



Examining the factors affecting trust in notary offices and the formation of a legal lifestyle

Elham Shafaiimoghadam^{1*} , Mohamad Abolhasani Arani² 

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

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

* **Corresponding Author:** Elham Shafaiimoghadam, E-mail: E.shafaii.m@kashanu.ac.ir
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8855-7820>

Received: 08/10/2019, **Revised:** 02/03/2021, **Accepted:** 29/04/2021

Abstract

Institutions, including law and contracts, foster trust between individuals and organizations by establishing standards of conduct, procedures, and competencies, thereby contributing to the formation of a legal lifestyle in society. Considering this, the present study reviews relevant literature on trust and proposes a structural-interpretive model of factors influencing trust in notarial offices. Given the limited number of notarial offices in the statistical population, the study ensured comprehensive coverage of diverse perspectives by incorporating the views of all notaries and deputy notaries as field experts. Findings identify the following as first-level variables, including; ease and acceleration of administrative document procedures; transparent and law-abiding performance of notarial offices; credibility of notarial offices and official documents within the judiciary; formalization of documents within the notarial office; public reassurance in document drafting; compliance with individuals' legal rights in official contracts; full legislative support for official documents; legal benefits of legitimate transactions; notaries' accountability for drafted documents; and regulation of legal relationships between individuals. Second-level factors include accessibility of document records, trust in notarial office employees, and technical and legal robustness of documents. The advisory role of notaries and deputy notaries for the public constitutes the third-level factor. Document preservation security and the trustworthiness of notarial offices are



identified as fourth-level variables in the structural-interpretive modeling. Accordingly, as key elements shaping the legal lifestyle framework, notarial offices 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.

How to Cite: Shafaiimoghadam, E; Abolhasani Arani, M(2024). Examining the factors affecting trust in notary offices and the formation of a legal lifestyle, *Journal of Sociology of Lifestyle*, 10(1), 1-24. [In Persian].



Extended Abstract

Background and Purpose

Globally, despite a high level of consensus on the positive effects of trust, the hypothesis that trust can be deliberately cultivated through the imposition of behavioral standards, procedures, and competencies remains contentious in the literature. One school of thought views the imposition of trust obligations through mechanisms like law or contracts as merely a formal acknowledgment of profound distrust between parties. From this perspective, institutions like law are incapable of generating trust; rather, they manage its absence. Conversely, another body of literature suggests institutions such as law, contracts, and governments can indeed facilitate interpersonal and organizational trust. Scholars from diverse backgrounds describe how institutions, particularly legal frameworks, act as mediators of trust. Due to this theoretical diversity, trust has received insufficient systematic study. This study explores how institutions—including laws and contracts—can deliberately foster trust between individuals and organizations by imposing standards of behavior, procedures, and competencies. Specifically, it aims to present an interpretive-structural model of factors influencing trust in notarial offices and examine their role in shaping citizens' legal lifestyles.

Materials and Methods

This qualitative study employs Interpretive Structural Modeling (ISM). ISM leverages specialists' expertise to analyze factor interdependencies and construct a multilevel structural model by organizing complex relationships among elements. The study population comprised all notaries and deputy notaries of public notarial offices in Aran and Bidgol County. While generalization is not a primary objective of ISM, the limited population size necessitated incorporating the views of all such experts. These experts contributed to developing the matrix of factors affecting trust in public notarial offices.

Findings

Findings identified the following first-level factors: ease and acceleration of administrative document processes; transparent and lawful performance of offices; credibility of notarial offices and official documents within the judiciary; formalization of documents at the notarial office; public reassurance during document drafting; respect for legal rights in formal contracts; full legislative support for official documents; legal advantages of legitimate transactions; accountability of the notary for prepared documents; and legal structuring of interpersonal relationships.

Second-level factors include accessibility of document records, trust in office employees, and technical and scholarly robustness of documents. The advisory role of notaries and deputy notaries for the public is a third-level factor. Document security and the fiduciary responsibility of the offices are fourth-level variables in the ISM model.

