

صلى الله عليه وسلم



پایان نامه دوره کارشناسی ارشد رشته جامعه‌شناسی

تبیین جامعه‌شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس

نگارنده:

قدیر بخشی

استاد راهنما:

دکتر علی ساعی

استاد مشاور:


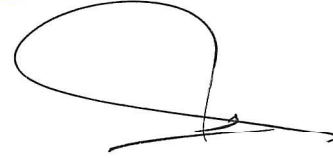

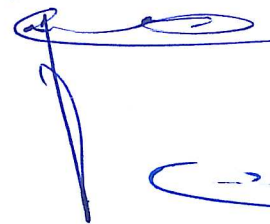

دکتر غلامرضا غفاری

بهمن ۱۳۸۹

## بسمه تعالی

تأییدیه اعضای هیئت داوران حاضر در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضاء هیئت داوران نسخه نهایی پایان نامه آقای قدیر بخشی تحت عنوان « تبیین جامعه شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس » را از نظر فرم و محتوی بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کنند.

اعضاء هیئت داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضاء
۱- استاد راهنما	دکتر علی ساعی	استادیار	
۲- استاد مشاور	دکتر غلامرضا غفاری	دانشیار	
۳- استاد ناظر	دکتر محمد رضایی	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر محمد سالار کسرابی	استادیار	
۵- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی:	دکتر مهر رضایی	استادیار	

## آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه

### تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به دفتر «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه)، عبارت ذیل را چاپ کند:

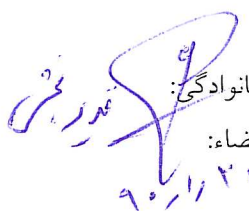
«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده در رشته جامعه شناسی است که در سال ۱۳۸۹ در دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی آقای دکتر علی ساعی و مشاوره آقای دکتر غلامرضا غفاری از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تادیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

ماده ۶: اینجانب قدیر بخشی دانشجوی رشته جامعه شناسی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی:   
تاریخ و امضاء: ۹۰/۱/۲۷

## آیین نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهشهای علمی

### دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهشهای علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرحهای تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.


ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجوی مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب و یا نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آیین‌نامه‌های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است. «اینجانب قدیر بخشی دانشجوی رشته جامعه‌شناسی ورودی سال تحصیلی ۱۳۸۷ مقطع کارشناسی ارشد دانشکده علوم انسانی متعهد می شوم کلیه نکات مندرج در آیین نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته‌های علمی مستخرج از پایان‌نامه / رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آیین نامه فوق‌الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می‌دهم که از طرف اینجانب نسبت به لغو امتیاز اختراع بنام بنده و یا هرگونه امتیاز دیگر و تغییر آن به نام دانشگاه اقدام نماید. ضمناً نسبت به جبران فوری ضرر و زیان حاصله براساس برآورد دانشگاه اقدام خواهم نمود و بدینوسیله حق هرگونه اعتراض را از خود سلب نمودم.»

  
تاریخ: ۲۷  
۹۰۱۰۰۲۷

اگر چه دانسته هایم اندک است ، اما  
می خواهم آنها را بشناسانم تا دیگری، بهتر از من،  
حقیقت را کشف کند و کاری را پی گیرد که به رفع اشتباه من بیانجامد؛  
و با این همه شادمان خواهم شد که علت کشف آن حقیقت بوده ام.

## تشکر و قدر دانی

"منت خدای را عزوجل که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید نعمت"

سر عبودیت بر آستان حضرتش می سایم و به خاطر همه الطاف و مهربانی اش او را سپاس می گویم، عالمی که معلم اول است و همه در محضرش متعلم، مهربانی که توفیق علم داد و از آغاز تا انجام این متن یاری ام. از استاد محترم راهنما، جناب آقای دکتر ساعی (استاد دانشگاه تربیت مدرس) هم به خاطر زحمات زیاد، صرف وقت، دقت نظر، آسیب شناسی، گره گشایی و راهنمایی های مداوم و ارزشمندشان در تدوین این متن از زمان تصویب تا اتمام کار و هم به خاطر دلسوزی، خیر خواهی و رهنمود های مشفقانه توأم با اخلاق علمی شان تشکر می کنم.

