

## تأثیر عملکرد پلیس بر اعتماد عمومی شهروندان نسبت به پلیس

فاطمه عمرانی نژاد<sup>۱</sup>، محمدامین پاکزمان قمی<sup>۲</sup>، توحید دادخواه جویباری<sup>۳</sup>

از صفحه ۶۷ تا ۸۴

## چکیده

عملکرد پلیس یکی از عواملی است که می‌تواند بر اعتماد عمومی نسبت به پلیس موثر باشد. مقاله حاضر در پی بررسی ارزیابی افراد از عملکرد پلیس و نقش آن در اعتماد عمومی نسبت به پلیس است. این تحقیق به روش پیمایشی انجام شده است و نمونه آن ۴۰۰ نفر از شهروندان تهرانی می‌باشند که با توجه به فرمول کوکران به دست آمده است. متغیر ارزیابی از عملکرد پلیس با توجه به دو بعد فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس و منش پلیس مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج توصیفی تحقیق نشان از آن دارد که در مجموع عملکرد پلیس و اعتماد به پلیس در حد متوسطی می‌باشد. علاوه بر این نتایج تحقیق نشان داد که ارزیابی از عملکرد پلیس همبستگی بالایی با اعتماد به پلیس دارد. همچنین ۵۲٫۷ درصد تغییرات اعتماد به پلیس توسط عملکرد پلیس تبیین می‌شود. در مجموع چنین می‌توان نتیجه گرفت که هرچقدر پلیس عملکرد بهتری در نزد افکار عمومی داشته باشد اعتماد عمومی نسبت به پلیس بیشتر می‌شود.

**کلیدواژه‌ها:** عملکرد پلیس، اعتماد به پلیس، منش پلیس، فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس،

اعتماد نهادی، اعتماد شخصی

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مردم‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات (نویسنده مسئول) fm.omrani@gmail.com

۲. کارشناس ارشد پژوهشگری دانشگاه خوارزمی Amin.pakzaman@gmail.com

۳. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه خوارزمی tohid.dadkhah@gmail.com

## بیان مسئله

اعتماد یکی از اساسی‌ترین پیشفرض‌های تعاملات و روابط اجتماعی افراد است و از اساسی‌ترین مولفه‌های سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود. هیچ جامعه‌ای نمی‌تواند تعاملات اجتماعی سالمی را بدون وجود حداقل‌هایی از اعتماد بین افراد و همچنین نهادهای اجتماعی شکل دهد. از این رو اعتماد اجتماعی مبنایی برای کنش‌های اجتماعی افراد است و شکل‌گیری سطوح مختلفی از تعاملات با ثبات در زندگی اجتماعی کنشگران حقیقی و حقوقی یک جامعه منوط به حاضر بودن سطوحی از اعتماد در جامعه است.

اعتماد نه تنها در کنش‌های بین افراد تاثیرگذار است بلکه در مناسبات اجتماعی در سطوح مختلف تاثیرگذار است. سازمان‌ها، نهادهای اجتماعی و ساختارهای کلان جامعه بدون وجود اعتماد اجتماعی نمی‌توانند روابط خود را با افراد و دیگر نهادهای اجتماعی سازماندهی کنند. نیروی انتظامی یکی از نهادهای رسمی دولت است که در بستر جامعه فعالیت می‌کند و شاید بیشترین ارتباط اجتماعی را با سایر بخش‌های اجتماعی از جمله مردم و نهادها، داشته باشد.

پلیس جمهوری اسلامی ایران به دلیل حجم و گستره وسیع ماموریت‌هایش به طور مستمر با بدنه جامعه در ارتباط است. از این رو این ارتباط تنگاتنگ پلیس با جامعه ایجاد کننده شرایطی است تا پلیس و مردم بتوانند تعاملات مطلوبی با هم داشته باشند چرا که پلیس برای اینکه بتواند بیشترین بازدهی را در ماموریت‌هایش داشته باشد بی‌شک به حمایت‌های عمومی نیازمند است. از این رو زمانی این تعامل مطلوب بین پلیس و مردم برقرار می‌شود که اعتماد عمومی نسبت به پلیس وجود داشته باشد و مردم به سطحی از اعتماد نسبت به پلیس رسیده باشند تا خود را با فعالیت‌های پلیس و خواسته‌هایش همسو و هماهنگ کنند.

یکی از عواملی که می‌تواند به اعتماد عمومی نسبت به پلیس تاثیرگذار باشد عملکردی است که پلیس در موقعیت‌های مختلف از خود نشان می‌دهد. پلیس به طور مداوم در جامعه حضور دارد و در موقعیت‌های مختلف عملکردهای متفاوتی از خود نشان می‌دهد و مردم نیز به طور مداوم با پلیس سروکار دارند و این عملکردها را مشاهده می‌کنند. پلیس به دلیل اینکه به طور مداوم در انظار عمومی حاضر است همیشه عملکردهایش مشاهده می‌شود و مورد قضاوت قرار می‌گیرد. این قضاوت‌های عمومی از عملکرد پلیس می‌تواند بسیار تعیین کننده باشد چرا که بر بسیاری مولفه‌ها از جمله اعتماد به پلیس و کنش‌های بعدی افراد در همکاری و عدم همکاری با پلیس تاثیرگذار است. از این رو تحقیق حاضر به دنبال



بررسی اثر عملکرد پلیس در اعتماد عمومی نسبت به پلیس است.

