

## بررسی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد مردم به نیروی انتظامی حوزه فرماندهی

### انتظامی ویژه شرق تهران

خسرو مرادیان هفت چشمه<sup>۱</sup>، علی محمد ساعدی<sup>۲</sup>، سلمان آدینه‌وند<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۳/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۶/۱۳

از صفحه ۷۹ تا ۹۴

فصلنامه علمی - تخصصی دانش انتظامی شرق استان تهران  
سال چهارم، شماره چهاردهم، تابستان ۱۳۹۶

#### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی میزان اعتماد مردم به نیروی انتظامی حوزه فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی است، برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شده است. در پژوهش حاضر ترکیبی از نمونه‌گیری خوشه‌ای و نمونه‌گیری تصادفی ساده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میزان اعتماد مردم نسبت پلیس در حد مطلوب ارزیابی شده است، نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که متغیرهای مستقل توانسته‌اند ۴۹ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین کنند و از بین متغیرهای مستقل مورد بررسی، متغیرهای امنیت اجتماعی و عملکرد نیروی انتظامی بیش‌ترین تأثیر را بر اعتماد شهروندان نسبت به نیروی انتظامی داشته‌اند.

#### کلید واژه‌ها

اعتماد، امنیت اجتماعی، عملکرد نیروی انتظامی، آگاهی و شناخت از وظایف نیروی انتظامی، تجربیات قبلی از نیروی انتظامی.

۱- دانشجوی دکتری علوم اقتصادی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات. [kmorsta@gmail.com](mailto:kmorsta@gmail.com)

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

۳- کارشناسی ارشد اطلاعات دانشگاه علوم انتظامی امین

## مقدمه

اعتماد را می‌توان از مهم‌ترین مؤلفه‌های مسئله نظم قلمداد کرد. به همین جهت آیزنشتات به درستی متذکر می‌شود که مهم‌ترین مسئله نظم اجتماعی برای بنیان‌گذاران جامعه‌شناسی، اعتماد و هم‌بستگی اجتماعی است؛ یعنی بدون انسجام و نوعی پایداری نظم اجتماعی غیر ممکن است (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲). 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». از کلام آن حضرت برمی‌آید که نیاز به امنیت بالاتر از سایر نیازهاست (شایگان، ۱۳۸۷: ۳۸). پلیس یکی از ارکان حکومتی است که برقراری نظم و امنیت در جامعه را بر عهده 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. به همین خاطر، پژوهش حاضر در صدد آن است میزان اعتماد مردم شهر حوزه فرماندهی انتظامی شرق تهران به نیروی انتظامی را سنجیده و با شناسایی عوامل مؤثر بر آن، راه‌کارهای عملی را برای ارتقای آن ارائه کند. از آن‌جا که نیروی انتظامی وظیفه تأمین امنیت و نظم جامعه را بر عهده دارد و به مردم خدمات انتظامی را به‌صورت دولتی ارائه می‌دهد.

## اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به اهمیت این موضوع به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤال است که در حال حاضر اعتماد مردم به پلیس در مقایسه سایر سازمان‌ها (مدارس دولتی، کارکنان بیمارستان دولتی، شهرداری) در چه وضعیتی قرار دارد. پلیس به‌عنوان یکی از نهادهای عمومی، از ارکان مهم هر حاکمیتی بوده و به‌مانند یکی از خرده نظام‌های اجتماعی؛ ارتقای نظم و انضباط اجتماعی، تسهیل فرایند توسعه اجتماعی، اجرای قانون و حفاظت از آرامش و امنیت جامعه از کارویژه‌های اصلی آن است. بررسی و تعیین وضعیت اعتماد شهروندان به پلیس، در ارزیابی عملکرد پلیس مورد نیاز است، «ارزیابی عملکرد» به‌عنوان یکی از فعالیت‌های کلیدی و از عناصر اصلی مدیریت در سازمان به‌شمار می‌رود. امروزه ارزیابی عملکرد، ابزاری است کارآمد که مدیریت و کارکنان از طریق آن به نقاط



قوت و ضعف سازمان پلی برده و با ریشه‌یابی آنها و با تکیه بر نقاط قوت، اقدامات اصلاحی را برای بهبود عملکرد انجام می‌دهند (بخشی، ۱۳۸۹: ۶-۵). بنابراین، رصد کردن دائم وضعیت اعتماد مردم به پلیس به‌عنوان 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 به‌دست می‌آید، اما به راحتی و با یک اتفاق از دست می‌رود و وقتی تبدیل به بی‌اعتمادی شد تغییر آن بسیار دشوار است، بنابراین توجه دائمی به نگرش مردم موجب آگاهی بیش‌تر نسبت به عملکرد پلیس و پیش‌گیری از کاهش اعتماد مردم می‌شود (شایگان، ۱۳۷۷: ۴۰-۳۹).