از استاد محترم مشاور، جناب آقای دکتر غفاری (استاد دانشگاه تهران) که هم در بدو کار و هم در طول کار و به هنگام پردازش پایان نامه از لحاظ سبک انجام پژوهش و تفکیک و دسته بندی موضوعات، نکات مفید و روشنگرانه ی را یاد آور شده است بسیار سپاسگزارم. از اساتید محترم، آقای دکتر رضایی و آقای دکتر کسرابی که داور این پایان نامه را بر عهده داشتند، کمال تشکر را دارم.

همچنین از اساتید و اعضای محترم گروه جامعه شناسی دانشگاه تربیت مدرس (آقای دکتر شجاعی زند، آقای دکتر حاضری، آقای دکتر رضایی، آقای دکتر خلیلی، آقای دکتر افروغ و...) که از محضرشان نکته ها آموختیم کمال تشکر داشته و از خداوند متعال توفیق این بزرگواران را مسئلت دارم.

و اینک خاضعانه کمال سپاس و نهایت امتنان خود را تقدیم می دارم به محضر عزیزانی چون: پدر و مادرم به رسم ادای ذره ای از دینشان که با تمام وجود سنگینی آنرا بر دوش خویش احساس می نمایم؛ همسر عزیزم و فرزندانم علیرضا و محمد مهدی که در دوران تحصیل، سختی ها و کاستی های فراوانی را با شکیبایی متحمل شدند؛

استادم محسن درخوش به پاس خوشه چینی هایی که همواره از خرمن علم و ادبش داشته ام؛ برادرم، مهندس قادر بخشی که در انجام این پژوهش تنهایی نگذاشته و به یارییم شتافتند.

## چکیده

موضوع اعتماد اجتماعی به زعم بسیاری از صاحب نظران در حوزه هایی چون جامعه‌شناسی، مدیریت، علوم سیاسی و اقتصادی اهمیت نظری و عملی بسیاری برای مطالعه سازمانهای دولتی در بردارد و این موضوع در خصوص سازمان پلیس، بدلیل اینکه فلسفه وجودی و تداوم حیات این سازمان، بدون اعتماد، مشارکت و همکاری شهروندان معنا و مفهومی ندارد اهمیتی مضاعف می‌یابد. در جوامع مدرن دامنه کنش‌های اجتماعی از حد دوستان و آشنایان فراتر رفته و به تعامل با کنشگران بیگانه و نا آشنا تعمیم یافته است، علاوه بر این، شرایط زندگی در دنیای کنونی، افراد را ناچار می‌سازد که به یک سری نهادهای انتزاعی و یا به زعم مک نایت به ساختارهای غیر شخصی اعتماد کنند به همین دلیل نیز اعتماد مدرن (اعتماد به نهادهای تخصصی و انتزاعی) در جامعه امروزی به طور خاص اهمیت می‌یابد.

این پایان‌نامه درصدد تبیین جامعه‌شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس است. در این پژوهش اعتماد اجتماعی در دو بعد نهاد و کنشگران پلیس مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است. دستگاه نظری حاوی الگوی تلفیقی (نظریه زتومکا) است و فرضیات تحقیق از مدل نظری استخراج شده‌اند.

در سطح تبیین تئوریک استدلال شده است که «تغییرات اعتماد به پلیس تابعی از ترکیب خطی کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت سازمانی و انسجام هنجاری پلیس است». این استدلال نظری از طریق استدلال تجربی مورد داوری قرار گرفته است. مفاهیم در چارچوب منطق فازی درجه‌بندی شده‌اند و در مرحله داوری تجربی، از روش تحلیل رگرسیون استفاده کرده‌ایم. گزاره‌های مشاهده‌ای دلالت بر آن دارند که همبستگی رگرسیونی اعتماد به پلیس با ترکیب خطی متغیرهای کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت سازمانی و انسجام هنجاری برابر با  $0/85$  است. نسبتی از واریانس متغیر اعتماد به پلیس که از طریق مشارکت نسبی متغیرهای مذکور تبیین شده است به اندازه  $0/72$  است.

در ادامه پس از بیان دلالت‌های تئوریک و راهکارهای تقویت اعتماد شهروندان نسبت به پلیس، به این واقعیت اشاره شده است که پژوهش علمی، کنش عقلانی مبتنی بر آزمون و خطا و پایان هر پژوهشی آغاز مسأله جدید است. این قاعده را بر نوشتار حاضر نیز صادق فرض کرده‌ایم. در پایان برای ادامه انجام این دسته از پژوهشها: مطالعه تطبیقی در سطوح ملی و بین‌المللی، اعتماد اجتماعی به پلیس در مقام علت و نسبت آن با سایر علل و عوامل اجتماعی و ... به عنوان موضوعات جدید پژوهشی پیشنهاد شده است.