### سوالات تحقیق

- تحقیق حاضر در پی ارائه پاسخی علمی و دقیق به سوالات زیر است:
- میزان اعتماد افراد نسبت به پلیس چگونه است؟
- ارزیابی افراد نسبت به عملکرد پلیس چگونه است؟
- ارزیابی افراد نسبت به عملکرد پلیس تا چه میزان بر اعتماد افراد نسبت به پلیس تاثیر دارد؟

### پیشینه تحقیق

قدیر بخشی در پایان نامه کارشناسی ارشد خود درصدد تبیین جامعه شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس است. گزاره‌های مشاهده‌ای دلالت بر آن دارند که همبستگی رگرسیونی اعتماد به پلیس با ترکیب خطی متغیرهای کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت سازمانی و انسجام هنجاری برابر با ۰/۸۵ است. نسبتی از واریانس متغیر اعتماد به پلیس که از طریق مشارکت نسبی متغیرهای مذکور تبیین شده است به اندازه ۰/۷۲ است (بخشی، ۱۳۸۹).

در تحقیق خرسند بهشتی نشان داده شد که میان رفتار پلیس با جلب اعتماد جوانان رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین مشخص شد که وضعیت صحت عمل، پاسخگویی و احترام به مردم توسط پلیس در سطح مطلوبی قرار ندارد (خرسند بهشتی، ۱۳۸۴). وثوقی و گلیج نیز نشان دادند که هر چه سطح اعتماد اجتماعی به پلیس بالاتر باشد کیفیت ارتباط پلیس با شهروندان نیز بیشتر خواهد بود و هر چه اعتماد اجتماعی به پلیس بیشتر باشد اقتدار پلیس نیز بالاتر می رود (وثوقی و گلیج، ۱۳۸۷).

فرانک و همکاران در تحقیق خود به دنبال بررسی نژاد، زمینه اجتماعی و اعتماد عمومی به پلیس بودند. این تحقیق نشان می دهد که زمینه اجتماعی در اعتماد شهروندان به پلیس تاثیر زیادی دارد. ادراک شهروندان از وجود بی نظمی و اختلال در نظم اجتماعی مهمترین متغیر تاثیر گذار است که افزایش این برداشت باعث کاهش اعتماد به پلیس می شود. بعد از این متغیر، مفهوم امنیت جمعی غیر رسمی است که هر چه بیشتر باشد اعتماد عمومی به پلیس بیشتر می شود (فرانک و همکاران، ۱۹۹۶).

مورتی و همکاران نشان دادند که نگرش و تصور مثبت از پلیس برای کارایی و عمل موثر پلیس در جامعه ضروری است (مورتی و همکاران، ۱۹۹۰). ذکر نیز نشان

داد که چهار متغیر نژاد، وضعیت اجتماعی، سن و جنسیت پیش بینی کننده های مهم نگرش نسبت به پلیس می باشند. همچنین او نشان می دهد که بین نگرش عمومی به پلیس و اثربخشی پلیس ارتباط وجود دارد (دکر، ۱۹۸۱). اسکالیون و کاندان نشان می دهند که سابقه شخصی بر خورد افراد با پلیس تعیین کنندگی بیشتری نسبت به متغیرهای اجتماعی و اقتصادی از جمله نژاد و درآمد دارد. همچنین محقق نتیجه می گیرد که تعامل پلیس و شهروندان در زمینه اجرای قانون احتمال موفقیت پلیس را افزایش می دهد (اسکالیون و کاندان، ۱۹۸۰). چرپراکوب و بارش نشان دادند که شهروندان به طور کلی از عملکرد پلیس رضایت دارند. نمودار اهمیت-رضایت نشان داد که عامل رفتار حرفه ای مانند دانش حرفه ای، کیفیت خدمات، انصاف و صداقت، نمرات بالاتری نسبت به عامل دوستی و پیشگیری از جرم (سطح حفاظت پلیسی، مهارت های تحقیقی، توانایی برای مبارزه با جرم و جنایت) دریافت کرده است و عامل دوستی نمرات متوسط و عامل پیشگیری از جرم نمرات بالا دریافت کرده است. در پایان مشخص شد که ویژگی ای از پلیس که نیاز به بهبود دارد پیشگیری از جرم است که نارضایتی در آن بالا است (چرپراکوب و بارش، ۲۰۰۱).

هیندس و مورفی نشان می دهند که افرادی که اعتقاد دارند زمانی که پلیس اعمال اقتدار می کند عدالت رویه ای را رعایت کند عمل پلیس مشروعیت بیشتری دارد و در نتیجه رضایت عمومی از پلیس افزایش خواهد یافت (هیندس و مورفی، ۲۰۰۷). گارسیا و کاو نشان دادند که رضایت عمومی اسپانیایی ها از پلیس پایین تر از سایرین است. این در حالی است که سفید پوستان بالاترین رضایت را از پلیس دارند. همچنین رضایت در بین امریکایی های افریقایی تبار در حد متوسط است. در نهایت محقق نتیجه می گیرد که پلیس باید برای به دست آوردن افکار عمومی تلاش زیادی به خرج دهد در رضایت شهروندان از پلیس افزایش یابد (گارسیا و کاو، ۲۰۰۵). ریسینا و پارک در تحقیقی به دنبال آزمون سه مفهوم «تجربه از پلیس»، «کیفیت زندگی» و «بافت محلی» در توضیح رضایت از پلیس بودند. در سطح شهروندان «کیفیت زندگی» بیشترین سهم واریانس توضیح داده شده و بیشترین دقت و صحت را فراهم آورد. همچنین ساکنان محلات متمرکز محروم نارضایتی بیشتری از پلیس نشان دادند. علاوه بر این بافت محلی اثر منفی وضعیت نژادی را بر رضایت از پلیس کاهش می دهد (ریسینا و پارک، ۲۰۰۰).

