

# بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس

## (مطالعه موردی: پلیس تهران)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۹/۲۰

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۱/۰۸/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۸/۲۰

دکتر حبیب‌الله ابراهیم پور،<sup>۱</sup> دکتر طاهر روشندل اربطانی<sup>۲</sup> و دکتر عبدالرضا امیری<sup>۳</sup>

### چکیده

زمینه و هدف: اعتماد عمومی به پلیس به عنوان شاخص اصلی عملکرد پلیس تلقی می‌شود. از این رو جلب اعتماد شهروندان و تأمین رضایت آنها از سوی پلیس برای ارزیابی و بهبود عملکرد پلیس اهمیت حیاتی دارد. ادراک و نگرش افراد نسبت به پلیس به ارزش‌ها، هنجارها و باورهای اجتماعی بستگی دارد. به همین دلیل در جوامع با فرهنگ‌های مختلف، نگرش‌های متفاوتی نسبت به پلیس وجود دارد. بررسی اعتماد عمومی به پلیس در فرهنگ‌ها و ارزش‌های اجتماعی مختلف، دانش و بینش متفاوتی طلب می‌کند. در مقاله حاضر سعی کردیم این عوامل را در پلیس ایران بررسی نماییم.

روش: تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-همبستگی می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شهروندان بالای ۱۸ سال شهر تهران بوده که از بین آنها نمونه‌ای آماری به تعداد ۴۰۰ نفر بر اساس نمونه‌گیری خوشه‌ای تعیین شده است. نتیجه‌گیری و پیشنهاد: نتایج تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق نشان داد که بین سه عوامل نگرشی و اعتماد عمومی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در پایان بر اساس نتایج به‌دست آمده، پیشنهادهایی برای افزایش اعتماد عمومی به پلیس ارائه شده است.

### واژگان کلیدی:

اعتماد، اعتماد عمومی، عوامل نگرشی، اعتماد عمومی به پلیس، وجهه و اعتبار پلیس، کارآمدی پلیس

□ استناد: ابراهیم پور، حبیب‌الله؛ روشندل اربطانی، طاهر؛ امیری، عبدالرضا (۱۳۹۱). پاییز. بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به

پلیس (مطالعه موردی: پلیس تهران). فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۷(۳)، ۳۰۱-۳۲۷.

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه محقق اردبیلی

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه تهران، arbatani@ut.ac.ir

۳. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی، amiri1@yahoo.com

www.SID.ir

## مقدمه

پلیس نمود ظاهری قدرت دولت و بخشی از نظام رسمی واپایشی اجتماعی در یک جامعه محسوب می‌شود. در کشورهای دموکراتیک، نظام‌های رسمی واپایش نمی‌توانند به خواست‌های مردم بی‌تفاوت باشند. والکر (۱۹۹۹) معتقد است که همه فعالیت‌های پلیس بایستی بر اساس قانون و نمایانگر تعهد آنها به قانون باشد. افزون بر آن در جوامع دموکراتیک، پلیس بخش مهمی از نظام رفاه اجتماعی تلقی می‌شود (چاو و ژائو، ۲۰۰۵: ۴۰۳). در این نوع جوامع، مردم انتظار دارند پلیس نسبت به واپایشی جرائم اقدام نماید و علاوه بر این، با آنها محترمانه و منصفانه نیز رفتار کند (فیلیپس، اما و تورن، ۲۰۰۲: ۴). عمل بر اساس قانون، تأمین امنیت، رفتار محترمانه و منصفانه و تأمین رفاه اجتماعی برای مردم موجب تولید اعتماد عمومی می‌شود. اعتماد عمومی یکی از سرمایه‌های اجتماعی است که وحدت را در نظام‌های اجتماعی، ایجاد و حفظ نموده و ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد. اعتماد، شهروندان را به نهادها و سازمان‌هایی که نمایندگان آنها هستند پیوند داده، بدین طریق مشروعیت و اثر بخشی دولت را افزایش می‌دهد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۵). وقتی سخن از اعتماد به میان می‌آید بدین معنا است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل نوعی اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ دهند. به عبارت دیگر اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت پاسخ مثبت به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی (همان: ۹).

سازمان پلیس نیز به مانند دیگر سازمان‌ها برای ارتقای سرمایه اجتماعی و ارائه اثربخش خدمات خود نیازمند اعتماد عمومی است تا از این طریق، زمینه‌های تعامل با مردم و مشارکت مطلوب آنها را برای ارتقای توانمندی خدمت رسانی و برقراری نظم و امنیت فراهم آورد. سازمان پلیس به دلیل ارتباط گسترده با عموم مردم، بیشتر از سازمان‌های دیگر نیازمند اعتماد عمومی است. اعتماد عمومی به پلیس موضوع با اهمیتی برای همه کشورها است؛ زیرا ارتباط نزدیکی به مشروعیت نیروهای پلیسی دارد. به همین دلیل بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به پلیس موضوع تحقیقات بسیاری قرار گرفته است (هانگ و دیگران، ۲۰۱۰: ۵۷). با توجه به نقش با اهمیت اعتماد عمومی به پلیس

در شکل‌گیری پلیس جامعه محور، افزایش همکاری شهروندان با پلیس، افزایش نظم و امنیت در جامعه و ارتقای کارآمدی و ارائه بهتر خدمات پلیس به مردم، موضوع اعتماد عمومی مورد توجه جدی محققان این حوزه قرار گرفته است (چاو و هو، ۲۰۰۱: ۵۸).

عوامل متعددی در دهه‌های اخیر موجب شده اعتماد عمومی نسبت به پلیس تقلیل پیدا کند؛ از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

— در دهه‌های اخیر تغییرات شگرفی در جوامع رخ داده است و به تبع آن نیازها و خواسته‌های متفاوتی ایجاد شده است.

— از دهه ۱۹۷۰ و اواخر دهه ۱۹۸۰ تورم افسار گسیخته، افزایش بیکاری و افزایش سطح تعارض اجتماعی از جمله مسائل گریبان‌گیر جوامع بوده است. به دنبال این تغییرات و مسائل و مشکلات اجتماعی که تنش‌های اجتماعی را به همراه دارد، پلیس نقش عمده‌ای به عهده گرفته است و با افزایش میزان روابط تنش‌زا، نقش پلیس برجسته‌تر شده است.

— ارزش‌ها، انتظارات و خواسته‌ها نسبت به دهه‌های گذشته تغییر یافته است و دیگر مردم از حکومت‌ها به‌ویژه دولت‌های اقتدارگرا تبعیت نمی‌کنند.

— جوامع نسبت به گذشته متنوع‌تر شده‌اند و این تنوع، انتظارات متعددی را به وجود آورده است. با این تنوع، فردگرایی فزاینده و جوامع تکثرگرا چطور می‌توان انتظار داشت که پلیس بتواند به عنوان «نماد برقراری نظم و وحدت» ایفای نقش کند (جکسون و بردفورد، ۲۰۰۹: ۸).

— از سوی دیگر، خدمات پلیس نیز در طی دهه‌های اخیر، دست خوش تغییر و تحول بوده است. سازمان پلیس از یک مجموعه محدود و محلی به یک سازمان بزرگ دیوان‌سالار تبدیل شده است و نگرش‌های بدبینانه و سوگیرانه‌ای نسبت به پلیس بین مردم ایجاد شده است. از جمله عواملی که این نگرش را شکل داده‌اند وجود فساد در دستگاه پلیس و بی‌احترامی آنها نسبت به حقوق مردم است.

— میزان جرم و جنایت در دهه‌های اخیر افزایش یافته است به طوری که به معضل اجتماعی تبدیل شده و مردم پلیس را در این زمینه پاسخگو می‌دانند. وجود رسانه‌های قوی و آزاد و اطلاع رسانی شفاف نیز موجب شده تا اطلاعات مربوط به ارتکاب به جرم و جنایات به سرعت در اختیار مردم قرار گیرد.

— نافرمانی‌های مدنی نظیر خراب کاری و نافرمانی‌ها و انحرافات اجتماعی در بین جوانان در خیابان‌ها افزایش یافته است و این عوامل موجب تقلیل اعتماد عمومی به پلیس شده است. افزون بر آن، عوامل متعدد دیگری وجود دارد که اعتماد عمومی به پلیس و مشروعیت آنها را کاهش می‌دهد. برخی از این عوامل عبارتند از: جرائم و بی‌نظمی و آشوب. وجود جرم و جنایت و آشوب و بی‌نظمی در جامعه موجب می‌شود اعتماد مردم نسبت به پلیس تقلیل پیدا کند. مردم پلیس را نیروهای اخلاقی و پاسخگو تصور می‌کنند ولی وجود این عوامل، این تصور را از بین می‌برد و سبب می‌شود تا پلیس وجهه یک نیروی قابل اعتماد، پاسخگو و نماد اخلاق بودن را از دست بدهد. یافته‌های تحقیقی نشان می‌دهد که قربانیان جرائم، مردان، جوانان، دهک‌های پایین و کم درآمد جامعه، و ساکنان داخل شهرها نسبت به پلیس اعتماد کمتری دارند. همچنین افرادی که آشوب و بی‌نظمی را تجربه کرده‌اند در مقایسه با دیگران اعتماد کمتری به پلیس دارند.

