

بررسی عوامل نگرشی موثر بر اعتماد مردم به پلیس

سیدخلیل سیدعلی پور^۱؛ ذاکر مختاری ناصری^۲

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۱/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۲/۱۳

چکیده

زمینه و هدف: جلب اعتماد برای سازمانهایی که در ارتباط مستقیم با مردم هستند و به همکاری و مشارکت آنها نیاز دارند، بسیار ضروری است. ناجا به واسطه حضور خود در همه عرصه های اجتماعی و ارتباط مستقیم با اقشار مختلف در دوحوزه حفظ نظم و امنیت و خدمات انتظامی نیاز به مشارکت و جلب اعتماد مردم دارد. اعتماد یکی از مؤلفه های اصلی سرمایه اجتماعی است که ارتباط تنگاتنگی با احترام، اطمینان، جامعه پذیری و انسجام اجتماعی دارد. وجود اعتماد، سیاست گذاری عمومی و برقراری و تدوام هماهنگی اجتماعی را تسهیل می کند. ادراک و نگرش افراد نسبت به پلیس به ارزشها، هنجارها و باورهای اجتماعی بستگی دارد و در جوامع با فرهنگهای مختلف، نگرشهای متفاوتی نسبت به پلیس وجود دارد؛ از این رو در این مقاله سعی داریم عوامل نگرشی مؤثر بر اعتماد مردم به پلیس را در شرق استان تهران بررسی کنیم.

روش: این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی^۰ پیمایشی است. جامعه آماری این مطالعه را کلیه شهروندان بالای ۱۸ سال در شهرستانهای شرق استان تهران تشکیل می دهند که تعداد ۳۸۴ نفر نمونه به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب و ارزیابی شدند. برای گردآوری داده ها، از ابزار پرسشنامه استفاده شد.

یافته ها و نتایج: نتایج یافته های این تحقیق نشان داد که بین عوامل نگرشی و کارآمدی، اعتماد عمومی به پلیس، رضایت از نظام سیاسی، ادراک حضور پلیس، رضایت و خشنودی از زندگی، ادراک تعارض در نظام سیاسی و رفتارهای ضد اجتماعی ادراکی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و در مجموع اعتماد مردم به پلیس در این حوزه متوسط و بیشتر ارزیابی شد.

کلید واژه ها

اعتماد، اعتماد عمومی، اعتماد عمومی به پلیس، عوامل نگرشی اعتماد به پلیس

^۱ استادیار جغرافیا پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی Seyedkhalilsap@yahoo.com (نویسنده مسئول)

^۲ گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه Zaker.mokhtari.naseri.@iran.ir

مقدمه

یکی از مهم‌ترین کارکردهای مثبت فرهنگی، ایجاد اعتماد در روابط اجتماعی است. پلیس به خاطر نقش و جایگاه محوری اش در جامعه و تعامل گسترده با طبقات مختلف اجتماعی، سازمانی است که در صورت کم‌کاری یا بی‌توجهی به ظرافت‌های فرهنگی، خسارات فراوان و جبران‌ناپذیری به پیکره نظام ارزشی وارد خواهد کرد، ضربه‌ای که در اثر کوتاهی در انجام وظایف به ساختار جامعه وارد می‌سازد (الوانی ودانایی فرد، ۱۳۸۰).

از این رو بی‌اعتمادی در جامعه اگر با بی‌اعتمادی به پلیس همراه شود، معضلات گسترده‌ای در سطوح اجتماعی، از جمله بی‌هنجاری، ناهمدلی در عرصه عمومی، جابه‌جایی و کم‌رنگ شدن ارزشها (تعهد، صداقت، وجدان جمعی و...)، اختلال در تکوین هویت اجتماعی و حذف همبستگی را پدیدار می‌سازد و زمینه ظهور انحرافات و به تبع آن تهدیدات امنیت عمومی را به صورت مستقیم و غیرمستقیم آماده خواهد ساخت. بنابراین با توجه به تغییرات وسیع اجتماعی و افزایش شهرنشینی همراه با پیچیده شدن روابط اجتماعی، بیکاری جوانان، افزایش حاشیه نشینی، ظهور جرائم جدید و پیچیده مجرمان حرفه‌ای، تنشهای اجتماعی، سیاسی و... عملکرد پلیس در افزایش امنیت روانی افراد جامعه و اعتماد اجتماعی به سازمان نسبت به یکدیگر بسیار حساس است و برای تحقق اهداف (کاهش آسیب پذیری و ایجاد مصونیت اجتماعی و...) باید اقدامات فرهنگ سازی در لایه‌ها و گروههای اجتماعی انجام پذیرد (ساعدی، ۱۳۸۷) از همین روست که تعیین میزان اعتماد عمومی به پلیس، در جهت برنامه ریزی به منظور جلب مشارکت مردم، همواره باید در دستور کار کار پلیس قرار گیرد.

مطالعه اعتماد مردم به پلیس برای برنامه ریزی پلیس در بهره‌گیری از همکاری و حمایت مردمی امری ضروری است؛ زیرا هرچه اعتماد مردم به پلیس بیشتر باشد، همکاری آنها با پلیس بیشتر خواهد بود. لذا ضرورت دارد که پلیس با آگاهی از وضع موجود و با اطلاعات درست برنامه ریزی کند تا در اجرای آنها موفق شود.

بر اساس تصمیمات راهبردی ناجا، در تیر ماه سال ۱۳۹۰ فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران به مرکزیت شهرستان ورامین و در گستره شرق استان تهران شامل: شهرستانهای فیروزکوه، دماوند، پردیس، پاکدشت، پیشوا، قرچک و ورامین تشکیل شده با گذشت سه سال از استقرار این فرماندهی تغییرات محسوسی و بهتری را در امنیت منطقه مشاهده می‌کنیم. لذا با هدف بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس در این محدوده جغرافیایی با توجه وقایع سیاسی، اجتماعی و اقتصادی در سطح کلان کشور و منطقه در سالهای اخیر، مانند حوادث سال ۱۳۸۸، انتخابات ریاست جمهوری در سال ۹۲، اجرای دو مرحله طرح هدفمندی یارانه‌ها و افزایش قیمت کالا و انرژی و... لزوم انجام این تحقیق با توجه به اهمیت جایگاه میزان اعتماد مردم در نظر مسئولان، خصوصاً مقام معظم رهبری که در جمع کارکنان ناجا (مهرماه ۱۳۹۲) فرمودند: «بزرگترین پشتوانه نیروی انتظامی اعتماد مردم است»؛ در جهت برنامه ریزی‌های آتی ضروری به نظر می‌رسد. این تحقیق با استفاده از مدل ابراهیم پور و همکاران (۱۳۹۱) عوامل نگرشی مؤثر بر اعتماد عمومی به پلیس در شهرستانهای شرق استان تهران را مورد مطالعه قرار می‌دهد و به دنبال پاسخ به این سؤال اصلی است که: "چه عوامل نگرشی بر اعتماد مردم نسبت به پلیس در شهرستانهای شرق استان تهران مؤثر است؟"

پیشینه و مبانی نظری تحقیق: دانایی فرد (۱۳۸۱) در تحقیقی تحت عنوان "اعتماد به دولت، بازتابی از عملکرد نظام خدمات عمومی" به این نتیجه رسیده است که عملکرد نظام خدمات عمومی اگر چه تنها عامل اعتماد یا بی اعتمادی به دولت نیست، اما یکی از متغیرهای اصلی در این زمینه است. دعاگویان و گودرزی (۱۳۸۱) نیز در تحقیقی با عنوان "نظارت همگانی، اعتماد اجتماعی و پلیس" بیان می‌کنند که اگر مردم موضوعی را در خصوص نحوه عملکرد پلیس به مرکز نظارت همگانی (۱۹۷) اطلاع دهند، این رفتار هنگامی در آینده تداوم می‌یابد که مردم به مرکز نظارت همگانی اعتماد کنند و مرکز نظارت همگانی هم متعهد به جبران مشکلات مردم باشد و این مهم جز با رویکرد جامعه

محوری و توجه به خواسته های آحاد مردم و بهره گیری از نظام ارتباطی صحیح در جهت غنی سازی مسیرهای ارتباط مردمی میسر نخواهد شد.

شایگان و همکاران (۱۳۸۹) در یک مطالعه نظری با استفاده از نظریه تعارض در مقاله ای با عنوان " مطالعه تطبیقی میزان اعتماد مردم پکن و تهران به پلیس " میزان اعتماد مردم به پلیس را با متغیرهای متضادی مانند جنسیت ، سن تحصیلات ، درآمد و شغل و همچنین اثر سیاسی ، رضایت از امنیت عمومی و رضایت از کیفیت زندگی ، با استفاده از مطالعه تطبیقی در دو کشور به عنوان شاخصهای اعتماد به پلیس با هم مقایسه کردند، که نشان می دهد که متغیرهای متضاد وضوح چندانی درباره میزان فکر مردم راجع به پلیس ندارد. معمولاً جوانان چینی و فقیران تهرانی و آنهایی که قدرت سیاسی زیادی ندارند، اعتماد زیادی به پلیس ندارند و رضایت مردم از ایجاد امنیت و کیفیت زندگی خود ، رابطه مثبت با اعتماد مردم به پلیس دارد .

وثوقی و گلج (۱۳۸۷) در تحقیق دیگر با عنوان " بررسی جامعه شناختی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران " دریافتند هرچه سطح اعتماد اجتماعی به پلیس بیشتر باشد، کیفیت ارتباط با پلیس با شهروندان نیز بیشتر خواهد بود و مقبولیت پلیس نیز در حد زیادی است و هرچه اعتماد اجتماعی به پلیس بیشتر باشد اقتدار پلیس نیز افزایش می یابد. شایگان (۱۳۸۷) در مطالعه ای، میزان اعتماد مردم به پلیس (مطالعه موردی شهر تهران)، اعتماد را به عنوان سنگ -بنای مهم رفتار اجتماعی و ساز کار همبستگی برای نظام اجتماعی می داند او بررسی کرده که از نظر ۶۳۰ نفر از شهروندان تهرانی نسبت به نهادها و میزان امید آنان به پاسخگویی به نیازهای جامعه، ۴۷ درصد به نیروی انتظامی، ۳۷ درصد به قوه مجریه، ۳۵ درصد به مجلس خبرگان، ۳۴/۴ درصد به شورای نگهبان، ۳۴ درصد به مجلس شورای اسلامی و ۳۲ درصد به قوه قضاییه «در حد زیاد» خوشبین هستند .

ساعدی (۱۳۸۷) در پایان نامه کارشناسی ارشد به بررسی تاثیر اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی بر اعتماد مردم به پلیس در محدوده شهر کرج ، نشان داد که اجرای این طرحها بر

رضایت مردم، مشارکت مردم در طرحهای پلیسی، اقتدار پلیس، کاهش جرائم، احساس امنیت و در نتیجه برافزایش اعتماد مردم به پلیس تاثیر مثبت داشته است. حسین زاده و عبری (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "تبیین جامعه شناختی میزان اعتماد مردمی به پلیس در برخورد پلیس با یک مسئله اجتماعی در شهر اهواز" مسئله نزاع دسته جمعی را بررسی کردند که نتایج حاکی از ارتباط معنی داری از اعتماد به پلیس با متغیرهایی چون قوم-گرایی، خاستگاه خانوادگی، دینداری و سن افراد دارد. ساعدی، عبادی نژاد، حسینی مقدم (۱۳۹۰) با بررسی و تبیین شاخصهای اعتماد به پلیس با بهره گیری از دیدگاههای صاحب نظران داخلی و خارجی و با استفاده از پرسشنامه به روش اکتشافی، شاخصهای اعتماد به پلیس را به ترتیب عناصری چون: مشارکت در امور انتظامی، احساس امنیت، رضایت از پلیس، تعامل با پلیس، قانون پذیری (عمل به مقررات انتظامی)، اقتدار پلیس و امید به آینده مطرح کرده اند. ابراهیم پور، روشندل اربطانی و امیری (۱۳۹۱) در بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس (مطالعه موردی شهر تهران) با ارائه یک مدل مفهومی با روش توصیفی-همبستگی از بین ۴۰۰ نفر از شهروندان تهرانی، نشان دادند که بین سه عامل نگرشی و اعتماد عمومی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژه «تراست»^۱ که معادل واژه اعتماد در زبان فارسی است جزء واژه های انگلیسی میانه است در زبان فارسی اعتماد با تکیه کردن، وا گذاشتن کار به کسی، اطمینان، وثوق، باور و اعتماد به کار رفته است (امیر کافی، ۱۳۸۰ و عابدی، جعفری سرلک، ۱۳۸۴). انواع اعتماد از دیدگاههای مختلف در جدول شماره ۱ آمده است.

