

Examining the Factors Affecting Trust in Notary Offices and the Formation of A Legal Lifestyle

Elham Shafaiimoghadam; Mohammad Abolhasani Arani

1 Department of Social Sciences, University of Kashan, Kashan, Iran

2 PhD Graduate in Jurisprudence and Fundamentals of Law, Yadegar-e-Imam Islamic Azad University

Abstract

The aim was to review the relevant literature on trust and propose a structural-interpretive model of the factors influencing trust in notary offices. Given the limited number of notary offices in the statistical population, the study sought to ensure the comprehensiveness of diverse perspectives by incorporating the views of all notaries and deputy notaries as experts in this field. According to the findings, the first-level variables identified include the ease and acceleration of administrative document procedures, transparent and law-abiding performance of notary offices, the credibility of notary offices and official documents in the judiciary, the formalization of documents within the notary office, public reassurance in document drafting, compliance with individuals' legal rights in official contracts, full legislative support for official documents, the legal benefits of legitimate transactions, notaries' accountability for drafted documents, and the regulation of legal relationships between individuals. Second-level factors include the accessibility of document records, trust in notary office employees, and the technical and legal robustness of documents. The advisory role of notaries and deputy notaries for the public constitutes the third-level factor. Additionally, the security of document preservation and the trustworthiness of notary offices have been identified as fourth-level variables in the structural-interpretive modeling. Accordingly, as key elements in shaping the legal lifestyle framework, notary offices can contribute to establishing a secure and law-abiding environment for individuals and organizations.

Keywords: Trust, Legal Lifestyle, Notary Offices, Notaries, Deputy Notaries, Structural-Interpretive Modeling

Cite as: Examining the factors affecting trust in notary offices and the formation of a legal lifestyle. *Sociology of lifestyle.* 2024; ?? (??): ???

Owner and Publisher: University of Tabriz

ISSN (online): 2645-5641

Access Type: Open Access

DOI: 10.22034/sls.2024.19331



بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی و شکل‌گیری سبک زندگی حقوقی

الهام شفائی مقدم؛ محمد ابوالحسنی آرانی

۱. گروه علوم اجتماعی دانشکده علوم انسانی و حقوق دانشگاه کاشان، کاشان، ایران

۲. دانش‌آموخته دکتری فقه و مبانی حقوق دانشگاه آزاد یادگار امام (ره)

دریافت: ۱۴۰۳/۱۰/۱۰ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۰/۱۰ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۰/۱۰ انتشار: ۱۴۰۳/۱۰/۱۰

چکیده

نهادها، از جمله قانون و قراردادها، می‌توانند از طریق تحمیل استانداردهای رفتار، رویه‌ها و صلاحیت‌ها بین مردم و سازمان‌ها اعتماد ایجاد کرده و زمینه‌ساز شکل‌گیری سبک زندگی حقوقی در جامعه شوند. با در نظر گرفتن این موضوع، هدف از مطالعه حاضر، مرور ادبیات مرتبط با اعتماد و ارائه یک الگوی ساختاری-تفسیری از عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی است. با توجه به تعداد محدود دفاتر در جامعه آماری، در راستای کسب اطمینان از جامعیت دیدگاه‌های مختلف، از نظر کلیه سردفتران و دفتریاران دفاتر موجود به‌عنوان افراد خبره و متخصص در این حوزه استفاده شد. بر اساس یافته‌ها، متغیرهای سهولت و تسریع در امور اداری اسناد، عملکرد شفاف و قانونمند دفاتر، اعتبار دفترخانه و سند رسمی نزد قوه قضاییه، رسمی شدن اسناد در دفترخانه، آرامش مردم در تنظیم سند، رعایت حقوق قانونی مردم در قراردادهای رسمی، حمایت کامل قانونگذار از سند رسمی، بهره‌مندی از مزایای قانونی معاملات سالم، پاسخگو بودن سردفتر نسبت به سند تنظیمی و تنظیم روابط حقوقی میان اشخاص به‌عنوان متغیرهای سطح اول شناسایی شده‌اند. عوامل سهولت‌الوصول بودن سوابق اسناد، اطمینان به کارمندان دفترخانه و استحکام فنی و علمی اسناد در سطح دوم و عامل نقش مشاوره ای سردفتر و دفتریار برای مردم در سطح سوم قرار گرفته است. عوامل امنیت حفظ اسناد و امانتداری دفاتر نیز به‌عنوان متغیرهای سطح چهارم مدل‌سازی ساختاری-تفسیری شناسایی شده‌اند. بر این اساس، دفاتر ثبت اسناد به‌عنوان عناصر مؤثر در ساختار سبک زندگی حقوقی، می‌توانند به فراهم آوردن زمینه‌های امن و قانونمند برای افراد و سازمان‌ها کمک کنند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد، سبک زندگی حقوقی، دفاتر ثبت اسناد رسمی، سردفتران، دفتریاران، مدل‌سازی ساختاری-تفسیری.

نحوه ارجاع: "بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی و شکل‌گیری سبک زندگی حقوقی". جامعه‌شناسی و سبک زندگی. ۴۴: (۴۴): ۴۴۴.

صاحب امتیاز و ناشر: دانشگاه تبریز

شاپای الکترونیکی: ۵۶۴۱-۲۶۴۵

نوع دسترسی: آزاد

DOI: 10.22034/sls.2024.19331



مقدمه

تنظیم روابط بین افراد از جمله حقوق اساسی افراد یک ملت است. دفاتر ثبت اسناد رسمی ارتباط تنگاتنگی با حقوق خصوصی اشخاص دارند و عمده فعالیت آن‌ها مبتنی بر اصول حاکم بر قراردادها و تعهدات می‌باشد. در واقع، درخواست تنظیم و ثبت سند یک حق عمومی است که آحاد جامعه می‌توانند و حق دارند از داشتن یک سند رسمی برخوردار شوند. در این راستا، دفتر اسناد رسمی یک نهاد مدنی برای تنظیم حرفه‌ای عقود و قراردادها و ثبت رسمی اسناد در ایران است. هرچند این نهاد وابسته به قوه قضائیه است، ولی بدون وابستگی مالی به حاکمیت سیاسی اداره می‌شود. دفتر اسناد رسمی به‌عنوان یک مرکز حقوقی و مدنی رابط حاکمیت و شهروندان بوده و مهم‌ترین کار این نهاد تأمین و تضمین امنیت حقوقی و اقتصادی جامعه است. این نهاد دارای مسئولیتی مستقل از دولت و قوای حاکم است و با تنظیم دقیق اسناد در جلوگیری از وقوع نزاع‌های بی‌مورد و کاهش مراجعات مردم به محاکم دادگستری نقش دارند. کمک به تأمین بهداشت حقوقی جامعه، از طریق تثبیت مالکیت شهروندان بر اموال و دارائی‌های خود و رسمیت بخشیدن به عقود و تعهدات و وصول برخی درآمدهای دولت از کارهای این نهاد است. بر این اساس، هدف از تأسیس دفاتر اسناد رسمی تنسيق و تنظیم روابط مالی مردم و رعایت حقوق قانونی آنان در قراردادهای خصوصی و بهره‌مندی آنان از مزایای قانونی معاملات سالم و حفظ مواردی از قبیل حق بهره‌مندی از مالکیت خصوصی باشد (کانون سردفتران و دفترياران استان گيلان، ۱۳۹۴).

دفاتر اسناد رسمی علی‌رغم رقابت صنفی که با یکدیگر دارند، در جلب اعتماد مردم تا حد زیادی موفق بوده‌اند. در این راستا، اعتمادی که حاکمیت به دفاتر اسناد رسمی دارد، به دلیل نظارت دائمی سازمان ثبت و بازرسی‌های مکرر و همچنین عملکرد شفاف و قانونمند دفاتر و اعتماد مردم در طول سال‌های متمادی به این دفاتر بوده است. به‌گونه‌ای که برخی از مردم حتی برای حل مسائلی از جمله مسائل خانوادگی که مربوط به دفاتر اسناد رسمی نیست، سردفتران را امین و مشاور خود می‌دانند. بر این مبنای اعتماد به‌عنوان یک عنصر اساسی برای توسعه شرکت‌ها و سازمان‌های اجتماعی به‌طور اخص و برای توسعه اجتماعی و اقتصادی کل کشور به تصویر کشیده می‌شود (Putnam, 2000; Fukuyama, 1996; Khodyakov, 2007). اعتماد به دولت و نهادهای عمومی و خصوصی و همچنین در بین شهروندان به‌عنوان الزامات ضروری برای اجرای موفق سیاست‌های عمومی جهت بهبود اقتصاد یک کشور و حتی برای بهبود کیفیت زندگی تلقی می‌شود (Putnam, 2000; Khodyakov, 2007).

