

تأثیر ادراک مردم از پاسخگویی پلیس بر اعتماد آنان

در شهرستان بروجرد

مریم پیریایی^۱ و محمدرضا جابرائصاری^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۰/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۲۱

چکیده

زمینه و هدف: پاسخگویی سازمان‌های دولتی از جمله نیروی انتظامی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد مردم به این سازمان‌ها و سازوکار مهم در تضمین کارایی و اثربخشی عملکرد آن‌ها محسوب می‌شود. هدف اصلی انجام این پژوهش، شناخت تأثیر ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس است. در این پژوهش، پاسخگویی پلیس دارای پنج بعد اخلاقی، قانونی، سازمانی، حرفه‌ای و سیاسی است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-تحلیلی است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش افراد بالای ۲۰ سال شهرستان بروجرد بوده که تعداد ۳۸۴ نفر با استفاده از فرمول کوکران و براساس روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بین متغیرهای مدل مفهومی پژوهش، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همبستگی ۰/۸۲ بین متغیرها و ضریب تعیین ۰/۶۸ تأییدکننده آماری این رابطه است.

نتایج: در این پژوهش مشخص شد که ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی پلیس بر اعتماد آنان تأثیر مثبت دارد. همچنین، وضعیت پاسخگویی پلیس و اعتماد مردم در شهرستان بروجرد از حد متوسط بالاتر است.

کلیدواژه‌ها: پاسخگویی پلیس، اعتماد، ادراک مردم، بروجرد

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

□ **استناد:** جابرائصاری، محمدرضا؛ پیریایی، مریم (بهار، ۱۳۹۷). تأثیر ادراک مردم از پاسخگویی پلیس بر اعتماد آنان در شهرستان بروجرد.

فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۳(۱)، ۹۵-۱۱۶.

۱. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران. رایانامه: piryace38@yahoo.com

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه: m_ansari1353@yahoo.com

مقدمه

پاسخگویی مبحثی است که توجه بسیاری را در حوزه مدیریت به خود جلب کرده است. دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف کلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است (جلیلی، ۱۳۸۹، ص ۱۲۰). سازمان‌ها، به‌عنوان دست‌ساخته‌های انسان به‌منظور نیل به نتایج ارزشمند ایجاد شده‌اند، نتایجی که مستلزم فعالیت‌های بسیاری از انسان‌ها است. این نتایج با توجه به ماهیت سازمان‌ها و ارزش‌هایی که مدنظر دارند متفاوت است. در بسیاری از جوامع امروزی ارزش سازمان‌های بخش دولتی ارائه خدمت به شهروندان است و از آنجا که سازمان‌های دولتی از قدرت بیشتری نسبت به سایر مراکز و سازمان‌ها برخوردارند نیاز بیشتری به پاسخگویی دارند (فقیه و ندف، ۱۳۹۲، ص ۶). پاسخگویی سازمان‌های دولتی به‌عنوان یک زیرسیستم با اهمیت در نظام اداری و بالاتر از آن در نظام اجتماعی، نقش محوری را در برقراری تعادل بین انتظارات شهروندی و فعالیت‌های دولت یا سازمان‌های تابعه ایفا می‌کند (میرسپاسی و باقرزاده، ۱۳۸۵، ص ۵). پاسخگویی یکی از ارزش‌های اساسی مؤلفه‌های یک حاکمیت خوب در سازمان دولتی و یک سازوکار مهم در تضمین کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان است (کلورز^۱، ۲۰۱۰، ص ۴۷). پاسخگویی مفهوم پیچیده‌ای دارد، هر صاحب نظری به فراخور برداشت، تجزیه و تحلیل خود، جنبه‌های مشخصی از آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد. اسکات^۲ (۲۰۰۲) پاسخگویی را اساس اندازه‌گیری عملکرد، ارزیابی و گزارش‌دهی می‌داند و اعتقاد دارند که پاسخگویی باید به‌عنوان ملاکی برای اندازه‌گیری عملکرد، گزارش‌دهی و ارزیابی در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی مورد استفاده قرار گیرد. پاسخگویی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی است (اسکات، ۲۰۰۲ به نقل از: جلیلی، ۱۳۸۹، ص ۱۲۱-۱۲۰) و تصویری از اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می‌کند و می‌تواند برای بهبود عدالت، برابری و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (شهبازی، درویش و زارعی، ۱۳۹۱، ص ۵۴).

به اعتقاد رابرت بهن^۳ اعتماد یکی از سه مسئله بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی با آن مواجه‌اند. اعتماد، بنیان بسیاری از تعامل‌ها و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌هاست (خانباشی، زاهدی و الوانی، ۱۳۹۰، ص

1. Kluyvers

2. Scutt

3. Robert Behn

۳۰). اعتماد، رشد انسان و شکوفایی استعدادها و توانایی‌های او را تسهیل می‌کند و رابطه او با دیگران و جهان را به رابطه‌ای خلاق و شکوفا تبدیل می‌سازد تا فرد بتواند آرامش، امنیت و آزادی و استقلال را در کنار دیگران و با دیگران تجربه کند (بابایی، ذوالقدر و ندرلو، ۱۳۹۱، ص ۱۵۷). اندیشمندان مدیریت، اعتماد را عامل مهمی در همکاری و تعارض، سبک‌های رهبری، پیش‌فرض‌های مدیریتی نسبت به کارکنان، ارضاء نیازها، تغییر و بالندگی سازمانی، مشارکت، ارتباطات، استرس، تحلیل رفتگی و قراردادهای اجتماعی می‌دانند. اعتماد اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمان‌های دولتی دارد (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰، ص ۶). بی‌تردید بدون جلب اعتماد مردم، پیوند شهروندان و دولت محقق نمی‌شود. آنچه اهمیت دارد اعتماد و وفاداری عامه مردم است. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منصوب دولتی اعتماد نداشته باشند، در اجرای تصمیم‌های دشوار، خصوصاً تصمیم‌هایی که مستلزم ایثار و فداکاری است، همکاری نخواهند کرد (دانایی‌فرد، ۱۳۹۲، ص ۸۵-۷۰). افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندان در جوامع مختلف، انتظارات آن‌ها را از سازمان‌های دولتی، دستخوش تحولات زیادی کرده است. شهروندان از سازمان‌های دولتی انتظار دارند اصول اخلاقی، قوانین و مقررات، عدالت و برابری، صرفه‌جویی در منابع، کارایی در تولید، مشارکت دادن آن‌ها و توانمند کردن ارباب رجوع را بیشتر از گذشته مورد توجه قرار دهند. دانشمندان علوم اداری برای اصلاح نظام اداری و کارآمد کردن آن روش‌های مختلفی را پیشنهاد کرده‌اند. از جمله مهم‌ترین این روش‌ها طراحی و اجرای یک نظام پاسخگویی است (شهبازی، درویش و زارعی، ۱۳۹۱، ص ۵۴). به نظر فرازمنند «مدیران دولتی پاسداران اعتماد مردم‌اند. از این رو، پاسخگویی سازمان‌های دولتی به مردم موضوع بسیار مهمی است، زیرا بسیاری از فعالیت‌ها در بخش دولتی هستند که زمینه‌ی زیادی برای فساد و زیر پا نهادن منفعت عامه فراهم می‌کنند» (دانایی‌فرد، ۱۳۹۲، ص ۸۴). نهادها باید قابلیت انعطاف و سازگاری داشته باشند، در برابر ارباب رجوع پاسخگو باشند، و به جای فرمانده، تشویق و ترغیب کنند (هیوز، ۱۳۸۵، ص ۲۷۸). یکی از این نهادها نیروی پلیس است. نیروی انتظامی گسترده‌ترین سازمان امنیتی است که بیشترین قابلیت دسترسی را برای شهروندان دارد زیرا آن‌ها اولین نیروهایی هستند که در صحنه‌های حوادث گوناگون حاضر می‌شوند و در ابعاد مختلف به

