

عوامل رفتاری موثر در تبیین اعتماد عمومی شهروندان به پلیس در تهران

حبيب ابراهيم پور^۱، على خالق خواه^۲، طاهر روشندل اربطاني^۳

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۵/۲۲

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۲/۲۳

چکیده

زمینه و هدف: اعتماد عمومی یکی از سرمایه‌های اجتماعی است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی، ایجاد و حفظ نموده و ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد. یکی از سازمان‌های اثرگذار در عرصه‌های اجتماعی سازمان پلیس است. پلیس نمود ظاهری قدرت دولت و بخشی از سیستم رسمی کنترل اجتماعی در هر جامعه‌ای محسوب می‌شود. اعتماد عمومی به پلیس موجب افزایش همراهی مردم با پلیس و افزایش توانمندی آن‌ها در تحقق مأموریت‌های پلیس می‌شود. عوامل مختلفی در ایجاد اعتماد عمومی به پلیس نقش دارند که در مقاله حاضر به عوامل رفتاری موثر در اعتماد عمومی به پلیس پرداخته شده است.

روش: این تحقیق کاربردی و از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق، شهروندان بالای ۱۸ سال شهر تهران و نمونه آماری ۴۰۰ نفر هستند که بر اساس نمونه‌گیری خوشه‌ای تعیین شدند. داده‌ها به کمک پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری و با کمک آزمون آماری همبستگی تحلیل شدند.

یافته‌ها و نتایج: تحقیق نشان داد که بین عوامل رفتاری و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، به عبارتی، تعامل مطلوب شهروندان و پلیس، صداقت در گفتار و رفتار پلیس، رفتار اصلاحی و کمک‌کننده پلیس، وجود سیستم شکایت از پلیس و مشغولیت پلیس با نیازهای اساسی مردم، بر اعتماد به پلیس موثر است.

واژه‌های کلیدی

اعتماد، اعتماد عمومی، عوامل رفتاری، پلیس، تهران

۱. دانشیار گروه مدیریت و اقتصاد دانشگاه محقق اردبیلی؛ h_ebrahimpour@uma.ac.ir

۲. استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه محقق اردبیلی (نویسنده مسئول)؛ khaleghkhah@uma.ac.ir

۳. دانشیار گروه مدیریت رسانه، دانشگاه تهران.

مقدمه

اعتماد عمومی اساس خدمت رسانی اثربخش و جلب مشارکت مردم در همراهی، همکاری و مشارکت در تسهیل تحقق مأموریت هر سازمانی تلقی می‌شود. جونگ^۱، جوو^۲، ژائو^۳ (۲۰۱۰) معتقدند که اهمیت اعتماد به پلیس و توجه به آن به چهار دلیل ضروری است: **اول**، اگر مردم به پلیس اعتماد نداشته باشند، گزارش‌ها و عملکرد پلیس را باور نکرده و درخواست‌های پلیس را پاسخ نخواهند داد. از آنجا که گزارش‌های پلیس در مورد جرم و جنایت برای موفقیت پلیس در کاهش جرائم حیاتی است، بی‌توجهی و عدم باور گزارش‌های پلیس از سوی مردم پیامدهای متعددی در پی خواهد داشت؛

دوم، اعتماد عمومی به پلیس به عنوان شاخص اصلی عملکرد پلیس تلقی می‌شود. از این رو جلب اعتماد شهروندان و تامین رضایت آن‌ها از سوی پلیس برای ارزیابی و بهبود عملکرد پلیس اهمیت حیاتی دارد (کائو، استاک و سان^۴، ۱۹۹۸، ص ۲۸۰)؛

سوم، اعتماد عمومی به پلیس تاثیر معناداری بر ادراک شهروندان از امنیت فردی و ترس از جرائم دارد. وقتی شهروندان نسبت به پلیس نگرش مثبتی داشته باشند، احساس امنیت فردی آن‌ها افزایش و ترس از وجود جرائم در آن‌ها کاهش پیدا می‌کند؛

چهارم، اعتماد عمومی به پلیس در تحقیقات مختلف تحت عنوان عوامل فرهنگی و استراتژیک تعریف می‌شود. ادراک و نگرش افراد نسبت به پلیس به ارزش‌ها، هنجارها و باورهای اجتماعی بستگی دارد. از این رو در جوامعی با فرهنگ‌های مختلف، نگرش‌های متفاوتی نسبت به پلیس ایجاد شده است. مطالعه اعتماد عمومی به پلیس تحت فرهنگ‌ها و ارزش‌های اجتماعی مختلف، دانش و بینش متفاوتی طلب می‌کند. این چهار دلیل به همراه دلایل متعدد دیگر از جمله تاثیر اعتماد عمومی به پلیس در افزایش مشارکت و همکاری مردم با پلیس، ارتقاء توانمندی شهروندان در کنترل شخصی زندگی خود، همزادپنداری با

