

# بررسی رابطه حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی

## استفاده کنندگان از حمل و نقل عمومی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۱/۲۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۷/۰۵

از صفحه ۲۱۲ تا ۱۸۹

رضا جوادیان،<sup>۱</sup> هادی فراست<sup>۲</sup>

### چکیده :

**زمینه و هدف:** هدف از این پژوهش بررسی رابطه حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی (مورد مطالعه شهروندان خرم آبادی) می‌باشد.

**روش‌شناسی:** روش پژوهش در این پژوهش از نوع پیمایشی و جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه شهروندان خرم‌آباد به تعداد ۴۷۰۶۴۲ نفر بودند. نمونه مورد مطالعه ۲۸۵ نفر هستند که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب گردیدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه امنیت می‌باشد. پایایی ابزارها به روش آلفای کرونباخ از طرف پژوهش‌گران مناسب اعلام شده است. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که بین حمایت اجتماعی ادراک شده با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی حمایت عاطفی با اعتماد اجتماعی، حمایت ابزاری با اعتماد اجتماعی، حمایت اطلاعاتی با اعتماد اجتماعی، حمایت امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی، رابطه مثبت و معنادار بود. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره نیز نشان داد که با توجه به ضریب همبستگی حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی ( $r=0/44$ )؛ این دو متغیره به میزان ۰/۱۹ اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی را پیش‌بینی می‌کنند.

**نتایج:** حمایت عاطفی، حمایت ابزاری، حمایت اطلاعاتی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی شهروندان استفاده‌کننده از حمل و نقل عمومی رابطه معناداری دارند با افزایش و کاهش حمایت اجتماعی ادراک شده و امنیت اجتماعی، اعتماد اجتماعی نیز افزایش یا کاهش می‌یابد.

### کلید واژه ها

امنیت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، حمایت اجتماعی، حمل و نقل عمومی، شهروندان خرم آبادی.

۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی، نویسنده مسئول rezaj83@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد مشاوره شغلی.

## مقدمه:

امروزه شهرنشینی فزاینده مشکلات متفاوت اجتماعی و اقتصادی زیادی را برای کشورهای در حال توسعه ایجاد کرده است. توجه به مفهوم امنیت شهروندان و روش‌های ارتقاء آن، به عنوان یکی از اولویت‌های اساسی علمای شهری تبدیل شده است (غفاری گیلانده و همکاران، ۱۳۹۴). معیارهای شناخت و تحلیل امنیت در پهنه شهر بسیار متفاوت است و با توجه به مؤلفه‌های کالبدی، کارکردی و محیطی نوسان پیدا می‌کند. امنیت نقش مهمی را در تبدیل حمل‌ونقل عمومی به انتخاب مناسب برای شهروندان امروزی ایفا می‌کند. مشکلات امنیتی، یا تهدیدها، توسط افرادی که اهداف‌شان در جهت تضعیف یا مختل کردن سیستم حمل و نقل عمومی و یا آسیب رساندن به مسافران یا کارمندان می‌باشد، به وجود می‌آید. دامنه این مشکلات از مسایل امنیتی عملکرد روزانه مانند اختلال، خراب‌کاری، تهاجم تا خطرات تروریستی گسترش می‌یابد. سازمان امنیتی باید واضح و مستمر باشد، که شامل خطوط مشخصی برای هشدار، فرمان و کنترل می‌شود (موسوی و همکاران، ۱۳۹۶). سنجش ریسک امنیتی نخستین گام در درک نیازهای امنیتی و اولویت دادن به منابع است. همراه با نظارت مستمر بر روی حوادث، مناسب‌ترین اقدامات امنیتی را می‌توان با توجه به انعطاف‌پذیری آنها در مطابقت مداوم با وضعیت در حال تغییر شناسایی کرد. رویدادهای امنیتی، خصوصاً مهم‌ترین آنها، اغلب بدون هشدار اتفاق می‌افتد، برنامه‌های اضطراری و احتمالی می‌بایست در پیشبرد همکاری با همه دست‌اندرکاران مربوطه گسترش یابد. امنیت عمومی یکی از سطوح امنیت است که براساس تحلیل مرجع امنیت، می‌تواند عموم مردم را از سایر سطوح آن متمایز کند در امنیت عمومی، مرجع امنیت یعنی همه مردم باید حفظ شوند (معینی و جزینی، ۱۳۹۳).

یکی از مفاهیم اصلی مدل سلامت که پیامد امنیت است، حمایت اجتماعی ادراک شده است. امروزه ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که ناگزیر از ارتباط و برخورد با دیگران هستیم. آنچه مسلم است که هیچ کس قادر نیست بدون کمک و مساعدت و ارتباط با دیگران، نیازهای معمولی خود را برطرف کند حمایت اجتماعی شکل بنیادین و اساسی مرادده انسانی است که بین افراد در درون شبکه‌ای از روابط و وقایع زندگی مادی، روزمره و اضطراری مبادله می‌شود (نبوی و همکاران، ۱۳۹۳). حمایت اجتماعی به چند دلیل دارای اهمیت ویژه است؛ اول اینکه انسان موجودی اجتماعی است و ارتباط اجتماعی به عنوان یکی از عوامل اصلی در

کیفیت زندگی اشخاص مطرح می‌باشد. همچنین اثرات نامطلوب انزوای اجتماعی و یا از دست دادن پیوندهای اجتماعی در زندگی افراد شواهد محکمی برای تأیید این قضیه می‌باشند. علاوه بر این، حمایت اجتماعی به عنوان یک ابزار مناسب و تقریباً در دسترس می‌تواند در برنامه‌های مداخله‌ای که برای افزایش سطح رفاه بخصوص رفاه روانی طراحی می‌شوند، کاربردهای زیادی داشته باشد (هور،<sup>۱</sup> ۲۰۰۹؛ شین و لی،<sup>۲</sup> ۲۰۱۱). بدون تردید حمل و نقل عمومی باید در خدمت امنیت و اعتماد اجتماعی و نیز حمایت اجتماعی شهروندان باشد، لذا با توجه به آنچه گذشت هدف تحقیق حاضر تعیین رابطه حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی (مورد مطالعه شهروندان خرم آبادی) می‌باشد.

### بیان مسأله

شبکه حمل و نقل عمومی عبارت است از خدمات حمل و نقل که در دسترس عموم قرار دارد. از وسایل حمل و نقل عمومی می‌توان به اتوبوس معمولی، اتوبوس برقی، تراموا و قطار شهری، حمل و نقل سریع (مترو) و قایق‌های مسافرتی اشاره کرد (دانیل<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). حمل و نقل عمومی بین شهری عمدتاً توسط خطوط هواپیمایی، اتوبوس‌های بین شهری و خطوط ریلی بین شهری انجام می‌شود. شبکه‌های قطارهای پرسرعت نیز در بسیاری از مناطق جهان توسعه یافته است. از طرفی دیگر امروزه بخش حمل و نقل از جمله مهمترین بخش‌های اقتصادی در شهرهای بزرگ است و و این بخش سهم عمده‌ای در ایجاد ارزش افزوده دارد و تقاضای خدمات حمل مسافر و کالا را برآورده می‌سازد (لویزا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). مجموعه سیستم و یا شبکه حمل و نقل، امروزه به عنوان یکی از ابزارهای بسیار مهم توسعه، نقش و جایگاه خاصی در شهری کشورهای مختلف پیدا کرده و شبکه‌های (ارتباطی حمل و نقل) همانند رگ‌های بدن انسان، حیات و زندگی را به شهر بخشیده است و به همین دلیل است که حمل و نقل یا به عبارتی صنعت حمل و نقل به عنوان یکی از نیازهای بسیار ضروری جهان معاصر برای برنامه‌ریزان و مدیران شناخته شده است (زیارتی و همکاران، ۱۳۹۰).

1.Hur

2.Shin, Lee

3.Daniel

4.Luiza

یکی از اهداف اصلی سیستم حمل و نقل عمومی ایجاد یک ظرفیت کافی برای جابه‌جا کردن کمیت بالایی از مردم است. سیستم‌های عملیاتی حمل و نقل عمومی که قادر به جابه‌جا کردن مردم از مناطق تجاری و خرده‌فروشی‌ها باشد می‌تواند موقعیت بسیار مناسبی را برای فعالیت‌های اقتصادی ایجاد کنند (میرزاپور، ۱۳۹۵ و آدریان<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). امنیت نقش مهمی را در تبدیل حمل و نقل عمومی به انتخاب مناسب برای شهروندان امروزی ایفا می‌کند شبکه حمل و نقل عمومی می‌بایست در جستجوی وضعیتی باشد که مردم در کمال آرامش و امنیت از آن بهره‌برداری کنند (کاترین<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۵).

بدون شک از معیارهای مهمی که در خدمت سلامت انسان است حمل و نقل عمومی بهینه است از موارد مهمی که با سلامت و امنیت انسان‌ها در هم تنیده است، حمایت اجتماعی است، حمایت اجتماعی مفهومی چند بُعدی است که به اشکال و طرق مختلفی تعریف شده است برای مثال، می‌توان آن را به عنوان یک منبع فراهم شده توسط دیگران، به عنوان امکاناتی برای مقابله با استرس، یا یک مبادله‌ای از منابع تعریف نمود (اسچولز<sup>۳</sup> و شوارتز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). از سویی سویی برخی از پژوهشگران، حمایت اجتماعی را میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک دریافت شده توسط فرد از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان، و دیگران مهم تعریف کرده‌اند (سارافینو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). برخی حمایت اجتماعی را واقعیتهای اجتماعی و برخی دیگر آن را ناشی از ادراک و تصور فرد می‌دانند. ساراسون<sup>۶</sup> (۱۹۹۸) حمایت اجتماعی را مفهومی چند بعدی می‌داند که هر دو بعد واقعی و تصویری را در بر می‌گیرد (علیپور، ۱۳۸۵، به نقل از ریاحی، ۱۳۸۷). جرج<sup>۷</sup> (۱۹۸۹) به این نکته نکته اشاره نمود که فراهم کردن حمایت اجتماعی به میزان کافی، اثرات مستقیم قابل توجهی بر روی سلامت روان دارد، به طوری که سطوح حمایت اجتماعی با میزان پایین‌تر اختلال روانی همراه است (پیروی، ۱۳۸۹).

1. Adriana
2. Catherine
3. Schulz
4. Schwartzberg
5. Sarafino
6. Sarason
7. George

اکثر پژوهش‌های انجام شده به بررسی حمایت اجتماعی با سلامت روان پرداخته و تأثیر آشکار حمایت ادراک شده بر سلامتی و آسایش روانی را تأیید نموده‌اند. بخش اعظم این تلاش‌های پژوهشی، بر این فرض متمرکز شده‌اند که سطح پایین‌تر حمایت اجتماعی، خطر ناامنی و بی‌اعتمادی را افزایش می‌دهد (کورنمان و جنیفر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). لندمن و کارلین<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۳) با انجام یک فراتحلیل، به این نتیجه رسید که علی‌رغم به کارگیری مقیاس‌های متفاوت برای سنجش میزان حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی، در تمام پژوهش‌های انجام شده، نتایج ثابتی راجع به اثرات حمایت اجتماعی در کاهش بی‌اعتمادی و ناامنی، مشاهده شده است پژوهش‌های انجام شده، همچنین حاکی از ارتباط معنادار بین سطوح بالای بی‌اعتمادی و ناامنی با میزان‌های پایین‌تر حمایت اجتماعی می‌باشد (هوگز<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۲). (۲۰۱۲). مطالعات نشان داده‌اند که توجه به تعیین‌کننده‌های اجتماعی سلامت هم‌چون سرمایه اجتماعی و مشارکت اجتماعی نیز نقش قابل توجهی در ایجاد امنیت و بالابردن اعتماد اجتماعی دارد (رشیدی و همکاران، ۲۰۱۴).