ریسکنس و هوج در تحقیق خود بیان کردند که اعتماد اجتماعی تعمیم یافته به عنوان یکی از مؤلفه های سرمایه اجتماعی، کاربرد بسیار وسیعی در تحقیقات تطبیقی دارد و پیشنهاداتی را پیرامون چگونگی استفاده از یک روش قابل اتکاء



برای سنجش اعتماد تعمیم یافته در تحقیقات میان فرهنگی در اروپا ارائه نموده‌اند. (ریسکس و هوج، ۲۰۰۷). پاکستان نیز نشان می‌دهد که در سطح فردی، عضویت در انجمن‌های دارای ارتباط بیشتر نسبت به عضویت در انجمنهای منزوی با اعتماد بیشتری همراه بوده است و در سطح ملی نیز کشورهایی که دارای انجمنهای داوطلبانه همراه با ارتباط بیشتری هستند اعتماد اجتماعی بالاتری دارند تا کشورهایی که فاقد این انجمن‌ها می‌باشند (پاکستون، ۲۰۰۷).

## مبانی نظری

مفهوم اعتماد نیز مانند بسیاری از مفاهیم علوم اجتماعی پیچیده و مبهم است. متفکران و صاحب نظران رشته‌های علوم اجتماعی و روانشناسی هر کدام با توجه به چارچوب فکری خود به مفهوم پردازی‌هایی در این زمینه دست زده‌اند. لومان، باربر، ایزنشتاد، کلمن، هاردین، گیدنز، فوکویاما، سلیگمن و پاتنام از اندیشمندانی هستند که در دو دهه اخیر توجه ویژه‌ای به مبحث اعتماد اجتماعی داشته‌اند. اعتماد به عنوان مهمترین شاخص سرمایه اجتماعی، ساز و کاری برای ایجاد انسجام و وحدت در نظامهای اجتماعی و تسهیل گر مشارکت، تعاون اجتماعی و پرورش ارزشهای مردم سالارانه است آن موجب پیوند وثیق شهروندان با نهادهای مختلف اجتماعی می‌شود و موثر در تقویت، ارتقاء اثر بخشی و مشروعیت نهادهای اجتماعی است (غفاری، ۱۳۸۳: ۱۰).

اریکسون در کتاب خود «رشد و بحران شخصیت سالم»، اعتماد بنیادی را مورد توجه قرار داده است. به اعتقاد او اعتماد بنیادی، نگرشی است به خود و دنیای پیرامون که حاصل تجربیات شخصی در سال اول زندگی (شیرخوارگی) است. اعتماد عبارت است از؛ انتظار برآورده شدن نیازهای شخصی و اینکه می‌شود روی دنیا یا منابع برآورده کننده خارجی حساب باز کرد (پورافکاری، ۱۳۸۳: ۲۵).

ملینجر (۱۹۵۶) اعتماد را مفهومی دو بعدی می‌داند که شامل:

۱. اطمینان نسبت به مقاصد و انگیزه‌های طرف مقابل
  ۲. بکرنگی و صمیمیت در اعمال و گفتار طرف مقابل، می‌باشد.
- فوکویاما به یک برداشت تعمیم یافته از اعتماد توجه دارد که آن را بر حسب انتظار حاصل شده در درون یک اجتماع هنجارمند، که مبتنی بر رفتار تعاونی و هنجارهای مشترک است، تعریف می‌کند

عصاره کلام فوکویاما این است که اقتصاد مهمترین عنصر جامعه بشری است و با فرهنگ یک جامعه ارتباط مستقیم دارد. رفاه یک ملت و همچنین توانایی آن برای رقابت با دیگر جوامع نیز توسط یک ویژگی فراگیر فرهنگی یعنی اعتماد

نهفته در یک جامعه وابسته است. فوکویاما می گوید در یک جامعه مردم سالار، زمانی که مردم به هم اعتماد می کنند این اعتماد از قلمرو زندگی خانوادگی، از قلمروهای دوستی های گروهی فراتر می رود و به جامعه سرایت می کند. (فوکویاما، ۱۹۹۵: ۳۸-۳۹).

کلمن متفکر دیگری است که در باب اعتماد مباحثی را مطرح می کند. از نظر کلمن وارد کردن احتمال خطر در تصمیم گیری ها را می توان با واژه اعتماد توصیف کرد. وضعیت های متضمن اعتماد، طبقه بندی فرعی از وضعیت هایی را در بر می گیرد که متضمن خطر است. در این وضعیت ها خطری که فرد می پذیرد به عملکرد کنش دیگری بستگی دارد (کلمن، ۱۳۷۷: ۱۴۶).

در ادبیات جامعه شناختی مفهوم اعتماد هم به عنوان ویژگی افراد، ویژگی ارتباطات اجتماعی وهم ویژگی سیستم اجتماعی با تاکید بر رفتار مبتنی بر تمایلات و سرگیری های در سطح فردی مفهوم سازی شده است «میسثال»، در اولین رهیافت؛ بر احساسات و ارزش های فردی تاکید دارد و اعتماد به عنوان متغیر فردی و شخصیتی تلقی می شود، در برداشت روانشناختی \_ اجتماعی اعتماد خاص مفهوم می یابد و در ارتباط بسیار نزدیک با مفاهیمی همانند: وفاداری، دگرخواهی، صداقت و دوستی قرار می گیرد. این رهیافت یک تئوری شخصیتی در مورد اعتماد را عنوان می نماید و به زمینه اجتماعی توجهی ندارد. در دومین رهیافت؛ اعتماد بیشتر به عنوان یک ویژگی اجتماعی تلقی می شود و بنابراین؛ در کالبد نهاد جامعه قرار می گیرد. اعتماد در این مفهوم به عنوان یک منبع اجتماعی تلقی می شود که برای دستیابی به اهداف سازمانی استفاده می شود. در سومین رهیافت؛ اعتماد به عنوان یک خبر جمعی با ارزش تلقی می شود که به وسیله تمایلات اعضا در جامعه پی گیری می شود (عظیمی هاشمی، ۱۳۸۰: ۱۵).