جامعه ایران نیز به دور از این تغییرات نبوده است. تغییرات اجتماعی در جامعه ایران در بعد از انقلاب به‌ویژه در دهه‌های دوم و سوم به لحاظ جمعیت شناختی از جمله افزایش سطح سواد، ورود زنان به عرصه‌های مختلف اجتماعی، افزایش تقاضای اشتغال به‌ویژه در مقاطع دانشگاهی، ظهور رسانه‌های شفاهی و مکتوب، جریان آزاد اطلاعات، آشنایی مردم با حقوق اجتماعی خود و به‌ویژه تأثیرپذیری از جوامع دیگر، انتظارات و ساخت متفاوتی در جامعه ایران به‌وجود آورده است. این تغییرات و دگرگونی‌ها، شناسایی و تأمین انتظارات شهروندان را پیچیده کرده است. سازمان‌های دولتی و به تبع آن نیروی انتظامی به دلیل فعالیت عظیم و گسترده برای فعالیت در چنین جامعه‌ای نیازمند شناخت خواسته‌ها و انتظارات جامعه و هماهنگ ساختن عملکرد خود با آنها می‌باشد. از سوی دیگر، تغییرات و دگرگونی‌های مختلفی نیز در سازمان پلیس در ایران به‌وجود آمده است. از جمله تغییر در ساختار سازمانی پلیس، گسترش حیطة و قلمرو فعالیت پلیس، درگیر شدن با نیازها و خواسته‌های مختلف و تغییر در ساختار نیروی انسانی که مستلزم باز مهندسی ساختاری و رفتاری برای همراه شدن با جامعه است. تحقق این مأموریت نیازمند مشارکت و همراهی عموم مردم با پلیس در حوزه‌های مختلف فعالیت پلیسی است. برای دستیابی به این هدف، اولین گام

جلب اعتماد عمومی به پلیس است. تحقیق حاضر با طرح پرسش‌هایی در صدد بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به پلیس و تعریف شاخص‌ها و دستیابی به مدل سنجش اعتماد عمومی به پلیس در ایران است. این پرسش‌ها عبارتند از: متغیرهای سنجش اعتماد عمومی به پلیس در جامعه ایران کدامند؟ چگونه و با استفاده از چه عواملی می‌توان اعتماد عمومی به پلیس را اندازه‌گیری نموده و افزایش داد؟ مدل مناسب برای اعتماد عمومی به پلیس کدامند؟ این تحقیق سعی دارد با عمق شکافی متغیرهای مختلف برای مسائل عمده‌ای که سازمان پلیس در ایران با آن مواجه است راهکارهایی ارائه نماید.

## مبانی نظری

### اعتماد عمومی:

تعاریف متعددی از اعتماد و اعتماد عمومی ارائه شده است. گامبتا (۱۹۸۸) اعتماد را اعتقاد به اینکه دیگران به شیوه‌ای رفتار خواهند کرد که برای ما سودمند است یا دست کم زیان‌آور نیست، تعریف می‌کند. از دید گرنديسون و اسلومن (۲۰۰۰) اعتماد عبارت است از اعتقاد راسخ به شایستگی یک فرد یا یک شیء در مورد عملکرد مطمئن، ایمن و معتبر او در یک موقعیت معین (عبدالملکی، ۱۳۸۷:۱۱۰). از دید لومان (۱۹۹۸) اعتماد شامل انتخاب است و به نظر مایر و دیویس و اسچومن (۱۹۹۵) اعتماد متضمن خطر است و از دید داس و تنگ (۲۰۰۱) اعتماد دربردارنده حالت ذهنی از انتظارات مثبت است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰:۷). از دیدگاه چلبی (۱۳۷۵) اعتماد ریشه در وابستگی عاطفی دارد. به اعتقاد او هر گاه عواطف مثبت، امکان رشد داشته باشند و بتوانند بین افراد جریان پیدا کنند، اعتماد، ایجاد و تقویت می‌شود (گروسی و همکاران، ۱۳۸۶:۳۲). همچنین چلبی (۱۳۷۵) اعتماد را داشتن حسن ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آنها به گروه قومی و قبیله‌ای می‌داند (شایگان، ۱۳۸۷:۴۹).

اعتماد توانایی الهام بخشیدن است، حتی در مواجهه با سختی‌های شدید (چمیشنکو، ۲۰۰۹: ۲۲). در فرهنگ معین، این تعریف ذیل اعتماد آمده است: اعتماد در لغت به معنی تکیه کردن، اطمینان داشتن و کاری را به کسی وا گذاشتن است. از نظر رحمانی و امیری (۱۳۸۶)، اعتماد در

اصطلاح به معنی باور به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود و همان‌گونه که فوکویاما (۱۳۸۴) تأکید می‌کند، مفهوم اعتماد ممکن است برای پیش‌نگری رفتار یک شریک با توجه به تعهدها و الزام‌های وی و امکان پیش‌بینی رفتارش در مذاکره‌ها و تعامل بیان شود، گرچه ممکن است با رفتار فرصت‌طلبانه نیز روبرو باشد (نظر پور و منتظری مقدم، ۱۳۸۸: ۴۴). اعتماد از اطمینان می‌آید. اعتماد لذت اطمینان به افرادی است که برای فرد مهم هستند (چمیشنکو، ۲۰۰۹: ۲۲).

از نظر چلبی، اعتماد ریشه در وابستگی عاطفی دارد. به اعتقاد او هرگاه عواطف مثبت، زمینه رشد یافته و بتوانند در میان افراد انتقال یابند، اعتماد ایجاد و تقویت می‌گردد. در ارتباط با چگونگی انتقال عواطف، او معتقد است که تعاملات اظهاری یا روابط گرم در این زمینه نقش کلیدی دارند. تعاملات اظهاری برخلاف تعاملات ابزاری حامل عواطف، دوستی و صمیمیت و اعتماد می‌باشند. چلبی در نظریه خود علاوه بر تأثیر روابط اظهاری و ابزاری بر اعتماد بین‌شخصی به بررسی نقش این‌گونه روابط بر اعتماد تعمیم یافته می‌پردازد. به اعتقاد او تمایل به ایجاد روابط اظهاری و تمایل به ایجاد روابط ابزاری معکوس یکدیگر هستند. در ارتباط با ترکیب روابط ابزاری و اظهاری در جامعه مدنی و انجمن‌های داوطلبانه، ترکیب روابط مذکور در سنخ‌شناسی دو قطبی تونیس مفهوم خود را از دست می‌دهد. به این معنا که ما دیگر با یک «اجتماع» یا «جامعه ناب» مواجه نیستیم، بلکه با ترکیبی از این دو که در قالب «اجتماع جامعه‌ای» مطرح می‌شود سروکار داریم. مشخصه اجتماع جامعه‌ای، این است که ویژگی‌های مثبت اجتماع و جامعه مورد نظر تونیس را دارا است (معیدفر و جهان‌گیری، ۱۳۸۸: ۵۵). تعاریف اعتماد در رویکردهای مختلف در جدول (۱) آمده است.

بر این اساس، تعریف کلی اعتماد عبارت است از حالتی روانی که بر اساس آن فرد اعتقاد یا اطمینان راسخ به صداقت، درستی و عدالت یک شخص، گروه یا کلیت جامعه داشته و انتظار دارد که دیگری به طریقی عمل می‌کند که برای وی مهم باشد. اعتماد عمومی تجربه شخصی افراد در مواجهه با قدرت‌های محلی یا ملی می‌باشد.

جدول ۱: تعاریف رایج اعتماد (خنifer و همکاران، ۱۳۸۸: ۵)

تعریف	نویسنده
میزانی که یک نفر تمایل دارد تا به سخنان و اعمال دیگری اطمینان داشته باشد.	کوک، جی و وال. تد. (۱۹۸۰)
داشتن انتظارات مثبت و مطمئن نسبت به انگیزه‌های دیگری با توجه به اینکه فرد اعتماد کننده خود را در موقعیتی از خطر قرار می دهد.	بون، اس. دی و هولمس، جی (۱۹۹۱)
حدی که فرد به دیگری اطمینان داشته و طبق نظرها و تصمیمات او عمل نماید.	مک الیستر، دی. جی (۱۹۹۵)
تمایل فرد به در معرض آسیب قرار گرفتن نسبت به اعمال شریک دیگر داشتن انتظار اینکه دیگری به طریقی عمل می کند که برای اعتماد کننده مهم باشد.	مایر، ار. سی، داویس، جی. اچ، چرمان، اف. دی (۱۹۹۵)
انتظار خاصی که کسی از اعمال دیگری دارد، مبنی بر اینکه اعمال او سودمند بوده و درخواست‌های او را پاسخ دهد.	کرید، دبلیو، ای، مایس، ار. ای (۱۹۹۶)
انتظارات مثبت و مطمئن درباره رفتار دیگری که در زمینه‌ای از خطر واقع می شود.	لیویکی، ار. مک الیستر، دی. جی، بایس، ار. جی (۱۹۹۸)
اعتماد، انعکاس این باور است که دیگری به طور خیر خواهانه عمل خواهد کرد.	وینتر، ای. ام، بروت، اس. ای، کورس گارد، ام. اورنر، جی. ام (۱۹۹۸)
حالتی روانی که بر اساس آن فرد تمایل دارد تا آسیب‌پذیری در مقابل دیگری را بپذیرد و بر مبنای انتظارات مثبتی که از رفتار دیگری دارد عمل نماید.	راسیو، دی. سنکین، اس. بی، پورت، ار. اس، کامر، سی. (۱۹۹۸)

\* منبع:

بوویرد (۲۰۰۵) معتقد است که اعتماد عمومی تجربه شخصی افراد در مواجهه با قدرت‌های محلی در نظر گرفته شده است. اعتماد بر نگرش‌ها و اعمالی دلالت دارد که از مدارک و شواهد آشکار ناشی می شود. این مدارک و شواهد شامل احساس همدردی و خصومت است که نتیجه سطح فعلی اطمینان است (کوول، ار و دیگران، ۲۰۰۵: ۲۰).