### اهداف پژوهش

- شناخت وضعیت شاخص‌های اعتماد اجتماعی در چارچوب متغیرها (گویه‌ها)؛
- تحلیل وضعیت شاخص‌ها، معیارها و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر اعتماد به پلیس؛
- سنجش و تعیین میزان اثرگذار مؤلفه‌ها در اعتماد اجتماعی به پلیس؛
- ارائه پیشنهادها راهبردی مطلوب برای بهبود وضعیت اعتماد اجتماعی به پلیس؛
- عوامل مؤثر بر میزان اعتماد مردم به پلیس نسبت سایر سازمان‌های مورد مطالعه (مدارس دولتی، شهرداری و بیمارستان‌های دولتی).

### فرضیه‌های پژوهش

- آیا رابطه معناداری بین آگاهی و شناخت مردم از وظایف و اختیارات نیروی انتظامی و میزان اعتماد به پلیس وجود دارد؟
- آیا رابطه معناداری بین تجربیات قبلی از نیروی انتظامی و میزان اعتماد به پلیس وجود دارد؟
- آیا بین عملکرد نیروی انتظامی و میزان اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا بین امنیت اجتماعی و میزان اعتماد به پلیس رابطه معناداری دارد؟

## مبانی نظری پژوهش

اعتماد، مهم‌ترین عامل در رویکرد نظم تلقی می‌شود و در اندیشه‌های جامعه‌شناسانی مثل دورکیم و تونیس نقش محوری را به عهده دارد. اعتماد در سطح خرد و کلان می‌تواند زمینه ایجاد احساسات مثبت و منفی را در فرد نمایان کند. اعتماد با توجه به دو رهیافت روان‌شناختی و جامعه‌شناختی، قابل بررسی است. در رهیافت روان‌شناختی، اعتماد به‌عنوان ویژگی فردی مطرح می‌شود و بر نقش احساسات و عواطف فردی، تأکید می‌ورزد. رهیافت جامعه‌شناختی، اعتماد را به‌عنوان ویژگی روابط اجتماعی یا نظام اجتماعی در نظر می‌گیرد. برآیند این دو دیدگاه، دیدگاه ترکیبی است. این دیدگاه سعی دارد به‌جای تأکید صرف بر عوامل روانی یا اجتماعی، مجموعه این عوامل را در نظر بگیرد (امیرکافی، ۱۳۸۰).

**آنتونی گیدنز<sup>۱</sup>:** اعتماد در دیدگاه گیدنز نه کیفیتی کلی و وجهی از هم‌بستگی اجتماعی، بلکه شیوه ضروری و اجتناب‌ناپذیر حیات اجتماعی به‌شمار می‌رود. انواع اعتماد از نظر گیدنز ترکیبی از عوامل جامعه‌شناختی است (محمدی و زنگنه، ۱۳۹۲: ۱۵۹). آنتونی گیدنز (۱۹۹۰) به دو نوع اعتماد اعتقاد دارد؛ ۱- اعتماد به افراد خاص، ۲- اعتماد به افراد یا نظام‌های انتزاعی. اعتماد انتزاعی در برگیرنده آگاهی از مخاطره و فرد مورد اعتماد است؛ بنابراین در حالی که کنش‌گر می‌تواند به‌راحتی در مورد میزان ارزش اعتماد به افراد خاص قضاوت کند می‌تواند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به دیگران (تعمیم یافته) نیز دارای ایده‌ها و باورهایی باشد. افراد نیز می‌توانند درباره میزان ارزش اعتماد نسبت به نهادها یا نظام‌های انتزاعی دارای باورهایی باشند که این فرایند تحت عنوان سطح نهادی اعتماد نامیده می‌شود و این همان چیزی است که گیدنز آن را ایده اعتماد به نظام‌های تخصصی می‌نامند (شارع‌پور، ۱۳۸۰: ۱۰۴).

**دورکیم<sup>۲</sup>:** بر جنبه‌های نامحسوس و غیرمادی فرهنگی یعنی روابط بین شخصی در زمینه فردی اجتماعی و پیش‌بینی شده اشاره دارد. این جنبه‌ها در بین افراد درونی شده و بر کنش‌های افراد الزام‌آورند (کنش‌ها را بر طبق نظام هنجارها و ارزش‌ها جهت می‌دهند).

<sup>۱</sup>- Anthony Giddens

<sup>۲</sup>- Durkheim



از نظر دورکیم، اگر جامعه اخلاقی باشد، محیط اجتماعی مملو از اعتماد می‌شود؛ زیرا قواعد اخلاقی تضادها و تنش‌ها را تخفیف و امکان همکاری و مودت را افزایش می‌دهند. مصونیت و پیش‌بینی‌پذیر بودن چنین محیطی، شرایطی را برای اعتماد به وجود می‌آورد که به نظر می‌رسد نتیجه پیروی از هنجارهای اخلاقی باشد (میزدال، ۱۳۸۰: ۶۲).