مفاهیم کلیدی: اعتماد، اعتماد اجتماعی به پلیس، درجه‌بندی فازی، شهروند، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت سازمانی، انسجام هنجاری، سرمایه جمعی و انتظارات ارزشی.



## فصل اول: مسأله تحقیق

پیش درآمد

- ۱-۱- طرح مسأله ..... ۱
- ۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق ..... ۵
- ۱-۳- اهداف تحقیق ..... ۸

## فصل دوم: ادبیات نظری و تجربی تحقیق

- ۱-۲- مفهوم اعتماد ..... ۹
- ۲-۲- نوع شناسی اعتماد ..... ۱۲
- ۱-۲-۲- نوع شناسی غفاری ..... ۱۲
- ۲-۲-۲- نوع شناسی بهری و دیگران ..... ۱۴
- ۳-۲-۲- نوع شناسی لوئیس و وایگرت ..... ۱۵
- ۴-۲-۲- نوع شناسی آنتونی گیدنز ..... ۱۶
- ۵-۲-۲- نوع شناسی دلهی و نیوتون ..... ۱۷
- ۳-۲- نظریه های اعتماد ..... ۱۸
- ۱-۳-۲- نظریه های کلان اعتماد اجتماعی ..... ۲۰
- ۱-۱-۳-۲- نظریه فرانسیس فوکویاما ..... ۲۰
- ۲-۱-۳-۲- نظریه رابرت پوتنام ..... ۲۳
- ۲-۳-۲- نظریه های خرد اعتماد اجتماعی ..... ۲۵
- ۱-۲-۳-۲- تئوری عقلانی و اعتماد اجتماعی ..... ۲۵
- ۲-۲-۳-۲- رویکرد شناختی و اعتماد اجتماعی ..... ۲۶

- ۲۷ ..... نظریه بازی مجموع غیر صفر و اعتماد ۳-۲-۳-۲
- ۲۷ ..... نظریه مبادله و اعتماد ۴-۲-۳-۲
- ۲۸ ..... نظریه جیمز کلمن ۵-۲-۳-۲
- ۳۰ ..... اریک اریسون ۶-۲-۳-۲
- ۳۲ ..... نظریه کافمن ۷-۲-۳-۲
- ۳۵ ..... نظریه‌های تلفیقی ۳-۳-۲
- ۳۵ ..... نظریه چلبی ۱-۳-۳-۲
- ۳۸ ..... نظریه آنتونی گیدنز ۲-۳-۳-۲
- ۴۲ ..... پیوتر زتومکا ۳-۳-۳-۲
- ۴۵ ..... اوفه وفوش ۴-۳-۳-۲
- ۴۷ ..... جمع‌بندی ادبیات نظری تحقیق ۴-۲
- ۴۹ ..... تحقیقات پیشین ۵-۲
- ۵۰ ..... پژوهش‌های داخلی ۱-۵-۲
- ۵۶ ..... پژوهش‌های خارجی ۲-۵-۲
- ۶۰ ..... جمع‌بندی تحقیقات تجربی ۶-۲
- ۶۲ ..... دستگاه نظری تحقیق ۷-۲
- ۶۸ ..... فرضیه‌ها ۸-۲

### فصل سوم: چهارچوب روش شناختی

- ۶۹ ..... تعریف مفاهیم ۱-۳
- ۶۹ ..... اعتماد اجتماعی ۱-۱-۳
- ۷۱ ..... تعریف مفهومی و عملیاتی شفافیت سازمانی ۲-۱-۳
- ۷۲ ..... تعریف مفهومی و عملیاتی انسجام هنجاری ۳-۱-۳
- ۷۳ ..... تعریف مفهومی و عملیاتی پاسخگویی ۴-۱-۳

۷۴	۳-۱-۵- تعریف مفهومی و عملیاتی کارامدی
۷۴	۳-۲- روش پژوهش
۷۶	۳-۳- واحد تحلیل و واحدهای مشاهده‌ای
۷۶	۳-۴- جمعیت آماری و حجم نمونه
۷۸	۳-۵- روش نمونه‌گیری
۷۸	۳-۶- نحوه جمع‌آوری داده‌ها
۷۸	۳-۷- کدگذاری و استخراج داده‌ها
۷۸	۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۸	۳-۹- اعتبار و روایی تحقیق

