

## اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در شاهرود

### محدنه مایانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۳/۱۲

### چکیده

بی‌تردید یکی از نیازهای اساسی و حیاتی انسان امنیت است. امنیت مقوله‌ای اساسی در هر نظام اجتماعی است که کشورها اولویت اول خود را به برقراری آن در جامعه اختصاص می‌دهند. امنیت دارای دو بعد اصلی است: احساس امنیت و امنیت واقعی. این دو بعد علی‌رغم ارتباط بسیار نزدیک با یکدیگر ضرورتاً یکی نیستند. امنیت واقعی یکسری محاسبات ریاضی است، بر مبنای احتمال خطرات مختلف و مؤثر بودن اقدامات پیشگیرانه امنیتی با انجام این محاسبات می‌توان گفت که تا چه حد منزل افراد در یک محله از سرقت در امان است یا احتمال قتل یک فرد در خیابان چقدر است. انجام این کار مشکل نیست. این همان کاری است که بسیاری از شرکت‌های بیمه دائم در حال انجام آن هستند؛ اما امنیت بعد دیگری نیز دارد که نه بر مبنای احتمالات و محاسبات ریاضی بلکه بر واکنش‌های روان‌شناختی فرد به تهدیدات استوار است. این بعد که از آن با عنوان احساس امنیت یاد می‌شود اغلب مقوله‌ای ذهنی بوده و از فردی به فرد دیگر متفاوت است. از این رو در امنیتی یکسان، افراد مختلف ممکن است احساسات امنیتی متفاوت داشته باشند (اشنایدر به نقل از حسنونند: ۱۳۹۰، ۲۹). احساس امنیت حالتی است که آحاد جامعه هراس و بیمی نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع خود نداشته و به هیچ‌وجه حقوق آنان به مخاطره نیفتند. امنیت مفهومی عینی و بیرونی و احساس امنیت، مفهومی درونی و ذهنی می‌باشد. به عقیده بسیاری از کارشناسان وجود احساس امنیت در یک جامعه مهم‌تر از وجود امنیت (عینی) است. (موحد؛ همت، ۱۳۹۲: ۵۵) داشتن احساس امنیت، نخستین شرط لازم برای پیشرفت و رسیدن به توسعه پایدار برای جامعه متمدن محسوب می‌شود. (هاشمیان فر و همکاران، ۱۳۹۲) اگر نگاهی به کشورهای دنیا بی‌افکنیم، متوجه خواهیم شد که آن‌ها به مقوله امنیت توجه زیادی نشان می‌دهند چراکه این امر پیش‌نیاز هرگونه توسعه در ابعاد اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و ... می‌باشد. بدون وجود امنیت دستیابی به توسعه و پیشرفت در برنامه‌ریزی پیش نخواهد آمد. (حسونند، ۱۳۹۱) انسان برای تسلط بر طبیعت، فرار از ناامنی و تهدید، تأمین نیازهای اساسی خود و در یک کلمه برای دستیابی به امنیت و احساس ایمنی، زندگی اجتماعی را برگزید. وانگهی به موازات گسترش

اجتماعات و پیچیده‌تر شدن روابط و تعاملات اجتماعی، وارد روابط گوناگونی شد که عرصه‌های زندگی را تحت عناوین اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی و ... از هم متمایز کرده و امنیت او را تحت الشعاع قرارداد. بدین ترتیب بشر با تجمع و تشکیل جامعه، بستری نو برای تهدید امنیت خود فراهم آورد که از زندگی جمعی او ناشی می‌شد. او که برای فرار از ناامنی و احساس امنیت، جامعه را تشکیل داده بود، به‌زودی دریافت که بار امنیتش نه تنها از سوی طبیعت و عوامل طبیعی، بلکه از سوی انسان‌ها و عوامل گوناگون اجتماعی، اقتصادی و سیاسی نیز تهدید می‌شود. از این‌رو دغدغه همیشگی او جهت دستیابی به احساس امنیت در مقوله جدید تحت عنوان " احساس امنیت اجتماعی " ظهور کرد. (بحری پور، ۱۳۹۱) امنیت از نیازها و ضرورت‌های پایدار فرد و جامعه تلقی می‌شود که فقدان یا اختلال در آن پیامدها و بازتاب‌های نگران‌کننده و خطرناکی به دنبال دارد، به‌طوری‌که انسان مدنی برای زندگی در جمع و دستیابی به مراتب بالای رشد نیازمند امنیت و آرامش خاطر است که با رشد و نمو جرائم و انحرافات اجتماعی زمینه‌های ناامنی و شکل‌گیری کج روی در سطح جامعه بیشترین دلهره را ایجاد می‌کند. (بحری پور، ۱۳۹۱: ۲) تحقق احساس امنیت، باعث ایجاد احساس جسارت و اعتماد به نفس بالا در افراد خواهد شد و می‌تواند بسترساز موفقیت آن‌ها در جامعه باشد. به همین شکل احساس ناامنی باعث به وجود آمدن تنش، اضطراب، بی‌قراری، ترس‌های مبهم از مصیبت‌های قریب‌الوقوع و حتی بیماری‌های روانی می‌شود. (حسنوند و همکاران، ۱۳۹۲)

شواهد تجربی در جامعه ایران نشان می‌دهد که امنیت اجتماعی و احساس ناشی از آن در وضعیت چندان مطلوبی قرار ندارد. نتیجه یک نظرسنجی از سوی مرکز افکار سنجی دانشجویان ایران (ایسپا) مبین این گفته می‌باشد که ۸۱ درصد از ایرانیان به‌گونه‌ای احساس ناامنی می‌کنند (کلاهیجان، ۱۳۸۴: ۱۵۴). در نظرسنجی دیگری که طی سال‌های ۱۳۸۳ و ۱۳۸۴ در خصوص سنجش میزان امنیت اجتماعی مراکز استان‌های کشور صورت گرفته است، میانگین احساس ناامنی کل مراکز استان‌های کشور در سال ۱۳۸۳ برابر با ۷۹/۱۵ شده است. در سال ۱۳۸۴ میانگین ناامنی موجود در جامعه برابر با ۹۳/۱ و میانگین احساس ناامنی ۵۶/۹ محاسبه گردیده است (بحری پور، ۱۳۹۱: ۴)

با در نظر گرفتن آنچه گفته شد، پرداختن به موضوع احساس امنیت و عوامل اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر آن یکی از دلواپسی‌های اساسی هر کشوری است. بر همین اساس این پژوهش در نظر دارد با شناسایی عوامل مختلف اجتماعی و فرهنگی تأثیرگذار بر احساس امنیت اجتماعی شهروندان با تاکید بر متغیر اعتماد اجتماعی در خصوص ارتقای وضع موجود احساس امنیت اقدام نماید.

