

The role of official document registration offices in maintaining and strengthening public trust during the COVID-19 pandemic: A qualitative study

Mir Sajjad Seyed Mousavi¹ , Naheed Farrokhi², Parisa Yoshari³, Rahim Khodayari-Zarnaq^{4*} 

¹ Department of Basic Sciences, Faculty of Par medicine, Tabriz University of Medical Sciences

² Islamic Azad University, Jolfa International Branch

³ Department of Health Policy and Management, Faculty of Medical Information and Management, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

⁴ Health Service Management Research Center, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

ARTICLE INFO

Article Type:
Original Article

Article History:

Received: 5 Feb 2024

Accepted: 16 Mar 2024

ePublished: 2 Apr 2024

Keywords:

- Official Document Registration Offices
- Public Trust
- COVID-19
- Crisis

Abstract

Background. The COVID-19 pandemic, as a global crisis, has had profound impacts on all aspects of social and economic life. In this context, official document registration offices, as part of Iran's legal system, have faced unprecedented challenges. This research examines the role of official document registration offices in maintaining and strengthening public trust during the pandemic, with an emphasis on how these offices can act as key institutions in consolidating social and legal foundations.

Methods. This study was conducted using qualitative methods and contractual content analysis, focusing on the experiences of clients during the COVID-19 pandemic in the cities of Tehran and Tabriz. Data were collected through in-depth interviews and field observations and were carefully examined using thematic analysis techniques.

Results. During the pandemic, official document registration offices faced numerous issues, including an increased need for digital services, changes in communication patterns with clients, and the need for precautionary health measures. These conditions, in turn, have impacted public trust in these institutions and highlighted the necessity for a review of existing laws, regulations, approaches, and processes.

Conclusion. This research emphasizes that official document registration offices must undergo structural and procedural reforms to preserve and enhance public trust, especially in crisis situations like the COVID-19 pandemic. This includes the development of digital services, improvement of communications and interactions with clients, and increased transparency and accountability.

How to cite this article: Seyed Mousavi M S, Farrokhi N, Yoshari P, Khodayari-Zarnaq R. The Role of Official Document Registration Offices in Maintaining and Strengthening Public Trust during the COVID-19 Pandemic: A Qualitative Study. *Spirituality Research in Health Sciences*. 2024;2(1):80-89. doi: 10.34172/srhs.2024.007. (Persian)

Extended Abstract

Background

Notary offices in the country are responsible for registering, drafting, and issuing property ownership documents. Consequently, the social impact that notary offices have on the public is significant in organizing people's legal affairs, which plays a

crucial role in determining the social status of notary offices among the people and fostering public trust in the legal and judicial bodies of society, such as notary offices. With the outbreak of COVID-19, these offices faced new challenges that require special attention and adaptation to crisis conditions.

*Corresponding author; Email: rahimzarnagh@gmail.com

2024 ©The Authors. This is an Open Access article published by Tabriz University of Medical Sciences under the terms of the Creative Commons Attribution CC BY 4.0 License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited

During this period, “trust” is one of the few concepts in social sciences that has been used as a catalyst in various social processes such as economic exchange and organizational efficiency. Nowadays, attention to the trust of clients in organizations as examples of customer orientation or client-centricity and agency has been considered by all institutions, executive bodies, governmental, private, and public sectors in various fields. This research, focusing on the theory of public trust, examines and analyzes the position of notary offices among the general public and the factors affecting the decline in acceptance and trust in these offices during the pandemic. It emphasizes how notary offices can help maintain and strengthen public trust in crisis conditions by adopting innovative and flexible approaches.

Methods

This study is a qualitative content analysis with a contractual approach. Through qualitative research methods, the necessary information regarding the factors of distrust and the weakening position of notary offices among the general public during the COVID-19 pandemic was obtained. Participants were purposefully selected with maximum diversity, considering various job positions, service history, gender, age, education, and marital status from different social classes. The statistical population of this research included clients of notary offices in Tehran and Tabriz. The study was conducted during the COVID-19 pandemic (years 2021 and 2022). Given the qualitative nature of this research, purposive judgmental sampling was used, and interviews continued until theoretical saturation was reached. The average interview duration was 15 minutes. In total, 11 interviews were conducted. All interviews were recorded with the consent of the interviewees using a voice recorder. For data analysis, the thematic analysis method was used. Data analysis was carried out immediately after the interviews were completed. The interview texts were transcribed, read several times, and then coded by the first researcher. After review and coding by the second researcher and resolving discrepancies, the extracted codes were finalized, initial categories were formed, and finally, the main themes were

extracted to ensure the authenticity of the data collected in the present study, close interaction with participants and continuous effort in the research process were undertaken. The interviews, codes, and categories extracted by the research team were reviewed to verify the accuracy of the coding process. The accuracy of the data was confirmed by the participants, and a comprehensive description of the analysis method and the research process was provided to facilitate understanding and evaluation by other researchers.