امدادرسانی و پاسخگویی به مردم می‌پردازند بنابراین باید از ضریب اطمینان قابل قبولی برخوردار باشند و زمانی این امر محقق می‌شود و نیروهای پلیس نیز به اهداف خود خواهند رسید که حداقلی از اعتماد بین پلیس و مردم وجود داشته باشد (کامران و احمدیان، ۱۳۸۸، ص ۲۱). این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این پرسش است که، ادراک مردم از پاسخگویی پلیس بر اعتماد مردم به پلیس در شهرستان بروجرد چه تاثیری دارد؟

پاسخگویی در سازمان‌هایی که مردم روزانه با آن سروکار دارند از اهمیت خاصی برخوردار است؛ نیروی انتظامی در زمره این‌گونه سازمان‌ها محسوب می‌شود که پاسخگویی آن در جلب اعتماد مردم امری ضروری است (فقیه و نداف، ۱۳۹۲، ص ۵). سازمان‌های دولتی بوسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آنها پاسخگو باشند (هیوز، ۱۳۸۵، ص ۲۸۲). پاسخگویی قابلیت اعتماد را افزایش می‌دهد زیرا برای فرد اعتمادکننده نوعی اقدام پیشگیرانه در مقابل شکست‌ها و صدمات و امکان پشتیبانی در برابر سلب شدن اعتماد ایجاد می‌کند (بابایی و ذوالقدر و ندرلو، ۱۳۹۱، ص ۱۶۰). از آنجا که اعتماد یک پدیده حساس و شکننده است، برای بوجود آمدن آن زمان زیادی طول می‌کشد ولی به راحتی می‌توان آن را از بین برد و دستیابی مجدد به آن کار چندان ساده‌ای نیست همچنین از آنجا که اعتماد موجب افزایش اعتماد می‌شود باید گفت که بی‌اعتمادی هم موجب تشدید بی‌اعتمادی می‌شود (رابینز، ۱۳۸۵، ص ۵۵۱-۵۵۰). پلیس نیز برای ایفای نقش مهم و حساس خود به مشارکت و همکاری مردم نیاز داشته و این امر بدون جلب اعتماد مردم تحقق نمی‌یابد.

درباره این موضوع، پژوهش‌های متعددی صورت پذیرفته است. پژوهشی با عنوان «بررسی ابعاد اعتماد به پلیس در بین جوانان شیکاگو برای تأمین میزان اعتماد جوانان شیکاگویی به پلیس» توسط جیمز فلکسون^۲ (۲۰۰۹) انجام شده است. در این پژوهش، رابطه بین اعتماد جوانان و پلیس، گرایش‌ها، عقاید، تجارب، رفتارها و پیش‌زمینه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته است. با تکیه بر نتایج پژوهش، اعتماد به پلیس یک مفهوم چندبعدی است و رابطه بین تجارب مختلف، اعتماد، شواهد منفی و نامتقارن بین پلیس و شهروندان مشاهده شده است (بابایی، ذوالقدر و ندرلو، ۱۳۹۰، ص

۱۵۸). «بررسی میزان اعتماد مردم چین به پلیس»، پژوهش دیگری است که با بهره‌گیری از نظریه تعارض به مطالعه اعتماد مردم در ۸ شهر از شهرهای چین پرداخته است. در این پژوهش که به مطالعه متغیرهای جنسیت، سن، سطح تحصیل، درآمد، شغل و همچنین قدرت سیاسی و کیفیت زندگی و تأثیر آن‌ها بر اعتماد پلیس پرداخته به این نتیجه رسیده است که جوانان و آنان که قدرت سیاسی زیادی ندارند، اعتماد زیادی هم به پلیس ندارند. همچنین طرز فکر مردم درباره پلیس تحت تأثیر رضایت از امنیت، کیفیت دولت، رشوه‌خواری مأموران دولتی و توانایی دولت برای رسیدگی به جرم است (شایگان و جربانی، ۱۳۹۰، ص ۴۲۰). پژوهش دیگری درباره اعتماد مردم چین و آمریکا به پلیس توسط کاو و هو^۱ در سال ۲۰۰۱ انجام شد، آن‌ها با بکاربردن اطلاعاتی که توسط سازمان بررسی ارزش‌های جهان گردآوری شده بود، متوجه شدند که چینی‌ها اعتقاد کمتری به برخوردهای جزایی دارند و اعتماد بیشتری به سیستم اجتماعی دارند، از زندگی‌شان راضی‌اند و اطمینان زیادی به پلیس دارند؛ ولی مردم آمریکا، اعتماد کمتری به پلیس دارند (شایگان و جربانی، ۱۳۹۰، ص ۴۱۹). «ارائه الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی» پژوهش دیگری است که توسط فقیه و بشیر نداف (۱۳۹۲) انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در الگوی آرمانی مورد تأیید خبرگان به ترتیب ابعاد پاسخگویی اخلاقی، قانونی، حرفه‌ای، سازمانی و اجتماعی در اولویت قرار دارند (فقیه و نداف، ۱۳۹۲، ص ۱۸-۵). «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به پلیس» پژوهش دیگری است که توسط نیازی و شفائی مقدم (۱۳۹۱) انجام شده است. یافته‌های این پژوهش رابطه معنادار بین متغیرهای نگرش شهروندان نسبت به تأمین امنیت توسط پلیس و نیز منزلت پلیس در جامعه با میزان اعتماد به پلیس را نشان می‌دهد (نیازی و شفائی مقدم، ۱۳۹۲، ص ۱). بررسی میزان اعتماد اجتماعی مردم به پلیس و عوامل مرتبط با آن در استان ایلام پژوهش دیگری است که توسط کامران و احمدیان (۱۳۸۸) انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین احساس امنیت، ویژگی‌های فردی و دگرخواه با میزان اعتماد افراد به پلیس رابطه معنادار و مستقیم و بین متغیرهای سن و سطح تحصیل با اعتماد نیز رابطه معنادار و منفی وجود دارد (کامران و احمدیان، ۱۳۸۸، ص ۱۹).

مبانی نظری

مفهوم اعتماد: به عقیده وین استوک^۱ (۱۹۹۹) صرف این‌که اشخاص در جامعه در کنار هم زندگی می‌کنند، به یکدیگر احترام می‌گذارند و شاید رفتاری خیرخواهانه یا حداقل غیرپدخواهانه نسبت به یکدیگر دارند، ناشی از نوعی اعتماد سطحی بین افراد است. اما ارزش کارکردی و سودمند اعتماد در جلوگیری از به خطر افتادن روابط اجتماعی ظاهر می‌شود؛ به عبارت دیگر شرط لازم برای پیشگیری از هرج و مرج و فلج شدن جامعه، تحکیم حس اعتماد در میان مردم است. در نظریه سیاسی و جامعه‌شناسی مدرن، مفهوم اعتماد را به طور معمول در چارچوب رابطه‌ای تعریف می‌کنند. البته تمرکز جامعه‌شناسان روی روابط بین افراد و سیستم‌ها است. در فضای مبتنی بر اعتماد، ابزارهایی چون زور و اجبار کارایی خود را از دست می‌دهند و رضایت جانشین اجبار می‌شود که این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره‌کنندگان جامعه در پی دستیابی به آن هستند (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۰، ص ۷۵-۷۴). در تعاریفی که از اعتماد ارائه می‌شود به طور معمول از انتظارات یا باورهایی یاد می‌شود که افراد دوست دارند دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه فقط در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند. به عبارت دیگر ما به دیگران اعتماد می‌کنیم تا منافع‌مان را در نظر بگیرند. اگر این افراد فقط منفعت‌طلب باشند این حالت نسبت به آنها شکل نمی‌گیرد؛ بنابراین اگر طرف مورد اعتماد فقط نفع شخصی خود را ببیند اعتماد مفهومی پیدا نمی‌کند. بنابراین می‌توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می‌تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در یک تعامل که ویژگی اصلی آن بی‌اعتمادی است، دریافت کند. این تعریف، تعریف کاملی است زیرا: الف) در محیطی که بی‌اعتمادی وجود دارد شکل می‌گیرد؛ ب) بیانگر نوعی انتظار است که امکان تخطی از آن وجود دارد؛ ج) میزانی از اعتماد به طور مستقیم به میزانی از انتظارات، پیوند می‌خورد؛ د) مستلزم دو یا چند طرف است؛ و ه) به نتایج مطلوب مرتبط می‌شود، نه نتایج منفی (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰، ص ۹-۸).