امنیت یک چالش نسبتاً جدیدی در چارچوب حمل و نقل عمومی است. امنیت مسایلی را که به صورت عمده ایجاد شده‌اند مورد توجه قرار می‌دهد. اعتماد، یکی از مهم‌ترین نیروهای ترکیبی در جامعه است (حیدری ساریان، ۱۳۹۵).

ایمنی و امنیت از ویژگی‌های بدیهی تمام شیوه‌های خدمات حمل و نقل می‌باشد. خدمات‌رسانی مطلوب به مشتری باعث ایجاد امنیت مطلوب می‌شود. این عامل، آگاهی را برای مقابله با خطرات امنیتی در بین کارمندان ترویج داده و احساس امنیت را در بین مسافران بالا می‌برد. خدمات به مشتری، مستلزم امنیت می‌باشد که باید در ساختار شرکتی و فرهنگ سازمانی وارد شود. امنیت می‌بایست از نظر اولویت از سطح بالای مدیریتی تا سطوح پایین‌تر کارمندان اداری وجود داشته باشد. امنیت و اعتماد در حمل و نقل عمومی یک مسئولیت مشترک به شمار می‌رود و مستلزم یک کنترل و نظارت مشخص می‌باشد. مسئولیت‌ها می‌بایست به روشنی تعریف شوند و مشارکت‌ها برای یک رویکرد همه‌جانبه و مداوم از

- 
1. Cornman & Jennifer
  2. Landman & Karlien
  3. Hughes

جمله جنبه مالی تقویت گردند: چه کسانی برای چه چیزی هزینه می‌کنند (حیدری ساریان، ۱۳۹۵).

اجرای کمپین‌های مناسب باعث آگاهی عمومی و آموزش به دانش‌آموزان است و رفتار درست و احترام و توجه به شبکه، روش‌هایی هستند که منجر به کاهش جرم و رفتارهای ضد اجتماعی خواهند شد. همچنین مسئولیت را در جامعه تقسیم می‌کند. ایجاد نظم در بین همکاران و دست‌اندرکاران مربوطه ضروری می‌باشد. توافق‌نامه‌ها و قراردادهایی که نقش‌ها و مسئولیت‌های هر بخش را شرح می‌دهند، بسیار مفید هستند و اقدامات امنیتی می‌بایست قبل از پیاده‌سازی مورد بحث و بررسی قرار گیرند و به توافق برسند. همه دست‌اندرکاران مربوطه باید در اجرای ارزیابی ریسک امنیتی شرکت داشته باشند و یک تبادل دو طرفه در اطلاعات مربوطه با مقامات بسیار حیاتی است (زیاری و همکاران، ۱۳۹۲). بنابراین با توجه به آن‌چه که مطرح شد تحقیق حاضر در جستجوی پاسخ به این سؤال که آیا بین حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

### مبانی نظری پژوهش

با واکاوی مفهومی و کارکردی اعتماد اجتماعی می‌توان استدلال کرد که روابط و مشارکت اجتماعی خمیره مایه اعتماد اجتماعی است در قالب اعتماد اجتماعی بین شخصی و تعمیم یافته، گسترده و شعاع این روابط سهم و نقش کلیدی پیدا می‌کنند چرا که افراد در حوزه‌ای قرار می‌گیرند که جزء شمول اخلاقی است بنابراین در چنین فضایی کسی در صدد آسیب‌رساندن به دیگران نیست و از میزان آسیب‌پذیری و ریسک کاسته می‌شود و در نتیجه عواملی که بیشترین مانع را در ایجاد و تقویت اعتماد به وجود می‌آورند مثل اضطراب، نگرانی و ترس وجود ندارد (جزینی و نوری نژاد، ۱۳۹۳).

با از بین رفتن ترس و نگرانی‌ها تغییر مهمی حاصل می‌شود و دوستی‌ها افزایش می‌یابد، با تقویت دوستی، مودت، اخوت و تعهد در ابعاد مختلف شکل می‌گیرد و افراد در آن حوزه نسبت به یکدیگر احساس مسئولیت می‌کنند در این حالت احساس امنیت در اجتماع تقویت می‌گردد که خود تبیین‌کننده اعتماد اجتماعی است به عبارت دیگر وجود اعتماد در سطح بین شخصی و اعتماد تعمیم‌یافته، در تعاملات چهره به چهره و سایر تعاملات اجتماعی فضایی را

پدید می‌آورد که افراد و خانواده‌ها می‌تواند با آسودگی خاطر و احساس امنیت شروع به فعالیت نماید (ریسکنس و مارس، ۲۰۰۷). اعتماد اجتماعی را می‌توان داشتن حسن ظن به دیگران در روابط اجتماعی که دارای دو طرف اعتمادکننده و اعتمادشونده فرد یا گروه است دانست که تسهیل کننده روابط اجتماعی بوده و امکان سود یا زیان را در خود نهفته دارد (امیرکافی، ۱۳۸۰). اعتماد، تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه‌ها افزایش و شبکه‌ای از روابط داوطلبانه میان گروه‌ها را در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی تشکیل می‌دهد. در یک تقسیم‌بندی کلی، اعتماد را می‌توان در چهار سطح مورد بررسی قرار داد: ۱. اعتماد بنیادین که در سطح فردی و روان‌شناسی بررسی می‌شود؛ ۲. اعتماد بین شخصی؛ ۳. اعتماد تعمیم‌یافته؛ ۴. اعتماد به نظام یا سیستم.

**اعتماد بنیادین:** اعتماد بنیادی، نگرشی است که فرد نسبت به خود و دنیای پیرامون خود دارد و موجب تقویت این احساس می‌شود که افراد و امور دنیا، قابل اعتماد و دارای ثبات و استمرار هستند (گیدنز، ۱۳۷). از نظر اریک اریکسون اعتماد، محصول فرایندهای دوره نوزادی است. اگر دیگران نیازهای اصلی و مادی و عاطفی نوزاد را تأمین کنند؛ حس اعتماد در کودک به وجود می‌آید؛ اما عدم تأمین این نیازها، سبب می‌شود که نوعی بی‌اعتمادی نسبت به جهان به ویژه در روابط شخصی به وجود آید (احمد پور و قاسمی پور، ۱۳۹۲).

**اعتماد بین شخصی:** اعتماد بین شخصی، شکلی از اعتماد است که در روابط چهره به چهره، خود را نشان می‌دهد. این شکل از اعتماد، موانع ارتباطی را مرتفع می‌سازد و با کاستن از حالت دفاعی، بسیاری از تعاملات روزانه را موجب می‌شود. اعتماد بین شخصی، حوزه‌ای از تعاملات میان عشاق، دوستان و همکاران و همچنین اعتماد میان رئیس و کارمند، سرپرست و کارگر، معلم و شاگرد، فروشنده و مشتری، پزشک و بیمار و ... را دربر می‌گیرد. مشکل اصلی اعتمادی که از تجربه تعامل شخصی ایجاد می‌شود؛ محدود بودن قلمرو آن است و در جامعه‌ای که تحرک و نیازها به همکاری با غریبه‌ها و اتکا به آن‌ها، یکی از ویژگی‌های برجسته آن است؛ چندان راهگشا نیست (زتومکا، ۱۹۹۹؛ امیرکافی، ۱۳۸۰).

**اعتماد تعمیم‌یافته:** اعتماد تعمیم‌یافته را می‌توان داشتن حسن ظن نسبت به اکثریت افراد جامعه، جدای از تعلق آن‌ها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای تعریف کرد اعتماد تعمیم‌یافته یا اخلاقی، مبتنی بر تجارب شخصی ما نیست؛ بلکه بیشتر مبتنی بر نگاه ما به جهان است که از

والدین خود یاد می‌گیریم و کاملاً باثبات و محکم است و در طول زمان، توسط نمونه‌های اتفاقی خیانت یا قربانی بی‌اعتمادی از بین موضوع این اعتماد، به عنوان مهم‌ترین عنصر نگرشی: نمی‌رود (زتومکا، ۱۹۹۹؛ غفاری، ۱۳۹۵). سرمایه‌ی اجتماعی قلمداد شده و از آن، جهت متمایز کردن جوامعی که دارای سرمایه‌ی اجتماعی سطح بالا هستند نسبت به جوامعی که دارای سطح پایین سرمایه‌ی اجتماعی هستند، استفاده می‌شود (حیدری ساربان، ۱۳۹۵).

**اعتماد به سیستم:** در جامعه‌ی نوین، الزاماً دو سوی فرایند ارتباط را ارتباط‌گران انسانی تشکیل نمی‌دهند؛ بلکه انسان‌ها، گاهی با کنش‌گران غیرفردی ارتباط برقرار می‌کنند. به این ترتیب، شکل دیگری از اعتماد مطرح می‌شود که متوجه ساختارهای غیرشخصی است. در این مورد، به دو نوع اعتماد نهادی و اعتماد مدنی یا انتزاعی اشاره شده است (حیدری ساربان، ۱۳۹۵).

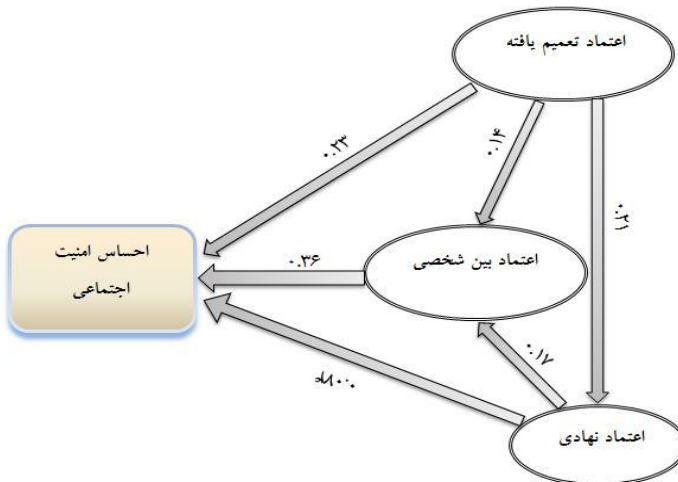
**اعتمادی نهادی:** اعتماد نهادی، دلالت دارد بر میزان مقبولیت و کارایی و اعتمادی که مردم به نهادها رسمی دولتی دارند. به تعبیر دوگان، انعکاس فقدان اعتماد به نهادها در اغلب موارد، نتیجه‌ی بی‌اعتمادی به افرادی است که عهده‌دار امور آن نهادها هستند؛ بنابراین میزان اعتماد نهادی بر حسب نوع ارزیابی مردم از کارکنان این نهادها در قالبی اداره‌ها، ارگان‌ها و نهادهای مختلفی که در زندگی روزمره با آن‌ها ارتباط دارند؛ سنجیده مدرسه، دانشگاه، ارتش، دادگاه، نیروی انتظامی، بانک‌ها می‌شود (حیدری ساربان، ۱۳۹۵، مصطفی‌پور و همکاران، ۱۳۹۵). بازار سهام، دولت، مجلس و ... نوعاً از این نوع اعتماد هستند. میزان اعتمادی که مردم به نهادهای مختلف دارند؛ در بین جوامع متفاوت است و در طی زمان دستخوش تغییراتی می‌شود (حیدری ساربان، ۱۳۹۵).