در شرایط جهانی، علی‌رغم سطح بالای اجماع در مورد اثرات مثبت اعتماد این فرضیه که اعتماد می‌تواند به‌طور مصنوعی با تحمیل استانداردهای رفتار، رویه‌ها و شایستگی‌ها ایجاد شود، در ادبیات بحث‌برانگیز باقی مانده است. برای یک رشته از ادبیات تحمیل وظیفه اعتماد که توسط قانون چه قراردادها یا هر محدودیت شناختی دیگری معنایی بیش از تأیید بی‌اعتمادی کامل بین افراد یا بین افراد و سازمان‌ها ندارد. نهادهایی مانند قانون از این نظر قادر به ایجاد اعتماد نیستند، بلکه می‌توانند مکانیسم‌هایی را برای مقابله با نبود آن ایجاد کنند (Gambetta, 1988; Dasgupta, 1988). از سوی دیگر، رشته دیگری از ادبیات توضیح می‌دهد که نهادهایی مانند قانون، قراردادها، دولت‌ها و غیره می‌توانند اعتماد بین فردی و بین افراد و سازمان‌ها را تأمین کنند. روش‌هایی که در آن‌ها نهادها و به‌طور خاص قانون می‌توانند به‌عنوان واسطه‌های اعتماد عمل کنند طبق رشته دوم ادبیات توسط نویسندگان مختلف از متنوع‌ترین زمینه‌های دانش توصیف شده است. به دلیل تنوع دیدگاه‌ها در مورد این موضوع مطالعه اعتماد

نظام‌مندی کافی در ادبیات پیدا نکرده است. با در نظر گرفتن این موضوع در این مطالعه بر این هستیم با ارائه الگوی ساختاری-تفسیری از عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی به بررسی این موضوع پرداخته شود که چگونه نهادها از جمله قانون و قراردادها می‌توانند به‌طور مصنوعی بین مردم و بین مردم و سازمان‌ها از طریق تحمیل استانداردهای رفتار، رویه‌ها و صلاحیت‌ها اعتماد ایجاد کنند و در شکل‌گیری سبک زندگی حقوقی شهروندان سهیم باشند؟

مبانی نظری

اعتماد را می‌توان به‌عنوان یک فرایند بازتابی از حفظ وضعیت انتظارات مطلوب در رابطه با اعمال و نیات افراد گروه‌هایی از مردم، سازمان‌ها و مؤسسات توصیف کرد (Cunha filho, 2022). اعتماد به یک سری عواملی که باید مشخص شوند بستگی دارد این به تعدادی از مسائل روانی و اجتماعی مرتبط با اعتماد کننده بستگی دارد (Lewis and weigert, 1985). همچنین بستگی به نحوه ارائه شی مورد اعتماد (Beckert, 2006) و در نهایت به کیفیت رویداد مورد انتظار و احتمال وقوع آن بستگی دارد (Robbins, 2016). تصمیم به اعتماد نه کاملاً تصادفی است نه همان‌طور که در زبان پرتغالی معمولاً گفته می‌شود یک تیر در تاریکی عمل اعتماد مستلزم درجه معینی از آشنایی با موضوع مورد اعتماد است (Lewis and weigert, 1985). به‌زعم لوئیس و وایگرت (۱۹۸۵: ۹۷۰) این معیار بین ناآگاهی کامل از شی و دانش کامل از آن متفاوت است. اعتماد در شرایط جهل کامل اعتماد نیست، بلکه قمار است. از سوی دیگر اعتمادی که در شرایط دانش کامل ایجاد می‌شود فقط اعتماد نیست، بلکه اطمینان است. لومان^۱ (۱۹۸۸: ۲۷) یک نقش اصلی را به آشنایی به‌عنوان یک عنصر تشکیل‌دهنده تصمیم به اعتماد نسبت می‌دهد به اعتقاد او آشنایی که می‌تواند به‌عنوان تجربه، دانش گذشته، حافظه و غیره نیز درک شود پیش‌نیاز ضروری برای رویارویی با پیچیدگی جهان و وضعیت عدم قطعیت ذاتی آن است.

بر اساس آنچه آشنا است یعنی آنچه تجربه شده است و یا در دانش گذشته فرد وجود دارد، می‌توان پیچیدگی اجتماعی را به دستورالعمل‌های معناداری کاهش داد که عنوان زمینه‌ای برای تحقق اعتماد عمل می‌کند. کسانی که اعتماد می‌کنند همیشه دلایل خوبی برای اعتماد دارند. موضوعی که باعث می‌شود فرد به کسی یا نهادی اعتماد کند همیشه می‌تواند آن را از نظر اجتماعی حتی با دانستن احتمال و خطر اعتماد توجیه کند.

بر اساس میزان آشنایی فرد با موضوعی که به‌طور بالقوه قابل اعتماد است ادبیات حداقل سه نوع اعتماد را متمایز می‌کند. اولین مورد اعتماد بین افرادی است که با پیوندهای اجتماعی قوی (اعتماد بین فردی قوی) به هم مرتبط هستند. این نوع اعتماد از زمینه‌هایی پدید می‌آید که میزان آشنایی افراد درگیر در آن بالا است. دوم اعتماد بین فردی ضعیف است. این نوع اعتماد از زمینه‌هایی ناشی می‌شود که در آن میزان آشنایی بین طرف‌های تحت تأثیر کم است. سومین اعتماد به سیستم‌های انتزاعی یا به نهادها (اعتماد سیستمی یا اعتماد به نهادها) می‌باشد که از زمینه‌های کاملاً غیر شخصی ناشی می‌شود که در آن میزان آشنایی بین سوژه و شی بیشتر کاهش می‌یابد. هر سه شکل اعتماد که در ادبیات به‌عنوان انواع ایده آل در معنای وبری شناخته می‌شوند از نظر ساختاری یکسان هستند، اما با داشتن کیفیت‌ها و شدت‌های متفاوت کمی متمایز می‌شوند، به گونه‌ای که اعتماد بین افرادی که با پیوندهای اجتماعی قوی به هم مرتبط هستند از شدیدترین شکل اعتماد و کمترین احتمال انحلال برخوردار است.

¹. Luhmann



به گفته دیمیتتری خودیاکوف (۲۰۰۷) این اولین شکل اعتمادی است که افراد در زندگی ایجاد می‌کنند. این مرحله‌ای از فرایند رشد شخصی را نشان می‌دهد که بدون آن فرد توانایی ایجاد نگرش مثبت نسبت به دیگری و به‌طور کلی جامعه را از دست می‌دهد (Giddens, 1991; Honneth, 2003). اعتماد بین فردی قوی معمولاً در حوزه‌های اجتماعی کوچک‌تر ایجاد می‌شود که با پیوندهای فیزیکی، روانی و یا عاطفی بین افراد محدود می‌شود. همچنین، معمولاً در جوامع کم پیچیده‌ای مشاهده می‌شود که توسط سنت شکل گرفته‌اند. جایی که قطعیت گذشته با عدم قطعیت حال و آینده همپوشانی دارد. طبق نظر لومان (1988) پیشینه خانوادگی که رابطه بین سوژه مورد اعتماد و نهاد مورد اعتماد را مشخص می‌کند مسئول غلبه بر عدم اطمینان ذاتی در روابط اجتماعی و تبدیل اعتماد به یک شراکت کم خطر است. به گفته لوئیس و ویگرت (۱۹۸۵) اعتماد بین فردی قوی معمولاً انگیزه عاطفی بالایی دارد که احتمال انحلال آن را کاهش می‌دهد. به همین دلیل این نوع اعتماد در مورد انتظاراتی که برآورده نمی‌شود ناامیدی شدید ایجاد می‌کند. اعتماد بین فردی ضعیف در برابر تهدیدها مقاومت کمتری دارد و با کوچک‌ترین نشانه‌ای از ناامیدی می‌توان آن را از بین برد (Khodyakov, 2007). اعتماد از این نوع معمولاً شامل غریبه‌ها می‌شود و به‌عنوان پیشینه تجربه زیسته شباهت با هیچ پیوند عاطفی ندارد. مشخص شدن آن ناشی از نیازی است که انسان‌ها در بحبوحه پیچیدگی‌های اجتماعی زیاد به جستجوی دسترسی به منابع کمیابی که از طریق آشنایی با صمیمی‌ترین حوزه‌ها نمی‌توانند تأمین شوند، دارند. پس زمینه پنهان شکل‌گیری اعتماد بین فردی ضعیف آنقدر در مورد موضوع مبهم است که سرمایه‌گذاری در تحقق آن به یک سرمایه‌گذاری پرخطر تبدیل می‌شود. طبق نظر لومان (1988) در شرایطی که پیچیدگی و عدم اطمینان اجتماعی زیاد است فرد برای اعتماد باید به دنبال رابطه جدیدی که به همان اندازه تثبیت کننده باشد. بنابراین تصمیم‌گیری در مورد عمل اعتماد بر اساس تعمیم تجربیات است. فردی که اعتماد می‌کند تعمیم‌های به دست آمده را به مواردی شبیه به مواردی که قبلاً در زندگی تجربه کرده است گسترش می‌دهد و بنابراین انتظارات را با توجه به احتمالات تنوع تثبیت می‌کند. با توجه به شرایط، رابطه اعتمادی که در نهایت ایجاد می‌شود دارای خطوط شناختی بسیار بیشتری نسبت به روابط عاطفی است. به زعم خودیاکوف (۲۰۰۷) فرد در مواجهه با عدم قطعیت و شرایط آزمایش نشده با در نظر گرفتن این احتمال که عامل مورد اعتماد رفتاری اخلاقی یا غیر اخلاقی داشته باشد، گزینه‌هایی را که از نظر عملی به نفع او است از نظر شناختی انتخاب می‌کند. اگرچه احتمال تحقق اعتماد در این زمینه کمتر است، اما دو عامل مستقیماً به ایجاد آن کمک می‌کند: اولی مربوط به تصویر واسطه‌هایی است که به عاملی که اعتماد دارد کمک می‌کنند تا اطلاعاتی درباره عامل مورد اعتماد کسب کند. دومی مربوط به نهادهایی است که از شیء مورد اعتماد حمایت می‌کنند. در هر دو مورد کیفیت اطلاعات موجود افزایش می‌یابد و بنابراین غلبه بر کمبود دانش در مورد موضوع آسان‌تر است.