Discussion and Conclusion

Factors influencing social trust in notarial offices are characterized by rationality and motivation. Security preservation is a key driver of action, particularly trust-dependent actions. Building social trust involves recognizing the other's personhood and expecting desirable responses from their speech and behavior. Trust must evolve through mutual and voluntary commitment to ensure relationship continuity. As evidenced, document security and the fiduciary responsibility of notarial offices—manifestations of social



commitment—are critical determinants of trust in this legal institution. Notaries must uphold professional confidentiality and ensure document privacy (physical or digital) in correspondence, storage, and archiving, per legal standards; this obligation extends to their partners and colleagues. Modern institutions fundamentally depend on trust in expert systems, requiring confidence in the knowledge, skills, and trustworthiness of specific system managers. Findings underscore the importance of trust in office employees and document integrity as second-level factors. Honesty and loyalty are thus core professional values expected of notaries in interactions with clients, government, and colleagues. Furthermore, continuous structural conditions reinforce trust. A system of social rules prescribing goals and tools, if clear, coherent, and appropriate, fosters order, predictability, existential security, and fulfills instrumental expectations of generalized trust.

Authors' Contributions

The first author contributed 70% and the second author 30% to the research and manuscript writing. Both authors approved the final version.

Conflicts of Interest

The authors declare no conflicts of interest regarding the publication of this article.

Acknowledgement

The authors wish to express sincere gratitude to all notaries and deputy notaries who contributed to this research.

References

- Bachmann, R., & Inkpen, A. C.(2011). Understanding Institutional-based Trust Building Processes in Inter-organizational Relationships. *Organization Studies*, 32(2), 281–301. <https://doi.org/10.1177/0170840610397477>
- Beckert, J.(2006). Trust and Markets. *Handbook of Trust Research*. <https://doi.org/10.4337/9781847202819.00027>
- Cunha Filho, M. de C.(n.d.). Confiança e Bitcoin: como as instituições importam. <https://doi.org/10.11606/t.2.2020.tde-22032021-145912>
- 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 Ney. [In Persian]
- Hardin, R.(1996). Trustworthiness. *Ethics*, 107(1), 26–42. <https://doi.org/10.1086/233695>



- 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. *Sociology*, 41(1), 115–132. <https://doi.org/10.1177/0038038507072285>
- Lewis, J. D., & Weigert, A.(1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63(4), 967. <https://doi.org/10.2307/2578601>
- Luhmann, n.(1988). Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives. In: gambetta, diego(ed.). *Trust: making and breaking cooperative relations*. Oxford: basil Blackwell.
- Möllering, G.(2006). Trust, Institutions, Agency: Towards a Neoinstitutional Theory of Trust. *Handbook of Trust Research*. <https://doi.org/10.4337/9781847202819.00029>
- Putnam, r. D.(2000). *Bowling alone. The collapse and revival of american community*. New york: simon & schuster paperbacks.
- Robbins, B. G.(2016). What Is Trust? A Multidisciplinary Review, Critique, and Synthesis. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2734441>
- 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 Inter-Organizational Relations. *Handbook of Trust Research*. <https://doi.org/10.4337/9781847202819.00030>
- Williamson, O. E.(1981). The Economics of Organization: The Transaction Cost Approach. *American Journal of Sociology*, 87(3), 548–577. <https://doi.org/10.1086/227496>
- Zotomka, P.(2005). *Trust: A Sociological Theory*. Translated by Fatemeh Golabi. Tabriz: Nashr Motevaleh. [In Persian]
- Zucker, l.(1986). Production of trust: institutional sources of economic structure, 1840-1920. *Research in organizational behaviour*, v. 8, 53-111.





نوع مقاله: پژوهشی

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

الهام شفائی مقدم^{۱*}، محمد ابوالحسنی آرانی^۲

۱. گروه علوم اجتماعی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران

۲. گروه فقه و مبانی حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام (ره)، تهران، ایران

*نویسنده مسئول: الهام شفائی مقدم؛ E.Shafaii.m@kashanu.ac.ir؛ <https://orcid.org/0000-0001-8855-7820>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۰۹

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۹/۱۲/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۷/۱۶

چکیده

نهادهای، از جمله قانون و قراردادهای، می توانند از طریق تحمیل استانداردهای رفتار، رویه ها و صلاحیت ها بین مردم و سازمان ها اعتماد ایجاد کرده و زمینه ساز شکل گیری سبک زندگی حقوقی در جامعه شوند. بر این اساس، 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 دیدگاه های مختلف، از نظرات کلیه سردفتران و دفترباران دفاتر موجود به عنوان افراد خبره و متخصص در این حوزه استفاده شد. بر اساس یافته ها، 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 قانون گذار از سند رسمی، بهره مندی از مزایای قانونی معاملات سالم، پاسخگو بودن سردفتر نسبت به سند تنظیمی و تنظیم روابط حقوقی میان اشخاص به عنوان متغیرهای سطح اول شناسایی شده اند. عوامل سهل الوصول بودن سوابق اسناد، اطمینان به کارمندان دفترخانه و استحکام فنی و علمی اسناد در سطح دوم و عامل نقش مشاوره ای سردفتر و دفتربار برای مردم در سطح سوم قرار گرفته است. عوامل امنیت حفظ اسناد و امانتداری دفاتر نیز به عنوان متغیرهای سطح چهارم مدلسازی ساختاری-تفسیری شناسایی شده اند. بر این اساس، دفاتر ثبت اسناد به عنوان عناصر مؤثر در ساختار سبک زندگی حقوقی، می توانند به فراهم آوردن زمینه های امن و قانونمند برای افراد و سازمان ها کمک کنند.