1. trust

جدول ۱. انواع اعتماد (ابراهیم پور، روشندل اربطانی و امیری، ۱۳۹۱)

| انواع اعتماد | | | | | |
|---|-------------------------------------|--|---|--|---|
| نظری پور، منتظری مقدم (۱۳۸۸) | ادهمی (۱۳۸۶) | اوفه (۱۳۸۴) | خضری (۱۳۸۴) | گیدنز (۱۳۸۰) | توماس (۱۹۸۸) |
| ۱- اعتماددخوشاوندان ۳- اعتماداجتماعی ۴- اعتماد نهادی ۵- اعتماد مومنان به یکدیگر | ۱- اعتماد تجربی ۲- اعتماد اخلاقی | ۱- اعتماد شهروندان به همشهریها ۲- اعتماد شهروندان به نخبگان ۳- اعتماد نخبگان همدیگر ۴- اعتماد سطوح بالا به سطوح پایین | ۱- اعتماد عمومی ۲- اعتماد دانش محور ۳- اعتماد ویژه | ۱- اعتماد بنیادی ۲- اعتماد بین شخصی ۳- اعتماد انتراعی ۴- اعتماد تعمیم یافته | ۱- اعتماد اعتباری ۲- اعتماد متقابل ۳- اعتماد اجتماعی |

اعتماد عمومی به پلیس: کلمن (۱۹۷۷) رصد کردن دائم وضعیت اعتماد مردم به پلیس را به عنوان یکی از ابزارها و پشتوانه های موفقیت پلیس تلقی می کند و آن را از ضرورت های سازمان پلیس می داند که سازمان پلیس باید پیوسته نسبت به سنجش آن اقدام کرده و مسئولان و برنامه ریزان از نتایج آن در حفظ و افزایش اعتماد به پلیس بهره گیرند. از آنجا که اعتماد به سختی به دست می آید، اما به راحتی و با یک اتفاق از دست می رود و وقتی تبدیل به بی اعتمادی 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 می شود (شایگان، ۱۳۸۷). استقرار پلیس جامعه محور زمینه ایجاد و شکل گیری اعتماد عمومی به پلیس را فراهم می کند؛ به همین دلیل در ادامه به ویژگیها و مشخصه های این نوع پلیس پرداخته می شود.

اعتماد عمومی و پلیس جامعه محور: یکی از ویژگیها و قابلیت های پلیس جامعه محور، برقراری تعامل سازنده و از جمله ارتباط کلامی صحیح و مؤثر با مردم است. ارتباطی که

هم آمرانه و مقتدرانه و با حفظ "اتوریت" پلیس و اجرای قانون همراه باشد و هم مردم آن را بپذیرند و بی ادبانه و غیر محترمانه تلقی نکنند، و البته می دانیم که جمع بین این دو موضوع اگر از مقوله جمع اضداد نباشد کار سهل و ساده ای هم نخواهد بود و فرایندی پیچیده و دیرپا است. ارتباط کلامی پلیس با مردم، هر چند در ابتدای امر ساده به نظر می آید و همه انتظار دارند که پلیس در همه حال در عین حفظ اقتدار با ادب و احترام برخورد کند، اما حصول این مقصود به ویژه در جامعه ایرانی با ظرافتها و دشواریهای خاصی روبه رو است (رضایی، ۱۳۸۸).

از نظر آدامز و دیگران (۲۰۰۵) در پنجاه سال گذشته پلیس جامعه محور بسیار مورد توجه واقع شده است و در واقع می توان گفت پلیس جامعه محور مبدل به سنت جدیدی شده و از نظر برخی تنها شکل نظارتی است که در جهت بهبود فعالیت‌های پلیس، مدیریت یا ارتباط با عموم مردم عمل می کند. وجه تمایز پلیس جامعه محور با پلیس سنتی، پتانسیل جامعه سازی و توانمند سازی آن است. در بستر پلیس جامعه محور، اثر بخشی و کارآیی با میزان و تعداد دستگیر شدگان، کاهش تعداد گزارش ها و واکنش سریع به تخلفها ارزیابی نمی شود بلکه افسران پلیس در تعامل با ساکنان کوشش می کنند تا جامعه خود کنترل و خود بسنده ای به وجود آید. کمک به ساکنان برای حل مشکلاتشان، ایجاد نهاد های محلی به منظور تسهیل رفتار بهنجار، تعامل و اقدامات غیر منفعلانه برای حل و رفع مشکلات محل قبل از تبدیل شدن آنها به مسائل جرم زا، اساس و محور پلیس جامعه محور را تشکیل می دهد (همتی، ۱۳۸۶). ویژگیهای پلیس جامعه محور از دیدگاه دیویس و همکاران (۲۰۰۳) عبارت اند از:

۱- تمرکززدایی از اقتدار و راهبرد نگرهبانی (گشت زنی) به منظور تقویت روابط بین

پلیس و شهر وندان؛

۲- تعهد به برقراری نظم با رویکرد مسئله محور (مبتنی بر مسئله)؛

۳- فراهم آوردن فرصت لازم برای مشارکت عموم مردم در تعیین اولویتهای کاری پلیس و ایجاد تاکتیکها؛

۴- توانمندسازی اجتماع به منظور کمک به رفع و حل مشکلات جرم و بی نظمی از طریق حمایت از برنامه های پیشگیری از جرم .

پلیس جامعه محور برای افزایش اثر بخشی و کارایی خود در کاهش جرم، بر شناسایی علل و ریشه های جرم تاکید دارد که شامل مشخص کردن بی نظمی اجتماعی و فیزیکی است؛ بی نظمی هایی که به نوبه خود با افزایش میزان نا امنی رابطه مستقیمی دارد (همتی، ۱۳۸۶).

عوامل موثر بر اعتماد عمومی به پلیس: با توجه به بررسیهای فوق و مرور مبانی نظری پلیس، عوامل موثر بر اعتماد عمومی به پلیس به چهار عامل اصلی تقسیم شده است که عبارت اند از: عوامل جمعیت شناختی، عوامل نگرشی، عوامل رفتاری و عوامل زمینه ای؛ که هر یک دارای متغیرهایی است. بنا بر پیشنهاد محقق در مدل ارائه شده با توجه به گستردگی موضوع در این پایان نامه تحقیقی، عوامل نگرشی مؤثر بر اعتماد مردم به پلیس در حوزه فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران، تحت بررسی قرار می گیرد.

