

تبیین جامعه شناختی اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷

رضا نظری^۱، مجید رادفر^{۲*}، علی بقایی سرابی^۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۱۱/۳۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۰۴/۲۲

DOI: 10.30495/JISDS.2022.20847

چکیده

هدف این پژوهش، تبیین جامعه شناختی اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ می‌باشد. چارچوب نظری انتخاب شده، نظریه مبادله و پیش فرض‌های اساسی این نظریه است که فرض بر کنشگری عاقلانه و پیگیری حساب شده منافع است. در چنین وضعیتی افراد تعاملاتی را شروع و ادامه می‌دهند که برایشان، همراه با سود باشد و بتوانند تضمین‌های لازم را از طرف مقابل دریافت کنند. در این تحقیق، با استفاده از روش کمی و پیمایشی به گردآوری داده‌ها و تحلیل داده‌ها پرداخته شد. ابزار پژوهش شامل دو پرسشنامه اعتماد اجتماعی صفاری‌نیا و شریف (۱۳۸۹) و پرسشنامه مبادله اجتماعی (محقق ساخته) بود و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری مربوطه و تحلیل مسیر در محیط نرم‌افزار Spss استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد، ضریب همبستگی بین دو متغیر عوامل جامعه شناختی و اعتماد اجتماعی به بانک ۰/۷۰۰ و دارای سطح معنی‌داری (SIG=۰/۰۰۰)، ضریب همبستگی بین میزان هزینه-فایده و اعتماد اجتماعی، ۰/۵۸۶ و دارای سطح معنی‌داری (SIG=۰/۰۰۰)، ضریب همبستگی بین سطح کنش عقلانی و میزان اعتماد اجتماعی، ۰/۷۶۹ و دارای سطح معنی‌داری (SIG=۰/۰۰۰)، ضریب همبستگی بین میزان احتمالات ریسک و اعتماد اجتماعی، ۰/۷۲۵ و دارای سطح معنی‌داری (SIG=۰/۰۰۰)، ضریب همبستگی بین میزان منافع شخصی و میزان اعتماد اجتماعی، ۰/۶۰۶ و دارای سطح معنی‌داری (SIG=۰/۰۰۰) بود. ضریب همبستگی بین سطح پاداش متصور شده و میزان اعتماد اجتماعی، ۰/۶۱۰ و دارای سطح معنی‌داری (SIG=۰/۰۰۰) و ضریب همبستگی بین میزان ضررهای پیش‌بینی نشده و اعتماد اجتماعی، ۰/۸۶۳ و دارای سطح معنی‌داری (SIG=۰/۰۰۰) بود. مقدار ضریب تعیین در رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۶۰ می‌باشد. به عبارت دیگر ۰/۶۰ درصد از مجموع تغییرات متغیر اعتماد اجتماعی شهروندان به بانک ملی توسط مدل تحلیلی فوق تبیین می‌شود.

واژگان کلیدی: اعتماد اجتماعی، نظریه مبادله، کنش عقلایی، سود - زیان، بانک ملی ایران

^۱ دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

(Email: r.nazari.soci@gmail.com)

^۲ دانشیار جامعه‌شناسی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران (نویسنده مسئول):

(Email: majidkaffashi@gmail.com)

^۳ استادیار جامعه‌شناسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

(Email: abaghaei@riau.ac.ir)

مقدمه

سرمایه اجتماعی^۱ در معنای عام و اعتماد اجتماعی^۲ یا تعمیم یافته در معنای خاص تر (یا به معنایی دیگر، اعتماد یا سرمایه اجتماعی)، در حد وسیعی توسط دانشمندان علوم اجتماعی برای تبیین دامنه وسیعی از موضوعات از جمله؛ جرم‌شناسی، تا توسعه ملی (به عنوان مثال فوکویاما^۳، ۱۹۹۵ و ۱۹۹۹) طی چند دهه گذشته مورد استفاده قرار گرفته است. در واقع، این تئوری، موقعیت یک "پارادایم اجتماعی"^۴ را کسب کرده است.

در این باب، پاتنام^۵ اظهار می‌دارد که سرمایه اجتماعی، تراکم شبکه‌های اجتماعی و بافت اعتماد بین شخصی و در هم تنیدگی آنهاست. منظور وی از سرمایه اجتماعی، مشخصه‌هایی از زندگی اجتماعی - شبکه‌ها^۶، هنجارها^۷ و اعتمادی - است که مشارکت‌کنندگان را قادر می‌سازد که با همدیگر برای رسیدن به اهداف مشترک، با همدیگر عمل کنند (پاتنام، ۱۹۹۵: ۳۶). برای بوردیو^۸ (۱۹۹۷: ۱۲۲)، سرمایه اجتماعی، مجموع منابع^۹ بالقوه^{۱۰} و بالفعلی^{۱۱} است که با دارا بودن شبکه‌های قابل قبولی از روابط پایدار آشنا و به رسمیت شناخته شده، پیوند می‌خورد.

در بستر تعاملات و کنش‌های گروهی، اعتماد به منزله یک مکانیسم اجتماعی با کارکردهای متعدد اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و روانشناسی، خود نقش مهمی را در این زمینه ایفا می‌کند. در واقع زندگی انسان، بدون احساس اعتماد به خود، اعتماد به آینده و اعتماد به جهان پیرامون خود همراه با اضطراب و کشمکش تحمل‌ناپذیری است که ممکن است باعث از هم پاشیدگی فرد و نابودی وی شود. اعتماد، رشد انسان و شکوفایی استعدادها و توانایی‌های او را تسهیل می‌کند و رابطه او با دیگران و جهان را به رابطه ای خلاق و شکوفا تبدیل می‌سازد تا فرد بتواند آرامش، امنیت و آزادی و استقلال را در کنار دیگران و با دیگران تجربه کند (قدیمی، ۱۳۸۶: ۸۹).

در سطحی وسیع تر؛ اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی برای مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظام سیاسی حایز اهمیت است، زیرا برای پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و همین‌طور همراهی و همکاری اثر بخش شهروندان با دولت نقش محوری ایفا می‌کند. متولیان امور عمومی در بخش دولتی در صورتی که از اعتماد عمومی برخوردار باشند، می‌توانند از مهارت‌ها، صلاح دید و استقلال خود به منظور افزایش کارایی، نشان دادن حساسیت نسبت به شهروندان و اثر بخشی^{۱۲} به صورت منعطف، استفاده کنند. از آنجایی که نقش شهروندان در تحقق اهداف خط‌مشی^{۱۳} عمومی بر همگان روشن است، پیوند متولیان امور در بخش عمومی بر میزان موفقیت و پیشرفت امور می‌افزاید و جدایی و بریدن از مردم می‌تواند به عنوان آفتی نابود کننده، مدیران را با شکست و ناکامی روبرو سازد (دانایی فرد، رجب زاده و حصیری فرد، ۱۳۸۸: ۶۲).