### فصل چهارم: تحلیل تجربی داده‌ها

پیش درآمد

۸۱	۴-۱- تحلیل توصیفی
۹۵	۴-۲- تحلیل تبیینی
۹۶	۴-۲-۱- داوری در باب فرضیه اول
۹۷	۴-۲-۲- داوری در باب فرضیه دوم
۹۹	۴-۲-۳- داوری در باب فرضیه سوم
۱۰۰	۴-۲-۴- داوری در باب فرضیه چهارم
۱۰۱	۴-۲-۵- داوری در باب فرضیه ترکیبی (فرضیه پنجم)
۱۰۳	۴-۳- تحلیل مسیر

### فصل پنجم: خلاصه و نتیجه‌گیری

پیش درآمد

۱۰۵	۵-۱- نتایج توصیفی
-----	-------------------

۱۰۷ ..... ۲-۵- نتایج تبیینی

۱۰۹ ..... ۳-۵- دلالت های تئوریک

۱۱۰ ..... ۴-۵- پیشنهادات (دلالت های کاربردی تحقیق)

۱۱۲ ..... ۵-۵- محدودیت ها

#### منابع و ماخذ

۱۱۳ ..... فارسی

۱۱۸ ..... انگلیسی

۱۲۲ ..... ضمائم

۱۲۹ ..... چکیده انگلیسی

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱- توزیع پاسخگویان بر حسب جنسیت آنان.....	۸۱
جدول ۴-۲- توزیع فراوانی مطلق و درصدی سن پاسخگویان.....	۸۲
جدول ۴-۳- توزیع فراوانی مطلق و درصدی وضعیت تأهل پاسخگویان.....	۸۲
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی مطلق و درصدی تحصیلات پاسخگویان.....	۸۳
جدول ۴-۵- توزیع فراوانی مطلق و درصدی سمت شغلی پاسخگویان.....	۸۳
جدول ۴-۶- توزیع فراوانی مطلق و درصدی درآمد خانوار.....	۸۴
جدول ۴-۷- توزیع فراوانی مطلق و درصدی امنیت شغلی پاسخگویان.....	۸۴
جدول ۴-۸- اعتماد به پلیس بر مبنای انتظارات ارزشی ناظر بر نیازهای مادی و ایمنی.....	۸۶
جدول ۴-۹- اعتماد به پلیس بر مبنای انتظارات ارزشی ناظر بر نیازهای اجتماعی.....	۸۷
جدول ۴-۱۰- اعتماد به پلیس بر مبنای انتظارات ارزشی ناظر بر انتظارات اخلاقی.....	۸۸
جدول ۴-۱۱- اعتماد به پلیس بر مبنای شاخص انتظارات ارزشی.....	۸۹
جدول ۴-۱۲- توزیع درصدی میزان کارآمدی پلیس.....	۹۱
جدول ۴-۱۳- توزیع درصدی میزان پاسخگویی پلیس.....	۹۲
جدول ۴-۱۴- توزیع درصدی میزان شفافیت سازمانی پلیس.....	۹۳
جدول ۴-۱۵- توزیع درصدی میزان انسجام هنجاری پلیس.....	۹۴
جدول ۴-۱۶- نتایج رابطه متغیرهای زمینه‌ای و متغیر وابسته.....	۹۵
جدول ۴-۱۷- رگرسیون اعتماد اجتماعی به پلیس بر متغیر انسجام هنجاری.....	۹۷
جدول ۴-۱۸- رگرسیون اعتماد اجتماعی به پلیس بر متغیر شفافیت سازمانی.....	۹۸
جدول ۴-۱۹- رگرسیون اعتماد اجتماعی به پلیس بر متغیر پاسخگویی.....	۹۹
جدول ۴-۲۰- رگرسیون اعتماد اجتماعی به پلیس بر متغیر کارآمدی.....	۱۰۰
جدول ۴-۲۱- رگرسیون ترکیبی خطی اعتماد اجتماعی به پلیس بر متغیرهای مستقل.....	۱۰۱

- جدول ۱-۵- شاخص اعتماد ..... ۱۰۵
- جدول ۲-۵- آماره های توصیفی ..... ۱۰۶
- جدول ۳-۵- آماره های توصیفی متغیرهای مستقل ..... ۱۰۶
- جدول ۴-۵- ماتریس ضرایب رگرسیون ساده ..... ۱۰۸

## فصل اول: مساله تحقیق

### پیش درآمد

در این فصل پس از استدلال در باب مساله، به طرح سوال علمی پرداخته شده و در ادامه هدف و ضرورت پژوهش بیان گردیده است.