اهمیت و جایگاه اعتماد در نیروی انتظامی: مقام معظم رهبری در جمع کارکنان ناجا در ۱۹ آبان

۱۳۷۹ می‌فرمایند: «بزرگترین پشتوانه نیروی انتظامی اعتماد مردم است». این سخن اهمیت اعتماد را به خوبی تبیین می‌کند زیرا اجرای مأموریت برای هر فرد، نهاد یا سازمانی نیاز به پشتوانه قوی و قابل اتکا دارد. در این رهگذر، پلیس که مأموریت‌هایش برای مردم و شهروندان است و در تعامل تنگاتنگ و جدایی‌ناپذیر از شهروندان خود است، بیشتر به‌وجود احساس اعتماد از سوی مردم نیازمند است. البته این مهم نباید به صورت اعتماد متقابل و دو طرفه در دستور کار او قرار گیرد. وجود اعتماد موجب افزایش اقتدار پلیس می‌شود به طوری که اگر اقتدار پلیس را بخواهیم به صورت فرمول درآوریم به شکل زیر خواهد بود:

اقتدار پلیس = (راهبرد \times ارادهٔ اعمال قانون \times اعتماد مردمی) (قدرت انتظامی + منابع انسانی ماهر و آموزش دیده + ملاحظات سیاسی)

یعنی راهبردی انتظامی همراه با ارادهٔ اعمال قانون متکی به اعتماد مردمی، نوعی وابستگی هم‌افزایی دارند که کاهش یا افزایش هر یک در سایر مؤلفه‌های قدرت پلیس اثرگذارند. در اینجا به خوبی نقش اعتماد در قدرت پلیس به‌عنوان مظهر اقتدار ملی هویدا می‌شود (عبدی و صارمی و ساعدی، ۱۳۸۷، ص ۲۶۶).

پاسخگویی: پاسخگویی عبارت است از عمل مسئول ساختن فرد یا افرادی مشخص در قبال وظایف محوله یا به عبارتی دیگر دلیل آوردن و دلیل خواستن برای وظایف انجام نشده که اصول حاکم بر آن عبارت‌اند از: وجود تعریف شفاف از وظایف محوله، مشخص بودن مسئولیت انجام کار، غیرقابل تفویض بودن مسئولیت پاسخگویی امور محوله، مستند و مستدل بودن پاسخ‌ها (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، ۱۳۸۲، ص ۵). به اعتقاد هیوز، هر کسی که به نام شخص یا گروه عملی را انجام می‌دهد، باید به همان شخص یا گروه نیز گزارش بدهد و یا به نوعی در برابر آن‌ها مسئول باشد او همچنین بیان می‌کند یک سیستم پاسخگویی نوعی مبادله است که طی آن بخشی از قدرت خود را به نحوی که هر یک از طرفین به دیگری نیاز داشته باشد، مبادله می‌کنند (هیوز، ۱۳۸۵، ص ۲۸۳-۲۸۱). روتوسکی و استیلمن^۱ (۲۰۰۵) پاسخگویی را سازگار با مسئولیت‌پذیری فردی و محقق‌کننده آن و احساس تعهد در قبال دیگران و توجیه یک عمل در قبال دیگری تعریف می‌کند (عزیز^۲ و همکاران،

۲۰۱۵، ص ۶۴). به اعتقاد اسکات (۲۰۰۰) نیز مفهوم پاسخگویی به صورت سنتی به وسیله قانون‌گذاران دولتی پایه‌ریزی شده و عبارت است از وظایف رسمی افراد دولتی برای پاسخ دادن در مورد اعمال‌شان به وزیران، مجلس و دادگاه‌ها. پاسخگویی، هدف‌های سه گانه‌ای دارد؛ نخست آن که ابزاری است برای نظارت بر قدرت و پیشگیری از سوء استفاده از اختیارات عمومی، دوم تضمینی است بر کاربرد صحیح منابع ملی، تبعیت از قانون و صیانت از ارزش‌های خدمات عمومی و سوم ابزار مؤثری است برای ارتقاء و بهبود زمامداری و مدیریت خدمات عمومی (فقیه، ۱۳۸۰، ص ۵۵).

انتخاب ابزار پاسخگویی: ابزارهای مختلفی برای پاسخگو ساختن کارکنان بخش عمومی وجود دارد. همانطور که در جدول ۱ نشان داده شده است، ابزارهای خاصی برای اهداف مشخصی طراحی شده‌اند. بکارگیری همزمان ابزارهای مختلف از سوی کشورها، به عنوان مفهومی چند بعدی برای نیل به نظام پاسخگویی مناسب، هم محتمل و هم مطلوب است. در این حالت، مجموعه‌ای از مؤسسه‌ها می‌توانند به عنوان ابزار، یا بکار گیرنده ابزار، مورد استفاده قرار گیرند ولی وجود یک ابزار مشخص الزاما به معنای بکارگیری مؤثر آن نیست.

جدول ۱. انتخاب ابزار پاسخگویی

اهداف، تسهیل و ارتقا	ابزارها
مشروعیت تصمیم‌گیرندگان	قوانین اساسی، نظام‌های انتخاباتی برای تعیین اعضای هیأت‌های تصمیم‌گیری و دولت، نظام‌های بوروکراتیک نمایندگی، قانون‌گذاری، احکام، انتصاب، تفویض رسمی اختیارات، احکام مقرر
روحیه کار	ارزش‌های اجتماعی، مفاهیم عدالت اجتماعی و منافع عمومی، ارزش‌های حرفه‌ای و برنامه‌های آموزشی
حساسیت (در قبال مسائل)	مشارکت و مشاوره عمومی، مناظرات، هیأت‌های مشاوره‌ای، جلسه‌های عمومی و آزادی بیان
عملکرد غیرمحرمانه (شفاف)	طرح پرسش از سوی مجلس، خدمات اطلاعات عمومی، قوانین ناظر بر آزادی اطلاعات، دادرسی‌های عمومی و گزارش‌های سالانه
حداکثر بهره‌وری از منابع	بودجه، روش‌های مالی، کمیته‌های حسابرسی عمومی مجلس، ممیزی، مشارکت تفحص عمومی و گزارش‌های سالانه
بهبود کارایی و اثربخشی	هزینه‌های انتخاب شده، تدوین اهداف و معیارها، رهنمودهای برنامه، ارزیابی و بازخورد از مردم

(جلیلی، ۱۳۸۹، ص ۱۲۷-۱۲۶)

مدل‌های پاسخگویی: مدل‌هایی که برای پاسخگویی ارائه شده‌اند تعدد و تنوع بسیاری دارند که در

جدول ۳ خلاصه‌ای از آن‌ها نشان داده شده‌اند.