1. Jang

2. Joo

3. Zhao

4. Cao; Stack, Sun

پلیس و این که پلیس از خود مردم است، ایجاد خودنظمی در جامعه، شکل‌گیری پلیس جامعه‌محور به جای جامعه پلیس‌محور، شکل‌گیری کنترل‌های غیررسمی اجتماعی و خودکنترلی در جامعه و به تبع آن افزایش نظم، امنیت و آرامش، توجه به بحث اعتماد عمومی به پلیس را بیش از پیش ضروری می‌سازد. این تحقیق به دلیل اهمیتی که اعتماد عمومی مردم به پلیس برای همکاری بیشتر آن‌ها با پلیس دارد و اینکه پلیس نیز باید در این زمینه تلاش نماید تا مردم اعتماد بیشتری به پلیس داشته باشند - چرا که در صورت اعتماد به پلیس برقراری امنیت به شکلی آسان و راحت قابل تحقق خواهد بود - انجام شده است. هدف این مقاله بررسی عوامل رفتاری موثر در افزایش اعتماد عمومی به پلیس و ارائه راهکارهایی برای افزایش اعتماد عمومی به پلیس با رویکرد رفتاری است.

اعتماد عمومی: اعتماد اصطلاح جدیدی نیست بلکه منشأ دیرینه‌ای دارد که طی تحول جوامع به صورت مفهومی پیچیده در آمده است. این ایده در طول تاریخ با جریان‌های فکری مختلفی عجین شده است. اعتماد احساسی است که فرد به واسطه انتظاری که از مهارت‌ها و توانایی‌های دیگران دارد، می‌تواند به مردم اطمینان داشته باشد (چرینشکو^۱، ۲۰۰۹، ص ۲۲). توماس مالون^۲ (۱۹۸۷) می‌گوید اعتماد یعنی شریک کردن خود واقعی با دیگری، با علم به اینکه مورد تمسخر و استهزا و مورد تجاوز و تعدی قرار نخواهیم گرفت، بلکه حمایت خواهیم شد (مشتاقی، ۱۳۸۸، ص ۱).

به باور بوویرد^۳ (۲۰۰۵) اعتماد عمومی نیز تجربه شخصی افراد در مواجهه با قدرت‌های محلی در نظر گرفته شده است و بر نگرش‌ها و اعمالی دلالت دارد که از مدارک و شواهد آشکار ناشی می‌شود. این مدارک و شواهد شامل احساس همدردی و خصومت است که نتیجه سطح فعلی اطمینان است (کاول^۴، ۲۰۰۵، ص ۲۰).

1. Chernyshenko

2. Malon

3. Boeard

4. Cowell

اعتماد عمومی به پلیس: کائو و همکاران (۱۹۹۸) بیان می کنند که تحلیل نظرات مردم در مورد پلیس به دلیل اینکه مردم مشتریان خدمات پلیس هستند، مهم است، زیرا تصویر مثبتی از پلیس برای عملکرد بهتر آن‌ها ضروری است. (کائو و هویو^۱، ۲۰۰۱، ص ۸۸). به اعتقاد کائو و همکاران (۱۹۹۸) حداقل چهار دلیل برای مطالعه اعتماد عمومی به پلیس وجود دارد: نخست، برای اینکه پلیس عملکرد کارآمدی داشته باشد، ضروری است که تصویر مثبتی از پلیس وجود داشته باشد. نگرش‌های منفی در مورد پلیس موجب احساس زیان دو طرفه، نبود احترام، نابهنجاری‌ها و عملکرد غیر موثر پلیس می‌شود؛

دوم، اینکه در جامعه دموکراتیک، مردم مشتریان خدمات پلیسی هستند، در نتیجه ارزیابی نظرات مردم از خدماتی که از پلیس دریافت می‌کنند ضروری است. بدون دریافت بازخور به موقع، برنامه‌های بهبود خدمات پلیسی ممکن است به اهداف مورد انتظار نرسد (کارلسون و ساتن، ۱۹۷۹؛ اسکوگان، ۱۹۷۸؛ ژائو، ۲۰۰۲)؛

سوم، هرو و دوراند^۲ (۱۹۸۵) بیان می‌کنند، تنها اطلاعات موجود نیست که برای اعتماد عمومی به پلیس مهم است، بلکه ارتباط آن با شکل‌گیری اعتماد عمومی ضرورت بیشتری دارد؛

چهارم، بالاخره به نظر رن^۳ (۲۰۰۵) در دوران پلیس جامعه‌محور، اعتماد به پلیس ارزش افزوده تلقی می‌شود زیرا ممکن است جایگزینی برای معیارهای اندازه‌گیری اثربخشی پلیس شود (کائو و بورتون^۴، ۲۰۰۶، ص ۴۵۲).