اعتماد اجتماعی، مجموعه انتظارات است که در فرایند اجتماعی شدن یاد گرفته شده و افراد آن انتظارات را از افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و نهادهایی که در جامعه هستند، دارند. برای عملیاتی کردن اعتماد اجتماعی به عنوان متغیر مستقل، با مراجعه به تحقیقات پیشین در سه بعد اعتماد بین شخصی، نهادی و تعمیم یافته گویه سازی می‌شود. (مختاری و همکاران، ۱۳۹۱) اعتماد اجتماعی از مفاهیم کلیدی علوم اجتماعی و از مؤلفه‌های حیاتی سرمایه اجتماعی و مهم‌ترین جنبه روابط انسانی است. بسیاری از متفکران اجتماعی، اعتماد را حسی می‌دانند که به تعاون و همکاری منجر می‌شود، لذا اعتماد ضمن اینکه فعالیت‌های داوطلبانه، نوآورانه و خلاق را برمی‌انگیزد، افراد را به تحرک در کارهای جمعی تشویق می‌کند. اعتماد اجتماعی مفهومی است که در فرایند روابط اجتماعی بین افراد و سازمان‌های اجتماع باهم دیگر تبلور می‌یابد. اعتماد، احساس روابط اجتماعی است و رابطه مستقیم با میزان روابط اجتماعی دارد. بدین صورت که هر چه میزان اعتماد اجتماعی میان افراد، گروه‌ها و سازمان‌های اجتماعی جامعه بیشتر باشد، به همان میزان، روابط اجتماعی، از شدت تنوع، ثبات و پایداری بیشتری برخوردار است. (شاردی مناهجی، ۱۳۹۳: ۶۴)

**واژگان کلیدی:** .....

## ۱. اهمیت و ضرورت

حساسیت‌های مربوط به مفهوم امنیت حجم قابل توجهی از پژوهش‌ها و تحقیقات مختلف را به خود اختصاص داده است. بررسی مؤلفه‌ها و ملاحظات امنیتی یکی از سیاست‌ها و برنامه‌های حیاتی هر کشور محسوب می‌گردد. از این رو اهمیت مفهوم امنیت و درک صحیح آن به منظور تدوین سیاست‌های امنیتی، می‌تواند در ثبات یک جامعه و تحولات فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی یک جامعه تأثیر مطلوبی بگذارد. در واقع، امنیت مقوله‌ای اساسی در هر نظام اجتماعی است و هر کشوری اولویت اول ساختار حکومتی خود را به برقراری امنیت خود اختصاص می‌دهد. (نیازی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۷)

پلیس برای ایفای نقش حساس خود در مدیریت امنیت عمومی نیاز به برنامه‌ریزی جامع و همه‌جانبه و راهبردهای کلان در قلمرو امنیت عمومی دارد. از همین رو نیروی انتظامی با اتخاذ رهیافتی علمی و نظام‌مند و با اعتقاد به لزوم هماهنگی تمام دستگاه‌های دخیل در حوزه امنیت عمومی که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در تولید و حفظ امنیت نقش دارند و بر اساس اصولی نظیر جامعه‌محوری، تقدم پیشگیری از وقوع جرائم، تمرکز عمده بر حقوق شهروندی، بسترهای اجتماعی امنیت و ایجاد ظرفیت‌های مشارکت‌پذیری در سیستم امنیت عمومی و ... در سال‌های اخیر طرح راهبردهای کلان مدیریت امنیت عمومی را تدوین و پیشنهاد کرده است (قالیباغ، ۱۳۸۴: ۲۰). بر این اساس می‌توان اظهار کرد که دولت و نهادهای دولتی، به‌ویژه پلیس (نیروی انتظامی) نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای در امنیت و احساس امنیت یک جامعه دارند و در پژوهش‌های اجتماعی باید این امر در مرکز توجه پژوهشگران و متولیان امر قرار گیرد. (شاردی، ۱۳۹۳)

یکی از مهم‌ترین شاخص‌های رفاه اجتماعی، احساس امنیت اجتماعی است. همچنان که مازلو در تقسیم‌بندی خود از نیازها، نیاز به امنیت را بلافاصله پس از نیازهای فیزیولوژیک قرار داده است. لذا هر جامعه برای دستیابی به پیشرفت و توسعه ملزم است، تمامی متغیرهای تأثیرگذار بر احساس امنیت اجتماعی را مورد بررسی قرار دهد تا بدین وسیله امکان ارتقای علمی، فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و ... شهروندان خود را فراهم کند.

جامعه‌شناسی به‌عنوان علمی که وظیفه بررسی مسائل اجتماعی را بر عهده دارد، ملزم است با توجه به پایین آمدن میزان احساس امنیت اجتماعی شهروندان در سال‌های اخیر به بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان امنیت اجتماعی بپردازد و بدین صورت راهکارهایی کاربردی، جهت

افزایش احساس امنیت شهروندان ارائه دهد. لذا این پژوهش درصدد است که با دیدی اجتماعی نگاه کرده و به بررسی میزان تأثیرگذاری متغیر اعتماد اجتماعی بر احساس امنیت اجتماعی بپردازد.

## ۲. اهداف تحقیق

هدف کلی این پژوهش پیمایش و آزمون نظریه است که به بررسی شاخصه های اعتماد اجتماعی مؤثر بر احساس امنیت شهروندان سمنان می پردازد و به منظور دستیابی به این هدف کلی، باید آن را به اهداف جزئی تری تقسیم نمود که به واسطه این اهداف جزئی بتوان به هدف کلی دست یافت؛ بنابراین محقق به بررسی تأثیر مولفه های متغیرهای مستقل (اعتماد اجتماعی) از جمله اعتماد بین شخصی/ تعمیم یافته/ نهادی بر احساس امنیت اجتماعی در مورد شهروندان سمنانی می پردازد.