جدول ۲. الگوهای پاسخگویی از نگاه صاحب‌نظران مختلف

صاحب‌نظران	انواع پاسخگویی
مارشال، ۱۹۸۷	دموکراتیک، قانونی، مالی
دیوآودی و یوبرا، ۱۹۸۹	اداری، سازمانی، قانونی، سیاسی، حرفه‌ای، اخلاقی
پاول، ۱۹۹۲	عمودی، افقی
استون، ۱۹۹۳	سیاسی، مدیریتی، قانونی، حرفه‌ای (در زمینه خریدهای بخش دولتی)
سینکلیر، ۱۹۹۵	سیاسی، عمومی، حرفه‌ای، شخصی (اخلاقی)
فانهم و هورتن، ۱۹۹۶	سیاسی، قانونی، حرفه‌ای (به مصرف‌کنندگان)
امانوئل و امانوئل، ۱۹۹۶	اقتصادی در بخش عمومی، حرفه‌ای، سیاسی
هکس، ۱۹۹۸	مدیریتی، سیاسی، مالی، عمومی (ترکیبی از پاسخگویی غایی سیاسی و پاسخگویی در برابر ارباب رجوع)، حرفه‌ای، کارکنان دولتی، قانونی
متکالف، ۲۰۰۰	اداری، حرفه‌ای، سیاسی، پاسخگویی به مشتری، ترکیبی از همه نوع
لی، ۲۰۰۰	پاسخگویی مدیریتی (جانشین سه پاسخگویی اداری، سیاسی، قانونی)
بارادوس، مین و ویلمان، ۲۰۰۰	پاسخگویی مشترک دولت و پیمانکاران خدمات عمومی
میلار و مک کویت، ۲۰۰۰	تعیین نوع پاسخگویی با توجه به نوع خدمتی که سازمان ارائه می‌دهد و افرادی که از آن استفاده می‌کنند
رامزک، ۲۰۰۰	منابع کنترل کننده داخلی: ۱- سازمانی، (با استقلال کم) ۲- حرفه‌ای، (با استقلال زیاد) منابع کنترل کننده خارجی: ۱- قانونی، (با استقلال کم) ۲- سیاسی (با استقلال زیاد)
جنسن، ۲۰۰۰	قانونی، مالی، عملکردی، دموکراتیک، اخلاقی
اسکات، ۲۰۰۰	مالی، قانونی، سیاسی، سلسله مراتبی، قراردادی
الوانی، ۱۳۷۹	پاسخگویی به فرادستان، پاسخگویی به کارکنان، پاسخگویی به شهروندان، پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع، پاسخگویی به خود، پاسخگویی اقتضایی
هیوز، ۱۳۸۰	پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی بوروکراتیک
شوارتز، ۲۰۰۱	مدل‌های معمولی: سلسله مراتبی، حرفه‌ای، سیاسی، قانونی، پاسخگویی به بازار براساس محل کنترل: پاسخگویی قانونی اداری، پاسخگویی قانونی عملکردی تقسیم‌بندی دیگر از پاسخگویی: حرفه‌ای، سلسله مراتبی، قانونی، بوروکراتیک، بر مبنای عملکرد، سیاسی مدل‌های پاسخگویی پیشنهادی: حرفه‌ای، قانونی اداری، قانونی عملکردی، سیاسی (برای فعالیت‌های شبه بازرگانی دولت)
آرتلی و دیگران، ۲۰۰۱	شخصی، انفرادی، گروهی، سازمانی، (افراد ذینفع)
پرچمند، ۲۰۰۱	افقی (به قانون‌گذاران و مردم)، عمودی (به سلسله مراتب سازمانی)

درون سازمانی: قانونی، مدیریتی، حرفه‌ای، سیاسی، مالی، عمومی پرون سازمانی: به قانون‌گذار، به تأمین کننده منابع مالی، به شهروندان، به دستگاه قضایی	دانایی فرد، ۱۳۸۲
سلسله مراتبی، رقابتی، شبکه‌های همکاری و مشارکت	بن، ۲۰۰۲
نهادی - مؤسسه‌ای، سیاسی، مدیریتی، مالی	آن سلمی، ۲۰۰۳
افقی، عمودی	یوان دی پی، ۲۰۰۴
به سازمان، به سرپرست، به همکاران، به خویشان	اردوگان و دیگران، ۲۰۰۴
براساس ماهیت مجمع: سازمانی، قانونی، سیاسی، اداری، حرفه‌ای، اجتماعی براساس ماهیت بازیگر: شرکتی، سلسله مراتبی، جمعی، فردی براساس ماهیت موضوع: مالی، فرآیند، محصول، قانونی، مدیریتی، برنامه‌ای براساس ماهیت الزام: عمودی، افقی، مورب	بوونز، ۲۰۰۵
قانونی (قانونمداری)، سیاسی (نظارت نهادهای مدنی)، اخلاقی (ارزش‌ها و اخلاقیات)، سازمانی (مسئولیت)، مالی (حساب‌پس‌دهی و گزارش‌دهی)، حرفه‌ای (تخصص و شایستگی)	فقیه و تیمورنژاد، ۱۳۸۵
انتخاباتی، قانونی، عمومی	استفک، ۲۰۰۸
دموکراتیک، مطابق قانون اساسی (مشروط)، یادگیرنده	بوونز، اسکلمنز و هارت، ۲۰۰۸
سیاسی، سازمانی، فرهنگی	وزیری کرمانی، ۱۳۸۸
افقی: سیاسی، مالی، اداری، قانونی عمودی: انتخاباتی، پاسخگویی اجتماعی	سارکر و حسن، ۲۰۱۰

(فقیه و نداف، ۱۳۹۲، ص ۱۰-۹)

الگوهای مطرح شده هر کدام از زاویه‌های خاص و با روشی ویژه به موضوع پاسخگویی پرداخته‌اند. در این پژوهش الگوی پاسخگویی رامزک ۱ ملاک عمل قرار گرفته است، این مدل در پژوهش فقیه و نداف استفاده شده و به‌منظور تکمیل این الگو، فقیه و نداف بعد پنجمی به آن افزوده‌اند. چهار بعد پاسخگویی قانونی، سازمانی، حرفه‌ای و سیاسی از الگوی رامزک با بعد پنجم پاسخگویی اخلاقی تکمیل شد. شرح هر کدام در ادامه آمده است:

پاسخگویی قانونی: پاسخگویی قانونی شامل نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط اصیل و وکیل نهاده شده است. پرسش این است که آیا وکیل انتظارات اصیل را تأمین کرده است؟ این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه مانند نظارت‌های تقنینی، ممیزهای مالی و برنامه‌ای و بازرسی‌های بیرونی برای رسیدگی به شکایت‌های استخدامی صورت می‌گیرد (فقیه، ۱۳۸۰،

ص ۵۷). پاسخگویی قانونی به این نکته اشاره دارد که متصدیان امور عمومی تا چه حد از قوانین و مقررات پیروی می‌کنند (دانایی فرد، ۱۳۹۲، ص ۸۶).

پاسخگویی سازمانی: پاسخگویی سازمانی به نظارت‌های درونی سازمان گفته می‌شود. در این پاسخگویی که بر روابط فرادست و فرودست مبتنی است، مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیارات اندکی دارند، نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی‌های ادواری عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی است. همچنین تدوین مقررات، بخشنامه‌های سازمانی و دیگر سازوکارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می‌کند، در زمره این نوع پاسخگویی قرار می‌گیرد.

پاسخگویی سیاسی: پاسخگویی سیاسی جنبه بیرونی دارد. در پاسخگویی سیاسی مدیران به خواسته‌های مقامات سیاسی؛ یعنی منتخبان مردم، همچنین گروه‌های ذینفع و دیگر نهادهای سیاسی پاسخ می‌دهند؛ به عبارت دیگر پاسخگویی سیاسی نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها بر عملکرد مدیران است. در پاسخگویی سیاسی منبع معیار عملکرد، دیگران هستند و نه خود شخص.

