

بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس (مطالعه موردی شهر تهران)

دکتر فریبا شایگان^۱

تاریخ دریافت: ۸۷/۵/۱

تاریخ پذیرش: ۸۷/۱۱/۲۸

چکیده

همکاری و مشارکت مردم با پلیس در جهت تأمین نظم و امنیت اجتماعی مستلزم وجود رابطه اعتمادآمیز بین مردم و پلیس است. این تحقیق برای بررسی وضعیت اعتماد مردم به پلیس و مقایسه آن با سایر نهادها و سازمان‌ها در سال ۱۳۸۶ صورت گرفته است.

روش تحقیق، پیمایشی و جامعه آماری، شهروندان تهرانی بالاتر از ۲۰ سال است که به روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای تعداد ۶۳۰ نمونه انتخاب و اجرا شده است. و ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته بود که روایی و پایایی آن در مرحله مقدماتی مورد بررسی و تأیید قرار گرفت.

نتیجه تحقیق نشان داد که میزان اعتماد به پلیس مطلوب ارزیابی شده است. در مقایسه پلیس به عنوان یکی از سازمان‌های مهم دولتی که وظیفه آن حفظ نظم و امنیت کشور است، امید به آینده پلیس در مقایسه با پنج نهاد سیاسی کشور (مجلس شورای اسلامی، مجلس خبرگان، شورای نگهبان، قوه قضاییه و قوه مجریه) اعتماد مردم به آینده پلیس و اینکه بتواند مسائل مبتلا به جامعه مربوط به خود را حل کند، بیش از سایر نهادها بود و رتبه اول را کسب کرد. همچنین ناجا در مقایسه با سازمان‌هایی چون شهرداری، مدارس و بیمارستان‌های دولتی از نظر میزان اعتماد در رتبه دوم قرار دارد. اعتماد مردم به ویژگی‌های مدیریتی مسئولان ناجا مطلوب و نسبت به ویژگی‌های مذهبی و اخلاقی آنان بسیار بالاست.

کلید واژه‌ها

اعتماد (Trust)، پلیس (Police)، نهادهای سیاسی (Political Institutions)، عملکرد پلیس (Police Performance)، دینداری (Religiousness)، همکاری (Cooperation)، شهروندان (Citizens).

مقدمه

اعتماد بستر تعاملات و روابط اجتماعی و کانون اصلی مفهوم سرمایه اجتماعی است. ایجاد ارتباط و تعامل پایدار اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی تا حد زیادی به اعتماد و میزان آن بستگی دارد، چنان که بدون وجود اعتماد یا ارتباط برقرار نمی‌شود یا در صورت لزوم این ارتباط بسیار محدود، بدبینانه، شکننده و با احتیاط کامل برقرار می‌شود.

از طرفی اعتماد یکی از عناصر جامعه مدنی است و نقش مؤثری در توسعه و پیشرفت یک کشور ایفا می‌کند، زیرا همکاری و مشارکت آحاد مختلف مردم در امور جامعه به میزان اعتماد متقابل بین آنها و ارکان مختلف حکومتی بستگی دارد. پلیس یکی از ارکان حکومتی است که برقراری نظم و امنیت در جامعه را برعهده دارد و برای ایفای نقش مهم و حساس خود نیاز به همکاری و مشارکت مردمی دارد. این امر تحقق نمی‌یابد مگر با جلب اعتماد مردم. مقاله حاضر که نتیجه تحقیقی در همین راستاست به مطالعه میزان اعتماد مردم به پلیس می‌پردازد.

بیان مسئله

نیاز به امنیت از جمله مهم‌ترین نیازهای انسانی است که برخی حتی آن را مهم‌تر از نیازهای زیستی می‌دانند و معتقدند اگر امنیت نباشد نمی‌توان نیازهای فیزیولوژیک و زیستی را هم برآورده کرد.

امام صادق (ع) می‌فرماید: «سه چیز است که همه مردم به آنها نیاز دارند؛ امنیت، عدالت و رفاه» (محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۱: ۶۵۲۷). از کلام آن حضرت برمی‌آید که نیاز به امنیت بالاتر از سایر نیازهاست. مازلو هم در سلسله مراتب نیازهای انسانی، نیاز به امنیت را بعد از نیازهای زیستی قرار داده است (رجبی‌پور، ۱۳۸۲: ۱۷). از آثار ناامنی یا احساس ناامنی برهم خوردن تعادل طبیعی زندگی، احساس خطر دائمی، احساس عدم اعتماد، نارضایتی از خود و محیط زندگی و بی‌اعتمادی به کسانی است که وظیفه حفظ امنیت را برعهده دارند. اگر امنیت را در سه بُعد ملی، داخلی و امنیت عمومی در نظر بگیریم، امنیت ملی بیشتر به مفهوم مصونیت کشور در برابر تهدیدات خارجی و مربوط به نظام دفاعی و نیروهای مسلح است. امنیت داخلی از سنخ فعالیت‌های اطلاعاتی و امنیتی است و امنیت عمومی معطوف به حقوق و حدود قانونی شهروندان، نظم و انضباط در مناسبات اجتماعی و حفظ منافع و ارزش‌های جمعی است که در

این بخش مسائلی از قبیل قانون‌مداری، مشارکت همگانی و پیشگیری مطرح و پلیس عهده‌دار تأمین و حفظ آن است (سیمای تحولی ناجا، ۱۳۸۳: ۴). بر این اساس یکی از جنبه‌های مهم برقراری امنیت یعنی امنیت شهروندان مستقیماً بر عهده پلیس گذاشته شده است، اما این مهم خصوصاً از آن جهت که در ارتباط مستقیم با مردم است، بدون همکاری و مشارکت مردمی حاصل نمی‌شود. مشارکت اجتماعی به عنوان کنش آگاهانه، داوطلبانه، جمعی و کم و بیش سازمان یافته افراد و گروه‌ها در جهت اهداف، نیازها و منافع جمعی (غفاری و نیازی، ۱۳۸۶: ۱۸)، خود مستلزم وجود زمینه‌ها و متغیرهایی است. از جمله این متغیرها می‌توان ارزیابی از پاداش‌های مشارکتی، اطمینان نسبت به نتایج، شبکه‌های سازمانی رهبران و مدیران خوب، مسئولیت‌پذیری، سرمایه اجتماعی، ارزش‌های فرهنگی مناسب، ... و نیز بنا به نظر راجرز اعتماد متقابل (همان: ۹۷-۹۶) را نام برد که بر مشارکت و همکاری مردم با مسئولان و در این تحقیق با پلیس در جهت برقراری امنیت تأثیرگذار است. بدون وجود اعتماد مردم به پلیس، جلب مشارکت و همکاری آنها غیرممکن است و در این شرایط، برقراری امنیت هم، مگر با زور و اجبار و آن هم برای مدتی کوتاه و گذرا، امکان‌پذیر نیست. پس یکی از طرح‌های ایجاد محیطی امن و تأمین احساس امنیت مردم، جلب اعتماد آنها به پلیس به عنوان یکی از کارگزاران مهم حکومتی است. بنابراین، تحقیق حاضر با توجه به اهمیت این موضوع، به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که: در حال حاضر اعتماد مردم تهران به پلیس و مسئولان ناجا در چه سطحی است؟ این اعتماد در مقایسه با سایر نهادها در چه وضعیتی قرار دارد؟

اهداف و ضرورت‌های تحقیق

مهم‌ترین هدف تحقیق حاضر، بررسی وضع موجود میزان اعتماد مردم تهران به نیروی انتظامی است. در کنار آن مقایسه میزان اعتماد به نیروی انتظامی به عنوان یکی از نهادهای انتظام‌بخش با سایر نهادهای مهم و بنیادی کشور هم صورت می‌گیرد و وضعیت پلیس در این مقایسه روشن می‌شود.

رصد کردن دائم وضعیت اعتماد مردم به پلیس به عنوان یکی از ابزارها و پشتوانه‌های موفقیت پلیس از ضرورت‌های سازمانی است که پیوسته باید صورت پذیرد و مسئولان و برنامه‌ریزان سازمانی از نتایج آن در حفظ و افزایش اعتماد به پلیس بهره‌گیرند. از آنجا که اعتماد به سختی به دست می‌آید، اما به راحتی و با یک

اتفاق از دست می‌رود و وقتی تبدیل به بی‌اعتمادی شد تغییر آن بسیار دشوار است (کلمن، ۱۳۷۷: ۲۶۰)، بنابراین توجه دائمی به نگرش مردم موجب آگاهی بیشتر نسبت به عملکرد پلیس و پیشگیری از کاهش اعتماد مردم می‌شود.