### ۲-۱. هدف کلی

بررسی رابطه بین مؤلفه های اعتماد اجتماعی با میزان احساس امنیت اجتماعی شهروندان شهرستان سمنان

### ۲-۲. اهداف جزئی

- بررسی رابطه بین اعتماد شخصی شهروندان سمنانی با میزان احساس امنیت اجتماعی آنان.
- بررسی رابطه بین اعتماد تعمیم یافته شهروندان سمنانی با میزان احساس امنیت اجتماعی آنان.
- بررسی رابطه بین اعتماد نهادی شهروندان سمنانی با میزان احساس امنیت اجتماعی آنان.

### ۳. پیشینه تحقیق

#### ۳-۱. پیشینه تجربی

❖ هزارجریبی (۱۳۹۱) در مقاله خود تحت عنوان "رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در میان شهروندان" روش تحقیق حاضر پیمایشی بوده و شهروندان تهرانی بالای ۱۵ سال ساکن در ۲۲ منطقه تهران، جامعه آماری آن را تشکیل می‌دهند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش خوشه‌ای چندمرحله‌ای است و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که احساس امنیت از حیث سن و تحصیلات متفاوت است. سن و احساس امنیت رابطه مثبت اما تحصیلات و احساس امنیت رابطه منفی با یکدیگر دارند. اما در میان زنان و مردان تفاوت معناداری در احساس امنیت دیده نشد. همچنین رابطه مثبتی میان اعتماد احساس امنیت برقرار است. از سوی دیگر احساس امنیت شهروندان تهرانی در سطح متوسط به پایین می‌باشد. با ارتقاء اعتماد اجتماعی می‌توان بر احساس امنیت افزود. با توجه به همبستگی نسبتاً قوی میان اعتماد نهادی و احساس امنیت، می‌توان با بهبود عملکرد نهادها و جلوگیری از جرائم نرم‌افزاری درون سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌هایی که متولی برقراری نظم اجتماعی هستند، همچنین با کار فرهنگی - تربیتی در زمینه افزایش اعتماد تعمیم‌یافته، به افزایش احساس امنیت به‌عنوان یکی از شاخص‌های اساسی رفاه اجتماعی و توسعه یاری رساند.

❖ عنایت و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله خود تحت عنوان "مطالعه رابطه‌ی اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در میان جوانان ۱۵-۲۹ سال ساکن شهرهای شیراز و یاسوج" با استفاده از روش پیمایش و ابزار پرسشنامه به این نتیجه دست‌یافتند که؛ احساس امنیت اجتماعی پاسخگویان بیشتر تحت تأثیر اعتماد قرار دارد تا محل سکونت آنان. همچنین، اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته و نهادی، هر دو، موجب افزایش احساس امنیت اجتماعی می‌شوند؛ نهایتاً این‌که احساس امنیت عمومی و اقتصادی به همان اندازه اعتماد نهادی، تحت تأثیر اعتماد تعمیم‌یافته هستند.

❖ نبوی و همکاران (۱۳۸۹) در مقاله خود تحت عنوان " بررسی عوامل اجتماعی و اقتصادی مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی " که در آن به بررسی سه بعد از امنیت: امنیت جانی، مالی و سیاسی تقسیم شده است با استفاده از نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای و حجم نمونه ۶۰۰ نفر به این نتیجه دست‌یافته است که، گرایش به مشارکت در تأمین امنیت، تلقی از عملکرد پلیس و پایگاه اقتصادی - اجتماعی به‌صورت مستقیم و احساس محرومیت نسبی به‌طور معکوس بر احساس امنیت اجتماعی افراد تأثیرگذار است. متغیرهای تلقی از عملکرد قانون و جنسیت، تنها بر بعد امنیت جانی اثرگذار می‌باشند.

❖ گروسی و همکاران (۱۳۸۶) در مقاله خود تحت عنوان «بررسی رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت» که به روش پیمایشی و در بین ۸۸ نفر از دانشجویان دختر شهر جیرفت انجام داده‌اند، به این نتایج دست‌یافته‌اند که؛ احساس امنیت اجتماعی با میزان اعتماد بین شخصی پاسخگویان در رابطه بوده و اعتماد بنیادین و اعتماد تعمیم‌یافته بران تأثیری نداشت. تنها اعتماد بین شخصی پاسخگویان یعنی اعتماد به افراد خاص و نزدیک که به‌طور روزانه با آن‌ها در تعامل هستند، بر سطح احساس امنیت اجتماعی آن‌ها تأثیر دارد و سطح درونی و سطح کلان اعتماد یعنی اعتماد بنیادین و اعتماد تعمیم‌یافته ( اعتماد به کسانی که ناشناخته‌اند و حالت مبهمی برای فرد دارند) در این میان تأثیرگذار نبود.

❖ ابراهیمی لویه (۱۳۸۵) در مقاله خود تحت عنوان " اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته و عوامل اجتماعی مؤثر بران " با استفاده از روش پیمایشی در بین افراد ۱۵ تا ۶۵ ساله شهر گرمسار به این نتیجه دست‌یافت که بین احساس امنیت و اعتماد اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد و با بالا رفتن احساس امنیت، میزان اعتماد اجتماعی افزایش می‌یابد.