### ۱-۱- طرح مساله

موضوع این پژوهش، اعتماد شهروندان تهرانی نسبت به پلیس است. پلیس به عنوان یکی از نهادهای عمومی، از ارکان مهم هر حاکمیتی بوده و به مثابه یکی از خرده نظامهای اجتماعی؛ ارتقاء نظم و انضباط اجتماعی، تسهیل فرایند توسعه اجتماعی، اجرای قانون و حفاظت از آرامش و امنیت جامعه از کارویژه های اصلی آن است. پلیس این کارویژه ها را از طریق ارائه خدماتی مانند امور قضایی، امنیتی و انتظامی، ترافیک (خدمات مربوط به آمدوشد وسایط نقلیه) و خدمات دهگانه با عنوان پلیس +۱۰ انجام می دهد. رابطه شهروند به مثابه یک خرده نظام شخصیت و خرده نظام پلیس بر پایه کارویژه های مذکور، یک رابطه مبادله ای است. شهروندان به منظور رفع نیاز های گوناگون خود در ارتباط با پلیس، به آنها مراجعه می کنند، انتظار دارند رفتارها و کیفیت خدمات ارائه شده متناسب با نیازهای آنان باشد. نهاد پلیس نیز برای ادامه حیات خود به مشارکت و همکاری شهروندان وابسته است و در فرایند این تعامل است که اعتماد موضوعیت می یابد. اساسا برآورده شدن انتظارات، می تواند اعتماد را به همراه داشته باشد. در این معنا اعتماد در شرایطی حاصل می شود که رابطه بین نظام کنشگر (شهروند) و پلیس، مبتنی بر تامین تمایلات نیازی (انتظارات) باشد.

در این تحقیق بدنبال تبیین جامعه شناختی اعتماد اجتماعی به پلیس هستیم. این موضوع در دو سطح تبیین شده است: (۱) سطح نهادی؛ در این سطح پلیس به مثابه یک نهاد و (۲) سطح کنشگری؛ در این سطح پلیس به مثابه مجموعه ای از کنشگران مد نظر است. در سطح نهادی پلیس به عنوان یک سیستم مطرح و بر عناصر ساختاری آن تاکید می شود و در سطح خرد ارتباط کنشگران (مدیران و کارکنان) پلیس با شهروندان مورد توجه قرار می گیرد. شهروندان در برخورد با پلیس عناصر این دو سطح را با انتظارات ارزشی خود تطبیق می دهند، اگر انتظارات خود را سازگار با رفتار کنشگران

و عملکرد نهادی پلیس ارزیابی کنند، نسبت به آن اعتماد پیدا می کنند. نحوه داوری شهروندان در باب کیفیت خدمات پلیس می تواند معیار مهمی برای تعیین اثر بخشی و کارایی این سازمان نیز باشد. در این نوع از اعتماد (اعتماد اجتماعی به نهاد یا سازمان)، اعتماد شونده صورت شخصی ندارد، بلکه اعتماد متوجه ساختارهای غیرشخصی است، البته این ساختارها در سطح خرد از افراد مشخصی شکل گرفته اند، اما این افراد با توجه به ساختاری که در آن قرار گرفته اند تعریف می شوند و بر همین اساس گریزی از حضور همزمان و مسالمت آمیز این سطوح (خرد و کلان یا ساختار و کنشگر) در این پژوهش نیز نخواهد بود. اعتماد اجتماعی، جهت گیری اخلاقی مثبت در میان شهروندان است. جوهر اعتماد، انتظارات (اخلاقی، ابزاری و...) ناظر بر دیگری است. انتظار داریم رابطه ما با دیگری مبتنی بر ارزشهای اخلاقی مانند تعهد، صداقت، انصاف، عطف و مسئولیت پذیری باشد، انتظار داریم کیفیت عملکرد دیگری متناسب با نیازهای ایمنی، شناختی و مادی زندگی ما باشد. در این پژوهش مصداق آن دیگری، پلیس (نهاد و کارگزار) است. در حقیقت اعتماد به مثابه یک جهت گیری اخلاقی مثبت، زمانی حاصل می شود که افراد انتظارات ارزشی خود را سازگار با کنش دیگری ارزیابی کنند.