**اعتماد انتزاعی:** گیدنز، نظام‌های انتزاعی را نظام‌های انجام کار فنی یا مهارت تخصصی می‌داند که حوزه‌های وسیعی از محیط مادی و اجتماعی زندگی کنونی ما را تشکیل می‌دهد؛ مثل نظام پزشکی، نظام معماری و .... به نظر وی، ما از اعتماد به نهادهای نوین و نظام‌های انتزاعی در موقعیتی که بسیاری از جنبه‌های مدرن‌ایست جهانی شده باشد، ناگزیریم یکی از معانی قضیه بالا این است که هیچ کس نیست که بتواند از نظام‌های تخصصی در نهادهای نوین کاملاً دوری گزیند (حیدری ساربان، ۱۳۹۵).



**دیدگاه گیدنز:** گیدنز در مباحث خود از سه نوع اعتماد بنیادی، شخصی و انتزاعی نام می‌برد. به اعتماد انتزاعی، دربرگیرنده‌ی آگاهی از مخاطره و فرد مورد اعتماد است؛ بنابراین در حالی که کنش‌گر می‌تواند به راحتی در مورد میزان ارزش اعتماد به افراد خاص قضاوت کند؛ می‌تواند درباره‌ی میزان ارزش اعتماد نسبت به دیگران تعمیم یافته نیز دارای ایده‌ها و باورهایی باشد. افراد همچنین می‌توانند درباره‌ی میزان ارزش اعتماد، نسبت به نظام‌های انتزاعی نظیر نهادها نیز دارای باورهایی باشند. این همان چیزی است سطح نهادی اعتماد این فرآیند می‌تواند تحت عنوان که گیدنز آن را ایده‌ی اعتماد به نظام‌های تخصصی می‌نامد؛ یعنی ممکن است کنش‌گر از فردی که اتومبیل یا خانه او را ساخته، شناختی نداشته باشد ولی نسبت به نظام استاندارد، تنظیم قواعد و قوانین، نظارت و کنترل کیفیت، دارای میزانی از اعتماد باشد (حیدری ساربان، ۱۳۹۵).

مدل تجربی رابطه اعتماد اجتماعی با احساس امنیت خانوادگی



مفهوم امنیت اجتماعی اولین بار در سال ۱۹۹۳ توسط افرادی چون بوزان، ویور و لمیتور به عنوان مکتب کپنهاک مطرح شد. انگیزه طرح این عبارت، تهدیداتی بود که (هویت گروه‌ها) را در معرض خطر قرار داده بود. اعضای این مکتب معتقدند که زبان، تاریخ، فرهنگ و حتی نژاد و مرزهای سیاسی در تعیین هویت مهم هستند (نویدنیا، ۱۳۸۸). بررسی ادبیات پیرامون امنیت اجتماعی، نشان می‌دهد؛ نظریه‌ها در خصوص ماهیت امنیت، در بستر دو گفت‌وگو اصلی سلبی و

ایجابی یا منفی و مثبت یا گفتمان سنتی و نو مطرح شده‌اند که هر یک، بر وجه اخص از امنیت نظر دارند (نویدنیان، ۱۳۸۸). ویور (۲۰۱۰) امنیت اجتماعی را توانایی جامعه، برای حفظ ویژگی‌های اساسی‌اش تحت شرایط تغییر و تهدیدهای واقعی و محتمل تعریف می‌کند. براساس تحلیل گیدنز؛ زیستن در حوزه فرهنگ خطرپذیر جدید، به طور کلی با بی‌قراری توأم است و احساس اضطراب، ممکن است در جریان رویدادهایی که سرنوشت‌ساز هستند، آشکار شود (گیدنز، ۱۳۷۸).

واکاوی اسناد و مدارک، نشان می‌دهد؛ در زمینه بحث محوری امنیت دو رویکرد اصلی، شامل رویکرد انفصالی و رویکرد اندماجی وجود دارد. رویکرد انفصالی، قدیمی‌ترین رویکرد به امنیت است که می‌توان ریشه‌های آن را در اولین تجمعات بشری، توسط قدرت، برای صیانت مردم جستجو کرد. مطابق این رویکرد، در قبال تهدیدات بیرونی، تأسیس می‌شود. در این رویکرد، امنیت وضعیت طبیعی ارزیابی نمی‌شود، بلکه چنانکه هابز اظهار داشته: امنیت کالایی ارزشمند است که باید در پی تولید آن بود و مناسبات و فرایندهای طبیعی، قادر به تولید و عرضه آن نیستند (کارگر و سرور، ۱۳۹۰). در رویکرد انفصالی، امنیت از درون جامعه نمی‌جوشد، بلکه آن را توسط دولت تولید می‌کند و جامعه موظف به منطبق کردن خود با آن و رعایت مقتضیات آن است (فوکو، ۱۳۹۱). مطابق رویکرد اندماجی نه تنها تفکیک بین جامعه و دولت پذیرفته نیست، بلکه خود می‌تواند عاملی برای ایجاد ناامنی باشد. از این منظر، امنیت از درون جامعه جوشیده؛ بنابراین نه تنها امنیت اجتماعی، بلکه امنیت خارجی با عنایت به مناسبات داخلی بین عناصر مختلف جامعه و حکومت فهم و درک می‌شود. حمایت اجتماعی، نقش مهمی در تضمین پویایی و کارآمدی هر جامعه ایفا کرده و یکی از محورهای ارزیابی سلامتی جوامع مختلف، محسوب می‌گردد (گنجی، ۱۳۹۵). حمایت اجتماعی بر در دسترس بودن و کیفیت روابط با افرادی که منابع حمایتی را در مواقع مورد نیاز فراهم می‌کنند تأکید دارد، دوستان، آشنایان و خانواده، خدمات عینی و اطلاعاتی را فراهم می‌کنند که موجب می‌شود یک فرد احساس مراقبت، دوست داشته شدن، عزت نفس و ارزشمند بودن کند و خود را جزئی از شبکه ارتباطی بداند (مصطفی پور و همکاران، ۱۳۹۵).

اعتقاد بر این است که حمایت اجتماعی به سه طریق در برخورد با تنیدگی و استرس به فرد کمک می‌کند: اولاً، اعضای خانواده، دوستان و سایر افراد می‌توانند مستقیماً حمایت ملموسی

به شکل منابع مادی در اختیار یک شخص قرار دهند (مثلاً قرض دادن پول، خرید مایحتاج زندگی و مواظبت از کودکان) ثانیاً، اعضای شبکه اجتماعی می‌توانند با پیشنهاد اقدامات متنوعی، فرد را از حمایت اطلاعاتی خود برخوردار سازند و این اقدامات متنوع، می‌تواند به حل مشکلی که موجب تنیدگی و استرس شده، کمک کند. این پیشنهادها به شخص کمک می‌کند تا به مشکل از دیدگاه جدیدی نگاه کند، بدین ترتیب آن را حل کرده یا آسیب‌های ناشی از آن را به حداقل برساند. ثالثاً، افراد شبکه اجتماعی می‌توانند با اطمینان بخشی دوباره به فرد، در خصوص این که او شخص مورد علاقه، با ارزش و محترم است، از وی حمایت عاطفی به عمل آورند (قاسمی‌پور و جهانبخش‌گنجه، ۱۳۸۹).

حمایت اجتماعی یکی از پیامدها و محصولات سرمایه اجتماعی است که شامل حمایت اقوام و خویشاوندان، دوستان و همسایگان می‌باشد و سه بُعد کمک عینی یا ابزاری، اطلاعاتی و عاطفی را در بر می‌گیرد. حمایت عینی یا ابزاری دلالت بر موجود بودن حمایت فیزیکی دارد. در این نوع حمایت، کمک از افرادی کسب می‌شود که نزدیک و صمیمی هستند (قاسمی‌پور و جهانبخش‌گنجه، ۱۳۸۹). حمایت اطلاعاتی شامل کمک به فهم یک مسئله و مشکل است. این نوع حمایت، دلالت بر اطلاعاتی دارد که فرد می‌تواند در برابر مسائل شخصی و محیطی از آن استفاده کند. حمایت عاطفی به منابع مرتبط با داشتن کسانی دلالت دارد که برای دل‌داری و احساس اطمینان، فرد می‌تواند به آن‌ها رجوع کند. افرادی که دارای منابع عاطفی کافی‌اند، نوعاً احساس می‌کنند دیگرانی را دارند که هنگام برخورد با مشکلات می‌توانند به آن‌ها مراجعه کنند (مصطفی‌پور و همکاران، ۱۳۹۵). حمایت اجتماعی ساختاری و حمایت اجتماعی کارکردی. حمایت اجتماعی ساختاری بر جنبه‌های ساختاری روابط اجتماعی دلالت می‌کند. این جنبه‌ها به طور کلی عبارتند از ترتیب و برنامه زندگی (بدین معنی که آیا شخص به تنهایی زندگی می‌کند یا با دیگران)، فراوانی تعاملات اجتماعی، مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی یا درگیری در شبکه اجتماعی (گروهی از افراد که ممکن است سطوح متنوعی از تماس با یکدیگر داشته باشند). حمایت اجتماعی کارکردی نیز اصولاً به کارکردهای متعددی که حمایت ممکن است فراهم کند اشاره دارد. از جمله این نوع حمایت می‌توان به ابراز حالات روانی مثبت یا حمایت عاطفی، اظهار موافقت با عقاید و یا احساسات شخص،

ابراز احساس تشویق‌آمیز و دلگرم‌کننده و یا کارکردهای دیگر مانند تأمین مشورت، ارائه اطلاعات و تأمین کمک‌های اطلاعاتی اشاره کرد (مصطفی‌پور و همکاران، ۱۳۹۵).

راتوس (۱۹۸۹)، عقیده دارد که حمایت اجتماعی از طریق فرایندهای زیر فشارهای روانی را تعدیل می‌کند: ۱- توجه عاطفی شامل: گوش دادن به مشکلات فرد و ابراز احساس همدلی، مراقبت، فهم و قوت قلب دادن. ۲- یاری‌رسانی یعنی ارائه حمایت و یاری که به رفتار انطباقی می‌انجامد. ۳- اطلاعات: ارائه راهنمایی و توصیه جهت افزایش توانایی افراد. ۴- ارزیابی: ارائه پس‌خوراند از طرف دیگران در زمینه عملکرد منجر به تصحیح عملکرد. ۵- جامعه‌پذیری: دریافت حمایت اجتماعی معمولاً به واسطه جامعه‌پذیری به دست می‌آید در نتیجه نتایج سودمندی به دنبال می‌آورد (بخشی‌پور رودسری و همکاران، ۱۳۸۴: ۱۴۷-۱۴۶). از منظر راتوس می‌توان چنین استدلال نمود که حمایت اجتماعی با کاهش منابع فشار و تعدیل آن‌ها به مثابه یک عامل بازدارنده در برابر آسیب‌های اجتماعی عمل می‌کند (مصطفی‌پور و همکاران، ۱۳۹۵، اسپچاف و همکاران، ۲۰۰۷).