عوامل رفتاری اعتماد عمومی به پلیس: عوامل متعددی در تبیین اعتماد عمومی به پلیس نقش دارند که در ادامه به بررسی این عوامل از رویکردهای مختلف پرداخته می‌شود:

1. Hou
2. Hero & Dorand
3. Rean
4. Burton

- **تعامل مطلوب پلیس با شهروندان:** به نظر کائو و همکاران (۱۹۹۸) اگر شهروندان اعتماد کمی به پلیس داشته باشند، برای درخواست کمک از پلیس، ارائه گزارش جرم و جنایت و همکاری در دادن اطلاعات اکراه خواهند داشت (کائو و ژائو، ۲۰۰۵، ص ۴۰۴). پلیس به وسیله افزایش ارتباطات شخصی و غیررسمی با شهروندان می‌تواند نظرات مردم را در مورد پلیس بهبود دهد. مدارا و رفق‌ورزی و آسان‌گیری و بردباری برخاسته از رحمت و بصیرتی نورانی است و انسان از سر حقیقت این‌گونه نمی‌شود، مگر آن که با انوار توحید و معارف الهی تایید شده باشد (مصباح‌الشریعه، ۱۴۰۰، ص ۱۵۴)؛
- **میزان جرم و جنایت:** گلدستین^۱ (۱۹۷۷) و کلینگ^۲ (۱۹۹۶) اظهار می‌دارند که، پیشگیری و کنترل جرم و جنایت به‌عنوان اولین مسئولیت پلیس در نظر گرفته شده است. خصوصاً اینکه میزان جرم و جنایت در جامعه به‌عنوان مهم‌ترین شاخص عملکرد پلیس است؛ اما به نظر گوت فردسون و هیرشی^۳ (۱۹۹۰)، بایلی^۴ (۱۹۹۴) و بلومستین و والمن (۲۰۰۰) جرائم بیشتر به عوامل اقتصادی و اجتماعی وابسته است تا عملکرد پلیس. به نظر گلدستین (۱۹۷۷) مردم اعتقاد دارند که میزان جرم و جنایت بیشتر، نشان دهنده عملکرد ضعیف پلیس است (جونگ، ۲۰۱۰، ص ۵۸).
- **درگیری پلیس با نیازهای اساسی مردم:** اعتماد شهروندان به طور مستقیم با عملکرد پلیس مرتبط است، اعتماد عامل اساسی در فهم ادراک مردم از امنیت عمومی و کار پلیس است. بنابراین اغلب به وسیله ادوات پلیسی هنگامی که استراتژی‌های اصلاحی طراحی می‌شوند اعتماد به عنوان چشم‌انداز محسوب می‌شود (فانادیویلا^۵، ۲۰۰۸، ص ۱۰۹).

1. Gholdstien

2. Cling

3. Fredson&Hirishi

4. Bailie

5. Fondevila

- **وجود سیستم شکایت از پلیس:** نظارت شهروندی^۱ شامل افراد خارج از اداره پلیس می‌شود که به دنبال دستیابی به مسائل داخلی و محرمانه پلیس که پیش از این در اختیار عوام نبود، هستند تا از اجرای قانون محافظت کنند و همچنین پلیس را مجبور کنند که در مقابل اقدامات، سیاست‌ها و اولویت‌های خود پاسخگو باشد. با این وجود در عمل یک تقسیم وظیفه میان بازرسان خارجی و سیستم بازرسی داخلی در اعمال قانون وجود دارد. نظارت شهروندی بیشتر به وسیله دریافت و پاسخگویی به شکایات مردم علیه پلیس عملی می‌شود. اهمیت این رویکرد در مجازات مأموران پلیس به خاطر رفتار غیر اخلاقی و ناشایست‌شان تأثیر به‌سزایی در بازداشتن رفتار غیر اخلاقی و همچنین بهبود ادارات پلیس است (فیلیپس^۲ و ترונה^۳، ۲۰۰۲، ص ۴).
- **احساس امنیت (عدم نگرانی از جرم و جنایت):** مطالعات صورت گرفته بیان‌کننده این است که موانع اصلی برای رسیدن به اعتماد عمومی بالا به پلیس مرتبط با ترس مردم از جرم و جنایت و اضطراب از قربانی شدن است (ریکس^۴، ۲۰۰۹، ص ۱۸). سلامت اجتماعی شرط کافی تحقق احساس امنیت اجتماعی در جامعه است. زیرا در حقیقت امنیت یک تولید اجتماعی است. علیرغم اینکه ادراک ذهنی امنیت نقش اصلی را دارا است، اما احساس امنیت در تعاملات یا روابط دیگر اجتماعی شکل می‌گیرد. به این ترتیب امنیت یا عدم امنیت توسط اجتماع انتقال پیدا می‌کند. زمانی این احساس می‌تواند به درستی انتقال پیدا کند که افراد جامعه از سلامت اجتماعی برخوردار باشند (سام آرام، ۱۳۸۸، ص ۲۲).
- **رفتارهای مدنی:** آدامز (۲۰۰۵) در مقاله خود توضیح می‌دهد که ویلسون و کلینک (۱۹۸۲) خاطر نشان می‌کنند، پلیس می‌تواند از طریق توجه به بی‌نظمی‌های به