اعتماد یکی از پیش شرطهای مهم برای همکاری با مقامات و سازمانهای دولتی است. اگر شهروندان به مقامات دولتی اعتماد داشته باشند فرصت بهتری برای توسعه هنجارهایی که موجب ترویج و هدایت تعاون و همکاری می شود فراهم خواهد شد. اگر مقامات دولتی به شهروندان اعتماد داشته باشند قوانین و مقررات الزام کننده کاهش خواهند یافت و فضای بیشتری برای هنجارهای اخلاقی که بر تصمیمات شهروندان موثرند فراهم خواهد شد. (بیل به نقل از غفاری ۲۰۰۰:۳۶).

اعتماد پیوستگی های جمعی که مانع بیگانگی اجتماعی می شوند را گسترش و فرصت تعاون و همکاری را افزایش می دهد و هزینه انجام کنش های جمعی را به حداقل می رساند و در نهایت زمینه را برای تحقق فرهنگ اعتماد فراهم می نماید. از حیث سیاسی، اعتماد به مسئولین و متصدیان دولتی یک ذخیره معنوی و اخلاقی است که حکومت برای جلب مشارکت همگانی و تحقق اهداف ملی می تواند از آن بهره بگیرد. اعتماد به حاکمان، اعمال حاکمیت را تسهیل می کند.

اعتماد اجتماعی به عنوان امری اجتماعی و فرهنگی که ریشه در زمینه های اجتماعی و تاریخی



یک جامعه دارد برخوردار از کارکردهای مختلفی در سطوح خرد، میانی و کلان در عرصه های مختلف حیات اجتماعی است. تقویت و تضعیف اعتماد در هر یک از عرصه های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی به دلیل تعامل و درهم تنیدگی این عرصه ها، دارای اثری متقابل است. در مجموع زمانی که فرهنگ اعتماد ظهور می یابد و در نظام هنجاری یک جامعه ریشه می دواند، تبدیل به نیروی توانمند و موثری برای تصمیم به اعتماد نمودن و اعتماد متقابل در نقش ها و موقعیت های مختلف اجتماعی می گردد که زمینه را برای تقویت فرایندهایی چون ادخال اجتماعی، عام گرایی و گسترش طراوت، مقبولیت و توسعه اجتماعی فراهم می نماید. (غفاری، ۱۳۸۳: ۱۶).

اعتماد، اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمانهای دولتی در بر دارد. (ناچیماس، ۱۹۸۵: ۱۴۳). این موضوع در خصوص سازمان مورد نظر در این پژوهش (پلیس) بدلیل اینکه فلسفه وجودی و تداوم حیات آن، بدون اعتماد، مشارکت و همکاری شهروندان معنا و مفهومی ندارد، اهمیتی مضاعف می یابد. علیرغم ادبیات وسیعی که درباره کاربردهای اعتماد در زندگی سازمانی وجود دارد، تحقیقات نظامند معدودی در زمینه عوامل موثر بر اعتماد درون سازمانی و اعتماد عمومی انجام شده است. اعتماد به مثابه پدیده ای است تسهیل گر که به بهره وری بیشتر سازمانها و عملکرد اثر بخش آنها منجر می شود، زیرا تبادل اطلاعات مرتبط و مناسب بین شهروندان و سازمانها را تشویق می کند. (برنشتاین، ۱۹۸۰).

اعتماد عامل پیوند شهروندان و سازمانهای دولتی بوده و مدیریت دولتی اثر بخش و دارای مشروعیت، منبعت از این پیوند و اعتماد دو طرفه است. اعتماد عمومی بعنوان یکی از ارکان مهم سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup>، وحدت را در سیستم های اجتماعی ایجاد و حفظ می نماید و مخدوش شدن آن هزینه های بسیار سنگینی را برای سازمانها تحمیل می نماید، براین اساس افول اعتماد یکی از مسایل محوری در سیاست های سازمانهای امروزی از جمله پلیس می تواند باشد. در این مجال برپایه نتایج برخی از تحقیقات تجربی که تاکنون انجام گرفته، به استدلال در باب موضوع پژوهش می پردازیم:

آمارها نشان می دهند که مردم به اعضاء خانواده، دوستان و اقوام خود بیشتر از نهادها و سازمانها

---

1. social capital

اعتماد دارند. طبق آماری که در طرح ارزشها و نگرش های ایرانیان در سال ۱۳۸۰ توسط دفتر طرح های ملی وزارت ارشاد و فرهنگ اسلامی بدست آمده، ۸۸/۴ درصد مردم به اعضاء خانواده خود اعتماد بسیار زیاد داشتند. این رقم در مورد اقوام ۴۹ درصد و در مورد دوستان نیز ۴۹ درصد بوده است. در مقابل مردم یکدیگر را تا اندازه ۴/۳ درصد قابل اعتماد ارزیابی کرده اند.