**جانسون<sup>۱</sup>:** مسئله اعتماد را در سطح خرد و بین شخصی و گروه‌ها مورد بررسی قرار داده و معتقد است؛ اعتماد برای رشد و گسترش روابط جنبه ضروری دارد و اولین بحرانی که بیش‌تر روابط با آن مواجه می‌شوند مربوط به توانایی شخص در اعتماد کردن است. طبق دیدگاه جانسون، برای ایجاد ارتباطات اجتماعی، شخص باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد را ایجاد کند که در نتیجه، ترس‌های خود و دیگری را از طرد شدن کاهش داده، امید به پذیرش، حمایت و تأیید را ارتقاء بخشد. طبق دیدگاه وی، اعتماد، یک خصیصه شخصیتی ثابت و تغییرناپذیر نیست، بلکه اعتماد اجتماعی، جنبه‌ای از روابط اجتماعی است که مدام، در حال تغییر و پویایی است و این اعمال اجتماعی افراد است که سطح اعتماد را در روابط اجتماعی آنها افزایش یا کاهش می‌دهد. همچنین، اعمال اجتماعی آنها در ایجاد و حفظ اعتماد، در روابط دو سو به و کنش‌های هر دو طرف از اهمیت زیادی برخوردار است (جانسون، ۱۹۹۳: ۶۶).

**نیکلاس لوهمان<sup>۲</sup>:** میان دو مفهوم اعتماد و اطمینان، تفاوت اساسی قائل شده و معتقد است اعتماد با مفهوم ریسک و مخاطره‌پذیری، ارتباط نزدیک دارد. لوهمان از دیدگاهی خاص، به بررسی اعتماد می‌پردازد که کم‌تر مورد توجه سایر نظریه‌پردازان واقع شده؛ به این معنا که او کارکرد اعتماد اجتماعی را در درون نظام اجتماعی بررسی می‌کند و با نظم در جامعه مقایسه می‌کند (لوهمان، ۱۹۷۹: ۱۱۲). کلاس اوفه بیان می‌کند که نهادهایی که عملکرد منصفانه و بی‌طرفانه دارند به تعمیم اعتماد کمک می‌کنند. برابری در مقابل قانون و مساوات در مشارکت سیاسی، فارغ از تعلقات گروهی باشند، دارای ترجیحات و پیش‌داوری‌های درونی نباشد و دسترسی به آن برای همه یکسان امکان‌پذیر باشد. اگر نهادها از این معیارها تبعیت کنند و کارگزاران را نیز به

<sup>۱</sup>- johnson

<sup>۲</sup>- Niklas Luhmann

همین کار ترغیب کنند و در صورتی که کارگزاران به وسوسه نقض این معیارها دچار شدند از قدرت تحمیل آنها برخوردار باشند، می‌توانند در میان غریبه‌ها (به صورت میان سطحی و درون سطحی) اعتماد ایجاد کنند (کمالی، ۱۳۸۲: ۸۹).

### پیشینه پژوهش

به بررسی وضعیت اعتماد اجتماعی در ایران به دو طریق پرداخته شده است؛ یکی در پژوهش‌هایی که در خصوص سرمایه اجتماعی در ایران و برخی مناطق شده که در این نوع تحقیقات، اعتماد اجتماعی به عنوان یکی از موضوعات اصلی سرمایه اجتماعی، مورد سنجش قرار گرفته و دوم تحقیقاتی که مستقیماً به موضوع اعتماد اجتماعی پرداخته‌اند. برآیند کلی این پژوهش‌ها میزان اعتماد اجتماعی را در حد متوسط (میانگین) یا در حال فرسایش ذکر کرده‌اند. در پژوهشی که توسط ازکیا و غفاری (۱۳۸۰) با عنوان «بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان» انجام شده است محققان به بیان مؤلفه‌های مربوط به اعتماد اجتماعی در دو سطح اعتماد بین افراد و اعتماد به نهادها و سازمان‌ها پرداخته‌اند. نتایج نشان داده که میزان اعتماد (اعتماد بین شخصی و اعتماد به سازمان‌ها و نهادها) در بین روستاییان در سطح متوسط بوده است.

بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس در شهر تهران عنوان پژوهش شایگان در ۱۳۸۷ می‌باشد که به روش پیمایشی با حجم نمونه ۶۳۰ نفر از شهروندان بالاتر از ۲۰ سال تهران انجام شده است. نتایج آن حاکی از موارد زیر است: میزان اعتماد به پلیس مطلوب ارزیابی شده است. در مقایسه پلیس به عنوان یکی از سازمان‌های مهم دولتی، امید به آینده پلیس در مقایسه با پنج نهاد سیاسی کشور (مجلس شورای اسلامی، مجلس خبرگان، شورای نگهبان، قوه قضاییه و قوه مجریه) بیش‌تر است. اعتماد مردم به آینده پلیس و این‌که بتواند مسائل مبتلا به جامعه مربوط به خود را حل کند بیش‌تر از سایر نهادها است و بدین لحاظ رتبه اول را دارد. در عین حال نیروی انتظامی در مقایسه با سازمان‌های دیگر (مانند شهرداری، مدارس و بیمارستان‌های دولتی) از نظر میزان اعتماد در رتبه دوم قرار دارد.



در پژوهش دیگری با عنوان «بررسی جامعه شناختی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران (منصور وثوقی و نصراله گلیچ، ۱۳۸۷)»، که به روش پیمایشی و با حجم نمونه ۴۲۰ نفر از زنان بالای ۱۵ سال در شهر تهران انجام شده است نتایجی به شرح زیر حاصل شده است: هر چه سطح اعتماد اجتماعی به پلیس بالاتر باشد، کیفیت ارتباط پلیس با شهروندان نیز بیش تر خواهد بود، مقبولیت پلیس در نزد شهروندان در حد بالایی است، هرچه اعتماد اجتماعی به پلیس بیش تر باشد، اقتدار پلیس نیز بالاتر می رود.

شارع پور (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد مردم به پلیس در استان مازندران» به این نتیجه دست یافت که در تبیین اعتماد مردم به پلیس بیش از متغیرهای فردی و مشارکت در انجمن‌های داوطلبانه، متغیرهای اجتماعی و به‌خصوص عوامل مرتبط به حکومت عادلانه و کارآمد مؤثر است؛ بر این اساس نوع نگرش مردم به کنش‌گران دولتی و نحوه عملکرد سازمان‌های دولتی بر ارزیابی آنان از قابلیت اعتماد به پلیس تأثیر فراوان دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی است و از نظر ماهیت دارای روش آماری است. این پژوهش شامل کلیه ساکنان اعم از مرد و زن ۲۰ سال به بالا در حوزه فرماندهی نیروی انتظامی ویژه شرق تهران که طبق سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۰ مرکز آمار ۸۲۴۰۸۳ نفر می‌باشد. با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران، حجم نمونه با سطح اطمینان ۹۵ درصد و احتمال خطای ۵ درصد ۳۸۳ نفر به دست آمد که برای جلوگیری از داده‌های مفقود و بی‌پاسخ به ۳۹۰ نفر ارتقاء یافت. روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش ترکیبی از نمونه‌گیری خوشه‌ای و نمونه‌گیری تصادفی ساده است.

در این پژوهش نیز به منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. تعدادی از شاخص‌های مورد استفاده در پرسش‌نامه از تحقیقات پیشین گرفته شده و تعدادی نیز توسط محقق ساخته شده است.

جدول شماره ۱: ضرایب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای پایایی متغیرهای پژوهش

متغیرها	پرسش‌نامه نهایی	
	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
شناخت از وظایف نیروی انتظامی	۹	۰/۸۵۵
عملکرد نیروی انتظامی	۸	۰/۷۹
امنیت اجتماعی	۶	۰/۹۲
اعتماد اجتماعی	۶	۰/۹۳
تجربیات قبلی از نیروی انتظامی	۷	۰/۷

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که پاسخ‌گویان مرد با ۲۰۲ نفر فراوانی ۵۱ درصد و پاسخ‌گویان زن با ۱۸۸ نفر فراوانی ۴۸ درصد نمونه را به خود اختصاص داده‌اند. پاسخ‌گویان مجرد با ۲۶۶ نفر فراوانی ۶۸/۲ درصد از نمونه و پاسخ‌گویان متأهل با ۱۱۵ نفر فراوانی و ۲۹/۵ درصد نمونه و ۲/۳ درصد را سایر (مطلقه، همسر فوت شده) با فراوانی ۹ تشکیل دادند. از نظر میزان تحصیلات، ۲/۶ درصد، از افراد نمونه بی‌سواد و ۱۱/۸ درصد از افراد دارای تحصیلات زیر دیپلم، ۵۰/۲ درصد دیپلم، ۲۰/۸ درصد فوق دیپلم، ۱۱/۵ درصد کارشناس و ۳/۱ درصد کارشناس ارشد و بالاتر بودند. از نظر شغل، ۸/۳ درصد از نمونه را افراد بیکار و ۱۰/۸ درصد خانه‌دار؛ ۱۹/۲ درصد را کارمند و ۲/۱ درصد را بازنشسته؛ ۷/۹ درصد، کارگر ساده؛ ۳/۱ درصد، را معلم، ۲۰ درصد را دانشجو و ۲۸/۶ درصد را سایر مشاغل تشکیل داده‌اند. دامنه سنی در میان پاسخ‌گویان، بین ۲۰ تا بیش‌تر از ۶۰ سال بوده و میانگین سن پاسخ‌گویان ۳۰ سال می‌باشد. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان، بر حسب سن نشان می‌دهد که ۶۸/۲ درصد را سن بین ۲۰ تا ۳۰ سال تشکیل می‌دهد که بیش‌ترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند و ۱۹ درصد را سن بین ۳۰ تا ۴۰ سال و ۱۲/۸ درصد را سن بین ۴۰ تا بیش‌تر از ۶۰ سال را به خود اختصاص داده‌اند.