زتومکا با ارایه یک ارزیابی جامع از اعتماد، به عنوان مؤلفه بنیادی کنش های انسانی اثر مهمی (کتاب اعتماد نظریه جامعه شناختی) را در حوزه نظریه اجتماعی عرضه داشته است. وی با انجام پژوهش عمیق در مورد مبحث اعتماد به بررسی مفصل و نظامندی از موضوع پرداخته و تبیین و توصیف های مفهومی و نوع شناسانه دقیقی از معانی، بنیادها و کارکردهای این مفهوم ارایه نموده است. زتومکا مفهوم اعتماد را در برگیرنده سه نوع متفاوت از تعهد می داند. اولین نوع آن زمانی است که عملی نسبت به دیگران انجام می دهیم. چون بر این باور هستیم که کنش هایی که آنها به هر طریقی انجام می دهند مطابق میل، نیازها و انتظارات ما خواهد بود. این را می توان «اعتماد پیشین» نامید مثل رفتن ما به دادگاه براساس انتظار ما از



عادلانیه بودن تصمیمات قاضی. نوع دیگر تعهد که با واکنش‌های مورد انتظار دیگران نسبت به اعتماد ما به آنها برانگیخته می‌شوند. این را باید اعتماد پذیرا نامید. این نوع از اعتماد در برگیرنده کنش از طریق محول کردن برخی موضوعات با ارزش به برخی افراد دیگر با رضایت آنهاست. نوع سوم تعهد زمانی ایجاد می‌شود که کنش بر اساس این باور که افراد دیگر متقابلاً با اعتماد نسبت به ما عمل می‌کنند، انجام می‌گیرد در این حالت با نیت قبلی اعتماد می‌کنیم زیرا اعتماد در پی دارد. این به ویژه اختصاص به روابط نزدیک و آشنا میان اعضای خانواده، دوستان و ... دارد و باعث تقویت پیوندها می‌شود (زتومکا، ۱۳۸۴: ۳۱).

زتومکا در تعیین جایگاه هستی‌شناختی اعتماد و یا به عبارتی مشخص نمودن جایگاه اعتماد در قلمرو واقعیت، آنرا به سه بعد تقسیم بندی می‌نماید: ۱- اعتماد به عنوان یک ارتباط: که عبارت است از کیفیت یک ارتباط. اگر چه اعتماد نوعی تعهد و انتظار یک جانبه است ولی در نهایت در حوزه ارتباط قرار می‌گیرد. بعد ارتباطی اعتماد توسط تئوری انتخاب عقلانی به خوبی نشان داده شده است (لستر ۱۹۸۹، کلمن ۱۹۹۰، هاردین ۱۹۹۱، ۱۹۹۳ و ۱۹۹۶). فرض اساس این تئوری این است که هر دو فرد اعتماد کننده و فرد مورد اعتماد، دارای کنش‌های عقلانی هستند، ارتباط آنها حالت مبادله به خود می‌گیرد یا نوعی بازی است که در آن هر یک از طرفین به پیش بینی‌های عقلانی متمایل گردیده و به ارزیابی عقلانی طرف دیگر می‌پردازند و برای نیل به اهداف شان مناسب‌ترین وسایل را انتخاب می‌کنند.

اعتماد به عنوان یک ویژگی شخصی: در این رویکرد فرض بر این است که انگیزه اصلی فرد اعتماد کننده، تمایل اوست تا رابطه بین فرد اعتماد کننده و مورد اعتماد. این رویکرد، از نوع روانشناسی اجتماعی است. عده‌ای از اندیشمندان بر این باورند که نوعی «اعتماد اولیه» یا انگیزه اعتماد کردن یا «خوشبینی بنیادین» در افراد وجود دارد، که از دستاوردهای جامعه پذیری موفقیت آمیز بوده و به صورت عمیق در فضای پر مهر و محبت خانواده‌های سالم پدیدار می‌شود و بعداً ممکن است با تجربیات ناشی از زندگی شاد در یک منطقه خوب تقویت شده و به صورت اعتماد دو جانبه در آید.

اعتماد به عنوان یک قاعده فرهنگی: با در نظر گرفتن اعتماد به عنوان یک پدیده فرهنگی که حوزه‌ای از رهیافت فرهنگی است، می‌توان به بعد سوم از اعتماد دست یافت. از این دیدگاه اعتماد نه به عنوان یک تمایل محاسبه‌گرا و نه به عنوان تمایل روانشناختی بلکه یک قاعده فرهنگی است و تحت عنوان «امر اجتماعی» یا تحت عنوان «واقعیت اجتماعی» آن گونه که مورد نظر دورکیم و

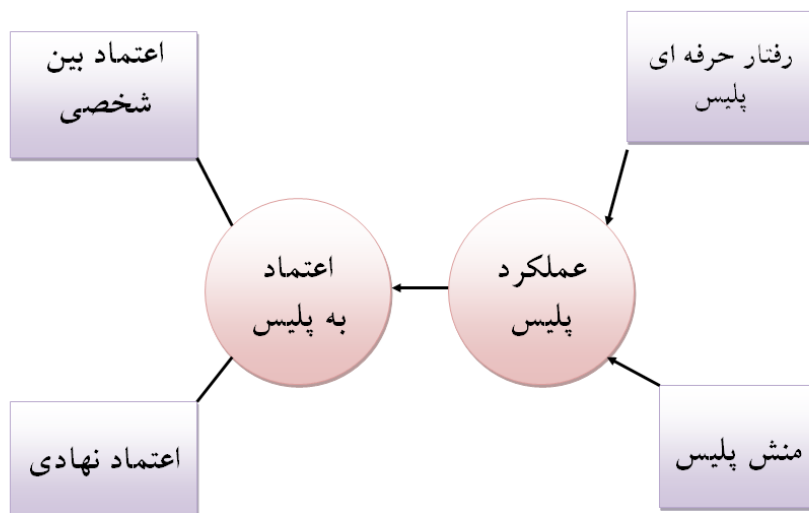
دیگران بوده مطرح شده است، بدین معنا که اگر اصول و قواعد لازم برای اعتماد در بین افراد جامعه مشترک و به صورت معین و خارج از افراد باشد این قواعد الزام‌های قوی بر کنش‌های ایجاد کننده یا تحلیل برنده اعتماد وارد می‌سازند، همچنین این قواعد ممکن است به صورت معنی داری، ارزیابی‌های عقلانی را در جهت گرایش‌های ذاتی به سوی اعتماد تعدیل نمایند. اصول و قواعد اعتماد به گونه‌ای هستند که افراد اعتماد کننده و مورد اعتماد می‌توانند با توسل به این قواعد، به اعتماد دست یابند. همچنین الزام‌های هنجاری نسبت به اعتماد و نیز قابل اعتماد و مورد اطمینان بودن، وجود دارند. در فرهنگ‌های دارای اعتماد، ممکن است برخی از اصول و قواعد به صورت همگانی باشد و انتظاراتی را برای رسیدن به اعتماد در مورد انواع موضوعات ایجاد کند. وقتی فرهنگ اعتماد ایجاد می‌شود و در نظام هنجاری یک جامعه، به طور قوی ریشه می‌دواند، عامل قدرتمندی برای تأثیرگذاری در مورد اعتماد است و موجب تصمیم‌گیری توأم با اعتماد و برخورد متقابل توسط کنشگران در نقش‌های مختلف و در نهادهای اجتماعی می‌گردد. (زتومکا، ۱۳۸۴: ۶۸).

