظیم و محدود شده است. با از هم پاشیدگی هنجارها، آنومی با یک وضعیت آرزوهای بی حد طبعاً نمی‌توانند ارضاء و اشباع شوند. در نتیجه یک وضعیت ناراضی اجتماعی دائمی پدید می‌آید.

¹ - Karl Marx

² - Emile Durkheim

آبراهام مازلو^۱ نیازهای انسانی را نوع مخصوصی از غرائز می‌داند که در حیوانات یافت نمی‌شود. مازلو نیازهای انسان را در پنج دسته تقسیم می‌کند که عبارت است از: ۱- نیازهای جسمانی^۲ ۲- نیازهای ایمنی^۳ ۳- نیازهای تعلق و عشق^۴ ۴- نیازهای احترام^۵ ۵- نیازهای خودشکوفایی^۶ (۱۸). بنابراین نیاز به امنیت از نظر وی مهم بوده و می‌تواند بر روابط اجتماعی و اعتماد در جامعه اثرگذار باشد.

اصطلاح امنیت اجتماعی را باری بوزان^۶ برای اولین بار در کتاب «مردم، دولت‌ها، هراس» به کار برد. امنیت اجتماعی تنها یکی از بخش‌های پنجگانه رویکرد پنج بعدی او به فرضیه امنیت است. دیگر بخش‌های این رویکرد عبارتند از: امنیت نظامی، سیاسی، اقتصادی و محیطی. بطور کلی، امنیت نظامی به اثرات متقابل تواناییهای تهاجمی و دفاعی مسلحانه دولت‌ها و نیز برداشت آنها از مقاصد یکدیگر مربوط است. امنیت سیاسی ناظر بر ثبات سازمانی دولت‌ها، سیستمهای حکومتی و ایدئولوژی است که به آنها مشروعیت می‌بخشد. امنیت اقتصادی یعنی دسترسی به منابع مالی و بازارهای لازم برای حفظ سطوح قابل قبولی از رفاه و قدرت دولت، امنیت اجتماعی به قابلیت حفظ الگوهای سنتی زبان، فرهنگ، مذهب و هویت ملی با شرایط قابل قبولی از تحول مربوط است. امنیت زیست محیطی ناظر است بر حفظ محیط جهانی به عنوان سیستم پشتیبانی ضروری که تمام حیات بشری بدان متکی است. این پنج بخش جدا از یکدیگر عمل نمی‌کنند. هر یک از آنها دارای کانون مهمی در درون مسأله امنیت و روشی برای تنظیم اولویتها بوده و از طریق ارتباطات قوی به یکدیگر متصل هستند (۶).

از نظر آنتونی گیدنز^۷، امنیت را می‌توان موقعیتی خواند که در آن با یک رشته خطرهای خاصی مقابله، یا به حداقل رسانده می‌شود، تجربه امنیت به تعادل اعتماد و مخاطره بستگی دارد. امنیت چه به معنای بالفعل و چه به معنای تجربی آن، ممکن است به مجموعه‌هایی از آدم‌ها، تا مرز امنیت جهانی یا به افراد، ارتباط داشته باشد (۱۱). امنیت وجودی از نظر گیدنز، عبارت است از: ایمن بودن یعنی در اختیار داشتن پاسخ‌هایی در سطح ناخودآگاه و خود آگاهی عملی برای بعضی پرسش‌های وجود بنیادین که همه آدمیان طی عمر خود به نحوی مطرح کرده‌اند (۲۰). گیدنز نظام‌های انتزاعی را نظام‌های انجام کار فنی یا مهارت تخصصی می‌داند که حوزه‌های وسیعی از محیط مادی و اجتماعی زندگی کنونی ما را تشکیل می‌دهد. مثل نظام پزشکی، نظام معماری و غیره. به نظر وی ما از اعتماد به نهادهای مدرن و نظام‌های انتزاعی در موقعیتی که بسیاری از جنبه‌های مدرنیت جهانی شده‌اند، ناگزیریم. زندگی در دوره مدرن توسط نظام‌های انتزاعی تخصصی تکه‌تکه می‌شود و یک نفر نمی‌تواند مانند گذشته همه یا بیشتر کارهای خود را مستقلاً انجام دهد. آنتونی گیدنز (۱۱) معتقد است که افراد همچنین می‌توانند نسبت به اعتماد پذیری نظام‌های تخصصی یا انتزاعی نظر داشته باشند، مانند اطمینان به اینکه اتومبیل یا تلویزیون آنها خوب ساخته شده است.