## ۲-۳. پیشینه خارجی

❖ بر اساس تحقیقی که اکارت و کراین (۲۰۰۶) با عنوان «زیست پذیری، ناامنی، سرمایه اجتماعی و اعتماد در حکومت محلی» در هسلت یکی از شهرهای اصلی بلژیک انجام دادند یکی از ویژگی‌های خاص هسلت مدیریت ابتکاری آن با برنامه‌هایی برای ارتقا و انباشت سرمایه اجتماعی در محله‌های شهری مختلف و نیز برنامه‌هایی برای افزایش مسئولیت مدیران از طریق تقاضای سکنه است. ن‌ها در این پژوهش دریافتند که «رابطه قوی بین احساس امنیت و سرمایه اجتماعی در بین ساکنان هسلت وجود دارد. بر اساس این تحقیق افرادی که بیشتر در جلسات همسایه‌ای شرکت می‌کردند از احساس امنیت بالاتری برخوردار بودند. منطقه محل سکونت افراد، بسیار بر احساس امنیت ایشان تأثیرگذار بوده است و به عبارتی ویژگی‌های منطقه در خصوص عواملی چون صدای ترافیک و خشونت خیابانی بر احساس امنیت سکنه تأثیرگذار است. به‌علاوه سطح سوار توجه افراد به اتفاقات خیابانی نیز اتفاقات سیاسی بیشتر می‌شود و به نظرمی‌رسد احساس امنیت به موازات آن کاهش می‌یابد. (نیازی؛بحری، ۱۳۹۳)

❖ اسلینر و همکاران (۲۰۰۳) در مقاله خود تحت عنوان " نابرابری، اعتماد و مشارکت مدنی " با استفاده از داده‌های ایالتی آمریکا در دهه‌های ۱۹۷۰، ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ به بررسی علت مشارکت افراد در اجتماعات مدنی پرداختند. آن‌ها چهار فرضیه اصلی را در این پژوهش آزمون نمودند: نابرابری موجب بی‌اعتمادی می‌شود؛ اثرات نابرابری بر مشارکت بیشتر به‌صورت غیرمستقیم و از طریق اعتماد است و نه به‌صورت مستقیم؛ اعتماد تأثیر بیشتری بر انواع اجتماعی مشارکت مدنی دارد تا بر مشارکت سیاسی، و تأثیر اعتماد بر مشارکت مدنی بیشتر از تأثیر مشارکت مدنی بر اعتماد است. این چهار فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌ها نشان می‌دهند که نابرابری موجب کاهش اعتماد تعمیم‌یافته می‌شود و قوی‌ترین تعیین‌کننده آن است.



## ۴. مبانی نظری پژوهش

### ۴-۱. مفهوم امنیت

امنیت در لغت از ریشه «امن» به معنای در امان بودن و مصون از هرگونه تعرض و در آرامش بودن است (فرهنگ معین چاپ ۶۳ص ۳۵۲) و در فرهنگ المنجد اطمینان و آرامش خاطر معنا شده است (فرهنگ المنجد ۱۳۷۳ص ۱۸).

امنیت یکی از نیازهای اولیه هر جامعه بشری است، در واقع اهمیت و اهتمام این مسئله اجتماعی مستقیماً با نظام ارزشی و کمال مطلوب مردم جامعه و حتی جامعه جهانی پیوند مستقیم خورده است. فقدان این مسئله در سطح محلی، ملی، منطقه‌ای و جهانی باعث تهدید ارزش‌های ذاتی چون معرفت، تعهد و فضیلت انسانی خواهد شد.

ابهامی که در مورد مفهوم امنیت وجود دارد این است که عده‌ای آن را فقط به معنای جلوگیری از جرم و جنایت می‌دانند که بیشتر یک حالت عینی دارد و عده‌ای هم آن را به احساس برون از حیطه خطر بودن تعبیر می‌کنند و یا به‌عنوان احساس رضایت از نیازهای اولیه و پایه‌ای (مانند غذا و سرپناه) تلقی می‌کنند، اما امنیت یک بعد مهم هم دارد، این بعد از اشخاص و تجارب جمعی تأثیر می‌گیرد که بر احساس امنیت از اجتماع تأثیر می‌گذارد. این مسئله به‌خصوص هنگامی روشن می‌شود که «در بسیاری از جوامع احساس امنیت در سطح پایین قرار دارد، درحالی‌که مسائل امنیتی مثل جرم و جنایت‌ها، تصادفات و تهاجم‌ها، در حد متوسط است» (گزارش سازمان بهداشت جهانی، ۱۹۹۸: ۲۸۲).

بحث درباره امنیت اجتماعی و احساس ناشی از آن از پیشینه بسیار طولانی برخوردار است. گرچه طرح این مباحث در میان اندیشمندان باستان چندان تخصصی و محدود به زمینه‌های خاص نبوده است، اما بدون تردید آغاز بحث در رابطه با امنیت اجتماعی را می‌توان در مباحث افلاطون، ارسطو و بعدتر در اندیشه‌های هابز و ژان ژاک روسو و بالاخره سیر تاریخی آن را می‌توان از زمان شکل‌گیری گفتمان‌های امنیت ملی و ظهور نظریه‌پردازان رهیافت «رنالیسم سنتی» دنبال نمود (نویدنیا، ۱۳۸۲: ۱۴).

در این زمینه می‌توان به نظریه‌های زیر در رابطه با احساس امنیت اشاره کرد.

**الف)** باری بوزان برای نخستین بار اصطلاح امنیت اجتماعی را در کتاب «مردم، دولت‌ها و هراس» به کاربرد (روی، روی، ۱۹۹۶: ۳). امنیت اجتماعی از نظر بوزان به حفظ ویژگی‌هایی اشاره

دارد که بر اساس آن، افراد خود را به‌عنوان عضو یک گروه اجتماعی قلمداد می‌کنند یا به عبارتی، با جنبه‌هایی از زندگی فرد ارتباط پیدا می‌کند که هویت او را شکل می‌دهد (بوزان؛ ویو، ۵-۱۹۹۸:۴). در آراء بوزان حوزه‌ای از حیات که فرد خود را به‌واسطه فهم «ما» بدان متعلق می‌داند و در برابران احساس تعهد و تکلیف می‌کند موردنظر است. بنابراین هر عامل و پدیده‌ای که باعث ایجاد اختلال در احساس تعلق و همبستگی اعضای یک گروه گردد، درواقع هویت آن گروه را به مخاطره انداخته و تهدیدی برای امنیت اجتماعی آن قلمداد می‌گردد (بوزان، ۲۰۰۰:۳). بوزان، نقطه آغازین امنیت را ذهنی و مبتنی بر تصمیم بازیگران معرفی می‌کند. او بیان می‌دارد که مسئله امنیت در اجتماع شناخته می‌شود، زیرا بازیگران می‌توانند به آن رجوع کنند و برخی پدیده‌ها را به‌عنوان تهدید نگاه می‌کنند. به‌این‌ترتیب، نگاه تاریخی به پدیده‌های اجتماعی و تأکید بر نقش هنجارها، قواعد و فرهنگ نیز در این دیدگاه مطرح می‌شود، چراکه آن‌ها معتقدند که امنیت همیشه بر پایه ارجاع عینی نیست و ارتباط انسانی و نقش هنجارها، قواعد و فرهنگ نیز در این دیدگاه مطرح می‌شود، چراکه آن‌ها معتقدند که امنیت همیشه بر پایه ارجاع عینی نیست و ارتباط انسانی و نقش هنجارها مهم و تأثیرگذار است (ابراهیمی، ۱۳۸۶:۴۶۴۶).