پیشینه مطالعه

تلاش و جست‌وجو برای یافتن تحقیقی که به‌طور مستقیم و مستقل به اعتماد مردم به پلیس بپردازد، بی‌حاصل بود، اما تحقیقاتی در زمینه منزلت اجتماعی پلیس به دست آمد که به آنها اشاره خواهد شد. تحقیقاتی هم در زمینه اعتماد اجتماعی صورت گرفته است که از نتایج و نظریات مطرح شده در آنها نیز می‌توان بهره گرفت. در زیر به چند نمونه از این تحقیقات می‌پردازیم:

- بررسی منزلت اجتماعی پلیس و تعیین عوامل تأثیرگذار بر آن (پژوهشگران: علیزاده و رضایی، ۱۳۸۴). در این تحقیق که با هدف مشخص کردن منزلت اجتماعی نیروی پلیس از نظر مردم و کارکنان ناجا صورت گرفته، فهرستی از مشاغل تهیه و در چهارده طبقه شغلی دسته‌بندی شده است. عوامل توانمندی و عملکردی، از شاخص‌های سنجش منزلت شغل‌های مطرح شده است. جامعه نمونه این تحقیق ۹۰۲ شهروند تهرانی و ۷۱۰ کارمند ناجا در تهران است. نتایج تحقیق نشان داد که از نظر شهروندان شهر تهران، مشاغل نظامی (ارتش، سپاه و پلیس) از منزلت اجتماعی متوسط رو به بالایی برخوردارند و از بین مشاغل نظامی، ارتش در رتبه اول، سپاه در رتبه دوم و پلیس در رتبه سوم است. نظرات کارکنان ناجا هم نشان داد مشاغل نظامی از لحاظ منزلت اجتماعی در طبقه متوسط رو به بالا قرار گرفته‌اند. از بین مشاغل نظامی، سپاه در رتبه اول، ارتش دوم و پلیس در مرتبه سوم قرار دارد.

- ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان (پیمایش در ۲۸ استان کشور، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۸۲) این تحقیق ملی نشان داد که اعتماد اجتماعی ۲۴/۵ درصد مردان کم، ۵۷/۷ درصد متوسط و فقط اعتماد اجتماعی ۱۷/۸ درصد مردان زیاد است. این آمار برای زنان ۳۳/۲ درصد کم، ۵۶ درصد متوسط و ۱۰/۷ درصد زیاد است که نشان می‌دهد در کل، اعتماد اجتماعی زنان کمتر از مردان است (یافته‌های پیمایش، ۱۳۸۲: ۲۶۳).

همچنین، در این پیمایش ملی اعتماد به مشاغل و گروه‌های شغلی هم سنجیده شده است که نشان می‌دهد پلیس راهنمایی و رانندگی با ۵۵ درصد اعتماد زیاد و نیروی انتظامی با ۵۳ درصد اعتماد زیاد در بین ۱۸ شغل مطرح شده به ترتیب در ردیف

ششم و هفتم قرار دارند و اولویت‌های اول تا پنجم به ترتیب عبارت‌اند از: معلمان (۷۷ درصد اعتماد زیاد)، اساتید دانشگاه (۷۰/۵ درصد اعتماد بالا)، ورزشکاران (۶۲ درصد اعتماد بالا)، پزشکان (۵۶ درصد اعتماد بالا) و ارتشی‌ها (۵۶ درصد اعتماد بالا)، (همان: ۲۶۷).

این تحقیق ملی همچنان نشانگر آن است که اعتماد زنان به نیروی انتظامی و پلیس راهنمایی و رانندگی بیشتر از مردان است (۶۲ درصد در مقابل ۴۸ درصد). سنین ۵۰ سال به بالا بیشتر به پلیس اعتماد دارند، متأهل‌ها بیشتر از مجردها (۵۷ درصد در مقابل ۵۲ درصد) و نیز خانه‌داران با ۶۶ درصد (اعتماد بالا) بیشتر از شاغلان نسبت به پلیس اعتماد دارند (همان: ۲۷۱).

- اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن (امیر کافی، ۱۳۷۴): این تحقیق که به روش مصاحبه با ۲۰۰ نفر از شهروندان تهرانی ۲۰ ساله و بالاتر در سه منطقه ۳، ۶ و ۱۶ تهران صورت گرفته است، نشان می‌دهد در کل، اعتماد متقابل ۲۲ درصد پاسخگویان در سطح کم، ۴۰ درصد متوسط و ۳۸ درصد زیاد است.

- بررسی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد دانشجویان به اشغال‌کنندگان پایگاه‌های اجتماعی درون دانشکده علوم اجتماعی علامه طباطبایی (محمدی، ۱۳۸۵): این تحقیق پیمایشی با روش پرسشنامه و حجم ۵۰۹ پاسخگو از دانشجویان دانشکده فوق انجام شد که به شیوه تصادفی ساده انتخاب شده بودند. نتایج نشان داد میانگین اعتماد دانشجویان به سایر دانشجویان ۳/۲، به مسئولان دانشکده ۳/۵، به استادان دانشکده ۲/۶ و به کارمندان ۲/۱ است.

- مطالعه تطبیقی اعتماد اجتماعی در دو حوزه فرهنگ و سیاست (کمالی، ۱۳۸۳): در این تحقیق که به روش پیمایشی از ۸۲۰۶ نفر ۱۵ تا ۵۰ ساله در ۲۸ مرکز استان کشور انجام شده است، نشان می‌دهد بیشترین میزان اعتماد نسبت به خانواده (همسر با ۸۹/۴ درصد) و کمترین میانگین اعتماد نسبت به رسانه‌های جدید (رایانه و اینترنت با ۳۰ درصد) است. اعتماد به دیگران نزدیک هم با ۷۴ درصد اطمینان در سطح بالایی است. همچنین احساس امنیت اجتماعی (با ۴۹ درصد زیاد) در سطح نسبتاً خوبی نسبت به امنیت اقتصادی (۳۶ درصد زیاد) و امنیت جانی (۴۵ درصد زیاد) قرار دارد. این تحقیق نشان داد که در کل، اعتماد به حوزه سیاست کمتر از اعتماد به حوزه فرهنگ است.

چارچوب نظری

اعتماد به عنوان سنگ بنای^۱ مهم رفتار اجتماعی و ساز و کار همبستگی برای نظام اجتماعی (Szekely, 2003: 2). مورد توجه صاحب نظران بسیاری قرار گرفته است. بنابراین، از دیدگاه‌های مختلف می‌توان به بحث اعتماد پرداخت. ولی از آنجا که در این مقاله مجال برای ارائه همه نظریات وجود ندارد، ابتدا اشاره‌ای مختصر به برخی نظریات جامعه‌شناختی درباره اعتماد داریم، سپس نظرات زتومگا را با توضیح بیشتر ارائه می‌دهیم.

اعتماد به عنوان جزء اصلی و هسته مرکزی سرمایه اجتماعی در بیشتر نظریات مربوط به سرمایه اجتماعی از جمله نظرات جیمز کلمن، بورديو، پوتنام و فوکویاما آمده است. پوتنام^۲ معتقد است بخش اعظم عقب‌ماندگی اقتصادی در جهان ناشی از فقدان اعتماد متقابل است. او معتقد است اعتماد، همکاری را تسهیل می‌کند و هر چه سطح اعتماد در جامعه‌ای بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود. اعتماد مستلزم پیش‌بینی رفتار یک بازیگر مستقل است. شما برای انجام کاری صرفاً به این دلیل که فردی می‌گوید آن را انجام خواهد داد به او اعتماد نمی‌کنید، بلکه تنها به این دلیل به او اعتماد می‌کنید که با توجه به شناختتان از خلق و خوی او، انتخاب‌های ممکن او، تبعاتشان و توانایی او را حدس می‌زنید که این کار را انجام خواهد داد. پوتنام در چگونگی تبدیل اعتماد شخصی به اعتماد اجتماعی که لازمه جوامع مدرن کنونی است می‌گوید اعتماد اجتماعی در جوامع مدرن از دو منبع مرتبط یعنی هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی ناشی می‌شود (سیسیانین، ۱۳۸۴: ۱۱).

پوتنام معتقد است همکاری داوطلبانه و افزایش اعتماد اجتماعی ناشی از هنجارهای معامله متقابل عمومی و شبکه‌های مشارکت مدنی است، زیرا آنها انگیزه‌های عهدشکنی و جو ابهام‌آمیز و غیرشفاف را کاهش و الگوهایی برای همکاری ارائه می‌دهند (پوتنام، ۱۳۸۰: ۳۰۳).