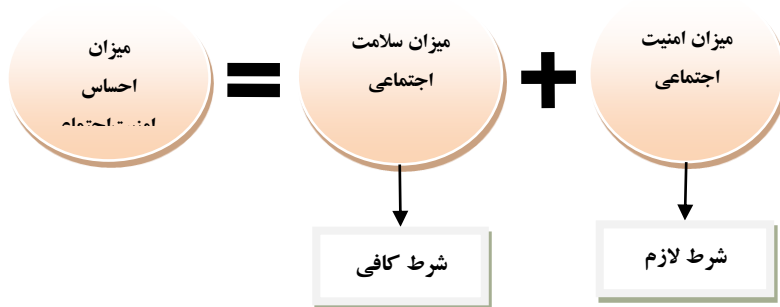
1. Civilian Oversight

2. Phillips

3. Trone

4. Rix

ظاهر کم اهمیت (وجود افراد لات و بیکار، فضاهای کم نور، فروشندگان مواد مخدر و....) با برخی از مشکلاتی که از سوی نظریه پردازان بی سازمانی اجتماعی شناسایی شده، مقابله کند. به عبارت دیگر پلیس می تواند از طریق ایجاد نهادهای محلی که کنترل اجتماعی غیررسمی را تقویت و بی نظمی را کاهش می دهند با ساکنان همکاری و تعامل کند. با توانمندسازی ساکنان از طریق نهادسازی و توجه ویژه به مشکلات غیرمجرمانه (مثل خانه های متروک و فضاهای باز و کنترل نشده) که می تواند زمینه لازم را برای فعالیتهای مجرمانه ایجاد کند، پلیس می تواند کنترل اجتماعی جمعی (کنترل رسمی پلیس غیر رسمی مردم) را افزایش داده، از میزان ترس از جرم کاسته و در نهایت احساس تعلق ساکنان به همسایگی و محل زندگی شان را افزایش دهند (همتی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۷).



نمودار ۱: احساس امنیت اجتماعی (سام آرم، ۱۳۸۸)

▪ **صداقت در گفتار و کردار پلیس:** بعضی از نتایج تحقیقات نشان می دهد که فراهم آوردن اطلاعات درباره میزان واقعی جرائم محلی برای مردم منجر به توسعه دانش مردم شده و آن هم به نوبه خود سطح اعتماد را افزایش می دهد. سینگر و کوپر (۲۰۰۸) که اثر انتشار بروشوری را که حاوی اطلاعاتی در مورد سیستم عدالت کیفری بود،

اندازه‌گیری کردند. نتایج نشان داد که در نسبت بالایی از ساکنانی که این بروشور را دریافت کرده‌اند، در مقابل آن‌هایی که این بروشور را دریافت نکرده‌اند، سطح آگاهی از میزان جرم و جنایت افزایش یافته است (ریکس، ۲۰۰۹، ص ۱۶)؛

▪ **رفتار اصلاحی و کمک‌کننده پلیس:** پلیس پیوند دهنده ارتباط میان حکومت و جامعه مدنی است، بنابراین رفتار پلیس به مشخص کردن ویژگی حکومت کمک می‌کند. نظر مردم در مورد پلیس می‌تواند به عنوان سنجش پیشرفت دولت در ارائه خدمات به افراد جامعه در نظر گرفته شود (کائو و ژائو، ۲۰۰۵، ص ۴۰۴). از جمله کمک‌هایی که پلیس می‌تواند برای افزایش اعتماد در اذهان عمومی انجام دهد می‌توان به اطلاع رسانی و ارتقای مشارکت‌های پیشگیری از جرم اشاره کرد؛