کلیدواژه ها: تعداد اعتماد، سبک زندگی حقوقی، دفاتر ثبت اسناد رسمی، سردفتران، دفترباران، مدلسازی ساختاری-تفسیری.

استناد به این مقاله:

شفائی مقدم، الهام؛ ابوالحسنی آرانی، محمد (۱۴۰۴). بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی و شکل گیری سبک زندگی حقوقی. *جامعه شناسی سبک زندگی*، ۱۰(۱)، ۱-۲۴.

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 قراردادهای 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 قراردادهای 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 تنظيم 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 است.

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 مبنا، 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 قراردادهای 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 (Dasgupta, 1988؛ Gambetta, 1988). از سوی دیگر، رشته دیگری از ادبیات توضیح می‌دهد که نهادهایی مانند قانون، قراردادهای، دولت‌ها و غیره می‌توانند اعتماد بین افراد و نیز 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 آن هستیم با ارائه الگوی ساختاری- تفسیری از عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی به بررسی این موضوع بپردازیم که چگونه نهادها از جمله قانون و قراردادها می‌توانند به‌طور مصنوعی از طریق تحمیل استانداردهای رفتار، رویه‌ها و صلاحیت‌ها، بین افراد مردم و نیز بین مردم و سازمان‌ها اعتماد ایجاد کنند و در شکل‌گیری سبک زندگی حقوقی شهروندان سهیم باشند؟

ادبیات پژوهش

اعتماد را می‌توان به‌عنوان یک فرایند بازتابی از حفظ وضعیت انتظارات مطلوب در رابطه با اعمال و نیت افراد و گروه‌هایی از مردم، سازمان‌ها و مؤسسات توصیف کرد (Cunha filho, 2022). اعتماد، به یک سری عواملی که باید مشخص شوند، بستگی دارد. نیز به تعدادی از مسائل روانی و اجتماعی مرتبط با اعتمادکننده (Lewis and weigert, 1985) و همچنین به نحوه ارائه شیء 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 ویگرت (۱۹۸۵: ۹۷۰) این معیار بین ناآگاهی کامل از شی و دانش کامل از آن متفاوت است. اعتماد در شرایط چهل کامل اعتماد نیست، بلکه قمار است. از سوی دیگر اعتمادی که در شرایط دانش کامل ایجاد می‌شود فقط اعتماد نیست، بلکه اطمینان است. لومان (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 نوع، 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. شکل دوم اعتماد که در آن میزان اعتماد بین فردی ضعیف است، از زمینه‌هایی ناشی می‌شود که در آن میزان آشنایی بین طرف‌های تحت تأثیر کم است. سومین شکل از اعتماد، اعتماد به سیستم‌های انتزاعی یا به نهادها (اعتماد سیستمی یا اعتماد به نهادها) است که از زمینه‌های

^۱ Luhmann



کاملاً غیرشخصی ناشی می‌شود که در آن میزان آشنایی بین سوژه و شی بیشتر کاهش می‌یابد. هر سه شکل اعتماد که در ادبیات به‌عنوان انواع ایده‌آل 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. به گفته دیمتری 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, 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. این نوع اعتماد همچنین معمولاً در جوامعی با پیچیدگی کمتر مشاهده می‌شود که توسط سنت شکل گرفته‌اند؛ جایی که قطعیت گذشته با عدم قطعیت حال و آینده همپوشانی دارد. طبق نظر لومان (۱۹۸۸) 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 کم‌خطر است. به گفته لویی 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. این نوع اعتماد ناشی از نیازی است که انسان‌ها در بحبوحه پیچیدگی‌های اجتماعی زیاد در جستجوی منابع کمیابی دارند که از طریق آشنایی با صمیمی‌ترین حوزه‌ها نمی‌توانند تأمین شوند. پس زمینه پنهان شکل‌گیری اعتماد بین فردی ضعیف آنقدر مبهم است که سرمایه‌گذاری در تحقق آن به یک سرمایه‌گذاری پرخطر تبدیل می‌شود. طبق نظر لومان (۱۹۸۸) در شرایطی که پیچیدگی و عدم اطمینان اجتماعی زیاد است، فرد برای اعتماد باید به دنبال رابطه جدیدی باشد که به همان اندازه تثبیت‌کننده باشد. بنابراین تصمیم‌گیری در مورد عمل اعتماد بر اساس تعمیم تجربیات است. فردی که اعتماد می‌کند تجربیات به دست آمده را به مواردی شبیه به مواردی که قبلاً در زندگی تجربه کرده است تعمیم 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 غیراخلاقی 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 تعمیم‌یافته برای پرداختن به این موضوع استفاده می‌شود. طبق نظر لومان (۱۹۸۸) وسایل ارتباطی تعمیم‌یافته 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 باعث کاهش پیچیدگی شده 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 غیرشخصی 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 اعتماد به 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 در تصمیمات و اقداماتشان به آن‌ها متکی است، ایجاد کند. به دلیل ویژگی‌های غیرشخصی که رابطه بین عامل قابل اعتماد و مؤسسه مورد اعتماد را مشخص می‌کند، این نوع سوم از اعتماد ماهیت فوق‌العاده شناختی دارد. تصمیم به اعتماد به یک سیستم یا یک مؤسسه، 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 نتایج ذکر شده آن‌ها به روشن ساختن چگونگی ایجاد اعتماد در یک شخص و یا 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، تلقی می‌شود (Williamson, 1981).

اما در این میان اعتماد به‌عنوان یک متغیر مستقل است که در شکل‌گیری بازارها عمل می‌کند. به اعتقاد ویلیمسون (۱۹۹۳) فرد به‌طور احتمالی اثرات اعتماد به یک مؤسسه یا سازمان را محاسبه می‌کند و تنها پس از آن تصمیم نهایی را می‌گیرد. ویلیمسون (۱۹۹۳) فرایند ذهنی را به‌عنوان محاسب شایسته تعریف می‌کند که بر اساس آن عامل یا فرد

اعتمادکننده 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 نیز آگاه است و می‌تواند سود خالص اقدامات خود و در نهایت، 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 کمتر 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 تأکید 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 بیشتر از مطالعه اعتماد، مطالعه قابل اعتماد بودن طرف مورد اعتماد، اهمیت دارد.

این ادراک درست از امانت‌داری است. یعنی احتمال اینکه امین به گونه‌ای عمل کند که منافع امانت‌گذار را دنبال کند، 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 نمی‌گیرند. بنابراین او تحلیل خود را بر عوامل اجتماعی و نهادی متمرکز کرده است. عوامل

^۱ Russell hardin



اجتماعی شامل قانون و همچنین نهادهای قانونی در معنای وسیع آن 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 پیش‌بینی‌پذیری 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 است، 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 به عنوان مکانیزمی برای حفظ یکپارچگی و انسجام مؤسسه 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 تأثیرگذار است، 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 تصمیم نهایی 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 به عنوان نشانه‌ها درک می‌شوند (Beckert, 2006).

به اعتقاد باچاراچ و گامبتا (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 درک‌شده، هنوز اطلاعاتی وجود دارد که به فرایند تصمیم‌گیری تعلق ندارد. در میان این اطلاعات مواردی وجود دارد که اگرچه قابل فهم است، اما مورد توجه اعتمادکننده قرار نمی‌گیرد. برخی دیگر حتی ممکن است قابل توجه نباشند. زیرا این موارد عمده‌توسط سوژه یا سازمانی که به دنبال جلب اعتماد هستند پنهان می‌شوند.

علاوه بر این تفسیر اطلاعات دریافتی نیز برای فرایند ارزیابی تصمیم اعتماد تعیین‌کننده است. نشانه ادراک‌شده 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 اعتمادکننده دارد.

اعتماد مبتنی بر نهادها: در واکنش به اولین فرمول‌بندی‌های 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

۱ Bacharach; gambetta



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 واسطهٔ ارتباط او با جهان هستند تعریف شده است. برخلاف دیدگاه اقتصادی که نهادها را مشوق یا بازدارنده برای تصمیم اعتماد می‌داند، دیدگاه جامعه‌شناختی بر نقشی که نهادها به‌عنوان تولیدکننده 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^۱ (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 که اعضای یک جامعه چیزها را آنگونه که معمولاً هستند (چیزهای معمول) می‌بینند 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) نهادهای سازی مؤثرترین مکانیسم برای ایجاد اعتماد در جامعهٔ معاصر است. وی با نهادهای سازی، فرایند بازسازی بین‌الذهانی 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 تعیین‌کننده‌ای 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 (۱۹۸۸) نقش نهادها در تولید اعتماد اجتماعی بسیار فراتر از این است که به فرد اعتمادکننده اجازهٔ محاسبهٔ ساده در مورد مزایا و معایب بالقوهٔ سرمایه‌گذاری در یک رابطه اقتصادی را بدهد. از نظر لومان نهادها 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 /ینکپن^۲ (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 و مقررات قراردادهای مربوط می‌شود. از نظر آن‌ها این ابزارهای قانونی، مؤثرترین ابزار تولید اعتماد در یک جامعه هستند. 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

^۱ Lynne Zucker'

^۲ Bachman & Inken



اعمال هرگونه تحریم). باخمن و/ینکپن مانند زوکر (۱۹۸۶) و لومان (۱۹۸۸) توضیح می‌دهند که وجود قانون معتبر از قبل با ایجاد انتظارات در مورد رفتار بازیگران و با توجه به مفروضات ایجاد شده توسط هر دو طرف می‌تواند در روابط اقتصادی و اجتماعی ایجاد اعتماد 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^۱ (۲۰۰۶) هر دو نظریه را در تضاد با هم قرار می‌دهد. وی اولی را به‌عنوان نظریه‌های غیراجتماعی^۲ و دومی را به‌عنوان نظریه‌های بیش از حد اجتماعی^۳ شده می‌داند. سیدو (۲۰۰۶) توضیح می‌دهد که مشکل نظریه‌های غیر اجتماعی این است که آن‌ها تا حدی واقع‌بینانه هستند اما 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 غیراجتماعی تمایل دارند عوامل ساختاری را به‌عنوان اجزای تشکیل‌دهنده فرایند تصمیم‌گیری عقلانی نادیده بگیرند. از سوی دیگر نظریه‌های بیش از حد اجتماعی شده تمایل دارند نقش ساختارهای غیرشخصی را به‌عنوان مؤلفه‌های 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 غیراجتماعی یک طرفه هستند. ارزش‌گذاری بیش از حد مؤسسات تمایل دارد نقش 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 یک‌جانبه‌گرایانه از اثرات عملی به‌دست‌آمده توسط نهادها می‌شود. بر اساس دیدگاه جامعه‌شناختی ارائه‌شده، نهادها بر روی انتخاب فردی تنها به‌عنوان محدودیت‌های شناختی عمل کرده و رفتار انسان را در جهت‌های واحدی هدایت می‌کند. با این حال، نباید نهادها را تنها به‌عنوان بلوک‌هایی یکپارچه و همگن از معانی و انتظارات دید. آن‌ها ممکن است تحت پیکربندی مجدد قرار گیرند که این امر 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 واقع‌بینانه‌تر باشد. در درون این مفهوم عاملیت و ساختار، هرچند با تفاوت‌های ظریف در تولید اعتماد بین فردی و در تولید اعتماد بین افراد و نهادها نقش‌های مرتبط با هم ایفا می‌کنند. در نظر گرفتن عاملیت و ساختار به‌طور همزمان باعث می‌شود که اعتماد به تدریج و بر اساس فرایند بازتاب مستمر ایجاد می‌شود. آنتونی گیدنز^۴ (۱۹۹۱) این

۱.Jörg sydow

۲Undersocialized theories

۳Oversocialized

۴Anthony giddens



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 و فضایل جهانی مانند عدالت، صداقت، انصاف و غیره و در نهایت به قواعد سلطه شامل معیارهای اقتدار مانند قانون نیز مربوط می‌شوند. فرد اگرچه به‌طور ناخودآگاه، می‌تواند موقعیت تجربه‌شده را با یک یا چند ساختار توصیف‌شده مطابقت دهد، در آن صورت محرک‌های مرتبطی برای اعتماد یا به‌طور متقارن عدم اعتماد پیدا می‌کند. بر خلاف دیدگاه نو 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 افراد در میان تعاملات، این کار را به صورت تفسیری انجام می‌دهند؛ دانش نهفته تولیدشده توسط همان ساختارها را تصاحب و سازماندهی کرده و سپس آن را مطابق با موقعیت تغییر شکل می‌دهند.