رابرت پاتنام سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیم مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها می‌داند که موجب ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد (۲۳). پاتنام اعتماد اجتماعی را ناشی از دو منبع یعنی هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی می‌داند. از نظر وی اعتماد، همکاری را تسهیل می‌کند و هرچه سطح اعتماد در یک جامعه بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود. همکاری نیز به نوبه خود اعتماد را ایجاد می‌کند. به این ترتیب هرچه سرمایه اجتماعی بیشتر استفاده شود بجای استهلاک و کاهش، بیشتر افزایش خواهد یافت. در هر گروه

1 - Maslow

2 - The physiological needs

3 - The safety needs

4 - The belongingness and love needs

5 - The esteem needs

6 - Bary Buzan

7 - Antony Giddens

اجتماعی هنجارهایی است که مهمترین سودمندی آنها تقویت اعتماد، کاهش هزینه معاملات و تسهیل همکاری است. از نظر پاتنام مهمترین این هنجارها، هنجارهای معامله متقابل هستند (۲۳).

کلمن اعتماد را در سطح خرد مورد بررسی قرار داده است. مفهوم اعتماد برای کلمن مفهومی محوری است. به نظر او افراد برای این به کنش اجتماعی می پردازند که نیازهای خود را رفع کنند و رفع نیازها تنها از طریق بده بستان های اجتماعی امکانپذیر است. به نظر کلمن در هر رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو جزء وجود دارد. اعتماد کننده و اعتماد شونده. یک رابطه مبتنی بر اعتماد، یک عمل دوجانبه است و بر مبنای اصل به حداکثر رساندن فایده تحت شرایط مخاطره قرار دارد (۸). افراد از منابع برای رسیدن به منافعشان استفاده می کنند. اعتماد در سطح خرد ماحصل ارتباط فرد در حوزه های اعتماد به اعضای خانواده، اعتماد به دوستان و اعتماد به اقوام و خویشاوندان است.

پیوتر زتومکا^۱، با توجه به جهانی شدن و فرایند پویای وابستگی متقابل جهانی، دو مقوله اعتماد و همکاری را به عنوان یکی از پیش فرض های اساسی در رویارویی با تحولات جهانی ذکر کرده است. نظر زتومکا، اعتماد در متن کنش های انسان، که مهم ترین ویژگی آن ها جهت گیری معطوف به آینده است، نمود پیدا می کند. هر چه میزان کنترل ما بر کنش های آینده کمتر باشد، نیاز ما به اعتماد بیشتر می شود. اعتماد کردن یعنی شرط بستن بر آینده نامعین و کنش های غیرقابل کنترل دیگران که همیشه همراه با مخاطره است. زتومکا سطوح اعتماد را به صورت لایه هایی در نظر می گیرد که از عینی ترین روابط میان اعضای خانواده شروع شده و تا انتزاعی ترین روابط مانند اعتماد به نظم اجتماعی، کارایی نظام و غیره ادامه دارد.

با توجه به نظریات مطرح شده، چارچوب نظری نظریه امنیت اجتماعی باری بوزان و اعتماد اجتماعی آنتونی گیدنز است. اعتماد اجتماعی برخاسته از احساس امنیت بر کلیه ابعاد زندگی انسان تأثیرگذار بوده، بی اعتمادی ناشی از آن موجب اختلال در نظم اجتماعی و جریان کنش اعضای جامعه می شود (۳۰). مطابق رهیافت تئوریک گیدنز (۱۲)، هر قدر امنیت در جامعه بیشتر باشد به همان اندازه اعتماد به دستگاه های اجرایی بیشتر می شود. فرضیه وجود همبستگی معنادار میان اعتماد اجتماعی و امنیت اجتماعی مطابق با رویکرد نظری گیدنز است.

روش پژوهش:

برای جمع آوری داده ها، طبقه بندی، توصیف و تحلیل آنها از روش پیمایش استفاده شد. جامعه آماری این تحقیق همه مشتریان و مراجعه کنندگان به سازمان تامین اجتماعی استان گیلان می باشد 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 می باشد. روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده و حجم نمونه ۳۲۰ نفر است. جهت سنجش رابطه معنی داری بین متغیرها در فرضیات تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. متغیرهای مورد بررسی دارای اعتبار صوری و همچنین اعتبار نظری بوده و پایایی هر کدام از مولفه های اعتماد اجتماعی و امنیت اجتماعی بیشتر از ۰/۷۰ بوده که نشانگر وجود پایایی گویه های آن است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شد. دو متغیر احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی دارای سطح سنجش فاصله ای بوده و تعریف نظری و عملی آنها به صورت زیر است:

احساس امنیت اجتماعی: نوعی جهت گیری روانی مثبت (رضایت بخش، قانع کننده، آرامش بخش) شهروندان نسبت به عدم تأثیر گذاری حضور و بروز رویدادها و وقایع ضد امنیتی (تهدیدها) در شرایط فعلی و آتی در حوزه های مختلف اجتماعی، اقتصادی،

ثبات سیاسی، انسجام هویتی، یکپارچگی و امنیت سرزمینی و... «(۳۷). احساس امنیت به معنای فقدان هراس از اینکه ارزش‌های انسانی مورد حمله قرار گیرد یا به مخاطره نیفتد و به نبود هراس و بیم نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع، اطمینان و آرامش خاطر، ایمنی، آرامش قلب و خاطر جمع بودن است(۳۴). احساس امنیت فضایی را ایجاد می‌کند که فرد بتواند در سایه اعتماد اجتماعی گسترش یافته در سطح جامعه با انگیزه و تلاش بیشتری به کار و فعالیت بپردازد(۳۰).