### اعتماد اجتماعی به نیروی انتظامی

برای سنجش میزان اعتماد اجتماعی از شش گویه، در قالب طیف لیکرت در شش گزینه خیلی زیاد تا خیلی کم مورد سنجش قرار گرفته است. اگر شش گویه لیکرت به سه طبقه زیاد، متوسط و پایین تقسیم بشود، با توجه به مقدار میانگین، قرار دارد.





اعتماد نسبت به نیروی انتظامی با ۱۷/۲ رصد زیاد، و ۴۷/۷ درصد متوسط و ۳۰/۵ درصد پایین قرار دارد.

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی نسبی اعتماد اجتماعی مردم به حوزه انتظامی شرق تهران

اعتماد اجتماعی	فراوانی	درصد	آماره
خیلی زیاد	۹	۲/۳	۳/۳۴ میانگین
زیاد	۴۹	۱۲/۶	۳ میانه
تا حدودی زیاد	۱۰۸	۲۷/۷	۱/۲۳ واریانس
تا حدودی کم	۱۴۹	۳۸/۲	۱/۱ انحراف معیار
کم	۵۳	۱۳/۶	
خیلی کم	۲۲	۵/۶	

### بررسی رابطه بین متغیرهای وابسته و مستقل

- همان طوری که در جدول شماره سه مشاهده می‌شود. بین متغیر امنیت اجتماعی و اعتماد رابطه معنی‌داری وجود دارد که این رابطه مستقیم بین امنیت اجتماعی و اعتماد را نشان می‌دهد که هر چقدر میزان امنیت اجتماعی افزایش پیدا کند، به همان میزان امنیت اجتماعی بالا می‌رود.
- بین متغیر شناخت و آگاهی از وظایف نیروی انتظامی و اعتماد رابطه معنی‌داری وجود دارد که این رابطه مستقیم بین متغیر شناخت و آگاهی از وظایف نیروی انتظامی و اعتماد را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، هر چه قدر میزان شناخت افزایش یابد، میزان اعتماد اجتماعی نیز افزایش پیدا می‌کند.
- بین متغیر تجربیات قبلی از نیروی انتظامی و اعتماد رابطه معنی‌داری وجود دارد که این رابطه مستقیم بین تجربیات قبلی از نیروی انتظامی و اعتماد را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، هر چقدر تجربیات قبلی افزایش یابد میزان اعتماد نیز افزایش پیدا می‌کند. هر چقدر تجربیات پیشین مثبت باشد، میزان اعتماد به نیروی انتظامی نیز افزایش پیدا می‌کند.
- بین متغیر عملکرد نیروی انتظامی و اعتماد رابطه معنی‌داری وجود دارد که این رابطه مستقیم بین عملکرد نیروی انتظامی و اعتماد را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر،

هر چقدر عملکرد نیروی انتظامی بهتر بشود، به همان اندازه اعتماد به نیروی انتظامی افزایش پیدا می‌کند.

جدول شماره ۳: نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته

نتیجه آزمون	مقدار احتمال	مقدار نوع آزمون	فرض صفر
رد فرض صفر	۰/۰۰۰	۰/۲۸۷	پیرسون
بین آگاهی و شناخت مردم از وظایف و اختیارات نیروی انتظامی و میزان اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود ندارد.			
رد فرض صفر	۰/۰۰۰	۰/۳۶۶	پیرسون
بین تجربیات قبلی از نیروی انتظامی و میزان اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود ندارد.			
رد فرض صفر	۰/۰۰۰	۰/۴۸۳	پیرسون
بین عملکرد نیروی انتظامی و میزان اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود ندارد.			
رد فرض صفر	۰/۰۰۰	۰/۶۰۸	پیرسون
بین امنیت اجتماعی و میزان اعتماد به پلیس رابطه معناداری وجود ندارد.			