ب) الیور در کتاب «هویت، مهاجرت و منشور جدید امنیت در اروپا» (۱۹۹۳) دست به مفهوم‌سازی مجدد از رهیافت پنج بعدی بوزان درباره امنیت زد (نصری، ۱۳۷۸:۱۳۶). ویور «امنیت ساخته‌وپروداخته شده در اجتماع» را مطرح می‌کند. مدعای وی آن است که باید از رویکردی جامعه‌شناسانه به امنیت نگریسته شود و پس از تحلیل مبانی جامعه‌شناختی امنیت، به تعریف آن همت گمارد (مک کین لای؛ لیتل، ۴۸:۱۳۸۰). بر این اساس ودرحوزه امنیت را برحسب نوعی دوگانگی امنیت دولت و امنیت اجتماعی در نظرمی گرد (روی، ۱۹۹۶:۱۱) و خاطرنشان می‌کند که افراد جامعه نمی‌توانند نسبت به چیزهایی که امنیت و هویتشان را تهدید می‌کند احساس امنیت نداشته و آن‌ها را تنها به دولت واگذار نمایند (موتیمر، به نقل از نویدنیا، ۱۳۸۳:۶۲). بدین ترتیب ویور نیز مانند بوزان بر لزوم مشارکت افراد در تأمین امنیت اجتماعی خود و جامعه صحنه گذارد.

ج) میران میتار برای ارزیابی امنیت اجتماعی از مدل سیستماتیک استفاده می‌کند و در این کار بر نظریه آنارشو اجتماعی بیلی تکیه می‌کند. وی تلاش کی کند مسائل جامعه را بر اساس سطوح متفاوت (فرد، گروه، سازمان، اجتماع/ف جامعه، سیستم فراملی) تحلیل کند و از آنارشو هرج و مرج به جای تعادل به عنوان وسیله‌ای برای اندازه‌گیری حالات نظام استفاده کند (میتار، ۱۹۹۶: ۹۷).

در یک جمع‌بندی کلی می‌توان اشاره کرد که امنیت اجتماعی در پی تأمین امنیت برای گروه‌های اجتماعی است که نقش هویت‌سازی را برای اعضای خویش ایفا می‌کنند. مرجع امنیت اجتماعی، گروه‌ها و دسته‌های اجتماعی است که به لحاظ داشتن احساس اندیشه و عمل مشترک میان اعضایشان کلیت منحصر به فردی را تشکیل داده و به دلیل برخورداری از کلیتی یکپارچه عنوان «ما» را به خود منتسب می‌دانند.

تعریف بوزان از امنیت اجتماعی هم در این تحقیق و هم به عنوان یک مرجع برای انجام تحقیقات در زمینه امنیت اجتماعی می‌تواند مورد استفاده پژوهشگران قرار بگیرد. امنیت اجتماعی از نظر بوزان به حفظ ویژگی‌هایی ارجاع دارد که بر مبنای آن افراد خودشان به عنوان عضو یک گروه اجتماعی قلمداد می‌کنند یا به بیان دیگر معطوف به جنبه‌هایی از زندگی فرد می‌گردد که هویت گروهی او را سامان می‌بخشند (بوزان؛ ویور، ۱۹۹۸: ۵-۴). در آراء بوزان حوزه‌ای از حیات که فرد خود را به واسطه مفهوم «ما» خود را بدان متعلق می‌داند و در برابر احساس تعهد و تکلیف می‌کند مورد نظر است. بنابراین هر عامل و پدیده‌ای که باعث ایجاد اختلال در احساس تعلق و همبستگی اعضا یک گروه گردد، در واقع هویت آن گروه را به مخاطره انداخته و تهدیدی برای امنیت اجتماعی آن قلمداد می‌گردد (بوزان ۲۰۰۰: ۳).

اهمیت بحث امنیت در دیدگاه بوزان از آنجا ناشی می‌شود که بوزان امنیت را در قالب پنج بعد معرفی کرده است و زوایای مختلف امنیت را با یک نگاه وسیع‌تری در مفهوم‌پردازی آن‌ها مورد بررسی قرار داده است. در بیان برجستگی‌های نظریه بوزان در زمینه امنیت اجتماعی می‌توان به این موضوع اشاره کرد که بوزان و هم‌چنین ویور امنیت را در دو بعد عینی و ذهنی مدنظر قرار می‌دهند و اظهار می‌دارند که تهدیدهای امنیتی در دامنه‌ای وجود دارند که به‌طور ذهنی نیز قابل تجربه هستند (بوزان؛ ویور؛ دوویدل<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸: ۱). بوزان، نقطه آغازین امنیت را

---

1- De Wilde

ذهنی و مبتنی بر تصمیم بازیگران معرفی می‌کند. او بیان می‌دارد که مسئله امنیت در اجتماع شناخته می‌شود، زیرا بازیگران می‌توانند به آن رجوع کنند و برخی پدیده‌ها را به‌عنوان تهدید نگاه کنند. به این ترتیب نگاه تاریخی به پدیده‌های اجتماعی و تأکید بر نقش هنجارها، قواعد و فرهنگ نیز در این دیدگاه مطرح می‌شود چراکه آن‌ها معتقدند که امنیت همیشه بر پایه ارجاع عینی نیست و ارتباط انسانی و نقش هنجارها در تأمین امنیت اجتماعی مهم و تأثیرگذار است.