پاسخگویی حرفه‌ای: پاسخگویی حرفه‌ای جنبه درونی دارد. در این پاسخگویی منبع استاندارد عملکرد قضاوت شخصی فرد کارمند است. در نظام‌های پاسخگویی حرفه‌ای استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها کم و بیش حفظ می‌شود و عملکرد آنان با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات شخصی و تجارب بدست آمده از سوی آنان مورد قضاوت قرار می‌گیرد (فقیه، ۱۳۸۰، ص ۵۷-۵۶).

پاسخگویی اخلاقی: پاسخگویی اخلاقی به این نکته اشاره دارد که تا چه حد متصدیان امور عمومی، معیارها و اصول اخلاقی را رعایت می‌کنند (دانایی فرد، ۱۳۹۲، ص ۸۶).

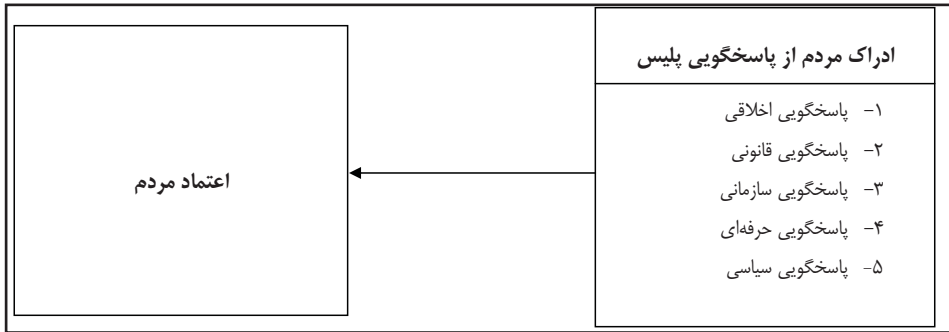
پاسخگویی پلیس: بخش‌های مختلف دولت براساس ترتیبات قانونی و مبتنی بر قانون اساسی به‌وجود می‌آیند و لازمه این امر وجود نوعی پاسخگویی است (هیوز، ۱۳۸۵، ص ۲۷۷) و در حقیقت سازمان پلیس از جمله سازمان‌های رسمی کنترل اجتماعی نهاد حکومت است. این سازمان که به نوعی نماد اقتدار و منزلت خرده نظام سیاسی در افکار عمومی است، نقشی مضاعف در دولت‌های پیشرفته برعهده دارد. تمامی سعی سازمان‌ها و ادارات پلیس در جوامع مختلف آن است که تا آنجا

که ممکن باشد در هر زمان و مکان، وضعیت، موقعیت و شرایط با بالاترین معیارهای قانونی (و گاه اخلاقی و شرعی) برای حفظ نظم و امنیت جامعه و همچنین افزایش میزان اعتماد مردم به پلیس بکوشند. آن‌ها سعی دارند قانون را مبنای عمل قرار داده و اجرا کنند، البته نه هر قانونی را، بلکه قوانینی که موافق با مفاد قانون اساسی است (عبدالرحمانی، ۱۳۹۴، ص ۱۲۷-۱۲۶).

به اعتقاد والکرا همهٔ فعالیت‌های پلیس باید براساس قانون و نمایانگر تعهد آن‌ها به قانون باشد (ابراهیم پور، روشندل اربطانی و امیری، ۱۳۹۱، ص ۳۰۲) و برحسب ادبیات موجود، کارکرد مطلوب نظام پاسخگویی باید پیامدهای پنج‌گانه: ۱- کارایی و بهبود عملکرد، ۲- شفافیت و مشروعیت تصمیم‌ها، ۳- حساسیت در قبال مسائل شهروندی، ۴- جلوگیری از فساد و قدرت مطلقه و ۵- اعتماد عمومی را به دنبال داشته باشد (میرسپاسی، ۱۳۸۵، ص ۱).

مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مجموع نظریات مطرح شده در بخش مبانی نظری و پژوهش‌های مرتبط، مدل مفهومی پژوهش حاضر به صورت شکل ۱ طراحی و تدوین شد. بر این اساس فرضیه اصلی پژوهش به این صورت تدوین شد که: ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس تأثیر دارد و فرضیه‌های فرعی نیز عبارت‌اند از: ۱- ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی اخلاقی پلیس بر اعتماد آنان تأثیر دارد؛ ۲- ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی قانونی پلیس بر اعتماد آنان تأثیر دارد؛ ۳- ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی سازمانی پلیس بر اعتماد آنان تأثیر دارد؛ ۴- ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی حرفه‌ای پلیس بر اعتماد آنان تأثیر دارد و ۵- ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی سیاسی پلیس بر اعتماد آنان تأثیر دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی محقق ساخته با اقتباس از فقیه و نداد (۱۳۹۲)

مواد و روش

روش پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی است. قلمرو زمانی پژوهش ناظر بر محدوده زمانی سال ۱۳۹۵ و توزیع پرسشنامه‌های مربوط، در بازه زمانی تابستان ۱۳۹۵ بوده است. افراد بالای ۲۰ سال شهرستان بروجرد، به تعداد ۲۴۷۴۱۸ نفر جامعه آماری پژوهش را تشکیل داده‌اند. روش نمونه‌گیری مورد استفاده، نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای است که براساس همین روش ابتدا شهرستان بروجرد انتخاب و سپس از میان مناطق ۱۲ گانه انتظامی واقع در شهرستان، ۶ منطقه شامل منطقه تختی، قآنی، اندیشه، والانجرد، همت‌آباد و اشترینان به شیوه تصادفی برگزیده شد و سپس مناطق یادشده تقسیم‌بندی و قسمت‌هایی از این مناطق که به‌صورت تصادفی انتخاب شده بودند برای انجام این پژوهش در نظر گرفته شدند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۳۸۴ نفر برآورد شد. برای تدوین مبانی نظری و ادبیات تحقیق از روش اسنادی و برای جمع‌آوری داده‌ها از روش میدانی استفاده شد و ابزار اندازه‌گیری داده‌ها در مرحله اسنادی، فیش برداری و در مرحله میدانی، پرسشنامه است. برای سنجش متغیر ادراک مردم از پاسخگویی پلیس از پرسشنامه برگرفته از مقاله فقیه و نداد (۱۳۹۲) مشتمل بر ۵۶ گویه استفاده شد و برای سنجش اعتماد مردم به پلیس با توجه به مطالعات انجام شده، پرسشنامه‌ای در قالب پنج گویه طراحی شد. همچنین گویه‌ها با استفاده از طیف لیکرت و در مقیاس رتبه‌ای خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم مورد سنجش قرار گرفتند. به‌منظور اطمینان از روایی ابزار سنجش، روایی صوری و محتوایی پرسشنامه توسط چند نفر از صاحب‌نظران و اساتید دانشگاه بررسی و پس

از انجام اصلاحات لازم مورد تأیید قرار گرفت. پایایی آن نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای یک نمونه آزمایشی اولیه به تعداد ۳۰ نفر تعیین شد که نتایج آن بدین شرح است: ادراک مردم از پاسخگویی پلیس ۰/۹۸، پاسخگویی اخلاقی ۰/۹۵، پاسخگویی قانونی ۰/۸۹، پاسخگویی سازمانی ۰/۹۵، پاسخگویی حرفه‌ای ۰/۸۹، پاسخگویی سیاسی ۰/۸۱ و اعتماد مردم به پلیس ۰/۸۶. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی با کمک نرم‌افزار اس.پی.اس.اس نسخه ۲۲ استفاده شده است. در سطح توصیفی از جداول فراوانی، درصد و نمودارها برای داده‌های کیفی و در آمار استنباطی با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون دوربین-واتسون به منظور بررسی استقلال خطاها از یکدیگر و آزمون رگرسیون برای سنجش روابط و مقایسه تأثیر هریک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته استفاده شد.