در تئوری لومان از ابزارهای ارتباطی تعمیم یافته برای پرداختن به این موضوع استفاده می‌شود. طبق نظر لومان (1988) وسایل ارتباطی تعمیم یافته شامل سیستم‌های انتزاعی است که کارکرد آن‌ها فراهم کردن شرایط مشخص برای فرد است تا در دنیایی بیش از حد پیچیده انتقال تجربه آشنا به تعمیم را انجام دهد. از نظر وی پول یکی از این ابزارهای ارتباطی است. پول امکان‌های عمل خاصی را به فرد منتقل می‌کند که در طول زمان کم و بیش همگن هستند. این امر کاهش پیچیدگی و در نتیجه روند تعمیم و اعمال اعتماد به موارد مشابه با مواردی که قبلاً تجربه شده را تسهیل می‌کند، اما برای اینکه این فرایند حمایت متقابل و تأیید اعتماد صورت گیرد لازم است که خود سیستم ارتباطی قابل اعتماد باشد.

سومین شکل اعتماد موجود در ادبیات یعنی اعتماد به سیستم‌ها که با اصطلاح اعتماد به نهادها نیز به آن اشاره می‌شود از نظر کیفی با اعتماد بین افراد متمایز است به گفته خودیاکوف (۲۰۰۷) به دلیل ویژگی کاملاً غیر شخصی رابطه اعتماد در

مؤسسات است که ایجاد و حفظ آن دشوار است. به عقیده وی تکیه بر یک سیستم انتزاعی از قوانین و رویه‌هایی که هیچ احساسی را بیان نمی‌کند، پیچیده‌تر از فردی است که واکنش‌ها و رفتارهایش در زندگی روزمره قابل مشاهده است. با وجود این، اعتماد به مؤسسات پس از آغاز به کار این ظرفیت را دارد که رضایت داوطلبانه افرادی را که به آن‌ها در تصمیمات و اقداماتشان متکی است، ایجاد کند. به دلیل ویژگی‌های غیر شخصی که رابطه بین عامل قابل اعتماد و موسسه مورد اعتماد را مشخص می‌کند، این نوع سوم از اعتماد ماهیت فوق العاده شناختی دارد. تصمیم به اعتماد به یک سیستم یا یک موسسه نتیجه یک تعادل شناختی است که به‌طور منطقی مشروعیت همان سیستم‌ها و مؤسسات، صلاحیت فنی آن‌ها و همچنین توانایی آن‌ها در انجام وظایف و وعده‌های خود را به‌طور کارآمد ارزیابی می‌کند.

علی‌رغم نتیجه‌گیری‌های ذکر شده آن‌ها به روشن ساختن چگونگی ایجاد اعتماد که در یک شخص و چه در یک سیستم محدود می‌شوند. علاوه بر این، مجال کمی برای توضیح چگونگی تداوم اعتماد در مواجهه با فراز و نشیب‌های طبیعی زمان و دگرگونی اجتماعی و نیز نقش قانون و نهادها در این فرایند دارند. لذا هدف این مطالعه بررسی اعتماد به دفاتر اسناد رسمی از سه منظر و دیدگاه اعتماد محاسباتی اعتماد نهادی و اعتماد فعال است که در ادامه هر یک از این دیدگاه‌ها ارائه می‌شود.

اعتماد محاسباتی: اخیراً موضوع اعتماد به بحثی عمیق و سیستماتیک در اقتصاد تبدیل شده است. توجهی که به موضوع معطوف شده تا حد زیادی ناشی از سؤالات مطرح شده توسط اقتصاد نهادی جدید است. یکی از مفاهیم اساسی این رویکرد اقتصادی هزینه‌های مبادله است که اساساً بین هزینه‌های کسب اطلاعات در مورد بازارها و هزینه‌های حفاظت از حقوق و نظارت بر قراردادهای تقسیم می‌شود. هزینه‌های مبادله تقریباً به‌عنوان عوامل احتمالی که مانع اجرای یک مبادله می‌شوند، درک می‌شود (Williamson, 1981).

اما در این میان اعتماد به‌عنوان یک متغیر مستقل که در شکل‌گیری بازارها عمل می‌کند، می‌باشد. به اعتقاد الیور ویلیامسون (۱۹۹۳) فرد به‌طور احتمالی اثرات اعتماد به یک موسسه یا سازمان را محاسبه می‌کند و تنها پس از آن تصمیم نهایی را می‌گیرد. ویلیامسون (۱۹۹۳) فرایند ذهنی را به‌عنوان محاسبه شایسته تعریف می‌کند که بر اساس آن عامل یا فرد اعتماد کننده از دامنه احتمالاتی که می‌تواند از اقدامات فردی او پدیدار شود آگاه است. علاوه بر این، از امکانات استفاده از مکانیسم‌های کاهش ریسک و حداکثر کردن سود آگاه است و می‌تواند سود خالص اقدامات خود را پیش بینی کند و در نهایت فرد می‌تواند سود و زیان حاصل از درگیر شدن در روابط قراردادی با شرکای جایگزین را پیش بینی کند. اگر فرد از این نظر بتواند همه این احتمالات را پیش بینی کند و به این فکر کند که دستاوردهای مرتبط با اعتماد از همه گزینه‌های موجود بیشتر است، فرد اعتماد را تعیین کرده وارد قرارداد می‌شود.

اعتماد که به‌عنوان یک اعتماد محاسباتی به معنای توصیف شده درک می‌شود شبیه ارزیابی ریسک بازار است. ویلیامسون (۱۹۹۳) معتقد است که اصطلاح اعتماد در علم اقتصاد کم استفاده می‌شود. به زعم وی جایی که اعتماد اغلب استفاده می‌شود باید ریسک را درک کرد. چرا که به زعم وی، آنچه که فرد محاسبه می‌کند خود اعتماد نیست، بلکه خطر درگیر شدن در روابط قراردادی است. اصطلاح اعتماد باید تنها در زمینه‌های بسیار خاص مانند درون خانواده استفاده شود که در آن روابط عاطفی حاکم است و در آن جهت‌گیری محاسباتی و استراتژیک بازیگران، البته نه به‌طور کامل به حالت تعلیق درآمده است. در این زمینه اعتماد که توسط ویلیامسون (۱۹۹۳) با اصطلاح اعتماد شخصی به آن اشاره می‌شود واقعاً با آنچه او به‌عنوان اعتماد می‌فهمد با نگرش و باور پرشور و نه عقلانی به کسی یا چیزی مطابقت دارد. با در نظر گرفتن تمایز اصطلاحات فوق ویلیامسون

(۱۹۹۳) بیان می‌کند که در حالی که نقطه مقابل اعتماد شخصی خیانت است. نقطه مقابل اعتماد محاسباتی با نقض قرارداد مطابقت دارد.