**نظریه گیدنز در مورد اعتماد اجتماعی:** به‌طور کلی نظریات وی در مورد اعتماد را می‌توان به چهار بخش تقسیم کرد:

**الف - اعتماد و امنیت وجودی:** با توجه به آنچه اریکسون آن را اعتماد بنیادی می‌نامد، مطابقت دارد. گیدنز اعتماد را عامل احساس امنیت وجودی می‌داند که موجود انسانی منفرد را در نقل و انتقال‌ها در بحران‌ها و در حال و هوای آکنده از خطرهای احتمالی قوت قلب می‌بخشد و به‌پیش می‌برد.

**ب - اعتماد به نظام‌های انتزاعی و تخصصی:** گیدنز نظام‌های انتزاعی را نظام‌های انجام کار فنی یا مهارت‌های تخصصی می‌داند که حوزه‌های وسیعی از محیط مادی و اجتماعی زندگی کنونی ما را تشکیل می‌دهد. مثل نظام پزشکی، نظام معماری و غیره. به نظر وی ما از اعتماد به نهادهای مدرن و نظام‌های انتزاعی در موقعیتی که بسیاری از جنبه‌های مدرنیت جهانی شده باشند، ناگزیریم. یکی از معانی قضیه بالا این است که هیچ‌کس نیست که بتواند از نظام‌های تخصصی در نهادهای مدرن کاملاً دوری گزیند. زندگی در دوره مدرن توسط نظام‌های انتزاعی تخصصی تکه‌تکه می‌شود و یک نفر نمی‌تواند مانند گذشته همه یا بیشتر کارهای خود را مستقل انجام دهد. البته به نظر زکومتا اعتماد می‌تواند به مقولات انتزاعی دیگری مانند اعتماد به نظم، دموکراسی، علم و ... نیز تعلق پیدا کند.

**ج) اعتماد در روابط خویشاوندی:** در دوران پیشامدان، روابط شخصی تابع ضوابط بیرونی همچون تعهدات خویشاوندی بود، درحالی‌که در دوران مدرن روابط شخصی که بیشتر به‌صورت رابطه ناب درمی‌آید، وابسته به اعتماد متقابل است که آن را باید به وجود آورد و اعتماد طرف

مقابل را جلب کرد. ارتباط ناب ارتباطی است که معیارهای بیرونی در آن تحلیل رفته باشد. ارتباط ناب تنها برای پاداشی به وجود می‌آید که از نفس ارتباط حاصل می‌گردد. در ارتباط ناب اعتماد چیز مطمئن و از پیش تعیین شده‌ای نیست.

**د) زمینه‌های اعتماد در دوران پیشامدان و مدرن:** گیدنز اعتماد را از مؤلفه‌های اصلی مدرنیته می‌داند و معتقد است که چهار زمینه محلی اعتماد یعنی خویشاوندی، اجتماع محلی، سنت و کیهان‌شناسی مذهبی بر فرهنگ‌های پیش از مدرن تسلط دارند، حال آنکه در دوران مدرن اعتماد به نظام‌های انتزاعی و نمادها و نظام‌های کارشناسی جای این نوع اعتماد را گرفته است. (، در مورد نظریه مسابقه و ارتباط آن بانشاط معتقد است که هیجان‌ات مثبت همچون نشاط منجر به مسابقه نه هیچ و نه همه می‌شود. او نظریه بسط و ساخت را با توجه به همین هیجان‌ات مثبت ارائه نمود و بیان داشت که این عواطف نه‌تنها پیام‌آور سلامت شخصی می‌باشند بلکه باعث رشد و تکامل نیز می‌گردند. عواطف منفی بسیاری همچون اضطراب یا خشم، زمینه تفکر عمل لحظه‌ای افراد را به‌شدت محدود می‌کنند، به‌نحوی که اقدام به کارهایی می‌کنند که ثمره‌اش حمایت از خود است نه چیز دیگر. در مقابل، عواطف مثبت، شکل‌های تفکر عمل لحظه‌ای فرد را بسط و گسترش داده و موقعیت‌هایی را برای ساختن منابع پایدار شخصی از طریق ابداع مارپیچ هیجان مثبت، شناخت و عمل فراهم می‌سازند. برای مثال لذت، انگیزشی را برای بازی کردن ایجاد و مسیرهایی را در جامعه، تفکر و هنر ابداع می‌نماید، یعنی لذت از خلال بازی می‌تواند شبکه‌های حمایت اجتماعی را قوت بخشد و در سایه خلاقیت، منجر به تولید هنری و تجارت حل مسئله همگی درآمدهای پایدار لذت می‌باشند و به دگرگون کردن فرد و رشد شخصی کمک می‌نماید. این نیز به‌نوبه خود ممکن است منجر به هیجان‌ات مثبت بیشتری گردد. (ایزی؛ آگاهی، ۹۲:۱۳۹۵)

## ۲-۴. اعتماد اجتماعی

منظور از اعتماد اجتماعی، مجموعه انتظارات است که در فرایند اجتماعی شدن یاد گرفته شده و افراد آن انتظارات را از افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و نهادهایی که در جامعه هستند، دارند. برای عملیاتی کردن اعتماد اجتماعی به‌عنوان یکی از متغیرهای مستقل، با مراجعه به تحقیقات پیشین، ازجمله تحقیق افشانی و دیگران در یزد، در سه بعد اعتماد بین شخصی، نهادی و

تعمیم یافته گویه سازی می‌شود. (مختاری و همکاران، ۱۳۹۱) اعتماد اجتماعی از مفاهیم کلیدی علوم اجتماعی و از مؤلفه‌های حیاتی سرمایه اجتماعی و مهم‌ترین جنبه روابط انسانی است. بسیاری از متفکران اجتماعی، اعتماد را حسی می‌دانند که به تعاون و همکاری منجر می‌شود، لذا اعتماد ضمن اینکه فعالیت‌های داوطلبانه، نوآورانه و خلاق را برمی‌انگیزد، افراد را به تحرک در کارهای جمعی تشویق می‌کند. اعتماد اجتماعی مفهومی است که در فرایند روابط اجتماعی بین افراد و سازمان‌های اجتماع باهم دیگر تبلور می‌یابد. اعتماد، احساس روابط اجتماعی است و رابطه مستقیم با میزان روابط اجتماعی دارد. بدین صورت که هر چه میزان اعتماد اجتماعی میان افراد، گروه‌ها و سازمان‌های اجتماعی جامعه بیشتر باشد، به همان میزان، روابط اجتماعی، از شدت تنوع، ثبات و پایداری بیشتری برخوردار است. (شاردی مناهجی، ۱۳۹۳: ۶۴)