متغیر مستقل احساس امنیت اجتماعی در چهار بعد امنیت جانی، مالی، عاطفی و ارتباطی(۳۷) و با تعداد ۲۷ گویه مورد بررسی قرار گرفته است. نمرات در نظر گرفته شده برای گویه‌ها به ترتیب، برای(خیلی کم) نمره ۱، برای (کم) نمره ۲، برای (متوسط) نمره ۳، برای (زیاد) نمره ۴ و برای (خیلی زیاد) نمره ۵ است.

جدول (۱): ابعاد احساس امنیت اجتماعی

تعریف	ابعاد	متغیر
تضمین جسم و جان افراد در مقابل خطرات و آسیب‌هایی که مانع ادامه حیات آنان شود.	امنیت جانی	احساس امنیت اجتماعی
اطمینان از در امان ماندن اموال و دارایی‌ها و سایر منابع مالی فرد در برابر آسیب‌های مختلف	امنیت مالی	
اطمینان از آنکه دیگران ما را دوست دارند و بود و نبودمان برایشان اهمیت دارد، دردها و مصائب ما آنان را نیز دچار اندوه می‌کند.	امنیت عاطفی	
مجموعه تعاملاتی است که فرد با اعضای خانواده، خویشاوندان و افراد جامعه دارد و اعتمادی که در برقراری ارتباط با دیگران وجود دارد منجر به تسکین روحی فرد می‌گردد.	امنیت ارتباطی	

اعتماد اجتماعی: اعتماد با مفاهیمی چون همکاری، صداقت، وفاداری، صمیمیت، امید و دگرخواهی ارتباط نزدیک دارد(۲۲). منظور از اعتماد، پذیرش خطر مواجهه و ارتباط با دیگران است، با این تصور که آن‌ها چنان که انتظار می‌رود، رفتار خواهند کرد یا این که عمداً در پی آزار و اذیت ما نخواهند بود(۳۱). اعتماد اجتماعی دارای سه بعد است. اعتماد بین فردی، اعتماد تعمیم یافته، اعتماد انتزاعی، که اعتماد مردم یک جامعه به نهادها، سازمان‌ها، ارگان‌ها و صنوف شغلی، حرفه‌ای و تخصصی را گویند(۳۵). اعتماد نهادی می‌تواند به اعتماد اعضا به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی سازمان اشاره کند(۳۶). بنابراین برای سنجش اعتماد(اعتماد اجتماعی، اعتماد سازمانی و اعتماد نهادی) از پرسشنامه استاندارد آلون و دیگران(۳۶) استفاده شد که دارای ۳۰ گویه و به صورت طیف لیکرت پنج گزینه ای است.

یافته‌های پژوهش:

بیشترین تعداد پاسخگویان (۳۱.۵ درصد) در رده سنی بین ۳۹-۳۰ سال قرار دارند و کمترین تعداد (۱۱.۷ درصد) در رده سنی ۶۹-۶۰ سال قرار دارند. حدود، ۵۴.۸ درصد مرد و ۴۵.۲ درصد زن بوده‌اند. بنابراین تعداد مردان کمی بیش از تعداد زنان می‌باشد. بیشتر گروه نمونه به لحاظ وضعیت تاهل، متأهل(۷۶.۷ درصد) بوده‌اند. حدود ۲۰ درصد ترکیب جامعه نمونه را مجردین و ۳.۳ درصد آنها را افراد بدون همسر بدلیل فوت یا طلاق تشکیل می‌دهند. بیشترین تعداد پاسخگویان با (۴۲.۲ درصد) دارای مدرک کارشناسی بوده است. همچنین ۵.۵ درصد افراد دارای مدرک زیر دیپلم، ۱۳.۲ درصد دارای مدرک دیپلم، ۱۱.۸ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۲۴.۱ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و در نهایت حدود ۳.۳ درصد دارای مدرک دکترا هستند. در مورد وضع فعالیت پاسخگویان، نتایج بیانگر آن است که ۷۷.۸ درصد از افراد مورد بررسی در بخش‌های دولتی یا خصوصی

شاغل بوده‌اند. حدود ۱۴.۵ درصد از افراد دارای درآمد بدون کار (بازنشسته) هستند. ۷.۶ درصد بقیه نیز در سایر موارد جای گرفته‌اند.