در همین راستا، راسل هاردین^۱ (۱۹۹۶) ضمن تاکید بر ارتباط اصطلاح اعتماد در علوم اقتصادی، موافق است که اعتماد مشتمل بر یک بحث منطقی است که محاسبات مربوط به اینکه آیا امین امانت‌دار است مطابق با روش مثبت برای منافع امانت‌دار عمل کند یا خیر را در نظر می‌گیرد. به گفته هاردین (۱۹۹۶) اعتماد اساساً به‌عنوان یک انتظار منطقی در نظر گرفته می‌شود که ناظر بر اعمال و نیت دیگران است و بر رفتار طرف مورد اعتماد تمرکز دارد. از نظر وی، به همان اندازه و یا حتی مهم‌تر از مطالعه اعتماد، مطالعه قابل اعتماد بودن طرف مورد اعتماد است.

این ادراک از امانت‌داری است. یعنی احتمال اینکه امین به گونه‌ای عمل کند که منافع امانتگذار را دنبال کند که مستقیماً به شکل‌گیری اعتماد کمک می‌کند. هاردین (۱۹۹۶) دو عامل را توضیح می‌دهد که مستقیماً با چنین محاسباتی مرتبط است. اولین مورد مربوط به مشوق‌هایی است که متولی برای انجام چنین کاری دریافت می‌کند و دومی کیفیت اطلاعاتی است که امین در اختیار امانت‌گذار قرار می‌دهد.

هاردین (۱۹۹۶) و ویلیامسون (۱۹۹۳) مثال‌هایی می‌آورند که مشوق‌ها مستقیماً بر تصمیم فرد برای اعتماد کردن یا خودداری از اعتماد تأثیر می‌گذارند. برای مثال برای هاردین (۱۹۹۶) مکانیزم‌های مرتبط با اعتماد از جنبه‌های شخصی، اجتماعی و نهادی تشکیل شده است. عوامل شخصی در حالی که در فرایند اعتمادسازی مرتبط هستند، عموماً توسط اقتصاددانان مورد بحث قرار نمی‌گیرد. بنابراین او تحلیل خود را بر عوامل اجتماعی و نهادی متمرکز کرده است. عوامل اجتماعی شامل قانون و همچنین نهادهای قانونی به معنای وسیع می‌شود. طبق گفته هاردین (۱۹۹۶) همه اشکال قانونی ضمانتی برای امانت‌دار است که در صورت تضییع اعتماد توسط امین همچنان این امکان را دارد که امین را وادار کند که به نحو مورد انتظار عمل کند، یا خسارت وارده را جبران نماید. هاردین (۱۹۹۶) اشاره به قراردادی دارد که امکان اجرای قضایی آن با افزایش جریمه محرکی برای متولی برای عمل به وعده‌های خود است. از سوی دیگر، در میان انگیزه‌های اجتماعی، هاردین به قراردادهای اجتماعی اشاره می‌کند که قدرت هماهنگ کردن رفتار و در نتیجه القای اعتماد را با ارائه قابلیت پیش‌بینی پذیری به عوامل اجتماعی دارند.

ویلیامسون (۱۹۹۳) نیز به مشوق‌هایی چون قانون و قراردادهای اجتماعی، فرهنگ، سیاست، مقررات عمومی و خصوصی و همچنین به حرفه‌ای شدن اعتماد که به معنای احترام به قوانین رفتار حرفه‌ای درک می‌شود اشاره می‌کند. در نهایت فرهنگ سازمانی در مورد مؤسسات توسط قوانین و رویه‌های نهادی یا بر اساس روال سازمان شکل می‌گیرد. عامل فرهنگ شرکتی یا به عبارت رایج‌تر حکمرانی برای ویلیامسون بسیار مهم است. زیرا به‌عنوان مکانیزمی برای حفظ یکپارچگی و انسجام موسسه عمل می‌کند که از نظر او به افزایش اعتبار و در نتیجه قابلیت اطمینان آن کمک می‌کند.

علاوه بر مجموعه مشوق‌ها که در شکل‌گیری اعتماد تأثیر می‌گذارد ماهیت اطلاعات موجود نیز عامل تعیین‌کننده‌ای برای تصمیم به اعتماد است (Dasgupta, 1988; hardin, 1996). در نهایت بر اساس اطلاعات موجود است که اعتماد‌کننده به‌طور مؤثر تصمیم‌نهایی را می‌گیرد. تمام مشوق‌ها که به‌طور عینی در نظر گرفته می‌شوند و همچنین محتوای اطلاعاتی که می‌توانند به‌عنوان زیربنای تصمیم به اعتماد عمل کنند توسط اعتماد‌کننده به‌عنوان نشانه‌ها درک می‌شوند (Beckert, 2006).

¹. Russell hardin

به اعتقاد باچراچ و گامبتا^۱ (۲۰۰۳) علائم درک شده توسط عامل تنها مقدار اطلاعات موجود را نشان می‌دهد که سوژه مورد نظر می‌تواند از طریق آن تصمیم خود را بگیرد. علاوه بر علائم درک شده، هنوز اطلاعاتی وجود دارد که به فرایند تصمیم‌گیری تعلق ندارد. در میان این اطلاعات مواردی وجود دارد که اگرچه قابل دانستن است، اما مورد توجه اعتماد کننده قرار نمی‌گیرد. برخی دیگر حتی ممکن است قابل توجه نباشند، زیرا آن‌ها عمداً توسط سوژه یا سازمانی که به دنبال اعتماد هستند پنهان می‌شوند.

علاوه بر این تفسیر اطلاعات دریافتی نیز برای فرایند ارزیابی تصمیم اعتماد تعیین کننده است. نشانه ادراک شده توسط سوژه آگاه هرچه باشد همیشه از فیلتر ذهن انسان می‌گذرد. با توجه به این ذهنیت هرگز نمی‌توان گفت که یک علامت لزوماً تأثیر نهایی یکسانی بر دو یا چند اعتماد کننده دارد.

اعتماد مبتنی بر نهادها: در واکنش به اولین فرمول بندی‌های نظری که توسط اقتصاددانان در مورد اعتماد ایجاد شد جریان جدیدی در جامعه‌شناسی پدید آمد که به زیر سؤال بردن نحوه اعتماد افراد اختصاص داشت. از دیدگاه جامعه‌شناسان نمی‌توان فرد را به یک مجری محاسبات ریاضی محض تقلیل داد که انتخاب‌هایش تنها به‌طور احتمالی تحت تأثیر انگیزه‌های بیرونی نهادها قرار می‌گیرد. در مقابل برای این گروه از محققان، انسان محصول تعاملات اجتماعی است و رفتار و ترجیحات او به‌طور اساسی توسط نهادهایی که واسطه ارتباط او با جهان هستند تعریف شده است. برخلاف دیدگاه اقتصادی که نهادها را مشوق یا بازدارنده برای تصمیم اعتماد می‌داند، دیدگاه جامعه‌شناسی بر نقشی که نهادها به‌عنوان تولید کننده انتظارات اجتماعی ایفا می‌کنند تأکید می‌کند که به تدریج در زندگی روزمره گنجانده می‌شوند بدون آنکه کنشگران اجتماعی حتی متوجه آن شوند (Möllering, 2006).

یکی از مرتبط‌ترین آثار در مورد رابطه بین نهادها و اعتماد متعلق به لین زوکر^۲ (۱۹۸۶) است. از دیدگاه وی میزان اعتماد در جامعه مستقیماً با ظرفیت نهادهای رسمی برای ایجاد آن - از طریق تثبیت قوانین و نقش‌های اجتماعی، درک و انتظارات مشترک در مورد رفتار عوامل اجتماعی مرتبط است. به زعم زوکر (۱۹۸۶) نهادها می‌توانند از طریق انتشار معانی و انتظارات اجتماعی آنچه را که او با تکیه بر ایده‌های گارفینکل نگرش طبیعی می‌نامد تولید کنند. نگرش طبیعی عبارت است از گسترش این انتظار عمومی در جامعه مبنی بر اینکه اعضای یک جامعه چیزها را آنگونه که معمولاً هستند (چیزهای معمول) یا وضعیت خاصی از امور نظم اجتماعی را بدیهی می‌دانند. بر اساس چنین انتظاراتی که به افراد اجازه می‌دهد وضعیت خاصی را در رابطه با آینده در نظر بگیرند، اعتماد نه تنها در سطح فردی، بلکه در سطح گروه‌های اجتماعی نیز پدیدار می‌شود. از نظر لین زوکر (۱۹۸۶) نهادینه سازی موثرترین مکانیسم برای ایجاد اعتماد در جامعه معاصر است. وی با نهادینه سازی، فرایند بازسازی بین الازمانی و عینیت بخشیدن به معانی اجتماعی را به‌عنوان اجزای ساختاری جهان بیرونی - و نه فقط به‌عنوان بخشی از اعتقادات شخصی عوامل معتمد - درک می‌کند. قانون، مقررات و قرارداد نقش تعیین کننده‌ای در این فرایند دارند از طریق ایجاد قوانین، رویه‌ها و محدودیت‌های شناختی از هر نوع نهادهای حقوقی شروع به ایجاد درک و انتظاراتی می‌کنند که منجر به هدایت رفتار افراد و در نتیجه باعث ایجاد یک محیط مناسب برای اعتماد می‌شود.