#### **نظریه گیدنز در مورد اعتماد اجتماعی:**

به‌طور کلی نظریات وی در مورد اعتماد را می‌توان به چهار بخش تقسیم کرد:

**الف- اعتماد و امنیت وجودی:** مربوط به دوران کودکی است و با توجه به آنچه اریکسون آن را اعتماد بنیادی می‌نامد، مطابقت دارد. گیدنز اعتماد را عامل احساس امنیت وجودی می‌داند که موجود انسانی منفرد را در نقل‌وانتقال‌ها در بحران‌ها و در حال و هوای آکنده از خطرهای احتمالی قوت قلب می‌بخشد و به پیش می‌برد.

**ب- اعتماد به نظام‌های انتزاعی و تخصصی:** گیدنز نظام‌های انتزاعی را نظام‌های انجام کار فنی یا مهارت‌های تخصصی می‌داند که حوزه‌های وسیعی از محیط مادی و اجتماعی زندگی کنونی ما را تشکیل می‌دهد. مثل نظام پزشکی، نظام معماری و غیره. به نظر وی ما از اعتماد به نهادهای مدرن و نظام‌های انتزاعی در موقعیتی که بسیاری از جنبه‌های مدرنیت جهانی شده باشند، ناگزیریم. یکی از معانی قضیه بالا این است که هیچ‌کس نیست که بتواند از نظام‌های تخصصی در نهادهای مدرن کاملاً دوری گزیند. زندگی در دوره مدرن توسط نظام‌های انتزاعی تخصصی تکه‌تکه می‌شود و یک نفر نمی‌تواند مانند گذشته همه یا بیشتر کارهای خود را مستقل انجام دهد. البته به نظر زکومتا اعتماد می‌تواند به مقولات انتزاعی دیگری مانند اعتماد به نظم، دموکراسی، علم و ... نیز تعلق پیدا کند.

ج) **اعتماد در روابط خویشاوندی:** در دوران پیشامدان، روابط شخصی تابع ضوابط بیرونی همچون تعهدات خویشاوندی بود، درحالی که در دوران مدرن روابط شخصی که بیشتر به صورت رابطه ناب درمی آید، وابسته به اعتماد متقابل است که آن را باید به وجود آورد و اعتماد طرف مقابل را جلب کرد. ارتباط ناب ارتباطی است که معیارهای بیرونی در آن تحلیل رفته باشد. ارتباط ناب تنها برای پاداشی به وجود می آید که از نفس ارتباط حاصل می گردد. در ارتباط ناب اعتماد چیز مطمئن و از پیش تعیین شده ای نیست.

د) **زمینه های اعتماد در دوران پیشامدان و مدرن:** گیدنز اعتماد را از مؤلفه های اصلی مدرنیته می داند و معتقد است که چهار زمینه محلی اعتماد یعنی خویشاوندی، اجتماع محلی، سنت و کیهان شناسی مذهبی بر فرهنگ های پیش از مدرن تسلط دارند، حال آنکه در دوران مدرن اعتماد به نظام های انتزاعی و نمادها و نظام های کارشناسی جای این نوع اعتماد را گرفته است. (، در مورد نظریه مسابقه و ارتباط آن بانشاط معتقد است که هیجانات مثبت همچون نشاط منجر به مسابقه نه هیچ و نه همه می شود. او نظریه بسط و ساخت را با توجه به همین هیجانات مثبت ارائه نمود و بیان داشت که این عواطف نه تنها پیام آور سلامت شخصی می باشند بلکه باعث رشد و تکامل نیز می گردند. عواطف منفی بسیاری همچون اضطراب یا خشم، زمینه تفکر عمل لحظه ای افراد را به شدت محدود می کنند، به نحوی که اقدام به کارهایی می کنند که ثمره اش حمایت از خود است نه چیز دیگر. در مقابل، عواطف مثبت، شکل های تفکر عمل لحظه ای فرد را بسط و گسترش داده و موقعیت هایی را برای ساختن منابع پایدار شخصی از طریق ابداع مارپیچ هیجان مثبت، شناخت و عمل فراهم می سازند. برای مثال لذت، انگیزشی را برای بازی کردن ایجاد و مسیرهایی را در جامعه، تفکر و هنر ابداع می نماید، یعنی لذت از خلال بازی می تواند شبکه های حمایت اجتماعی را قوت بخشد و در سایه خلاقیت، منجر به تولید هنری و تجارت حل مسئله همگی درآمدهای پایدار لذت می باشند و به دگرگون کردن فرد و رشد شخصی کمک می نماید. این نیز به نوبه خود ممکن است منجر به هیجانات مثبت بیشتری گردد. (ایزی؛ آگاهی، ۹۲: ۱۳۹۵)

### ۳-۴. تعریف عملیاتی مفاهیم

**تعریف مفهومی:** زمانی که سخن از امنیت اجتماعی<sup>۱</sup> به میان می آید، معنایی معادل تأمین اجتماعی در ادبیات خارجی حاصل می شود. امنیت جامعه ای،<sup>۲</sup> مفهومی نزدیک تر به موضوع مورد بحث بوده لیکن مرجع این امنیت نیز به فرد اشاره نداشته و گروه را در بر می گیرد. آنچه معرف تمام نمای امنیت در بعد ذهنی است، احساسی است که فرد از ایمن بودن در جامعه دارد. با بررسی بیش از پنجاه اثر مرتبط در این زمینه، بهترین معادلی که برای این گونه احساس می توان در نظر گرفت، «ترس از جرم»<sup>۳</sup> است. با در نظر گرفتن این مفهوم، دست یابی به مطالعات و پژوهش های مرتبط و همچنین نظریه هایی که بتواند به درستی مسئله را تبیین نماید، به واقعیت بسیار نزدیک تر است. ترس از جرم در مقابل فقدان امنیت برای زیستن فرد در جامعه معنا پیدا می کند؛ از این رو هر گونه بررسی در ارتباط با ابعاد و متغیرهای تأثیرگذار بر ترس از جرم مشروط به درک کامل مفهوم امنیت است.

از نظر فرارو و لاگرانگ<sup>۴</sup>(۱۹۸۷) ترس از جرم اشاره به واکنش عاطفی دارد که برآیند جرم یا نمادهای مرتبط با جرم است. گاروفالو<sup>۵</sup>(۱۹۸۱) با لحاظ کردن عناصر و مؤلفه هایی که توسط سایر محققان شناسایی شده، تعریف جامعی از ترس از جرم ارائه کرده و آن را واکنشی احساسی در نظر گرفته که مشخصه ی آن احساس خطر و اضطراب ناشی از تهدید به آسیب فیزیکی است؛ تهدیدی که فرد آن را برآیند برخی از اشکال جرم در محیط پیرامونی اش می داند. وار (۲۰۰۰) ترس از جرم را از تلقی خطر، متمایز کرده و آن را به صورت احساس خطر یا بیم ناشی از آگاهی از خطر یا چشم داشت از آن تعریف می کند که شامل مجموعه ای از وضعیت های عاطفی، نگرش ها یا برداشت ها (بی اعتمادی به دیگران، اضطراب، تلقی از خطر، ترس از غریبه ها، نگرانی از وخامت اوضاع محل یا افول اخلاقیات ملی) می باشد (سیلورمن و دلاگوستینا، ۲۰۰۱ به نقل از ربانی و همتی، ۱۳۸۷، ۶۱).



## ۵. فرضیه های پژوهش

بر اساس اهداف و چارچوب نظری برای انجام پژوهش حاضر فرضیه‌های زیر استخراج شده است: بین اعتماد اجتماعی و ابعاد آن (بین شخصی/تعمیم‌یافته/ نهادی) با احساس امنیت اجتماعی رابطه وجود دارد.

## ۶. روش تحقیق

نوع روش تحقیق به لحاظ سنجش نگرش شهروندان به عوامل فرهنگی و آگاهی از میزان احساس امنیت آنها از نوع کمی و به شیوه پیمایشی است. همچنین این پژوهش به لحاظ زمانی از نوع مقطعی می باشد. روش پژوهش از نوع پیمایش اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه شهروندان بالای ۱۸ سال شهر دامغان می باشد. به منظور برآورد حجم نمونه، با مدنظر قرار دادن دو نوع تحلیل اصلی در پژوهش حاضر (تحلیل آماری مبتنی بر همبستگی و تحلیل رگرسیون) از نرم‌افزار SPSS Sample Power<sup>۶</sup> استفاده گردید. بنابراین حجم نمونه پژوهش در دو مرحله با مدنظر قرار دادن دو نوع تحلیل بالا برآورد شد:

تحلیل همبستگی: برای نمونه‌گیری در این پژوهش، از درصد خطا ۰/۰۵ و توان ۰/۹۶ و حجم اثر ۰/۱۵ استفاده شد. که با توجه به این موارد، حجم نمونه تعداد ۲۰۰ نفر برآورد گردید. لذا به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از رایانه و نرم‌افزارهای SPSS برای آزمون فرضیه‌ها، نرم‌افزار AMOS برای مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار WORD برای تایپ گزارش نهایی استفاده شده است..

### ۶-۱. تعریف عملیاتی متغیر وابسته: (احساس امنیت)

تعریف عملیاتی: در این مطالعه، منظور از احساس امنیت اجتماعی، نمره‌ای است که آزمودنی در پرسشنامه احساس امنیت اجتماعی از مجموع ۱۰ گویه کسب می کند. این گویه‌ها در جدول زیر نمایش داده شده‌اند.

---

<sup>۶</sup> این نرم افزار با در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذار بر حجم نمونه در موقعیت های مختلف و متناسب با روش های آماری تحلیل داده حجم بهینه نمونه را برآورد می کند.

جدول شماره (۱) گویه های متغیر وابسته (احساس امنیت)

ردیف	گویه
۱	خریدوفروش مواد مخدر
۲	حضور معتادان علنی
۳	مصرف مشروبات الکلی
۴	خریدوفروش مشروبات الکلی
۵	ایجاد مزاحمت برای بانوان
۶	پوشش نامناسب و آرایش افراطی بانوان
۷	نزاع و درگیری خیابانی
۸	آلودگی صوتی (سروصدای موتورسیکلت - صدای ضبط خودروها)
۹	سرقت (منازل، اماکن، خودرو و ...)
۱۰	کیف قاپی

۲-۶. تعریف عملیاتی متغیرهای مستقل :

**اعتماد اجتماعی**

تعریف عملیاتی: اعتماد اجتماعی در این پژوهش، در سه بعد اعتماد بین شخصی، اعتماد تعمیم یافته و اعتماد نهادی موردسنجش قرار گرفت. جدول ذیل، گویه های مرتبط با هر یک از این ابعاد را نمایش می دهد.

جدول شماره (۲) گویه های مربوط به متغیر اعتماد اجتماعی

ابعاد	ردیف	گویه
بین شخصی	۱	اکثر مردم قابل اعتمادند.
	۲	دوستانم با من روراست و خودمانی هستند.
تعمیم یافته	۳	میزان اعتماد به رانندگان تاکسی
	۴	میزان اعتماد به مأموران نیروی انتظامی
	۵	میزان اعتماد به بنگاه داران
	۶	میزان اعتماد به عکاسان و فیلم برداران
	۷	میزان اعتماد به روحانیون
	۸	میزان اعتماد به قضات
	۹	میزان اعتماد به معلمان
	۱۰	میزان اعتماد به بازاریان
	۱۱	میزان اعتماد به پزشکان
	۱۲	میزان اعتماد به وكلا
	۱۳	میزان اعتماد به کارمندان
نهادی	۱۴	میزان صداقت و درستکاری
	۱۵	میزان عمل به وعده ها
	۱۶	میزان رعایت قانون به طور یکسان برای همه
	۱۷	میزان احساس وظیفه و دلسوزی برای همه
	۱۸	میزان تخصص و مهارت در کار