حدود ۲۱.۱ درصد از پاسخگویان میزان درآمد خانواده را درآمدی کمتر از دو میلیون عنوان نموده‌اند. حدود ۴۳.۳ درصد بین دو تا چهار میلیون، حدود ۲۳.۶ درصد بین چهار تا شش میلیون، حدود ۶.۸ درصد بین شش تا هشت میلیون و ۵.۲ درصد هم بیشتر از هشت میلیون تومان درآمد دارند. حدود ۱۷.۳ درصد پاسخگویان در موقعیت طبقاتی پایین قرار داشته، و حدود ۲۹.۹ درصد در موقعیت طبقاتی متوسط رو به پایین قرار گرفته‌اند. حدود ۴۴.۱ درصد از افراد نیز به موقعیت طبقاتی متوسط تعلق داشتند. موقعیت طبقاتی حدود ۸.۲ درصد از افراد مورد مطالعه متوسط رو به بالا و حدود ۰.۵ درصد بالا است.

بررسی توزیع پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد اجتماعی نشان می‌دهد که میزان اعتماد اجتماعی در بین ۴/۶ درصد خیلی کم بوده است. حدود ۱۲ درصد در حد کم، حدود ۴۲ درصد در حد متوسط، حدود ۳۵/۲ درصد در حد زیاد و حدود ۷/۲ درصد نیز میزان اعتماد اجتماعی شان در حد خیلی زیاد می‌باشد. میانگین میزان اعتماد اجتماعی در بین افراد بالا بوده و میانگین آن از عدد ۵ برابر با ۳/۸۲ است. مطابق جدول زیر بیشترین میزان اعتماد اجتماعی در طیف متوسط با (۴۲ درصد) می‌باشد و کمترین میزان در طیف خیلی کم با (۴/۶ درصد) است و میانگین هم در طیف بیش از متوسط با ۳/۸۲ از ۵ می‌باشد.

متغیر احساس امنیت اجتماعی با ۲۷ گویه اندازه‌گیری شد. در بین حدود ۱۸ درصد میزان احساس امنیت اجتماعی در حد خیلی کم بوده است. حدود ۲۱ درصد در حد کم، حدود ۲۷/۴ درصد در حد متوسط، حدود ۲۵/۶ درصد در حد زیاد و حدود ۸ درصد نیز میزان احساس امنیت اجتماعی شان در حد خیلی زیاد می‌باشد. میانگین احساس امنیت اجتماعی در بین افراد بالا بوده و میانگین آن از عدد ۵ برابر با ۳/۱۲ است. در بین ابعاد احساس امنیت اجتماعی، بعد امنیت مالی با میانگین ۲/۸۹ از کمترین و بعد امنیت عاطفی با ۳/۹۵ از بالاترین میانگین برخوردار بوده است.

جدول (۲): توزیع پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی

Table 2: Distribution of respondents according to the level of social trust and sense of social security

متغیرها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
اعتماد اجتماعی	۴/۶	۱۲	۴۲	۳۵/۲	۷/۲	۳/۸۲
احساس امنیت اجتماعی	۱۸	۲۱	۲۷/۴	۲۵/۶	۸	۳/۱۲
امنیت مالی	۳۱	۲۳/۹	۲۵/۴	۱۵/۵	۴/۲	۲/۸۹
امنیت جانی	۲۵/۴	۲۳/۶	۲۸/۹	۱۹/۴	۲/۸	۳/۰۱
امنیت عاطفی	۱۰/۲	۱۳/۴	۲۹/۶	۳۱	۱۵/۸	۳/۹۵
امنیت ارتباطی	۷/۷	۱۲/۳	۳۰/۶	۳۷/۷	۱۱/۶	۳/۶۵

قبل از آزمون فرضیه‌های تحقیق با استفاده از آزمون مناسب، وضعیت نرمال بودن متغیرها بررسی شد. نتیجه آزمون نرمال بودن نشان داد که در متغیر اعتماد اجتماعی مقدار آزمون برابر با ۰/۹۵۵ و سطح معناداری آن ۰/۲۷۲ است. سطح معنی‌داری برای

متغیرهای میزان احساس امنیت اجتماعی بیشتر از ۰/۰۵ بوده و نرمال بودن آن تایید می‌شود و استفاده از آزمون‌های پارامتری مانند رگرسیون خطی، تحلیل مسیر و ضریب همبستگی پیرسون جایز است.