غفاری در نتایج تحقیق خود با عنوان "اعتماد و مشارکت اجتماعی؛ بررسی رابطه اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی" در سال ۱۳۸۰، سطح اعتماد به افراد، مأموران دولتی (از جمله مأموران پلیس) را متوسط ارزیابی می کند.

در بخشی از تحقیق چلبی با موضوع «بررسی تجربی نظام شخصیت در ایران» میزان اعتماد مردم به گروه های شغلی مختلف جامعه از جمله افسران پلیس مورد سنجش واقع شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داده است که از نظر اعتماد پذیری به ترتیب خلبانان، اساتید دانشگاه، پرستاران، معلمان، مهندسان، پزشکان، افسران پلیس و قضات قرار دارند. (چلبی، ۱۳۸۱).

نتایج برخی از تحقیقات در دهه ۱۳۷۰ نشان می دهد که میزان اعتماد انتزاعی شهروندان تهرانی در حد قابل توجهی پایین آمده است. (اباذری و دیگران، بی تا، صص ۲۹-۲۰).

پژوهشی که در خصوص میزان اعتماد مردم به سازمان و حرفه پلیس انجام شده، میزان اعتماد به پلیس پایین برآورد شده است. (کرامتی و ملتفت، ۱۳۸۲ به نقل از وثوقی، ۱۳۸۷).

نتایج پژوهشهای اخیر که توسط دعاگویان در سال ۱۳۸۴ و هرمزی زاده در سال ۱۳۸۷ انجام پذیرفته، حاکی از آن است که پلیس (مرکز نظارت همگانی)، اگر چه گامهای موثر و سازنده ای در راستای جلب اعتماد عمومی برداشته لکن تا رسیدن به وضعیت مطلوب هنوز فاصله داشته و نیازمند مطالعه علمی جهت شناسایی عوامل موثر بر این مساله بوده تا براساس نتایج آن بر نارسایی ها و موانع موجود در مسیر دستیابی به قله های آرمانی خود در این زمینه، فائق آید.

**اکنون این سول مطرح است که:**

**"اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس چگونه قابل تبیین است؟"**

این سوال از نوع تبیینی است. در پاسخ به این سوال و در مقام حل مساله دو نوع تبیین ضرورت می یابد: ۱- تبیین تئوریک؛ ۲- تبیین تجربی.

در تبیین تئوریک راه حل نظری مساله (فرضیات علمی) از طریق استدلال عقلانی اقامه گردیده است. تبیین تجربی از طریق استدلال استقرایی مبتنی بر داوری تجربی - انتقادی انجام می گردد در این مرحله از طریق گزاره های مشاهده ای درخصوص گزاره های تئوریک (فرضیات علمی) داوری نقادانه بعمل خواهد آمد. اکنون پس از طرح مساله و ارائه شواهد تجربی پیرامون آن، به بررسی اهمیت و ضرورت انجام این پژوهش می پردازیم.

## ۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

بنیاد و شالوده هر جامعه ای بر نظم استوار می باشد پس ضروری است که کنشگران (فردی و سازمانی) برای تداوم حیات خود در جامعه و نیز استمرار نظم و هماهنگی اجتماعی، با یکدیگر همکاری و همیاری اجتماعی داشته باشند که اساس این روابط مبتنی بر تعاون و همکاری را اعتماد اجتماعی تشکیل می دهد، زیرا اعتماد حلقه واسط و تسهیل گر تعاملات و ارتباطات اجتماعی در سطوح خرد (خانواده)، میانی (سازمانها)، کلان (جامعه) و حتی در ساختارهای فراتر از آن (جهانی) است. با ذکر این مقدمه بر ضرورت و اهمیت این پژوهش در قالب چند بند تأکید می نمایم:

۱- در سایه تحولات اجتماعی و تغییرات ماهوی دولت و جامعه در جهان جدید که مفهوم شهروندی را در کانون رابطه متقابل دولت و جامعه نهاده است و نیز تحولات ساختار سیاسی در ایران که به انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۷ انجامید، مردم شأن و جایگاه ویژه ای در دوران کنونی یافته اند. به موجب اصولی از قانون اساسی (اصول دوم، ششم، پنجاه و هشتم، شصت و دوم و صد و چهارم) یکی از دو پایه نظام سیاسی، جمهوری است؛ یعنی مشارکت همه جانبه و گسترده مردم در امور عمومی. در این میان نیروی انتظامی (پلیس) به عنوان یکی از سازمانهای وابسته به حکومت که کاربرد انحصاری قدرت مشروع را نیز در اختیار دارد به لحاظ ارتباط مستقیم، مستمر و روزمره خود با مردم، الزام ویژه ای برای درک تغییرات فوق دارد تا در اجرای وظایف و مسئولیتهای خود باتوجه به تغییرات اجتماعی و نیازها و شرایط جدید، انعطاف پذیر بوده و ساز و کار خود را متناسب نماید. مهمترین تغییری که در این زمینه قابل طرح است، تغییر تعریف پلیس از نقش و فعالیت خود می باشد، یعنی تغییر رویکرد از «پلیس تهدید محور» به «پلیس جامعه محور و مشارکتی». در رویکرد جامعه محوری، امنیت یک محصول اجتماعی و فرآیند تعامل و تعاون اجزای مختلف

اجتماع است. از این منظر پلیس در خدمت مردم، به کمک مردم و با افزایش کارایی و توانمندیهای خود می کوشد تا پاسخگوی نیازهای امنیتی و انتظامی جامعه باشد و فاصله تاریخی ایجاد شده بین مردم از یک سو و نهادهای وابسته به حکومت از جمله پلیس را کاهش دهد. بنابراین جلب رضایت، اعتماد و مشارکت مردم از رئوس برنامه ها و اهداف پلیس در این رویکرد است. درونمایه و محتوی اهداف فوق به گونه ای است که رفتار (مشارکت) و نگرش مردم جایگاه ممتاز و بنیادینی در ارتباط با پلیس یافته به گونه ای که موجودیت، تداوم حیات و سرزندگی پلیس بدون حضور این عناصر مردمی غیرممکن و منتفی خواهد بود. بر همین اساس کم و کیف نگرش های مردم (میزان اعتماد و رضایت آنها از عملکرد پلیس) عوامل موثری در موفقیت و دستیابی پلیس به اهداف فوق الذکر می باشند. از این روست که موضوع اعتماد اجتماعی در کانون توجه قرار گرفته و سازمان پلیس التفات و اقبال نظری و عملی روز افزونتری بر آن داشته است.

۲- بررسی و تعیین وضعیت اعتماد شهروندان به پلیس، در ارزیابی عملکرد پلیس مورد نیاز است. «ارزیابی عملکرد» به عنوان یکی از فعالیتهای کلیدی و از عناصر اصلی مدیریت در سازمان به شمار می رود. امروزه ارزیابی عملکرد، ابزاری است کارآمد که مدیریت و کارکنان از طریق آن به نقاط قوت و ضعف سازمان پی برده و با ریشه یابی آنها و با تکیه بر نقاط قوت، اقدامات اصلاحی را برای بهبود عملکرد انجام می دهند. در ارزیابی عملکرد درک این موضوع که آیا مشتریان (ارباب رجوع) به سازمان مورد نظر اعتماد می کنند، از نقاط محوری است در سیستمهای مختلفی که برای ارزیابی عملکرد معرفی شده است نیز اعتماد مشتریان جایگاه ویژه ای دارند. (داریانی، ۱۳۸۶، ص ۸۵). امروزه مقوله رضایت شهروندان و افزایش اعتماد عمومی به عملکرد دستگاههای اجرایی، جایگاه ویژه ای داشته و بعنوان یکی از شاخص های کلی عملکرد در محور شهروندمداری تعریف شده و می بایست مورد تحلیل و ارزیابی قرار گیرد. بنابراین بررسی وضعیت اعتماد اجتماعی در حوزه پلیس می تواند در ارزیابی عملکرد پلیس موثر بوده و داده ها و نتایج مفیدی در دسترس مدیران و مسئولین مربوطه قرار دهد.

۳- بررسی وضعیت اعتماد شهروندان به پلیس به منظور تعیین اثر بخشی پلیس مورد نیاز است. در