جدول ۲. عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به پلیس

| عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به پلیس | | | |
|--|--|--|--|
| عوامل زمینه ای | عوامل رفتاری | عوامل نگرش | عوامل جمعیت شناختی |
| تبعیض اقتصادی سطح فساد سطح دموکراسی همبستگی اجتماعی کنترل اجتماعی غیر رسمی (مطابق هنجارها و ارزشها) | تعامل مطلوب شهروندان میزان جرم و جنایت درگیری پلیس با نیازهای اساسی مردم وجود سامانه شکایت از پلیس احساس امنیت (نگرانی نداشتن از جرم و جنایت) رفتارهای مدنی صداقت در گفتار و کردار پلیس رفتار اصلاحی و کمک کننده پلیس | کارآمدی پلیس وجهه و اعتبار پلیس میزان اعتماد به نظام سیاسی رضایت و خشنودی از زندگی شخصی ادراک حضور پلیس ادراک تعارض در نظام سیاسی رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده | سن جنس سطح سواد سطح درآمد وضعیت تاهل قومیت موقعیت شغلی جایگاه اجتماعی |

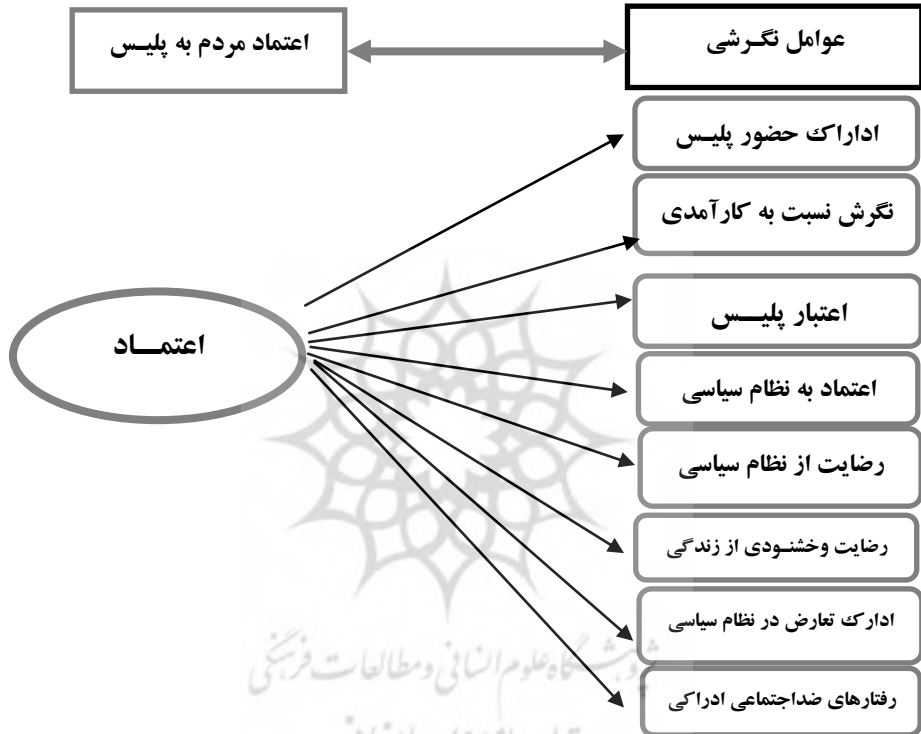
فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی:

- بین عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.
- فرضیه های فرعی:
- بین ادراک حضور پلیس و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.
- بین نگرش به کارآمدی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.
- بین اعتبار پلیس و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.
- بین رضایت و خشنودی از زندگی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.
- بین اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.
- بین رضایت از نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

- بین ادراک از تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

- بین رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

این مدل مفهومی تحقیق با مرور مطالعات مختلف نظری و مشخصه های پلیس در ایران به دست آمده و در ساخت آن بابررسی ای علمی و تجربی به طور هم زمان استفاده شده است . در بُعد علمی از مدل های تحقیقی کائو ، استیون وسان (۲۰۰۹) و کائو و هو (۲۰۰۱) و کائو و زائو (۲۰۰۵) و کائو و ویلمر (۲۰۰۶) و در بُعد عملی توسط ابراهیم پور، روشندل اربطانی،

امیری در سال ۱۳۹۱ با استفاده از نظر نخبگان و همچنین مدیران و کارشناسان پلیس ایران (ناجا) ساخته شد.

روش تحقیق

مقاله حاضر یک تحقیق کاربردی است، در زمره مطالعات توصیفی-پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری شهروندان بالای ۱۸ سال در شهرستانهای شرق استان تهران و نمونه آماری ۳۸۴ نفر که براساس نمونه گیری تصادفی ساده، پرسشنامه توزیع و جمع آوری شد. در این مقاله از بررسیهای میدانی و مطالعات کتابخانه ای برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. ابزارهای جمع آوری داده ها و اطلاعات در مقاله حاضر پرسشنامه بوده است. سنجش پایایی آن نیز با توزیع ۲۵ پرسشنامه در بین جامعه آماری توزیع گردآوری شد.

یافته ها

رابطه عوامل نگرشی با اعتماد عمومی به پلیس

برای بررسی این فرضیه از شاخصهای مربوط به عوامل نگرشی (سؤالات ۱ تا ۱۸) و عوامل اعتماد عمومی (سؤالات ۱۹ تا ۲۸) به پلیس میانگین گرفته و با استفاده از همبستگی و رگرسیون ارزیابی شده‌اند. در بررسی همبستگی فرضیه مذکور از ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بهره برده ایم. نتایج دو روش مشابه یکدیگر بوده اند و ضریب همبستگی پیرسون ۰,۷۸ و ضریب همبستگی اسپیرمن ۰,۷۷ به دست آمده است. با توجه به $Si\ g = 0.000 < 0.05$ می توان گفت بین عوامل نگرشی پلیس و اعتماد عمومی همبستگی معناداری وجود دارد. ضریب تعیین ۰,۷۸ محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $Si\ g = 0.000 < 0.05$ است که نشان می دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی داری عوامل $Si\ g = 0.000 < 0.05$ می توان گفت بین عوامل نگرشی و اعتماد به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳. خلاصه مدل بررسی عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | R | R مجذور | تعدیل شده R مجذور | برآورد انحراف خطا |
|-----|-------------------|---------|-------------------|-------------------|
| ۱ | .۷۸۴ ^a | .۶۱۴ | .۶۱۳ | .۴۶۴۷۲ |

جدول ۴. مدل بررسی عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | مجموع مجذورات | df | میانگین مجذورات | F | S g. |
|-----------|---------------|-----|-----------------|---------|------|
| رگرسیون ۱ | ۷۸۸.۰۷ | ۱ | ۷۸۸.۰۷ | ۳۶۴.۹۱۰ | .۰۰۰ |
| باقیمانده | ۴۹,۴۵۶ | ۳۸۳ | ۲۱۶. | | |
| مجموع | ۱۲۸,۲۶۳ | ۳۸۴ | | | |

جدول ۵. ضرایب مدل بررسی عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | S g. |
|-----------------|---------------------|------------|-----------------|--------|------|
| | B | انحراف خطا | Bet a | | |
| مقادیر ثابت (۱) | -.۲۲۹ | .۱۷۱ | | -۱.۳۳۶ | ۱۸۳. |
| عوامل نگرشی | ۱.۰۸۰ | .۰۵۷ | .۷۸۴ | ۱۹.۱۰۳ | .۰۰۰ |

ضریب آلفای کرونیخ تعداد ۱۱ سؤال برای عوامل جمعیت شناختی ۸۶ درصد و ۲۸ سؤال برای عوامل نگرشی مؤثر بر اعتماد به پلیس ۸۷ درصد بود. روایی پرسشها با استفاده از روایی محتوا و براساس نظر نخبگان علمی و اجرایی آزمون شد.