بر مبنای این چهارچوب نیاز به امنیت (اشتغال، رفاه، سلامت) به عنوان یکی از عوامل اجتماعی موثر بر میزان رضایت از زندگی مورد بررسی قرار می‌گیرد. براساس این نظریه که نیازهای اجتماعی احساس تعلق به دیگران و نیاز به احترام و نیاز به تحقق خویش‌تن در چارچوب حمایت اجتماعی قابل بررسی می‌باشند. در دیدگاه روان تحلیل‌گری فروید، مراقبت مادر از کودک، بدون قید و شرط است، به عبارت دیگر، حمایت مادر، حمایت عاطفی، تاییدی یا بیانی است و حمایت پدر، ناظر بر حمایت اطلاعاتی، حمایت ارزیابی و راهنمایی شناختی است که به تهدید، درک و مقابله با وقایع مشکل‌زا، کمک می‌کند (نبوی و همکاران، ۱۳۹۳). در میان منابع غیرکاری حمایت اجتماعی، حمایت از زوج، اعضای خانواده و دوستان مهم است. در واقع اعضای خانواده، منبع اولیه در ارائه‌ی حمایت عاطفی و ابزاری به افراد به ویژه در خارج از محیط کاری محسوب می‌شوند و می‌توانند نقش مهمی را در کنترل روند تنش‌زای شغلی بازی کنند (قاسمی‌پور و جهانبخش‌گنجه، ۱۳۸۹). در دیدگاه پدیدارشناختی هم راجرز و هم مازلو، عملاً بر حمایت تاییدی، عاطفی و بیانی تأکید دارند. در دیدگاه یادگیری، به نظر می‌رسد حمایت ابزاری و ملموس، بیشتر مورد توجه باشد. از دیدگاه شناختی با اشاره به نظر لازاروس

و فولکمن درباره راهبردهای مشکل مدار و هیجان مدار، حمایت اجتماعی ناظر بر حمایت اطلاعاتی، عاطفی و ابزاری است (هاشمی و نوروزی، ۱۳۹۱: ۳۸).

در بحث مربوط به متغیر حمایت اجتماعی رایج ترین تعریف مربوط به لیندزی است که به در دسترس بودن و کیفیت روابط با افرادی که منابع حمایتی را در مواقع مورد نیاز فراهم می کنند که موجب می شود یک فرد احساس مراقبت، دوست داشته شدن، عزت نفس و ارزشمند بودن کند و خود را جزئی از شبکه ارتباطی بداند و اظهار می دارد که حمایت اجتماعی برای هر فرد یک ارتباط امن به وجود می آورد که احساس محبت و نزدیکی از ویژگی های اصلی این ارتباط است و نیازهای افراد از طریق منابعی که جامعه در اختیارشان می گذارد تأمین می شود که این منابع شکل های متفاوت دارند که عبارت اند از ابزاری، اطلاعاتی و عاطفی. افراد براساس روابط اجتماعی و نوع پیوندهایی که دارند از منابع حمایتی برای برطرف کردن نیازهایشان استفاده می کنند به طور که هر اندازه روابط اجتماعی گسترده تر باشد میزان دسترسی بر منابع حمایتی را بیشتر می کند (هاشمی و نوروزی، ۱۳۹۱: ۳۸). ساراسون و دیگران حمایت اجتماعی را دارای ابعاد پنج گانه می دانند. ۱- حمایت عاطفی: داشتن مهارت لازم در کمک گرفتن از دیگران هنگام برخورد با دشواری ها است. ۲- حمایت ابزاری: دسترسی داشتن به منابع مالی و خدماتی در سختی ها و دشواری ها گفته می شود. ۳- حمایت اطلاعاتی: می تواند اطلاعات مورد نیاز خود را برای درک موقعیت به دست آورد. ۴- حمایت خود ارزشمندی: این که دیگران در دشواری ها یا فشارهای روانی به وی بفهمانند که او فردی ارزشمند است و می تواند با به کارگیری توانایی ها ویژه خود بر دشواری ها چیره شود. حمایت شبکه اجتماعی: به معنای دسترسی به عضویت در شبکه های اجتماعی است.

**حمایت اجتماعی عاطفی:** حمایت عاطفی به معنی در دسترس داشتن فردی برای تکیه کردن و اعتماد داشتن به وی، به هنگام نیاز می باشد. حمایت اجتماعی عاطفی دربردارنده احساس همدلی، مراقبت و توجه، و علاقه نسبت به یک شخص است. این نوع از حمایت می تواند شخص را به داشتن احساس راحتی و آسایش، اطمینان، تعلق داشتن، و مورد محبت قرار داشتن به هنگام فشار و تنش مجهز نماید (قاسمی پور و جهانبخش گنجه، ۱۳۸۹).

**حمایت اجتماعی ابزاری:** حمایت ابزاری به کمک های مادی، عینی و واقعی دریافت شده توسط یک فرد از سوی دیگران اطلاق می گردد. این نوع حمایت به افراد کمک می کند تا

نیازهای روزانه خود را تأمین نمایند و شامل عناصری از کمک‌های مادی و عینی نظیر قرض دادن پول، کمک کردن در نظافت منزل، جابه‌جایی و حرکت کردن، حمام رفتن، و رانندگی کردن است (قاسمی‌پور و جهانبخش‌گنجه، ۱۳۸۹).

**حمایت اجتماعی اطلاعاتی:** به دست آوردن اطلاعات ضروری از طریق تعامل‌های اجتماعی با دیگران را حمایت اطلاعاتی تعریف کرده‌اند (گاچل و دیگران، ۱۳۷۷). عبارتی دیگر، حمایت اطلاعاتی شامل دادن توصیه‌ها، جهت‌گیری‌ها، پیشنهادات، یا بازخوردها به یک فرد راجع به چگونگی عملکردش می‌باشد (سارافینو، ۱۹۹۸).

#### پیشینه پژوهش:

نتایج تحقیق میرفردی و احمدی قارنایی (۱۳۹۵) بررسی و شناخت رابطه میزان قانون‌گریزی و اعتماد اجتماعی در روابط بین شخصیت‌شان داد که بین متغیر میزان قانون‌گریزی و اعتماد اجتماعی در روابط بین شخصی، همچنین بین سن پاسخگویان و میزان اعتماد اجتماعی آنان در روابط بین شخصی، رابطه معناداری وجود دارد و با افزایش میزان سن، میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان در روابط بین شخصی به نسبت کمی افزایش می‌یابد. نتایج تحقیقات پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان (۱۳۷۹) نشان داد که درحوزه شبکه‌های غیررسمی، بیش‌ترین اعتماد مربوط به خانواده است و همچنین گروه‌های اجتماعی رسمی مانند معلمان، استادان دانشگاه و پزشکان، از بیش‌ترین میزان اعتماد در بین مردم و در مقابل، گروه‌های اجتماعی بنگاه داران، کسبه و روزنامه‌نگاران، از کمترین میزان اعتماد اجتماعی برخوردار هستند. فیروزآبادی (۱۳۸۴) پژوهشی با عنوان بررسی سرمایه‌ی اجتماعی در ایران و راه‌های ارتقای آن، انجام داد. او به این نتیجه رسید که تعهد دینی و تحصیلات، از عوامل تأثیرگذار بر سرمایه‌ی اجتماعی هستند؛ علاوه بر این نتایج نشان داد که گروه‌های میانسالان با میانگین سنی ۵۱ سال، نسبت به گروه‌های جوانان با میانگین سنی ۲۵ سال، از سرمایه‌ی اجتماعی بالایی برخوردار هستند و همچنین گروه‌های غیرمهاجران و مردان، به ترتیب، نسبت به گروه‌های مهاجران و زنان از سرمایه‌ی اجتماعی بالاتری برخوردار هستند. حیدرآبادی (۱۳۸۸) در تحقیقی که با عنوان اعتماد اجتماعی و عوامل اجتماعی فرهنگی مؤثر بر آن؛ مورد مطالعه جوانان ۲۰ تا ۲۹ ساله استان مازندران انجام داد به این نتایج دست یافت که میزان تحصیلات و طبقه‌ی اجتماعی، رابطه‌ی منفی و معکوسی با میزان اعتماد اجتماعی داشته است و ارتباطات انسانی،

جامعه‌پذیری خانوادگی و اعتقادات دینی، با اعتماد اجتماعی، رابطه‌ی مثبت و مستقیمی داشته است. همچنین نتایج نشان داد که میزان اعتماد بنیادین در بین جوانان، بیشتر و بالاتر از سایرگونه‌های اعتماد تعمیم‌یافته و انتزاعی است و همچنین اعتماد درون‌گروهی در جامعه، بیشتر از اعتماد برون‌گروهی است.

کتابی (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان سنجش اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در مراکز شهرستان‌های چهارمحال و بختیاری که با هدف اطلاع از میزان اعتماد اجتماعی و شناخت مهم‌ترین عوامل مؤثر و مرتبط با آن، در استان چهارمحال و بختیاری انجام شده بود؛ به این نتایج دست یافت که به جزء اعتماد بنیادین و بین‌شخصی، میزان اعتماد در بقیه‌ی انواع اعتماد، در حد متوسط و پایین‌تر از حد متوسط بوده است و متغیرهای ارزش‌های اخلاقی، عملکرد دولت و قانون‌گرایی، دارای بیش‌ترین همبستگی با اعتماد بوده است. همچنین متغیرهای دین‌داری، احساس امنیت و پنداشت از میزان دین‌داری مردم در جامعه، با اعتماد اجتماعی، دارای ضریب همبستگی معناداری بوده‌اند. نتایج تحقیق قریشی و صداقت (۱۳۸۸) با عنوان بررسی عوامل فرهنگی و اجتماعی مؤثر بر اعتماد اجتماعی شهروندان شهر تبریز نشان داد که بین متغیرهای سطح شهروندی، نگرش دینی، مشارکت اجتماعی، پایگاه اقتصادی - اجتماعی، فقر فرهنگی، جنسیت، وضع تأهل، تحصیلات، سن و شغل با اعتماد اجتماعی، همبستگی معنادار وجود دارد. علیزاده اقدم و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهشی که تحت عنوان بررسی عوامل اجتماعی مرتبط با اعتماد اجتماعی دبیران مقطع متوسطه آموزش و پرورش شهرستان مرند انجام دادند؛ به این نتایج دست یافتند که میزان اعتماد اجتماعی دبیران مقطع متوسطه در سطح بالایی بوده است. همچنین نتایج دیگر تحقیق مذکور، نشان داده است که عواملی چون انتظار فایده، سنت‌گرایی و باورهای دینی، با اعتماد اجتماعی رابطه مستقیم و عامل بیگانگی اجتماعی با اعتماد اجتماعی رابطه معکوس داشته است.