Results

In this study, an innovative and in-depth approach is taken to examine the reasons for the weakening position of notary offices from the perspective of clients during the COVID-19 pandemic. This is done in two main areas: distrust in the performance of the notary offices themselves and distrust in other institutions that affect the perception of notary offices' performance, based on theories of public trust and specifically institutional trust. Regarding the factors of clients' distrust towards the performance of notary offices, the researcher identified two categories from the interviewees' statements. The first category pertains to distrust in the performance of the notary offices themselves, and the second category relates to distrust in other institutions, organizations, and agencies in society, as perceived by the public. The factors of distrust in the performance of notary offices from the clients' perspective were categorized into five main areas: responsiveness and handling, cost, time, document writing, and undesirable behaviors, with the majority of issues falling under responsiveness and handling. The factors of clients' distrust towards other institutions that impact the perception of notary offices' performance were categorized into four main areas: organizational corruption, the connection between people, institutions, and notary offices, socio-psychological factors, and client respect, with the majority of issues falling under organizational corruption.

Conclusion

During the COVID-19 pandemic, notary offices in Iran faced unprecedented challenges. As part of the legal system, these offices endeavored to enhance and develop the health of the legal system, which is directly connected to people's lives, by demonstrating optimal performance. However, research findings indicate that the status and acceptance of these offices have weakened, particularly during the pandemic years. Furthermore, the scope of notary offices should not be limited to legal reviews alone but should also encompass managerial, social, and psychological studies. The platform of notary offices should not be limited to legal reviews only, but also requires managerial, social, and psychological studies.

Practical Implications

This proposition shows the tendency and attention to multifaceted issues in the context of the legal system, to what extent it can be important and effective. Finally, according to the identified cases and factors, it is suggested to increase information and awareness about the registration of documents and real estate, clarify the rules and unify the content of document writing, create a suitable platform to strengthen customer relationship management and train staff development and expansion of electronic government and the full implementation of electronic registration should be pursued and finally serious action should be taken against the violators and the elimination of violations (creating a powerful mechanism against registration violations).

نقش دفاتر اسناد رسمی در حفظ و تقویت اعتماد عمومی در همه‌گیری کووید-۱۹: یک مطالعه کیفی

میر سجاد سید موسوی^۱، ناهید فرخی^۲، پریسا یوشاری^۳، رحیم خدایاری زرنق^{۴*}

^۱ گروه علوم پایه، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

^۲ دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین‌المللی جلفا، جلفا، ایران

^۳ گروه مدیریت و سیاستگذاری سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

^۴ مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

چکیده

زمینه. همه‌گیری کووید-۱۹، به عنوان یک بحران جهانی، تأثیرات عمیقی بر تمامی جنبه‌های زندگی اجتماعی و اقتصادی داشته است. در این میان، دفاتر اسناد رسمی به عنوان بخشی از نظام حقوقی ایران، با چالش‌های بی‌سابقه‌ای روبرو شده‌اند. این پژوهش به بررسی نقش دفاتر اسناد رسمی در حفظ و تقویت اعتماد عمومی در شرایط همه‌گیری مزبور می‌پردازد، با تأکید بر اینکه چگونه این دفاتر می‌توانند به عنوان نهادهایی کلیدی در تحکیم پایه‌های اجتماعی و حقوقی عمل کنند.

روش کار. این مطالعه با استفاده از روش‌های کیفی و تحلیل محتوای قراردادی با تمرکز بر تجربیات ارباب رجوعان در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ در شهرهای تهران و تبریز انجام شد. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های عمیق و مشاهدات میدانی جمع‌آوری و با استفاده از تکنیک‌های تحلیل مضمون به دقت بررسی شدند.

یافته‌ها. دفاتر اسناد رسمی در دوران همه‌گیری، با مسائل متعددی از جمله افزایش نیاز به خدمات دیجیتال، تغییرات در الگوهای ارتباطی با مراجعین و نیاز به اقدامات احتیاطی بهداشتی مواجه بوده‌اند. این شرایط، به نوبه خود، بر اعتماد عمومی به این نهادها تأثیر گذاشته و ضرورت بازنگری در قوانین و مقررات، رویکردها و فرآیندهای موجود را نمایان ساخته است.

نتیجه‌گیری. این پژوهش تأکید می‌کند که دفاتر اسناد رسمی باید به منظور حفظ و تقویت اعتماد عمومی، به ویژه در شرایط بحرانی مانند همه‌گیری کووید-۱۹، به اصلاحات ساختاری و فرآیندی بپردازند. این امر شامل توسعه خدمات دیجیتال، بهبود ارتباطات و تعاملات با مراجعین و افزایش شفافیت و پاسخگویی است.

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

سابقه مقاله:

دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۶

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۲۶

انتشار برخط: ۱۴۰۳/۱/۱۴

کلیدواژه‌ها:

- دفاتر اسناد رسمی
- اعتماد عمومی
- کووید-۱۹
- بحران

مقدمه

به امور حقوقی مردم، نقش مهمی در تعیین جایگاه اجتماعی خود در جامعه دارند و موجب اعتمادسازی مردم به بدنه‌ی حقوقی و قضایی جامعه مانند دفاتر اسناد رسمی می‌شوند.^۴ با شیوع کووید-۱۹، این دفاتر با چالش‌های جدیدی مواجه شدند که نیازمند توجه ویژه بر اساس نظریه اعتماد عمومی و تطبیق با شرایط بحرانی است.