#### اعتماد عمومی به پلیس

همکاری و تعامل پلیس با شهروندان موجب حضور بیشتر پلیس در بین مردم می شود و از این طریق نوعی احساس امنیت و فراغ خاطر در شهروندان به وجود می آید. روحه و الیور (۲۰۰۵) معتقدند از آنجایی که پلیس به طور بسیار فعال با مردم همکاری و تشریک مساعی می کند، موجب افزایش رضامندی شهروندان می شود و هرچه رضامندی شهروندان از پلیس بیشتر باشد، ترس شهروندان از جرم کاهش می یابد. هنگامی که پلیس با شهروندان از طریق گروه‌های محلی

همسایگی، فعالیت‌های نوجوانان، مدارس و غیره تعامل می‌کند این همکاری و مشارکت، پیوندهای واقعی بین پلیس و شهروندان را تقویت و تحکیم کرده، بنابراین ترس از جرم شهروندان را تقلیل می‌دهد. تحقیقات طولی (روزن‌بام و دیگران، ۲۰۰۵) نشان می‌دهد که پلیس اجتماع‌محور، دید و نگرش شهروندان نسبت به پلیس را بهبود بخشیده است. اگر رفتار پلیس به‌عنوان ضامن امنیت و آرامش مردم، ناعادلانه و ناشایست ارزیابی شود، ممکن است منجر به اتخاذ برداشت‌هایی شود که متضمن احساس ناامنی است؛ زیرا شهروندان، دیگر ایمان و اعتقادی به عملکرد و اپایش اجتماعی نیروی انتظامی ندارند. فرگوسن و می‌ندل (۲۰۰۷) نیز اضافه می‌کنند همکاری و تعامل روزافزون پلیس با شهروندان به‌طور مستقیم از طریق افزایش احساس اثربخشی و کارایی شهروندان، تحکیم روابط بین همسایگان و دخالت دادن آنها در امور همسایگی و شهر، احساس ترس و ناامنی آنها را کاهش می‌دهد. مشارکت شهروندان در گروه‌های پایش محل، آموزش نوجوانان و برنامه‌های پاک‌سازی، احساس همبستگی اجتماعی شهروندان را افزایش داده و به کاهش ترس و افزایش احساس امنیت آنها کمک می‌کند. حضور پلیس در بین مردم و تعامل با آنها می‌تواند موجب تشویق مردم به مشارکت در راهبردهای پیشگیرانه از جرم در محل همچون نگهبانی از محل و گزارش‌های ناشناس از فعالیت‌های مجرمانه شود (همتی، ۱۳۸۶: ۱۴۱-۱۴۲).

نگرش و تعامل پلیس با مردم امری دو سویه است که به رفتار متقابل پلیس با مردم از یک سو، و مردم با پلیس از سوی دیگر باز می‌گردد. علاوه بر آنچه به مهارت‌های پلیس و نحوه مواجهه و تعامل او با مردم مربوط است با مشکلات و موانعی روبه‌رو می‌شویم که خارج از سازمان پلیس است و عمدتاً به ساختارهای فرهنگی و اجتماعی جامعه ایرانی باز می‌گردد (رضایی، ۱۳۸۸: ۹۳). در ارتباط با تعامل پلیس با مردم، کاربرد زبان امری است که باید به آن توجه داشت؛ چرا که زبان عامل ارتباط بین افراد جامعه است. کاربرد زبان به ویژه از سوی پلیس باید: مسئولانه، صادقانه، آگاهانه و تا حد زیادی هنرمندانه باشد. پلیس خوب پلیسی است که برای زبان و نحوه به کارگیری آن احترام قائل است و با توجه به جایگاه و منزلتی که در جامعه دارد، از حساسیت‌های زبانی بیشتری نسبت به سایر قشرهای جامعه برخوردار است. سبک کلامی او بایستی فاخر و به اصطلاح از اعتبار و تشخص (پرستیژ) بالایی برخوردار باشد. بی تردید، ارتقای شأن و منزلت و جایگاه اجتماعی پلیس، حساسیت و توجه اعضای



آن را نسبت به رفتار، نوع برخورد، نظم و آراستگی ظاهر و سبک و شیوه سخن گفتن و در کل نحوه تعامل و مواجهه با مردم بیشتر خواهد کرد (همان: ۸۷).

اگر پلیس اجتماع محور بتواند شهروندان را در فرایند تصمیم‌گیری‌های امنیتی دخالت دهد، نه تنها میزان احساس، تفکر و عمل‌کنشگران اجتماعی به سوی پلیس تغییر می‌کند بلکه این تغییر در طول زمان تداوم بیشتری نیز خواهد یافت؛ تداومی که بر میزان تعهد اجتماعی افراد جامعه می‌افزاید. افزون بر این، مشارکت اجتماعی مردم با پلیس اجتماع محور در امور امنیتی کارکرهای آشکار و پنهان بسیاری خواهد داشت که از آن جمله می‌توان به این موارد اشاره کرد: افزایش نظم و انسجام اجتماعی، افزایش میزان تعهد و اعتماد اجتماعی، قبول مسئولیت و انجام کارهای گروهی، افزایش امنیت و احساس امنیت، افزایش مقبولیت اجتماعی پلیس و برقراری روابط عاطفی میان پلیس اجتماع محور و مردم (عبدالرحمانی، ۱۳۸۳: ۳۶).

محققان و سیاست‌گذاران، علاقه روزافزونی به درک چگونگی نگرش شهروندان به پلیس دارند. بسیاری از ادارات پلیس منابع خود را به‌طور اصولی برای بهبود روابط خود با جوامع سرمایه‌گذاری می‌کنند. این سرمایه‌گذاری به‌طور خاصی در مورد قومیت‌ها و نژادهای مختلف محلی، زمانی که در مورد پلیس احساسات منفی و احتمالاً اطمینان و اعتماد کمتری وجود دارد، صادق است. تحقیق در مورد نحوه نگرش به پلیس به چند دلیل اهمیت دارد؛ از جمله فهم تمایل ساکنان برای مشارکت در عملیات پلیس جامعه‌محور، اطاعت از قانون و قضاوت‌های مشروع پلیس، و اندازه‌گیری عملکرد ادارات پلیسی. بنابراین، ارزیابی ساکنان محلی از پلیس نقش کلیدی در ایجاد امنیت در جامعه، واکنش شهروندان به برخوردهای پلیسی و شیوه‌های پلیسی دارد. محققان بر روی سه عامل اساسی در شکل دادن به ادراک شهروندان از پلیس اتفاق نظر دارند: تجربه‌های مستقیم برخورد با پلیس، عوامل زمینه‌ای چون شرایط نامساعد اقتصادی و مشاهده کیفیت زندگی در محله‌ها (شوکران، امی، ام و دیگران، ۲۰۰۸: ۴۹۷).

شناخت منبع نگرش‌ها باعث توسعه بیشتر سیاست‌های مؤثر و برنامه‌های کارایی پلیسی می‌شود. از دیدگاه سیاسی در درجه اول اگر نگرش نسبت به پلیس تابع تعامل شهروند و پلیس باشد، پس بهبود نگرش‌ها نسبت به پلیس، اثربخشی پلیسی را نیز بهبود می‌دهد (وب و ماشال، ۱۹۹۵:

۴۶). معیارهای سنتی در اندازه‌گیری نگرش نسبت به پلیس بر عملکرد پلیس، خدمات پلیسی، منابع پلیسی، ویژگی‌های افسران پلیسی و عملیات پلیس متمرکز بود. این معیارها بدون توجه به مشخصه‌های قومی و نژادی صورت می‌گرفت. برای مثال بی‌توجهی به تفاوت‌های فرهنگی و ارزش‌های سیاه‌پوستان و سفیدپوستان در تحقیقات، روایی و پایایی آن را به چالش کشیده و شاخص مناسبی برای اندازه‌گیری فراهم نمی‌کند.

### متغیرهای نگرشی:

آلبرت و گرین (۱۹۷۷) معتقدند که نگرش نسبت به پلیس، ارتباط تنگاتنگی با نظام سیاسی و قانونی دارد. به باور آنها بین نگرش نسبت به پلیس و نگرش نسبت به دادگاه‌ها و مشارکت سیاسی همبستگی پویایی وجود دارد. کائو و هو (۲۰۰۱) معتقدند که رضایت از زندگی تأثیر مثبت و معناداری بر نگرش نسبت به پلیس دارد. آنها تأثیر شادی مردم، محافظه کاری سیاسی و اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد به پلیس را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که بین این عوامل رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد (چاوو و ژائو، ۲۰۰۵: ۴۰۶).