در مورد اعتماد به پلیس براساس نظر زتومکا ممکن است برخی به علت مراجعه مستقیم و تعامل با پلیس و کسب اطلاعات دست اول به او اعتماد کنند یا اعتماد نکنند، اما اکثر مردم و جبهه و اعتبار پلیس را از طریق ارائه گزارش‌ها و اخبار و آمارهایی به دست می‌آورند که در این زمینه منتشر می‌شود و عملکرد پلیس را به اطلاع مردم می‌رساند. بنابراین اگر این اطلاعات به روز و متناسب با واقعیت و مثبت باشد، بر اعتماد به پلیس هم تأثیر گذار است. علاوه بر این، برخی اطلاعات از طریق سایت‌ها و به خصوص سایت نیروی انتظامی کسب می‌شود که پلیس باید در این زمینه‌ها فعال و حضوری مثبت در رسانه‌های تصویری، صوتی و نوشتاری داشته باشد تا بتواند عملکرد پلیس را بهتر به نمایش بگذارد و جلب اعتماد کند (شایگان، ۱۳۸۷: ۴۵).

## فرضیات تحقیق

- به نظر می‌رسد هر چه ارزیابی افراد از عملکرد پلیس مثبت تر باشد اعتماد به پلیس افزایش می‌یابد.
- به نظر می‌رسد هر چه ارزیابی افراد از رفتار و فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس مثبت تر باشد اعتماد به پلیس افزایش می‌یابد.
- به نظر می‌رسد هر چه ارزیابی افراد از منش پلیس مثبت تر باشد اعتماد به پلیس افزایش می‌یابد.





این تحقیق از نوع تحقیقات پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه افراد بالای ۱۸ سال شهر تهران می باشد که با توجه به فرمول کوکران ۳۸۴ نفر به دست آمد که برای حصول اطمینان ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. سپس شهر تهران به ۵ منطقه تقسیم شد و در هر منطقه ۸۰ پرسشنامه توزیع شد.

### ابزار جمع آوری اطلاعات

برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. شاخص اعتماد به پلیس از ترکیب ۱۳ گویه که دو بعد اعتماد بین شخصی و اعتماد نهادی مورد سنجش قرار می دهد ساخته شده است و هر گویه با طیف لیکرت مورد سنجش قرار گرفته است. شاخص ارزیابی از عملکرد پلیس نیز از ترکیب ۱۱ گویه تشکیل شده است که با طیف لیکرت سنجیده شد. این ۱۱ گویه دو بعد فعالیت های حرفه ای پلیس و منش پلیس را مورد سنجش قرار می دهد.

### بررسی اعتبار و پایایی سنجها

قبل از اجرای طرح اعتبار صوری پرسشنامه توسط چندین تن از اساتید و پژوهشگران جامعه شناسی و حوزه پلیس مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت مورد تایید قرار گرفت. همچنین در جدول زیر نتیجه آزمون آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی برای سنجش اعتبار و پایایی آورده شده است که آماره ها نشانگر آن است

که شاخص‌ها از اعتبار و پایایی لازم برخوردارند.

جدول شماره (۱): نتیجه آزمون آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی برای سنجش اعتبار و

پایایی

شاخص	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ	KMO	بارتلت	سطح معناداری
اعتماد به پلیس	۱۳	۰,۸۵۷	۰,۸۳۱	۲۰۹۱,۲۳	۰,۰۰۰
ارزیابی از عملکرد پلیس	۱۱	۰,۸۴۸	۰,۷۸۱	۱۹۱۳,۵۱	۰,۰۰۰

یافته‌های توصیفی

طبق یافته‌های تحقیق مشخص شد که ۲۲۷ نفر از پاسخگویان مرد و ۱۶۳ نفر زن بودند و ۲۰۳ نفر مجرد و ۱۷۵ نفر متأهل بودند. تحصیلات افراد مورد مطالعه بدین صورت بود که ۴۶ نفر زیر دیپلم، ۸۶ نفر دیپلم، ۶۳ نفر فوق دیپلم، ۱۱۱ نفر لیسانس، ۷۰ نفر فوق لیسانس و ۶ نفر دارای تحصیلات دکترا بودند. میانگین سنی پاسخگویان ۳۳,۳۴ سال و انحراف معیار آن برابر با ۱۱,۲۳ بود.