جزینی و نوری‌نژاد (۱۳۹۳) در بررسی تأثیر رویکرد محله‌محوری در برقراری امنیت عمومی نشان داد که در وضعیت موجود در مؤلفه سازماندهی محلی، بیشترین و کمترین شکاف به ترتیب مربوط به کنترل با دوربین و مساجد بوده است، اما در مؤلفه هویت محله، بیشترین و کمترین شکاف به ترتیب مربوط به وابستگی و تعهد ساکنین است و در نهایت در مؤلفه بافت محله، بیشترین و کمترین شکاف به ترتیب مربوط به بافت محله و تراکم مسکونی

بوده است. ارزیابی پاسخ‌دهندگان از وضعیت موجود هر سه شاخص بافت محله نامطلوب بوده است و رضایت‌نسبی از این مؤلفه وجود ندارد. در نتیجه، اتخاذ رویکرد محله‌محوری در برقراری امنیت در تهران بزرگ تأثیر دارد. نتایج تحقیق نیازی و فرشادفر (۱۳۹۰) در بررسی رابطه بین میزان اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در بین زنان مناطق شمال و جنوب شهر تهران نشان داد که با توجه به ضریب همبستگی  $r=۰.۳۶$  بین دو متغیر رابطه معنادار وجود داشت. نتایج تحقیق دسترنج و ملاحی (۱۳۹۶) در بررسی رابطه امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی در میان ساکنان شهر بندرعباس نشان داد میان متغیرهای ابعاد پنج‌گانه امنیت اجتماعی (سیاسی، مالی، جانی، عمومی، قضایی) با اعتماد اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد. بیدل (۱۳۹۵) در بررسی رابطه اعتماد اجتماعی با احساس امنیت و حفظ امنیت اجتماعی در بین مردم شهر سنگان پایین خواف نشان داد که بین اعتماد اجتماعی و احساس امنیت و بین اعتماد اجتماعی و امنیت اجتماعی رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد.

ازگان (۱۳۹۲) در پژوهشی توصیفی - پیمایشی به بررسی رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت در مناطق مرزی هنگ نهبندان پرداخته است. نتایج تحقیق مذکور نشان دهنده این موضوع است که تأثیر اعتماد اجتماعی بر امنیت مرزها در سطح بسیار بالایی قرار دارد و هر چقدر میزان اعتماد مرزنشینان را بالا ببریم میزان امنیت در منطقه بالاتر و به تبع آن، میزان مشارکت مرزنشینان بالاتر رفته و به نیروهای مرزبان که نقش تأمین امنیت در منطقه را دارا هستند بسیار کمک خواهند کرد. در این پژوهش مشخص شده، بین شاخص اعتماد بین شخصی و امنیت مرز ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و بین اعتماد تعمیم یافته و بنیادین با امنیت ارتباط معناداری وجود ندارد. تحقیق عنایت و دیگران (۱۳۹۱) با موضوع مطالعه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در میان جوانان ۱۵ تا ۲۹ ساله شهر شیراز و یاسوج نشان داده که احساس امنیت اجتماعی پاسخگویان تحت تأثیر اعتماد قرار دارد. همچنین، اعتماد اجتماعی تعمیم یافته و نهادی هر دو موجب افزایش احساس امنیت اجتماعی می‌شوند؛ اما تأثیر اعتماد نهادی بر افزایش احساس امنیت سیاسی و قضایی چندین برابر تأثیر اعتماد تعمیم یافته است. در نهایت این که میزان احساس امنیت عمومی و اقتصادی به همان اندازه اعتماد نهادی، تحت تأثیر اعتماد تعمیم یافته قرار دارد.



پژوهش ضربایی و دیگران (۱۳۹۱) با عنوان سنجش عوامل مؤثر بر احساس امنیت شهروندان در شهر مشهد با تأکید بر عملکرد پلیس و رسانه‌های جمعی که به روش اسنادی و پیمایشی انجام گرفته است، نشان داده که بین احساس امنیت شهروندان شهر مشهد و شاخص‌های عملکرد رسانه‌ها و عملکرد پلیس رابطه معناداری وجود دارد. نوع فعالیت و عملکرد رسانه و پلیس بر احساس امنیت مؤثرند. در این بررسی متأهلان و مردان و افراد دارای تحصیلات بالاتر دارای احساس امنیت بیشتر هستند و با افزایش سن احساس امنیت نیز بالاتر می‌رود. در پژوهشی که توسط شعبانی و همکاران (۱۳۹۱) جهت بررسی روابط خودکارآمدی، حمایت اجتماعی و خوشبینی در پیش‌بینی‌کنندگی بهزیستی ذهنی جهت تدوین مدل ساختاری در دانشجویان بر روی ۲۹۳ نفر انجام شد نتایج نشان داد خودکارآمدی و خوشبینی و حمایت اجتماعی مطلوب بر شادکامی اثر معناداری دارند. همچنین متغیرهای خودکارآمدی و خوشبینی بر شادکامی اثر معناداری دارد. همچنین متغیرهای خودکارآمدی و خوشبینی بر شادکامی اثر مستقیم و معنادار نشان دادند. در مدل مورد بحث متغیرهای خودکارآمدی و خوشبینی جمعاً توانستند ۴۲ درصد واریانس بهزیستی ذهنی را تبیین کنند. در پژوهشی که توسط بشرپور (۱۳۹۲) با عنوان ارتباط سبک‌های مقابله‌ای و حمایت اجتماعی با استرس ادراک شده به این نتیجه رسیدند که ادراک منفی از استرس با سبک‌های مقابله شناختی و رفتاری رابطه منفی و با شیوه مقابله اجتنابی رابطه مثبت دارد. در مقابل ادراک مثبت از استرس با سبک‌های مقابله‌ای شناختی و رفتاری رابطه مثبت داشت. نبوی و همکاران (۱۳۸۹) تحقیقی با عنوان عوامل اقتصادی- اجتماعی بر احساس امنیت اجتماعی افراد که در بین افراد ۱۶ سال به بالای شهر اهواز انجام داده‌اند که در آن احساس امنیت اجتماعی در سه بُعد احساس امنیت جانی، احساس امنیت مالی و احساس امنیت سیاسی بررسی شده است. مهم‌ترین یافته‌های تحقیق نشان داده که پایگاه اقتصادی- اجتماعی و هویت ملی تأثیر زیاد و دو متغیر احساس محرومیت نسبی و احساس بی‌قدرتی، اثر کمی بر احساس امنیت اجتماعی افراد دارند. همچنین متغیرهای هویت قومی و جنسیت، به ترتیب بر احساس امنیت جانی و احساس امنیت مالی افراد اثر گذارند.

نویدنیا (۱۳۸۵) در پژوهشی اسنادی به تأمل نظری در مفهوم امنیت اجتماعی پرداخته که پس از بررسی وجوه تمایز مفهومی امنیت اجتماعی از امنیت ملی و امنیت عمومی؛ بیان می‌کند

که تحقق امنیت اجتماعی باعث گشایش درهای سازگاری و افزایش مراودات بین گروه‌ها و اقشار اجتماعی گوناگون می‌شود و فضای اجتماعی بازتری را ایجاد می‌کند. ترنر<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) با انجام یک فراتحلیل، به این نتیجه رسید که علیرغم به کارگیری مقیاس‌های متفاوت برای سنجش میزان حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی، در تمام پژوهش‌های انجام شده، نتایج ثابتی راجع به اثرات حمایت اجتماعی در کاهش بی‌اعتمادی و ناامنی، مشاهده شده است. پژوهش‌های انجام شده توسط هوگز<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۲)، همچنین حاکی از ارتباط معنادار بین سطوح بالایی اعتمادی و ناامنی با میزان‌های پایین‌تر حمایت اجتماعی می‌باشد. پژوهش وونگ و همکاران (۲۰۱۴) نیز نشان می‌دهد که حمایت عاطفی که یکی از انواع حمایت اجتماعی است، بیشترین تاثیر را بر سلامت جسمی و روانی دارد. کل، لاگان و والکر (۲۰۰۹) در تحقیق خود که به بررسی حمایت اجتماعی و احساس امنیت پرداختند نتایج نشان داد که مادران بیشتر از راهبرد جستجوی حمایت اجتماعی و پدران بیشتر از راهبرد ارزیابی مجدد مثبت استفاده می‌کنند و نتایج حاکی از این بود که بین روان‌رنجورخویی و راهبردها مقابله هیجان‌مدار و اجتنابی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که والدین خواننده‌ها (غیر واقعی) در مقایسه با والدین واقعی بیشتر از راهبرد رویارویی استفاده می‌کنند.

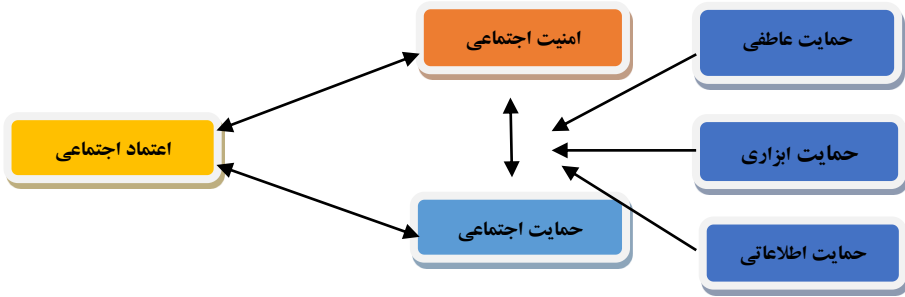
کلی (۲۰۰۹) تحقیقی را با عنوان مشارکت شهری و اعتماد اجتماعی در میان اقلیت جوانان انجام داد در این پژوهش، مشخص شد که گروه‌های جوانانی که در اقلیت قرار دارند، کمتر درگیر فعالیت‌های اجتماعی هستند؛ زیرا آنان به خاطر تبعیض در مسائل آموزشی و سایر مسائل با دیگران، بیشتر محدودیت‌های اجتماعی را تجربه می‌کنند. همچنین در این پژوهش مشخص شد؛ جوانانی که به انواع مواد مخدر و ناهنجاریهای دیگر آلوده اند و به طور کلی کسانی که کیفیت زندگی آنان پایین است، اعتماد اجتماعی پایینی دارند. روزنفلد، منسرو بامر (۲۰۱۱) در پژوهشی بیان داشتند که والدین، دوستان و معلمان خود را حمایت‌کننده ادراک می‌کنند، در مدرسه رفتارهای مثبت بیشتری دارند. اگرچه به نظر می‌رسد حمایت ادراک شده از سوی معلم شرط لازم برای پیامدهای تحصیلی مثبت است اما شرط کافی نیست. بنابراین پیامدهای رفتاری مثبت هنگامی افزایش می‌یابند که حمایت از سوی معلمان به همراه حمایت