در این دوران "اعتماد" یکی از معدود مفاهیمی در علوم اجتماعی است که در مقام یک کاتالیزور و در ارتباط با طیف وسیعی از فرآیندهای اجتماعی از قبیل تبادل اقتصادی، کارایی سازمانی، توسعه اقتصادی و کیفیت نهادی به کار گرفته شده است به طوری که مسأله اعتماد را می‌توان موضوعی کانونی و تأثیرگذار

همه‌گیری کووید-۱۹، به عنوان یک بحران جهانی، تأثیرات عمیق و گسترده‌ای بر ساختارهای اجتماعی و نهادهای حقوقی از جمله دفاتر اسناد رسمی ایران گذاشته است.^۱ دفاتر اسناد رسمی در کشور وظیفه ثبت، تنظیم و صدور سند مالکیت را بر عهده دارند و صلاحیت تنظیم و ثبت اسناد رسمی از سال ۱۳۱۶ برعهده دفاتر اسناد رسمی بوده است.^۲ همچنین دفاتر اسناد رسمی، فعالیت چشمگیری در عرصه اجتماع دارند. به طوری که دفاتر اسناد رسمی، به عنوان نمایندگان رسمی حاکمیت در تنظیم و ثبت اسناد رسمی، صدور اجرائیه و ... می‌باشند و نقش بسزایی در پویایی ثبت و نیز توسعه دستگاه قضایی می‌توانند ایفا نمایند^۳ به این ترتیب، دفاتر اسناد رسمی با تأثیر اجتماعی خود در نظم‌بخشی

* نویسنده مسؤول: ایمیل: rahimzamagh@gmail.com

حق تالیف برای مولفان محفوظ است. این مقاله با دسترسی آزاد توسط دانشگاه علوم پزشکی تبریز تحت مجوز کپی‌رایت کامنز 4.0 (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0) منتشر شده که طبق مفاد آن هرگونه استفاده تنها در صورتی مجاز است که به اثر اصلی به نحو مقتضی استناد و ارجاع داده شده باشد.

به سازمان‌ها به عنوان مصادیقی از مشتری‌گرایی یا ارباب رجوع محوری و عاملیت‌گرایی مورد توجه کلیه نهادها، دستگاه‌های اجرایی، دولتی، خصوصی و عمومی در بخش‌های مختلف قرار گرفته است.^{۱۳} در این پژوهش، با تمرکز بر نظریه اعتماد عمومی به بررسی و واکاوی جایگاه دفاتر اسناد رسمی در میان عامه مردم و عوامل مؤثر بر کاهش مقبولیت و اعتماد به این دفاتر در دوران همه‌گیری پرداخته می‌شود. تأکید بر این است که چگونه دفاتر اسناد رسمی می‌توانند با اتخاذ رویکردهای نوین و انعطاف‌پذیر، به حفظ و تقویت اعتماد عمومی در شرایط بحرانی کمک کنند.

روش کار

مطالعه حاضر از نوع تحلیل محتوای کیفی با رویکرد قراردادی است. این نوع مطالعه معمولاً زمانی مناسب است که تئوری و یا متون تحقیقی موجود در مورد یک پدیده محدود باشد.^{۱۴} بنابراین این مطالعه با هدف دستیابی به درک عمیقی از عوامل بی‌اعتمادی و تضعیف جایگاه دفاتر اسناد رسمی بین عامه مردم انجام یافت. در این تحقیق از طریق روش تحقیق کیفی، اطلاعات مورد نیاز درمورد عوامل بی‌اعتمادی و تضعیف جایگاه دفاتر اسناد رسمی بین عامه مردم در بستر همه‌گیری کووید ۱۹ به دست آمد. مشارکت‌کنندگان، با روش نمونه‌گیری هدفمند و با حداکثر تنوع با در نظر گرفتن جایگاه‌های مختلف شغلی، سابقه خدمت، جنس، سن، تحصیلات و وضعیت تاهل از میان طبقات مختلف جامعه با مدارج، سنین، سوابق و جنسیت‌های مختلف انتخاب شدند (جدول ۱).

بر مسائل جامعه‌شناختی و اقتصادی معاصر قلمداد نمود.^{۱۵} از سوی دیگر، اعتمادسازی و افزایش اعتماد را می‌توان به عنوان عاملی مهم در رفع مسائل اجتماعی و یکپارچگی جامعه مدنی به شمار آورد.^{۱۶} بنابراین بسیاری از مطالعات بر مسأله اعتماد و نقش اساسی آن در فرآیندهای تصمیم‌گیری در روابط اجتماعی تأکید دارند و اعتماد اجتماعی را به عنوان یک متغیر تأثیرگذار می‌دانند.^{۱۷} به طوری که، اعتماد اجتماعی را می‌توان حسن ظن فرد نسبت به سایر اعضای جامعه (فرد/سازمان‌ها) تعریف کرد که این امر موجب گسترش و تسهیل روابط اجتماعی فرد با آن‌ها می‌شود.^{۱۸} همچنین اعتماد اجتماعی به باورها و اعتقادات فرد به قابلیت اعتماد عمومی و دنیای پیرامون آن در ارتباط با بخش‌های دیگر اشاره دارد.^{۱۹} بنابراین، "اعتماد" از جمله مؤلفه‌هایی است که اساس شکل‌گیری روابط اجتماعی و توسعه یک جامعه محسوب می‌شود و کاهش یا افزایش در آن، می‌تواند تأثیر زیادی بر ساختارهای مختلف جامعه و روابط اجتماعی مردم آن بگذارد.^{۲۰} در دیدگاه جامعه‌شناسی، نظم اجتماعی اهمیت ویژه‌ای دارد. نظمی که روابط، مناسبات، اعمال، رفتار و کنش‌های کنشگران را پیش‌بینی‌پذیر، الگومند و قاعده‌مند می‌سازد.^{۲۱} متفکران برای "اعتماد"، ابعادی از قبیل: اعتماد بنیادین (ویژگی روان‌شناختی و فردی)، اعتماد بین شخصی، اعتماد اجتماعی (اعتماد به غریبه‌ها) و اعتماد نهادی را در نظر گرفته‌اند؛ که اعتماد به غریبه‌ها و اعتماد نهادی، خصلتی انتزاعی و غیرشخصی دارند^{۲۲}، که در این میان، اعتماد نهادی بازتابی از قضاوت‌های انتقادی افراد در مورد عملکرد سازمان‌ها و دستگاه‌ها در بخش‌های عمومی، دولتی و خصوصی می‌باشد.^{۲۳} به طوری که امروزه توجه به اعتماد مراجعان