ارزیابی از عملکرد پلیس با توجه به دو بعد ارزیابی از فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس و ارزیابی از منش پلیس سنجیده شد که یافته‌های توصیفی در مورد ارزیابی از فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس مشخص ۲۳,۷۵ درصد افراد از عملکرد پلیس راضی‌اند و مابقی افراد که اکثریت افراد مورد مطالعه می‌باشند یعنی ۵۳,۷۵ درصد در طبقه متوسط رضایت از این فعالیت‌های پلیس قرار می‌گیرند که نشان می‌دهد ارزیابی از فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس در حد متوسط است.

جدول شماره (۲): توزیع فراوانی افراد بر اساس ارزیابی از فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس

درصد	فراوانی	ارزیابی از فعالیت‌های حرفه‌ای
۲۲,۵	۹۰	منفی
۵۳,۷۵	۲۱۵	متوسط
۲۳,۷۵	۹۵	مثبت

همچنین در مورد ارزیابی از منش پلیس نتایج نشان داد که ۴۶,۵ درصد افراد در حد متوسطی از منش پلیس راضی‌اند.



جدول شماره (۳): توزیع فراوانی بر اساس ارزیابی از منش پلیس

ارزیابی از منش پلیس	فراوانی	درصد
منفی	۱۴۳	۳۵,۷۵
متوسط	۱۸۶	۴۶,۵
مثبت	۷۱	۱۷,۷۵

اطلاعات توصیفی ارزیابی کلی از عملکرد پلیس در جدول زیر آمده است. با توجه به نتایج تحقیق مشخص شد که اکثریت افراد یعنی ۴۱,۵ درصد افراد در ارزیابی از عملکرد پلیس در طبقه متوسط قرار گرفته‌اند.

جدول شماره (۴): توزیع فراوانی افراد بر اساس ارزیابی از عملکرد پلیس

ارزیابی از عملکرد پلیس	فراوانی	درصد
ارزیابی خیلی منفی	۳۶	۹
ارزیابی منفی	۹۲	۲۳
متوسط	۱۶۶	۴۱,۵
ارزیابی مثبت	۸۱	۲۰,۲۵
ارزیابی خیلی مثبت	۲۵	۶,۲۵

اعتماد به پلیس نیز با توجه به دو بعد آن مورد سنجش قرار گرفت که در یافته‌های توصیفی در مورد اعتماد بین شخصی نشان می‌دهد که ۲۳,۲۵ درصد از افراد اعتماد کمی به کارگزاران پلیس دارند و ۲۰,۲۵ درصد پاسخگویان اعتماد زیادی به کارگزاران پلیس دارند و مابقی افراد که اکثریت افراد مورد مطالعه می‌باشند یعنی ۵۶,۵ درصد در طبقه متوسط قرار می‌گیرند.

جدول شماره (۵): توزیع فراوانی افراد بر اساس بعد اعتماد بین شخصی

اعتماد بین شخصی	فراوانی	درصد
کم	۹۳	۲۳,۲۵
متوسط	۲۲۶	۵۶,۵
زیاد	۸۱	۲۰,۲۵

نتایج حاصل از اطلاعات توصیفی بعد اعتماد نهادی نشان می‌دهد که ۶۱,۵ درصد افراد که اکثریت نمونه تحقیق را شامل می‌شوند اعتماد متوسطی به نهاد پلیس دارند.

جدول شماره (۶): توزیع فراوانی بر اساس اعتماد نهادی

درصد	فراوانی	اعتماد نهادی
۲۶,۷۵	۱۰۷	کم
۶۱,۵	۲۴۶	متوسط
۱۱,۷۵	۴۷	زیاد

در ادامه یافته‌های توصیفی در مورد اعتماد کلی به پلیس که در جدول زیر آمده است نشان می‌دهد که نتایج نشان می‌دهد اکثریت افراد در حد متوسطی به پلیس اعتماد دارند. ۳۹,۵ درصد افراد اعتماد متوسط به پلیس دارند.

جدول شماره (۷): توزیع فراوانی افراد بر اساس اعتماد به پلیس

درصد	فراوانی	اعتماد به پلیس
۵,۵	۲۲	خیلی پایین
۲۸,۵	۱۱۴	پایین
۳۹,۵	۱۵۸	متوسط
۲۳	۹۲	بالا
۳,۵	۱۴	خیلی بالا

## آزمون فرضیات

**فرضیه اول:** به نظر می‌رسد هر چه ارزیابی افراد از عملکرد پلیس مثبت‌تر باشد اعتماد به پلیس افزایش می‌یابد.

از آنجایی که سطح سنجش متغیرهای مستقل و وابسته در این فرضیه فاصله‌ای است، در اینجا از آزمون همبستگی و رگرسیون خطی دو متغیره استفاده می‌کنیم.



جدول شماره (۸): تحلیل رگرسیونی ارزیابی از عملکرد پلیس و اعتماد به پلیس

Sig F	F	Adj R Square	R Square	R	متغیر مستقل
۰,۰۰۰	۴۴۶,۰۸	۰,۵۲۷	۰,۵۲۸	۰,۷۲۷	ارزیابی از عملکرد پلیس

با توجه به یافته‌های تحقیق در مورد این فرضیه که در جدول بالا آمده است، میزان همبستگی دو متغیر برابر با ۰,۷۲۷ به دست آمده که نشان دهنده همبستگی بالا بین دو متغیر است. همچنین با توجه به ضریب تعیین به دست آمده برابر با ۰,۵۲۸، این مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که ۵۲,۸ درصد از واریانس‌های متغیر اعتماد به پلیس توسط عملکرد پلیس تبیین می‌شود. مقدار F نیز نشان می‌دهد که رابطه رگرسیونی در اینجا رابطه مناسبی است. به عبارت دقیق‌تر مقدار F به دست آمده که برابر با ۴۴۶,۰۸ در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنادار است، نشان از آن دارد که متغیر مستقل قادر است به خوبی تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند. با در نظر گرفتن موارد ذکر شده در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که فرضیه مورد بررسی تایید می‌شود. بنابراین بین ارزیابی افراد از عملکرد پلیس و اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود دارد و هر چقدر افراد ارزیابی مثبت‌تری از عملکرد پلیس داشته باشند اعتماد بیشتری به پلیس دارند.