برای بررسی رابطه بین ادراک حضور پلیس با اعتماد عمومی به پلیس از شاخصهای مربوط به عوامل ادراک حضور پلیس و عوامل اعتماد عمومی به پلیس میانگین گرفته شد و با استفاده از همبستگی و رگرسیون ارزیابی گردید. نتایج ضریب همبستگی پیرسون ۰.۵۷ و ضریب همبستگی اسپیرمن ۰.۵۵ به دست آمده است. با توجه به $Si\ g = 0.000 < 0.05$ می توان گفت بین عوامل نگرشی پلیس و اعتماد عمومی همبستگی معناداری وجود دارد.

ضریب تعیین ۰,۵۷ محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $Sig < 0.000 < 0.05$ نشان می دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی داری عوامل $Sig < 0.000 < 0.05$ بنابراین می توان گفت بین ادراک حضور پلیس و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۶. ضرایب مدل بررسی ادراک حضور پلیس و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | Sig. |
|----------------------|---------------------|------------|-----------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (مقادیر ثابت) | ۱.۵۷۰ | .۱۴۰ | | ۱۱.۲۴۸ | ۰.۰۰۰ |
| عامل ادراک حضور پلیس | .۵۰۲ | .۰۴۷ | .۵۷۴ | ۱۰.۶۱۵ | ۰.۰۰۰ |

برای بررسی رابطه بین نگرش به کارآمدی با اعتماد عمومی، نتایج نشان داد که ضریب همبستگی پیرسون ۰,۷۰ و ضریب همبستگی اسپیرمن ۰,۶۸ به دست آمده است. با توجه به $Sig < 0.000 < 0.05$ می توان گفت بین عوامل نگرشی پلیس و اعتماد عمومی همبستگی معناداری وجود دارد. ضریب تعیین ۰,۷۰ محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $Sig < 0.000 < 0.05$ نشان می دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی داری عوامل $Sig < 0.000 < 0.05$ می توان گفت بین نگرش به کارآمدی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۷. ضرایب مدل بین نگرش به کارآمدی و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | Sig. |
|----------------------|---------------------|------------|-----------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (مقادیر ثابت (۱)) | ۱.۱۶۲ | .۱۲۵ | | ۹.۲۷۸ | ۰.۰۰۰ |
| عامل نگرش به کارآمدی | .۶۳۴ | .۰۴۲ | .۷۰۹ | ۱۵.۱۹۵ | ۰.۰۰۰ |

نتایج آزمون رابطه بین اعتبار پلیس با اعتماد عمومی به پلیس نشان می دهد که ضریب همبستگی پیرسون ۰,۶۷ و ضریب همبستگی اسپیرمن ۰,۶۸ به دست آمده است. با توجه به

می توان گفت بین اعتبار پلیس و اعتماد عمومی به پلیس همبستگی $S_i g = 0.000 < 0.05$ معناداری وجود دارد. ضریب تعیین 0.67 ، محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $S_i g = 0.000 < 0.05$ نشان می دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی داری عوامل $S_i g = 0.000 < 0.05$ می توان گفت بین اعتبار پلیس و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۸. ضرایب مدل بررسی اعتبار پلیس و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | S g. |
|------------------|---------------------|-------------|-----------------|--------|------|
| | B | St d. Error | Bet a | | |
| مقادیر ثابت (۱) | ۱.۴۴۶ | .۱۱۸ | | ۱۲.۲۸۵ | .۰۰۰ |
| عامل اعتبار پلیس | .۵۴۵ | .۰۴۰ | .۶۷۳ | ۱۳.۷۸۲ | .۰۰۰ |

نتایج آزمون رابطه بین رضایت و خشنودی از زندگی و اعتماد عمومی به پلیس نشان داد که ضریب همبستگی پیرسون 0.50 و ضریب همبستگی اسپیرمن 0.47 بدست آمده است. با توجه به $S_i g = 0.000 < 0.05$ می توان گفت بین رضایت و خشنودی از زندگی و اعتماد عمومی به پلیس همبستگی معناداری وجود دارد. ضریب تعیین 0.50 ، محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $S_i g = 0.000 < 0.05$ نشان می دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی داری عوامل $S_i g = 0.000 < 0.05$ می توان گفت بین رضایت و خشنودی از زندگی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۹. ضرایب مدل بررسی بین رضایت و خشنودی از زندگی و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | S g. |
|------------------------------|---------------------|-------------|-----------------|--------|------|
| | B | St d. Error | Bet a | | |
| مقادیر ثابت (۱) | ۱.۶۹۹ | .۱۵۱ | | ۱۱.۲۲۴ | .۰۰۰ |
| عامل رضایت و خشنودی از زندگی | .۴۴۸ | .۰۵۰ | .۵۰۶ | ۸.۸۸۵ | .۰۰۰ |

نتایج آزمون اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس نشان می‌دهد که ضریب همبستگی پیرسون و ضریب همبستگی اسپیرمن، هر دو به مقدار یکسان ۰,۵۳ است. با توجه به $Sig = 0.000 < 0.05$ می‌توان گفت بین اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس همبستگی معناداری وجود دارد. ضریب تعیین ۰,۵۳ محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $Sig = 0.000 < 0.05$ نشان می‌دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی داری عوامل $Sig = 0.000 < 0.05$ می‌توان گفت بین اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۱۰. ضرایب مدل بررسی بین اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | Sig. |
|---------------------------|---------------------|------------|-----------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| مقادیر ثابت (۱) | ۱.۶۵۵ | .۱۴۶ | | ۱۱.۳۴۰ | .۰۰۰ |
| عامل اعتماد به نظام سیاسی | .۴۳۹ | .۰۴۶ | .۵۳۳ | ۹.۵۳۶ | .۰۰۰ |