جدول ۱. مشخصات شرکت‌کنندگان در تحقیق

ردیف	جنسیت	سن	تحصیلات	شغل	وضعیت تاهل
۱	مرد	۴۵	دیپلم	آزاد	متاهل
۲	مرد	۳۰	لیسانس	کارمند	متاهل
۳	مرد	۲۸	لیسانس	آزاد	متاهل
۴	مرد	۵۱	زیردیپلم	آزاد	متاهل
۵	مرد	۳۳	فوق لیسانس	پژوهشگر	مجرد
۶	مرد	۵۱	دکتری	عضو هیات علمی	متاهل
۷	زن	۴۶	دیپلم	خانه دار	متاهل
۸	مرد	۶۵	لیسانس	بازنشسته	متاهل
۹	مرد	۶۰	دکتری	بازنشسته	متاهل
۱۰	مرد	۵۲	لیسانس	کارمند	متاهل
۱۱	زن	۴۲	فوق لیسانس	کارمند	متاهل

همه‌گیری کرونا در دو حیطه مقولات محوری ناظر بر بی‌اعتمادی به عملکرد خود دفاتر اسناد رسمی و نیز مقولات محوری ناظر بر بی‌اعتمادی به سایر نهادها و مؤثر بر بی‌اعتمادی نسبت به عملکرد دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان بر اساس نظریات اعتماد عمومی و اختصاصاً اعتماد نهادی پرداخته شده است. در جدول شماره (۲)، مقولات محوری ناظر بر بی‌اعتمادی به عملکرد خود دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان آورده شده است.

در ارتباط با عوامل بی‌اعتمادی ارباب رجوعان نسبت به عملکرد دفاتر اسناد رسمی، محقق از صحبت‌های مصاحبه‌شوندگان دو دسته عوامل را شناسایی کرد. دسته اول مربوط به بی‌اعتمادی به عملکرد خود دفاتر اسناد رسمی است و دسته دوم به عواملی که به دلیل بی‌اعتمادی نسبت به سایر دستگاه‌ها، نهادها و سازمان‌ها در جامعه و دید مردم وجود دارد، مربوط می‌شود. بنابراین، در جداول زیر، مقولات محوری مربوط به عوامل بی‌اعتمادی به عملکرد دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان مبتنی بر کدهای باز مشترک آورده شده است.

مطابق با جدول (۲)، عوامل بی‌اعتمادی به عملکرد دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان، در ۵ مقوله‌ی محوری دسته‌بندی شدند که عبارتند از: عامل پاسخگویی و رسیدگی (۶ کد باز)، عامل هزینه (۱ کد باز)، زمان (۲ کد باز)، عامل سندنویسی (۵ کد باز)، و عامل رفتارهای نامطلوب (۳ کد باز) که بیشترین موارد در عامل پاسخگویی و رسیدگی تعریف گردید. در شکل ۱ شبکه‌ی مضامین (عوامل)، در ارتباط با عوامل بی‌اعتمادی به عملکرد دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان طراحی و ارائه گردیده است. دسته‌بندی مقولات محوری ناظر بر بی‌اعتمادی به سایر نهادها و مؤثر بر بی‌اعتمادی نسبت به عملکرد دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان نیز در جدول ۳ نشان داده شد.

مطابق با جدول (۳)، عوامل بی‌اعتمادی ارباب رجوعان نسبت به سایر نهادها که بر بی‌اعتمادی نسبت به عملکرد دفاتر اسناد رسمی اثرگذار هستند، در ۴ مقوله‌ی محوری دسته‌بندی شدند؛ که عبارتند از: عامل فساد سازمانی (۴ کد باز)، عامل پیوند میان مردم - نهادها - دفترخانه (۳ کد باز)، عوامل اجتماعی - روانشناختی (۲ کد باز)، و عامل تکريم ارباب رجوع (۳ کد باز)، که بیشترین موارد در عامل فساد سازمانی تعریف گردید.