#### رگرسیون چندگانه برای متغیر اعتماد اجتماعی

با توجه به این که در آزمون‌های همبستگی، متغیرهای مستقل از هم و به صورت دو متغیری، رابطه‌هایشان بررسی شده است. به منظور خلاصه کردن نتایج پژوهش از رگرسیون چندگانه استفاده شد تا بتوان تأثیر متغیرهای مستقل (آگاهی و شناخت مردم از وظایف و اختیارات نیروی انتظامی، تجربیات قبلی از نیروی انتظامی، عملکرد نیروی انتظامی، امنیت اجتماعی) را بر متغیر وابسته اعتماد را بررسی کرد که برای پیش‌بینی متغیر وابسته در این روش همه متغیرهای اصلی وارد معادله رگرسیون شده‌اند.

جدول شماره ۴: ضریب رگرسیون و ضریب تعیین

ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده
۰/۶۴۹	۰/۴۲۱	۰/۴۱۵

با توجه به جدول شماره چهار میزان همبستگی بین متغیرهای فوق ۰/۶۴۹ می‌باشد؛ به این معنا که چهار متغیر شناخت از وظایف نیروی انتظامی، عملکرد نیروی انتظامی، امنیت اجتماعی، تجربیات قبلی از نیروی انتظامی، به میزان ۰/۶۴۹ با اعتماد پلیس همبستگی دارند. هم‌چنین ضریب تعیین بیانگر این است که ۴۲ درصد از تغییرات متغیر وابسته اعتماد به پلیس مجموعه‌ای از متغیرهای مستقل تبیین می‌شود.



جدول شماره ۵: تجزیه واریانس نتایج رگرسیونی متغیرهای مستقل مؤثر بر اعتماد به پلیس

مجموع مجزورات	مجدور میانگین	درجه آزادی	$F$	سطح معنی داری
۵۹۹۲/۸۳۱	۱۴۹۸/۲۰۸	۴	۷۰/۱۱	۰۰۰٫۰
۸۲۲۷/۱۹۲	۲۱/۳۶۹	۳۸۵		
۱۴۲۲۰/۰۲۳		۳۸۹		

مقدار  $F$  با درجه آزادی ۴ برابر ۷۰/۱۱ است که سطح معناداری (مقدار احتمال) برابر صفر، معنادار است و این، رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته را تأیید می‌کند.

جدول شماره ۶: ضرایب رگرسیونی متغیرهای مستقل مؤثر بر اعتماد به پلیس

متغیر مستقل	$B$	انحراف استاندارد	$Beta$	سطح معنی داری
مقدار ثابت	۴/۴	۱/۲۷		
امنیت اجتماعی	۰/۳۱	۰/۰۳۷	۰/۴۰۶	۰/۰۰۰
عملکرد نیروی انتظامی	۰/۲	۰/۰۴۲	۰/۲۳۱	۰/۰۰۰
آگاهی و شناخت از وظایف نیروی انتظامی	-۰/۰۰۶	۰/۰۲۹	-۰/۰۰۹	۰/۸۴
تجربیات قبلی از نیروی انتظامی	۰/۱۷۷	۰/۰۳۸	۰/۱۹۶	۰/۰۰۰

با توجه به جدول شماره شش به ترتیب امنیت اجتماعی ۴۰ درصد، عملکرد نیروی انتظامی ۲۳ درصد، تجربیات قبلی از نیروی انتظامی ۱۹ درصد، به میزان اعتماد به پلیس تأثیر می‌گذارند و متغیر آگاهی و شناخت از وظایف نیروی انتظامی در کاهش یا افزایش اعتماد به پلیس مؤثر نیست. نتایج حاصل از تجزیه رگرسیون در کل نشان می‌دهد که از میان متغیرهای مستقل، سه متغیر (عملکرد نیروی انتظامی، تجربیات قبلی از نیروی انتظامی، امنیت اجتماعی) تأثیر معنی‌داری بر متغیر وابسته (اعتماد به پلیس) دارند و با توجه به ضریب تعیین ۴۲ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای معنی‌دار مذکور تبیین می‌شود.