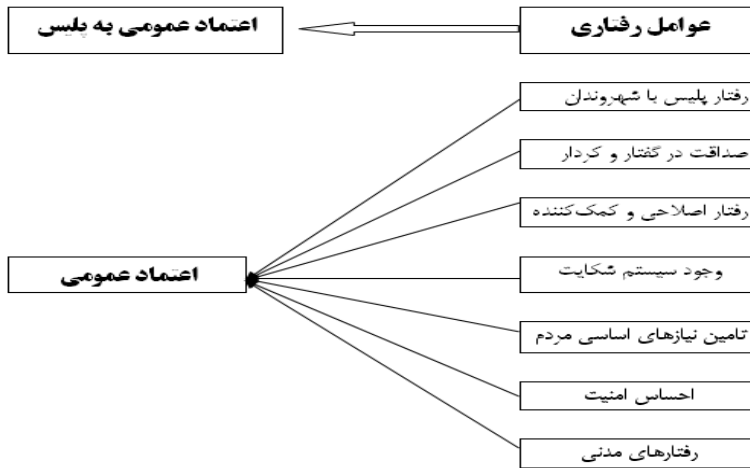
▪ **اطلاع رسانی به جامعه:** تحقیقی که داکینگ^۱ (۲۰۰۳) انجام داد نشان داد که در مجموع، مردم اطلاعات کمی در مورد پلیس دارند و از نظر آنان وظیفه پلیس تنها جلوگیری و برخورد با جرم و جنایت است؛

▪ **کمک به شکل‌گیری و ارتقای مشارکت‌های پیشگیری از جرم:** همانگونه که در رهنمودهای سازمان ملل متحد تاکید شده است، یکی از اصول کلیدی پیشگیری از جرم استفاده از راهبردهایی است که مبتنی بر ایجاد همکاری و مشارکت بین موسسات دولتی و وزارتخانه‌ها، سازمان‌های عمومی و غیردولتی، بخش بازرگانی و جامعه مدنی است. پلیس می‌تواند با ارائه اطلاعات در دو زمینه به برقراری مشارکت‌های پیشگیری از جرم کمک کند، یکی ارائه دسترسی به آمار جرم و دیگری اطلاع رسانی در مورد برنامه‌های موفق پیشگیری از جرم توسط ادارات پلیس (محمد نسل، ۱۳۸۷، ص ۳۸۲).

مدل مفهومی تحقیق: مدل مفهومی تحقیق با مرور مطالعات مختلف نظری و مشخصه‌های پلیس در ایران به دست آمد. از این رو بررسی‌های علمی و تجربی در ساخت این مدل به طور همزمان مورد توجه بود. در بعد علمی از مدل‌های تحقیقی کائو، استیون و

1. Docking

سان(۱۹۹۸)، کائو و هو(۲۰۰۱)، کائو و ژائو(۲۰۰۵) و کائو و ویلمر(۲۰۰۶) استفاده گردید و در بعد عملی از نظر خبرگان علمی و مدیران و کارشناسان پلیس استفاده شد. با توجه به این رویکرد مدل محقق ساخته در نمودار ۲ ارائه شده است.



نمودار ۲: مدل مفهومی تحقیق

روش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است و به شیوه همبستگی انجام شد. جامعه آماری تحقیق، افراد ۱۸ سال به بالای شهر تهران هستند. 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، ۱۰۰ نفر از هر منطقه تعیین شد و در مجموع ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب

شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه روا (نظر خبرگان) و پایا (۰/۸۸) جمع‌آوری شده و با کمک ضریب همبستگی اسپیرمن تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی: اطلاعات جمعیت شناختی مربوط به جامعه تحقیق در جداول ۱ و ۲ نشان داده شده است.

جدول ۱: اطلاعات جمعیت شناختی مربوط به تحصیلات، جنسیت و سن

تحصیلات	فراوانی	درصد	جنسیت	فراوانی	درصد
زیر دیپلم	۲۸	۷/۴	مرد	۲۲۴	۵۸/۳
دیپلم	۱۰۰	۲۶/۵	زن	۱۶۰	۴۱/۷
فوق دیپلم	۶۶	۱۷/۵	سن	فراوانی	درصد
لیسانس	۱۴۲	۳۷/۷	کمتر از ۲۵ سال	۱۸۹	۵۰
فوق لیسانس	۳۴	۹	بین ۲۵ تا ۳۵ سال	۱۰۶	۲۸
دکتری	۶	۱/۶	بین ۳۶ تا ۴۵ سال	۴۵	۱۱/۹
تحصیلات حوزوی	۱	۰/۳	بین ۴۶ تا ۵۵ سال	۲۲	۵/۸
			بالاتر از ۵۵ سال	۱۶	۴/۲