علاوه بر این، بر اساس نظر لومان (1988) نقش نهادها در تولید اعتماد اجتماعی بسیار فراتر از این است که به فرد اعتماد کننده اجازه محاسبه ساده در مورد مزایا و معایب بالقوه سرمایه‌گذاری در یک رابطه اقتصادی را بدهد. از نظر لومان نهادها

1. Bacharach; gambetta

2. Lynne zucker'



نقش اساسی در تولید اعتماد دارند، تا جایی که دانش فنی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را در میان افراد درگیر در روابط روزمره منتشر کرده و از این طریق الگوهای رفتاری را تولید می‌کنند که می‌تواند مورد انتظار همه عوامل باشد. در این راستا، باخمن و اینکپن^۱ (۲۰۱۱) معتقدند در جایی که نهادها وجود دارند طرف‌های درگیر در یک رابطه با ارجاع ضمنی یا صریح به عوامل نهادی متناسب با زمینه هدایت می‌شوند و در نتیجه تمایل به یک رابطه اعتماد ایجاد می‌کنند. عواملی که آن‌ها مد نظر دارند از جمله به اسناد رسمی قانون مانند قوانین، مقررات قراردادهای مربوط می‌شود. از نظر آن‌ها این ابزارهای قانونی موثرترین ابزار تولید اعتماد در یک جامعه را تشکیل می‌دهد. چرا که قوانین، مقررات و قراردادهای باعث کاهش شدید خطرات و حفظ تجارت در هر مرحله از روابط بین فعالان اقتصادی می‌شود (حتی قبل از وقوع هرگونه نزاع و قبل از اعمال هرگونه تحریم). باخمن و اینکپن مانند زوکر (۱۹۸۶) و لومان (1988) توضیح می‌دهند که وجود قانون معتبر از قبل می‌تواند با ایجاد انتظارات در مورد رفتار بازیگران و با توجه به مفروضات ایجاد شده توسط هر دو طرف در روابط اقتصادی و اجتماعی اعتماد ایجاد کند.

اعتماد فعال: مباحث فوق بیانگر این امر است که چگونگی شکل‌گیری اعتماد حول مفاهیمی می‌چرخد که یا فرد را تنها عامل تصمیم‌گیری اعتماد می‌دانند یا نهادها را به‌عنوان مکانیزم‌های ساختاری دستیابی به نتیجه مشابه. جورج سیدو^۲ (۲۰۰۶) هر دو نظریه را در تضاد قرار می‌دهد. وی اولی را به‌عنوان نظریه‌های غیر اجتماعی شده^۳ و دومی را به‌عنوان نظریه‌های بیش از حد اجتماعی شده^۴ می‌داند. سیدو (۲۰۰۶) توضیح می‌دهد که مشکل نظریه‌های غیر اجتماعی شده این است که آن‌ها فقط تا حدی واقع بینانه هستند. نظریه‌هایی از این نوع، فراموش می‌کنند توضیح دهند که فرد همیشه قادر به انتخاب استراتژیک نیست تا محدودیتی در نظم ساختاری و تاریخی وجود نداشته باشد. از نظر سیدو انتخاب‌های افراد از جمله انتخاب اعتماد، اساساً توسط عوامل غیرشخصی که خارج از عقل انسان هستند تعیین می‌شوند. در میان این عوامل سازمان نهادی ممکن است یک متغیر مرتبط در این فرایند باشد. اما نظریه‌های غیر اجتماعی شده تمایل دارند عوامل ساختاری را به‌عنوان اجزای تشکیل دهنده فرایند تصمیم‌گیری عقلانی نادیده بگیرند. از سوی دیگر نظریه‌های بیش از حد اجتماعی شده تمایل دارند نقش ساختارهای غیر شخصی را به‌عنوان مولفه‌های محرک همان قضاوت بیش از حد برآورد کنند. از دیدگاه سیدو (۲۰۰۶) با انتخاب محدودیت‌های نهادی به‌عنوان مبنای عملی یا حداقل مهم‌ترین مبنای اعتمادسازی، نظریه‌های بیش از حد اجتماعی شده به اندازه نظریه‌های غیر اجتماعی شده یک طرفه هستند. ارزش‌گذاری بیش از حد مؤسسات تمایل دارد عنصر فردی و محاسباتی را که اقتصاددانان بسیار بر آن تمرکز کرده‌اند و همچنین می‌توان به‌طور تجربی مشاهده کرد نادیده بگیرد. علاوه بر این، ارزش‌گذاری بیش از حد عوامل نهادی باعث ترویج دیدگاه یک جانبه‌گرایانه از اثرات عملی به دست آمده توسط نهادها می‌شود. بر اساس دیدگاه جامعه‌شناختی ارائه شده، نهادها بر روی انتخاب فردی تنها به‌عنوان محدودیت‌های شناختی عمل کرده و رفتار انسان را در جهت‌های واحدی هدایت می‌کند. با این حال، نهادها را نباید تنها به‌عنوان بلوک‌هایی یکپارچه و همگن از معانی و انتظارات دید. آن‌ها ممکن است تحت پیکربندی مجدد قرار گیرند که بر شکل‌گیری اعتماد در یک فرایند مداوم تأثیر می‌گذارد.

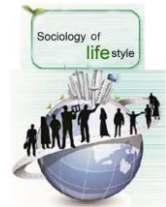
با در نظر گرفتن این موضوع، در جدیدترین ادبیات مفهوم سومی از اعتماد پدیدار شد که به گفته سیدو (۲۰۰۶) به نظر می‌رسد واقع بینانه‌تر است. در درون این مفهوم عاملیت و ساختار نقش‌های مرتبط با هم، هرچند با تفاوت‌های ظریف در تولید اعتماد بین فردی و در تولید اعتماد بین افراد و نهادها ایفا می‌کنند. در نظر گرفتن عاملیت و ساختار به‌طور همزمان منجر به

1. Bachman & inkpen

2. Jörg sydow

3. Undersocialized theories

4. Oversocialized



این درک می‌شود که اعتماد به تدریج و بر اساس فرایند بازتاب مستمر ایجاد می‌شود. آنتونی گیدنز^۱ (۱۹۹۱) این فرایند بازتاب مداوم و مستمر را *اعتماد فعال* نامیده است. به گفته وی، هرگونه رابطه اعتمادی با داشتن زمینه و امکان جدید و مقتضی برقرار می‌شود. با این وجود، اعتماد در این زمینه نیز به‌طور کامل شکل نمی‌گیرد و باید روی آن کار کرد.

از سوی دیگر، بر اساس تئوری برساختگرایی اعتماد فرد در لحظه تصمیم‌گیری برای اعتماد به دنبال آن است که رفتار خود را به ساختارهای اجتماعی که به‌عنوان کاتالیزور اعتماد عمل می‌کنند ارجاع دهد. به گفته سیدو (۲۰۰۶: ۳۷۹) این ساختارهای اجتماعی قبل از هر چیز به قواعد معنا مربوط می‌شود که از بینش‌ها، تصاویر و درک اجتماعی مشترک تشکیل شده است. ثانیاً ساختارهای اجتماعی به قواعد مشروعیت مانند فضایل جهانی عدالت، صداقت، انصاف و غیره مربوط می‌شوند و در نهایت به قواعد سلطه شامل معیارهای اقتدار مانند قانون نیز مربوط می‌شوند. فرد اگرچه به‌طور ناخودآگاه، بتواند موقعیت تجربه شده را با یک یا چند ساختار توصیف شده مطابقت دهد، در آن صورت محرک‌های مرتبطی برای اعتماد یا به‌طور متقارن عدم اعتماد پیدا می‌کند. بر خلاف دیدگاه نهادگرایی، چنین ساختارهای اجتماعی از جمله قانون تنها به‌عنوان مجموعه‌ای از قواعد شناختی که ذهن فردی و جمعی را به صورت خطی هدایت می‌کند بر روی افراد قرار نمی‌گیرد. در طول فرایند ارجاع ساختارهای اجتماعی افراد نه تنها آن‌ها را به صورت منفعلانه باز تولید نمی‌کنند، بلکه در میان تعاملات افراد این کار را به صورت تفسیری انجام می‌دهند. دانش نهفته تولید شده توسط همان ساختارها را تصاحب و سازماندهی کرده و سپس آن را مطابق با موقعیت تغییر شکل می‌دهند.

بررسی ادبیات ارائه شده در این مطالعه نشان داد که اعتماد را می‌توان حداقل به سه روش مختلف سیستماتیک کرد. مورد اول نشان می‌دهد که فرایند اعتمادسازی شبیه یک محاسبه فردی است که عملیاتی شدن آن سود و زیان اعطا یا به‌طور متقارن انکار را در نظر می‌گیرد. اعتماد دوم بر اساس مفروضات نظری کاملاً متضاد بیان می‌کند که شکل‌گیری اعتماد نتیجه مستقیم و بی‌واسطه تعامل افراد با نهادهایی است که واسطه رابطه آن‌ها با جهان است و سوم دیدگاه برساخت‌گرایی یا سازه‌گرایی که برتری را به تصمیم‌گیری فردی و یا مجموعه ساختارهای سازنده واقعیت اجتماعی به‌عنوان عامل محرک تصمیم در مورد اعتماد نسبت می‌دهند. در همه آن‌ها، موضوع نهادها و به ویژه قانون مورد توجه قرار می‌گیرد. در مورد اول مؤسسات اعم از رسمی یا غیر رسمی، قانونی یا غیر قانونی به‌عنوان مشوق یا به‌طور متقارن به‌عنوان بازدارنده تصمیم‌گیری مبتنی بر حساب و کتاب در مورد اعتماد تلقی می‌شوند. در حالت دوم نهادها که به‌عنوان رسمی و غیر رسمی، قانونی و غیرقانونی نیز در نظر گرفته می‌شوند به‌عنوان مولد بلوک‌های یکپارچه معانی عینی و انتظارات اجتماعی عمل می‌کنند و در نهایت طبق دیدگاه سومی که در ادبیات یافت می‌شود نهادها به‌عنوان شروع اولیه فرایند تفسیری فرد از معناسازی دیده می‌شوند. در این مورد اخیر، به‌طور خاص، نهادها نه چندان با ماهیت رسمی یا غیر رسمی، قانونی یا اجتماعی، بلکه به دلیل عدم تمایز آن‌ها با فرهنگ نشان داده می‌شوند.

با توجه به مطالب فوق، اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی به‌عنوان موضوع این مطالعه، از نوع اعتماد نهادی است و در قالب اعتماد به نظام‌های تخصصی قرار می‌گیرد. در واقع، اعتماد در این موقعیت سازوکاری برای حل مسأله همکاری افراد با نهادها می‌باشد. به عبارت دیگر، هر چه افراد جامعه از این خدمات بهتر و بیشتر استفاده کنند، اعتمادشان به نظام‌های انتزاعی افزایش می‌یابد. بر این اساس، اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی به مجموعه‌ای از انواع رفتار و برخوردها اطلاق می‌شود که از

¹. Anthony giddens



سردفتر، دفتریار و سایر کارکنان دفاتر انتظار می‌رود. بنابراین، انتظارات ایجاد شده می‌توانند منشأ بسیاری از رفتارهای توأم با اعتماد باشد. علاوه بر این، جامعه امروز جامعه‌ای اتمی، تجزیه شده و تمایز یافته است و دغدغه کاهش و گسست روابط اعتماد پایدار، از جمله مباحثی است که اندیشه صاحب نظران اجتماعی را به خود مشغول نموده است. از این نظر، اگر پول وسیله مبادله در حوزه اقتصاد است و روابط اقتصادی را تنظیم می‌کند، اعتماد وسیله ضروری در حوزه اجتماعی و عامل تنظیم‌کننده روابط اجتماعی است. بنابراین، برای جلوگیری از گسست و کاهش روابط اجتماعی منظم و هدفمند از یک سو و ارتقای روابط مبادله‌ای اثربخش شهروندان با خرده نظام‌های اجتماعی از قبیل نهادهایی چون دفاتر ثبت اسناد رسمی از سوی دیگر، بررسی عوامل مؤثر بر این امر ضرورت دارد تا در فقدان نهادها و مناسبات سنتی، پیوندها و روابط شهروندان با محیط اجتماعی و خرده نظام‌های اجتماعی تنظیم گردد.

روش‌شناسی

این مطالعه به روش کیفی و با استفاده از تکنیک مدل‌سازی ساختاری-تفسیری (ISM) صورت گرفته است. تکنیک ISM با بهره‌گیری از تجربه عملی و دانش خبرگان به بررسی و تحلیل تأثیر یک عامل بر عوامل دیگر می‌پردازد و با ایجاد و جهت‌دادن به روابط پیچیده بین عناصر اقدام به ساخت یک مدل ساختاری چند سطحی می‌نماید (شفائی مقدم و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۲). جامعه آماری پژوهش، سردفتران و دفتریاران دفاتر ثبت اسناد رسمی شهرستان آران و بیدگل هستند. اگرچه در تکنیک ISM هدف تعمیم نتایج مطرح نیست، ولی با توجه به تعداد محدود دفاتر در جامعه آماری، در راستای کسب اطمینان از جامعیت دیدگاه‌های مختلف، از نظر کلیه سردفتران و دفتریاران دفاتر موجود به‌عنوان افراد خبره و متخصص در این حوزه، جهت تکمیل ماتریس عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی استفاده شد.

یافته‌ها

در این بخش، ابتدا مشخصات پاسخگویان و پس از آن یافته‌های پژوهش بر مبنای مراحل مدل‌سازی ساختاری-تفسیری و با استفاده از نرم‌افزار مربوطه ارائه شده است.

مشخصات فردی پاسخگویان

بر اساس یافته‌های پژوهش، از ۱۹ نفر سردفتر و دفتریار مورد بررسی ۵ نفر خانم و ۱۴ نفر آقا می‌باشند. کمترین سن در بین آنان ۳۸ و بالاترین سن ۵۴ سال بوده است. سطح تحصیلات ۱ نفر دکتری، ۱ نفر فوق لیسانس، ۱ نفر فوق دیپلم، ۲ نفر دیپلم و مابقی لیسانس می‌باشد. سابقه کاری پاسخگویان بین ۲ تا ۱۹ سال بوده است، به گونه‌ای که سابقه اکثر آنان ۱۵ سال می‌باشد.

مدل‌سازی ساختاری-تفسیری عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی

بر اساس مطالعه مبانی نظری موجود در ارتباط با دفاتر ثبت اسناد و همچنین، تجربه زیسته محققین در این خصوص، ۱۶ مؤلفه به‌عنوان عوامل یا متغیرهای مؤثر بر اعتماد شناسایی و انتخاب گردید. عوامل و علائم اختصاص داده شده برای هر یک به شرح ذیل می‌باشد.

جدول شماره ۱: عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی و علائم اختصاری آن‌ها

علائم اختصاری	عوامل	علائم اختصاری	عوامل
I	سهل‌الوصول بودن سوابق اسناد	A	امنیت حفظ اسناد
J	نقش مشاوره ای سردفتر و دفتریار برای مردم	B	سهولت و تسریع در امور اداری اسناد
K	عملکرد شفاف و قانونمند دفاتر	C	اطمینان به کارمندان دفترخانه
L	امانتداری دفاتر	D	اعتبار دفترخانه و سند رسمی نزد قوه قضاییه
M	استحکام فنی و علمی اسناد	E	رسمی شدن اسناد در دفترخانه
N	رعایت حقوق قانونی مردم در قراردادهای رسمی	F	آرامش مردم در تنظیم سند
O	بهره مندی از مزایای قانونی معاملات سالم	G	حمایت کامل قانونگذار از سند رسمی
P	تنظیم روابط حقوقی میان اشخاص	H	پاسخگو بودن سردفتر نسبت به سند تنظیمی

سپس از 19 سردفتر و دفتریار به‌عنوان متخصصین این حوزه خواسته شد رابطه دو به دو عوامل را با اعداد ۱ (رابطه یک سویه: متغیر I (موجود در سطر ماتریس) روی متغیر J (موجود در ستون ماتریس) تأثیر می‌گذارد)، ۰ (رابطه معکوس: متغیر J روی متغیر I تأثیر می‌گذارد)، ۲ (رابطه دوسویه: I و J به صورت متقابل روی یکدیگر اثر می‌گذارند) و ۰ (عدم رابطه: متغیرهای I و J ارتباطی با یکدیگر ندارند) مشخص نمایند. بدین ترتیب در مرحله اول، ماتریس خودتعاملی ساختاری^۱ یا SSIM با استفاده از چهار حالت روابط مفهومی فوق توسط متخصصین تکمیل می‌گردد.

در مرحله بعد، اطلاعات حاصله بر اساس متد مدلسازی ساختاری تفسیری جمع بندی و ماتریس خودتعاملی ساختاری نهایی تشکیل گردیده است. منطق مدل سازی ساختاری تفسیری منطبق بر روش‌های ناپارامتریک و بر مبنای مد در فراوانی‌ها عمل می‌کند. جدول زیر بیانگر ماتریس خودتعاملی نهایی می‌باشد.

¹. Structural self-interaction matrix



جدول شماره ۲: ماتریس خودتعاملی نهایی عوامل مؤثر بر اعتماد به دفا تر ثبت اسناد رسمی

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
A	-	0	-1	2	-1	1	2	0	2	0	1	-1	0	0	1	1
B	0	-	1	1	1	-1	2	0	0	-1	-1	0	-1	1	1	1
C	1	-1	-	0	0	2	0	-1	0	1	-1	-1	0	-1	-1	1
D	2	-1	0	-	2	2	-1	1	0	1	1	1	-1	1	1	0
E	1	-1	0	2	-	2	-1	1	2	0	1	0	-1	1	1	1
F	-1	1	2	2	2	-	2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0
G	2	2	0	1	1	2	-	1	0	0	1	-1	-1	2	1	-1
H	0	0	1	-1	-1	1	-1	-	-1	-1	-1	0	2	1	2	1
I	2	0	0	0	2	1	0	1	-	0	-1	2	1	0	0	0
J	0	1	-1	-1	0	1	0	1	0	-	1	0	1	1	2	2
K	-1	1	1	-1	-1	1	-1	1	1	-1	-	0	-1	1	1	0
L	1	0	1	-1	0	1	1	0	2	0	0	-	0	0	0	0
M	0	1	0	1	1	1	1	2	-1		1	0	-	2	2	1
N	0	-1	1	-1	-1	1	2	-1	0	-1	-1	0	2	-	1	1
O	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	2	0	2	-1	0	2	-1	-	1
P	-1	-1	-1	0	-1	0	1	-1	0	2	0	0	-1	-1	-1	-

ماتریس دریافتی^۱ از تبدیل ماتریس خودتعاملی ساختاری به یک ماتریس دو ارزشی صفر و یک بدست می‌آید. برای استخراج ماتریس دریافتی در هر سطر ماتریس خودتعاملی به جای اعداد ۱ و ۲ (روابط یک سویه و دوسویه) از عدد یک و به جای اعداد ۰ و -۱ (رابطه معکوس و عدم رابطه) از عدد صفر استفاده می‌شود. ماتریس بدست آمده ماتریس دریافتی اولیه نام دارد. درایه‌های قطر اصلی برابر یک قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۳: ماتریس دریافتی اولیه عوامل مؤثر بر اعتماد به دفا تر ثبت اسناد رسمی

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
A	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1
B	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1
C	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
D	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0
E	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1
F	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
G	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0
H	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1
I	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0
J	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1
K	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0
L	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
M	0	1	0	1	1	1	1	1	0		1	0	1	1	1	1
N	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
O	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1
P	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1

در مرحله بعد از قانون بولین برای رساندن ماتریس دستیابی اولیه به حالت پایداری و تشکیل ماتریس دستیابی نهایی با اصلاح شده استفاده شده است. در واقع، در یک ماتریس دریافتی برای اطمینان باید روابط ثانویه کنترل شود. به این معنا که اگر A منجر به B شود و B منجر به C شود در این صورت باید A منجر به C شود. یعنی براساس روابط ثانویه باید اثرات

¹. Reachability matrix

غیرمستقیم لحاظ شده باشد اما اگر در عمل این اتفاق نیفتاده باشد باید جدول تصحیح شود و رابطه ثانویه را نیز نشان داد. بدین ترتیب برخی عناصر صفر نیز به یک تبدیل می‌شود.

جدول شماره ۴: ماتریس دریافتی نهایی عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	هدایت
A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	15
D	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	15
G	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
H	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	14
I	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15
J	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	14
K	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
L	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
N	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	14
O	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	14
P	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	13
وابستگی	۱۵	۱۶	۱۵	۱۶	۱۶	۱۶	۱۶	۱۶	۱۲	۱۵	۱۶	۱۰	۱۵	۱۶	۱۶	۱۶	

پس از تشکیل ماتریس دریافتی نهایی، برای تعیین روابط متغیرها ابتدا مجموعه خروجی یا قابل دستیابی (این مجموعه عبارت است از خود متغیر همراه با سایر متغیرهایی که از آن تأثیر می‌پذیرند)، مجموعه ورودی یا مقدم (این مجموعه شامل خود متغیر به همراه سایر متغیرهایی است که بر آن تأثیر می‌گذارند) و عناصر مشترک بین دو مجموعه شناسایی و نمره تعیین سطح هر متغیر مشخص شده است^۱.

^۱. با توجه به انجام مراحل مدلسازی ساختاری- تفسیری با استفاده از نرم افزار مربوطه تنها نمره تعیین سطح ارائه شده است.

جدول شماره ۵: سطح بندی عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی

LEVEL1	LEVEL2	LEVEL3	LEVEL4
			A
B			
	C		
D			
E			
F			
G			
H			
	I		
		J	
K			
			L
	M		
N			
O			
P			

بر اساس خروجی نرم افزار، متغیرهای سهولت و تسریع در امور اداری اسناد، عملکرد شفاف و قانونمند دفاتر، اعتبار دفترخانه و سند رسمی نزد قوه قضاییه، رسمی شدن اسناد در دفترخانه، آرامش مردم در تنظیم سند، رعایت حقوق قانونی مردم در قراردادهای رسمی، حمایت کامل قانونگذار از سند رسمی، بهره مندی از مزایای قانونی معاملات سالم، پاسخگو بودن سردفتر نسبت به سند تنظیمی و تنظیم روابط حقوقی میان اشخاص به‌عنوان متغیرهای سطح اول شناسایی شده‌اند. عوامل سهل‌الوصول بودن سوابق اسناد، اطمینان به کارمندان دفترخانه و استحکام فنی و علمی اسناد در سطح دوم و عامل نقش مشاوره ای سردفتر و دفتریار برای مردم در سطح سوم قرار گرفته است. عوامل امنیت حفظ اسناد و امانتداری دفاتر نیز به‌عنوان متغیرهای سطح چهارم مدلسازی ساختاری- تفسیری شناسایی شده‌اند. بر این اساس مدل ساختاری- تفسیری عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی به شرح ذیل به دست می‌آید.



نمودار شماره ۱: مدل ساختاری - تفسیری عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی

جهت تفکیک نتایج به دست آمده از نظرات متخصصان قدرت هدایت (مجموع امتیاز ۱ به دست آمده از سطر) و وابستگی (مجموع امتیاز ۱ به دست آمده از ستون) هر یک از عامل مؤثر بر اعتماد به دفترخانه مشخص شده است.

جدول شماره ۶: قدرت هدایت و وابستگی عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی بر اساس ماتریس سازگاری

عوامل	علائم اختصاری	هدایت	وابستگی
امنیت حفظ اسناد	A	۱۶	۱۵
سهرولت و تسریع در امور اداری اسناد	B	۱۶	۱۶
اطمینان به کارمندان دفترخانه	C	۱۵	۱۵
اعتبار دفترخانه و سند رسمی نزد قوه قضاییه	D	۱۶	۱۶
رسمی شدن اسناد در دفترخانه	E	۱۶	۱۶
آرامش مردم در تنظیم سند	F	۱۵	۱۶
حمایت کامل قانونگذار از سند رسمی	G	۱۶	۱۶
پاسخگو بودن سردفتر نسبت به سند تنظیمی	H	۱۴	۱۶
سهل الوصول بودن سوابق اسناد	I	۱۵	۱۲
نقش مشاوره ای سردفتر و دفتریار برای مردم	J	۱۴	۱۵
عملکرد شفاف و قانونمند دفاتر	K	۱۶	۱۶
امانتداری دفاتر	L	۱۶	۱۰
استحکام فنی و علمی اسناد	M	۱۶	۱۵
رعایت حقوق قانونی مردم در قراردادهای رسمی	N	۱۴	۱۶
بهره مندی از مزایای قانونی معاملات سالم	O	۱۴	۱۶
تنظیم روابط حقوقی میان اشخاص	P	۱۳	۱۶

پس از مشخص شدن قدرت وابستگی و هدایت عوامل، نمودار MICMAC با دو محور افقی (میزان وابستگی و محور

عمودی (میزان هدایت) تشکیل شده است. $9 = (1 + (16/2)) = (1 + (N/2))$

مقاله پژوهشی



اسناد به‌عنوان مصداقی از تعهد اجتماعی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اعتماد به این نهاد حقوقی می‌باشد. به عبارت دیگر، سردفتر ملزم به رعایت تعهد اسرار حرفه‌ای است و باید در مکاتبات، نگهداری و آرشیو اسناد (کاغذی یا الکترونیکی) و مطابق موازین قانونی لازم‌الاجرا، رعایت محرمانه بودن آن‌ها را بنماید. شرکا و همکاران سردفتر نیز باید بر این تعهد متعهد باشند.

علاوه بر این، با استناد به نظر گیدنز (۱۳۷۸)، اعتماد ابزار اطمینان نسبت به اشخاص یا نظام‌های مجرد، بر اساس نوعی جهش به ایمان است که معمولاً مشکل نادانی و یا بی‌اطلاعی را برطرف می‌سازد. نتایج پژوهش نیز همراستا با این دیدگاه گیدنز می‌باشد، به‌گونه‌ای که نقش مشاوره‌ای سردفتر و دفتریار برای مردم به‌عنوان عامل سطح سوم مشخص شده است. بر این اساس، سردفتر باید در مشاوره و تنظیم سند، با بی‌طرفی و استقلال کامل اقدام کند. سردفتر، حرفه‌اش را با رعایت مقررات قانونی که مطابق آن‌ها شرایط لازم اشتغال به سردفتری را به‌دست آورده و با لحاظ ممنوعیت‌های قانونی کشورش به انجام می‌رساند.

همانطور که از مبانی نظری و همچنین، یافته‌های پژوهش برمی‌آید، ماهیت نهاد‌های مدرن امروزی عمیقاً وابسته به اعتماد به نظام‌های تخصصی است. در این راستا، گیدنز معتقد است اعتماد به نظام‌های تخصصی مستلزم اعتماد به دانش و مهارت و اطمینان به اعتماد‌پذیری افراد خاصی است که این نظام‌ها را اداره می‌کنند. در این خصوص یافته‌های پژوهش بیانگر اطمینان به کارمندان دفترخانه و استحکام فنی و علمی اسناد در سطح دوم عوامل مؤثر قرار گرفته است. بر این اساس می‌توان صداقت و وفاداری را از اصول حرفه‌ای دفاتر ثبت اسناد دانست. سردفتر در قبال مشتریان، حکومت و همکاران باید صداقت و وفاداری را رعایت کند.

علاوه بر موارد فوق، وجود شرایط ساختاری مداوم تقویت‌کننده اعتماد است. در این راستا زتومکا (۱۳۸۴) معتقد است اگر نظام قواعد اجتماعی که تجویزگر اهداف و ابزار برای کنش انسانی است به نحوی واضح، هماهنگ و مناسب شکل یابد، موجب احساس نظم، پیش‌بینی‌پذیری و امنیت وجودی شده و انتظارات ابزاری مربوط به اعتماد تعمیم یافته را برآورده می‌سازد. اگر محتوای قواعد اخلاقی و قانونی تضمین‌کننده عدالت، برابری، امنیت اجتماعی، حمایت و حقوق‌مندی باشد، آنگاه انتظارات امانتداری را برآورده ساخته و موجب فرهنگ اعتماد است. علاوه بر این، شفافیت سازمان اجتماعی و قابل مشاهده و بازرسی بودن آن به فرهنگ اعتماد می‌انجامد. چراکه پاسخگو بودن نهادها در برابر ساختارهای قدرت، خطر سوءاستفاده را کاهش داده و نظم امور را تضمین می‌کند. به‌گونه‌ای که مردم می‌توانند در صورت عدم ایفای حقوق خود به آن‌ها متوسل شوند. در این موقعیت‌ها، مردم می‌دانند که مؤسسات اجرایی و دولتی توانا و آماده برای مجازات متخلفان از قواعد هستند، لذا احساس امنیت کرده و اعتماد آن‌ها افزایش می‌یابد.

یافته‌های پژوهش مؤید همسویی آن با دیدگاه زتومکا می‌باشد. به‌گونه‌ای که سهولت و تسریع در امور اداری اسناد، عملکرد شفاف و قانونمند دفاتر، اعتبار دفترخانه و سند رسمی نزد قوه قضاییه، رسمی شدن اسناد در دفترخانه، آرامش مردم در تنظیم سند، رعایت حقوق قانونی مردم در قراردادهای رسمی، حمایت کامل قانونگذار از سند رسمی، بهره‌مندی از مزایای قانونی معاملات سالم، پاسخگو بودن سردفتر نسبت به سند تنظیمی و تنظیم روابط حقوقی میان اشخاص به‌عنوان متغیرهای سطح اول مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی شناسایی شده‌اند.

تضاد منافع

مقاله حاضر فاقد تضاد منافع می‌باشد.

تشکر و قدردانی



نویسندگان بر خود فرض می‌دارند از کلیه سردفتران و دفتریارانی که در انجام این پژوهش همکاری نمودند، تشکر و قدردانی نمایند.

منابع

- Bachmann, R., & Inkpen, A. C. (۲۰۱۱). Understanding Institutional-based Trust Building Processes in Inter-organizational Relationships. *Organization Studies*, ۳۲(۲), ۲۸۱-۳۰۱. doi: ۰۱۷۰۸۴۰۶۱۰۳۹۷۴۷۷/۱۰/۱۱۷۷.
- Beckert, J. (2006). Trust and markets. In R. Bachmann & A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research* (pp. 318-331). Edward Elgar Publishing. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.492.2509&rep=rep1&type=pdf> [Accessed November 30, 2018].
- Cunha filho, m. (2020). *Confiança e bitcoin: como as instituições importam?* Biblioteca digital usp. Tese (doutorado em teoria geral e filosofia do direito) – faculdade de direito, universidade de são paulo, são paulo.
- Dasgupta, p. (1988). Trust as a commodity. In: gambetta, diego (ed.). *Trust: making and breaking cooperative relations*, oxford: basil blackwell.
- Fukuyama, f. (1996). *Confiança: as virtudes sociais e a criação da prosperidade*. Rio de janeiro: rocco.
- Gambetta, d. (1988). Can we trust trust? In: gambetta, diego (ed.). *Trust: making and breaking cooperative relations*. Oxford: basil Blackwell.
- Giddens, a. (1991). *As consequências da modernidade*. São paulo: editora unesp.
- Giddens, A. (1999). *Renewal and Identity*. Translated by Nasser Moufakhan. Tehran: Nashr-e Ni. [In Persian]
- Hardin, r. (1996). Trustworthiness. *Ethics*, v. 107, n. 1, pp. 26-42.
- Honneth, a. (2003). *Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. Tradução: luiz repa. Apresentação: marcos nobre. São paulo: editora 34.
- Khodyakov, d. (2007). Trust as a process: a three-dimensional approach. *Sociology*. V. 41, n. 1, pp. 115-132.
- Lewis, d. Weigert, a. (1985). trust as a social reality. *Social forces*, v. 63, n. 4, pp. 967-85.
- Luhmann, n. (1988). Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives. In: gambetta, diego (ed.). *Trust: making and breaking cooperative relations*. Oxford: basil blackwell, pp. 94-109.
- Möllering, g. (2006). Trust, institutions, agency: towards a neoinstitutional theory of trust. In: bachmann, reinhard; zaheer, akbar (ed.). *Handbook of trust research*. Northampton, ma: edward elger. P. 355-376. Disponível em: [http://citeseerx.ist. Psu.edu/view doc/download?doi=10.1.1.492.2509 & rep=rep1 & type=pdf](http://citeseerx.ist.psu.edu/view doc/download?doi=10.1.1.492.2509 & rep=rep1 & type=pdf). Access on: nov 30th, 2018.
- Putnam, r. D.(2000). *Bowling alone. The collapse and revival of american community*. New york: simon & schuster paperbacks.
- Robbins, b. (2016). what is trust? A multidisciplinary review, critique and synthesis. *Sociology compass*, v. 10, n 10, pp. 972-986.
- Shafaii Moghaddam, E., Niazi, M., & Sadeghi Arani, Z. (2021). Designing a structural-interpretive model of factors related to commitment to professional roles and adherence to scientific norms. *Higher Education Letter*, 14(53), 3-26. [In Persian]
- Sydow, j. (2006). How can systems trust systems: a structuration perspective on trust building in interorganizational relations. In: bachmann, reinhard; zaheer, akbar (ed.). *Handbook of trust research*. Northampton, ma: edward elger. Pp. 377-392. Disponível em: <http://citeseerx.ist. Psu.edu/viewdoc /download?doi=10.1.1.492.2509&rep=rep1&type=pdf>. Access on: nov 30th, 2018.
- The Canon of Registrars and Clerks of Gilan Province. (2015). [Unpublished document]. [In Persian]
- Williamson, o. (1981). The economics of organization: the transaction cost approach. *The american journal of sociology*, vol. 87, n° 3, , pp. 548-577. Available at: <<http://www.jstor.org/stable/2778934>>. Access on: nov 30th, 2018.
- Zotomka, P. (2005). *Trust: A Sociological Theory*. Translated by Fatemeh Golabi. Tabriz: Nashr Motevaled. [In Persian]
- Zucker, l. (1986). Production of trust: institutional sources of economic structure, 1840-1920. *Research in organizational behaviour*, v. 8, pp. 53-111.