جامعه آماری این تحقیق شامل ارباب رجوعان به دفاتر اسناد رسمی در شهر تهران و تبریز بودند. مطالعه در زمان همه‌گیری کرونا (سال‌های ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱) انجام گرفت. با توجه به کیفی بودن این تحقیق، از شیوه نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی استفاده شد و مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. در این تحقیق، راهنمای انجام مصاحبه در خصوص ارباب رجوعان با ۳ سوال تشریحی تنظیم گردید. این راهنما با هدف پوشش سؤال اصلی تحقیق یعنی شناسایی عوامل بی‌اعتمادی مردم از منظر ارباب رجوعان در زمان همه‌گیری کرونا در نظر گرفته شد. به منظور تأیید روایی سوالات با در اختیار گذاشتن آن نزد برخی از صاحب نظران و حقوقدانان، بر پوشش اهداف تحقیق اتفاق نظر حاصل گردید و روایی آن مورد تأیید قرار گرفت. علاوه، در ارتباط با بحث پایایی، از آنجایی که امکان سنجش پایایی به مانند مطالعات کمی وجود ندارد، محققین با انجام مصاحبه با مصاحبه‌شوندگان و بررسی نظرات آنان چه در حین مصاحبه و چه پس از آن، بر قابلیت اعتبار تحقیق تأیید گردید و به این نتیجه دست یافتند که می‌توان بر یافته‌های تحقیق اتکاء نمود. میانگین زمان مصاحبه‌ها ۱۵ دقیقه بود. در مجموع تعداد ۱۱ مصاحبه صورت گرفت. کلیه مصاحبه‌ها با کسب رضایت مصاحبه‌شوندگان بوسیله دستگاه ضبط صدا، ضبط شدند. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده گردید. تحلیل داده‌ها بلافاصله پس از اتمام مصاحبه‌ها صورت گرفت. به این ترتیب که متن مصاحبه‌ها پیاده‌سازی شدند، سپس بعد از چند بار خواندن، متن‌ها توسط پژوهشگر اول کدگذاری گردید. بعد از بازبینی کدگذاری‌ها توسط پژوهشگر دوم و رفع مغایرت‌ها، کدهای استخراج شده نهایی شدند و طبقات اولیه شکل گرفت و در نهایت تم‌های اصلی استخراج شد. برای اطمینان از موثق بودن داده‌های جمع‌آوری شده در این مطالعه، تعامل نزدیک با مشارکت‌کنندگان و تلاش مستمر در تحقیق انجام شد. همچنین محققین تلاش کردند تا با تأیید صحت داده‌ها توسط برخی از مشارکت‌کنندگان (Check Member) و جستجوی توافق بین اعضای تیم تحقیق (review Peer) در روند کدگذاری و تحلیل، تا حد ممکن از تأثیر چارچوب ذهنی خود در فرآیند جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها پیشگیری کنند.

یافته‌ها

در این پژوهش با نگاهی مبتکرانه و عمیق به بررسی دلایل تضعیف جایگاه دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان در زمان

جدول ۲. دسته‌بندی مقولات محوری ناظر بر بی‌اعتمادی به عملکرد دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان

ردیف	کدهای باز	کدهای محوری
۱	عدم راهنمایی ارباب رجوع	پاسخگویی و رسیدگی
۲	عدم پاسخگویی درست	
۳	اهمیت ندادن به خواست ارباب رجوع	
۴	عدم رسیدگی صحیح به درخواست‌های مشتریان	
۵	عدم پرداختن به موقع به امور ارباب رجوع	
۶	نبود سیستم هدایت مشتری	هزینه
۷	اخذ هزینه‌های زیاد	
۸	اتلاف زمان زیاد	
۹	پرداختن به امور شخصی از سوی کارکنان	زمان
۱۰	عدم تحریر صحیح سند	
۱۱	عدم دقت در سندنویسی	
۱۲	فقدان تخصص لازم در سندنویسی	سندنویسی
۱۳	عدم تمرکز لازم بر موضوع	
۱۴	صدور سند با اشکالات حقوقی	
۱۵	برخورد قهری	رفتارهای نامطلوب
۱۶	بهره‌گیری از بی‌اطلاعی ارباب رجوع نسبت به امور دفترخانه	
۱۷	برخوردهای زننده سازمانی	

جدول ۳. دسته‌بندی مقولات محوری ناظر بر بی‌اعتمادی به سایر نهادها و مؤثر بر بی‌اعتمادی نسبت به عملکرد دفاتر اسناد رسمی از منظر ارباب رجوعان

ردیف	کدهای باز	کدهای محوری
۱	ساختار اداری ناسالم	فساد سازمانی
۲	وجود زد و بند سازمانی	
۳	گسترش فسادهای سازمانی در سطوح مختلف	
۴	بی‌اعتمادی عمیق سازمانی	پیوند میان مردم - نهاد
۵	پیوند امور زندگی مردم به ارگان‌ها و نهادها	
۶	تمکین مردم در برابر رفتارهای قهری سازمانی	
۷	انترگذاری غیرمستقیم سایر سازمان‌ها بر رفتار مردم	عوامل اجتماعی - روانشناختی
۸	گارد بالای ارباب رجوعان به دلیل تجربیات منفی سازمانی	
۹	گسترش سرخوردگی جمعی در جامعه	
۱۰	بی‌توجهی به ارباب رجوع	تکریم ارباب رجوع
۱۱	برخوردهای قهری با ارباب رجوع	
۱۲	بی‌تفاوتی سازمان‌ها به رضایت یا نارضایتی ارباب رجوعان	