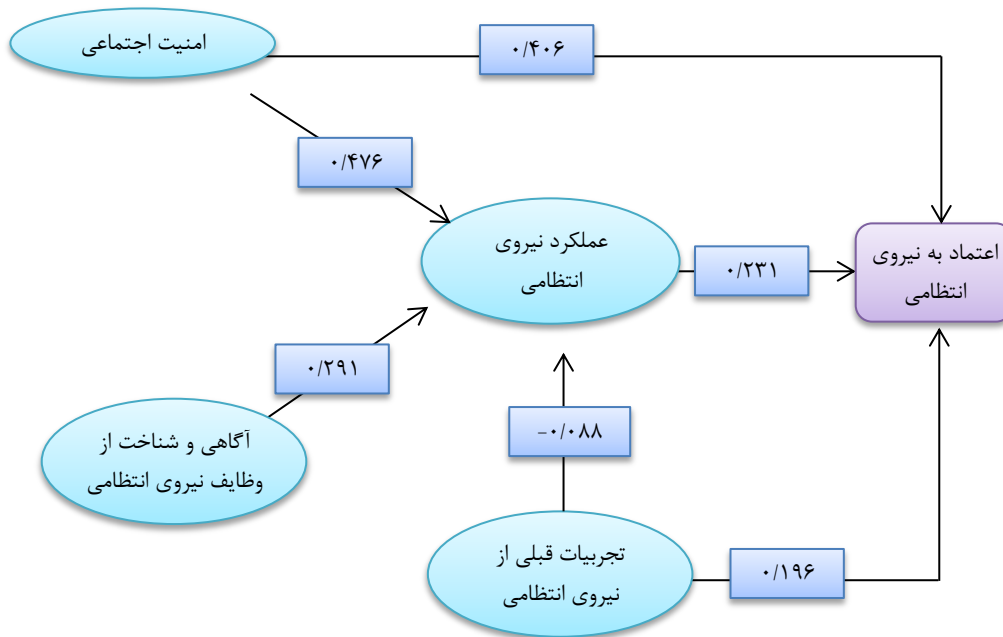
### تحلیل مسیر

روش تحلیل مسیر، جهت مطالعه تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته طراحی شده است.

جدول شماره ۷: آثار مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

متغیر مستقل	آثار مستقیم	آثار غیر مستقیم	اثر کل
عملکرد نیروی انتظامی	۰/۲۳۱	---	۰/۲۳۱
امنیت اجتماعی	۰/۴۰۶	۰/۱	۰/۵۰۶
آگاهی و شناخت از وظایف نیروی انتظامی	---	۰/۰۶	۰/۰۶
تجربیات قبلی از نیروی انتظامی	۰/۱۹۶	-۰/۰۲	۰/۱۷۵

نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد که متغیرهای عملکرد نیروی انتظامی، امنیت اجتماعی، تجربیات قبلی از نیروی انتظامی به‌طور مستقیم میزان تغییرات متغیر وابسته اعتماد را پیش‌بینی و تبیین می‌کنند. همچنین متغیر آگاهی و شناخت از وظایف نیروی انتظامی به‌طور غیر مستقیم ۰/۰۶ درصد میزان واریانس متغیر وابسته را پیش‌بینی می‌کند.



شکل شماره ۱: تحلیل مسیر

### بحث و نتیجه‌گیری

در کل، نتیجه پژوهش حاضر نشان داد که اعتماد به پلیس در حد نسبتاً مطلوبی است؛ به نحوی که ۱۷/۲ درصد اعتماد زیاد و ۴۷/۷ 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. نیروی انتظامی برای افزایش اعتماد باید به عملکرد و نحوه رفتار پلیس توجه بیش‌تری داشته باشد. گیدنز و زتومگا یکی از عوامل تأثیرگذار بر اعتماد را عملکرد صحیح و تجربه مثبت مردم از عملکرد پلیس می‌دانند.

- براساس نتایج ضرایب هم‌بستگی، مشاهده می‌شود که بین عملکرد پلیس و اعتماد مردم به آنها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ یعنی هر چقدر نیروی انتظامی در عملکرد و پاسخ‌گویی به شهروندان قوی باشد، به همان میزان اعتماد مردم را به خود جلب خواهد کرد. مهم‌ترین کارکرد نیروی انتظامی که تأمین امنیت شهروندان است را نیز تأیید می‌کند. هر چقدر نیروی انتظامی در تأمین امنیت بهتر عمل کند، به همان نسبت در عملکرد خود موفق خواهد شد.
- بر اساس نتایج به‌دست آمده از ضرایب هم‌بستگی و تحلیل رگرسیونی چند متغیره، بین امنیت و اعتماد مردم به نیروی انتظامی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. موفقیت در تأمین امنیت باعث بیش‌تر شدن اعتماد شهروندان به نیروی انتظامی است. به‌عبارتی، هر چقدر افراد احساس امنیت اجتماعی بیش‌تری داشته باشند، به همان میزان اعتماد افزایش پیدا می‌کند.
- نتایج به‌دست آمده نشانگر این است که رابطه معناداری بین تجربیات قبلی و اعتماد وجود دارد؛ این نشان می‌دهد هر چقدر مردم در تجربیات قبلی خود از نیروی انتظامی تصویر ذهنی بهتری داشته باشند، به همان میزان اعتماد بیش‌تری خواهند داشت. نیروی انتظامی و دست‌اندرکاران این نهاد باید بیش‌ترین تلاش خود را در برخورد مناسب و قانون‌مند با مجرمان و شهروندان عادی داشته باشند تا بتوانند تصویرسازی بهتری از خود در اذهان مردم ایجاد کنند. تجربیات قبلی نیز خود شدیداً متأثر از ضابطه‌مندی مأموران نیروی انتظامی و عملکرد آنهاست. این یافته را زتومگا که معتقد است تجربیات قبلی و جامعه‌پذیری بر اعتماد مؤثر است تأیید می‌کند.