جدول (۳): نتایج حاصل از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف متغیرها

Table (3): Results of Kolmogorov-Smirnov test of variables

متغیرها	مقدار آماره Z	سطح معناداری
اعتماد اجتماعی	۰/۸۸۰	۰/۲۷۲
احساس امنیت اجتماعی	۱/۰۷	۰/۱۶۰

در بررسی آزمون فرضیات نتایج زیر به دست آمده است. فرضیه اول این است که به نظر می‌رسد بین احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون بین میزان احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی برابر با ۰/۵۷ و سطح معناداری آن صفر است. رابطه و همبستگی مثبت و مستقیم بین متغیرها برقرار است. به دلیل این که سطح معناداری در ضریب همبستگی کمتر از ۰/۰۵ است، لذا رابطه معناداری بین دو متغیر وجود دارد. هر چه میزان احساس امنیت اجتماعی بیشتر باشد، میزان اعتماد اجتماعی بیشتر می‌شود و برعکس هر چه میزان احساس امنیت اجتماعی پایین تر باشد، میزان اعتماد اجتماعی کاهش خواهد یافت.

جدول (۴): ضریب همبستگی پیرسون بین احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی

Table (4): Pearson correlation coefficient between sense of social security and social trust

نتیجه	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	متغیرها
وجود همبستگی و رابطه مثبت و مستقیم	۰/۰۰۰	۰/۵۷	احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی

ضریب همبستگی پیرسون بین میزان امنیت مالی و اعتماد اجتماعی برابر با ۰/۳۸ و سطح معناداری آن صفر است. در تمامی فرضیات همبستگی معنادار و مثبت بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق دیده می‌شود. در بین متغیرهای تحقیق، متغیر احساس امنیت جانی و اعتماد اجتماعی با مقدار ۰/۵۱ بیشترین همبستگی را دارا بوده‌اند. به عبارت دیگر احساس امنیت جانی نسبت به سایر ابعاد احساس امنیت، همبستگی بیشتری را با اعتماد اجتماعی نشان می‌دهد. در مقابل، بین متغیرهای احساس امنیت عاطفی و اعتماد اجتماعی با مقدار ۰/۲۳ کمترین همبستگی وجود دارد.

جدول (۵): ضریب همبستگی پیرسون بین ابعاد چهارگانه احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی

Table (5): Pearson correlation coefficient between the four dimensions of social security and social trust

نتیجه	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	متغیر
وجود همبستگی و رابطه مثبت و مستقیم	۰/۰۰۰	۰/۳۸	امنیت مالی

امنیت جانی	۰/۵۱	۰/۰۰۰	وجود همبستگی و رابطه مثبت و مستقیم
امنیت عاطفی	۰/۲۳	۰/۰۰۰	وجود همبستگی و رابطه مثبت و مستقیم
امنیت ارتباطی	۰/۳۷	۰/۰۰۰	وجود همبستگی و رابطه مثبت و مستقیم

در این قسمت به بررسی تأثیر ابعاد احساس امنیت اجتماعی مؤثر بر اعتماد اجتماعی توأمأ و یکجا می‌پردازیم. بنابراین، با استفاده از رگرسیون چند متغیری تأثیر متغیرهای مستقل بر اعتماد اجتماعی بررسی خواهد شد. رگرسیون چند متغیری روش آماری است که اجازه می‌دهد نمره یک فرد در یک متغیر را براساس نمره‌های او در چندین متغیر دیگر پیش‌بینی کنیم. تحلیل رگرسیونی تغییرات متغیر وابسته را از طریق متغیرهای مستقل پیش‌بینی و سهم هر یک از متغیرهای مستقل را در تبیین متغیر وابسته تعیین می‌نماید.

جدول (۶): رگرسیون چند متغیره برای تبیین اعتماد اجتماعی

Table 6: Multivariate regression to explain social trust

شاخص‌های آماری	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	آزمون دوربین واتسون	سطح معناداری
مقادیر	۰/۶۲۱	۰/۳۸۵	۱/۸۷	۰/۰۰۰

بر اساس اطلاعات جدول فوق می‌توان دریافت که میزان همبستگی متغیرهای مستقل وارد شده در مدل با متغیر وابسته (اعتماد اجتماعی) ۰/۶۲۱ است که نشان‌دهنده همبستگی قوی بین متغیرهاست. بنابراین مقدار معناداری به دست آمده قابلیت تعمیم به جامعه آماری را دارد.

پیش فرض‌های مهم تحلیل رگرسیون با استفاده از آزمون دوربین واتسون، میزان تولرانس و اغماض و عامل تورم واریانس سنجیده شد. به دلیل این که میزان تولرانس و اغماض متغیرهای مستقل نزدیک به عدد ۱ می‌باشد و عامل تورم واریانس آن‌ها نیز کمتر از ۲ می‌باشد، و مقدار آزمون دوربین واتسون برابر با ۱/۸۷ است، لذا نشان‌دهنده عدم وجود هم خطی بین متغیرهای مستقل و مستقل بودن خطاها از یکدیگر است. در نتیجه می‌توان از تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده نمود.

جدول (۷): میزان ضرایب معادله رگرسیون چند متغیره اعتماد اجتماعی

Table 7: Multivariate regression equation coefficients of social trust

متغیرها	ضریب رگرسیون	ضرایب استاندارد شده	آزمون T	سطح معناداری
مقدار ثابت	۲/۳۰		۵/۵۸	۰/۰۰۰
امنیت مالی	۰/۱۲۲	۰/۳۲۸	۷/۲۵	۰/۰۰۰
امنیت جانی	۰/۱۰۹	۰/۲۱۳	۴/۵۵	۰/۰۰۰
امنیت عاطفی	۰/۰۹۱	۰/۱۴۰	۳/۳۴	۰/۰۰۰
امنیت ارتباطی	۰/۱۲۰	۰/۱۸۵	۴/۱۶	۰/۰۰۰

باتوجه به جدول ملاحظه می‌شود که متغیر احساس امنیت مالی با مقدار بتای $0/328$ بیشترین تأثیر را بر اعتماد اجتماعی داشته است، علامت مثبت ضریب این متغیر بیانگر تأثیر مستقیم آن بر اعتماد اجتماعی است و معنای $0/328$ نیز بدین صورت است که با افزایش یک واحد در میزان احساس امنیت مالی، میزان اعتماد اجتماعی 328 واحد افزایش می‌یابد. به همین ترتیب، متغیرهای احساس امنیت جانی با مقدار بتای $0/213$ ، احساس امنیت ارتباطی با مقدار $0/185$ و احساس امنیت عاطفی با مقدار $0/140$ پس از احساس امنیت مالی به ترتیب بیشترین سهم را در تبیین میزان اعتماد اجتماعی در بین مراجعین به سازمان تامین اجتماعی استان گیلان دارا هستند.

تحلیل مسیر تکنیکی است که همبستگی میان متغیرهای مستقل و وابسته را در قالب تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بیان می‌کند. تکنیک تحلیل مسیر بر پایه مجموعه‌ای از تحلیل رگرسیون چندگانه و براساس فرض ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته استوار است. در جدول زیر، تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته آورده شده است.

جدول (۸): اثر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته میزان اعتماد اجتماعی

Table 8: Direct and indirect effects of independent variables on the dependent variable of social trust

متغیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
امنیت مالی	$0/328$	-	$0/328$
امنیت جانی	$0/213$	$0/039$	$0/252$
امنیت عاطفی	$0/140$	$0/092$	$0/232$
امنیت ارتباطی	$0/185$	$0/150$	$0/335$
جمع	$0/86$	$0/28$	$1/14$

بحث و نتیجه‌گیری:

در این مقاله هدف اصلی بررسی بررسی رابطه بین احساس امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی و امنیت اجتماعی در بین مشتریان (مراجعین) تامین اجتماعی استان گیلان بوده است. مفهوم اعتماد اجتماعی و امنیت اجتماعی از مفاهیم مهم در حوزه علوم انسانی و اجتماعی هستند. در این زمینه دورکیم امنیت را در همبستگی جامعه دانسته و بر مقررات و قواعدی تأکید می‌کند که ریسک‌پذیری آزار رساندن افراد به یکدیگر را کاهش داده، حقوق دیگران را رعایت و امیال و خواسته‌های افراد را مهار کند و بدین سان امنیت با ایجاد نظم اجتماعی از طریق قوانین و مقررات با ایجاد نظم حقوقی، تکالیف افراد را مشخص ساخته و افراد به لحاظ وابستگی به جامعه و به یکدیگر، خود را موظف می‌سازند تا حدود یکدیگر را رعایت کنند. پارسونز در خصوص احساس امنیت و کاهش انحرافات به چهار خرده نظام اجتماعی (اقتصاد، سیاست، دین و نظام قانونی و عرف اجتماعی) توجه داشت و اگر

این چهار خرده نظام هر یک به نوبه خود فعالیت و کارکرد خود را درست انجام دهند، می‌توانند باعث افزایش احساس امنیت و کاهش انحرافات شوند.

طبق نتایج به دست آمده بین احساس امنیت اجتماعی و ابعاد چهارگانه آن با اعتماد اجتماعی رابطه مستقیمی مشاهده شده است. بطوری که هر چه میزان امنیت اجتماعی بیشتر باشد، میزان اعتماد اجتماعی بیشتر می‌شود نتیجه به دست آمده با مبانی نظری تحقیق و خصوصاً نظرات افرادی مانند آنتونی گیدنز، باری بوزان و امیل دورکیم کاملاً منطبق است. همچنین طبق یافته‌های به دست آمده می‌توان گفت که این نتایج با یافته‌های پیشینه‌های تجربی بررسی شده مانند گروسی و دیگران (۱۰)، میرفردی و دیگری (۳۱)، ایمان و دیگران (۳) و یاری و هزارجریبی (۳۰) کاملاً منطبق بوده و آنها را تأیید می‌کند. چرا که در این تحقیقات نیز به رابطه بین دو متغیر امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی اشاره شده است.

یافته‌ها نشان می‌دهد که یکی از عوامل ایجاد اعتماد اجتماعی، احساس امنیت اجتماعی افراد است. افرادی که از پتانسیل احساس امنیت اجتماعی در ابعاد مختلف برخوردارند، هر اندازه زمینه‌های امنیت در آنها تقویت شود به تبع آن میزان اعتماد اجتماعی خصوصاً به سازمان تأمین اجتماعی استان افزایش خواهد یافت. نتایج تحقیقات نیازی و همکاران (۲۱)، ساروخانی و هاشم‌نژاد (۲۶)، عنایت و همکاران (۹) و افشانی و همکاران (۳۵) نیز بیانگر و موید همین مطلب است. با توجه به مقادیر ضریب همبستگی، بیشترین همبستگی بین احساس امنیت جانی و اعتماد اجتماعی مشاهده گردید؛ بدین معنا که هر چه احساس امنیت جانی در حد پایین‌تری باشد، به همان میزان از اعتماد اجتماعی شهروندان کاسته می‌شود.

در نتیجه‌گیری باید گفت که هرچه احساس امنیت اجتماعی در بین افراد در جامعه بیشتر باشد، اعتماد اجتماعی به سازمانها و نهادهای اجتماعی مانند سازمان تأمین 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، برنامه‌ریزان 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.

بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده از این مقاله، راهکارها و پیشنهادهای عملی زیر را می‌توان ارائه نمود.

الف: با تقویت پایه‌های احساس امنیت در بین افراد جامعه می‌توان اعتماد را هم در بین مردم و هم در بین نهادهای خصوصی و دولتی افزایش داد.

ب: بالا بردن میزان انسجام اجتماعی در بین افراد جامعه و خانواده‌ها می‌تواند در افزایش اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی کمک نماید.

ج: برای افزایش در میزان اعتماد به سازمان تأمین اجتماعی بایستی به نیازهای بهداشتی، درمانی، خدماتی و بیمه‌ای کارکنان و مشتریان توجه لازم را داشت.

د: بهره‌گیری از توان سازمان‌های مردم نهاد، می‌تواند 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 اجتماع‌یاز جمله این سازمان‌های مردم نهاد هستند و یکی از وظایف اصلی این سازمان‌ها، توسعه ارتباطات اجتماعی و ارتقاء حس گرایش‌های دیگرخواهانه تک تک اعضای جامعه است.

ه: پیشنهاد می‌گردد با لحاظ نمودن همه عوامل تأثیرگذار، نسبت به تدوین و اجرای برنامه‌های فرهنگی و آموزشی برای تقویت میزان اعتماد اجتماعی در روابط بین شخصی و با مشارکت همه نهادهای ذی‌ربط، اقدام اساسی صورت گیرد.

تضاد منافع: هیچگونه تضاد منافی بین نویسندگان این مقاله وجود ندارد.

تقدیر و تشکر:

این مقاله برگرفته از رساله دکترای تخصصی جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران نویسنده اول می‌باشد. از کلیه افرادی که در این کار تحقیقی به ما یاری رساندند، تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع:

1. Abbaszadeh M., Factors Affecting the Formation of Students' Social Trust, Social Welfare Quarterly, 2004; 4(15): 291-267.
2. Abbaszadeh M., Alizadeh Aghdam M B., Islami R.. Trust in the executive apparatus and the factors affecting it. Applied Sociology, 2011; 22 (1):83-106.
3. Iman, M T, Moradi, G and Jalaiyan, V. Investigating the Relationship between Youth Social Responsibility and the Sense of Social Security (Case Study of Mashhad), Quarterly Journal of Social Security Studies, 2010.
4. Azkia M., Ghaffari, Gh.. Investigating the Relationship between Trust and Social Participation in Rural Areas of Kashan, Social Sciences Letter, 2001; 17: 31-3.
5. Biddle P. The relationship between social trust and the feeling of security and social security, social order, spring 2016; 1: 2016.
6. Bozan B.. People, Governments and Panic, Institute for Strategic Studies, Institute for Strategic Studies Publications, 1999.
7. Chalabi M.. Sociology of Order, Tehran, Ney Publishing, 2006.
8. Coleman J.. Foundations of Social Theory, Translated by Manouchehr Sabouri. Tehran: Ney Publications, 1998.
9. Enayat H. et al. Study of the relationship between social trust and the feeling of social security among young people aged 15 to 29 living in Shiraz and Yasuj, Quarterly Journal of Applied Sociology, 2012; 23(45): 81- 104.
10. Grossi S., Mirzaei J., Shahrokhi E.. Investigating the Relationship between Social Trust and Sense of Security (A Case Study of Female Students of Jiroft Azad University), Law Enforcement Knowledge Quarterly, 2006; 9(2):26-39.
11. Giddens A.. Sociology, translated by Manouchehr Sabouri, Ney Publishing, 1994.
12. Giddens A.. Consequences of modernity, translated by Mohsen Thalasi, Tehran, Markaz Publishing, 1998.
13. Hezar Jaribi J., Safari Shali R.. Investigating the effective factors on citizens' social trust, Applied Sociology, University of Isfahan, winter, 2009; 4.
14. Inglehart R.. Trust; Well-being and Democracy, In Warren Marked Democracy and Trust, Cambridge: Cambridge University Press, 1999: 88-120.
15. Kozer, Louis. Life and Thought of Sociological Elders, translated by Mohsen Thalasi, Ney Publishing, 1998.
16. Kursunoglu, A. An investigation of organizational trust level of teachers according to some variables, Procedia Social and Behavioral Sciences, 2009; 1(1): 915-920.

17. Lindstrom M., Merlo J., Ostergren P.. Social capital and sense of in security in the Neighbored: a population- based multilevel analysis in Malmo, Sweden". Social science & medicine, 2003; 1: 1111-1120.
18. Maslow A., H.. Motivation and personality, translated by Ahmad Rezvani, Tehran, Astan Quds Razavi, 1988.
19. Mata F.. Religious Affiliations and the Trust in Persons and Institutions of Canada, Canadian Population Society Meetings, University of Victoria, 2013; 15.
20. Navidnia M.. An Introduction to Social Security, Quarterly Journal of Strategic Studies, 2003; 6(19).
21. Niazi M., Farshadfar Y.. Investigating the Relationship between Social Trust and the Sense of Social Security among Women in the North (1, 2) and South (19 and 20) of Tehran, Journal of Urban Studies, 2001; First Issue.
22. Ojaghloo S., Zahedi M., Investigating J.. The level of social trust and its effective factors among the residents of Zanjan, Journal of the Iranian Sociological Association, 2005; 6: 92-125
23. Putnam R.. Bowling Alone, the collapse and Reveal of American community New York, 2000.
24. Qudrati H., edarnia Kh., Multafat H., Barshad AM.. Sense of Social Security, Social Networks and Institutions of Law and Order (Case Study of Mashhad), Social Order Quarterly, 2009; 1(4).
25. Questio P.. Fundamental Thoughts in Sociology, translated by Manouchehr Sabouri, Tehran, Ney Publishing, 1999.
26. Sarukhani B. and Hashemnejad F.. Investigating the relationship between social capital (its components) and the feeling of social security among the youth of Sari, Quarterly Journal of Sociology of Youth Studies, 2011; 2(2).
27. Tanhaie, H. Sociological schools and theories, Tehran, Marandiz, 1995.
28. Torabi, Y, Goodarzi, A. Values and Social Security, Law Enforcement Knowledge Quarterly, 2004; 6(2).
29. Zetomka P., Trust.. A sociological theory, translated by Fatemeh Golabi, Tabriz: Translator Publisher, first edition, 2005.
30. Yari H. and Hezar Jaribi J.. Investigating the Relationship between Sense of Security and Social Trust among Citizens (Case Study of Kermanshah Residents), Strategic Research on Social Issues in Iran, 2012; 1 (4): 39-58.
31. Mirfardi A., Ahmadi Qarnai H.. Investigating the relationship between altruistic tendency and social trust in interpersonal relationships, studied by residents aged 18 and over in Yasuj. Applied Sociology, 2016; 27 (4): 27-46.
32. Taniguchi H.. The Effects of Social Trust and Institutional Trust on Formal Volunteering and Charitable Giving in Japan, February 2014, International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 2014; 25(1).
33. Ajerli M.. Mashhadi G.. Study of social trust and sense of social security among girl students of Islamic Azad University of Arak, Central Law Enforcement Knowledge Quarterly 2013;6(3):12-57.

34. Norouzi F., Sepehr Steel S.. Investigating the feeling of social security of women aged 15-29 years in Tehran and the social factors affecting it, *Strategy*, 2009; 18(53): 129-159.
35. Afshani A., Askari Nodooshan AS., Zakeri Hamaneh R., Mazidi Sharafabadi M.. Investigating the feeling of social security and social factors affecting it in Yazd, *Social analysis of social order and inequality*, Spring and Summer 2012; 62(1): 1-34.
36. Ellonen R., Blomqvist K., Puumalainen K.. The role of trust in organizational innovativeness, *European Journal of Innovation Management*, 2008;11 (2):160-181.
37. Hajjani I. Methodological framework for examining the sense of security, *Social Security Studies Quarterly*, 2005; 1: 3-2.