بحث

در دوران همه‌گیری کووید-۱۹، دفاتر اسناد رسمی به عنوان بخشی از نظام حقوقی و قضایی کشور، با چالش‌های بی‌سابقه‌ای مواجه شدند که نیازمند بازنگری در قوانین و مقررات، رویکردها و فرآیندهای موجود بود، به طوری که این دوران، نیاز به توسعه خدمات دیجیتال و کاهش تماس‌های حضوری را تشدید کرد که این امر مستلزم تغییراتی در ساختار و فرهنگ سازمانی است.^{۱۵، ۱۶} مطالعات مختلف نشان داده‌اند که اعتماد اجتماعی نقش مهمی در تسهیل روابط اجتماعی و پیش‌بینی‌پذیری رفتارها دارد.^{۱۷} در این میان، تحقیقات اخیر بر اهمیت اعتماد اجتماعی در دوران

همه‌گیری تأکید دارند و بر این باورند که اعتماد اجتماعی می‌تواند به عنوان یک عامل مهم در کاهش تنش‌ها و افزایش همکاری‌های اجتماعی عمل کند.^{۱۸} در جامعه کنونی به ویژه در کشورهای توسعه یافته، سازمان‌ها در بسترهای مختلف در تلاش هستند تا بتوانند به نحو احسن به مردم جامعه خدمت‌رسانی کنند. بدین منظور، رویکردهای مختلفی را برای رسیدن به این مهم در پیش می‌گیرند و سعی می‌کنند با ایجاد فرهنگ سازمانی قوی و ساختار منسجم در راستای سلامت سازمانی نیز تلاش نمایند. بدین منظور، سازمان‌ها ابتدا به بررسی و شناسایی عواملی خواهند پرداخت که مانع دستیابی به

غیرممکن می‌باشد. امروزه اغلب ما بر این باوریم که اعتماد، عنصر اصلی در تمامی روابط اجتماعی پایدار است.^{۱۹} به موجب رهیافت‌های نزدیک به یکدیگر در نظام حقوقی کشورها و نقش به سزای نهاد سردفتری، غالب جامعه‌شناسان، توضیحات و تعاریف متفاوتی از ریشه، نقش، تأثیر و آینده این نهاد سردفتری ارائه داده‌اند. حرفه سردفتری از قدیمی‌ترین و قابل احترام‌ترین حرفه‌های قانونی در اروپا به شمار می‌رود و در دستگاه‌های قانون مدنی اروپایی از اهمیت به سزایی برخوردار است. اما متأسفانه این نهاد در مذاکرات و بحث‌های علمی، به طور اندک و جزئی مورد توجه قرار گرفته است.^{۲۰}

سازمان ثبت اسناد و املاک کشور در سال‌های اخیر با انگیزه شفاف‌سازی امور، کاهش مراجعات حضوری متقاضیان خدمت، ارائه حداکثری خدمات در محیط‌های مجازی و ارتقای سلامت اداری با بازخوانی مبانی حقوقی، علمی و فنی و با واکاوی روند خدمت‌رسانی و اتخاذ سیاست‌ها و برنامه‌های کارآمد با محوریت فناوری اطلاعات نسبت به اصلاح فرآیندها با بکارگیری فناوری‌های نوین اقدام نموده است و به منظور مکانیزه نمودن امور و با ایجاد سامانه‌های الکترونیکی، ساماندهی بانک‌های اطلاعاتی و نیز با مهیا نمودن امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مناسب اقدامات تحول-گرایانه‌ای انجام داده است.^{۲۱}

به این ترتیب، مبحث اعتماد اجتماعی به عنوان عنصری کلیدی در شکل‌گیری پایداری اجتماعی، نظم و انسجام اجتماعی و کمک به توسعه‌ی اجتماعی مطرح می‌باشد. یکی از مشکلات بی‌شماری که در سطح جامعه سازمان‌ها و نهادها با مراجعین خود مواجهه هستند، عدم توجه به موضوع اعتماد اجتماعی می‌باشد. همچنین، دفاتر اسناد رسمی با مشکلاتی در بستر جامعه، چه در ارتباط با ارباب رجوع‌ها و چه در ارتباط با دیگر ارگان‌ها یا دفاتر مواجهه هستند و در نهایت مشکلاتی که متوجه مردم می‌شود و باعث ایجاد پیامدهای منفی از جمله گسترش بی‌اعتمادی می‌گردد. این ناهماهنگی‌های بین‌سازمانی، مسلماً بر تضعیف جایگاه اسناد رسمی به عنوان یک نهاد مدنی و مؤثر در بین مردم خواهد شد. اما در مقایسه با مطالعات دیگر، نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که دفاتر اسناد رسمی در ایران با توجه به شرایط همه‌گیری، تلاش‌های قابل توجهی برای حفظ و تقویت اعتماد عمومی انجام داده‌اند و این تلاش‌ها شامل اتخاذ رویکردهای نوین و انعطاف‌پذیر، ارتقای خدمات الکترونیکی و تسهیل دسترسی به خدمات قضایی و حقوقی است. با توجه به تجربیات جهانی، این مطالعه تأکید می‌کند که دفاتر اسناد رسمی باید به تقویت اعتماد اجتماعی از طریق ارتقای خدمات الکترونیکی و

اهداف سازمانیشان می‌باشد. یعنی با نگاه درونگرا به سازمان، به تحلیل فرآیندها، رویه‌ها، منابع انسانی، اهداف، وظایف و غیره می‌پردازند. در واقع شناسایی، تحلیل و رفع نقاط ضعف می‌تواند به سازمان‌ها در مرتفع ساختن پیامدهایی که منجر به عملکرد منفی و متعاقباً ایجاد تصویر نامطلوب در جامعه از سازمان می‌گردد، یاری رساند. حال با توجه به سؤالات تحقیق مبنی بر عوامل بی‌اعتمادی مردم به عملکرد دفاتر اسناد رسمی مراتب زیر قابل بحث و بررسی است.