1. Turner  
2. Hughes

از سوی والدین و دوستان ادراک شود. این پژوهش‌گران دریافتند که بیشترین پیامدهای حمایت اجتماعی ادراک شده برای دانش‌آموزان افزایش میزان رضایت از مدرسه و باورهای خودکارآمدی است. کراف (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان اعتماد و فساد: تأثیر مثبت و منفی سرمایه اجتماعی بر توسعه اقتصادی در اتحادیه اروپا نشان داد که فساد، ممکن است بتواند به کشورهای فقیر اروپا آسیب برساند و از نظر اقتصادی و اجتماعی، آن کشورها را تحت تأثیر قرار دهد؛ اما قادر نیست در کشورهای ثروتمند اروپایی تأثیر منفی به جای بگذارد. همچنین نتایج نشان داده که افزایش سرمایه‌ی اجتماعی مثبت، می‌تواند به عنوان یک عامل مؤثر در کاهش فساد عمل کند و نیروی اصلی سرمایه اجتماعی، جهت جلوگیری و کاهش فساد اقتصادی و اجتماعی و افزایش سطح اعتماد اجتماعی در جوامع است. جرج<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) به این نکته اشاره نمود که فراهم کردن حمایت اجتماعی به میزان کافی، اثرات مستقیم قابل توجهی بر روی سلامت روان دارد، به طوری که سطوح حمایت اجتماعی با میزان پایین‌تر اختلال روانی همراه است (جرج، ۲۰۱۰، به نقل از پیروی، ۱۳۸۹). معتمدی شلمزاری و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی نقش حمایت اجتماعی در رضایت‌مندی از زندگی، سلامت عمومی و احساس تنهایی در بین سالمندان پرداخته‌اند که نتایج مطالعه نشان می‌دهد بین انواع حمایت اجتماعی با سلامت عمومی همبستگی وجود دارد و میزان همبستگی بُعد حمایت عاطفی بیش از حمایت ابزاری می‌باشد (شلمزاری و همکاران، ۲۰۰۸). اوکابایاشی و همکاران (۲۰۰۴) در مطالعه خویش به بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و تعامل منفی بر بهداشت روان سالمندان ژاپن پرداختند که یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد تأثیر منابع مختلف حمایت اجتماعی و تعاملات منفی بر بهداشت روان به بهداشت روان به ماهیت شبکه‌های اجتماعی نیز بستگی دارد.

الگوی مفهومی پژوهش:

با توجه به اینکه هدف تحقیق بررسی رابطه حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی شهروندان خرم‌آباد می‌باشد نمودار زیر نشان‌دهنده رابطه حمایت عاطفی، حمایت ابزاری و حمایت اطلاعاتی را که از مؤلفه‌های حمایت اجتماعی هستند و امنیت اجتماعی را با متغیر اعتماد اجتماعی نشان می‌دهد.



شکل ۱. چارچوب نظری پژوهش: مأخذ یافته‌های پژوهش (۱۳۹۶).

فرضیه‌های پژوهش:

فرضیه‌های اصلی

بین حمایت اجتماعی ادراک شده و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه‌های جزئی:

بین حمایت عاطفی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین حمایت ابزاری با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین حمایت اطلاعاتی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، با هدف کلی تعیین رابطه بین حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی می‌باشد، تحقیق حاضر، یک مطالعه کمی مبتنی بر پیمایشی (زمینه‌یابی) بود. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه شهروندان خرم‌آباد به تعداد ۶۷۰۶۴۲ نفر بودند. نمونه مورد مطالعه ۲۸۵ نفر بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردیدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل پرسشنامه

امنیت اجتماعی محقق ساخته (صحابی، ۱۳۸۹)، پرسشنامه حمایت اجتماعی (ریف، ۱۹۸۰) و پرسشنامه امنیت اجتماعی (صفاری‌نیا و شریف، ۱۳۸۹) بود. این تحقیق، شامل متغیرهای حمایت اجتماعی با زیر مؤلفه‌های (حمایت عاطفی، حمایت ابزاری و حمایت اطلاعاتی) امنیت اجتماعی با زیر مؤلفه‌های (امنیت جانی، امنیت مالی، امنیت اقتصادی، امنیت شغلی، امنیت اخلاقی، امنیت حقوقی، امنیت نوامیس، امنیت فرهنگی، امنیت عاطفی، امنیت احساسی، امنیت فکری و امنیت قضایی) و اعتماد اجتماعی با زیر مؤلفه‌های (رفتار مبتنی بر اعتماد کردن، صراحت، صداقت و اطمینان) می‌باشد. که صرفاً رابطه مؤلفه‌های حمایت اجتماعی به عنوان متغیر مستقل و امنیت اجتماعی نیز به عنوان متغیر مستقل با متغیر وابسته، اعتماد اجتماعی مورد بررسی قرار می‌گیرد. برای تجزیه و تحلیل، از آمار توصیفی ( فراوانی، درصد) و آمار استنباطی، شامل ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شده انجام گرفته، که کلیه محاسبات آماری این پژوهش، به وسیله نرم افزار SPSS 23 صورت گرفته است.

### یافته‌های پژوهش

#### الف. یافته‌های توصیفی

جدول ۱. نشان می‌دهد که از ۲۸۵ نفر آزمودنی گروه نمونه، ۵۳.۷ درصد «زن» و ۴۶.۳ درصد «مرد» بودند. همچنین از ۲۸۵ نفر آزمودنی گروه نمونه، ۲۸.۸ درصد دارنده مدرک «دیپلم» ۴۸.۴ درصد «کاردانی» ۱۳.۷ درصد کارشناسی و ۹.۱ کارشناسی ارشد و بالاتر بودند.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت و سطح سواد

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	۱۵۳	۵۳.۷
مرد	۱۳۲	۴۶.۳
دیپلم	۸۲	۲۸.۸
کاردانی	۱۳۸	۴۸.۴
کارشناسی	۳۹	۱۳.۷
کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۶	۹.۱
مجموع	۲۸۵	۱۰۰.۰

### آزمون نرمال بودن داده های آماری

جهت تحلیل استنباطی داده‌ها؛ ابتدا داده‌ها توسط آزمون کلموگروف - اسمیرنوف از نظر طبیعی بودن، آزمون شدند تا مشخص شود که از کدام دست آمار برای تحلیل آن‌ها استفاده شود. نتایج این آزمون در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. آزمون تقریب نرمال پرسشنامه‌ها (آزمون کلموگروف سمیرنوف)

شاخص‌ها	میانگین	انحراف معیار	Z	مقدار احتمال	نوع توزیع
حمایت عاطفی	۲۴/۳۵	۴/۹۰	۰/۱۳۴	۰/۰۰	نرمال
حمایت ابزاری	۱۲/۲۱	۲/۱۶	۰/۲۱۵	۰/۰۰	نرمال
حمایت اطلاعاتی	۲۵/۴۵	۴/۰۰	۰/۱۳۹	۰/۰۰	نرمال
امنیت اجتماعی	۱۲/۰۴	۲/۱۶	۰/۰۷۷	۰/۰۰	نرمال
اعتماد اجتماعی	۱۱/۶۰	۲/۲۰	۰/۱۰۸	۰/۰۰	نرمال

با توجه نتایج جدول ۳ توزیع پاسخ افراد گروه نمونه در هر یک از متغیرها در سطح ۰/۰۵ معنی دار می‌باشد، نتیجه گرفته می‌شود که توزیع این متغیرها نرمال بوده، به همین دلیل در تحلیل اطلاعات از آزمون‌های پارامتریک استفاده خواهد شد.

#### ب) یافته‌های استنباطی

آزمون فرضیه‌های پژوهش: در آزمون فرضیه‌های تحقیق با کمک نرم افزار spss23، برای بررسی رابطه متغیرها و تعیین اثر متغیر مستقل بر وابسته از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. در این قسمت ابتدا نتایج یافته ضریب همبستگی و رگرسیون در ادامه بیان می‌شود.

#### آزمون فرضیه‌ها:

بین حمایت اجتماعی ادراک شده با اعتماد اجتماعی استفاده کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنادار وجود دارد.

بین حمایت عاطفی با اعتماد اجتماعی استفاده کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنادار وجود دارد.

بین حمایت ابزاری با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنادار وجود دارد.

بین حمایت اطلاعاتی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنادار وجود دارد.

بین امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی رابطه معنادار وجود دارد.

#### جدول ۴ ضریب همبستگی پذیرش خود و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی

اعتماد اجتماعی		
۰/۶۹	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت اجتماعی ادراک شده
۰/۰۱۳	معناداری	
۰/۴۶	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت عاطفی
۰/۰۰	معناداری	
۰/۵۳	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت ابزاری
۰/۰۰	معناداری	
۰/۴۱	ضریب همبستگی پیرسون	حمایت اطلاعاتی
۰/۰۲۳	معناداری	
۰/۵۶	ضریب همبستگی پیرسون	امنیت اجتماعی
۰/۰۵۵	معناداری	

براساس نتایج جدول ۴ در مورد آزمون فرضیه اول ضریب همبستگی پیرسون ( $r=0/69$ ) با معناداری ( $sig=0/013$ ) نشان می‌دهد که بین حمایت اجتماعی ادراک شده با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی  $p<0/05$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرض خلاف (فرض محقق) تأیید و فرض صفر رد می‌شود. به این معنی که هر چه قدر حمایت اجتماعی ادراک شده شهروندان بیشتر یا کمتر شود، اعتماد اجتماعی نیز بیشتر و کمتر خواهد شد.

در آزمون فرضیه دوم ضریب همبستگی پیرسون ( $r=0/46$ ) با معناداری ( $sig=0/00$ ) نشان می‌دهد که بین حمایت عاطفی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی با  $p<0/05$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بنابراین

فرض خلاف (فرض محقق) تایید و فرض صفر رد می‌شود. به این معنی که با افزایش یا کاهش حمایت عاطفی، اعتماد اجتماعی آنها نیز افزایش یا کاهش می‌یابد. در آزمون فرضیه سوم، ضریب همبستگی پیرسون ( $r=0/53$ ) با معناداری ( $sig=0/00$ ) نشان می‌دهد که بین حمایت ابزاری با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی با  $p<0/05$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرض خلاف (فرض محقق) تایید و فرض صفر رد می‌شود. به این معنی که هر چه قدر حمایت عاطفی شهروندان افزایش یا کاهش یابد، اعتماد اجتماعی نیز افزایش یا کاهش می‌یابد.

در آزمون فرضیه چهارم ضریب همبستگی پیرسون ( $r=0/41$ ) با معناداری ( $sig=0/023$ ) نشان می‌دهد که بین حمایت اطلاعاتی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی  $p<0/05$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرض خلاف (فرض محقق) تایید و فرض صفر رد می‌شود. به این معنی که هر چه قدر حمایت اطلاعاتی در بین شهروندان افزایش یا کاهش یابد، اعتماد اجتماعی نیز افزایش یا کاهش می‌یابد. در آزمون فرضیه پنجم ضریب همبستگی پیرسون ( $r=0/56$ ) با معناداری ( $sig=0/055$ ) نشان می‌دهد که بین امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی با  $p<0/05$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرض خلاف (فرض محقق) قبول و فرض صفر رد می‌شود. به این معنی که هر چه قدر امنیت اجتماعی در شهروندان افزایش یا کاهش یابد، اعتماد اجتماعی نیز افزایش یا کاهش می‌یابد.