### عوامل نگرشی:

آلبرت و گرین (۱۹۷۷) پیشنهاد کردند که نگرش‌های مردم در مورد پلیس با مجموعه‌ای از نگرش‌هایی که در مورد نظام‌های سیاسی و قانونی وجود دارد، همبستگی قوی دارد. اطلاعات آنها نشان می‌داد که چندین همبستگی دوگانه بین نگرش‌های مردم در مورد پلیس، دادگاه‌ها و قضات، خدمت رسانی قانونی، بیگانگی سیاسی و عدم مشارکت داشتن در فعالیت‌های سیاسی و مشارکت سیاسی وجود دارد (چاوو و ژائو، ۲۰۰۵: ۴۰۶). استفاده از نگرش‌ها در مورد مطالعات پلیس به وسیله چندین مشاهده کلی در مورد پلیس و خدمت پلیس به شهروندان مورد حمایت قرار گرفته است. برای مثال، دکر (۱۹۸۱) بیان می‌کند که پلیس وابستگی بیشتری به کمک شهروندان دارد؛ زیرا اگر شهروندان ادراک مناسبی از پلیس داشته باشند به پلیس یاری خواهند رساند. همچنین آلبرکت و گرین (۱۹۷۷) اشاره می‌کنند که نگرش‌ها به پلیس به طور کلی به عنوان انعکاس‌کننده ادراک شهروندان از حکومت خصوصاً نظام عدالت کیفری است، بنابراین مطالعات نگرش‌های مردم به پلیس روش خوبی جهت اندازه‌گیری اعتماد عمومی به نهادهای حکومتی خاصه پلیس است (ژانگ، اچ و دیگران، ۲۰۱۰: ۶۱).

به نظر کویینی (۱۹۷۷)؛ وُلد و همکاران (۱۹۹۸) مطابق با تئوری تعارض، جرم و جنایت نتیجه تعصب به اجرای قانون در طبقه پایین جامعه به عنوان سازوکاری برای واپایش اجتماعی است. به باور پریتز و کاتر (۱۹۹۹) افرادی که اعتقاد دارند کشور آنها به وسیله تعداد اندکی از نخبگان اداره می‌شود و امکانات کشور نیز در اختیار آنان است، نگرشی مثبتی نسبت به پلیس ندارند؛ زیرا معتقدند که پلیس از منافع قدرت آنان پشتیبانی می‌کند. در دهه ۱۹۶۰ نگرش شهروندان به پلیس یک عقیده کلی برای متخصصان، محققان و سیاستگذاران عدالت کیفری به شمار می‌رفته است (ژانگ، اچ و دیگران، ۲۰۱۰: ۵۹).

### نگرش نسبت به کارآمدی پلیس:

وورال (۱۹۹۹) حمایت و پشتیبانی از پلیس را به دو بعد مجزای کارآمدی<sup>۱</sup> و وجهه و اعتبار<sup>۲</sup> تقسیم می‌کند. کارآمدی یعنی قدرت ادراک شده برای ایجاد یک اثر. وورال در ادامه توضیح می‌دهد که ادراک مردم از کارآمدی پلیس به معنی واپایش و پیشگیری از جرائم، پشتیبانی از افراد بی‌گناه می‌باشد. (وورال، ال، ۱۹۹۹: ۴۸). هانتز (۱۹۹۰) معتقد است اثربخشی نیروهای پلیسی در کشور تنها وابسته به مردم، ساختار سیاسی، میزان صنعتی شدن، تاریخ و فرهنگ ملت نیست، بلکه همچنین به اندازه فیزیکی، ویژگی‌های جغرافیایی و میزان جرم و جنایت در جامعه بستگی دارد. ژائو (۱۹۹۵) بیان می‌دارد در مدل پلیس سنتی، ناکارآمدی در خدمت رسانی و واپایش جرائم به عنوان مشکلاتی هستند که در نهادهای پلیسی در نظر گرفته شده است (اردم، ۲۰۰۱: ۶۷). گاهی اوقات، ناکارآمدی پلیس نتیجه ساختار پراکنده<sup>۳</sup> است. پراکنده شدن خدمات پلیس اغلب نتیجه نیروی انسانی زیاد و تلفیق نامناسب کارکنان، تجهیزات و داده‌هاست. برای مثال در کلان شهرها، نیروهای پلیسی مختلف عملیات گشت زنی خود را با استفاده از نظام‌های ارتباطی جداگانه انجام دهند، که نتیجه آن دو برابر شدن خدمات پلیس با هزینه بالاست. اطمینان به پلیس نیز موضوع مهمی است که در چهار حوزه با ایمنی عمومی مرتبط است؛ این چهار حوزه عبارتند از:

1. Efficacy
2. Image
3. Fragmented

– بازرسی و تفتیش اخبار جنایی<sup>۱</sup>: بازرسی پلیس نیازمند یک جریان پویای دائمی و کیفیت اطلاعاتی است که اغلب به وسیله شهروندان فراهم می‌شود. به‌طور کلی منبع اصلی اطلاعات برای پلیس، پیگیری شهروندان می‌باشد.

– میزان جرم و جنایت: این بُعد شامل جمع‌آوری اطلاعاتی برای به‌دست آوردن آمار مطمئن و قابل اتکا می‌باشد. سطوح پایینی از اطمینان و رضایت منجر به عدم مشارکت شهروندان شده و میزان واقعی جرائم برای پلیس پوشیده می‌ماند.

– مصونیت از مجازات<sup>۲</sup>: اگر پلیس اطلاعاتی در مورد جرائمی که رخ می‌دهد نداشته باشد، مسئول پیگیری مجازات مجرمان نخواهد بود.

– ادراک ناامنی: نبود اطمینان بر ادراک ناامنی مؤثر خواهد بود، زیرا افراد احساس می‌کنند که پلیس نمی‌تواند از آنها پشتیبانی و مراقبت کند (وندوویل، جی، ۲۰۰۸: ۱۱۸).

#### وجهه و اعتبار پلیس:

مفهوم وجهه و اعتبار به معنی رفتار منصفانه و مؤدبانه با همه شهروندان می‌باشد (ورال، ال، ۱۹۹۹: ۴۸). وورال در تحقیق خود به‌طور عملی به این نتیجه رسید که کارآمدی و وجهه و اعتبار ابعاد جداگانه‌ای هستند (ورال، ال، ۱۹۹۹: ۵۶)، و پشتیبانی از پلیس بدون ایجاد تمایز بین آنها امکان‌پذیر نیست (ورال، ال، ۱۹۹۹: ۵۳). دو موضوع اصلی در حوزه رضایت و اعتماد کم شهروندان به پلیس وجود دارد. موضوع اول کارآمدی پلیس در مبارزه با جرم و جنایت است (تحصیل کالاهای مسروقه و حکم قضایی) و موضوع دوم مدیریت اداره پلیس است. ارتباط مشهودی بین رضایت کم، فقدان اعتماد و ناکارآمدی وجود دارد، اما میزان رضایت‌مندی از پلیس، مدیریت اداره پلیس، رفتار پلیس و زمان پاسخ با کارآمدی مبارزه با جرائم ارتباط مستقیمی وجود دارد (وندوویل، جی، ۲۰۰۸: ۱۱۷).

#### اعتماد به نظام سیاسی:

اعتماد عمومی به پلیس یک موضوع نگرشی ساده‌ای نیست؛ بلکه یک موضوع سیاسی است که مرتبط با تصور عمومی و مشروعیت سیاسی نهادهای حکومتی است (چاو ال و هو، سی، ۲۰۰۱: ۹۴).

1. Intelligence

2. Impunity

علاوه بر عوامل جمعیت‌شناختی، مطالعات انجام شده نمودار این است که ارزش‌های شخصی، فرهنگ و گرایش‌های سیاسی، نقش مهمی را در ادراک افراد از عملکرد پلیس ایفا می‌کند. به‌طور کلی مطالعات صورت گرفته بین چندین متغیر کلیدی نگرشی (چون اطمینان به نظام سیاسی و محافظه‌کاری سیاسی) و اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود دارد (ژانگ، اچ، ۲۰۱۰: ۵۹). به اعتقاد گلدستین (۱۹۷۷) اگر مردم اطمینان بالایی به نظام سیاسی داشته باشند، به احتمال زیاد خواهند دید که سازمان‌های پلیسی نقش مهمی را در نگهداری و ارتقای ارزش‌های دموکراتیک در جامعه ایفا می‌کنند. بنابراین اگر افراد جامعه از نظام سیاسی کشورشان راضی باشند، نگرش مثبتی نسبت به پلیس خواهند داشت.