**فرضیه دوم:** به نظر می‌رسد هر چه ارزیابی افراد از رفتار و فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس مثبت‌تر باشد اعتماد به پلیس افزایش می‌یابد. از آنجایی که سطح سنجش متغیرهای مستقل و وابسته در این فرضیه فاصله‌ای است، در اینجا از آزمون همبستگی و رگرسیون خطی دو متغیره استفاده می‌کنیم.

جدول شماره (۹): تحلیل رگرسیونی ارزیابی از فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس و اعتماد به پلیس

Sig F	F	Adj R Square	R Square	R	متغیر مستقل
۰,۰۰۰	۴۰۳,۹۲	۰,۵۰۲	۰,۵۰۴	۰,۷۱۰	ارزیابی از فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس

با توجه به یافته‌های تحقیق در مورد این فرضیه که در جدول بالا آمده است، میزان همبستگی دو متغیر برابر با ۰,۷۱۰ به دست آمده که نشان دهنده همبستگی بالا بین دو متغیر است. همچنین با توجه به ضریب تعیین به دست آمده برابر با ۰,۵۰۴، این مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که ۵۰,۴ درصد از واریانس‌های متغیر اعتماد به پلیس توسط فعالیت‌های حرفه‌ای پلیس تبیین می‌شود. مقدار F نیز نشان می‌دهد که رابطه رگرسیونی در اینجا رابطه مناسبی است. به عبارت دقیق‌تر مقدار F به دست آمده که برابر با ۴۰۳,۹۲ در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنادار است، نشان از آن دارد که متغیر مستقل قادر است به خوبی تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند.

با در نظر گرفتن موارد ذکر شده در نهایت می توان نتیجه گرفت که فرضیه مورد بررسی تایید می شود. بنابراین بین ارزیابی افراد از فعالیت های حرفه ای پلیس و اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود دارد و هر چقدر افراد ارزیابی مثبت تری از این فعالیت ها پلیس داشته باشند اعتماد بیشتری به پلیس دارند.

**فرضیه سوم:** به نظر می رسد هر چه ارزیابی افراد از منش پلیس مثبت تر باشد اعتماد به پلیس افزایش می یابد.

از آنجایی که سطح سنجش متغیرهای مستقل و وابسته در این فرضیه فاصله ای است، در اینجا از آزمون همبستگی و رگرسیون خطی دو متغیره استفاده می کنیم.

جدول شماره (۱۰): تحلیل رگرسیونی ارزیابی از منش پلیس و اعتماد به پلیس

Sig F	F	Adj R Square	R Square	R	متغیر مستقل
۰,۰۰۰	۹۷,۴۶	۰,۱۹۵	۰,۱۹۷	۰,۴۴۴	ارزیابی از منش پلیس

با توجه به یافته های تحقیق در مورد این فرضیه که در جدول بالا آمده است، میزان همبستگی دو متغیر برابر با ۰,۴۴۴ به دست آمده که نشان دهنده همبستگی متوسط بین دو متغیر است. همچنین با توجه به ضریب تعیین به دست آمده برابر با ۰,۱۹۷، این مقدار ضریب تعیین نشان می دهد که ۱۹,۵ درصد از واریانس های متغیر اعتماد به پلیس توسط ارزیابی از منش پلیس تبیین می شود. مقدار F نیز نشان می دهد که رابطه رگرسیونی در اینجا رابطه مناسبی است. به عبارت دقیق تر مقدار F به دست آمده که برابر با ۹۷,۴۶ در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنادار است، نشان از آن دارد که متغیر مستقل قادر است به خوبی تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند.

با در نظر گرفتن موارد ذکر شده در نهایت می توان نتیجه گرفت که فرضیه مورد بررسی تایید می شود. بنابراین بین ارزیابی افراد از منش پلیس و اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود دارد و هر چقدر افراد ارزیابی مثبت تری از این منش پلیس داشته باشند اعتماد بیشتری به پلیس دارند.

## بحث و نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

نیروی انتظامی اصلی ترین نهاد متولی ایجاد امنیت در جامعه است و به همین خاطر بیشترین سطح تماس را با جامعه دارد. پلیس برای اینکه بتواند از نیروهای اجتماعی جهت دستیابی به اهداف خود سود ببرد باید بتواند رویکردها و نگرش های افراد جامعه را با خود همسو کند. یکی از راهبردهای به کار گیری نیروی اجتماعی ایجاد اعتماد در بین مردم است. از طرفی به خاطر اینکه پلیس به

طور مداوم در فضاهای اجتماعی حاضر است و بیشتر ماموریت‌ها و عملکردهایش در محیط‌های اجتماعی و جلوی چشم افراد جامعه انجام می‌شود به همین خاطر عملکردهایش مورد قضاوت و ارزیابی عمومی قرار می‌گیرد. نمی‌توان کتمان کرد که این ارزیابی افراد از عملکردهای پلیس بر بسیاری از کنش‌های بعدی آنها در قبال پلیس و امنیت تأثیر گذار است.

تحقیق حاضر با در نظر گرفتن این پیش فرض در پی بررسی ارزیابی افراد از عملکرد پلیس و تأثیر آن بر اعتماد عمومی نسبت به پلیس است. نتایج توصیفی این تحقیق نشان داد که عملکرد پلیس توسط شهروندان در حد متوسطی ارزیابی شده است. نتایج بررسی توصیفی اعتماد به پلیس نیز نشان می‌دهد که اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس در حد متوسط است. در مورد آزمون فرضیات تحقیق مشخص شد که هر سه فرضیه مورد آزمون تایید شده‌اند. در مورد مهمترین فرضیه تحقیق که به بررسی رابطه عملکرد پلیس با اعتماد به پلیس می‌پردازد، مشخص شد که بین دو متغیر همبستگی بالایی مشاهده شده است و همچنین عملکرد پلیس ۵۲٫۷ درصد از واریانس متغیر اعتماد به پلیس را تبیین می‌کند. بنابر این بین دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد و می‌توان این گونه تبیین کرد که افراد هرچه ارزیابی مثبت تری نسبت به عملکرد پلیس داشته باشند اعتماد بیشتری به پلیس خواهند داشت. به عبارت دیگر قضاوت‌هایی که افراد از فعالیت‌ها و رفتار پلیس در سطح جامعه دارند باعث می‌شود که به این سازمان اعتماد داشته باشند و یا نداشته باشند. از این رو با توجه به یافته‌های حاصل از تحقیق به ارائه پیشنهاداتی در این زمینه می‌پردازیم:

✓ برای جلب رضایت مردم باید کارکنان نیروی انتظامی آموزش‌های لازم را جهت برخورد با مردم ببینند. همان‌طور که نتایج تحقیق نشان داد بیشتر نارضایتی از پلیس مربوط به رفتار و منش پلیس بود و به همین خاطر باید آموزش‌های لازم به نیروهای پلیس برای برخورد مناسب با مردم داده شود.

✓ نیروی انتظامی باید در جذب نیروهای خود سیاست‌هایی را اعمال کند تا بهترین و نخبه‌ترین افراد جامعه جذب نیروی انتظامی شوند. در واقع سریع‌ترین و توانمندترین افراد جامعه باید عضو پلیس باشند تا سرعت عمل پلیس بالاتر برود.

✓ از طرفی هم پلیس باید بهبود وضعیت‌های عملکردی خود را به طور مداوم و از طرق مختلف مانند رسانه‌ها به مردم گوشزد کند تا اعتماد و رضایت بیشتری نسبت به عملکرد پلیس به وجود آید.

✓ نیروی انتظامی می تواند از آموزش و پرورش نیز برای ارتباط با جامعه استفاده نماید. مدارس مکان های مناسبی برای ترویج تفکرات نیروی انتظامی و آموزش های لازم به شهروندان در مورد امنیت و آگاه سازی مردم از وظایف، فعالیت ها و عملکرد پلیس است.

✓ بهتر است پلیس در مورد مواردی مانند حجاب که توافق بالایی در مورد بی نتیجه بودن برخورد قهری در مورد آن وجود دارد، از روش های دیگری مانند آموزش فرهنگ حجاب و یا روش های جایگزین برای گشت ارشاد استفاده کند.

✓ پلیس باید از طرق مختلف به طور مداوم به افکار عمومی رجوع کند و سعی در برآوردن مطالبات اجتماعی داشته باشد تا از این طریق اعتماد در بخش های مختلف جامعه نسبت به پلیس افزایش یابد و مردم خود را با پلیس همسو ببینند.



- بخشی، قدیر (۱۳۸۹)، تبیین جامعه شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- پورافکاری، نصرالله (۱۳۸۳) «نزاع‌های جمعی محلی»، مجموعه مقالات اولین همایش ملی طرح مسائل جامعه شناسی ایران، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- تاجران، عزیزالله و کلاکی، حسن، (۱۳۸۸)، بررسی تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان تهرانی، مطالعات مدیریت انتظامی، سال چهارم، شماره ۴
- خرسند بهشتی، حسن (۱۳۸۵)، تأثیر رفتار پلیس بر جلب اعتماد جوانان پسر دبیرستان منطقه ۴ تهران، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال دوم، شماره ششم و هفتم.
- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۴) اعتماد نظریه جامعه شناختی، ترجمه غلامرضا غفاری، تهران: نشر شیرازه.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۷)، بررسی میزان رضایت مندی مردم از پلیس زن در تهران، پلیس زن، سال دوم، شماره ۶
- عظیمی هاشمی، مژگان (۱۳۸۰)، بررسی رابطه اعتماد اجتماعی و سوگیری عام گرایانه در تعاملات اجتماعی، نمایه پژوهش، شماره ۱۸.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳) اعتماد اجتماعی در ایران، تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- کلمن، جیمز (۱۳۷۷) بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشرنی.
- وثوقی، منصور و گلیج، نصرالله، (۱۳۸۷)، بررسی جامعه شناسی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران، مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۱۳
- Cheurprakobkit, S & Bartsch, R (2001). Police performance: a model for assessing citizen satisfaction and the importance of police attributes, police quarterly, vol 4, no 4
- Decker, S. (1981). Citizen Attitudes Toward The Police, Journal of Police
- Frank, J & et.al (1996). Race, community context and confidence in the police, American Journal of Police, Vol. XV, No. 1
- Fukuyama, Francis (1995). Trust: the social Virtues and the creation of Property, free Press.
- Garcia, V & Cao, L (2005), Race and satisfaction with the police in a small city, Journal of Criminal Justice 33 .

- Hinds, L & Murphy , K (2007), Public Satisfaction With Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy, the Australian and new zealand journal of criminology, vol 40
- Murty, S.; R. Komanduri; B. Julian; and J. Smith (1990). "The Image of the Police in Black Atlanta Communities," Journal of Police Science and Administration, 17(4)
- Paxton, Pamela (2007). Association memberships and Generalized trust:A multilevel model Across 31 countries. the university of North Carolina press, volume
- Reeskens,Tim and Hooghe,marc(2007). cross cultural measurement Equivalence of Generalized Trust Evidence from the European social survey(2002 and 2004). Springer publishers.
- Reisiga, M & Park, R (2000), Experience, quality of life, and neighborhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police, Justice Quarterly, Volume 17, Issue 3
- Scaglione, R & Condon, R (1980). Determinants of attitudes toward city police, criminology, vol 17, no 4