-تحلیل رگرسیون (چندگانه گام به گام) مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک شده، امنیت اجتماعی جهت مشخص شدن میزان تأثیر و پیش‌بینی بر اعتماد اجتماعی شهروندان

جدول ۵. ضرایب تعیین مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک شده، امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی

همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	استاندارد خطای برآورد
۰/۴۴	۰/۱۹	۱/۷۴

نتایج جدول ۴-۲۱ نشان می‌دهد که با توجه به ضریب همبستگی ۰/۴۴ حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی؛ این دو متغیر به میزان ۰/۱۹ اعتماد اجتماعی



استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی (مورد مطالعه شهروندان خرم آبادی) را پیش‌بینی می‌کنند.

جدول ۶. تحلیل آنوا مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک شده، امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی

سطح معناداری	F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	مجموع مجزورات
		۲/۵۰۲	۶	۱۵/۰۱	رگرسیون
۰/۰۲۵	۰/۸۲۱	۳/۰۴	۲۷۷	۸۴۴/۲۱	باقیمانده
			۲۸۳	۸۵۹/۲۳۱	مجموع

جدول ۴-۲۲ نشان می‌دهد با توجه به مجموع مجموع مجزورات رگرسیون ۳/۲۶۵ با میانگین مجزورات ۱/۶۳ و  $F = ۰/۵۳۶$ ؛  $p = ۰/۰۲۵$  مقدار پیش‌بینی حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی برای اعتماد اجتماعی معنادار می‌باشد.

جدول شماره ۷. ضرایب بتا و نمرات t متغیرهای حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی در تحلیل رگرسیون

sig	t	ضرایب غیر استاندارد		B	
		ضرایب استاندارد	خطای استاندارد		
۰/۰۴۹	۰/۶۸	۰/۴۱	۰/۴۰	۰/۲۷	حمایت اجتماعی ادراک شده
۰/۰۷۴	۰/۳۲	۰/۸۰	۰/۱۰	۰/۳۵	حمایت عاطفی
۰/۰۴۹	۰/۶۹	۰/۳۳	۰/۱۷	۰/۱۱	حمایت ابزاری
۰/۰۵۰	۰/۴۶	۰/۱۲	۰/۱۷	۰/۱۸	حمایت اطلاعاتی
۰/۰۵۵	۱/۴۶	۰/۸۸	۰/۵۱	۰/۷۵	امنیت اجتماعی

با توجه به نتایج جدول شماره ۷ ضریب استاندارد (بتا) حمایت اجتماعی ادراک شده (۰/۴۱) با  $t (۰/۶۸)$  در ارتباط با متغیر اعتماد اجتماعی نشان داده شد که با توجه به  $(sig = ۰/۰۴۹)$  ضرایب استاندارد و نمرات t معنادار می‌باشد. همچنین نتایج ضرایب استاندارد بتا، نمره t و سطوح معناداری برای مؤلفه‌های حمایت عاطفی با اعتماد اجتماعی،  $(B = ۰/۸۰)$ ؛  $(t = ۰/۳۲)$  و

( $\text{sig}=0/074$ )؛ حمایت ابزاری ( $B=0/33$ )؛ ( $t=0/69$ ) و ( $\text{sig}=0/049$ )؛ حمایت اطلاعاتی ( $B=0/12$ )؛ ( $t=0/46$ ) و ( $\text{sig}=0/050$ )؛ امنیت اجتماعی ( $B=0/88$ )؛ ( $t=1/46$ ) و ( $\text{sig}=0/055$ )؛ ملاحظه می‌گردد.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر، با هدف کلی تعیین رابطه بین حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی می‌باشد، تحقیق حاضر، یک مطالعه کمی مبتنی بر پیمایشی (زمینه یابی) بود. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه شهروندان خرم‌آباد به تعداد ۴۷۰۶۴۲ نفر بودند. نمونه مورد مطالعه ۲۸۵ نفر بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردیدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل پرسشنامه امنیت اجتماعی محقق ساخته (صحابی، ۱۳۸۹)، پرسشنامه حمایت اجتماعی (ریف، ۱۹۸۰) و پرسشنامه امنیت اجتماعی (صفاری‌نیا و شریف، ۱۳۸۹) بود. این تحقیق، شامل متغیرهای حمایت اجتماعی با زیر مؤلفه‌های (حمایت عاطفی، حمایت ابزاری و حمایت اطلاعاتی) امنیت اجتماعی و اعتماد اجتماعی می‌باشد.

نتایج تحلیل آماری به روش ضریب همبستگی در ارتباط با فرضیه نخست رابطه بین حمایت اجتماعی ادراک شده با اعتماد اجتماعی ضریب همبستگی پیرسون ( $r=0/69$ ) با معناداری ( $\text{sig}=0/013$ ) نشان داد که بین حمایت اجتماعی ادراک شده با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی  $p<0/05$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج حاصل از پژوهش، با نظریه‌های آنتونی گیدنز در خصوص کاهش اعتماد اجتماعی در جوامع نوین و کنونی هم‌خوانی دارد. همچنین نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات پیشین، از جمله تحقیقات پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان (۱۳۷۹) و حیدرآبادی (۱۳۸۸) هم‌خوانی دارد؛ ولی برعکس با نتایج تحقیقات کتابی (۱۳۸۸) و عزیززاده اقدم و همکاران (۱۳۹۰) میرفردی و احمدی قارنایی (۱۳۹۵) هم‌خوانی ندارد. در آزمون فرضیه دوم رابطه بین حمایت عاطفی با اعتماد اجتماعی ضریب همبستگی پیرسون ( $r=0/46$ ) با معناداری ( $\text{sig}=0/00$ ) نشان داده شد که بین حمایت عاطفی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی با  $p<0/05$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج به دست آمده در خصوص رابطه‌ی بین دو متغیر، با نظریه

ز تومکا هم‌خوانی نداشته است. منشأ مهم اعتماد در نظریات ز تومکا، علاوه بر اطلاعات، قواعد و هنجارهای جمعی است. که از طریق جامعه‌پذیری در درون افراد نهادینه شده و افراد براساس آن عمل می‌کنند. به نظر ز تومکا، رعایت تعهدات پایه‌ای تأییدشده در جامعه، تسهیل‌کننده اعتماد است. طبق نظر وی، رعایت تعهدات پایه‌ای تأییدشده در جامعه که باعث کاهش فریب، حيله، انزوا، عهدشکنی، بهره‌کشی، بی‌نظمی، تقلب و ... می‌شود؛ با افزایش میزان اعتماد اجتماعی در روابط شخصی همراه است. همچنین، نتایج حاصل از پژوهش با نتایج تحقیقات پیشین از جمله میرفردی و احمدی فارناپی (۱۳۹۵)؛ کتابی (۱۳۸۸) کلی (۲۰۰۹) و کراف (۲۰۱۳) هم‌خوانی نداشته است. در آزمون فرضیه سوم رابطه بین حمایت ابزاری با اعتماد اجتماعی ضریب همبستگی پیرسون ( $r = ۰/۵۳$ ) با معناداری ( $sig = ۰/۰۰$ ) نشان داد که بین حمایت ابزاری با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی با  $p < ۰/۰۵$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج حاصل از پژوهش با نتایج تحقیقات پیشین از جمله حیدرآبادی (۱۳۸۸)؛ کتابی (۱۳۸۸)؛ قریشی و صداقت (۱۳۸۸)؛ روزنفلد، منسر و ماهر (۲۰۱۱) هم‌خوانی داشته است. در آزمون فرضیه چهارم رابطه بین حمایت اطلاعاتی با اعتماد اجتماعی ضریب همبستگی پیرسون ( $r = ۰/۴۱$ ) با معناداری ( $sig = ۰/۰۲۳$ ) نشان داد که بین حمایت اطلاعاتی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی  $p < ۰/۰۵$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج حاصل از پژوهش با نتایج تحقیقات پیشین از جمله جزینی و نوری نژاد (۱۳۹۳)؛ نیازی و فرشادفر (۱۳۹۰)؛ نتایج تحقیق دسترنج و ملاحی (۱۳۹۶)؛ بیدل (۱۳۹۵)، کراف (۲۰۱۳) و کل، لاگان و والکر (۲۰۱۱) هم‌خوانی داشته است. در آزمون فرضیه پنجم رابطه بین امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی ضریب همبستگی پیرسون ( $r = ۰/۵۶$ ) با معناداری ( $sig = ۰/۰۵۵$ ) نشان می‌دهد که بین امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی با  $p < ۰/۰۵$  (با اطمینان بیشتر از ۹۵ درصد) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج حاصل از پژوهش با نتایج تحقیقات پیشین از جمله جزینی و نوری نژاد (۱۳۹۳)؛ نیازی و فرشادفر (۱۳۹۰)؛ نتایج تحقیق دسترنج و ملاحی (۱۳۹۶)؛ بیدل (۱۳۹۵) و کلی (۲۰۰۹) هم‌خوانی داشته ولی با نتایج تحقیق صرابی و دیگران (۱۳۹۱)؛ نبوی و همکاران (۱۳۸۹) کل، لاگان و والکر (۲۰۱۱) هم‌خوانی نداشته است. نتایج بدست آمده از تحلیل رگرسیون نشان داد که با

توجه به ضریب همبستگی ۰/۴۴/ حمایت اجتماعی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی؛ این دو متغیر به میزان ۰/۱۹/ اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از حمل و نقل عمومی (مورد مطالعه شهروندان خرم‌آبادی) را پیش‌بینی می‌کنند. **پیشنهادها:**

باتوجه به این که دریافت‌های پژوهش، مشخص شد که حمایت عاطفی، حمایت ابزاری، حمایت اطلاعاتی و امنیت اجتماعی با اعتماد اجتماعی شهروندان استفاده‌کننده از حمل و نقل عمومی رابطه معناداری دارند، جهت غنا بخشیدن به این متغیرها در راستای گسترش اعتماد اجتماعی مردم به هنگام استفاده از حمل‌نقل عمومی پیشنهاد می‌شود که در ارتباط با انتخاب راننده‌گان اتوبوس‌های درون شهری و بین شهری نظارت بالاتری وجود داشته باشد. از خودروهای فرسوده جهت حمل‌ونقل عمومی اجتناب شده و ماشین‌های با کیفیت‌تری در سطح شهرستان خرم‌آباد استفاده شود. متأسفانه عرض خیابان‌ها بسیار کم بوده و همین عامل یکی از مشکلات و زمینه‌های بی‌اعتمادی مردم به حمل و نقل عمومی است چرا که افراد در زمان معین، نمی‌توانند به منازل و مراکز کاری خود برسند که این نیز باز جای بحث و بررسی دارد که نیاز به توجه بیشتری توسط مسئولین استانی و شهری دارد. مسیرها و تردد وسایل حمل و نقل عمومی چندان مشخص و معین نیست و در برخی موارد تفاوت‌هایی در نرخ کرایه‌ها و حمل مسافر وجود دارد که برای اعتمادسازی و ایمن بودن مردم باید به این مقوله نیز توجه گردد. در برخی موارد از وسایل حمل‌نقل عمومی گزارش‌هایی مبنی بر تعرض جنسی و سلب آرامش از مردم از طرف رانندگان و نیز مسافران در شهر منتشر شده که عده‌ایی زیادی از مردم به دلایل ناامنی در برخی مسیرهای شهر از حمل و نقل عمومی استفاده نمی‌کنند. که در این خصوص پیشنهاد می‌شود بخشی از برنامه‌های صدا و سیما به تفحص، بررسی و فرهنگ‌سازی اختصاص داده شود. فرهنگ استفاده از حمل و نقل عمومی هنوز در شهرهای کوچک از جمله شهر خرم‌آباد چندان از جایگاه مستحکمی برخوردار نیست و به همین علت ترافیک‌های سنگینی در سطح شهر به جهت استفاده از خودروهای شخصی وجود دارد. اگر سیستم حمل و نقل عمومی استاندارد، ایمن، مسیرهای عریض و مشخص با رانندگانی مطمئن و نیز ارتقاء فرهنگ استفاده از حمل و نقل عمومی مهیا شود، بدون شک، شاهد اوضاع بهتری در استفاده مردم از حمل و نقل عمومی نسبت وضعیت حاضر خواهیم بود. همچنین به ارتقای میزان اعتماد اجتماعی در افراد از طریق خانواده، نهادهای آموزشی،

تربیتی و فرهنگی باید توجه شود. در این مرحله، نوع نگاه همشهریان به هنگام سوار شدن در خودرو می‌تواند اعتماد یا بی‌اعتمادی آن‌ها را در چگونگی مواجهه با افراد و محیط شکل دهد. رعایت اصول اخلاقی از سوی همشهریان و متعاقباً تشویق افراد به رعایت اصول صداقت، صراحت، وفای به عهد، راست‌گویی، رعایت قوانین و مقررات و... می‌تواند بر میزان اعتماد اجتماعی آنان به وسایل حمل و نقل عمومی تأثیرگذار باشد.