همچنین، وی در کتاب *Bowling alone* به تأثیر مذهب بر افزایش اعتماد پرداخته و معتقد است کسانی که مذهبی هستند بیشتر با دوستان خود ملاقات می‌کنند، روابط غیررسمی دارند، در گروه‌های ورزشی، ادبی و هنری با یکدیگر مشارکت می‌کنند و در کل میزان اعتمادشان به یکدیگر بالاست (Putnam, 2000: 60).

1. Building Black

2. Putnam

فوکویاما^۱ ضمن برشمردن عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی و اعتماد، معتقد است دولت از طریق آموزش و پرورش می‌تواند بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد داشته باشد، به این نحو که هنجارها و قوانین را در مراحل مختلف تحصیلی به محصلان انتقال دهد و روحیه گروهی را ترویج کند. همچنین دولت‌ها به‌طور غیرمستقیم و از راه تأثیرگذاری بر تهیه مایحتاج عمومی به ویژه در زمینه حقوق، مالکیت، امنیت عمومی، ایجاد محیطی امن و باثبات برای تعامل عمومی، اعتماد را در بین افراد رشد می‌دهند (فوکویاما، ۱۳۸۲: ۹).

فوکویاما همچنین به شعاع اعتماد، یعنی دایره‌ای از افراد که در میانشان هنجارهای مشترکی حضور دارند، پرداخته و معتقد است هر چه این شعاع وسیع‌تر باشد و افراد بیشتری را دربرگیرد، افزایش اعتماد اجتماعی بیشتر خواهد بود. او معتقد است پیوستگی‌های درون‌گروهی عمیق که گاهی در درون گروه‌های سنتی وجود دارد، از توانایی اعضا برای همکاری با بیگانگان و بسط اعتماد اجتماعی می‌کاهد (همان منبع). اکثر جامعه‌شناسان به نحوی به بحث اعتماد پرداخته‌اند. تونیس روابط مبتنی بر اعتماد را تنها در جوامع گمن‌شناختی می‌داند؛ جایی که اعتماد از سوی ارزش‌های دینی و اخلاقی تقویت می‌شود (میزتال، ۱۳۸۰: ۵۹).

دورکیم^۲ اعتماد را زاینده رعایت اخلاقیات در جامعه می‌داند و می‌گوید یک شخص اگر صادق و راستگو باشد و به خواسته‌های دیگران به خاطر اخلاقیات مشترک و هم‌نوایی مشترک با هنجارها احترام بگذارد، می‌تواند به دیگری اعتماد داشته باشد و خود نیز مورد اعتماد باشد. اگر جامعه اخلاقی باشد محیط اجتماعی مملو از اعتماد می‌شود، زیرا قواعد اخلاقی تضادها و تنش‌ها را تخفیف می‌دهد و امکان همکاری و مودت را از طریق تعیین وظایف افراد و آموزش نظم و مقررات و پیروی از آرمان‌ها تضمین می‌کند. مصونیت و پیش‌بینی پذیر بودن چنین محیطی، شرایطی را برای اعتماد به وجود می‌آورد که به نظر می‌رسد نتیجه پیروی از هنجارهای اخلاقی باشد (میزتال، ۱۳۸۰: ۶۲).

هابرماس^۳ مبنای اعتماد را امکان نقد و گفت‌وگو و اقناع مستدل می‌داند. او معتقد است هرچه حوزه عمومی گسترده‌تر شود، وفاق و اعتمادی که بر پایه اقناع مستدل است افزایش می‌یابد. همچنین هرچه نسبت فضاهای عمومی نسبت به عرصه‌های خصوصی

1. Focoyama
2. Durkheim
3. Habermas

و حکومتی بیشتر شود، میزان اعتماد متقابل هم افزایش می‌یابد (احمدی، ۱۳۸۱: ۸۰). اینگلهارت^۱ به تأثیر عامل رشد اقتصادی و سیاسی بر اعتماد تأکید دارد و معتقد است در جوامع پیشرفته اعتماد تا حدی گسترش یافته که حتی به اعضای احزاب مخالف نیز اعتماد وجود دارد (اینگلهارت، ۱۳۷۳: ۲۱). او همچنین معتقد است رضایت از زندگی می‌تواند اعتماد به دیگران را افزایش دهد (همان: ۴۱).

گیدنز^۲ 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 به دانش و تخصص (گیدنز، ۱۳۷۷: ۱۳۰ - ۱۲۳). 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 همه گونه اعتماد بعدی در زندگی فرد شکل می‌گیرد (گیدنز، ۱۳۸۲: ۶۵).

اعتماد متقابل بین شخصی نوع دیگری از اعتماد است که در روابط چهره به چهره، خود را نشان می‌دهد. گیدنز معتقد است در جوامع مدرن، روابط غیرشخصی بیش از پیش روابط شخصی را تحلیل برده و اعتماد غیرشخصی شکل گرفته است. در این جوامع، اعتماد به عنوان طرحی نشان داده می‌شود که طرفین باید روی آن کار و آن را جلب کنند و وسیله این کار، نشان دادن محبت و سعه صدر است (گیدنز، ۱۳۷۸: ۲۲).

نوع دیگر اعتماد از نظر گیدنز، اعتماد انتزاعی است که مبتنی بر روابط بدون چهره است که عمدتاً در نظام‌های تخصصی معنا می‌یابد. به نظر گیدنز اعتماد در این نظام‌ها در برخی موارد به هیچ گونه رو به رویی با افراد یا گروه‌های مسئول این نظام‌ها نیاز ندارد، اما در بیشتر موارد این افراد یا گروه‌ها در امور دخالت دارند.

گیدنز این افراد و گروه‌ها را نقاط تماس^۳ می‌نامد که زمینه پایبندی‌های چهره‌دار و بی‌چهره را فراهم می‌کند (گیدنز، ۱۳۷۷: ۱۰۱). اعتماد به نظام‌های انتزاعی از دید گیدنز مستلزم اطمینانی دوگانه به اعتمادپذیری افراد گرداننده آن و دانش یا مهارت‌های تخصصی آنان است.

1. Engelhart
2. Giddens
3. Access Point

نوع دیگر اعتماد، اعتماد تعمیم یافته یا عام است، یعنی داشتن حسن ظن نسبت به افراد جامعه، جدای از تعلق آنها به گروه‌های قومی، قبیله‌ای یا خانوادگی. این نوع اعتماد لازمه همکاری و مشارکت میلیون‌ها شهروندی است که جوامع پیچیده و مدرن امروزی را تشکیل می‌دهند (امیرکافی، ۱۳۸۰: ۱۸).

مبنای اعتماد

زتومگا سه مبنا را برای اعتماد اولیه در نظر می‌گیرد: یکی، وجهه یا اعتبار^۱؛ دیگری، نحوه اجرا یا عملکرد^۲ و سومی، نمود یا طرز رفتار^۳ (زتومگا، ۱۳۸۴: ۸۲).

وجهه یا اعتبار به سادگی به معنای ثبت اعمال گذشته است. اعتماد، حاصل تجربه چند ساله‌ای است که کسب کرده‌ایم. ممکن است ما دارای تجربه برخورد مستقیم با برخی افراد بوده و بر پایه آن تجربیات، به آنان اعتماد کرده باشیم یا اعتماد خود را از دست بدهیم. گاهی اطلاعات دست اول در مورد رفتارهای برخی افراد نسبت به افراد دیگر در اختیار داریم و بر پایه آنها می‌توانیم به آن افراد اعتماد کنیم. همچنین ممکن است اطلاعاتمان درباره افراد مورد اعتماد، دست دوم باشد، یعنی بر پایه نقل‌قول‌ها، مدارک، ارزیابی‌ها یا معرفی‌نامه‌های دیگران باشد (زتومگا، ۱۳۸۴: ۸۲).

جدا از ماهیت اعمال گذشته، یک ویژگی حیاتی در ارزیابی اعتبار اهمیت دارد. این ویژگی، آگاهی از اعمال گذشته است. بنابراین هرچه آشنایی ما با افراد بهتر و بیشتر و ثبت رفتار قابل اعتماد آنها منظم‌تر باشد، تمایل ما به اعتماد بالاتر خواهد بود. این شناخت درباره افراد آشنا و همسایگان یا مدرسه و دانشگاه محل تحصیل یا یک مارک تجاری خاص به صورت اطلاعات دست اول است، اما در مورد کسانی که نمی‌شناسیم اطلاعات ما دست دوم است و مبتنی بر گزارش‌ها و آمارها و فهرست‌هایی است که ارائه می‌شود (همان: ۸۴).

در مورد اعتماد به پلیس براساس نظر زتومگا 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 وجهه 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

1. Reputation
2. Performance
3. Appearance

هم تأثیرگذار است. علاوه بر این، برخی اطلاعات از طریق سایتها و خصوصاً 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.

به‌هرحال، اعتبار، یک امتیاز اساسی و نوعی سرمایه‌گذاری و منبعی است که می‌توان از آن طریق در مورد دیگران و برخی امتیازات با ارزش و مهم آنان اطلاع پیدا کرد و استنباطاتی درباره آنان انجام داد. به عبارت دیگر، اعتماد به افراد در نتیجه کسب اعتبار حاصل می‌شود (زتومگا، ۱۳۸۴: ۸۷).

کسب وجهه و اعتبار، فرآیندی دشوار و طولانی است. زمانی که اعتبار کسب می‌شود، چیزی ارزشمند و بی‌ثبات است که باید به‌طور ثابت حفظ و گسترش داده شود. زتومگا به نقل از لوهمان می‌گوید اعتماد به عنوان سرمایه انباشته می‌شود و امکانات بیشتری را برای کنش گسترده فراهم می‌کند، ولی باید به صورت مستمر مورد استفاده قرار گیرد، حفظ شود و گسترش یابد. بنابراین، استفاده‌کننده از اعتبار را به قابلیت اعتمادی که از خود نشان می‌دهد متعهد می‌سازد، به گونه‌ای که فرد به سختی می‌تواند از آن رهایی یابد. بی‌دقتی شخصی ممکن است اثر نامناسبی بر عقاید افراد دیگر در مورد کل خصلت‌های او بگذارد و حتی باعث خدشه‌دار شدن زندگی‌اش به گونه‌ای جبران‌ناپذیر شود. این، نوعی عدم تقارن بین ایجاد اعتماد و از دست دادن آن است (زتومگا، ۱۳۸۴: ۸۸).

دومین مبنای اعتماد، عملکرد است. عملکرد به معنای اعمال واقعی است، یعنی رفتار کنونی که در حال حاضر نتایجی را به بار آورده است. تفاوتش با وجهه یا اعتبار در این است که وجهه نتیجه اعمال گذشته است، اما عملکرد نتیجه اعمال فعلی است. ارزیابی عملکرد با استفاده از روش‌های گوناگون انجام می‌گیرد. در مدارس و دانشگاه‌ها آزمون‌های مختلفی وجود دارند. همچنین کنترل‌ها و ارزیابی‌های مختلفی برای تصدی یک شغل یا گذراندن دوره‌های آزمایشی برای استخدام وجود دارد. حکومت‌ها با نگاهی به نرخ رشد، میزان بیکاری و سطح تورم در کشور مورد ارزیابی قرار می‌گیرند (همان: ۹۰).

به نظر می‌رسد نیروی انتظامی با میزان جرایم در جامعه، سطح امنیت، احساس امنیت مردم و نظم اجتماعی ارزیابی می‌شود و این‌ها هستند که بر میزان اعتماد به پلیس تأثیر گذارند.

سومین شکل از نشانه‌هایی که برای برآورد قابلیت اعتماد دیگران مورد استفاده

قرار می‌گیرد، نمود و طرز رفتار است. برخی از افراد را می‌بینیم که در ما «اطمینان ایجاد می‌کنند» یا افراد دیگری که «مشکوک به نظر می‌رسند». این امر به خصوصیات ظاهری افراد بستگی دارد؛ قیافه فرد، نحوه سخن گفتن، لهجه، تمایل به لبخند زدن، مدل مو، لباس، آرایش و زینت‌آلاتی که فرد از آنها استفاده می‌کند. برخی از این ویژگی‌ها می‌توانند از لحاظ زیبایی‌شناختی، تحسین‌آمیز یا تفرانگیز باشند و اعتماد یا بی‌اعتمادی را در پی داشته باشند. به‌طور کلی، در میان ویژگی‌های ظاهری، سه ویژگی، نشانه‌های اصلی اعتماد تلقی می‌شوند و شاخص‌هایی هستند که زیربنای شخصیت، هویت و منزلت اجتماعی^۲ را می‌سازند. یکی از این ویژگی‌ها، نحوه پوشش افراد است (گیدنز، ۱۳۸۲). حالت خاصی از آن را می‌توان در قالب لباس فرم (سربازان، کارکنان پلیس و پزشکانی که گوشی معاینه را به گردن خود می‌آویزند) مشاهده کرد و کسانی که این لباس‌های فرم را می‌پوشند، به عنوان افرادی قابل اعتماد شناخته می‌شوند. نشانه مهم دیگر تناسب ظاهری، سلامتی، تناسب اندام و پاکیزگی و آراستگی بدن است. ما مایل هستیم به افرادی که چنین وضعیتی را به نمایش می‌گذارند اعتماد کنیم (گیدنز، ۱۳۸۲).

نوع سوم از نشانه‌ها شامل فرهنگ، تمدن، عادات خوب و خویشتن‌داری در رفتار است و کسانی که این خصوصیات را دارند، در امور مهم، قابل اعتماد به نظر می‌رسند (زتومگا، ۱۳۸۴: ۹۱).

نشانه‌های ظاهری و آنچه در اینجا با عنوان نمود مطرح می‌شود، تأثیر زیادی در اعتماد به پلیس دارد. لباس فرم پلیس، نمود ظاهری، شخصیت و هویت اوست که هرچه زیباتر و جالب توجه‌تر باشد، بیشتر بر اعتماد مردم تأثیر می‌گذارد. لباس سفید برای پلیس‌های راهنمایی و رانندگی، لباس‌های خاص یگان ویژه یا یگان مرزی و سایر لباس‌های فرم، هر کدام برداشت و نگرشی خاص در مردم ایجاد می‌کنند.

همچنین تناسب ظاهری و پاکیزگی و آراستگی بدنی از ویژگی‌های مورد تأکید نیروی انتظامی برای کارکنان خود است تا با نمود ظاهری - جسمی خود به جامعه اطمینان بدهند که توان بدنی مقابله با مجرمان را دارند و از سلامتی لازم برخوردارند. گزینش افراد با قد و وزن متناسب و آزمون‌های تست جسمانی و شخصیتی و تأکید بر تمرینات نظامی و ورزش‌های صبحگاهی و امثال آن هم ممکن است در این راستا

1. Personality

2. Identity

تأثیر گذار باشند.

برخورد و رفتار متناسب با شأن پلیس و مورد پذیرش فرهنگ جامعه، بخش دیگری از تأکيدات نیروی انتظامی است و آموزش‌های مداومی در این زمینه وجود دارد که نحوه تعامل اجتماعی متناسب با شخصیت طرف مقابل را به خوبی فرا می‌گیرد و در برخوردها به آن توجه می‌شود.

البته علاوه بر آنچه گفته شد ابزارها و وسایلی که افراد استفاده می‌کنند، خودروی شخصی، منزل مسکونی و محله‌ای که در آن زندگی می‌کنند، لوازم، مبلمان منزل و امثال آن، همه ممکن است شاخص‌هایی برای قابلیت اعتماد باشند. در این زمینه، تجهیزات پلیس و امکانات و خودروهایی که مورد استفاده قرار می‌گیرند، تأثیر بسیاری بر نگرش مردم نسبت به پلیس و اعتماد به آنها دارد.

همچنین نژاد، قومیت، جنسیت و سن را نیز باید در این امر دخیل دانست. پیوند بین چنین خصلت‌های انتسابی و اعتماد معمولاً از تعصبات و تصورات قالبی متأثر می‌شود (برای مثال، به نظر برخی از سفیدپوستان نمی‌توان به سیاه‌پوستان اعتماد کرد) (زتومگا، ۱۳۸۴: ۹۲).

در کل، مردم تمایل دارند به کسانی که شبیه خودشان هستند، اعتماد کنند و به کسانی که همانند خودشان نیستند، اعتماد نکنند یا کمتر اعتماد کنند. از نظر سنی، نوجوانان مایل‌اند به نوجوانان دیگر اعتماد کنند و از نظر جنسی زنان به زنان اعتماد می‌کنند. علت احتمالی این امر آن است که ما بهتر می‌توانیم رفتار افرادی همانند خودمان را پیش‌بینی کنیم و در پیشگویی رفتار آنی کسانی که با ما تفاوت دارند ناتوان هستیم و با سوءظن و عدم قطعیت به چنین افرادی واکنش نشان می‌دهیم. بیگانه هراسی و بی‌اعتمادی اولیه به آنها می‌تواند مثالی روشن از این حالت باشد (زتومگا، ۱۳۸۴: ۹۲).

جمع‌بندی بحث نظری

از این بحث مشخص می‌شود که عوامل زیادی بر اعتماد مردم به افراد و در این تحقیق به پلیس تأثیر گذارند که از جمله آنها می‌توان به این موارد اشاره کرد: شناختی که از پلیس و توانمندی او و موفقیت‌هایش وجود دارد (پوتنام)، وجود هنجارهای مشترک و قابل قبول، تلاش دولت در نهادینه کردن اعتماد به پلیس از طریق آموزش و پرورش و همچنین ایجاد محیطی امن و باثبات، تلاش به منظور افزایش دامنه شعاع اعتماد (فوکویاما)، ترویج ارزش‌های دینی و اخلاقی که تسهیل‌کننده روابط اعتماد هستند (تونیس)، ترویج ارزش‌های

مشترک اخلاقی و آموزش نظم و انضباط (دورکیم)، امکان نقد و گفت‌وگو و اقناع مستدل و افزایش فضاهای عمومی نسبت به فضاهای حکومتی و خصوصی (هابرماس)، توسعه اقتصادی کشور و رضایت از زندگی (اینگلهارت)، وجود اعتماد بنیادی بالا در افراد و نیز تخصص و تجربه پلیس، امکان رابطهٔ چهره به چهره با پلیس، داشتن تجربهٔ مثبت از عملکرد پلیس (گیدنز)، وجهه و اعتبار بالای پلیس که براساس عملکرد گذشتهٔ او کسب می‌شود، اطلاع‌رسانی درست از فعالیت‌های پلیس و ارائهٔ تصویری مثبت و فعال و موفق از او در رسانه‌ها، نتیجهٔ عملکرد پلیس که افزایش امنیت و نظم اجتماعی است و نیز نحوه و طرز رفتار مناسب و شایستهٔ پلیس، اعم از ارتباط کلامی و غیرکلامی، لباس فرم، سلامت جسمی و ویژگی‌های ظاهری تحسین‌برانگیز (زتومگا). همهٔ این عوامل بر اعتماد به پلیس تأثیرگذارند که از بین آنها برخی در این تحقیق مورد آزمون قرار می‌گیرند و براساس آنها سؤالات زیر تدوین می‌شود:

۱. مردم به چه میزان به پلیس اعتماد دارند؟
۲. اعتماد مردم به نظام سیاسی چقدر است؟
۳. اعتماد به پلیس در مقایسه با نهادهای سیاسی در چه وضعیتی است؟
۴. اعتماد به پلیس در مقایسه با برخی سازمان‌های دولتی چگونه است؟
۵. اعتماد مردم به ویژگی‌های مدیریتی - مسئولیتی ناجا چقدر است؟
۶. مردم ویژگی‌های اخلاقی و تعهدات مذهبی - مسئولیتی ناجا را چگونه ارزیابی می‌کنند؟

تعریف مفاهیم

اعتماد^۱: در فرهنگ وبستر، اعتماد، اعتقاد یا اطمینان راسخ به صداقت، درستی و عدالت یک شخص، گروه یا کلیت جامعه است (Schuster, 1989: 1527). چلبی اعتماد را داشتن حسن ظن نسبت به همهٔ افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آنها به گروه قومی و قبیله‌ای می‌داند (چلبی، ۱۳۷۵). در این تحقیق، اعتماد به پلیس با رضایت از عملکرد پلیس و کل نیروی انتظامی، اعتماد به اینکه پلیس می‌تواند در آینده، مسائل و مشکلات مربوط به جامعه را حل کند و نیز اعتماد به پلیس در برقراری نظم و امنیت یا یافتن اموال به سرقت رفته، سنجیده

شده است.

اعتماد به نظام سیاسی^۱: استون^۲ اعتماد به نظام سیاسی را مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به موضوعات سیاسی می‌داند که این موضوعات هم رژیم سیاسی و هم به متصدیان اقتدار در جامعه برمی‌گردد (Gabrial, 1995: 360).

برخی اعتماد به نظام سیاسی را به دو بخش حمایت خاص و حمایت عام تقسیم می‌کنند 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 (Hetherington, 1998: 793).

در این مقاله منظور از اعتماد به نظام سیاسی، حمایت از عملکرد سیستم سیاسی جامعه در کل و نیز قواعد و قوانین حاکم بر آن است که با ۵ گویه سنجیده شده است. اعتماد به نهادهای سیاسی^۳: اعتقاد به توانمندی‌های نهادهای سیاسی در حل مسائل پیش‌روی کشور و نیز رضایت کلی از عملکرد آنها تا به حال است. از آن جا که در مطالعه اعتماد به کل نظام، از جمله در مطالعه اسپیفمن^۴ (۲۰۰۲: ۹۹۵)، روتستین^۵ (۲۰۰۱: ۳۹)، هترینگتن^۶ (۱۹۸۸: ۷۹۲)، پارسونز (زتلی، ۲۰۰۳)، هرپفر^۷ (۱۹۹۳: ۱۳) و بریتزر^۸ (۲۰۰۲: ۷) پلیس به عنوان یکی از سازمان‌های مهم حکومتی مطرح و برقرارکننده نظم و امنیت است، لذا در کنار سایر نهادهای سیاسی مورد مطالعه قرار می‌گیرد. در ایران، نهادهای سیاسی با توجه به آنچه در مطالعات داخلی و خارجی آمده است، مجلس شورای اسلامی، قوه مجریه، قوه قضاییه، مجلس خبرگان، شورای نگهبان و نیروی انتظامی برقرارکننده نظم و امنیت در جامعه هستند که در دو بُعد رضایت از وضع موجود آنها (عملکرد آنها) و نیز امید به آینده آنها در حل مسائل مربوط به خود، در جامعه مورد سنجش قرار می‌گیرند.

اعتماد به ویژگی مدیریتی مسئولان ناجا: اعتقاد به اینکه مسئولان فعلی ناجا شایستگی اداره امور را از نظر تخصص، تجربه، تدبیر و تعهد دارند و در تصمیم‌گیری‌ها منافع عمومی را مدنظر قرار می‌دهند.

1. Trust In The Political System
2. Easton
3. Trust In Political Institutions
4. Schiffman
5. Rothstein
6. Hetherington
7. Haerpfer
8. Beretzer

بر اساس دیدگاه مونچ، ارزیابی مسئولان در چهار بعد شخصیتی، هوشمندی، ظرفیت اجرا، تعهد عمومی و هویت فردی صورت می‌گیرد (چلبی، ۱۳۷۵: ۲۴۰ - ۲۳۹). این مفهوم با ۱۱ گویه و ویژگی اخلاقی و تعهد مذهبی مسئولان با ۷ گویه سنجیده شده است.

دینداری: در این تحقیق عبارت است از پذیرش تمام یا بخشی از عقاید، احکام و اخلاقیات دین اسلام از سوی فرد و تلاش در جهت عمل به آنها. میزان دینداری با سنجش ابعاد احساسی، پیامدی، مناسکی و تجربی افراد با ۲۰ گویه متفاوت سنجیده شده است.

روش تحقیق

از آن جا که این تحقیق بیشتر به سنجش نگرش افراد و ذهنیت آنها نسبت به پلیس می‌پردازد، از روش پیمایشی که خاص این‌گونه سنجش‌هاست بهره گرفته شد. جمعیت آماری تحقیق رازنان و مردان ۲۰ سال به بالای شهر تهران تشکیل می‌دهند که تعداد کل آنها در مناطق ۲۲ گانه تهران ۳/۸۰۱/۹۸۱ نفر است (۲/۰۸۳/۵۵۰ نفر مرد و ۱/۷۱۸/۴۳۱ زن) (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵). به دلیل حجم زیاد جمعیت و نیز به علت حساس بودن سؤالات از روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای با استفاده از متغیرهای مناطق تهران، جنس، سن و تحصیلات برای لایه‌بندی بهره گرفتیم.