توسعه اجتماعی، بیانگر کیفیت سیستم اجتماعی از طریق نهادینه کردن اخلاق توسعه به ویژه کیفیت و افزایش همبستگی و وفای اجتماعی برای حصول به اخلاق توسعه اجتماعی است. توسعه اجتماعی در پی ایجاد توازن و تعادل بین اهداف مختلف اقتصادی، اجتماعی و کالبدی است. یکی از اساسی‌ترین راهبردهای توسعه اجتماعی، موضوع اعتماد اجتماعی می‌باشد که به عنوان بعدی اساسی از سرمایه اجتماعی در پیشرفت جوامع به شمار می‌آید. اعتماد اجتماعی تسهیل‌کننده‌ی مناسبات اجتماعی بوده و در توسعه روابط در سطوح فردی، بین‌فردی و نهادی در نقش کاتالیزور عمل می‌نماید.

بایستی به این موضوع توجه نمود که نظام سیاسی و قضایی در تولید اعتماد اجتماعی علی‌الخصوص اعتماد نهادی نقشی به شدت مهم و محوری را دارند. بنابراین، اگر جامعه‌ای قصد دارد به توسعه در ابعاد مختلف دست یابد می‌بایست موضوع اعتماد و به ویژه اعتماد نهادی را در سیاست‌گذاری‌ها و طرح‌های کلان خود در نظر داشته باشد. متأسفانه در عصر کنونی جامعه ایران، آن چیزی که شدیداً دچار کاهش و از بین‌رفتگی شده است، موضوع اعتماد می‌باشد. عقب‌ماندگی در عدالت اجتماعی خود عاملی مؤثر بر شکل‌گیری بی‌اعتمادی در جامعه در بعد سازمانی و نهادی بوده است. امروزه توجه به اعتماد مراجعان به سازمان‌ها به عنوان مصادیقی از مشتری‌گرایی یا ارباب رجوع محوری و عاملیت‌گرایی مورد توجه کلیه نهادها، دستگاه‌های اجرایی، دولتی، خصوصی و عمومی در بخش‌های مختلف قرار گرفته است.^{۲۲} که در این میان، اعتماد نهادی بازتابی از قضاوت‌های انتقادی افراد در مورد عملکرد سازمان‌ها و دستگاه‌ها در بخش‌های عمومی، دولتی و خصوصی می‌باشد.^{۲۳} در حقوق ثبت، شاهد منابعی همچون قانون یا قوانین ثبتی، آئین‌نامه‌های ثبتی، آراء وحدت رویه صادره شورای عالی ثبت و بخشنامه‌ها می‌باشیم که با استناد به آن‌ها اقدام به تبیین مسائل ثبتی می‌گردد.^{۲۴}

جامعه‌شناسان به این واقعیت پی برده‌اند که بدون اعتماد، زندگی اجتماعی روزمره‌ای که آن را مسلم و بدیهی می‌پنداریم،

از سامانه پژوهشیار دانشگاه آزاد اسلامی انجام گرفت (کد ۱۸۸۹۶۱) و در ابتدا به تمامی مشارکت‌کنندگان گفته شد که آنها اختیار تام در شرکت کردن یا عدم شرکت در این پژوهش را دارند.

سیاس‌گذاری

این مقاله بخشی از نتایج پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت ثبت اسناد دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین الملل جلفا است (کد ۱۸۸۹۶۱). نویسندگان این مقاله از همکاری‌های بی دریغ معاونت پژوهشی دانشگاه در جهت حمایت‌های معنوی از آثار علمی و پژوهشی و نیز کلیه کسانی که با مساعی و تلاش‌های خود موجبات تحقق و اجرای این اثر تحقیقی را فراهم آوردند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایند.

تضاد منابع

نویسندگان هیچ گونه تضاد منافع احتمالی را در رابطه با تحقیق، تالیف و انتشار این مقاله اعلام نکرده است.

تسهیل دسترسی به خدمات قضایی و حقوقی بپردازند، این امر نه تنها به کاهش مراجعات حضوری کمک می‌کند؛ بلکه به توسعه‌ی اجتماعی و افزایش همبستگی و وفاق اجتماعی در دوران پس از همه‌گیری نیز کمک خواهد کرد.

نتیجه‌گیری

در دوران همه‌گیری کووید-۱۹، دفاتر اسناد رسمی در ایران با چالش‌های بی‌سابقه‌ای مواجه شدند. این دفاتر به عنوان بخشی از نظام حقوقی جامعه، سعی کردند با نشان دادن عملکرد مطلوب به ایجاد و توسعه سلامت نظام حقوقی که با زندگی مردم ارتباط مستقیم دارد، بپردازند. با این حال، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که به ویژه در سال‌های مربوط به بروز همه‌گیری کرونا، جایگاه و مقبولیت این دفاتر تضعیف شده است. همچنین بستر دفاتر اسناد رسمی نباید فقط محدود به بررسی‌های حقوقی گردد، بلکه نیازمند مطالعات مدیریتی، اجتماعی و روان‌شناختی نیز می‌باشد.