جدول ۱: اطلاعات جمعیت شناختی مربوط به درآمد، شغل و قومیت

درآمد	فراوانی	درصد	شغل	فراوانی	درصد
کمتر از ۳۰۰ هزار تومان	۳۱	۱۰/۸	کارمند	۵۹	۱۶/۲
بین ۳۰۰ تا ۶۰۰ هزار تومان	۱۰۱	۳۵/۳	معلم / مدرس	۱۶	۴/۴
بین ۶۰۰ تا ۹۰۰ هزار تومان	۶۱	۲۱/۳	دانشجو / محصل	۱۱۹	۳۲/۶
بین ۹۰۰ تا ۱.۲۰۰.۰۰۰ تومان	۵۰	۱۷/۵	کارگر	۱۶	۴/۴
بیشتر از ۱.۲۰۰.۰۰۰ تومان	۴۳	۱۵/۰	خانه‌دار	۲۹	۷/۹
قومیت	فراوانی	درصد	بیکار	۲۱	۵/۸
فارس	۲۲۳	۵۹/۹	بازنشسته	۱۲	۳/۳
ترک	۷۷	۲۰/۷	نظامی	۱۰	۲/۷
کرد	۱۹	۵/۱	آزاد	۷۷	۲۱/۱
لر	۳۰	۸/۱	سایر	۶	۱/۶
گیلکی و مازندرانی	۱۹	۵/۱			
بلوچ	۱	۰/۳			
سایر	۳	۰/۸			

یافته‌های استنباطی: در این قسمت تحقیق، فرضیات تحقیق آزمون می‌شوند.

فرضیه اصلی «بین عوامل رفتاری و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد». با توجه به سطح معنی‌داری مشاهده شده ($\text{Sig.} = 0/000$) در تحلیل همبستگی اسپیرمن که کوچکتر از $0/05$ می‌باشد، وجود رابطه بین عوامل رفتاری و اعتماد عمومی به پلیس تأیید می‌شود. بر این اساس میزان همبستگی میان عوامل رفتاری و اعتماد عمومی به پلیس $0/830$ می‌باشد. نتایج این آزمون در سطح اطمینان ۹۹ درصد نیز معنی‌دار می‌باشد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های فرعی عوامل رفتاری به شرح زیر می‌باشد:

با توجه به سطح معنی‌داری مشاهده شده ($\text{Sig.} = 0/000$) در تحلیل همبستگی اسپیرمن که کوچکتر از $0/05$ می‌باشد، وجود رابطه بین تعامل مطلوب شهروندان و پلیس و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب $0/686$ تأیید شد. این رابطه در مورد شاخص صداقت در گفتار و رفتار پلیس و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب $0/683$ ، با شاخص رفتار اصلاحی و کمک‌کننده پلیس و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب $0/553$ ، با شاخص وجود سیستم شکایت از پلیس و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب $0/335$ ، با شاخص درگیری پلیس با نیازهای اساسی مردم و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب $0/657$ ، با شاخص احساس امنیت و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب $0/246$ ، و با شاخص رفتارهای مدنی و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب $0/324$ رابطه مثبت و معنی‌داری مشاهده گردید که حاکی از تأیید این فرضیه‌ها می‌باشد. نتایج این آزمون در سطح اطمینان ۹۹ درصد نیز معنی‌دار می‌باشد (جدول ۲).

جدول ۲: نتایج آزمون‌های معنی‌داری رابطه میان متغیرهای عوامل رفتاری و اعتماد عمومی به پلیس

نتیجه	آزمون فرض	عدد معنی‌داری	ضریب همبستگی (اسپیرمن)	فرضیه‌های تحقیق	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰.۰۰۰	۰/۸۳۰	عوامل رفتاری و اعتماد عمومی به پلیس	فرضیه اصلی
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰.۰۰۰	۰/۶۸۶	تعامل مطلوب شهروندان و پلیس	فرضیه‌های فرعی
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰.۰۰۰	۰/۶۸۳	صداقت در گفتار و رفتار	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰.۰۰۰	۰/۵۵۳	رفتار اصلاحی و کمک‌کننده پلیس	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰.۰۰۰	۰/۳۳۵	وجود سیستم شکایت از پلیس	
رابطه مثبت	رد فرض صفر	۰.۰۰۰			

درگیری پلیس با نیازهای اساسی مردم	۰/۶۵۷	۰.۰۰۰	رد فرض صفر	رابطه مثبت
احساس امنیت	۰/۲۴۶	۰.۰۰۰	رد فرض صفر	رابطه مثبت
رفتارهای مدنی	۰/۳۲۴	۰.۰۰۰	رد فرض صفر	رابطه مثبت

بحث و نتیجه گیری

عوامل رفتاری موثر در تبیین اعتماد عمومی با ۷ شاخص (۱۵ پرسش) مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آزمون نشان داد که بین شاخص های رفتاری و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب همبستگی ۰/۸۳۰ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهادهای زیر به تفکیک هر یک از شاخص ها ارائه می شود:

- نتایج به دست آمده بر اساس پرسشنامه پیمایش از جامعه آماری نشان داد که بین تعامل مطلوب شهروندان با پلیس و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۶۸۶ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. طوری که اگر شهروندان اعتماد کمی به پلیس داشته باشند، برای درخواست کمک از پلیس، ارائه گزارش جرم و جنایت و همکاری در دادن اطلاعات اکراه خواهند داشت (کائو و ژائو، ۲۰۰۵، ص ۴۰۴). پلیس به وسیله افزایش ارتباطات شخصی و غیررسمی با شهروندان می تواند نظرات مردم را در مورد پلیس بهبود داده و عملکرد خویش، به وسیله شرکت در نشست ها و همایش های اجتماعی، افزایش حضور افسران در محله ها و صحبت کردن با شهروندان، افزایش دهد.