## پیشنهادها

- ۱- نتایج به دست آمده نشانگر این است که رابطه معناداری بین تجربیات قبلی و اعتماد وجود دارد؛ این نشان می‌دهد هر چقدر مردم در تجربیات قبلی خود از نیروی انتظامی تصویر ذهنی بهتری داشته باشند؛ به همان میزان اعتماد بیش‌تری خواهند داشت. نیروی انتظامی و دست‌اندرکاران این نهاد باید بیش‌ترین تلاش خود را در برخورد مناسب و قانون‌مند با مجرمان و شهروندان عادی داشته باشند تا بتوانند تصویرسازی بهتری از خود در اذهان مردم ایجاد کنند. تجربیات قبلی نیز خود شدیداً متأثر از ضابطه‌مندی مأموران نیروی انتظامی و عملکرد آنهاست. این یافته را زتومکا که معتقد است تجربیات قبلی و جامعه‌پذیری بر اعتماد مؤثر است تأیید می‌کند.
- ۲- پلیس با شفاف‌سازی و برخورد منطقی‌تر بیش‌تر برای جلب اعتماد افراد جوان و کم‌سن و سال تلاش کند تا درصد اعتماد مردم به پلیس افزایش یابد؛ چرا که جوانان در مقایسه با افراد سال‌خورده کم‌تر اعتماد می‌کنند. بنابراین پیشنهاد می‌شود نیروهای رده بالای پلیس با حضور فیزیکی در دانشگاه‌ها و مدارس یا از طریق رسانه‌های جمعی مسائل را برای این افراد توجیه کنند تا میزان اعتماد آنها افزایش یابد.
- ۳- کلاس‌های توجیهی برای کارکنان پلیس در زمینه وظایف و مأموریت‌های این نیروها (از قبیل نحوه صحبت کردن، نحوه برخورد با مجرمان، نحوه آرایش ظاهر، شیوایی بیان، به موقع بروز دادن احساسات، احترام به حقوق دیگران، تسلط کافی بر قوانین خود نیرو و...) برگزار شود؛ چرا که افراد با گذراندن این آموزش‌ها و به‌کار بستن آنها می‌توانند اعتماد اجتماعی مردم را در سطح بالایی به دست آورند؛ در این صورت همکاری و همیاری مردم با نیروهای پلیس افزایش می‌یابد و نتیجه امر نیز برقرار کردن هرچه بیش‌تر امنیت در جامعه است.
- ۴- تلاش در رسیدگی به شکایت‌های مردم و رفع آنها و نشان دادن موفقیت‌ها به مردم در راستای افزایش رضایت از عملکرد نیروی انتظامی.



## منابع

- امیرکافی، مهدی (۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن. نمایه پژوهش، سال پنجم، شماره ۱۸.
- ازکیا، مصطفی؛ غفاری، غلامرضا (۱۳۸۰). بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان. مجله نامه علوم اجتماعی. شماره ۱۷.
- بخشی، قدیر (۱۳۸۹). تبیین جامعه‌شناختی اعتماد اجتماعی شهروندان تهرانی به پلیس. پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۵). جامعه‌شناسی نظم. تهران: نشر نی.
- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶). اعتماد، نظریه جامعه‌شناختی. ترجمه غلامرضا غفاری، تهران: شیرازه.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۷). بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس مطالعه موردی شهر تهران. فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره دوم، صص ۳۶-۶۲.
- شارع‌پور، محمود (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروهای انتظامی مطالعه موردی استان مازندران. مجله جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیستم، شماره پیاپی ۳۶، شماره ۴، صص ۱-۱۶.
- کمالی، افسانه (۱۳۸۳). مطالعه تطبیقی اعتماد اجتماعی در دو حوزه فرهنگ و سیاست. پایان‌نامه دکترای جامعه‌شناسی، تهران: دانشگاه تهران.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۴). پیامدهای مدرنیت. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات مرکز.
- محمدی، جمال؛ زنگنه، مهدی (۱۳۹۲). سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری؛ مورد مطالعه شهروندان شهر نیشابور، جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال ۲۴، پیاپی ۴۹، شماره ۱، صص ۱۷۰-۱۵۵.
- وثوقی، منصور؛ آرام، هاشم (۱۳۸۸). اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در شهر خلخال، پژوهش‌نامه علوم اجتماعی گرمسار، سال سوم، شماره سوم، صص ۱۵۴-۱۳۳.
- Johnston, L. D; Bachman. J.G; P.O Malley. (۱۹۹۳). *monitoring the Future: Questionnaire Responses from The Nation's High School Seniors* ۱۹۹۱. Ann
- Luhmann; Niklas. (۱۹۷۹). *Trust and Power*. New York: Wiley-۱۴.