ملاحظات اخلاقی

صداقت و امانتداری در گزارش و ارجاع به متون رعایت شده است. همچنین این مطالعه با دریافت مجوزهای لازم و کد اخلاق

References

1. Momeni F, Nematollahi S. Political economy of industrial policy in Iran. *Two Quarterly Journals of Development of Human Sciences*, 2023; 4(7): 67-96. [10.22047/HSD.2023.182088](https://doi.org/10.22047/HSD.2023.182088)
2. Tabatabai Hessari N. Legal analysis of the "sovereign nature of registration matters" and its "possibility of outsourcing" to notary offices. *Quarterly Journal of Research and Development in Comparative Law*, 2017; 1(1): 246-264. [10.22034/LAW.2018.239508](https://doi.org/10.22034/LAW.2018.239508)
3. Reiahi M. Principles of the legal system of official documents and obstacles ahead. *Modern Jurisprudence and Law*, 2021; 1(4): 59-85. [10.22034/JAML.2021.242832](https://doi.org/10.22034/JAML.2021.242832)
4. Shekarbeigi A, Hariri M, Soltani N. Analyzing the Capacity of Iran's Legal System in Preventing Corruption by Looking at Some International Documents. *Comparative Criminal Jurisprudence*, 2023; 2(5): 481-492. [10.22034/jccj.2023.419765.1404](https://doi.org/10.22034/jccj.2023.419765.1404)
5. Afshani S.A, Shiri Mohammadabadi H. The relationship between social trust and social health among women in the city of Yazd. *Quarterly of Social Studies and Research in Iran*. 2015 Jul 23;4(2):277-99. [10.22059/JISR.2015.55819](https://doi.org/10.22059/JISR.2015.55819)
6. Day J.K, Settersten J. Less trusting and connected? Social trust and social integration among young adults during the recession. *Advances in Life Course Research*. 2018 Sep 1; 37:57-68. <https://doi.org/10.1016/j.alcr.2018.07.001>
7. Asim Y, Malik A.K, Raza B, Shahid A.R. A trust model for analysis of trust, influence and their relationship in social network communities. *Telematics and Informatics*. 2019 Mar 1; 36:94-116. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.11.008>
8. Mousavi S. N, Sepahvand R, Jafari S, Jafari A. Investigating the role of religiosity in trust and social participation of students of Lorestan University. *Social Capital Management*. 2018 Dec 22;5(4):629-49. [10.22059/JSCM.2019.265514.1682](https://doi.org/10.22059/JSCM.2019.265514.1682)
9. Justwan F, Bakker R, Berejikian J. D. Measuring social trust and trusting the measure. *The Social Science Journal*. 2018 Jun 1;55(2):149-59. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2017.10.001>

10. Ebtokari A.B. The effect of social trust on the potential of abnormal behavior in rural and urban areas of Kohgiluyeh and Boyer Ahmad provinces. Scientific magazine. 2018 Mar 21;5(1):135-66. [10.22059/JSCM.2018.255820.1584](https://doi.org/10.22059/JSCM.2018.255820.1584)
11. Öztürk EB, Noorderhaven NG. Influence of peers' types of trust on trust repair: The role of apologies. Psychological Studies. 2018 Sep; 63:253-65. <https://doi.org/10.1007/s12646-018-0445-y>
12. Maarse H, Jeurissen P. Low institutional trust in health insurers in Dutch health care. Health Policy. 2019 Mar 1;123(3):288-92. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2018.12.008>
13. Dozadeh Emami H, Parvesh M, Sharifi S. Presenting the model of honoring the client in Isfahan judiciary according to the foundation method. Judicial Law Perspectives Quarterly, 1401; 27(99): 257-285. [10.22034/JLVI.2023.703739](https://doi.org/10.22034/JLVI.2023.703739)
14. Sztompka P. Trust: A sociological theory. Cambridge university press; 1999. <https://doi.org/10.2307/3089802>
15. Farsad S, Azizi A. A Comparative Study of the Notary Public Alternative Institution in Iran and France. Registration Legal Research, 2022; 1(2): - [10.22106/RLR.2023.1971328.1051](https://doi.org/10.22106/RLR.2023.1971328.1051)
16. Safai S.H, Javaherkalam M.H. Corona crisis as the power of Cairo; A comparative study in Iranian and French law. Two Quarterly Journals of Development of Human Sciences, 1401; 3(5): 5-30. [10.22047/HSD.2022.182379](https://doi.org/10.22047/HSD.2022.182379)
17. Halma MT, Guetzkow J. Public health needs the public trust: A pandemic retrospective. BioMed. 2023 May 30;3(2):256-71. [10.3390/biomed3020023](https://doi.org/10.3390/biomed3020023)
18. Nemat Elahi H.R, Amiri A, Ahmadi H. Identifying the components of social capital in the crisis management of the Corona epidemic. Public administration, 1400; 13(4): 597-626. [10.22059/JIPA.2021.327624.2993](https://doi.org/10.22059/JIPA.2021.327624.2993)
19. Otolá I, Grabowska M, Krupka Z. Trust and organizational resilience. Taylor & Francis; 2023 Dec 5. <https://doi.org/10.4324/9781003433798-7>
20. Pérez-Morote R, Pontones-Rosa C, Núñez-Chicharro M. The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. Technological forecasting and social change. 2020 May 1;154 :119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
21. Mansour M. Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. Government information quarterly. 2021 Oct 1;38(4):101597. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>