بررسی ادبیات ارائه‌شده 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. 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 هر سه نوع اعتماد، موضوع نهادها و به ویژه قانون مورد توجه قرار می‌گیرد. در مورد اول مؤسسات اعم از رسمی یا غیررسمی، قانونی یا غیرقانونی 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 غیررسمی، قانونی و غیرقانونی نیز در نظر گرفته می‌شوند به‌عنوان مولد بلوک‌های یکپارچه معانی عینی و انتظارات اجتماعی عمل می‌کنند. در نهایت طبق دیدگاه سوم نهادها به‌عنوان عامل شروع اولیه فرایند تفسیری فرد از معناسازی محسوب می‌شوند. در این مورد اخیر، به‌طور خاص، نهادها نه چندان با ماهیت رسمی یا غیررسمی، 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 است. 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 سردفتر، دفتربار و سایر کارکنان دفاتر انتظار می‌رود. بنابراین، انتظارات ایجاد شده می‌توانند منشأ بسیاری از رفتارهای توأم با اعتماد باشند. علاوه بر این، جامعه امروز، جامعه‌ای اتمی، تجزیه‌شده و تمایز یافته است و دغدغه کاهش اعتماد پایدار و گسست روابط آن، از جمله مباحثی است که اندیشه صاحب‌نظران اجتماعی را به خود مشغول کرده 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 خرده‌نظام‌های 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 پژوهش

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 جهت دادن 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 دفترباران 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 دفترباران دفاتر موجود به‌عنوان افراد خبره و متخصص در این حوزه، جهت تکمیل ماتریس عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

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 بین ۱۹ نفر سردفتر و دفتربار مورد بررسی، ۵ نفر خانم و ۱۴ نفر آقا بودند. 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 بودند. سابقه کاری پاسخگویان بین ۲ تا ۱۹ سال بوده است؛ به گونه‌ای که سابقه اکثر آنان ۱۵ سال است.

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 است.

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

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

سپس از ۱۹ سردفتر و دفتریار به‌عنوان متخصصین این حوزه خواسته شد رابطه دوجه‌دوی 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 -۱ (عدم رابطه: متغیرهای i و j ارتباطی با یکدیگر ندارند) مشخص نمایند. بدین ترتیب در مرحله اول، ماتریس خودتعاملی ساختاری یا SSIM با استفاده از چهار حالت روابط مفهومی فوق، توسط متخصصین تکمیل گردید.

در مرحله بعد، اطلاعات حاصله بر اساس مدل‌سازی ساختاری-تفسیری جمع‌بندی و ماتریس خودتعاملی ساختاری نهایی تشکیل گردید. منطق مدل‌سازی ساختاری-تفسیری منطبق بر روش‌های ناپارامتریک و بر مبنای مد در فراوانی‌ها عمل می‌کند. جدول زیر بیانگر ماتریس خودتعاملی نهایی است.

جدول شماره ۲: ماتریس خودتعاملی 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
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

1 Structural self-interaction matrix



Copyright ©The authors

Publisher: University of Tabriz, Tabriz, Iran

This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 License(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

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 به‌دست 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 -۱ و ۰ (رابطه معکوس و عدم رابطه) از عدد صفر استفاده می‌شود. ماتریس به‌دست آمده ماتریس دریافتی اولیه نام دارد. درایه‌های قطر اصلی برابر یک قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۳: ماتریس دریافتی اولیه 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
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 برای رساندن ماتریس دستیابی اولیه به حالت پایداری و تشکیل ماتریس دستیابی نهایی با اصلاح شده از قانون بولین 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 غیرمستقیم لحاظ شده باشد. اما اگر در عمل این اتفاق نیفتاده باشد باید جدول را تصحیح کرد 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

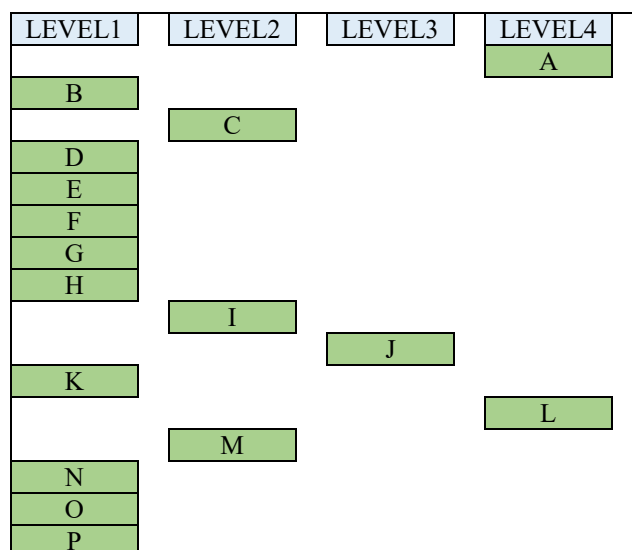
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	هدایت
A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۱۶
B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۱۶
C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	۱۵
D	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۱۶