کائو و ژائو (۲۰۰۵) با استفاده از نمونه‌هایی از جامعه آماری کشورهای آمریکای لاتین و ایالات متحده به این نتیجه رسیدند که محافظه‌کاری سیاسی و اطمینان به نظام سیاسی تأثیر معناداری بر اعتماد به پلیس دارد. بنابراین، انتظار می‌رود که افراد محافظه‌کار اعتماد بالایی به پلیس داشته باشند (ژانگ، اچ، ۲۰۱۰: ۵۹). موضوع اعتماد عمومی به پلیس در ایالات متحده، امر مهمی است و واحدهای پلیس محلی میزان این اعتماد را جهت اندازه‌گیری عملکرد پلیس به کار می‌برند (ژانگ، اچ، ۲۰۱۰: ۵۸). مطالعات انجام شده توسط اپل و اوپرین (۱۹۸۳)، ارز (۱۹۸۳)، زامبل و آنسلی (۱۹۸۷)، هونگ و ووگ (۱۹۹۶) نشان می‌دهد که عموماً آمریکایی‌ها اعتماد بالایی به پلیس دارند اما به نظر کائو و همکاران (۱۹۹۶)، ویترز و توچ (۲۰۰۶) این اعتماد بین شهروندان به‌طور مساوی توزیع نشده است و اغلب در توده جامعه، متنوع است (ژانگ، اچ، ۲۰۱۰: ۵۷). گابریل (۱۹۹۵) در کتاب خود با عنوان اعتماد سیاسی در جوامع در حال گذر اشاره می‌کند که اعتماد به نظام سیاسی به مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به موضوعات سیاسی برمی‌گردد که این موضوعات هم به رژیم سیاسی و هم به متصدیان اقتدار در جامعه بازمی‌گردد. هزرینگتون (۱۹۹۸) اعتماد به نظام سیاسی را به دو بخش حمایت خاص و حمایت عام تقسیم

1. Apple and O'Brien
2. Erez
3. Zamble and Annesley
4. Huang and Vaughn

می‌کند که منظور از حمایت خاص، رضایت از عملکرد حکومت و اجرای اقتدار سیاسی است، در حالی که حمایت عام به نگرش مردم نسبت به رژیم و موضوعات سیاسی آن برمی‌گردد (شایگان، ۱۳۸۷: ۵۰).

اما اعتماد همیشه خوب نیست. تنها سطح متوسطی از اعتماد، کارکردی و سازنده است. در حالی که اعتماد احساسی و افراطی مردم نسبت به دولت و مدیران دولتی مانع نقد و اصلاح عملکرد آنها می‌شود، کاهش اعتماد نیز مشروعیت نظام سیاسی و مدیریت دولتی را با تردید مواجهه می‌سازد. بنابراین می‌توان گفت:

۱- شکاکی و انتقاد گری نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی به اصلاح گری می‌انجامد. از همین رو مردم نباید کورکورانه ارزش‌های مورد نظر سیاست‌مداران را ارزش بدانند و نسبت به آنچه دولت و سازمان‌های دولتی انجام می‌دهند، کورکورانه اعتماد کنند. شکاکی مردم، نمودار نوعی استقلال فکری، پرسشگری و چالش وضع موجود است. این امر دلالت بر آن دارد که رهبران کشورها بدانند که اگر وظایف محوله را در حد توان به نحو شایسته انجام ندهند و دیدگاه‌های خود را تبیین نکنند، مردم آنها را باور نخواهند کرد.

۲- شکاکی افراطی و کارشکنی در کار دولت و سازمان‌های دولتی مضر و غیر سازنده است. مشکل هنگامی بروز می‌کند که شکاکی چنان عمیق گردد که مردم هیچ اعتمادی نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی نداشته باشند. اثربخشی سازمان‌های دولتی متکی بر اعتماد متقابل بین مردم و مقامات دولتی است. هنگامی که انتقادگری به عیب‌جویی و بدگمانی نابجا تبدیل شود نظام سیاسی با دشواری بیشتری کارهای خود را انجام می‌دهد. اگر شخصیت سیاست‌مداران و انگیزه‌های آنها پیوسته مورد حمله قرارگیرد بحث‌های منطقی و ملاحظه دیدگاه‌های آنها ناممکن می‌شود و گفتگو که مبنای دموکراسی بوده و نظام سیاسی بر آن استوار است، به پایان می‌رسد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۳: ۱۴-۱۳).

**رضایت و خشنودی از زندگی:**

کائو و همکاران (۱۹۹۸) و استک و کائو (۱۹۹۸) مجموعه‌ای از نگرش‌ها را که شامل رضایت و خشنودی از زندگی و محافظه‌کاری سیاسی می‌باشد، موشکافی کردند. تجزیه و تحلیل چند متغیری

آنها اثر مهم رضایت و محافظه‌کاری را بر اعتماد پلیس در ایالات متحده و سایر جوامع صنعتی نشان داد. به‌طور مشابه، کائو و هو (۲۰۰۱) به این نتیجه رسیدند که رضایت از زندگی بر چگونگی نگرش‌ها در مورد پلیس تأثیر دارد (چاو، ال و ژائو، جی: ۲۰۰۵: ۴۰۶). کائو و ژائو (۲۰۰۵) اثر شادی و خوشحالی، محافظه‌کاری سیاسی و اطمینان بر نظام سیاسی را در اعتماد به پلیس بررسی کردند. انتظار می‌رود که این عوامل ارتباط مثبتی با اعتماد در پلیس داشته باشد.

گیدنز (۱۳۷۷) مبنای اعتماد را در جوامع سنتی، نظام خویشاوندی، اجتماع محلی، کیهان‌شناسی مذهبی و سنتی می‌داند، در حالی که کانون اعتماد در جوامع مدرن، نظام‌های انتزاعی است؛ یعنی اعتماد به علائم، نشانه‌ها و همچنین اعتماد به دانش و تخصص. او منشأ اعتماد در بزرگسالی و اعتماد متقابل بین شخصی و اعتمادهای انتزاعی را در اعتماد بنیادی جست‌وجو می‌کند. وی می‌گوید آدم‌های بهنجار در اوایل زندگی‌شان مقداری اعتماد اساسی به خوردشان داده می‌شود که آسیب‌پذیری وجودی را سرکوب یا کند می‌کند. اگر این اعتماد در کودکی به خوبی شکل بگیرد و کودک به اعتمادپذیری شخصیت والدین اعتماد کند، پایه و بنیاد همه‌گونه اعتماد بعدی در زندگی فرد شکل می‌گیرد (شایگان، ۱۳۸۷: ۴۴).

#### ادراک حضور پلیس (قابلیت دسترسی به پلیس):

پلیس می‌تواند به‌عنوان بخشی از یک رویکرد جمعی به امنیت، در محله‌ها حضور مشهود داشته باشد. اغلب اوقات، هدف از برنامه‌های حضور مشهود پلیس در جامعه، بازدارندگی از جرم از طریق حضور قوی پلیس در صحنه، برقراری نظارت و ایجاد اطمینان عمومی در مورد امکان دسترسی سریع به پلیس است. بسیاری از شیوه‌های رایج برای حضور مشهود پلیس عبارت از گشت پیاده، گشت سواره با ماشین و گشت سواره با موتور هستند (محمد نسل، ۱۳۸۷: ۳۷۹)، تحقیقات نشان‌دهنده این است که عملیات گشت‌زنی مانع جرم و جنایت می‌شود (دوکینگ، ام، ۲۰۰۳: ۱۲). افزایش ترس از جرم، نگرانی در مورد رفتار ضد اجتماعی در میان ساکنان، و بازار رو به رشد برای ابزارهای امنیتی در برخی موارد دولت‌ها را وادار به اولویت‌دادن به رفع ترس از جرم در سطح ملی نموده است (مانند شیلی، استرالیا، انگلستان) به‌گونه‌ای که شهروندان برای حضور مشهود پلیس در

حد اعلاى حضور مشهود پليس در جامعه، تحقق پليس در دسترس و مجاور است. اين الگوى پليسى نيز مشابه راهبردهاى كارى و سازماندهى الگوهاى پليس جامعه‌محور، در آغاز مبتنى بر تفكر برقرارى مشاركت مؤثر بين پليس و جامعه محلى براى تأمين امنيت و حفظ نظم است. يك نيروى پليس قابل دسترس و نزديك با مردم، به اصول پليس جامعه محلى (مسئوليت جغرافيايى، تمرکز زدائيى و سازماندهى سرزمينى) متعهد است (محمد نسل، ۱۳۸۷: ۳۷۹).

### ادراك تعارض در نظام سياسى:

به نظر شيهان و كردنر (۱۹۸۹) نظام سياسى و ادارى يكي از اصلى‌ترين بخش‌هاى مديریت پليس است. به اعتقاد اسچولز و بکمن (۱۹۸۷) در نتيجه تصور مديریت پليس بدون نفوذ سياسى محال است. در حقيقت، احزاب سياسى بر مديریت عمومى از جمله پليس كه تقريباً در هر جامعه وجود دارد، تأثير دارند. اسوانسون و همكاران (۲۰۰۱) اشاره مى‌کنند كه سبك مديریتى پليس محلى منعكس‌کننده فرهنگ سياسى محلى غالب در آن منطقه است (اردم، ۲۰۰۱: ۳۱).

### رفتارهاى ضد اجتماعى ادراك شده:

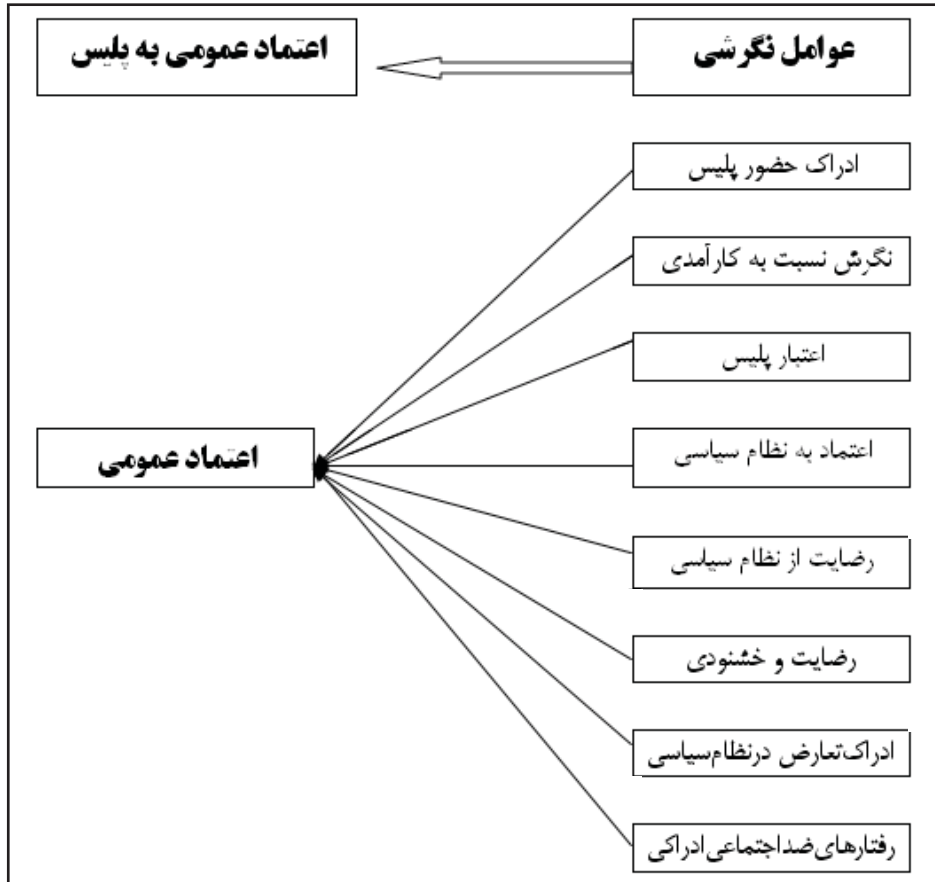
ليبر و همكاران (۱۹۹۸) همبستگى منفى بين نگرش نوجوانان به رفتارهاى مجرمانه و نحوه نگرش به پليس را با مطالعه ۳۳۷ نوجوان بزهكار در لووا يافتند. ژانگ و همكاران (۲۰۱۰) در تحقيق خود به اين نتيجه رسيدند كه اگر افراد رفتار بزهكارانه خود را توجيه کنند به احتمال قوى اعتماد كمى به پليس دارند (ژانگ، اچ، ۲۰۱۰: ۵۹).

### مدل مفهومى

مدل مفهومى تحقيق با مرور مطالعات مختلف نظرى و مشخصه‌هاى پليس در ايران به دست آمد. از اين رو، بررسى‌هاى علمى و تجربى در ساخت اين مدل به طور همزمان مورد توجه بود. در بعد علمى از مدل‌هاى تحقيقى كائو، استيون و سان (۱۹۹۸)، كائو و هو (۲۰۰۱)، كائو و زائو (۲۰۰۵) و كائو و ويلمر (۲۰۰۶) استفاده گرديد و در بعد عملى از نظر خبرگان علمى و مديران و كارشناسان پليس استفاده شد. با توجه به اين رويکرد مدل تحقيق، مدلى محقق ساخته است.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق (مدل محقق ساخته)



فرضیه اصلی:

بین عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- ۱- بین ادراک از حضور پلیس و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۲- بین نگرش نسبت به کارآمدی پلیس و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۳- بین اعتبار پلیس و اعتماد عمومی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۴- بین اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

- ۵- بین رضایت از نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۶- بین رضایت و خشنودی از زندگی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۷- بین ادراک تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۸- بین رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

## روش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی-همبستگی می‌باشد. برای تدوین مبانی نظری از مطالعات کتابخانه‌ای و اینترنتی استفاده شد. جامعه آماری افراد ۱۸ سال به بالای شهر تهران است. با توجه به گسترده بودن جامعه آماری، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده گردید. ابتدا مناطق مختلف تهران بر اساس مناطق شهری مشخص و با توجه به پراکندگی جغرافیایی، چهار منطقه از شمال، جنوب، شرق و غرب تهران برای گردآوری اطلاعات انتخاب شد. تعداد نمونه از هر منطقه مطابق انتخاب نمونه در تحقیقات پیمایشی و ویژگی نمونه‌گیری قابل دسترس (ماندای، جانسون و آندرسون، ۲۰۰۴: ۲۰۶)، ۱۰۰ نفر از هر منطقه تعیین شد و در مجموع ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در بررسی حاضر پرسش‌نامه است. پرسش‌نامه بر اساس پرسش‌نامه‌های موجود و پرسش‌نامه اکتشافی طراحی شد. برای عوامل جمعیت‌شناختی ۸ سؤال و عوامل نگرشی ۱۵ سؤال طرح شد و در مجموع با ۲۳ سؤال نسبت به گردآوری اطلاعات اقدام گردید.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از ضریب همبستگی اسپیرمن و برای دستیابی به میزان و شدت رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته استفاده گردید. برای تعیین پایایی پرسش‌نامه تعداد ۲۵ پرسش‌نامه در جامعه آماری توزیع و گردآوری شد. ضریب آلفای کرونباخ ۸ سؤال اول مربوط به عوامل جمعیت‌شناختی ۰/۸۶ و ۱۵ سؤال مربوط به عوامل عوامل نگرشی ۰/۸۷ بود. روایی پرسش‌ها با استفاده از روایی محتوا و بر اساس نظر خبرگان علمی و اجرایی آزمون شد. برای

این کار در طراحی پرسش نامه به دو صورت عمل شد: نخست مراجعه به پرسش نامه های موجود و مرتبط با موضوع و دوم طرح سؤال و مشورت با خبرگان علمی و متخصص. استفاده از مفاهیم و جمله های ساده و بررسی چندباره پرسش ها با خبرگان به اطمینان از روایی پرسش نامه کمک نمود.

## یافته ها

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که پاسخگویان از لحاظ جنسیت، سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، وضعیت اشتغال، قومیت و هزینه تقریبی ماهانه خانوار دارای وضعیت بدین شرح می باشند:

از بین کل شرکت کنندگان ۴۱٫۷ درصد از پاسخگویان زن و ۵۸٫۳ درصد از آنها مرد بودند. میانگین سن پاسخگویان مرد ۲۹٫۵ سال و زن ۲۹٫۲ سال بوده است. ضمن اینکه پراکندگی سنی مردان با دامنه تغییرات ۵۱ سال، بیشتر از پراکندگی سن زنان با دامنه تغییرات ۴۳ سال بوده است. بیشترین پاسخ دهندگان یعنی ۵۰ درصد، کمتر از ۲۵ سال و ۲۸ درصد بین ۲۵ تا ۳۵ سال سن داشته که این امر نشان می دهد، بیش از نیمی از شهروندان تهرانی شرکت کننده در این تحقیق را افراد کمتر از ۳۵ سال تشکیل می دهند. از این تعداد ۴۰٫۳ درصد از پاسخگویان متأهل و ۵۹٫۳ درصد از آنها مجرد بودند. بیشتر پاسخگویان یعنی ۳۷٫۷ درصد، دارای تحصیلات کارشناسی بوده و ۲۶٫۵ درصد دارای تحصیلات متوسطه و دیپلم می باشند.

بررسی وضعیت اشتغال پاسخگویان نمودار آن است که ۵۰ درصد از شهروندان شاغل، ۸ درصد از آنها خانه دار و ۳٫۳ درصد بازنشسته هستند. ۳۲٫۶ درصد از پاسخگویان دانشجویان یا محصل، ۵٫۸ درصد بیکار هستند. ۲۳ نفر از پاسخگویان نیز به وضعیت شغل خود اشاره ننموده اند. بررسی قومیت پاسخگویان نشان داد که بیش از نیمی از شهروندان، یعنی حدود ۶۰ درصد آنها قومیت فارس داشته، ۲۰٫۷ درصد از آنها ترک و باقی از سایر اقوام کشور می باشند. ۱۶ نفر از پاسخگویان نیز به قومیت خود اشاره ننموده اند. هزینه ماهانه ۴۶ درصد از خانوارها کمتر از ۶۰۰ هزار تومان بوده است که از این میان ۳۵٫۳ درصد ماهیانه، بین ۳۰۰ تا ۶۰۰ هزار تومان هزینه دارند.

جدول ۲: نتایج توزیع فراوانی اطلاعات جمعیت شناختی پاسخگویان

درصد (۱۰۰)	فراوانی (تعداد کل پاسخ دهنده ۱۹۹)	عنوان متغیر	
۵۸/۳	۲۲۴	مرد	جنسیت (بدون پاسخ (۴)
۴۱/۷	۱۶۰	زن	
۵۰	۱۸۹	کمتر از ۲۵ سال	سن (بدون پاسخ (۱۰)
۲۸	۱۰۶	بین ۲۵ تا ۳۵ سال	
۱۱/۹	۴۵	بین ۳۶ تا ۴۵ سال	
۵/۸	۲۲	بین ۴۶ تا ۵۵ سال	
۴/۲	۱۶	بالاتر از ۵۵ سال	
۷/۴	۲۸	زیر دیپلم	تحصیلات (بدون پاسخ (۲۳)
۲۶/۵	۱۰۰	دیپلم	
۱۷/۵	۶۶	فوق دیپلم	
۳۷/۷	۱۴۲	لیسانس	
۹	۳۴	فوق لیسانس	
۱/۶	۶	دکتری	
۰/۳	۱	تحصیلات حوزوی	
۱۶,۲	۵۹	کارمند	شغل (بدون پاسخ (۲۳)
۴,۴	۱۶	معلم / مدرس	
۳۲,۶	۱۱۹	دانشجو یا محصل	
۴,۴	۱۶	کارگر	
۷,۹	۲۹	خانه‌دار	
۵,۸	۲۱	بیکار	
۳,۳	۱۲	بازنشسته	
۲,۷	۱۰	نظامی	
۲۱,۱	۷۷	آزاد	
۱,۶	۶	سایر	

۱۰,۸	۳۱	کمتر از ۳۰۰ هزار تومان	درآمد (بدون پاسخ ۱۰۲)
۳۵,۳	۱۰۱	بین ۳۰۰ تا ۶۰۰ هزار تومان	
۲۱,۳	۶۱	بین ۶۰۰ تا ۹۰۰ هزار تومان	
۱۷,۵	۵۰	بین ۹۰۰ تا ۱,۲۰۰,۰۰۰ تومان	
۱۵,۰	۴۳	بیشتر از ۱,۲۰۰,۰۰۰ تومان	
۵۹,۹	۲۲۳	فارس	قومیت (بدون پاسخ ۱۶)
۲۰,۷	۷۷	تُرک	
۵,۱	۱۹	کُرد	
۸,۱	۳۰	لُر	
۵,۱	۱۹	گیلکی و مازندرانی	
۰,۳	۱	بلوچ	
۰,۸	۳	سایر	

آزمون فرضیه‌های تحقیق: برای بررسی وجود رابطه مثبت و معنادار بین عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. آزمون اسپیرمن فرضیه صفر و مقابل را با اطمینان ۹۵ درصد به صورت زیر می‌آزماید. این رابطه در مورد فرضیه‌های فرعی نیز تکرار می‌شود. فرض صفر: بین عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد. فرض مقابل: بین عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. فرضیه اصلی «بین عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد». با توجه به سطح معناداری مشاهده شده ( $Sig=0/000$ ) در تحلیل همبستگی اسپیرمن که کوچک‌تر از  $0/05$  می‌باشد، وجود رابطه بین عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس تأیید می‌شود. بر این اساس میزان همبستگی میان عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس  $0/742$  می‌باشد. نتایج این آزمون در سطح اطمینان ۹۹ درصد نیز معنادار می‌باشد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های فرعی عوامل نگرشی به شرح زیر می‌باشد:

با توجه به سطح معناداری مشاهده شده ( $Sig=0/000$ ) در تحلیل همبستگی اسپیرمن که کوچک‌تر از  $0/05$  می‌باشد، وجود رابطه بین ادراک از حضور پلیس (و قابلیت دسترسی به پلیس)

و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۴۵ تأیید شد. این رابطه بین نگرش نسبت به کارآمدی پلیس و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۶۲۵، بین وجهه و اعتبار پلیس و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۶۷۹، بین اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۴۷، رضایت از نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۴۷۳، و بین رضایت از زندگی و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۳۷۸ تأیید گردید و نشان داد که بین این شاخص‌ها با اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج این آزمون در سطح اطمینان ۹۹ درصد نیز معنادار می‌باشد. با توجه به سطح معناداری مشاهده شده ( $Sig=0/000$ ) در تحلیل همبستگی اسپیرمن که کوچک‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، وجود رابطه بین ادراک تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس تأیید می‌شود. اما فرض مبنی بر مثبت بودن این رابطه رد شده و بر این اساس میزان همبستگی میان ادراک تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس ۰/۲۲۹- می‌باشد. افزون بر شاخص فوق، رابطه بین رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و اعتماد عمومی به پلیس نیز با ضریب ۰/۲۲۹- معنادار و معکوس می‌باشد. نتایج این آزمون در سطح اطمینان ۹۹ درصد نیز معنادار می‌باشد. در نتیجه بین این شاخص‌ها و اعتماد عمومی به پلیس رابطه معکوس وجود دارد، به این معنی که با کاهش سطح این شاخص‌ها، اعتماد عمومی به پلیس افزایش پیدا می‌کند.

جدول ۳: نتایج آزمون‌های معناداری رابطه میان متغیرهای عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس

نتیجه	آزمون فرض	عدد معناداری	ضریب همبستگی (اسپیرمن)	فرضیه‌های تحقیق	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	۰/۷۴۲	عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس	فرضیه اصلی
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	۰/۴۵۰	ادراک از حضور پلیس	فرضیه‌های فرعی
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	۰/۶۲۵	نگرش نسبت به کارآمدی پلیس	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	۰/۶۷۹	وجهه و اعتبار پلیس	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	۰/۴۷۰	اعتماد به نظام سیاسی	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	۰/۴۷۳	رضایت از نظام سیاسی	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	۰/۳۷۸	رضایت از زندگی	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	-۰/۲۲۹	ادراک تعارض در نظام سیاسی	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰,۰۰۰	-۰/۲۲۹	رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده	

## بحث و نتیجه گیری

عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی نیز با ۸ شاخص (۱۵ پرسش) مورد بررسی قرار گرفت و نتایج آزمون نشان داد که بین شاخص‌های نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این ۱۰ شاخص بر اساس آزمون آماری مرتبه‌ای فریدمن رتبه‌بندی شده که به ترتیب اهمیت آنها در تبیین اعتماد عمومی به پلیس، عبارتند از: وجهه و اعتبار پلیس، نگرش نسبت به کارآمدی پلیس، رضایت و خشنودی از زندگی، اعتماد به نظام سیاسی، رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و ادراک تعارض در نظام سیاسی. بر اساس نتایج به دست آمده با شاخص‌های ذکر شده، پیشنهادهایی برای افزایش اعتماد عمومی به پلیس به تفکیک ارائه می‌شود:

۱- قابلیت دسترسی به پلیس: ادراک حضور پلیس و قابلیت دسترسی شهروندان به پلیس در مواقع نیاز و حضور به موقع آنها در صحنه‌های جرم به عنوان مهم‌ترین عامل نگرشی تأثیرگذار در اعتماد عمومی به پلیس محسوب می‌شود. این کار از طریق حضور مشهود پلیس در مجامع عمومی و محلات امکان‌پذیر است. این حضور موجب ایجاد احساس امنیت در مردم، احساس مصونیت از آسیب‌های اجتماعی و برقراری نظم و همین‌طور ایجاد اطمینان عمومی به پلیس می‌شود. برخی از شیوه‌های حضور شامل ایجاد ایستگاه‌های موقتی و سیار، گشت پیاده، گشت با ماشین و گشت‌زنی با موتور می‌باشد.

۲- وجهه و اعتبار پلیس: دومین عامل تأثیرگذار در اعتماد عمومی به پلیس وجهه و اعتبار پلیس است. وجهه و اعتبار ریشه در عملکرد پلیس و تعامل مطلوب، منصفانه و مؤدبانه پلیس با همه شهروندان دارد. پلیس از طریق مؤثرسازی عملکرد خود و افزون بر آن از طریق تعامل توأم با احترام با مردم و ارائه خدمات با لحاظ ادب و احترام به حقوق شهروندی می‌تواند نسبت به ارتقای وجهه و اعتبار خود اقدام نماید. از این‌رو پیشنهاد می‌شود از طریق آموزش‌های رفتاری نحوه تعامل با مردم و رعایت حقوق شهروندی به عوامل پلیس، زمینه‌های افزایش وجهه و اعتبار پلیس فراهم شود.

۳- نگرش نسبت به کارآمدی پلیس: کارآمدی یعنی قدرت ادراک شده برای ایجاد یک اقدام و یا اثر، و ادراک مردم از کارآمدی پلیس به معنی واپایش و پیشگیری از جرائم، پشتیبانی از افراد

بی‌گناه است (وورال، ال، ۱۹۹۹: ۴۸). ناکارآمدی در خدمت‌رسانی و واپایش جرائم، مسائلی هستند که در نهادهای پلیسی سنتی بسیار دیده می‌شد و این ناکارآمدی ناشی از پراکنده شدن خدمات پلیسی و به‌ویژه در حوزه نیروی انسانی تلفیق نامناسب کارکنان و و امکانات است. در نتیجه ایجاد تعادل بین منابع مالی، فیزیکی و انسانی و ایجاد ترکیب مناسب بین آنها از یک سو و ارائه خدمات مناسب و به موقع و اطلاع‌رسانی در مورد خدمات پلیسی می‌تواند نسبت به کارآمدی پلیس نگرش مثبتی در مردم ایجاد نماید.

۴- رضایت و خشنودی از زندگی: چهارمین عامل نگرشی تأثیرگذار در اعتماد عمومی به پلیس رضایت و خشنودی از زندگی است. بخش اعظم رضایت و خشنودی از زندگی به وجود احساس امنیت فیزیکی و روانی در جامعه برمی‌گردد که جزء وظایف و کارکردهای نیروهای پلیسی محسوب می‌شود. این احساس در گرو تسلط پلیس به حوزه‌های مأموریتی خود و انجام درست کارکردهای پلیس عملی می‌شود. آگاهی عوامل پلیس از تأثیر نقش خود در رضایت و رفاه مردم، این نیروها را نسبت به انجام درست وظایف خود بیشتر متعهد می‌کند. ارتباط پلیس با مردم و آموزش نقش‌های اجتماعی پلیس و استقرار پلیس جامعه‌محور به این امر کمک می‌کند.

۵- اعتماد به نظام سیاسی: افزون بر تأثیر و نقش پلیس در ایجاد رضایت‌مندی اجتماعی، این نیروها نقش مؤثری در ایجاد اعتماد به نظام سیاسی دارند و اعتماد به نظام سیاسی نیز موجبات اعتماد عمومی به پلیس را فراهم می‌کند. از این‌رو، اعتماد به نظام سیاسی به عنوان پنجمین عامل نگرشی تأثیرگذار در ایجاد اعتماد عمومی به پلیس تلقی می‌شود. در نتیجه تصور عمومی از نهادهای حکومتی و مشروعیت سیاسی این نهادها زمینه را برای ایفای مؤثر نقش پلیسی فراهم می‌کند. آنچه اهمیت بیشتری دارد این است که عملکرد پلیس به عنوان یکی از اندام‌های خدمت‌رسانی دولت‌ها موجبات اعتماد عمومی به پلیس و به تبع آن اعتماد به نظام سیاسی می‌شود. عملکرد مطلوب، منصفانه و اثربخش پلیس در ایجاد این اعتماد، نقش برجسته‌ای دارد. این نکته در تحقیقات گلدستین (۱۹۷۷) نیز به‌طور مطلوبی منعکس شده است به این صورت که اگر مردم اطمینان بالایی به نظام سیاسی داشته باشند، سازمان‌های پلیسی نیز نقش مهمی در



نگهداری و توسعه ارزش‌های دموکراتیک در جامعه ایفا خواهند کرد.

۶- رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده: رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده شاخص ششم مؤثر در ایجاد اعتماد عمومی به پلیس محسوب می‌شود. هر چه رفتار ضد اجتماعی و رفتار مغایر با هنجارهای جامعه بیشتر باشد اعتماد به پلیس کمتر می‌شود. به عبارتی دیگر، بین وجود رفتارهای موافق با هنجارهای اجتماعی با اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبتی وجود دارد. این مورد در تحقیق حاضر در تجزیه و تحلیل نتایج ناشی از پیمایش با پرسش‌نامه مشاهده شد. وجود نگرش مثبت در جامعه نسبت به رفتارهای اجتماعی کارکردی در بیشتر مواقع ناشی از کارآمدی پلیس و انجام درست وظایف پلیسی توسط سازمان‌های پلیسی بوده و به نوبه خود موجب اعتماد عمومی به پلیس می‌شود.

۷- ادراک تعارض در نظام سیاسی: ادراک تعارض در نظام سیاسی در بین شاخص‌های نگرشی مورد بررسی در تحقیق حاضر کمترین تأثیر را در اعتماد عمومی به پلیس به خود اختصاص داده است. با این حال بین ادراک تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس نیز به مانند ادراک رفتارهای ضد اجتماعی رابطه معکوسی وجود دارد. هر میزان درون نظام سیاسی تعارض وجود داشته باشد، اعتماد به پلیس کاهش پیدا می‌کند و سازمان‌های پلیسی در ایفای نقش پلیسی خود دچار سردرگمی و مشکل می‌شوند. خاصه اینکه عملکرد احزاب سیاسی حاکم در جامعه در مقاطع زمانی مختلف در صورتی که عملکرد مناسبی از خود نشان ندهند موجب اختلال در کارکردهای پلیس می‌شوند. به همین دلیل عوامل پلیسی بایستی رویکردی بی‌طرفانه در منازعات سیاسی داشته باشند تا بتوانند در صورت بروز اغتشاش‌های سیاسی و اجتماعی نقش مؤثری در جامعه ایفا نمایند در غیر این صورت با بی‌اعتمادی شهروندان و عدم همراهی آنها در برقراری نظم و امنیت مواجه خواهند شد.

## منابع

### منابع فارسی

- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰). «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی». *دانش مدیریت*، ۱۴ (۱۵). ۲۷-۵.
- خنفر، حسین و همکاران (۱۳۸۸). «بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان (در سازمان‌های جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم)». *نشریه مدیریت دولتی*، ۱ (۲). ۱۸-۳.
- رضایی، ایرج (۱۳۸۸). «مقدمه‌ای بر ارتباط کلامی پلیس راهنمایی و رانندگی در تعامل با مردم». *فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک*، ۱۴ (۱۳). ۱۰۸-۸۵.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۷). «بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس (مطالعه موردی شهر تهران)». *فصلنامه دانش انتظامی*، ۱۰ (۲). ۶۲-۳۷.
- عبدالرحمانی، رضا (۱۳۸۳). «پلیس اجتماع محور و امنیت محله‌ای (با اشاره به طرح پلیس اجتماع محور ناجا)». *فصلنامه دانش انتظامی*، ۶ (۴). ۴۰-۲۹.
- محمد نسل، غلامرضا (۱۳۸۷). *امنیت انسانی، پلیس و پیشگیری از جرم*. مجموعه مقاله‌های همایش بین‌المللی امنیت انسانی در غرب آسیا. ۳۹۰-۳۶۵.
- معیدفر، سعید و جهان‌گیری، پرویز (۱۳۸۸). «اعتماد اجتماعی تعمیم یافته و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن مطالعه موردی شهر ارومیه». *دانشنامه علوم اجتماعی*، ۱ (۱). ۶۷-۴۷.
- نظر پور، محمد نقی و منتظری مقدم، مصطفی (۱۳۸۸). «فرهنگ اعتماد ساز در اندیشه دینی و نقش آن در توسعه اقتصادی». *فصلنامه علمی پژوهشی اقتصاد اسلامی*، ۷ (۳۱). ۶۸-۳۷.
- همتی، رضا (۱۳۸۶). «پلیس جامعه‌محور و نقش آن در کاهش احساس ناامنی». *فصلنامه دانش انتظامی*، ۹ (۳). ۱۴۷-۱۳۱.

### منابع انگلیسی

- Cao, Liqun and Burton Jr Velmer S.(2006), "Spanning the continents: assessing the Turkish public confidence in the police", *International Journal of Police Strategies & Management Vol. 29 No. 3*, pp. 451-463.
- Cao, Liqun and Zhao, Jihong Solomon(2005) Confidence in the police in Latin America, *Journal of Criminal Justice, Vol 33*, pp 403-412.
- Cao, Liqun,, Hou, Charles(2001), A comparison of confidence in the police in China and in the United States, *Journal of Criminal Justice, Vol 29*, pp 87-99
- Chernyshenko, Dmitry (2009), *Seven types of confidence*, The Company Agency, www.thecompanyagency.com.
- Cowell R et al(2005), *Meta-Evaluation of the Local Government Modernisation Agenda: Progress Report on Public Confidence in Local Government*. Office of the Deputy Prime Minister, Web site [www.odpm.gov.uk](http://www.odpm.gov.uk), 1-70.
- Docking, Maria.(2003), *Public perceptions of police accountability and decision making*. Home Office , Online Report 38/03,pp. 1-34.
- Erdem Mehmet.(2001), "The Impact Of Community Policing On The Structure And Administration Of Police Agencies", Degree Of Master Of Science, University Of North Texas.
- Phillips, Emma and Trone, Jennifer (2002), *Building Public Confidence in Police Through Civilian Oversight*, the International Programs Department of the Vera Institute of Justice, 233 Broad-

- way, 12th Floor, New York, [www.vera.org](http://www.vera.org).
- Fondevila, Gustavo.(2008), "Police efficiency and management: citizen confidence and satisfaction", *Mexican law review*, vol. 1, No. 1, pp. 109-118.
- Jackson, Jonathan & Bradford, Ben (2009), *Crime, Policing and Social Order: On the Expressive Nature of Public Confidence in Policing*, British Journal of Sociology, Lecturer in Research Methodology and member of the Mannheim Centre for Criminology, London. 1-28.
- Jang, Hyunseok, Joo, Hee-Jong and Zhao, Jihong (Solomon) (2010), Determinants of public confidence in police: An international perspective, *Journal Of Criminal Justice*, Vol. 38, pp 57-68.
- Mandy, Janson and Anderson (2004), *Guide to Management Research Methods*, Blackwell Publishing Ltd.
- Schuck Amie M et al. (2008), "The Influence of Race/Ethnicity, Social Class, and Neighborhood Context on Residents' Attitudes Toward the Police", *Police Quarterly*, Vol 11, No 4, 496-519.
- Webb, Vincent J. & Marshall, Chris E.(1995), "The Relative Importance Of Race And Ethnicity On Citizen Attitudes Toward The Police", *American Journal of Police*, Vol. XIV, No. 2, pp. 45-66.
- Worrall, John L. (1999), Public Perceptions Of Police Efficacy And Image: The "Fuzziness" of Support for the Police, *American Journal Of Criminal Justice*, Vol. 24 No. 1, pp 47-66.

Archive of SID