## منابع

- امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن، فصلنامه ینامه علمی پژوهشی، شماره ۵(۱۸)، صص ۴۲-۱۰.
- بالاخانی، قادر؛ جواهری، فاطمه (۱۳۸۵). رسانه‌ی جمعی و اعتماد، بررسی تأثیر رسانه‌های جمعی بر اعتماد اجتماعی (مطالعه موردی شهروندان تهرانی)، مجله علوم اجتماعی، شماره ۳(۱)، صص ۲۹-۱.
- بختیاری، مهدی (۱۳۸۹). بررسی اعتماد اجتماعی و برخی عوامل موثر بر آن، پایاننامه کارشناسی ارشد رشته علوم اجتماعی، دانشگاه اصفهان.
- پیروی، حمید و همکاران (۱۳۸۹). ارتباط بین حمایت اجتماعی و سلامت روان در دانشجویان دانشگاه تهران: مجله تحقیقات نظام سلامت، شماره ۶۹(۲).
- جزینی، علیرضا؛ نوری نژاد، محمد علی (۱۳۹۳). تأثیر رویکرد محله محوری در برقراری امنیت عمومی، فصلنامه انتظام اجتماعی، شماره ۶(۴)، صص ۸۷-۱۱۰.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۵). جامعه‌شناسی نظم؛ تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی، تهران: نشرنی.
- زیارتی، کرامت؛ منوچهری، ایوب؛ محمدپور، ابراهیم‌پور (۱۳۹۰). ارزیابی سیستم حمل و نقل عمومی شهر تبریز، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۷(۱۴)، صص ۷۹-۹۸.
- زیاری، کرامت اله؛ مهدی، علی؛ مهدیان بهنمیری، معصومه (۱۳۹۲). «تحلیلی بر امنیت فضاهای عمومی شهر مورد مطالعه: پارک‌های مناطق چهارگانه شهرداری قم» مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی- پژوهشی دانشگاه گلستان، سال سوم، شماره مسلسل هفتم، صص ۲۵-۵۰.
- ریاحی، محمد اسماعیل و همکاران (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی و سلامت روان، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، شماره ۱۰(۳۹).
- عمید. (۱۳۶۹). فرهنگ لغت فارسی عمید. چاپ سوم. تهران: امیرکبیر.
- علیپور، پروین (۱۳۸۸). اعتماد و مشارکت؛ بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت در شهر تهران، مجله انجمن جامعه‌شناسی ایران: ۱۰(۲)، صص ۱۳۵-۱۰۹.

- علی پور، احمد (۱۳۸۵). ارتباط حمایت اجتماعی با شاخص‌های ایمنی بدن در افراد سالم؛ بررسی مدل تاثیر کلی، مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، شماره ۱۲(۲)، صص: ۱۳۹-۱۳۴.
- فوکو، میشل (۱۹۷۶). باید از جامعه دفاع کرد، ترجمه رضا نجف‌زاده، تهران: انتشارات رخداد نو.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷). پیامدهای مدرنیست، ترجمه ی محسن ثلاثی. چاپاول تهران: مرکز.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۸). تجدد و تشخیص، جامعه و هویت شخصی در عصر جدید، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشرنی.
- گنجی، حمزه (۱۳۹۵). بهداشت روانی، تهران، انتشارات ارسباران.
- نبوی، علیپور؛ حجازی، ربانی؛ راشدی (۱۳۹۳). بررسی رابطه حمایت اجتماعی و سلامت روان در سالمندان، مجله دانشکده پزشکی مشهد، شماره ۷۵(۷)، صص ۸۴۶-۸۴۱.
- موسوی مهر، سید علی؛ جوادیان، رضا؛ فولادی، فرزین؛ فراسست، هادی (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر میزان تمایل شهروندان به بهره‌برداری از سیستم حمل و نقل عمومی (مورد مطالعه شهر خرم‌آباد)، فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، شماره ۴۳، صص ۵۷-۷۴.
- میرزاپور، سلیمان (۱۳۹۵). مشکلات حمل و نقل شهری در خرم‌آباد با تأکید بر بخش اتوبوسرانی، فصلنامه بین‌المللی پژوهشی ساخت شهر، شماره ۶(۱۲)، صص ۳۶-۱۸.
- Adriana A. de Sousa, Suely P. Sanches, Marcos A. G.Ferreirab, (2014) Perception of barriers for the use of bicycles, Social and Behavioral Sciences 304 – 313.
- Catherine R. Emond, Susan L. Handy, (2015), Factors associated with bicycling to high school: insights from Davis, CA, Journal of Transport Geography, 71-79.
- .
- Crow G (2013), Social solidarities: theories, identities and social change. Buckingham: Open University Press.
- Cole, J., Logan, T.K., & Walker, R. (2011). Social Exclusion, Personal Control, Self-Regulation, And Stress Among Substance Abuse Treatment Clients. *Drug And Alcohol Dependence*, 113, 13-20
- Cornman, J. C., & Et Al. (2014). Social Ties And Perceived Support. *Journal Of Aging & Health*, 15(4). Pp: 616-44

- Daniel P. Piatkowski, Wesley E. Marshall (2015), Not all prospective bicyclists are created equal: The role of attitudes, socio-demographics, and the built environment in bicycle commuting, *Travel Behaviour and Society* 166–173
- George L.k. (1989). *Stress, Social Support And Depression Over The Life-Course*. In: Ink S, Editor.
- .
- George L.k. (2010). *Stress, Social Support And Depression Over The Life-Course*. In: Ink S, Editor. Markids & C.L Cooper (Eds.) *Aging, Stress And Health*. New York: John Wiley & Sons, 195-201.
- Hur JS.(2009) A subject of social services of the Korean old-age welfare relationships between social support network and living arrangements among community resident Korean elderly persons. *Int J Welfare*, 83-11
- Hughes,& Et Al. (2012). Social Support And Religiosity As Coping Strategies For Anxiety In Hospitalized Cardiac Patients. *Annual Behavior Medicine*, Vol. 28(3): Pp179–185.
- Luiza P. Coelho Franco, Vania B. Gouvea Campos, ,Fernanda B. Monteiroa (2014), haracterisation of Commuter Bicycle Trips, *Social and Behavioral Sciences* 1165 –1174.
- Landman, P., Karlien M.C. & Et Al., (2013). Gender Differences In The Relation Between Social Support, Problems In Parent-Offspring Communication, And Depression And Anxiety. *Social Sciences & Medicine*, 60, Pp 2549-59.
- Markids & C.L Cooper (Eds.) *Aging, Stress And Health*. New York: John Wiley & Sons, 195-201.
- Newton. K. (2002). Social Trust and Political Disaffection Social Capitaland Democracy. EURSCO Conference on Social Capital: Exeter. PP: 5-3
- Newton. K. (2002). Social Trust and Political Disaffection Social Capital and Democracy. EURSCO Conference on Social Capital: Exeter. PP: 5-3.
- Okabayashi H, Liang J, Krause N, Akiyama H, Sugisawa H. (2004).Mental health among older adults in Japan: do sources of social support and negative interaction make a difference?. *Soci Sci Med*,59(11), 2259-2270.



- Profeta, P (2010), The political economy of retirement and social security, Ph.D. Thesis, Department of Economics, Columbia University of New York and Universidad Pompeu Fabra.
- Reeskens, T & Marc, H. (2007). Cross-Cultural Measurement Equivalence of Generalized Trust. *Soc Zndic Res*, 2008. PP: 515-532.
- Reeskens, T & Marc, H. (2007). Cross-Cultural Measurement Equivalence of Generalized Trust. *Soc Zndic Res*, 2008. PP: 515-532.
- Rosenfeld, R , Messner, F and Baumer, E (2011). Social Capital and Homicide, *Social Forces*, Vol.80, Issue.1, pp:286-309.
- Roman . M,. (2014), The bicycle as a feeding mode: experiences from three European countries, *Transportation Research Part* 281-294.
- Rashedi V, Gharib M, Yazdani AA. (2014) Social participation and mental health among older adults in Iran. *Iranian Rehabil* ,12(19)9-13.
- Shin SH, Lee S. (2011) Caregiver social support for children involved with child welfare: correlates and racial/ethnic variations. *J Public Child Welfare* 1 ;5(2): 349-368.
- Sztompka. P. (2000). *Trust: A Sociological Theory*. New York: Cambridge University Press.
- Shoja M, Nabavi S, Kassani A, Bagheri-Yazdi S. (2011). Factor analysis of social capital and its relations with mental health of older people in Tehran 7 district. *J North Khorasan Univ Med Sci* ,3, 81-90.
- Shalamzari A, Ezhey J, Fallah P, Kiamanesh A. (2008). The role of social support on life satisfaction, general health and loneliness among the elderly over 11 years old. *J Psycho*, 6(2) 115-132.
- Schulz, U., Schwartzberg, Ralf. (2004). Long- Term Effects Of Spousal Support On Coping With Cancer After Surgery. *Journal Of Social And Clinical Psychology*, 23(5), Pp 716- 32.
- Sarafino, E. P. (2011). *Health Psychology*, Third Edition, New York, John Wiley & Sons.
- Turner, R. J., Turner, J. B. (2015). Social Integration And Support, In: Carol S. Aneshensel And Jo C. Phelan. *Handbook Of The Sociology Of Mental Health*, New York, Kluwer Academic/Plenum Publishers, Pp 301-319.

- Weaver, D. (2010). Social security and social support. Journals of Gerontology, 61 (1), 24-34.
- Wong ST, Wu A, Gregorich S, Pérez-Stable EJ. (2014). What type of social support influences self-reported physical and mental health among older women?. J Aging Health, 26(4), 663-678.
- Weaver, D. (2010). Social security and social support. Journals of Gerontology, 61 (1), 24-34.