^۱ Reachability matrix

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	هدایت
E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۱۶
F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	۱۵
G	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۱۶
H	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	۱۴
I	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	۱۵
J	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	۱۴
K	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۱۶
L	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۱۶
M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۱۶
N	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	۱۴
O	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	۱۴
P	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	۱۳
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.

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



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

بر اساس خروجی نرم افزار، متغیرهای سهولت و تسريع در امور ادارى اسناد، عملکرد شفاف و قانونمند دفاتر، اعتبار دفترخانه و سند رسمى نزد قوه قضاييه، رسمى شدن اسناد در دفترخانه، آرامش مردم در تنظيم سند، رعايت حقوق قانونى مردم در قراردادهای رسمى، حمايت کامل قانون گذار از سند رسمى، بهره مندى از مزايای قانونى معاملات سالم، پاسخگو بودن سردفتر نسبت به سند تنظيمى و تنظيم روابط حقوقى ميان اشخاص به عنوان متغيرهای سطح اول شناسايى شده اند. عوامل سهل الوصول بودن سوابق اسناد، اطمینان به کارمندان دفترخانه و استحکام فنى و علمى اسناد، در سطح دوم، و عامل نقش مشاوره ای سردفتر و دفتريار برای مردم، در سطح سوم قرار گرفته است. عوامل امنيت حفظ اسناد و امانتدارى دفاتر نیز به عنوان متغيرهای سطح چهارم مدلسازى ساختارى- تفسيرى شناسايى شده اند. بر اين اساس مدل ساختارى- تفسيرى عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمى به شرح ذيل به دست مى آيد:



نمودار شماره ۱: مدل ساختارى- تفسيرى عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی

جهت تفكيك نتايج به دست آمده از نظرات متخصصان قدرت هدايت (مجموع امتياز ۱ به دست آمده از سطر) و وابستگى (مجموع امتياز ۱ به دست آمده از ستون) هر يك از عامل مؤثر بر اعتماد به دفترخانه مشخص شده است.

جدول شماره ۶: قدرت هدايت و وابستگى عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی بر اساس ماتريس سازگارى

عوامل	علائم اختصارى	هدايت	وابستگى
امنيت حفظ اسناد	A	۱۶	۱۵
سهولت و تسريع در امور ادارى اسناد	B	۱۶	۱۶
اطمینان به کارمندان دفترخانه	C	۱۵	۱۵
اعتبار دفترخانه و سند رسمى نزد قوه قضاييه	D	۱۶	۱۶



عوامل	علائم اختصاری	هدایت	وابستگی
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 مشاوره‌ای 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
بهره‌مندی 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. $9 = (1 + (16/2)) = (1 + (N/2))$

۱۶										L					A M	BDE G K
۱۵													I		C	F
۱۴															J	H N O
۱۳																P
۱۲																
۱۱																
۱۰																
۹																
۸																
۷																
۶																
۵																
۴																
۳																
۲																
۱																
	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶

میزان وابستگی

قدرت هدایت

نمودار شماره ۲: نمودار MICMAC عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی

همانطور که نمودار نشان می‌دهد کلیه عوامل به‌عنوان عوامل پیونددهنده هستند. این امر نشان از وابستگی کلیه



عوامل مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی به یکدیگر دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

در گذشته آشنایی و روابط چهره‌به‌چهره اعضای یک منطقه، باعث شکل‌گیری روابط و تعاملات اجتماعی بین افراد می‌شد. امروزه با توجه به گستردگی و فراوانی دامنه فعالیت‌ها، نیاز به شرایط و ویژگی‌های دیگری احساس می‌شود که یکی از مهم‌ترین ویژگی‌ها برای برقراری این روابط، اعتماد اجتماعی است.

عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی در حوزه دفاتر ثبت اسناد دارای دو ویژگی عقلانیت و انگیزش است. به زعم گیدنز (۱۳۷۸) عقلانیت کنش به معنای درک مستمر زمینه‌های نظری و فکری کنشگران و بیان معیارهای کنش، و انگیزش به معنای طیفی از تمایل کنشگر به انجام کنش تا شیوه عمل به کنش است. به اعتقاد گیدنز، کنش، جریانی است که همواره بر اساس عقلانیت و انگیزش بازسازی می‌شود. در این راستا، یکی از نیروهای برانگیزاننده در ورای کنش به‌ویژه کنش‌هایی که اعتماد لازمه آن است، حفظ امنیت است. علاوه بر این، در ایجاد اعتماد اجتماعی به رسمیت شناختن شخصیت دیگری و استنباط برخی پاسخ‌های مطلوب از گفتار و رفتار دیگران از نکات مهم محسوب می‌شود. چراکه اعتماد باید بر اساس نوعی تعهد متقابل و خودخواسته توسعه یابد تا منجر به تداوم رابطه گردد. همانطور که نتایج پژوهش نیز نشان داد، امنیت حفظ اسناد و امانتداری دفاتر ثبت اسناد به‌عنوان مصداقی از تعهد اجتماعی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اعتماد به این نهاد حقوقی است. 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 امر 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 است، 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، موجود احساس نظم، پیش‌بینی‌پذیری و امنیت وجودی شده و انتظارات ابزاری مربوط به اعتماد تعمیق‌یافته را برآورده می‌سازد. اگر محتوای قواعد اخلاقی و قانونی تضمین‌کننده عدالت، برابری، امنیت اجتماعی، حمایت و حقوقمندی باشد، آنگاه انتظار امانتداری را برآورده ساخته و فرهنگ اعتماد را ایجاد می‌کند. علاوه بر این، شفافیت سازمان اجتماعی و قابل مشاهده و بازرسی بودن آن به فرهنگ اعتماد می‌انجامد. چرا که پاسخگو بودن نهادها در برابر ساختارهای قدرت، خطر سوءاستفاده را کاهش داده و نظم امور را تضمین می‌کند. به گونه‌ای که مردم می‌توانند در صورت عدم ایفای حقوق خود به آن‌ها متوسل شوند. در این موقعیت‌ها، چون 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 است. به گونه‌ای 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 به عنوان متغیرهای سطح اول مؤثر بر اعتماد به دفاتر ثبت اسناد رسمی شناسایی شده‌اند.

تعارض منافع

مقاله حاضر فاقد تضاد منافع است.

سپاسگزاری

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

References

- Bachmann, R., & Inkpen, A. C. (2011). Understanding Institutional-based Trust Building Processes in Inter-organizational Relationships. *Organization Studies*, 32(2), 281–301.
<https://doi.org/10.1177/0170840610397477>
- Beckert, J. (2006). Trust and Markets. *Handbook of Trust Research*.
<https://doi.org/10.4337/9781847202819.00027>



- Cunha Filho, M. de C.(n.d.). Confiança e Bitcoin: como as instituições importam. <https://doi.org/10.11606/t.2.2020.tde-22032021-145912>
- 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 Ney. [In Persian]
- Hardin, R.(1996). Trustworthiness. Ethics, 107(1), 26–42. <https://doi.org/10.1086/233695>
- 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. Sociology, 41(1), 115–132. <https://doi.org/10.1177/0038038507072285>
- Lewis, J. D., & Weigert, A.(1985). Trust as a Social Reality. Social Forces, 63(4), 967. <https://doi.org/10.2307/2578601>
- Luhmann, n.(1988). Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives. In: gambetta, diego(ed.). Trust: making and breaking cooperative relations. Oxford: basil Blackwell.
- Möllering, G.(2006). Trust, Institutions, Agency: Towards a Neoinstitutional Theory of Trust. Handbook of Trust Research. <https://doi.org/10.4337/9781847202819.00029>
- Putnam, r. D.(2000). Bowling alone. The collapse and revival of american community. New york: simon & schuster paperbacks.
- Robbins, B. G.(2016). What Is Trust? A Multidisciplinary Review, Critique, and Synthesis. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2734441>
- 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 Inter-Organizational Relations. Handbook of Trust Research. <https://doi.org/10.4337/9781847202819.00030>
- Williamson, O. E.(1981). The Economics of Organization: The Transaction Cost Approach. American Journal of Sociology, 87(3), 548–577. <https://doi.org/10.1086/227496>
- 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, 53-111.



Copyright ©The authors

Publisher: University of Tabriz, Tabriz, Iran

This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 License(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>)