جدول ۱۱. ضرایب مدل بررسی بین ادراک از تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | Sig. |
|-----------------------------------|---------------------|------------|-----------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| مقادیر ثابت (۱) | ۲,۲۱۵ | .۱۹۲ | | ۱۱.۵۵۵ | .۰۰۰ |
| عامل ادراک از تعارض در نظام سیاسی | ۲۶۶. | .۰۶۴. | ۲۶۶. | ۴,۱۷۰ | .۰۰۰ |

نتایج آزمون رابطه بین رضایت از نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس نشان داد که برای ضریب همبستگی پیرسون و ضریب همبستگی اسپیرمن و هر دو مقدار یکسان ۰,۵۶ به دست آمده است. با توجه به $Sig = 0.000 < 0.05$ می‌توان گفت بین رضایت از نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس همبستگی معناداری وجود دارد. ضریب تعیین ۰,۵۳ محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $Sig = 0.000 < 0.05$ نشان می‌دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی

داری عوامل $Si\ g = 0.000 < 0.05$ می‌توان گفت بین رضایت از نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۱۲. ضرایب مدل بررسی بین رضایت از نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | Si g. |
|--------------------------|---------------------|------------|-----------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Bet a | | |
| مقادیر ثابت (۱) | ۱.۷۰۱ | .۱۳۲ | | ۱۲.۹۰۸ | .۰۰۰ |
| عامل رضایت از نظام سیاسی | .۴۴۳ | .۰۴۳ | .۵۶۲ | ۱۰.۲۷۹ | .۰۰۰ |

نتایج آزمون بین ادراک از تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس نشان داد که ضریب همبستگی پیرسون 0.26 و ضریب همبستگی اسپیرمن 0.24 بدست آمده است. با توجه به $Si\ g = 0.000 < 0.05$ می‌توان گفت بین ادراک از تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس همبستگی معناداری وجود دارد. ضریب تعیین 0.26 محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $Si\ g = 0.000 < 0.05$ است که نشان می‌دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی داری عوامل $Si\ g = 0.000 < 0.05$ بنابراین می‌توان گفت بین ادراک از تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۱۳. ضرایب مدل بررسی بین رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و اعتماد عمومی به پلیس

| مدل | ضرایب غیر استاندارد | | ضرایب استاندارد | T | Si g. |
|-------------------------------|---------------------|------------|-----------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Bet a | | |
| مقادیر ثابت (۱) | ۲.۲۱۵ | .۱۹۲ | | ۱۱.۵۵۵ | .۰۰۰ |
| رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده | ۲۶۶. | .۰۶۴. | ۲۶۶. | ۴,۱۷۰ | .۰۰۰ |

نتایج آزمون رابطه بین رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و اعتماد عمومی به پلیس نشان می‌دهد که ضریب همبستگی پیرسون 0.17 و ضریب همبستگی اسپیرمن 0.15 به دست آمده است. با توجه به $Si\ g = 0.006 < 0.05$ و $Si\ g = 0.021 < 0.05$ می‌توان گفت بین

رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و اعتماد عمومی به پلیس همبستگی معناداری وجود دارد. ضریب تعیین ۰,۱۷ محاسبه شده است و با توجه به جدول تحلیل واریانس $S_i g = 0.006 < 0.05$ نشان می دهد مدل توانسته تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. با توجه به جدول ضرایب و معنی داری عوامل $S_i g = 0.006 < 0.05$ می توان گفت بین رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

جدول ۱۴. نتایج آزمونهای معنی دار رابطه متغیرها عوامل نگرشی و اعتماد عمومی به پلیس

| نتیجه | آزمون فرض | عدد معنی دار | ضریب همبستگی پیرسون | فرضیه های تحقیق | |
|------------|-----------|--------------|---------------------|---|------------|
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۷۸ | عوامل نگرشی مؤثر بر اعتماد مردم به پلیس | رابطه مثبت |
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۷۰ | نگرش به کارآمدی | |
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۶۷ | اعتبار پلیس | |
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۵۶ | رضایت از نظام سیاسی | |
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۵۷ | ادراک حضور پلیس | |
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۵۳ | اعتماد به نظام سیاسی | |
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۵۰ | رضایت و خشنودی از زندگی | |
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۲۶ | ادراک تعارض در نظام سیاسی | |
| رابطه مثبت | ردفرض صفر | ۰,۰۰ | ۰,۱۷ | رفتارهای ضد اجتماعی ادراکی | |

بر مبنای آزمون فرضیات به تفکیک هر فرضیه، نتایج استدلالی صرف نظر از اهمیت، به ترتیب فرضیه های مطرح شده در تحقیق به شرح زیر بیان می شود: براساس نتایج آزمون نشان داده شده است طبق فرضیه اصلی بین عوامل نگرشی و اعتماد به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد.

براساس نتایج آزمون نشان داده شده است طبق فرضیه اول، بین ادراک حضور پلیس و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. قابلیت دسترسی شهروندان به پلیس در مواقع نیاز به عنوان یکی از عوامل نگرشی تاثیر گذار در اعتماد عمومی به پلیس محسوب می شود. این کار از طریق حضور مشهود پلیس در اماکن عمومی و محلات امکان پذیر است. این حضور موجب ایجاد احساس امنیت در مردم و احساس مصونیت از آسیبهای اجتماعی برقراری نظم و همچنین موجب اطمینان و اعتماد عمومی به پلیس می شود.

طبق فرضیه دوم، بین نگرش به کارآمدی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کارآمدی مهمترین عامل در این تحقیق محسوب می شود.

براساس نتایج فرضیه سوم، بین اعتبار پلیس و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. وجهه و اعتبار پلیس ریشه در عملکرد پلیس، میزان تعامل مطلوب، منصفانه و مودبانه پلیس با همه شهروندان دارد.

براساس نتایج آزمون فرضیه چهارم، بین رضایت و خشنودی از زندگی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

براساس نتایج آزمون فرضیه پنجم، بین اعتماد به نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

براساس نتایج آزمون فرضیه ششم، بین رضایت از نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. تداوم حضور مردم در مشارکتهای سیاسی نشان از اعتماد و رضایت مردم به نظام سیاسی دارد.

براساس نتایج آزمون فرضیه هفتم بین ادراک از تعارض در نظام سیاسی و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

براساس نتایج آزمون فرضیه، بین رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده و اعتماد عمومی به پلیس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

پیشنهادات

- ۱- حضور پلیس در سطح معابرواماکن در طول شبانه روز می تواند نیازهای مردم را برآورده کند. این موضوع می تواند خود بر کارایی و سرعت العمل نیروی انتظامی نیز مؤثر باشد که نتیجه آن آرامش و احساس امنیت برای شهروندان خواهد بود. لذا اختصاص نیرو و توان کافی اعم تجهیزات و نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده، استقرار واحدهای گشتی (سواره، پیاده) در نقاط آسیب پذیر و ایستگاههای ثابت و سیار یکی از راهکارهای اساسی پلیسی است که باید با قوت و مداوم انجام گیرد.
- ۲- حضور پلیس در رسانه به منظور آگاه سازی و تبلیغات برای تغییر گرایشهای رفتاری کودکان، نوجوانان، زنان، و افراد ناتوان و... روش بسیار مناسبی در جهت پیشگیری از جرم و کسب اعتماد است.
- ۳- حضور در فضای مجازی با روند افزایشی کاربران اینترنتی امری اجتناب ناپذیر است. آموزش و اطلاع رسانی و فراهم کردن فضای امن با همکاری سازمانهای و وزارتخانه هایی مانند فناوری اطلاعات، ارشاد اسلامی و... حضور ملموس پلیس در فضای مجازی را مهیا می کند تا این فضا برای مجرمان این عرصه نا امن باشد و امنیت خاطر برای شهروندان در پی داشته باشد.
- ۴- نشان دادن موفقیت های پلیس به مردم در جهت افزایش رضایت از عملکرد ناجا؛ آموزش لازم به پلیس برای رفتار مناسب و شایسته بامردم، اعم از ارتباط کلامی و غیر کلامی؛ استفاده از لباس فرم مرتب و شکیل و ظاهری تحسین برانگیز به منظور جلب اعتماد بیشتر مردم؛ طرح تغییر رنگ و فرم لباس هم زمان با برنامه ریزی منسجم در رفتار و عملکرد پلیس، می تواند در تغییر نگرش مثبت مردم به پلیس مؤثر واقع شود
- ۵- ادبیات نیروهای پلیس در موقعیت های مختلف طراحی و به نیروها آموزش داده شود و همواره به روز شود. تاکید بر فرهنگ شهروند مداری در دستور کار پلیس، می تواند از تنش های بی مورد و ناخواسته بین مردم و پلیس بکاهد. در طراحی ادبیات و فرهنگ

برخورد پلیس با مردم از همکاری سازمانهای فرهنگی، آموزشی (دانشگاهها، آموزش و پرورش، صداوسیما، مراکز ملی و پژوهشگاههای فرهنگی) می‌توان بهره برد. با توجه به گسترش فعالیتهای تحقیقی در ناجا و تشکیل اتاق فکرومیزگردبا موضوعات مختلف و استفاده از نخبگان در درون و بیرون سازمانی، می‌توان در این مسیر گام برداشت.

۶- وجهه و اعتبار پلیس ریشه در عملکرد پلیس، میزان تعامل مطلوب، منصفانه و مؤدبانه پلیس با همه شهروندان دارد. تلاش در رسیدگی به شکایتهای مردم و رفع آنها، از طریق مؤثر سازی عملکرد خود از راه تعامل با مردم و ارائه خدمات مؤثر به شهروندان می‌تواند وجهه پلیس را فزونی بخشد. از این رو از طریق آموزش رفتاری نحوه تعامل با مردم و همچنین آموزش مباحث قانون حقوق شهروندی به عوامل پلیس، زمینه عملکرد توأم با رضایت مردم را در پی خواهد داشت و موجب افزایش اعتبار پلیس می‌شود.

۷- تصمیم‌گیری منطقی و دقیق و اعلام آن به مردم همراه با رفتار و کردار صادقانه و متعهدانه، چه از سوی فرماندهان و چه از سوی سایر کارکنان اعم از درجه داران، افسران و کارکنان وظیفه، وجهه پلیس را معتبر خواهد کرد و دستورهای پلیس برای آحاد جامعه نافذ می‌شود. ایجاد انتظار در مردم بدون تأمین خواستها و پاسخگویی، مردم را نسبت به پلیس بدبین می‌کند و موجب سلب اعتماد می‌شود. و پلیس را از سرمایه اجتماعی همکاری مردم محروم می‌سازد. همچنان که در کشور ما همواره هر جا پلیس از مردم یاری خواسته است پاسخ مثبت گرفته است.

۸- از جمله راههای تعامل با مردم، افزایش ارتباطهای غیر رسمی با شهروندان، شرکت در همایشهای اجتماعی، حضور افسران در مساجد و مدارس و محله‌ها، کارخانجات و فضاهای آموزشی و ارائه بحثهای آموزشی است که از روشهای بسیار مؤثر در ارائه وجهه معتبر از پلیس خواهد بود.

۹- ارائه گزارش عملکرد به مردم با اطلاع رسانی درست و بموقع از فعالیتهای پلیس و ارائه تصویری مثبت، فعال و موفق از او در رسانه‌ها؛ ارائه برنامه‌های آتی نیرو در زمینه برقراری

نظم و امنیت شهروندان به منظور امیدواری بیشتر مردم به آینده نیروی انتظامی؛ کاهش برخورد منفی و غیر ارادی و افزایش برخورد های مثبت با مردم خصوصاً جوانان؛ آشنایی با پلیس از کودکی در مدارس و توسط خانواده ها و در هفته مشاغل در دبیرستانها؛ طرح پلیس افتخاری که در سطوح وسیع تر خصوصاً با حضور زنان و دختران؛ جذب نیروی پلیس براساس شاخصها؛ پایش نیازمندیهای مردم از پلیس براساس اولویت با اقدام عملی جدی برای رفع نیاز مردم؛ توسعه نظارت همگانی پلیس با به کارگیری روشهای نوین و اطلاع رسانی عمومی اقدامات صورت گرفته در این مسیر، وجهه و اعتبار پلیس را در نظر جامعه ارتقا خواهد داد.

۱۰- افزایش تعارض در نظام سیاسی باعث افزایش بی اعتمادی به پلیس می شود، لذا بی طرفی پلیس در منازعات سیاسی نقش مهمی در جلب اعتماد مردم در زمان بروز اغتشاشات سیاسی و اجتماعی دارد. در غیر این صورت، پلیس در برقراری نظم و امنیت با همکاری نکردن و بی اعتمادی مردم مواجه خواهد شد. شناسایی تعارضات موجود در درون سازمان پلیس و جامعه مرتبط با پلیس نیز باید صفر باشد. وجود هرگونه تعارض در اقدامات و برنامه‌های پلیسی موجب بی اعتمادی است.

۱۱- هرچقدر رفتارهای ضد اجتماعی و مغایر با ارزشها و هنجارهای جامعه بیشتر باشد اعتماد به پلیس کمتر خواهد شد بودن یا نبودن، فساد اقتصادی، اجتماعی، احساس امنیت یا ناامنی، رواج رفتارهای ضد اجتماعی و اخلاقی در جامعه از مصادیق آن است. وجود نگرش مثبت در جامعه نسبت به رفتارهای اجتماعی کارکردی در بیشتر مواقع ناشی از کارآمدی پلیس انجام درست وظایف پلیسی توسط سازمان های پلیسی بوده و به نوبه خود موجب اعتماد عمومی به پلیس می شود. در جامعه ای که سطح فساد بالا باشد یا سطح ادراک فساد بالا باشد اعتماد به پلیس در سطح نازلی خواهد بود؛ زیرا مردم پلیس را مسئول اصلی رصد و کنترل مفاسد می دانند؛ لذا ایجاد ساز کارهای پلیسی با بهره گیری از توان سایر بخشهای

جامعه و ابزارهایی که در دست پلیس است، در جهت کشف، پیشگیری و همچنین اصلاح نقاط فاسد، نشان دهنده پلیس مقتدر و به تبع آن اعتماد مردم به پلیس خواهد بود.

۱۲- درک اجتماعی، رفتار شهروندی، علاقه‌مندی به جامعه، عرق ملی، ارزیابی مثبت از جامعه و اتحاد و وفاداری به آن، واژه‌ای به نام همبستگی اجتماعی را پدید می‌آورد و ثمره آن همگرایی کل جامعه است. ایجاد یگانگی در اهداف و وجود ارتباط منطقی بین اهداف فردی و اجتماعی موجب همراهی و همگرایی مردم در توسعه جامعه می‌شود، لذا هر آنچه که همبستگی اجتماعی جامعه را مختل کند و وجود هرگونه تضاد و مغایرت منافع فردی با منافع جمعی، زمینه‌ساز بین رفتن همبستگی اجتماعی و به تبع آن بی‌اعتمادی به حکومت و خصوصاً پلیس در جامعه می‌شود.

منابع

- ۱- ابراهیم پور، حبیب‌الله؛ روشن دل اربطانی و عبدالرضا طاهرامیری، (۱۳۹۱) «بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس، مطالعه موردی: پلیس تهران». *مطالعات مدیریت انتظامی*، شماره ۲۵.
- ۲- ادهمی، جمال (۱۳۸۶) / *اعتماد بین قومی - پایان نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه تربیت معلم تهران.
- ۳- الوانی، سید مهدی و حسن دانایی فرد (۱۳۸۰) «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی». *مجله دانش مدیریت*، سال چهاردهم، شماره ۵۵، صص ۵-۲۷.
- ۴- امیر کافی، مهدی (۱۳۸۰) «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن». *نمایه پژوهش*، شماره ۱۸.
- ۵- میرکافی، مهدی (۱۳۷۴) «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن». *نمایه پژوهشی*، شماره ۱۸، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی: ۳۹-۴۰.
- ۶- حسین زاده، علی و علی عنبری (۱۳۸۹) «تبیین جامعه‌شناختی میزان اعتماد مردم به پلیس در برخورد با یک مسئله اجتماعی در شهر اهواز». *فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی*، سال ۱۳۹۸، شماره ۲۴، ص ۱۶۱.

- ۷- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۱) «اعتماد به دولت: بازتابی از عملکرد نظام خدمات عمومی». مجله مدیریت و توسعه، شماره ۱۴، صص ۴۱-۵۷.
- ۸- دعاگویان، داود و ایت گودرزی (۱۳۸۳) «نظارت همگانی، اعتماد اجتماعی و پلیس». مجموعه مقالات نخستین همایش تخصصی ناجا و نظارت همگانی.
- ۹- رضایی، احمد و حبیب احمد لو (۱۳۸۴) «نقش سرمایه اجتماعی در روابط بین قومی و هویت ملی (بررسی جوانان تبریز و مهاباد)». مجله جامعه شناسی ایران، سال ششم، شماره ۴.
- ۱۰- ساعدی، علی محمد (۱۳۸۷) بررسی تاثیر اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی بر اعتماد مردم به پلیس. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.
- ۱۱- شایگان، فریبا (۱۳۸۷) « بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس مطالعه موردی شهر تهران». فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره ۲
- ۱۲- عابدی جعفری، حسن و محمد علی سرلک (۱۳۸۶) «طراحی و تبیین مدل اعتماد افراد متقاضی تحصیل به دانشگاه های مجازی». مجله دانش مدیریت، شماره ۷۱.
- ۱۳- کلمن، جیمز (۱۹۷۷) بنیادهای نظریه اجتماعی. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشرنی.
- ۱۴- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷) تعجد و تشخیص. ترجمه ناصر موقیان، تهران: نشرنی.
- ۱۵- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۰) جامعه شناسی. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشرنی.
- ۱۶- همتی، رضا (۱۳۸۶) « پلیس جامعه محور و نقش آن در کاهش احساس ناامنی». فصلنامه دانش انتظامی.
- ۱۷- وثوقی، منصور (۱۳۸۷) «بررسی جامعه شناختی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران». فصلنامه دانش انتظامی، شماره سوم.

18- jang, Hyunseok, Joo, Hee-Jong and Zhao Jihong (Solomon) (2010), Determinants of public confidence in police : An international prespective , Journal Of Criminal Justice , Vol.38, pp57-68

19- 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

- 20- Cao,liquid and Zaho, Jihong Solomon (2005) Confidence in police in Latin America, Journal of Criminal Justice ,Vol.33pp403-412
- 21- Cao, Liqun; Stak, Steven And Sun, Yi (1998) ,Public AttitudwsToward The Police : A Comparative Study BetweenJapan And America, Journal Justice, Vol.26,pp279-289
- 22- Cowell R et al(2005)",Meta-Evaluation of the Local Government Modernistion Agenda:Progress Report on Public Confidence in Local Government," Office of the Deputy Prime Minister,Web site WWW.odpm.gov.uk,1-70.
- 23- Docking, Maria.(2003),"Public Perceptions of Ppolice accountability and decision making,"Home Office , Online, Report 38/03, pp. 1-34.
- 24- Erdem Mehmet.(2001),"The Impact Of C ommunity Policing On The Structure And Administration Of Police Agenecies," Degree Of Master Of Science, University Of North Texas.
- 25- Fondevila, Gustavo.(2008),"Police efficiency and management: citizen confidence and satisfacation ",Mexican law review, vol. I ,No. 1,pp. 109- 118.
- 26- Jang, Hyunseok, Joo, Hee- Jong and Zhao, Jihong (solomoon) (2010),
- 27-Determinants of public confidence in police:An international perspective , Journal Of Criminal Justice, Vol. 38, pp57-68.
- 28- Sites: [http:// www.police .ir](http://www.police.ir)