یافته‌ها

مشخصات عمومی پاسخگویان: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که از مجموع ۳۸۴ نفر نمونه مورد پژوهش، ۵۰/۳ درصد از پاسخ‌دهندگان زن و ۴۹/۷ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد بودند. بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال با ۳۴/۴ درصد است. ۱۸ درصد افراد دارای سطح تحصیل ابتدایی، ۴۳/۵ درصد دارای سطح تحصیل راهنمایی تا دیپلم، ۳۱/۲ درصد دارای سطح تحصیل کاردانی تا کارشناسی و ۷/۳ درصد دارای سطح تحصیل کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. ۷۵/۵ درصد پاسخ‌دهندگان متأهل و ۲۴/۵ درصد آنها مجرد هستند. از ۳۸۴ نفر نمونه مورد پژوهش، ۲/۹ درصد دارای شغل صنعتی یا کارخانجات، ۲۴/۵ درصد دارای شغل دولتی، ۴/۹ درصد دارای شغل خدماتی، ۳۶/۷ درصد دارای شغل آزاد و ۳۱ درصد خانه‌دار هستند. نتایج میزان درآمد ماهیانه پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد که ۵۵/۴ درصد میزان درآمدشان تا ۱/۰۰۰/۰۰۰ تومان، ۲۴/۵ درصد از ۱/۰۰۰/۰۰۰ تا ۱/۵۰۰/۰۰۰ تومان، ۱۳/۸ درصد از ۱/۵۰۰/۰۰۰ تا ۲/۲۰۰/۰۰۰ تومان، ۴/۲ درصد از ۲/۲۰۰/۰۰۰ تا ۳/۰۰۰/۰۰۰ تومان و ۲/۱ درصد بالاتر از ۳/۰۰۰/۰۰۰ تومان است. از مجموع ۳۸۴ نفر نمونه مورد پژوهش، ۶۳/۳ درصد ساکن شهر و ۳۶/۷ درصد ساکن روستا هستند و هر منطقه ۶۴ نفر از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است.

آزمون فرضیه‌ها: در تحلیل‌های آمار استنباطی از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود تا بتوان در مورد فرضیه‌های پژوهش اظهار نظر کرد، برای تشخیص نوع روش آماری مناسب ابتدا نرمال بودن یا نبودن متغیرها باید مورد بررسی قرار گیرد. در این پژوهش با توجه به نتایج آزمون «جبارک - برا» در جدول شماره ۳، ملاحظه می‌شود که سطح معناداری بدست آمده برای متغیرها بیشتر از $0/05$ بوده و در نتیجه فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید می‌شود. همچنین براساس قضیه حد مرکزی چون حجم نمونه بیش از ۳۰ نفر است، متغیرها دارای توزیع نرمال هستند و برای بررسی فرضیه‌ها می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد.

جدول ۳. آزمون جبارک - برا

نتیجه	سطح معناداری	آماره آزمون	تعداد	متغیرهای تحقیق
نرمال است.	$0/902$	$0/21$	۳۸۴	پاسخگویی
نرمال است.	$0/680$	$0/77$	۳۸۴	پاسخگویی اخلاقی
نرمال است.	$0/318$	$2/29$	۳۸۴	پاسخگویی قانونی
نرمال است.	$0/324$	$2/25$	۳۸۴	پاسخگویی سازمانی
نرمال است.	$0/086$	$4/91$	۳۸۴	پاسخگویی حرفه‌ای
نرمال است.	$0/473$	$1/50$	۳۸۴	پاسخگویی سیاسی
نرمال است.	$0/123$	$4/20$	۳۸۴	اعتماد

آزمون رگرسیون: یکی از مفروضاتی که در رگرسیون مد نظر قرار می‌گیرد، استقلال خطاها از یکدیگر است. در صورتی که فرضیه استقلال خطاها رد شود و خطاها با یکدیگر همبستگی داشته باشند امکان استفاده از رگرسیون وجود ندارد. در پژوهش حاضر به منظور بررسی استقلال خطاها از یکدیگر از آزمون دوربین- واتسون استفاده شده که با توجه به نتایج بدست آمده در جدول شماره ۴ مقدار آماره این آزمون برای فرضیه‌ها در بازه $1/5$ تا $2/5$ قرار دارد، در نتیجه فرض نبود همبستگی بین خطاها پذیرفته می‌شود و می‌توان برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از رگرسیون استفاده کرد. براساس جدول ۴ و سطح معناداری هریک از متغیرها، ملاحظه می‌شود که تمام فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفته و متغیرهای مستقل عنوان شده، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد مردم به پلیس دارند. با توجه به مقدار ضریب تعیین، متغیر ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی پلیس در

مجموع ۶۸/۵ درصد واریانس نمرات اعتماد مردم به پلیس را تبیین می‌کند. مقدار تبیین نشده، برابر با ۳۱/۵ درصد است. به عبارت دیگر ۶۸/۵ درصد از تغییرات اعتماد مردم به پلیس ناشی از ادراک مردم بوجودرد از پاسخگویی پلیس و ۳۱/۵، ناشی از عوامل دیگری است که در این پژوهش مورد بررسی قرار نگرفته اند.

جدول ۴. نتایج آزمون رگرسیون

دوربین واتسون	ضریب تعیین	ضریب هستگی	سطح معناداری	T	Beta	خطای استاندارد	B	متغیر	
۱/۷۳۵	۰/۶۲۱	۰/۷۸۸	۰/۰۰۰	۵۱۰/-۰۰	۰/۷۸۸	۰/۱۳۵	-۰/۰۶۹	۰۶۵/۱	فرضیه فرعی ۱
۱/۸۱۳	۰/۵۸۶	۰/۷۶۶	۰/۰۰۰	-۰/۳۹۱	۰/۷۶۶	۰/۱۴۵	-۰/۰۵۷	۱/۰۲۲	فرضیه فرعی ۲
۱/۹۰۴	۰/۶۳۸	۰/۷۹۹	۰/۰۰۰	-۱/۱۱۴	۰/۷۹۹	۰/۱۳۴	-۰/۱۴۹	۱/۰۶۱	فرضیه فرعی ۳
۱/۷۷۰	۰/۵۴۸	۰/۷۴۰	۰/۰۰۰	۲/۹۶۰	۰/۷۴۰	۰/۱۳۶	۰/۴۰۲	۰/۹۰۰	فرضیه فرعی ۴
۱/۷۸۹	۰/۴۰۴	۰/۶۳۶	۰/۰۰۰	-۰/۰۵۰	۰/۶۳۶	۰/۲۰۵	-۰/۰۱۰	۱/۰۰۷	فرضیه فرعی ۵
۱/۸۹۳	۰/۶۸۵	۰/۸۲۷	۰/۰۰۰	-۴/۶۱۴	۰/۸۲۷	۰/۱۳۷	-۰/۶۳۳	۱/۲۲۲	فرضیه اصلی پاسخگویی

اما این که کدام یک از متغیرهای مستقل نقش بیشتری در تعیین متغیر وابسته دارند را باید از طریق مقادیر بتا تشخیص داد. این مقادیر استاندارد شده بوده و امکان مقایسه و تعیین سهم نسبی هر یک از متغیرها را فراهم می‌سازد. با توجه به جدول می‌توان گفت که متغیرهای پاسخگویی سازمانی، اخلاقی، قانونی، حرفه‌ای و سیاسی پلیس به ترتیب تاثیر بیشتری در تعیین اعتماد مردم به پلیس در شهرستان بروجرد دارند.