- نتایج به دست آمده بر اساس پرسشنامه پیمایش از جامعه آماری نشان داد که بین صداقت در گفتار و کردار پلیس در افزایش اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۶۸۳ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. در نتیجه پیشنهاد می شود عوامل پلیسی اعم از فرماندهان و کادر رسمی و غیررسمی در تصمیم گیری ها و اعلام آن به مردم دقت لازم را داشته باشند تا با تصمیم گیری های منطقی و اعلام آن به مردم نسبت به این تصمیم ها متعهد باشند. زیرا ایجاد انتظار در مردم بدون تامین و پاسخگویی به مردم

مطابق انتظار ایجاد شده آنها را نسبت به پلیس بدبین می‌کند و این بدبینی اعتماد مردم را نسبت به پلیس کاهش داده و به تبع آن سرمایه مردمی (اجتماعی) که لازمه همکاری مردم با پلیس است تحت تاثیر قرار می‌گیرد.

نتایج به دست آمده در مورد عامل سوم تاثیرگذار در اعتماد عمومی به پلیس یعنی رفتار اصلاحی و کمک کننده پلیس با اعتماد عمومی به پلیس نشان داد که بین این دو متغیر با ضریب $0/553$ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. از جمله کمک‌هایی که پلیس می‌تواند برای افزایش اعتماد در اذهان عمومی انجام دهد عبارتند از: اطلاع رسانی و ارتقای مشارکت‌های مردمی در پیشگیری از جرم. پلیس می‌تواند از طریق ارائه اطلاعات کلی در مورد شیوه‌های اجتناب از بزه‌دیدگی به جامعه به پیشگیری از جرم کمک کند. ماموران پلیس می‌توانند از طریق آموزش‌های رسمی و غیررسمی در مورد عوامل موجد بزه و بیماری اجتماعی و امنیتی در جامعه به مردم کمک نماید همین‌طور از طریق آموزش‌های پیشگیری از جرم برای تجار در مورد نحوه محافظت از کار و کسب‌شان در برابر جرائم بازرگانی، برای ساکنین محلی در مورد محافظت از منازلشان در برابر سرقت، برای مقامات مجتمع‌های مسکونی در مورد نحوه مداخله در موارد بی‌نظمی، برای کودکان و نوجوانان در مورد نحوه برخورداری از امنیت شبکه و غیره را برگزار کرده‌اند. کاپوبیانکو (۲۰۰۷) معتقد است که پلیس همچنین در آگاه سازی عمومی و تبلیغات رسانه‌ای به منظور تغییر گرایش‌ها و رفتارها در مورد جرم و خشونت شرکت نموده و برای جلوگیری از بزهکاری نوجوانان، زنان، اقلیت‌های فرهنگی و افراد ناتوان جلوگیری کند.

وجود سیستم شکایت از پلیس چهارمین شاخص تاثیرگذار در اعتماد عمومی به پلیس است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق نشان داد که بین این متغیر با ضریب $0/335$ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. شفافیت، پاسخ‌گویی به مردم و نظارت شهروندی و دستیابی به مسائل داخلی و محرمانه پلیس که پیش از این در

اختیار مردم قرار نمی‌گرفت امروز جزء حقوق شهروندی و نیاز پلیس محسوب می‌شود تا بدین طریق هم پلیس در مقابل اقدامات، سیاستها و اولویتهای خود پاسخگو باشد و هم مردم با اطلاع از آن در یاری پلیس برای برقراری امنیت و تامین ماموریت‌های پلیس کمک کار باشند. پیشنهاد می‌شود از طریق ایجاد سازوکارهای انعکاس شکایت‌ها و انتقادهای مردمی به مانند سیستم ۱۱۰ زمینه برای این شاخص فراهم شود.

- درگیری پلیس با نیازهای اساسی مردم پنجمین شاخص تاثیرگذار در اعتماد عمومی به پلیس می‌باشد. نتایج به دست آمده نشان داد که بین این دو با ضریب ۰/۶۵۷ رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. اعتماد شهروندان بطور مستقیم با عملکرد پلیس و تامین نیازهای آنها مرتبط است. مواردی نظیر جلوگیری از ناامنی، بزهکاری و جرم و جنایت به عنوان نیازهای مورد انتظار و اساسی مردم با اعتماد عمومی به پلیس ارتباط تنگاتنگی دارد. پیشنهاد می‌شود با تامین این نیازها و تمرکز بر آنها نسبت به افزایش اعتماد عمومی به پلیس اقدام شود.