برای تهیه سهمیه هر گروه ابتدا از بین مناطق ۲۲ گانه تهران ۸ منطقه براساس طبقه‌بندی رفیعی از مناطق تهران (افروغ، ۱۳۷۷: ۲۴۷) انتخاب شدند. سپس تعداد نمونه به نسبت جمعیت هر منطقه که در ۸ منطقه ۲۰۰۹۱۹۹ زن و مرد بالای ۲۰ سال وجود داشتند و به تناسب زن و مرد و گروه‌های سنی و تحصیلی تقسیم شدند. بر اساس فرمول نمونه‌گیری تصادفی، حجم نمونه ۴۴۱ نفر شد که برای افزایش اعتبار تحقیق به علت سهمیه‌ای بودن، به ۶۳۰ نفر افزایش یافت.

$$n = \frac{NT^2S^2}{ND^2 + T^2S^2} = \frac{2009199 \times (1/96)^2 \times 255}{2009199 \times (1/4)^2 + (1/96)^2 \times 225} = 440/7$$

برای سنجش اعتبار و روایی، پرسشنامه تنظیم شده در دو مرحله، هر بار ۵۰ پرسشنامه پیش آزمون شد و اصلاحات لازم صورت گرفت. بیشتر سؤالات به صورت مقیاس چند گویه‌ای تنظیم شد تا علاوه بر بالا بردن میزان پاسخگویی، امکان شناخت

اعتقادات و نگرش‌ها را هم فراهم کند. همچنین از برخی سؤالات تست شده در داخل و خارج در خصوص اعتماد هم بهره گرفته شد. پرسشنامه‌ها با مراجعه به منازل افراد پر شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

پس از جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Spss داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند که به نتایج آنها می‌پردازیم:

الف) ویژگی پاسخگویان

از کل ۶۳۰ نفر پاسخگو ۴۹/۵ درصد زن و ۵۰/۶ درصد مرد بودند. میانگین سنی پاسخگویان، ۳۸ سال و میانگین تحصیلی آنها، دیپلم بود (۴۲/۵ درصد مدرک دیپلم داشتند) و ۳۴/۴ درصد فوق دیپلم تا دکترا بودند. ۸۵/۵ درصد پاسخگویان مشاغلی در حد متوسط مثل کارمندی داشتند و ۶/۸ درصد هم بیکار یا مشغول تحصیل بودند. ۵۶ درصد پاسخگویان خود را جزو طبقه متوسط، ۲۲ درصد متوسط پایین، ۱۳/۷ درصد متوسط به بالا دانسته‌اند و ۷ درصد هم به این پرسش پاسخ نداده‌اند. در کل، میزان دینداری ۵۱ درصد پاسخگویان زیاد، ۴۶/۲ درصد متوسط و ۲/۵ درصد کم بود که البته این میزان در بعد احساسی و پیامدی دینداری، قوی‌تر از بعد مناسکی، یعنی انجام واجبات و دستورهای دینی بود.

ب) سنجش میزان اعتماد پاسخگویان

از پاسخگویان در مورد اعتماد به نظام سیاسی سؤال شد که به دلیل اهمیت آن از جهت شناخت دیدگاه سیاسی پاسخگویان، پاسخ آنها به شرح جدول شماره ۱ آمده است:

جدول شماره ۱ - توزیع درصد اعتماد پاسخگویان به نظام سیاسی (N = ۶۳۰)

ردیف	گویه‌ها	بسیار موافقم	موافقم	بی نظر	مخالفم	بسیار مخالفم	بی جواب
۱	از اینکه در جمهوری اسلامی زندگی می‌کنم احساس غرور می‌کنم	۵۴/۴	۳۱/۶	۱۴/۱	۳/۷	۴	۱/۳
۲	از اکثر مواضع نظام جمهوری اسلامی در امور داخلی دفاع می‌کنم	۳۶	۳۲/۴	۱۸/۱	۶/۵	۴/۴	۲/۵
۳	اگر حادثه‌ای نظیر جنگ در کشور پیش آید، حاضر به دفاع از نظام هستم	۴۹	۳۰/۵	۱۰/۸	۳/۲	۴/۸	۱/۷
۴	اگر دوباره فراندوم شود به جمهوری اسلامی رأی خواهیم داد	۴۸/۴	۲۵/۱	۱۴/۱	۳/۷	۵/۹	۲/۷
۵	قانون اساسی طوری تنظیم شده است که هم دین مردم حفظ شود هم دنیای آنها	۱۷	۳۱/۷	۲۸/۷	۱۳/۲	۶/۲	۳/۲

اطلاعات شماره ۱ نشان می‌دهد، اعتماد پاسخگویان نسبت به نظام سیاسی مثبت است و در یک جمع‌بندی کلی ۷۸ درصد پاسخگویان اعتماد زیاد، ۱۳/۷ درصد متوسط و ۸ درصد اعتماد به نظام سیاسی‌شان کم است. ۷۹/۵ درصد پاسخگویان اظهار کرده‌اند حاضر به دفاع از کشور هستند و ۷۳/۵ درصد اگر دوباره فراندوم شود به جمهوری اسلامی رأی خواهند داد.

مسئولان نیروی انتظامی برای جلب اعتماد بیشتر مردم، چنانچه در مباحث زتومگا آمد، باید در عمل موفق باشند و نگرش مردم را با عملکرد صحیح نسبت به پلیس مثبت کنند. در بسیاری از کشورها برای سنجش اعتماد سیاسی، اعتماد به پلیس هم در کنار اعتماد به قوای سه گانه قرار می‌گیرد، زیرا پلیس با ایجاد امنیت در جامعه، اقتدار نظام سیاسی را به نمایش می‌گذارد. به همین دلیل در این تحقیق هم نیروی انتظامی در کنار سایر نهادهای مهم و اصلی کشور قرار گرفته است.

در مقایسه بین نیروی انتظامی و سایر نهادهای مهم کشور، وضعیت نیروی انتظامی نسبتاً مطلوب است. جداول زیر اطلاعات مقایسه‌ای را ارائه می‌دهد.

جدول شماره ۲ - توزیع درصد امید پاسخگویان نسبت به حل
مسائل مربوط به آنها در آینده

ردیف	نهاده‌ها	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی‌جواب
۱	مجلس شورای اسلامی	۱۱/۶	۲۲/۲	۳۱/۴	۱۳/۸	۸/۴	۱۲/۵
۲	مجلس خبرگان	۱۳/۳	۲۱/۷	۲۶/۳	۱۱/۴	۱۰/۸	۱۶/۳
۳	شورای نگهبان	۱۱/۹	۲۲/۵	۲۶	۱۱/۹	۱۰/۶	۱۷/۰
۴	قوه قضاییه (دادگاه‌ها)	۱۱/۷	۲۰/۵	۲۵/۹	۱۳/۸	۱۴/۸	۱۳/۳
۵	قوه مجریه (دولت)	۱۵/۲	۲۲/۱	۲۴/۹	۱۲/۱	۱۱/۷	۱۴
۶	نیروی انتظامی (پلیس)	۲۳	۲۴	۲۵/۱	۷/۸	۷/۱	۱۳

اطلاعات جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که از بین ۶ نهاد مورد پرسش، بیشترین درصد امید به آینده نهاده‌ها و اینکه بتواند در آینده پاسخگوی نیازهای جامعه باشند به نیروی انتظامی با ۴۷ درصد زیاد و ۲۵ درصد متوسط تعلق دارد و فقط ۱۵ درصد در این زمینه خیلی خوشبین نیستند. این موضوع نشان می‌دهد که آینده‌نگری‌ها و تلاش‌های نیروی انتظامی برای مردم قابل توجه بوده است؛ به گونه‌ای که نسبت به توانمندی نیروی انتظامی برای حل مسائل مربوط در آینده بسیار خوشبین‌اند و جا دارد ناچاهم با عملکرد به روز و بهره‌مندی از دانش، تجربه، فناوری، نیروهای کارآمد و اطلاع‌رسانی خوب و به موقع، این امید را تقویت کند و درصد آن را افزایش دهد. بعد از نیروی انتظامی با فاصله زیاد ۱۰ درصدی، امید به قوه مجریه (۳۷ درصد زیاد) و سپس به ترتیب، مجلس خبرگان (۳۵ درصد زیاد) شورای نگهبان (۳۴/۴ درصد زیاد)، مجلس شورای اسلامی (۳۴ درصد زیاد) و در نهایت قوه قضاییه (۳۲ درصد زیاد) قرار دارند.

از آنجا که نیروی انتظامی وظیفه تأمین امنیت و نظم جامعه را بر عهده دارد و به مردم خدمات انتظامی را به صورت دولتی ارائه می‌دهد، مقایسه‌ای هم بین عملکرد نیروی انتظامی با سازمان‌های خدماتی دیگری که اکثریت مردم با آنها سر و کار دارند، شهرداری، مدارس دولتی و بیمارستان‌های دولتی، صورت گرفته که نتایج آن به شرح جدول شماره ۳ آمده است:

جدول شماره ۳ - درصد اعتماد پاسخگویان نسبت
به سازمان‌ها و نهادهای مورد مطالعه

ردیف	گویه‌ها	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی‌جواب
۱	رضایت از عملکرد مأموران شهرداری در ارائه خدمات شهری	۱۱	۳۱	۴۱/۷	۹/۲	۶	۱/۱
۲	اطمینان از گرفتن حق خود در شهرداری بدون پارته‌بازی	۳/۲	۸/۶	۳۱/۷	۲۸/۱	۲۷	۱/۴
۳	رضایت از عملکرد پلیس در برقراری نظم و امنیت	۷/۹	۲۹/۷	۴۴	۱۲/۱	۵/۱	۱/۳
۴	اطمینان از مدارس دولتی نسبت به تربیت فرزندان	۴/۳	۱۷/۶	۴۵/۱	۱۸/۴	۱۳/۷	۱
۵	رضایت از عملکرد آموزشی مدارس دولتی	۳/۳	۱۵/۴	۴۶/۵	۱۹/۴	۱۳/۸	۱/۶
۶	رضایت از عملکرد مسئولان و کارکنان بیمارستان دولتی	۱/۳	۱۲/۹	۴۰/۳	۲۰/۶	۲۲/۱	۲/۹

در مقایسه فوق، رضایت از شهرداری در ارائه خدمات شهری با ۴۲ درصد زیاد و ۴۲ درصد متوسط در اولویت اول قرار دارد، هرچند ۵۵ درصد معتقدند که بدون وجود پارته‌بازی در شهرداری نمی‌توان به حق خود رسید. در اولویت دوم رضایت از عملکرد پلیس در برقراری نظم و امنیت با ۳۷/۶ درصد زیاد و ۴۴ درصد متوسط قرار دارد. بعد از نیروی انتظامی، اعتماد به مدارس دولتی و در نهایت رضایت از عملکرد مسئولان و کارکنان بیمارستان‌های دولتی است که فقط ۱۴ درصد در حد زیاد اعتماد دارند.

در این تحقیق دو سؤال هم درباره ویژگی‌های مدیریتی و اخلاقی مسئولان نیروی انتظامی شده بود که نتایج آن در جدول شماره ۴ آورده شده است:

جدول شماره ۴ - درصد اعتماد پاسخگویان به ویژگی‌های مدیریتی مسئولان نیروی انتظامی

ردیف	گویه‌ها	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی‌جواب
۱	تدبیر و دوراندیشی برای حل مشکلات کشور	۸۳	۲۶/۸	۳۴/۳	۱۴/۳	۷/۶	۸/۷
۲	تخصص و مهارت لازم برای انجام وظایف	۵/۷	۲۴	۳۵/۶	۱۸/۹	۷/۱	۸/۷
۳	تجربه و پختگی برای انجام امور	۵/۷	۲۱/۶	۳۸/۷	۱۸/۹	۶	۹
۴	منافع عمومی را بر نفع شخصی ترجیح دادن	۸/۹	۲۰/۲	۳۰/۸	۱۸/۱	۱۲/۹	۹/۲
۵	جلوگیری از حیف و میل بیت‌المال	۶/۸	۱۷/۳	۳۱/۷	۲۲/۴	۱۳/۲	۸/۶
۶	احساس وظیفه و دلسوزی نسبت به مردم	۱۰/۲	۲۱/۳	۳۰/۵	۱۷/۸	۱۱/۴	۸/۹
۷	توان اجرایی بالا	۵/۶	۲۱/۴	۳۴/۸	۱۹/۵	۱۰	۸/۷
۸	خلاقیت و نوآوری در اداره امور	۶	۲۰/۵	۳۴/۶	۲۱/۱	۸/۷	۹
۹	استفاده درست از امکانات موجود	۵/۷	۱۵/۷	۳۱/۹	۲۵/۸	۱۲/۵	۸/۴
۱۰	به فکر تأمین امنیت مردم بودن	۱۲/۹	۲۷/۳	۲۵/۷	۱۵/۲	۱۰	۸/۹
۱۱	ارائه راه‌حل‌های مناسب در مواجهه با مشکلات	۷/۵	۲۱/۷	۳۳/۳	۱۸/۱	۱۰/۶	۸/۷
۱۲	جمع	۸/۳	۲۷/۱	۴۲/۷	۱۷/۳	۴/۶	-

بیشترین اعتماد نسبت به این ویژگی مسئولان بوده که به فکر تأمین امنیت مردم هستند (۴۰/۲ درصد) یعنی پاسخگویان تعهد عمومی مسئولان را نسبتاً بالا ارزیابی کرده‌اند، اما کمترین درصد به استفاده درست از امکانات موجود کشور اختصاص دارد (۲۱/۴ درصد) که از مؤلفه‌های هوشمندی سیاسی مسئولان است. سایر ابعاد هوشمندی مانند تدبیر و دوراندیشی یا خلاقیت و نوآوری نیز، از درصد اعتماد پایین برخوردار است.

علاوه بر ویژگی‌های مدیریتی مسئولان، در خصوص ویژگی‌های اخلاقی و تعهدات مذهبی مسئولان نیروی انتظامی هم سؤال شد که جواب پاسخگویان در جدول شماره ۵ ارائه شده است:

جدول شماره ۵ - درصد هر یک از گویه‌های ویژگی‌های اخلاقی و تعهدات مذهبی مسئولان نیروی انتظامی از دید پاسخگویان (N = ۶۳۰)

ردیف	گویه‌ها	بسیار موافقم	موافقم	بی‌نظر	مخالفم	بسیار مخالفم	بی‌جواب
۱	بیشتر مسئولان به میزان زیادی دیندارند	۱۱/۰	۳۷/۸	۲۲/۵	۱۸/۳	۸/۶	۱/۹
۲	مسئولان اصول اسلامی را در زندگی شخصی رعایت می‌کنند	۶/۰	۲۵/۴	۳۳/۷	۲۴/۰	۸/۷	۲/۲
۳	بیشتر مسئولان اخلاق و رفتار اسلامی دارند	۸/۷	۴۲/۲	۲۵/۷	۱۵/۴	۵/۴	۲/۵
۴	بیشتر مسئولان در تصمیم‌گیری‌های خود رضایت‌خواوند را مدنظر دارند	۷/۶	۳۰/۵	۳۰/۳	۱۹/۲	۹/۲	۳/۲
۵	مسئولان تلاش بسیاری برای اجرای احکام اسلامی در جامعه دارند	۵/۹	۲۷/۰	۲۴/۸	۲۹/۰	۹/۰	۴/۳
۶	مسئولان در مراسم عبادی جمعی شرکت می‌کنند	۹/۲	۴۱/۱	۲۱/۰	۱۹/۸	۵/۱	۳/۸
۷	مسئولان صادق و درستکارند	۶/۷	۳۱/۶	۳۲/۴	۱۶/۷	۸/۹	۲/۵

آمارهای فوق نشان می‌دهد نیمی از پاسخگویان (۴۹ درصد) مسئولان نیروی انتظامی را به میزان زیادی دیندار می‌دانند، اما ۳۱/۴ درصد معتقدند مسئولان به میزان زیادی اصول اسلامی را در زندگی شخصی رعایت می‌کنند. ۵۱ درصد معتقدند مسئولان به میزان زیادی اخلاق و رفتار اسلامی دارند. ۳۳ درصد معتقدند مسئولان رضایت‌خواوند را مدنظر دارند. ۳۳ درصد هم معتقدند مسئولان تلاش زیادی برای اجرای احکام اسلامی در جامعه دارند و ۵۰ درصد گفته‌اند مسئولان در مراسم عبادی جمعی به میزان زیادی شرکت می‌کنند. ۳۸/۴ درصد هم مسئولان را به میزان زیاد صادق و درستکار می‌دانند. در کل، ۴۶/۸ درصد میزان تعهدات مذهبی مسئولان را بسیار زیاد می‌دانند، ۳۸/۶ درصد در حد متوسط و ۱۴/۶ درصد تعهدات مذهبی مسئولان نیروی انتظامی را کم می‌دانند. بنابراین، حدود نیمی از پاسخگویان، مسئولان را مذهبی می‌دانند و نگرش مثبتی در این زمینه دارند.

جدول شماره ۶- ویژگی‌های اخلاقی و تعهدات مذهبی مسئولان نیروی
انتظامی از دید پاسخگویان (N = ۶۳۰)

بی‌جواب	بسیار مخالفم	مخالفم	بی‌نظر	موافقم	بسیار موافقم	گویه
۲/۹	۷/۸	۲۰/۳	۲۷/۲	۳۳/۶	۷/۹	میزان تعهدات اخلاقی و مذهبی مسئولان نیروی انتظامی

آمار جدول کلی فوق نشان می‌دهد که ۴۱/۵ درصد از پاسخگویان میزان تعهد اخلاقی و مذهبی مسئولان ناجا را در حد زیادی می‌دانند. ۲۷/۲۰ درصد بی‌نظر بوده‌اند و ۲۸ درصد نیز با گزینه اخلاق و دینداری آنان موافق نبوده‌اند و ۳ درصد نیز پاسخی نداده‌اند؛ بنابراین اکثر پاسخگویان در این خصوص نظر موافق داشته‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

در کل، نتیجه تحقیق حاضر نشان داد که اعتماد به پلیس در حد مطلوبی است به نحوی که ۴۷ درصد اعتماد زیاد و ۳۵ درصد در حد متوسط اعتماد دارند و این درصدها ضمن ایجاد امیدواری، مسئولان نیروی انتظامی را به تلاش بیشتر در جهت جلب رضایت و اعتماد بیشتر مردم متوجه می‌سازد.

بر اساس نظریات علمی مطرح شده، نیروی انتظامی برای افزایش اعتماد باید به عملکرد و نحوه رفتار پلیس توجه بیشتری داشته باشد. گیدنز و زومگا یکی از عوامل تأثیرگذار بر اعتماد را عملکرد صحیح و تجربه مثبت مردم از عملکرد پلیس می‌دانند.

میزان امید به آینده نیروی انتظامی، بیشتر از تمام نهادهای مورد بررسی بود که با تلاش بیشتر نیروی انتظامی این امیدواری بیشتر خواهد شد. در مقایسه بین نیروی انتظامی با شهرداری، مدارس و بیمارستان‌های دولتی نیروی انتظامی هم از وضعیت نسبتاً خوبی برخوردار بود. در کل، پاسخگویان نگرش مثبتی نسبت به ویژگی‌های مدیریتی مسئولان نیروی انتظامی داشتند و آنها را از نظر اخلاقی و تعهدات دینی بسیار مثبت ارزیابی کردند.

نتیجه به دست آمده از تحقیق، بیانگر انتظارات بالای مردم از نیروی انتظامی است. آنها به نیروی انتظامی در زمینه حل مشکلاتشان امیدوارند. زمینه خوشبینی و اعتماد بیشتر مردم به نیرو وجود دارد که باید از این فرصت بهترین بهره را گرفت و با تلاش

بیشتر برای عملکرد بهتر و تأمین امنیت جانی و مالی مردم، روز به روز نگرش‌ها را نسبت به این نیروی خدمتگزار بهبود بخشید. همچنین با تلاش بیشتر مسئولان نظام در سطح مدیریتی، باید نگرش مردم را در این زمینه مثبت‌تر کرد، زیرا اعتماد به مسئولان به سایر رده‌ها هم منتقل می‌شود و در کل، نگرش مردم را نسبت به کل نیروی انتظامی بهتر می‌کند.

پیشنهادهای

براساس نتایج تحقیق، پیشنهاد می‌شود پلیس برای جلب اعتماد بیشتر مردم اقدامات زیر را انجام دهد:

۱. تلاش در رسیدگی به شکایت‌های مردم و رفع آنها و نشان دادن موفقیت‌ها به مردم در راستای افزایش رضایت از عملکرد ناجا؛
۲. براساس نظرات زتومگا، آموزش لازم به پلیس برای رفتار مناسب و شایسته با مردم، اعم از ارتباط کلامی و غیرکلامی، استفاده از لباس فرم مرتب و شکیل و ظاهری تحسین برانگیز به منظور جلب اعتماد بیشتر مردم؛
۳. ارائه گزارش عملکرد به مردم با اطلاع‌رسانی درست و به موقع از فعالیت‌های پلیس و ارائه تصویری مثبت، فعال و موفق از او در رسانه‌ها؛
۴. ارائه برنامه‌های آتی نیرو در زمینه برقراری نظم و امنیت شهروندان به منظور امیدواری بیشتر مردم به آینده نیروی انتظامی.

منابع

- احمدی، قاسم (۱۳۸۱). *اعتماد مردم به حکومت‌ها در سه دوره تاریخی مغول، صفویه و قاجاریه*. پایان‌نامه فوق لیسانس جامعه‌شناسی، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.
- افروغ، عماد (۱۳۷۷). *فضا و نابرابری اجتماعی*. تهران: انتشارات دانشگاه تربیت مدرس.
- اینگلهارت، رونالد (۱۳۷۳). *تحول فرهنگی در جوامع صنعتی پیشرفته*. ترجمه مریم وتر. تهران: نشر کویر.
- امیر کافی، مهدی (۱۳۷۴). *اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- امیرکافی، مهدی (تابستان ۱۳۸۰). «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن». *نمایه پژوهش*، سال پنجم.
- پوتنام، روبرت (۱۳۸۰). *دموکراسی و سنت‌های مدرن*. ترجمه محمدتقی دلفروز. تهران: دفتر مطالعات و تحقیقات سیاسی وزارت کشور.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۵). *جامعه‌شناسی نظم*. تهران: نشر نی.
- رجیبی‌پور، محمود (۱۳۸۲). *درآمدی بر احساس امنیت در بستر امنیت عینی*. *فصلنامه دانش/انتظامی*، سال پنجم، شماره ۲.
- زتومگا، پیوتر (۱۳۸۴). *اعتماد، یک نظریه جامعه‌شناختی*. ترجمه فاطمه گلابی. تبریز: مترجم.
- سیسیانین، مارتی (۱۳۸۴). «*دو تعلق از سرمایه اجتماعی*». ترجمه محمدرضا غلامی، روزنامه همشهری، سال ۱۳، شماره ۳۷۱۰.
- _____ (۱۳۸۳). *سیمای تحولی ناجا*. تهران: معاونت اجتماعی ناجا.
- علیزاده، ابراهیم و علی‌محمد رضایی (۱۳۸۴). *بررسی منزلت اجتماعی پلیس و تعیین عوامل تأثیرگذار بر آن*. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات آموزش نیروی انسانی ناجا.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۲). «*سرمایه اجتماعی*». ترجمه سعید شریعتی. روزنامه اندیشه یاس، سال اول، شماره ۸۲ و ۸۳.
- غفاری، غلامرضا و محسن نیازی (۱۳۸۶). *جامعه‌شناسی مشارکت*. تهران: نشر نزدیک.
- کلمن، جیمز (۱۳۷۷). *بنیادهای نظریه اجتماعی*. ترجمه منوچهر صبوری. تهران: نشر نی.

- کمالی، افسانه (۱۳۸۳). *مطالعه تطبیقی اعتماد اجتماعی در دو حوزه فرهنگ و سیاست*. پایان نامه دکترای جامعه‌شناسی، تهران: دانشگاه تهران.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷). *پیامدهای مدرنیت*. ترجمه محسن ثلاثی (چاپ دوم). تهران: مرکز.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۸). *راه سوم، بازسازی سوسیال دموکراسی*. ترجمه منوچهر صبوری. تهران: شیرازه.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۲). *تجدد و تشخیص*. ترجمه ناصر موفقیان. تهران: نشر نی.
- محمدی ری شهری، محمد (۱۳۸۱). *میزان الحکمه*. جلد ۱۳، چاپ سوم. قم: سازمان چاپ و نشر.
- محمدی شکبیا، عباس (۱۳۷۵). *بررسی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد دانشجویان به اشغال کنندگان پایگاه‌های اجتماعی درون دانشکده علوم اجتماعی علامه طباطبایی*. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- مرکز آمار ایران، سرشماری سال ۱۳۸۵: www.sci.org.ir
- میزتال، باربارا (۱۳۸۰). *بررسی مفهوم اعتماد در میان جامعه‌شناسان کلاسیک*. ترجمه ناصرالدین غراب. *نمایه پژوهش*، شماره ۱۸، صفحات ۶۹-۵۵.
- یافته‌های پیمایشی در ۲۸ استان کشور (۱۳۸۲). *ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان*. موج دوم، تهران: دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- Bretzer, Noreen. Ylva. (2002). How Can Institutions Better Explain Political Trust than Capitals Do? PHD Theses. University of Gothenburg, Sweden. From: WWW. Goggle. Com.
- Gabriel O.W. (1995). Political Trust in Societies under Transformations. From: WWW. Google. Com.
- Hetherington, Marc.J. (1998). The Political Relevance of Political Trust. The American Political Science Review. 797-808. (4), 2,
- Putnam, Robert.D. (2000). Bowling Alone. New York: Touchstone Book. Published by: Simon & Shcuffer.
- Rothstein, Bo & Tolle Dietlind. (2002). How Political Institutions Create & Destroy Social Capital. From: WWW. Google. Com.
- Schiffman & Sherman & Kirpalaini. (2002). Trusting Souls ;A Segmentation of the Voting Public. Psychology & Marketing 993-999, (12), 19.

- Schuster ,Simon .(1989) .Webster New Dictionary 7) .th Ed .(USA :Western Corporation.
- Szekelyi ,Morkeng .A & Barna .(2003) .The Interpretation of Trust in Empirical Research.