بحث و نتیجه گیری

مطابق نتایج آزمون فرضیه‌ها مشخص شد که ادراک مردم بوجودرد از پاسخگویی اخلاقی پلیس بر

اعتماد آنان به پلیس تأثیر دارد (فرضیه فرعی اول). این یافته هم‌سو با مطالعات صورت گرفته توسط فقیه و ندف (۱۳۹۲) و خانباشی و همکاران (۱۳۹۰) است. فقیه و ندف در پژوهش خود نشان دادند که بین ارتقاء روابط مردم و پلیس با پاسخگویی اخلاقی رابطه‌ای مثبت وجود دارد. خانباشی و همکاران نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت بین پاسخگویی اخلاقی و اعتماد عمومی وجود دارد. همچنین، نتایج حاصل از آزمون فرضیه فرعی دوم نشان داد که ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی قانونی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس تأثیر دارد. این یافته هم‌سو با پژوهش‌های صورت گرفته توسط فقیه و ندف (۱۳۹۲) و خانباشی و همکاران (۱۳۹۰) است. فقیه و ندف در پژوهش خود نشان دادند که بین ارتقاء روابط مردم و پلیس با پاسخگویی قانونی رابطه‌ای مثبت وجود دارد. خانباشی و همکاران نیز رابطه مثبت بین پاسخگویی قانونی و اعتماد عمومی را مورد تایید قرار دادند. براساس آزمون فرضیه فرعی سوم نیز مشخص شد که ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی سازمانی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس تأثیر دارد. این یافته هم‌سو با پژوهش صورت گرفته توسط فقیه و ندف (۱۳۹۲) است. مطابق با پژوهش آنها مشخص شد که بین ارتقاء روابط مردم و پلیس با پاسخگویی سازمانی رابطه‌ای مثبت وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه فرعی چهارم نیز نشان داد که ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی حرفه‌ای پلیس بر اعتماد آنان به پلیس تأثیر دارد. این یافته هم‌سو با پژوهش صورت گرفته توسط فقیه و ندف (۱۳۹۲) است. آنها در پژوهش خود بیان داشتند که بین ارتقاء روابط مردم و پلیس با پاسخگویی حرفه‌ای رابطه‌ای مثبت وجود دارد. در فرضیه فرعی پنجم مشخص شد که ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی سیاسی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس تأثیر دارد. این یافته هم‌سو با پژوهش‌های صورت گرفته توسط فقیه و ندف (۱۳۹۲) و خانباشی و همکاران (۱۳۹۰) است. فقیه و ندف در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین ارتقاء روابط مردم و پلیس با پاسخگویی سیاسی رابطه‌ای مثبت وجود دارد. خانباشی و همکاران نیز در پژوهش خود نشان دادند که رابطه مثبت بین پاسخگویی سیاسی و اعتماد عمومی وجود دارد. در پژوهش حاضر مطابق نتایج آزمون فرضیه‌ها مشخص شد که ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس تأثیر دارد (فرضیه اصلی). این یافته هم‌سو با پژوهش‌های صورت گرفته توسط فقیه و ندف (۱۳۹۲)

و خانباشی و همکاران (۱۳۹۰) است. خانباشی و همکاران در پژوهش‌های خود نشان دادند که بین پاسخگویی و اعتماد عمومی رابطه مثبت وجود دارد و پاسخگویی بخشی از هویت مدیریت در سازمان‌های عمومی، دستگاه‌های اداری، ملی، دادگاه‌ها و یا در شرکت‌ها، انجمن‌ها و گروه‌های خصوصی است. همچنین صاحب‌نظرانی مانند دنهارت (۱۹۹۹) از میان عوامل اصلی مؤثر بر اعتماد عمومی مهم‌ترین عامل را وضعیت پاسخگویی در سازمان‌های دولتی دانسته‌اند.

پیشنهادها

با توجه به تأثیر ادراک مردم بر وجود از پاسخگویی اخلاقی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس، پیشنهاد می‌شود نیروهای پلیس با خوشرویی و رفتار مؤدبانه با مردم برخورد کنند و دوره‌های آموزش برای ارتقاء روابط عمومی کارکنان پلیس برگزار شود، زیرا ارتباطات پلیس با مردم نقش بسزایی در اعتماد مردم به پلیس دارد. همچنین مدیران و فرماندهان پلیس زمانی را مشخص کنند تا مردم مسائل و مشکلات خود را برای آنها شرح دهند و بستری فراهم شود تا مردم با وظایف و فعالیت‌های پلیس آشنایی کامل یابند، آگاهی از وظایف و فعالیت‌های پلیس می‌تواند از طریق رسانه، مجلات و بروشور صورت گیرد.

با توجه به تأثیر ادراک مردم بر وجود از پاسخگویی قانونی پلیس بر اعتماد آنان، پیشنهاد می‌شود در گزینش و استخدام افراد میزان پیروی آن‌ها از رویه‌ها و خط‌مشی‌های قانونی مورد توجه جدی قرار گرفته و حتی زمانی که افراد استخدام شدند دوره‌های آموزشی برای آشنایی کامل آنها با قوانین و مقررات برگزار شود و مقررات به صورت روشن و صریح بیان شود تا تفسیرهای متعدد و به دنبال آن عملکردهای گوناگون در برخورد با یک مسئله به وجود نیاید و با برگزاری دوره‌های آموزشی، تشکیل جلسات، کتاب، بروشور و مجلات توسط پلیس، قوانین و مقررات به اطلاع شهروندان و مراجعان برسد. همچنین پلیس می‌تواند با استفاده از فن‌آوری‌های روز، نرم‌افزاری با عنوان «پلیس همراه» طراحی کند که قابل نصب بر روی ابزارهای هوشمند بوده و در هر زمان قوانین و مقررات و سایر نیازمندی‌های مردم را پاسخگو باشد.

با توجه به تأثیر ادراک مردم بر وجود از پاسخگویی سازمانی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس،

پیشنهاد می‌شود نیروهای پلیس، انجام امور ارباب رجوع را در اولویت کاری خود قرار داده و نسبت به حل مشکلات آن‌ها در امور خدماتی و انتظامی، در سریع‌ترین زمان و به بهترین شکل ممکن رسیدگی کنند و به محض مطلع شدن از وقوع جرم، در محل حضور یافته و در برخورد با مجرمان قاطعانه عمل کنند زیرا این امر موجب افزایش اعتماد مردم به پلیس می‌شود. ایجاد و توسعه بسترهای لازم برای هماهنگی و انسجام بیشتر بین واحدهای سازمانی و حسن ارتباط با دواير مربوط در جلوگیری از اتلاف وقت و حل مشکلات مراجعان موثر است.

با توجه به تأثیر ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی حرفه‌ای پلیس بر اعتماد آنان به پلیس، پیشنهاد می‌شود از افراد متخصص و آموزش دیده برای انجام وظایف تخصصی استفاده شود، زیرا هرچه تخصص و مهارت‌های نیروهای پلیس برای انجام وظایف بیشتر باشد، اعتماد مردم به آنها بیشتر خواهد شد. همچنین از تجهیزات و ابزار حرفه‌ای متناسب با مأموریت‌ها بهره گرفته شود و تمرین مستمر برای استفاده بهینه از تجهیزات و ارتقاء مهارت کارکنان پلیس با برگزاری دوره‌های آموزشی برای کسب دانش تخصصی و کسب مهارت انجام وظایف صورت گیرد، این آموزش‌ها می‌تواند به صورت دوره‌های آموزشی کوتاه مدت و بلند مدت باشد.