- عامل تاثیرگذار دیگر در اعتماد عمومی به پلیس احساس امنیت با ضریب همبستگی ۰/۲۴۶ می‌باشد. احساس امنیت به کارکرد و ماموریت اصلی پلیس بر می‌گردد. زیرا یکی از ماموریت‌های اصلی پلیس ایجاد امنیت در جامعه است. احساس امنیت از سوی مردم با وجود پلیس قوی و کارآمد و دارای عملکرد مطلوب فراهم می‌شود. از اینرو پیشنهاد می‌شود از طریق بهبود بخشی به عملکرد پلیس در جهت تامین امنیت فیزیکی و روانی تلاش شود و اقدامات تاثیرگذار در ایجاد امنیت در جامعه جزء اولویت‌های برنامه‌های پلیس قرار گیرد.

- رفتارهای مدنی آخرین شاخص رفتاری تاثیرگذار در اعتماد عمومی به پلیس است. بین این شاخص و اعتماد عمومی به پلیس با ضریب ۰/۳۲۴ رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. با توجه به نقش نهادهای مدنی در کنترل‌های اجتماعی پلیس می‌تواند از

طریق ایجاد این نهادها نسبت به کنترل اجتماعی غیررسمی و تقویت آنها برای کاهش بی‌نظمی اقدام نماید اینکار از طریق توانمندسازی مردم در نهادسازی و کنترل‌های اجتماعی جمعی (کنترل رسمی پلیس غیر رسمی مردم) امکان‌پذیر است (همتی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۷). نهادهای مدنی به عنوان سازوکار کنترلی و افزایش پاسخگویی و همینطور کمک در ارتقای اثربخشی خدمات اجتماعی می‌تواند نقش موثری ایفا نماید.

منابع

- سام آرام، عزت الله (۱۳۸۸). بررسی رابطه سلامت اجتماعی و امنیت اجتماعی با تاکید بر رهیافت پلیس جامعه محور. فصلنامه علمی-پژوهشی انتظام اجتماعی، ۱(۱)، صص ۹-۲۹
- عبدالملکی، احمد (۱۳۸۷). بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن و چگونگی نقش رسانه در افزایش آن. مجله پژوهش و سنجش، ۱۵ (۵۳)، صص ۹۵-۱۲۸
- محمد نسل، غلامرضا (۱۳۸۷). امنیت انسانی، پلیس و پیشگیری از جرم. مجموعه مقاله‌های همایش بین‌المللی امنیت انسانی در غرب آسیا، ۵ (۳)، صص ۳۶۵-۳۹۰
- مشتاقی، مرضیه (۱۳۸۸). اعتماد قدمی فراتر از دوست داشتن. مجله گزارش، ۱۸(۱۰)، صص ۲-۱۰
- مصباح الشریعه (۱۴۰۰ق) احادیث امام صادق (ع)، بی جا.
- 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)، صص ۴۷-۶۷
- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. مجله دانش مدیریت، ۱۴ (۱۵)، صص ۵-۲۷
- همتی، رضا (۱۳۸۶). پلیس جامعه محور و نقش آن در کاهش احساس ناامنی. فصلنامه دانش انتظامی، ۹(۳)، صص ۱۳۱-۱۴۷
- Cao, L., Burton, Jr., Velmer, S.(2006). Spanning the continents: assessing the Turkish public confidence in the police. *International Journal of Police Strategies & Management* 29 (3),451.463.
- Cao, L., Hou, Ch(2001). A comparison of confidence in the police in China and in the United States, *Journal of Criminal Justice*. 29(3)87.99.
- Cao, L., Stack, S., Sun, Yi (1998). Public Attitudes Toward The Police: A Comparative Study Between Japan And America, *Journal of Criminal Justice*. 26(4)279.289.
- Cao, L., Zhao, J(2005). Confidence in the police in Latin America, *Journal of Criminal Justice*. 33(2)403.412.

- Chernyshenko,D(2009). Seven types of confidence. The Company Agency, www.thecompanyagency.com.
- Cowell, R (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,1-70.
- Docking, M (2003). Public perceptions of police accountability and decision making. Home Office , Online Report 38(3)1.34.
- Fondevila, G (2008). Police efficiency and management: citizen confidence and satisfacation. Mexican law review,1(1)109.118.
- Jang, H., Joo, H-J., Zhao, J (2010). Determinants of public confidence in police: An international perspective. Journal Of Criminal Justice, 38(4)57.68.
- Phillips, E., Trone, J (2002).Building Public Confidence in Police Through Civilian Oversight. the International Programs Department of the Vera Institute of Justice, 233 Broadway, 12th Floor, New York, www.vera.org.
- Sapsford, R., Abbott, P (2006). Trust, confidence and social environment in post-communist societies. Communist and Post-Communist Studies, 39(2)9.71.