نظر به اینکه اعتماد عمومی عامل پیوند شهروندان و سازمان‌های دولتی است، بنابراین مدیریت دولتی اثر بخش منبث از این پیوند و اعتماد دو طرفه است. از این رو، اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی بر کیفیت مدیریت دولتی تاثیر زیادی خواهد داشت. اعتماد، یکی از ارزشمندترین عناصر سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی را بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد. تاریخ نشان می‌دهد که عدم اعتماد مردم نسبت به سازمان‌ها و نهادهای دولتی در گذر زمان به برچیدن بسیاری

¹ social capital

² social trust

³ Fukuyama

⁴ social paradigm

⁵ Putnam

⁶ networks

⁷ norms

⁸ Bourdieu

⁹ resources

¹⁰ potential

¹¹ actual

¹² efficacy

¹³ policy

از نظام حکومتی منجر شده است. از این رو، مشروعیت سازمان‌های دولتی با مشروعیت نظام سیاسی گره خورده است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸: ۶۴).

به نظر می‌رسد که همه دولت‌ها با هر نوع ماهیتی، ناگزیر از حساس بودن در برابر وضعیت رابطه بین خود و شهروندان هستند. طبیعی است که دولت‌ها از نقطه نظر برخورداری از روحیه، تفکر، اراده و عمل مردم سالارانه با یکدیگر تفاوت دارند و بالطبع، از حساسیت‌های متفاوتی نسبت به اهداف، منافع و تقاضاهای عمومی برخوردار هستند. به هر حال، درک واقعیات و الزامات برخورد با شهروندان و اندیشیدن تمهیدات لازم برای پاسخگویی مؤثر به تقاضاهای عمومی را می‌توان از جمله چالش‌های اساسی همه دولت‌های معاصر قلمداد کرد چرا که به نظر می‌رسد تصحیح و تقویت رابطه بین دولت و حوزه عمومی بتواند منجر به افزایش رضایتمندی و اعتماد عمومی نسبت به نقش، جایگاه و عملکرد دولت شده و عملاً منجر به تقویت زمینه عمومی لازم برای ایفای بهتر وظایف دولت شود. تصویر عمومی منفی از دولت، ناشی از نحوه عملکرد آن است و تقویت عملکرد دولت می‌تواند منجر به ارتقای اعتماد عمومی شده و زمینه لازم برای تلاش‌های متنوع توسعه‌ای را فراهم آورد (دانایی فرد و خدادحسینی، ۱۳۹۳: ۱۰۴-۱۰۳).

وقتی اعتماد شهروندان از بین برود، کارکنان بخش دولتی در انجام دادن وظایف شان با دشواری‌های بیشتری مواجه می‌شوند. همچنین با افول اعتماد عمومی، مشارکت عموم مردم در فرآیندهای سیاسی خط مشی‌گذاری کاهش خواهد یافت (کاوانف^۱، ۲۰۱۳: ۴۶). اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منصوب دولتی اعتماد نداشته باشند، در اجرای تصمیم‌های دشوار، خصوصاً تصمیم‌هایی که مستلزم ایثار و فداکاری است، همکاری نخواهند کرد.

مطالعه‌ای بر پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد، در بسیاری از کشورها اعتماد عمومی به بخش عمومی کاهش یافته است. دهه ۱۹۸۰، سرآغاز افول خدمات دولتی، یعنی کاهش بودجه‌ها، کاهش بهره‌وری، کاهش کیفیت خدمات و کاهش شهرت خدمات دولتی است (شفریتز و راسل^۲، ۱۳۸۶: ۲۴۷).

به نظر می‌رسد در اکثر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل مانند فقدان سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی، فساد و رسوایی‌های سیاسی، نابرابری و تبعیض اجتماعی، ادراک منفی مردم از اقتصاد ملی و ناتوانی دولت برای پاسخ به چالش‌های اقتصادی و عدم پاسخگویی نهادهای دولتی اعتماد مردم به دولت کاهش یافته است (دلهی^۳، ۲۰۱۳: ۵۶). این مسئله در صورت بی‌توجهی در بلندمدت آسیب‌های فراوانی را در پی خواهد داشت؛ از جمله فساد، کاهش تعداد رأی‌دهندگان، بی‌علاقگی جوانان به سیاست، کاهش سطح مشارکت اجتماعی، از بین رفتن مشروعیت دولت، ناآرامی و عدم ثبات سیاسی که از آن با عنوان بیماری دموکراتیک نام می‌برند. بنابراین اگر سازوکارهای ارتقای اعتماد عمومی را مورد توجه دهیم، می‌توانیم از آسیب‌های احتمالی جلوگیری کنیم.

بنابراین به علت پیوند تنگاتنگ اعتماد مردمی نسبت به سازمان‌های دولتی با توفیق و اثر بخشی نظام سیاسی، تقویت اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی (مانند همه جا) در ایران نیز امری مهم و ضروری است زیرا شواهد و قرائن نشان می‌دهد مردم نسبت به این سازمان‌ها اعتماد زیادی ندارند (پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، موج اول و دوم ۱۳۷۹، ۱۳۸۲، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، ۱۳۸۷، طالبی، ۱۳۸۸، دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۳، جابر انصاری و همکاران، ۱۳۹۵). باید توجه داشت که عدم رضایت مردم از سازمان‌های دولتی موجب تسری بی‌اعتمادی به نظام سیاسی می‌شود که پیامد آن بی‌تفاوتی شهروندان نسبت به همراهی نظام سیاسی در صحنه‌های ملی و بین‌المللی خواهد بود. لذا سوال اصلی این تحقیق این است که چه عوامل جامعه‌شناختی بر اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ اثر گذار است؟

¹ Kavanagh

² Shafritz & Rasel

³ Delhey

چارچوب نظری پژوهش

چارچوب نظری انتخاب شده برای این پژوهش، ترکیبی از نظریه پردازان کلاسیک و مدرنی است که درهم آمیختگی آنها می‌تواند شرایط اعتماد اجتماعی را در وضعیت فعلی جامعه ما و متناسب با ارزش‌های حاکم بر آن تحلیل کند. نظریه اصلی انتخاب شده، نظریه مبادله است که در بطن خود نظریه انتخاب عقلانی را نیز می‌پروراند.

در زمینه تبادل و مبادلات اجتماعی، فرض بر کنشگری عاقلانه و پیگیری حساب شده منافع است. در چنین وضعیتی افراد تعاملاتی را شروع و ادامه می‌دهند که برای شان، همراه با سود باشد و بتوانند تضمین‌های لازم را از طرف مقابل دریافت کنند. چنانچه طرف اعتماد شونده، بتواند تضمین‌های لازم را در جهت سودهای پیشنهاد شده، متقبل شود و افراد را در قبال این تعهدات راضی نگه دارد، می‌تواند اعتماد اجتماعی شهروندان را نسبت به خود حفظ کند و چنانچه احتمال ضرر و ریسک‌های تضمین نشده را بالا ببرد و فضایی حساب نشده و غیر معقول را بر افراد تحمیل کند که در آن نتوانند نتیجه کنش عقلایی شان را ببینند، میزان اعتماد پذیری خود را پایین می‌آورند و اعتماد اجتماعی افراد نسبت به آنها کاهش میابد.

فردیناند تونیس^۱: تونیس بر این باور بود که؛ در جوامع سنتی یا گمیشافت اعتماد مانند احترام و حس تعلق شخصی، فضیلتی برای افراد است، در حالی که در جوامع مدرن یا گزلفاشت اعتماد غیرشخصی و رسمی است (ترنر^۲، ۱۹۹۴: ۵۲). او اعتماد را مبنای انسجام اجتماعی می‌داند که از سوی ارزش‌ها دین و اخلاق تقویت می‌شود و آن نیز به نوبه خود روابط اعتماد را تسهیل می‌کند و به افزایش چسبندگی اجتماعی کمک می‌کند. بالعکس، افراد خودمحور و حسابگر جامعه مدرن نمی‌توانند مورد اعتماد قرار گیرند و آنها نیز نمی‌توانند به دیگری اعتماد داشته باشند. برای رفع نیازها هر شخصی به امکانات و کمک دیگری نیاز دارد که این امر به فریبکاری و ایزاری بودن رابطه می‌انجامد (ازکیا، ۱۳۸۴: ۱۵۶).

جورج زیمل^۳: زیمل با طرح مبادله و بیان منافع پشت سر آن، اعتماد را یکی از مهمترین ضرورت‌های مبادله قلمداد کرده است. زیمل، اعتماد را شکلی از اعتقاد می‌داند که مثابه وابستگی مطمئن به یک نفر یا یک اصل تعریف می‌گردد. اعتماد یا عدم اعتماد زمانی وجود دارد که یک نفر احتمالات را ارزیابی کند. یعنی زمانی که در یک موقعیت نامطمئن یک نفر تصمیم گیرد که به یکی یا چیزی اعتقاد داشته باشد یا نه. افرادی که می‌دانند به اعتماد نیاز ندارند. از طرف دیگر، افرادی که هیچ نمی‌دانند، نمی‌توانند به شکل عقلانی مطمئن باشند. به نظر زیمل اعتماد غیرقابل اثبات است و می‌تواند مبتنی بر شناخت یا عدم شناخت باشد. (افشانی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۷۵).

جیمز کلمن^۴: کلمن معتقد است که در هر رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو جزء وجود دارد، اعتمادکننده و اعتمادشونده و فرض بر این است که در کنش هر دو جزء هدفمند بوده و به دنبال ارضای نیازهای خود هستند. طرف اعتمادکننده باید تصمیم بگیرد که با دیگری وارد معامله شود یا نه (یعنی خطر را بپذیرد یا نه) و طرف اعتماد شونده نیز باید بین حفظ اعتماد و یا شکستن آن دست به انتخاب بزند. بنابراین یک رابطه مبتنی بر اعتماد، یک رابطه دو جانبه است و بر مبنای اصل به حداکثر رساندن فایده تحت شرایط مخاطره قرار دارد (آزاد ارمکی، ۱۳۸۳: ۱۱۰). به عقیده کلمن (۱۳۹۰) «اصولاً در یک رابطه مبتنی بر اعتماد ما با کنشگرانی عقلانی مواجه هستیم، در این رابطه اگر برای کنشگر شانس پیروزی در مقایسه با شانس شکست بیشتر باشد اعتماد خواهد کرد، زیرا او موجودی عقلانی است و باید اعتماد کند. این بیان ساده مبتنی بر اصل به حداکثر رساندن سودمندی تحت شرایط ریسک است. اعتمادکننده بالقوه باید بین اعتماد نکردن (که در این صورت هیچ تغییری در سودمندی او حاصل نمی‌شود) و اعتماد کردن (که در این صورت به کنش طرف مقابل بستگی دارد)، تصمیم‌گیری کند. طبق نظر کلمن چون انسان موجودی عقلانی است که

¹ Ferdinand Tönnies

² Turner

³ Georg Simmel

⁴ James Coleman

کنش‌های او مبتنی بر گزینش معقولانه است، لذا همیشه در فکر این است که در روابط خود حداکثر سود ممکن را کسب کند. او برای این کار ابتدا مقداری از منابع را از طرف خود هزینه می‌کند که به عنوان هزینه اعتماد در نظر گرفته می‌شود تا بتواند در جریان اعتماد به سودی متناسب با آن هزینه دست یابد. لذا اگر جریان و رابطه اعتمادی سودآور باشد، اعتماد و روابط اعتمادی بیشتر خواهد شد ولی اگر این رابطه اعتماد سودآور نباشد و یا اینکه باعث ریسک بالا و عدم کسب سود متناسب باشد آنگاه اعتماد و رابطه اعتمادی کاهش می‌یابد (کلمن، ۱۳۹۰: ۱۵۳).

تنها اعتمادکننده بالقوه نیست که تصمیماتش را باید در نظر گرفت. در بسیاری از موارد امین، امکان انتخاب بین حفظ اعتماد یا گسستن اعتماد را دارد. ممکن است امین در بعضی موارد نقض اعتماد را، هنگامی که از نظر مالی یا از جهات دیگر از این کار سود میبرد، به نفع خود بداند؛ بدیهی است، امین ممکن است در کوتاه مدت سود ببرد اما در درازمدت که - اعتمادکننده به او اعتماد نکند - زیان خواهد دید. امین ممکن است به کنش‌هایی دست بزند که آشکارا به این قصد طرح شده اند که اعتمادکننده بالقوه را وادار به اعتماد کند. کنش‌ها، برای آنکه موفقیت‌آمیز باشد باید بر مبنای درک (شهودی یا آشکار) اساس تصمیم‌گیری اعتمادکننده بالقوه درباره اینکه اعتماد کند یا نکند، صورت گیرد.

جورج کاسپر هومنز^۱: نظریه مبادله اساساً تلاشی است به منظور انتخاب اصول رفتارگرایی، آمیختن آن‌ها با ایده‌های دیگر و به کارگیری آن‌ها در موضوعات مورد توجه جامعه‌شناسان است. بخش عمده‌ای از نظریه مبادله هومنز را می‌توان واکنشی در برابر آرای پارسونز، دورکیم و به‌طور کلی کارکردگرایی ساختاری^۲ دانست. این نظریه را باید اثبات‌گرایانه دانست، چرا که مبتنی بر این فرض است که رفتار بشر را می‌توان با استفاده از قوانین طبیعی^۳ تشریح کرد. دیدگاه اصلی هومنز این است که جامعه‌شناسی باید به تبیین رفتار فردی و کنش متقابل انسان بپردازد. در نظریه مبادله واحد تحلیل و موضوعی که هنگام مشاهده باید به آن دقت شود و موضوع اصلی در تبیین نظم، فرد است. این نظریه بر نوعی از کنش اجتماعی که اراده‌گرایی نام دارد، تأکید می‌کند. این نظریه رفتار روزمره را پاسخی به خواسته و محاسبه فردی می‌داند و بر این اعتقاد است که کنش‌کنندگان در انتخاب‌های خود از آزادی زیادی برخوردارند (اسکیدمور^۴، ۱۳۸۵: ۱۰۹).

اساسی‌ترین فرض نظریه مبادله این است که افراد رفتارهایی را که در قبال انجام‌شان، پاداش می‌گیرند، تکرار می‌کنند و از رفتارهایی که قبلاً هزینه زیادی برای آنان در برداشته است پرهیز می‌کنند. در این نظریه، رفتار اجتماعی عبارت است از مبادله یا عملی محسوس یا نامحسوس، توأم با میزانی از پاداش یا هزینه، که دست‌کم بین دو فرد رخ می‌دهد (دیلینی^۵، ۱۳۸۸: ۳۹۵).

پیتر بلاو: تعبیر بلاو از مبادله محدود به کنش‌هایی است که مشروط^۶ و وابسته به واکنش ارزنده دیگران است، یعنی محدود به کنش‌هایی که هرگاه واکنش‌های موردانتظار در راه نباشد، متوقف می‌شود. انسان‌ها به دلایل گوناگونی که آنان را به برقراری پیوند اجتماعی ترغیب می‌کنند، جذب هم می‌شوند. بعد از ایجاد اولین پیوندها، پاداش‌هایی که به همدیگر ارائه می‌کنند به حفظ و تقویت پیوندها کمک می‌کند (ریتزر^۷، ۱۳۹۴: ۵۷). پیتر بلاو در راستای بحث‌های تبادل، رفتار کنشگران را در سطوح بسیار گسترده‌تر (گروه‌های بزرگ اجتماعی) و تأثیر این رفتار در شکل‌گیری تمایزها و گروه‌بندی‌های اجتماعی مورد بررسی قرار می‌دهد. وی معتقد است که اگر پیوند اجتماعی یا هم‌گروهی برای کل افراد گروه، پاداش‌هایی را به همراه داشته باشد، پیوند اجتماعی حفظ و تقویت می‌گردد. یعنی افراد از آن رو با یک گروه اجتماعی پیوند می‌خورند که از این پیوند، منافع متقابلی به دست آورده و پاداش‌های متقابلی از راه کنش متقابل نصیب‌شان شود. بنابراین، هرچه پاداش‌های متقابل بیشتری برای اعضای یک

¹ George Caspar Homans

² Structural functionalism

³ Natural laws

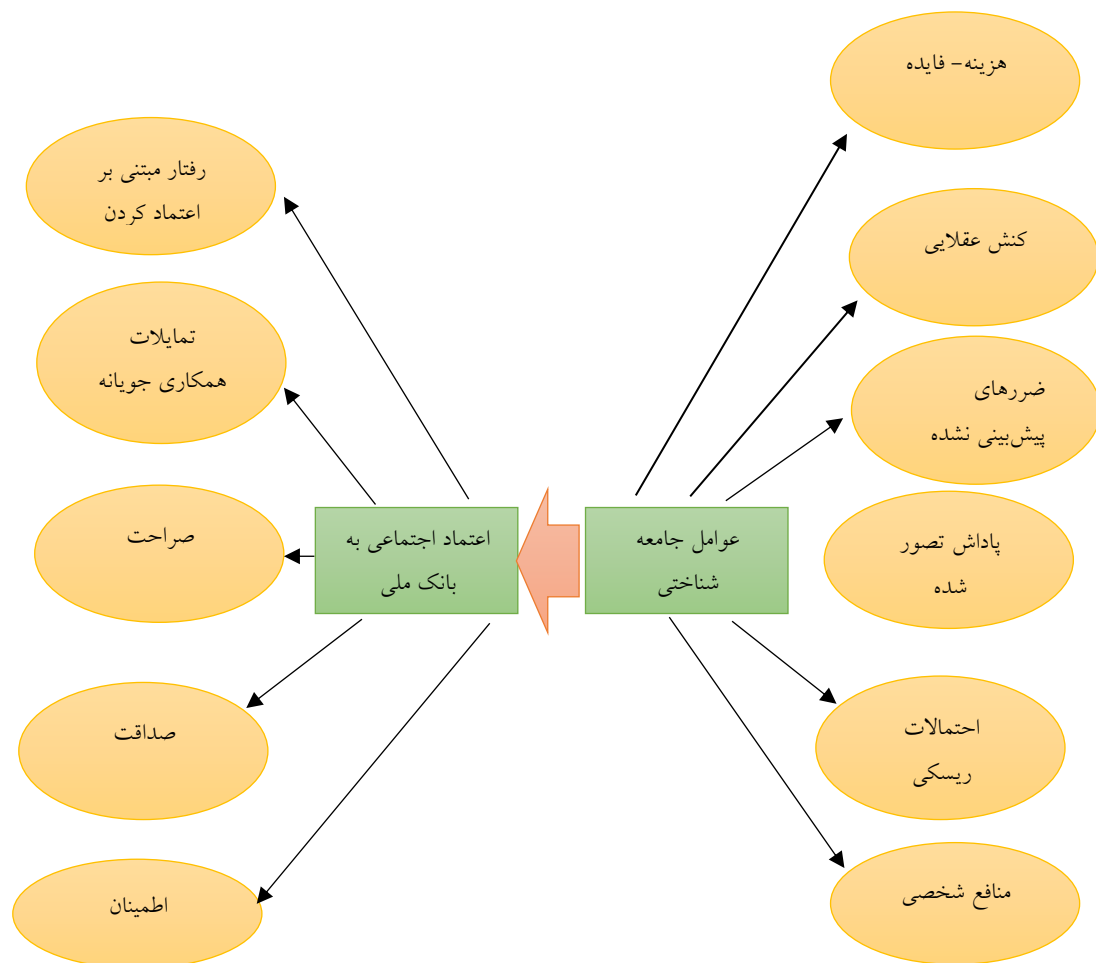
⁴ Skidmore

⁵ Dileini

⁶ Provisional actions

⁷ Ritzer

گروه وجود داشته باشد، رشته هم گروهی و انسجام آن گروه نیرومندتر و گسست ناپذیرتر است. اما اگر اعضای یک گروه، احساس کنند که در کنش متقابل با یکدیگر، هیچ گونه پاداش یا منافع متقابلی را رد و بدل نمی کنند، رشته پیوند در میان آنها سست و سرانجام، از هم گسیخته خواهد شد. بلاو معتقد است، منفعت رساندن به دیگران که موجب تحقق پاداش های اجتماعی می شود، یکی از دلایل عمده ای است که افراد به دنبال دردرس می روند تا به همنشینان خود کمک کند و از آن لذت ببرند. به زعم وی، یقیناً افرادی هستند که با از خودگذشتگی و بدون انتظار هیچ گونه پاداش و حتی سپاسگزاری برای دیگران کار می کنند؛ ولی این ها قدیس هستند و قذیان نادرند. به طور آشکار، در زندگی اجتماعی و دیگرگرایی متداول است که مردم می خواهند که برای هم مفید باشند و به آن پاسخ متقابل بدهند؛ اما در پس این از خودگذشتگی ظاهری، می توان متوجه "خودگرایی"^۱ نهفته ای شد. چون بیشتر اوقات گرایش کمک به دیگران، متأثر از این انتظار است که انجام آن، پاداش های اجتماعی را در پی خواهد داشت (کوزر و روزنبرگ، ۱۳۷۸: ۱۰۳).



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

فرضیات پژوهش

- * بین میزان هزینه-فایده و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ رابطه وجود دارد.
- * بین سطح کنش عقلایی و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ رابطه وجود دارد.

^۱ Selfishness

- * بین میزان احتمالات ریسکی و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ رابطه وجود دارد.
- * بین میزان منافع شخصی و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ رابطه وجود دارد.
- * بین سطح پاداش تصور شده و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ رابطه وجود دارد.
- * بین میزان ضررهای پیش‌بینی نشده و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ رابطه وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

روش تحقیق کمی^۱، روش اصلی این تحقیق است و از نظر هدف، یک پژوهش کاربردی^۲ و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها و اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل یک تحقیق پیمایشی^۳ می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی اعضای جامعه آماری پژوهش، یعنی همه مردان و زنان بالای ۱۵ سال مراجعه‌کننده به بانک‌های ملی مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران در سال ۱۳۹۷ می‌باشد.

در این تحقیق، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای برای گردآوری اطلاعات استفاده کردیم که بر این اساس، مناطق ۲۲ گانه تهران را بر اساس تقسیم‌بندی که بانک ملی ایران از مناطق مختلف تهران انجام داده است و اداره امور شعبات خود را مشخص کرده است، به ۵ بخش تقسیم کردیم. هر کدام از این بخش‌ها در برگزیده مناطق خاصی هستند که به لحاظ اقتصادی و فرهنگی و اجتماعی نیز از منظر مشخصی پیروی می‌کند. در خوشه اول، اداره امور شعبات تهران بر اساس تقسیم‌بندی این بانک مشخص شد و در خوشه بعد، از میان این حوزه تقسیم‌بندی شده شعباتی، به سراغ منطقه‌های آن اداره رفتیم و از بین هر منطقه آن، یک شعبه را انتخاب کردیم. در بازه زمانی مشخص شده که قرار بر توزیع پرسش‌نامه و انجام آن بود، تعداد افراد مراجعه‌کننده به شعبات بانک ملی، در مناطق ۲۲ گانه تهران، ۹۵۰۰۰ نفر بودند که با مراجعه به جدول مورگان، این تعداد ۳۸۴ نفر مشخص شده بود که برای بالا بردن اعتبار تحقیق، میزان ۴۴۰ نفر انتخاب شدند که متناسب با هر شعبه در هر منطقه، بتوان ۲۰ پرسشنامه را توزیع کرد.

برای سنجش متغیر وابسته، از پرسشنامه اعتماد اجتماعی صفاری نیا و شریف (۱۳۸۹)، که دارای پنج مولفه و ۲۵ گویه و سطح پایایی ۰٫۹۵ (آلفا کرونباخ) بود استفاده کردیم و برای سنجش متغیر مستقل از پرسشنامه محقق ساخته مبادله اجتماعی استفاده کردیم. این پرسشنامه دارای ۳۶ گویه است. برای سنجش پایایی پرسشنامه، پنجاه پرسشنامه در جامعه آماری محدود به صورت پیش‌آزمون انجام شد. از روش آلفای کرونباخ برای میزان پایایی پرسشنامه استفاده کردیم که در نهایت این مقدار بالای ۰٫۷۰ درصد بود که با نظر اساتید متخصص مورد تایید قرار گرفت.

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق و پی‌بردن به روابط بین متغیرها و معنی‌داری آنها از لحاظ آماری و مقایسه تفاوت میانگین متغیرها از توصیف متغیرها فراتر رفته و آزمون‌های استنباطی بکار گرفته می‌شود. آزمون ضریب همبستگی، رگرسیون دو متغیره و تحلیل واریانس و تحلیل مسیر از جمله آزمون‌هایی هستند که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: بین میزان هزینه - فایده و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی رابطه وجود دارد.

شاخص آماری / مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۵۸۶	۰/۴۰۰	۰/۴۰۰	۳۵۴/۰۶۲	۰/۰۰۰

^۱ Quantitative research method

^۲ Applied research

^۳ Survey research

سطح معنی داری ارائه شده در جدول ۳ با توجه به مقدار f کمتر از ۰/۰۱ است که حکایت از تایید مدل رگرسیونی است و متغیر مستقل عوامل میزان هزینه - فایده قادر به پیش بینی تغییرات متغیر وابسته اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران می باشد.

جدول شماره (۲): ضریب رگرسیونی میزان هزینه - فایده و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل رگرسیون	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معنی داری
ضریب ثابت	۱/۶۸۴	۰/۲۷۵	-	۳/۴۱۵	۰/۰۰۰
اعتماد اجتماعی	۰/۱۶۹	۰/۰۶۷	۰/۴۹۲	۲/۰۳۱	۰/۰۰۰

در ضریب تاثیر رگرسیونی استاندارد شده، بتای متغیر میزان هزینه - فایده در پیش بینی متغیر وابسته اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی به اندازه ۰/۴۹۲ می باشد

(عوامل هزینه - فایده) = ۰/۱۹۱ = اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

(عوامل هزینه - فایده) = ۳/۴۱۵ + ۲/۰۳۱ = اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی.

فرضیه دوم: بین سطح کنش عقلانی و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۳): مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی سطح کنش عقلانی و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۷۶۹	۰/۵۹۲	۰/۵۹۲	۳۴۳/۰۹۶	۰/۰۰۰

جدول شماره (۴): ضریب رگرسیونی سطح کنش عقلانی و میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل رگرسیون	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معنی داری
ضریب ثابت	۳/۱۶۰	۰/۲۵۳	-	۳/۴۶۵	۰/۰۰۰
اعتماد اجتماعی	۰/۱۹۳	۰/۰۶۲	۰/۴۷۱	۳/۱۱۱	۰/۰۰۰

آماره t اهمیت نسبی حضور هر متغیر مستقل در مدل رگرسیون را نشان می دهد. معمولاً هر گاه قدر مطلق مقدار این آماره برای متغیری، بزرگتر از عدد ۲/۳۳ باشد سطح خطای آن نیز کوچکتر از ۰/۰۱ یا ۰/۰۵ بوده در نتیجه خواهیم گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته دارد. می توان معادله رگرسیونی زیر را برای پیش بینی اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران، به وسیله کنش عقلانی را تنظیم کرد:

سطح کنش عقلانی (۰/۷۶۹) + ۰/۵۹۱ = اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران

فرضیه سوم: بین میزان احتمالات ریسک و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۵): مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی میزان احتمالات ریسک و میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۷۲۵	۰/۵۰۲	۰/۵۰۲	۴۲۱/۰۹۶	۰/۰۰۰

سطح معنی داری با توجه به مقدار f کمتر از ۰/۰۱ است که حکایت از تایید مدل رگرسیونی است و متغیر مستقل عوامل میزان احتمالات ریسک قادر به پیش بینی تغییرات متغیر وابسته اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران می باشد.

جدول شماره (۶): ضریب رگرسیونی میزان احتمالات ریسک و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران

شاخص آماری / مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بنای استاندارد	T	سطح معنی داری
ضریب ثابت	۲/۸۵۲	۰/۲۸۲	-	۳/۱۰۸	۰/۰۰۰
اعتماد اجتماعی	۰/۱۵۶	۰/۰۶۹	۰/۴۶۰	۲/۲۵۸	۰/۰۰۰

در ضریب تاثیر رگرسیونی استاندارد شده، بنای متغیر میزان احتمالات ریسک در پیش بینی متغیر وابسته اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی به اندازه ۰/۴۶۰ می باشد به عبارت دیگر ضریب رگرسیونی استاندارد شده برای متغیر میزان احتمالات ریسک برابر ۰/۴۶۰ در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است و با افزایش یک واحد تغییر انحراف استاندارد در متغیر میزان احتمالات ریسک، اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی به مقدار ۰/۴۶۰ انحراف استاندارد، تغییر افزایش می یابد به وجود می آید.

$$\text{(احتمالات ریسک)} = ۰/۴۶۰ = \text{اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی}$$

$$\text{(عوامل جامعه شناختی)} = ۳/۱۰۸ + ۲/۲۵۸ = \text{اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی}$$

فرضیه چهارم: بین میزان منافع شخصی و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۷): مشخص کننده های کلی تحلیل رگرسیونی میزان منافع شخصی و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۶۰۶	۰/۶۲۶	۰/۶۲۶	۵۴۱/۶۸۱	۰/۰۰۰

جدول شماره (۸): ضریب رگرسیونی میزان منافع شخصی و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بنای استاندارد	T	سطح معنی داری
ضریب ثابت	۳/۱۶۰	۰/۲۵۳	-	۳/۴۶۵	۰/۰۰۰
اعتماد اجتماعی	۰/۱۹۳	۰/۰۶۲	۰/۴۷۱	۳/۱۱۱	۰/۰۰۰

در ضریب تاثیر رگرسیونی استاندارد شده، بنای متغیر میزان منافع شخصی در پیش بینی متغیر وابسته اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی به اندازه ۰/۴۷۱ می باشد به عبارت دیگر ضریب رگرسیونی استاندارد شده برای متغیر احتمالات ریسک برابر ۰/۴۷۱ در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است و با افزایش یک واحد تغییر انحراف استاندارد در متغیر میزان احتمالات ریسک، میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی به مقدار ۰/۴۷۱ انحراف استاندارد تغییر افزایش می یابد به وجود می آید.

$$\text{(منافع شخصی)} = ۰/۴۷۱ = \text{اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی}$$

$$\text{(منافع شخصی)} = ۳/۴۶۵ + ۳/۱۱۱ = \text{اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی}$$

فرضیه پنجم: بین سطح پاداش متصور شده و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی ایران در سال ۱۳۹۷ رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۹): مشخص کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی سطح پاداش متصور شده و میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۶۱۰	۰/۴۳۲	۰/۴۳۳	۵۴۱/۴۰۱	۰/۰۰۰

جدول شماره (۱۰): ضریب رگرسیونی سطح پاداش متصور شده و میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معنی داری
ضریب ثابت	۰/۵۶۰	۰/۱۴۹	-	۳/۷۶۶	۰/۰۰۰
اعتماد اجتماعی	۰/۷۹۸	۰/۰۳۹	۰/۸۰۹	۳۰/۳۳۰	۰/۰۰۰

در ضریب تاثیر رگرسیونی استاندارد شده، بتای متغیر سطح پاداش متصور شده در پیش‌بینی متغیر وابسته اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی به اندازه ۰/۸۰۹ می‌باشد به عبارت دیگر ضریب رگرسیونی استاندارد شده برای متغیر پاداش متصور شده برابر ۰/۸۰۹ در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است و با افزایش یک واحد تغییر انحراف استاندارد در متغیر سطح پاداش متصور شده، میزان اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی به مقدار ۰/۸۰۹ انحراف استاندارد تغییر افزایش می‌یابد به وجود می‌آید.

(پاداش متصور شده) ۰/۸۰۹ = اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی

فرضیه ششم: بین میزان ضررهای پیش‌بینی نشده و اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۱۱): مشخص کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی میزان ضررهای پیش‌بینی نشده و میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

شاخص آماری / مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۸۶۳	۰/۶۹۰	۰/۶۹۰	۱۱۴/۲۶۳	۰/۰۰۰

جدول شماره (۱۲): ضریب رگرسیونی میزان ضررهای پیش‌بینی نشده و میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی

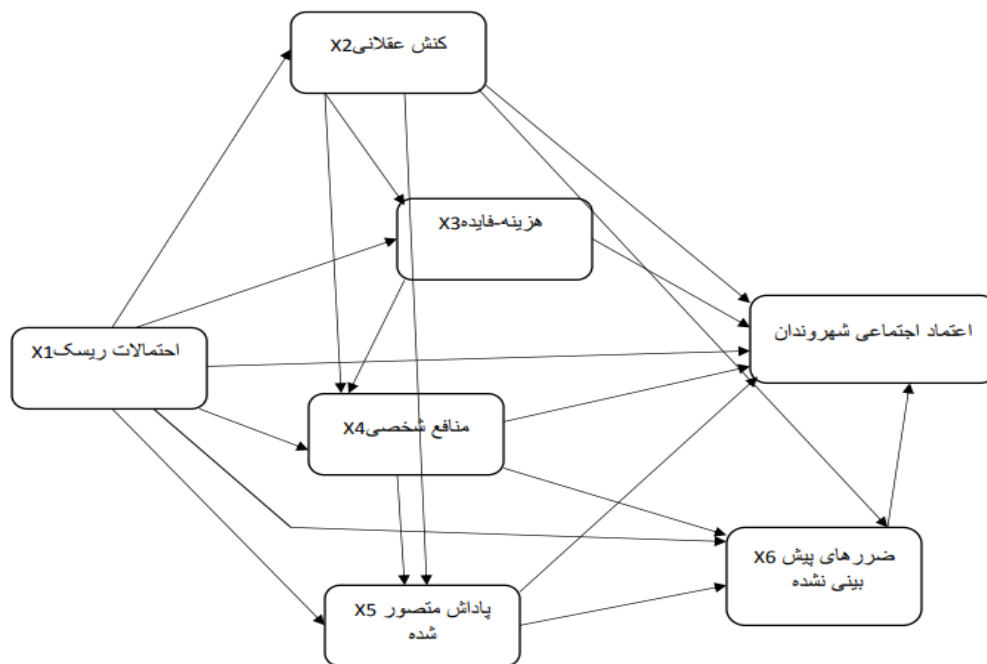
شاخص آماری / مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معنی داری
ضریب ثابت	۲/۱۵۰	۰/۱۷۲	-	۱/۴۹۶	۰/۰۰۰
اعتماد شهروندی	۰/۴۵۱	۰/۰۴۲	۰/۴۵۵	۱/۶۸۹	۰/۰۰۰

در ضریب تاثیر رگرسیونی استاندارد شده، بتای متغیر میزان ضررهای پیش‌بینی نشده در پیش‌بینی متغیر وابسته اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی به اندازه ۰/۴۵۵ می‌باشد به عبارت دیگر ضریب رگرسیونی استاندارد شده برای متغیر ضررهای پیش‌بینی نشده برابر ۰/۴۵۵ در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است و با افزایش یک واحد تغییر انحراف استاندارد در متغیر ضررهای پیش‌بینی نشده، میزان اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی به مقدار ۰/۴۷۱ انحراف استاندارد تغییر افزایش می‌یابد به وجود می‌آید. (جدول ۴-۲۹)

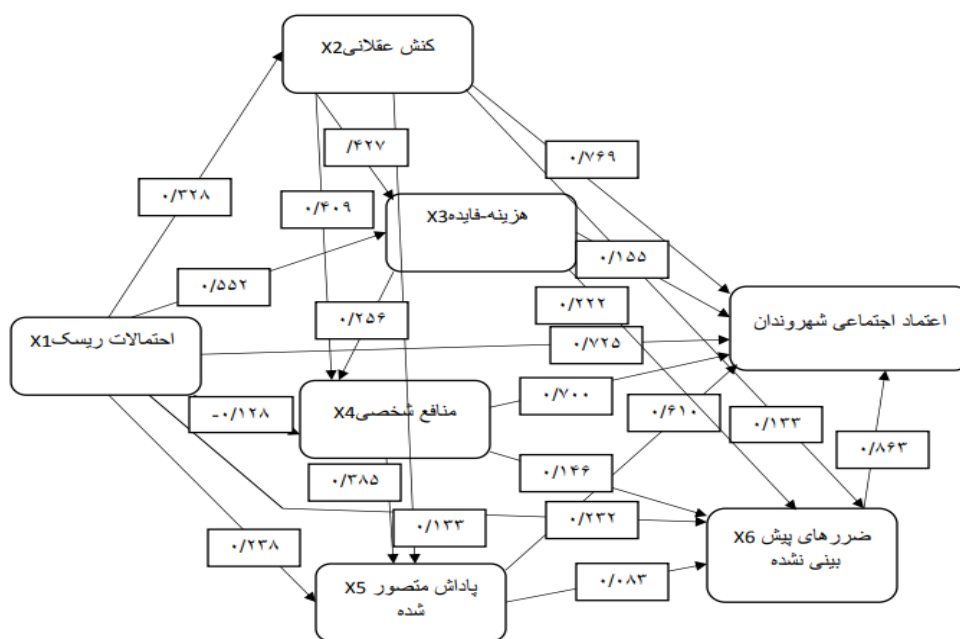
(ضررهای پیش‌بینی نشده) ۰/۴۵۵ = اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی

(ضررهای پیش‌بینی نشده) ۳/۴۶۵ + ۳/۱۱ = اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به بانک ملی

تحلیل مسیر



شکل ۲: مدل نظری پژوهش (عوامل موثر بر اعتماد اجتماعی پاسخگویان به بانک ملی)



شکل ۳: بارگذاری ضرایب رگرسیون استاندارد شده بر روی مدل نظری پژوهش

مقدار ضریب تعیین در رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۶۰۰ می باشد. به عبارت دیگر ۰/۶۰ درصد از مجموع تغییرات متغیر اعتماد اجتماعی شهروندان به بانک ملی توسط مدل تحلیلی فوق تبیین می شود و ۰/۴۰ درصد دیگر از واریانس متغیر وابسته توسط سایر متغیرهایی که در مدل قرار نگرفته اند، تبیین می شود.

بحث و نتیجه گیری

عوامل جامعه شناختی انتخاب شده با توجه به چارچوب نظری پیشنهاد شده، شامل هزینه- فایده، کنش عقلانی، احتمالات ریسک، منافع شخصی، پاداش متصور شده و ضررهای پیش‌بینی نشده هستند. معادلات آماری و محاسبه میزان معناداری و ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه و تایید فرضیه اصلی تحقیق است. بنیان این فرضیه بر کنش عقلایی کنشگر مبتنی است و فرض بر این است که فرد بر اساس کنشی اقتصادی و مبتنی بر محاسبه سود و زیان، دست به عمل می‌زند و در این مسیر می‌تواند سود خود را به حداکثر برساند و زیان خود را کاهش دهد.

نکته‌ای مهم و قابل توجه در این تحقیق در باب اعتماد اجتماعی لازم است ذکر شود و آن این است که اعتماد اجتماعی بیشتر از اینکه سازه‌ای ذهنی باشد از معادلات واقعی و مناسبات عقلایی نشأت می‌گیرد که حاصل برآوردها و کنشگری فرد است. به حداکثر رساندن سود و جلوگیری از ضرر (چه مالی یا هر آنچه که در دنیای ذهنی فرد به عنوان به خطر انداختن وضعیت زندگی و اقتصادی وی تعبیر شود) راهنمای رفتاری و عملکردی فرد در مناسبات اجتماعی ای است که می‌تواند منجر به اعتماد کردن و یا نکردن وی باشد.

اعتماد کردن به بانک ملی که موضوع این تحقیق در شهر تهران بوده است نیز از این منطبق رفتاری و عملی نشأت می‌گیرد. افراد بر خلاف سال‌های قبل که به تحت تاثیر آموزه‌های اسلامی و قبح مسایلی مثل ربا و سود غیر شرعی و اسلامی بودند و بر این اساس رابطه خود را با بانک تا حد زیادی تنظیم می‌کردند، در سال‌های اخیر بی توجه به این آموزه‌ها، بالا بردن و به حداکثر رساندن سود و محاسبه خدماتی که بانک به آنها در این مسیر ارائه می‌دهد را برای خود در اولویت قرار داده‌اند.

با توجه به شرایط وضعیت اقتصادی- سیاسی ایران و تحریم‌هایی که در سال‌های اخیر از طرف کشورهای اروپایی و امریکایی بر اقتصاد ایران تحمیل شده است، شرایط معیشتی و اقتصادی با تنگناهای شدیدی روبرو شده است که بانک‌ها در این وضعیت با حمایت‌هایی که از طرف دولت به آنها می‌شود، می‌توان گفت که تنها نقطه امنی هستند که برای مردم باقی مانده‌اند و در آشفته بازار اقتصادی و به هم ریختگی مالی، حداقل این اطمینان را به آنها می‌دهد که سرمایه آنها از بین نمی‌رود و می‌توانند به بانک اطمینان کنند.

البته این اطمینان با توجه به محاسباتی است که خود افراد با توجه به مخاطرات بازار و نیز ریسک‌های سرمایه گذاری مالی و ارزیابی سود و زیان انجام می‌دهند و ناشی از وفاداری و احساس تعلق خاطر صرف افراد نیست. اگر در این شرایط نامناسب و بحرانی، رقبایی برای بانک‌ها با در نظر گرفتن دیگر احتمالات ریسکی، سر بر بیاورند و بتوانند بر اساس همان منطق دوتا دوتای اقتصادی و عقلایی نظر مردم را برای حفظ سرمایه و کسب سود به خود جلب کنند، گردش سرمایه و اعتماد اجتماعی از بانک‌ها به این نقاط منعطف خواهد شد. پس به عنوان یک نتیجه کلی از این تحقیق، می‌توان گفت که اعتماد اجتماعی به بانک ملی، قبل از هر چیز تابع منطق عقلانیت و سود و پرهیز از ضرر است و بانک‌ها تا زمانی که بتوانند این شرایط را به نسبت رقبای خود در شرایط ریسکی و پرخطر بازار امروز ایران، فراهم کنند، می‌توانند مورد اعتماد مردم باشند و چنانچه این خواسته اساسی و اصل اقتصادی حاکم بر رفتار کنشگران توسط بانک ملی فراهم نشود، این اعتماد سلب می‌شود و موارد جایگزین هستند که این اعتماد اجتماعی را به دست می‌آورند.

منابع

- آزاد ارمکی، تقی و افسانه کمالی (۱۳۸۳). اعتماد، اجتماع و جنسیت، مجله جامعه شناسی ایران. ۲(۵): ۱۰۰-۱۳۲.
- از کیا، مصطفی، و غفاری، غلامرضا (۱۳۸۴). جامعه شناسی توسعه. نشر کیهان.

- اسکیدمور، ویلیام (۱۳۸۵). تفکر نظری در جامعه‌شناسی، علی محمد حاضری و دیگران، قم، پژوهشکده علوم و فرهنگ اسلامی، چاپ اول.
- افشانی، علیرضا، احمدی، اصغر، نوریان نجف آبادی، محمد، و زارعان، احمد (۱۳۹۱). تحلیلی بر رابطه بین میزان دینداری و میزان اعتماد اجتماعی. مطالعات امنیت اجتماعی. شماره ۲۹. ۱۷۱-۱۹۵.
- پژوهشنامه پژوهشکده تحقیقات استراتژی ک مجمع تشخی ص مصلحت نظام، ۱۳۸۷.
- جابر انصاری، محمدرضا، نجف بیگی، رضا و الوانی، سید مهدی (۱۳۹۵). راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی، دو فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات قدرت نرم.
- دانایی فرد، حسن و خدادادحسین، سید حمید (۱۳۹۳). چارچوب‌های نهادی در نظام نوآوری: رویکردی تطبیقی به نقش دولت و مدیریت دولتی، مطالعات مدیریت (بهبود تحول)، دوره ۱۱، شماره ۴۳-۴۴.
- دانایی فرد، حسن، رجب زاده، علی، حصیری، اسد. (۱۳۸۸). ارتقاء اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران. پژوهش‌های مدیریت، شماره ۴، ۹۰-۵۹.
- دیلینی، تیم (۱۳۸۸). نظریه‌های کلاسیک جامعه‌شناسی، بهرنگ صدیقی و وحید طلوعی، تهران، نی، چاپ دوم.
- ریتز، جورج (۱۳۹۴). نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی، چاپ ۴.
- شفریتز، جیم، راسل، ایی دبلیو (۱۳۸۶). مبانی مدیریت دولتی، ترجمه غلامرضا معمارزاده طهران، تهران، اندیشه‌های گوه‌بار.
- صفاری نیا، مجید و شریف، نسیم، (۱۳۸۹). ساخت و بررسی ویژگی‌های روانسنجی پرسشنامه اعتماد اجتماعی، فصلنامه پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی، ۳ (۷): ۴۷-۵۸.
- طالبی، ابوتراب، حیدری، سیامک و فاطمی نیا، سیاوش (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی: پیمایش در میان دانشجویان دانشگاه صنعتی شریف، پژوهشنامه علوم سیاسی، سال سوم، صص ۱۷۹-۲۰۸.
- طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۳). اعتماد به نیروی انتظامی: نتایج پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان (موج اول و دوم).
- قدیمی، مهدی (۱۳۸۶). بررسی میزان اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین دانشجویان دانشگاه‌های زنجان. پژوهشنامه علوم انسانی، شماره ۵۳. ۳۲۵-۳۵۶.
- کلمن، جیمز (۱۳۹۰). بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری. تهران، نشر نی.
- کوزر، لوئیس و روزنبرگ برنارد (۱۳۷۸). نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناختی، فرهنگ ارشاد، تهران، نی، چاپ اول.
- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۱). ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، دفتر طرح‌های ملی، ویرایش اول، تهران
- Bourdieu, p. (1997). The Forms of Capital. New York: Greenwood press.
- Coleman, James S. (1990). Foundations of Social Theory. Cambridge MA: The Belknap press of Harvard University press.
- Delhey, J., and Newton, K. (۲۰۱۳). "Who trusts? The origins of social trust in seven societies" European Societies, 5,2: 93-137.
- Fukuyama, F. (1995). Trust: the social virtues and the creation of prosperity, Hamish Hamilton, London. p: 25-26.
- Fukuyama, F. (1999). Social Casigital and Civil Society, The Institute of public SIGolicy George Mason University.
- Kavanagh, D. (2013), "Crisis of confidence: The Case of Britan", Studies in comparative International Development, Vol.32, Issue 3, Pp.30-41
- Putnam, Robert D. (1995). Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. Princeton: Princeton University Press.

- putnam, Robert D .(1993). Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. SIGrinceton: SIGrinceton University press.
- putnam, Robert D. (2000) .Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster.
- putnam, Robert D., and Lewis D. Feldstein (2003). Better Together: Restoring the American Community. New York: Simon and Schuster.
- Turner, Jonathan H. (1999). Toward a General Sociological Theory of Emotions. Volume29, Issue2, 133-161.