با توجه به تأثیر ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی سیاسی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس، پیشنهاد می‌شود پلیس از طریق عقیدتی سیاسی با برگزاری جلسات هفتگی کارکنان را در جریان امور سیاسی جامعه قرار دهد و بستری فراهم شود که کارکنان پلیس از دیدگاه سیاسی برخوردار شوند تا بتوانند در برخورد با جرائم به صورت صحیح تصمیم‌گیری و توانایی پیگیری آن را داشته باشند، به پرسش‌های نمایندگان مردم در مجلس و شوراها، نهادهای مذهبی و مسئولان سیاسی و امنیتی از طریق برگزاری جلسه‌ها و در رسانه‌ها پاسخ دهند؛ براساس نتایج بدست آمده این پاسخگویی باعث اعتماد مردم به پلیس می‌شود.

با توجه به تأثیر ادراک مردم بروجرد از پاسخگویی پلیس بر اعتماد آنان به پلیس، پیشنهاد می‌شود به بهبود و ارتقای فرهنگ پاسخگویی به مردم بیش از گذشته توجه شود و این نیازمند فرهنگ‌سازی و بسترسازی در کارکنان نیروی انتظامی است. در این زمینه اقداماتی نظیر ایجاد سامانه‌های پرسش و پاسخ، برگزاری دوره‌های آموزشی جهت تعالی رفتار کارکنان و آموزش‌های

شغلی کارکنان، اطلاع‌رسانی فعالیت‌ها و وظایف پلیس، انتشار یک روزنامه تخصصی پاسخگویی و آگاهی مردم از موفقیت‌های بدست آمده توسط پلیس در اعتماد مردم به پلیس تأثیر خواهد داشت.

منابع

منابع فارسی

- الوانی، سیدمهدی و دانایی‌فرد، حسن. (زمستان ۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. فصلنامه دانش مدیریت. ۵۵(۱۴۱)، صص ۱۹-۶. بازیابی از: https://journals.ut.ac.ir/article_17111.html
- ابراهیم‌پور، حبیب‌الله؛ روشندل اربطانی، طاهر و امیری، عبدالرضا. (پاییز ۱۳۹۱). بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس، مطالعه موردی: پلیس تهران. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی. ۷(۳)، صص ۳۰۱-۳۲۷. بازیابی از: <http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=182048>
- بابایی، محبوبه؛ ذوالقدر، علی و ندرلو، سکینه. (زمستان ۱۳۹۱). بررسی میزان اعتماد شهروندان زنجان به مرکز مشاوره نیروی انتظامی و عوامل مؤثر بر آن. پژوهش‌نامه علوم اجتماعی. ۶(۴)، صص ۱۶۰-۱۵۷. بازیابی از: <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1098648>
- جلیلی، سوده‌ابه. (تابستان ۱۳۸۹). پاسخگویی و اثربخشی نظام‌های نظارتی. فصلنامه مدیریت دولتی. ۱(۱)، صص ۱۲۸-۱۲۰. بازیابی از: http://ijpa.srbiau.ac.ir/article_4990_1001.html
- خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس‌السادات و الوانی، سیدمهدی. (تابستان ۱۳۹۰). پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی. فصلنامه نظم و امنیت انتظامی. ۴(۱۴)، صص ۳۵-۳۰. بازیابی از: <http://www.sid.ir/FileServer/JF/4002013900202>
- دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۹۲). چالش‌های مدیریت دولتی در ایران. تهران: انتشارات سمت.
- راینیز، استیفن پی. (۱۳۸۵). رفتار سازمانی. (علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی، مترجمان). تهران: چاپ نیل
- زاهدی، شمس‌السادات و خانباشی، محمد. (زمستان ۱۳۹۰). از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی، پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران. پژوهش‌های مدیریت در ایران - مدرس علوم انسانی. ۱۵(۴)، صص ۷۴-۷۵. بازیابی از: <http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=175450>
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی. (۱۳۸۲). نگاه اجمالی به موضوع: شفافیت و پاسخگویی در نظام اداری (حکومت). تهران: معاونت امور مدیریت و منابع انسانی. صص ۲۲-۵. بازیابی از: https://ganj-old.irandoc.ac.ir/articles/download_sparse/366299
- شهبازی، مهدی؛ درویش، حسن و زارعی، فرهاد. (زمستان ۱۳۹۱). تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی. ۱(۱)، صص ۵۳-۶۴. بازیابی از: http://ipom.journals.pnu.ac.ir/article_469_110.html
- شایگان، فریبا و جربانی، حمید. (۱۳۹۰). مطالعه تطبیقی میزان اعتماد مردم یکن و تهران به پلیس. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی. ۶(۳)، صص ۴۳۴-۴۱۷. بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/974952>

عبدی، توحید؛ امین صارمی، نوذر و ساعدی، علی محمد. (پاییز ۱۳۸۷). تأثیر اجرای طرح ارتقاء امنیت اجتماعی بر اعتماد مردم به پلیس در محدوده مرکزی کرج. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی*. ۳(۳)، صص ۲۶۱-۲۸۱. بازیابی از: <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/913161>

عبدالرحمانی، رضا. (۱۳۹۴). مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی پلیس راهنمایی و رانندگی. تهران: انتشارات ناجی نشر. فقیه، ابوالحسن و نداف، بشیر (تابستان ۱۳۹۲). پاسخگویی پلیس: ارایه الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی. *فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی*. ۱۱(۲)، صص ۳۱-۵. بازیابی از: https://jomc.ut.ac.ir/article_35484.html

فقیه، ابوالحسن. (تابستان ۱۳۸۰). نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی «دیدگاه‌های تطبیقی». *فصلنامه مطالعات مدیریت*. ۸(۲۰ و ۲۳) صص ۵۳-۷۰. بازیابی از:

http://jmsd.atu.ac.ir/article_4689.html

کامران، فریدون و احمدیان، اسلام. (پاییز ۱۳۸۸). بررسی میزان اعتماد اجتماعی مردم به پلیس و عوامل مرتبط با آن در استان ایلام. *فصلنامه پژوهش اجتماعی*. ۲(۴)، صص ۱۹-۴۰. بازیابی از:

<http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=112195>

میرسپاسی، ناصر و باقرزاده، محمدرضا. (تابستان ۱۳۸۵). آسیب‌شناسی نظام پاسخگویی در سازمان‌های دولتی. *فصلنامه مدیریت*. ۳(۲)، صص ۵-۱. بازیابی از:

<http://www.ensani.ir/storage/Files/20101020082643-1.pdf>

نیازی، محسن و شفائی‌مقدم، الهام. (تابستان ۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به پلیس، مورد مطالعه: شهرستان کاشان. *فصلنامه دانش انتظامی*. ۱۶(۲)، صص ۱-۱۹. بازیابی از:

<http://pubj.ricest.ac.ir/index.php/code9de/article/view/2378/2498>

هیوز، آون. (۱۳۸۵). مدیریت دولتی نوین: نگرشی راهبردی (استراتژیک) سیر اندیشه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها (سیدمهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و غلامرضا معمارزاده طهران، مترجمان). تهران: چاپ طیف نگار.

منابع انگلیسی

Aziz, Mohamad Azizal Abd. Rahman, Hilmi Ab. Jamaliah Said, Md. Mahmudul Alam. (2015).

Enhancement of the Accountability of Public Sectors through Integrity System, Internal Control System and Leadership Practices: A Review study. 7th International Conference on Financial Criminology 13-14 April 2015, Wadham College, Oxford, United Kingdom, 164. Retrieved from: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01096-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01096-5).

Kluvers, Ron. (2010). Mechanisms of Accountability in Local Government: An Exploratory Study, *International Journal of Business and Management*. 5(7), pp 47-48 Retrieved from: <https://pdfs.semanticscholar.org/2702/31ba25ac906a119a10a83fe0632e7dda2902.pdf>

Scott, Coline. (2002). Private Regulation of the Public Sector: a Neglected Fact of Contemporary Governance. *Journal of law and Society*. 29(1), pp 56-76. Retrieved from: DOI: 10.1111/1467-6478.00211



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی