

صلى الله عليه وسلم



دانشکده حقوق و علوم اجتماعی
گروه علوم اجتماعی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته علوم اجتماعی
(گرایش جامعه شناسی)

عنوان

بررسی میزان اعتماد اجتماعی شهروندان به پلیس و عوامل مرتبط با آن
(مطالعه موردی: شهر قروه)

استاد راهنما

دکتر محمد باقر علیزاده اقدم

استاد مشاور

دکتر فاطمه گلایی

پژوهشگر

اقبال مفاخری

شهریور ۱۳۹۳

تقدیم بہ:

روح مادرم، دیباہی بی کران فداکاری و عشق
کہ وجودم برایش ہمہ رنج بود و وجودش برایم ہمہ مہر

و پدرم

حامیم در طول تمام زندگی

تقدیر و تشکر:

سپاس لطف و عنایت الهی که توفیق اتمام این پژوهش را به من ارزانی داشت. بر خود لازم می دانم از همه عزیزانی که مراد

انجام این پژوهش یاری رسانند، تقدیر و تشکر نمایم:

ابتدا از استاد گرانقدرم جناب آقای دکتر علیرزاده اقدم که با تواضع و صبر در تمرین این پژوهش کام به کام مرا یاری رسانند،

کمال سپاس را دارم.

از سرکار خانم دکتر کلابی، استاد مشاور که با سه صدر مشاوره این تحقیق را پذیرفتند و در طول نگارش این مجموعه، همواره از نظرات

ارزشمندشان بهره جستیم، صمیمانه تشکر دارم.

از استاد فرزانه و دلسوز، جناب آقای دکتر کوهی که زحمت داوری این پایان نامه را متقبل شدند؛ کمال تشکر و قدردانی را

دارم.

و نیز از دیگر اساتید محترم، آقایان دکتر بنی فاطمه، دکتر عباس زاده، دکتر کواسی، دکتر امین مظفری و دکتر آقایی، میر که افتخار

دانشجویی این عزیزان را داشتم کمال سپاس را دارم.

و در خاتمه از آقای دکتر بیانی، صباح محمدی، کمال نورنخس، حامد مرادی، جناب سربرنگ حاجی لری، جناب سروان سلطانی

و دیگر عزیزانی که مراد انجام این تحقیق یاری نمودند، قدردانی و تشکر می نمایم.

نام خانوادگی دانشجو: مفاخری		نام: اقبال	
عنوان پایان نامه: بررسی میزان اعتماد اجتماعی شهروندان به پلیس و عوامل مرتبط با آن (مطالعه موردی شهر قروه)			
استاد راهنما: دکتر محمدباقر علیزاده اقدم			
استاد مشاور: دکتر فاطمه گلابی			
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد		رشته: علوم اجتماعی	
گرایش: جامعه‌شناسی		دانشگاه: تبریز	
دانشکده: حقوق و علوم اجتماعی		تاریخ فارغ التحصیلی: شهریور ۹۳	
		تعداد صفحه: ۱۷۰	
کلیدواژه‌ها: اعتماد اجتماعی به پلیس، تجربه شخصی، تجربه نیابتی، عدالت رویه‌ای، عملکرد پلیس، مشارکت مدنی، هوش اخلاقی			
چکیده:			
<p>پلیس نمود ظاهری اقتدار دولت است و اعتماد عمومی به پلیس یکی از شاخص مهم مشروعیت نهادهای دولتی است. اعتماد شهروندان به پلیس نقش مهمی در پیشبرد اهداف این سازمان دارد؛ بطوریکه این سازمان برای موفقیت در کاهش جرم و جنایت و تأمین نظم و امنیت جامعه نیازمند مشارکت و همکاری شهروندان می‌باشد؛ اما این مهم زمانی محقق می‌شود که پلیس از نظر مردم معتمد و مشروع شناخته شود. اگر پلیس از نظر شهروندان معتمد شناخته شود، نیاز به کنترل رسمی کاهش می‌یابد. در این وضعیت شهروندان نسبت به جامعه احساس مسئولیت نموده و با پلیس در تأمین نظم جامعه همکاری خواهند کرد. با توجه به اهمیت این امر، پژوهش حاضر به بررسی میزان اعتماد شهروندان قروه‌ای به پلیس و شناخت مهم‌ترین عوامل مرتبط با آن پرداخته است. این پژوهش از نوع کاربردی و با هدف تبیینی بوده و روش اجرای تحقیق پیمایش بوده و از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. نمونه پژوهش ۳۹۰ نفر از شهروندان ۱۸ سال به بالای ساکن شهر قروه بوده که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شده‌اند.</p> <p>یافته‌های پژوهش حاکی از آن بوده که رابطه معنی‌دار و مستقیمی بین سن با اعتماد به پلیس وجود داشته، به عبارت دیگر با افزایش سن اعتماد به پلیس نیز افزایش یافته است. همچنین تفاوت معنی‌داری بین میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان برحسب نوع جنس و سطح تحصیلات آن‌ها وجود داشته است؛ بطوریکه میانگین اعتماد به پلیس زنان، بیشتر از مردان بوده است و میانگین اعتماد به پلیس افراد دارای تحصیلات بالا کمتر از افراد دارای تحصیلات پایین بوده است. در مقابل طبق نتایج تحقیق، رابطه بین متغیرهای مذهب، طبقه اجتماعی، قومیت و وضع تأهل با اعتماد به پلیس معنادار نبوده است.</p> <p>برای بررسی سهم تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته از رگرسیون خطی چند متغیره استفاده شده است. بر این اساس متغیرهای (سن، جنسیت، تجربه شخصی، تجربه نیابتی، عدالت رویه‌ای، عملکرد پلیس، مشارکت مدنی و هوش اخلاقی) به روش stepwise (گام به گام) وارد معادله رگرسیونی شده‌اند. نتایج تحلیل رگرسیونی بیانگر این بوده که در گام آخر چهار متغیر تجربه شخصی، عملکرد پلیس، تجربه نیابتی و عدالت رویه‌ای به ترتیب بیشترین واریانس متغیر وابسته را تبیین کرده‌اند، در مدل باقی مانده‌اند و بقیه متغیرها از معادله خارج شده‌اند. این متغیرها در مجموع توانسته‌اند ۷۲ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین نمایند.</p>			

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

• فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه	۲
۱-۲- بیان مسئله	۳
۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق	۷
۱-۴- اهداف تحقیق	۹

• فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱-۲- تعاریف اعتماد	۱۱
۲-۲- انواع اعتماد	۱۳
۲-۳- ادبیات نظری تحقیق	۱۷
۲-۳-۱- جانسون	۱۷
۲-۳-۲- عدالت رویه‌ای تایلر	۱۹
۲-۳-۳- کلمن	۲۲
۲-۳-۴- گیدنز	۲۵
۲-۳-۵- زتومکا	۳۰
۲-۳-۶- کلاوس آفه	۳۶
۲-۳-۷- لومان	۴۱
۲-۳-۸- باربر	۴۳
۲-۳-۹- رابرت پاتنام	۴۴
۲-۳-۱۰- فوکویاما	۴۶
۲-۳-۱۱- هوش اخلاقی	۴۸

۵۳ ۴-۲- ادبیات تجربی تحقیق
۵۳ ۴-۲-۱- پیشینه تجربی داخلی
۵۸ ۴-۲-۲- پیشینه تجربی خارجی
۶۷ ۴-۲-۵- چارچوب نظری تحقیق
۷۳ ۴-۲-۶- فرضیه‌های تحقیق

• فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

۷۶ ۳-۱- نوع و روش پژوهش
۷۶ ۳-۲- شیوه جمع‌آوری داده‌ها
۷۶ ۳-۳- واحد تحلیل آماری
۷۶ ۳-۴- جامعه آماری و شیوه تعیین حجم نمونه
۷۷ ۳-۵- روش نمونه‌گیری
۷۶ ۳-۶- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها
۷۸ ۳-۶-۱- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیر وابسته
۸۰ ۳-۶-۲- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای مستقل اصلی
۸۷ ۳-۶-۳- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای زمینه‌ای
۸۸ ۳-۷- اعتبار یا روایی
۸۸ ۳-۸- قابلیت اعتماد (پایایی)
۸۸ ۳-۸-۱- پایایی متغیر وابسته: اعتماد به پلیس
۸۹ ۳-۸-۲- پایایی متغیرهای مستقل
۹۱ ۳-۹- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

• فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۹۳ پیش‌درآمد
----	-----------------

۹۳ ۴-۱- تحلیل توصیفی داده‌ها
۹۳ ۴-۱-۱- تحلیل توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی
۹۷ ۴-۱-۲- تحلیل توصیفی متغیرهای اصلی (متغیر وابسته و مستقل)
۱۲۰ ۴-۲- تحلیل استنباطی
۱۲۰ ۴-۲-۱- تحلیل دومتغیره
۱۲۰ ۴-۲-۱-۱- مقایسه میانگین اعتماد به پلیس برحسب متغیرهای جمعیت‌شناختی
۱۳۰ ۴-۲-۱-۲- تحلیل رابطه متغیرهای مستقل اصلی با اعتماد به پلیس
۱۳۶ ۴-۲-۲- تحلیل چند متغیره
۱۳۶ ۴-۲-۲-۱- رگرسیون خطی چند متغیره

• فصل پنجم: نتیجه‌گیری

۱۴۲ ۵-۱- مقدمه
۱۴۲ ۵-۲- نتایج توصیفی
۱۴۴ ۵-۳- نتایج آزمون فرضیه‌ها
۱۴۶ ۵-۴- نتایج تحلیل رگرسیون
۱۴۶ ۵-۵- بحث و بررسی
۱۵۲ ۵-۶- پیشنهادها
۱۵۵ ۵-۷- محدودیت‌های تحقیق

فهرست منابع

۱۵۷ منابع فارسی
۱۶۱ منابع انگلیسی

پیوست

۱۶۵ پرسشنامه
-----	----------------

فهرست جداول

عنوان

صفحه

جدول (۱-۲) چارچوب نظری تحقیق و مفاهیم استنباط شده از آن	۷۲
جدول (۱-۳) مناطق شهر قروه و جمعیت آن‌ها	۷۷
جدول (۲-۳) گویه‌های اعتماد نهادی	۷۸
جدول (۳-۳) گویه‌های اعتماد مبتنی بر نیت و بعد احترام	۷۹
جدول (۴-۳) گویه‌های هوش اخلاقی	۸۰
جدول (۵-۳) گویه‌های مشارکت مدنی	۸۲
جدول (۶-۳) گویه‌های تجربه شخصی فرد از پلیس	۸۳
جدول (۷-۳) گویه‌های عملکرد پلیس	۸۵
جدول (۸-۳) گویه‌های عدالت رویه‌ای پلیس	۸۶
جدول (۹-۳) ضریب پایایی متغیر وابسته (اعتماد به پلیس)	۸۹
جدول (۱۰-۳) ضریب پایایی متغیر هوش اخلاقی و ابعاد آن	۸۹
جدول (۱۱-۳) ضریب پایایی متغیر عدالت رویه‌ای و ابعاد آن	۸۹
جدول (۱۲-۳) ضریب پایایی متغیر تجربه شخصی و ابعاد آن	۹۰
جدول (۱۳-۳) ضریب پایایی متغیر عملکرد پلیس و ابعاد آن	۹۰
جدول (۱۴-۳) ضریب پایایی متغیر مشارکت مدنی و ابعاد آن	۹۰
جدول (۱۵-۳) آزمون‌های مورد استفاده برای تحلیل‌های دومتغیره	۹۳
جدول (۱-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب جنسیت	۹۳
جدول (۲-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب سن	۹۴

- جدول (۳-۴) آماره‌های توصیفی مربوط به متغیر سن ۹۴
- جدول (۴-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب وضعیت تأهل ۹۵
- جدول (۵-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب نوع قومیت ۹۵
- جدول (۶-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب نوع مذهب ۹۵
- جدول (۷-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب میزان تحصیلات ۹۶
- جدول (۸-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب طبقه اجتماعی ۹۷
- جدول (۹-۴) توزیع درصد پاسخگویان برای گویه‌های اعتماد به پلیس ۹۹
- جدول (۱۰-۴) آماره‌های توصیفی مربوط به متغیر اعتماد به پلیس و ابعاد آن ۱۰۱
- جدول (۱۱-۴) درصد توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب ابعاد عدالت رویه‌ای پلیس ۱۰۳
- جدول (۱۲-۴) آماره‌های توصیفی مربوط به متغیر عدالت رویه‌ای و ابعاد آن ۱۰۴
- جدول (۱۳-۴) درصد توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب عملکرد پلیس ۱۰۶
- جدول (۱۴-۴) آماره‌های توصیفی مربوط به متغیر عملکرد و ابعاد آن ۱۰۸
- جدول (۱۵-۴) درصد توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع تجربه نیابتی ۱۱۰
- جدول (۱۶-۴): توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب میزان رضایت‌بخش بودن تجربه نیابتی ۱۱۰
- جدول (۱۷-۴) آماره‌های توصیفی متغیر رضایتمندی تجربه نیابتی ۱۱۱
- جدول (۱۸-۴) درصد توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع تجربه شخصی در برخورد با پلیس ۱۱۲
- جدول (۱۹-۴) درصد توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب ابعاد تجربه شخصی ۱۱۳
- جدول (۲۰-۴) آماره‌های توصیفی متغیر تجربه شخصی و ابعاد آن ۱۱۴
- جدول (۲۱-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب میزان هوش اخلاقی ۱۱۵
- جدول (۲۲-۴) آماره‌های توصیفی متغیر هوش اخلاقی و ابعاد آن ۱۱۶
- جدول (۲۳-۴) درصد توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب ابعاد مشارکت مدنی ۱۱۸
- جدول (۲۴-۴) آماره‌های توصیفی مربوط به متغیر مشارکت مدنی و ابعاد آن ۱۱۹

- جدول (۴-۲۵) نتایج آزمون تفاوت میانگین بین جنسیت و اعتماد به پلیس و ابعاد آن ۱۲۱
- جدول (۴-۲۶) نتایج آزمون تفاوت میانگین بین مذهب و اعتماد به پلیس و ابعاد آن ۱۲۲
- جدول (۴-۲۷) میانگین اعتماد به پلیس و ابعاد آن به تفکیک وضعیت تأهل پاسخگویان ۱۲۳
- جدول (۴-۲۸) آزمون تحلیل واریانس یکطرفه بین وضعیت تأهل و اعتماد به پلیس ۱۲۳
- جدول (۴-۲۹) میانگین اعتماد به پلیس و ابعاد آن به تفکیک نوع قومیت پاسخگویان ۱۲۴
- جدول (۴-۳۰) نتایج تحلیل واریانس یکطرفه بین قومیت و اعتماد به پلیس ۱۲۵
- جدول (۴-۳۱): میانگین اعتماد به پلیس و ابعاد آن به تفکیک طبقه اجتماعی پاسخگویان ۱۲۶
- جدول (۴-۳۲) نتایج تحلیل واریانس یکطرفه بین طبقه اجتماعی و اعتماد به پلیس ۱۲۶
- جدول (۴-۳۳): میانگین اعتماد به پلیس و ابعاد آن به تفکیک سطح تحصیلات پاسخگویان ۱۲۷
- جدول (۴-۳۴) نتایج تحلیل واریانس یکطرفه بین سطح تحصیلات پاسخگویان و اعتماد آنان به پلیس ۱۲۸
- جدول (۴-۳۵) نتایج آزمون تعقیبی LSD بین تحصیلات پاسخگویان و شاخص اعتماد به پلیس ۱۲۹
- جدول (۴-۳۶) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر سن و اعتماد به پلیس ۱۳۰
- جدول (۴-۳۷) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر هوش اخلاقی و اعتماد به پلیس ۱۳۱
- جدول (۴-۳۸) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر عدالت رویه‌ای و اعتماد به پلیس ۱۳۲
- جدول (۴-۳۹) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر تجربه شخصی و اعتماد به پلیس ۱۳۳
- جدول (۴-۴۰) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر تجربه نیابتی و اعتماد به پلیس ۱۳۳
- جدول (۴-۴۱) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر عملکرد پلیس و اعتماد به پلیس ۱۳۴
- جدول (۴-۴۲) نتایج آزمون ضریب همبستگی بین متغیر مشارکت مدنی و اعتماد به پلیس ۱۳۵
- جدول (۴-۴۳) خلاصه مدل در خروجی تحلیل رگرسیون خطی چندگانه ۱۳۷
- جدول (۴-۴۴) آماره‌های مربوط به تحلیل واریانس در خروجی تحلیل رگرسیون خطی چندگانه ۱۳۷
- جدول (۴-۴۵) ضرایب رگرسیونی متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته ۱۳۸
- جدول (۴-۴۶) آماره‌های مربوط به متغیرهای خارج شده از مدل در خروجی تحلیل رگرسیون خطی چندگانه

۱۳۸

فهرست اشکال

شکل ۱-۲- ابعاد اعتماد اجتماعی ۱۶

شکل ۲-۲- شبکه‌های اعتماد ۴۷

شکل ۳-۲- مدل نظری تحقیق ۷۳

فهرست نمودارها

نمودار ۱-۴- نمودار p-p plot برای مقادیر استاندارد باقیمانده ۱۳۹

نمودار ۲-۴- نمودار پراکنش باقی مانده ۱۴۰

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

اعتماد به دلایل سیاسی و اجتماعی دارای اهمیت بسزایی است، بطوریکه اعتماد اجتماعی بین شهروندان منجر به طیف گسترده‌ای از پدیده‌ها از جمله رشد اقتصادی، کمک به ایجاد و برپایی دولت‌های دموکراتیک پایدار و کارآمد و همکاری و هماهنگی در جامعه می‌شود. در سطح فردی، افرادی که باور دارند بیشتر مردم در جامعه قابل اعتماد هستند، دیدگاه مثبتی نسبت به مشارکت در فعالیت‌های سیاسی و عضویت در سازمان‌ها و نهادهای مدنی داشته و همچنین نسبت به غریبه‌ها، اقلیت‌ها و در کل کسانی که همانند خودشان نیستند، نگرش مثبتی دارند. در سطح اجتماعی در مناطقی که مردم بیشتر اعتماد می‌کنند نهادهای دموکراتیک کارآمدتر هستند و رشد بیشتری در اقتصاد و کاهش سطح فساد و جرم وجود دارد. اعتماد اجتماعی زیربنای مهم دموکراسی است، جوامع دموکراتیک برای حفظ نظم اجتماعی به اعتماد تکیه دارند. وجود اعتماد در سطح جامعه سبب می‌شود نظم اجتماعی بدون توسل به نظارت و مراقبت مداوم و اجبار دولت حفظ و تأیید شود. در جامعه‌ای که مردم به همدیگر اعتماد داشته باشند آن‌ها نه تنها فقط در جهت منافع خود عمل نمی‌کنند، بلکه در جهت تأمین منافع مشترک با دیگران همکاری می‌کنند.

سازمان پلیس به‌عنوان تأمین‌کننده نظم و امنیت در جامعه حافظ جان، مال و دارایی مردم بوده و در این راستا قدرت منحصربه‌فردی به آن واگذار شده است؛ اما پلیس تنها با اتکای زور و اجبار نمی‌تواند امنیت و نظم را در جامعه برقرار سازد، برای رسیدن به این هدف پلیس به حمایت و همکاری مردم نیاز دارد. در این راستا در کشور پلیس در سال‌های اخیر سعی در پیاده کردن طرح پلیس جامعه‌محور کرده، که مبتنی بر دخالت دادن مردم در تأمین نظم و امنیت، جلب همکاری آن‌ها، مشارکت دادن آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها و نظایر آن بوده است؛ اما همکاری و حمایت مردم از پلیس منوط به این است که آن‌ها پلیس را قابل اعتماد، مشروع و شایسته اطاعت بدانند. بدست آوردن اعتماد شهروندان مشکل و زمان‌بر است و اعتماد حالت شکننده دارد بطوریکه ممکن است با یک رفتار ناشایست و خطای کوچک از پلیس، اعتماد شهروندان به پلیس خدشه‌دار و حتی سلب گردد. با توجه به ترکیب اقلیت‌های قومی و مذهبی در شهر قروه، شرایطی خاص بر آن حاکم بوده و بالتبع، پلیس در چنین جامعه‌ای با دشواری‌های خاصی روبرو است. پلیس در چنین جامعه‌ای باید رویه‌ای را در پیش بگیرد که رضایت شهروندان را جلب و اعتماد آن‌ها را بدست آورد و آن‌ها را مشتاق به حمایت و همکاری با پلیس نماید. با توجه به اهمیت این موضوع پژوهش حاضر به بررسی میزان اعتماد شهروندان به پلیس و مهم‌ترین عوامل مؤثر بر آن در شهر قروه می‌پردازد.

۱-۲- بیان مسئله:

اعتماد یکی از مؤلفه‌های مهم و حیاتی سرمایه اجتماعی است و یکی از موضوعات مهم در جامعه و تأثیرگذار بر تحولات، نظم و کنترل اجتماعی می‌باشد. الیسون^۱ و فایرستون^۲ (۱۹۷۴) اعتماد را واگذاری منابع به دیگران می‌دانند، با این انتظار که آن‌ها به‌گونه‌ای عمل خواهند کرد که نتایج منفی به حداقل ممکن کاهش می‌یابد و دستیابی به اهداف میسر می‌گردد (به نقل از امیر کافی، ۱۳۸۰: ۱۰).

اعتماد تمایل افراد به تعامل و همکاری با گروه‌ها را افزایش داده و شبکه‌ای از روابط داوطلبانه بین گروه‌ها در ابعاد مختلف زندگی تشکیل می‌دهد. افزون بر این، اعتماد از شاخص‌های مهم در جامعه تلقی می‌شود و کاهش آن می‌تواند زمینه را برای رشد نابسامانی‌ها و بی‌نظمی و رشد جرائم و انحرافات در جامعه فراهم سازد (ازکیا و حسنی راد، ۱۳۸۸: ۱۶). اعتماد انتظام اجتماعی ایجاد می‌کند و موجب انسجام و تعاون اجتماعی می‌شود و لذا بر کاهش جرائم و تقویت تعاون و همکاری اجتماعی اثرات مثبت دارد، استفاده رایگان از منابع و منافع جمعی را تسهیل می‌کند، تعاملات اجتماعی را تنظیم می‌کند و روابط اجتماعی را آسان و روان می‌سازد (قاسمی، ۱۳۸۴: ۳۵-۳۴). کاکس^۳ (۱۹۹۲) با تأکید بر عامل اعتماد به‌عنوان شاخص سرمایه اجتماعی این نکته را خاطرنشان می‌سازد که در صورت وجود اعتماد در میان افراد و اجتماعات، روابط اعضای خانواده، دوستان، همسایگان، همکاران و اجتماعات مؤثرتر خواهد بود. در صورتی که فقدان اعتماد با عدم پیروی از قوانین، رفتارهای ضداجتماعی، جرم، خودکشی، خشونت و سایر مسائل اجتماعی همراه خواهد بود (به نقل از بهزاد، ۱۳۸۲: ۱۰).

وجود نظم و امنیت از اصولی‌ترین نیازهای مردم و زمینه‌ساز رشد و توسعه پایدار در جامعه می‌باشد در این میان پلیس به‌عنوان متولی اصلی این امر وظیفه خطیری را بر دوش دارد؛ اما نکته قابل توجه این است "پلیس به تنهایی نمی‌تواند روند جرم و بی‌نظمی را مهار کرده و کنترل اجتماعی را اعمال کند پلیس برای پیشگیری از جرم و حل مشکلات محلی، نیاز به همکاری و کمک گروه‌های اجتماعی و انجمن‌ها دارند" (چالوم و همکاران^۴، ۱۳۸۷: ۴۳). در واقع نهاد پلیس برای دستیابی به اهداف و انجام وظایف خود از قدرت عمومی برخوردار است؛ اما تنها با اتکا به قدرت و اجبار نمی‌تواند به اهداف خود نائل آید. در این راستا به مشارکت شهروندان در جهت ایجاد امنیت در جامعه و پیشگیری از وقوع جرائم نیاز دارد.

^۱ - Ellison

^۲ - Fireston

^۳ - Cox

^۴ - Chalom et al.

مشارکت و همکاری مردم با پلیس در به وجود آمدن امنیت عمومی مستلزم وجود اعتماد بین آنهاست. امنیت انتظامی کارا و مؤثر، بدون مشارکت و همکاری شهروندان ممکن نیست. مشارکت و همکاری مردم منوط به چگونگی تعامل پلیس با مردم، اعتماد مردم به سازمان پلیس و میزان مشروعیتی است که این سازمان در نزد و نظر مردم دارد (غفاری، ۱۳۹۰: ۱۱۳). تایلر و همکارانش نیز استدلال می‌کنند اعتماد و مشروعیت بسیار اهمیت دارند، زیرا شناسایی پلیس به‌عنوان سازمان قابل اعتماد و تشخیص مشروعیت قدرت پلیس، منجر به تمکین مردم به صورت داوطلبانه در برابر آنها خواهد شد. وقتی که مقامات و اولیای امور مستحق اطاعت شناخته شوند مردم با اراده و میل خود تصمیمات آنها را می‌پذیرند؛ زیرا تصمیمات آنها را درست قلمداد می‌کنند (Hohl, 2011a: 17).

سازمان پلیس مانند دیگر سازمان‌ها برای ارتقاء سرمایه اجتماعی و اثربخشی خود نیازمند اعتماد عمومی است تا از این طریق، زمینه‌های تعامل با مردم و مشارکت مطلوب آنها را برای ارتقای توانمندی خدمات‌رسانی و برقراری نظم و امنیت فراهم آورد. سازمان پلیس به دلیل ارتباط گسترده با عموم مردم بیشتر از سازمان‌های دیگر نیازمند اعتماد عمومی است. اعتماد عمومی به پلیس موضوع بااهمیتی برای همه کشورها است؛ زیرا ارتباط نزدیکی با مشروعیت نیروهای پلیس دارد (هانگ و دیگران، ۲۰۱۰: ۵۷ به نقل از ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۰۲).

امروزه مدیران اجرایی پلیس متفق‌القول هستند که حمایت و پشتیبانی مردم از پلیس برای موفقیت فعالیت‌های پلیسی مهم است. نه تنها حمایت مردم برای مشروعیت پلیس بنیادی است بلکه کمک و حمایت مردم در کاهش جرم نیز مؤثر است. علاوه بر این‌ها شواهد زیادی وجود دارد که حمایت مردم از پلیس بستگی به رفتار منصفانه و حرفه‌ای پلیس دارد (Miller et al., 2004: 8). وقتی مجریان قانون در اجرای قانون بین افراد تبعیض قائل شوند، در این صورت مردم رویه‌های اعمال قانون را عادلانه نمی‌دانند، در این شرایط مردم نسبت به مجریان قانون بی‌اعتماد خواهند شد (فیروز جانیان، ۱۳۸۹: ۳۸۴). بدون اعتماد عمومی به پلیس انجام فعالیت‌های پلیسی مشکل و تأمین امنیت عمومی سخت خواهد بود (Goldsmith, 2005: 443). نه تنها پلیس به اعتماد مردم برای اجرای مؤثر و کارآمد قوانین مشروع نیاز دارد، مردم نیز برای بهره‌مند شدن از خدمات پلیس به اعتماد به آنها نیاز دارند؛ مردمی که به پلیس اعتماد نداشته باشند، بعید است وقتی شخصاً نیاز به حمایت و کمک دارند پلیس را در جریان بگذارند و به همین صورت، احتمال اینکه جامعه برای حفظ و دفاع از ارزش‌ها و هنجارها به پلیس تکیه نکند بعید و دور از انتظار به نظر می‌رسد (Hohl, 2011a: 18).

کسی که به پلیس بی‌اعتماد است کمتر احتمال دارد وقتی قربانی جرم شده از پلیس کمک بخواهد و کمتر احتمال دارد با پلیس برای کنترل جرم و جنایت همکاری کند. کسانی که به پلیس بی‌اعتمادند بیشتر احتمال دارد از افسر پلیس حتی در طول یک ترافیک معمول از پلیس بترسند و اعتقاد داشته باشند که پلیس با او مانند همهٔ اعضای جامعه رفتار نمی‌کند (Haider & Maynard, 2009: 18).

از نظر هال^۱ معتمد بودن پلیس مبتنی بر این اصل است آیا پلیس وظایفشان را به‌درستی انجام می‌دهند، با مردم محترمانه و عادلانه رفتار می‌کنند، دیدگاه‌های شهروندان را در نظر می‌گیرند، به نگرانی‌های آن‌ها گوش می‌دهند، این‌ها نشانه‌های مهمی از معتمد بودن است. افسر پلیسی که با شهروندان با بی‌حرمتی رفتار می‌کند، نسبت به آن‌ها به دلیل نژاد، جنسیت و یا به هر دلیل دیگر تبعیض قائل می‌شود، به خواسته‌های آن‌ها توجه نمی‌کند و به نگرانی‌های آن‌ها توجه نمی‌کند بعید است که با این شرایط اعتماد آن‌ها را جلب کند (Hohl, 2011a: 18).

در این پژوهش اعتماد به پلیس با سه بعد اعتماد نهادی، اعتماد مبتنی بر نیت و احترام سنجیده شده است در بحث اعتماد نهادی، اعتماد به سازمان پلیس به‌عنوان یک نهاد و در بحث اعتماد مبتنی بر نیت، اعتماد به مأموران پلیس مطرح است و منظور از احترام، رفتارهای محترمانه پلیس با شهروندان و احترام به حقوق آن‌ها مدنظر می‌باشد.

در ادبیات مربوط به اعتماد اجتماعی، عوامل اجتماعی و فردی مختلفی به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر اعتماد به نهادها به‌طور کلی و اعتماد به پلیس به‌طور خاص شناسایی شده‌اند. از جمله: مشارکت مدنی (پاتنام^۲، ۱۳۸۹، ۱۳۸۰)، صلاحیت فنی (کارآمدی)، ترجیح منافع جمعی بر فردی (Barber, 1983)، به نقل از (Hohl, 2011b)، اعتبار، طرز رفتار، وحدت هنجاری، ثبات نظام اجتماعی، شفافیت سازمان اجتماعی، آشنایی با محیط، پاسخگو بودن افراد و نهادها (زومکا^۳، ۱۳۸۴)، پاسخگویی، کارآمدی و شفافیت سازمانی (ساعتی و قدیر بخشی، ۱۳۹۱) احساس امنیت، خصوصیت فردی مأموران پلیس، دگر خواهی (کامران و احمدیان، ۱۳۸۸) احساس امنیت، نگرش و قضاوت مردم درباره دستگاه‌های دولتی، رضایت مردم از عملکرد ادارات (شارع پور، ۱۳۸۸) میزان اعتماد به مشاغل، میزان اعتماد به نهادها، وفاداری به نظام سیاسی، رعایت قواعد هنجاری (گلایی و حاجیلو، ۱۳۹۱) ضابطه‌مندی نیروی انتظامی، امنیت اجتماعی (ذوالقدر، ۱۳۸۹)، برداشت از میزان جرم در محل سکونت، سابقه قربانی جرم شدن، رابطه غیررسمی با پلیس (Maxson, Hennigan & Sloane, 2003)، عدالت رویه‌ای، میزان فساد در

^۱ - Hohl

^۲ - Putname

^۳ - Sztompka

سطح کشور (Schaap, 2012)، عدالت رویه‌ای (Tyler, 2005, 2001b)، تجربه نیابتی (Miller et al., 2004) و . .

در این پژوهش سعی شده است علاوه بر متغیرهای زمینه‌ای (سن، جنس، تحصیلات، طبقه اجتماعی، قومیت، مذهب، وضع تأهل) متغیرهای مهم تأثیرگذار بر اعتماد به پلیس را که در تحقیقات داخلی یا مورد توجه قرار نگرفته یا به صورت حاشیه‌ای به آن‌ها توجه شده مورد بررسی قرار گیرد در این راستا متغیرهای هوش اخلاقی، مشارکت مدنی، عدالت رویه‌ای، تجربه شخصی، تجربه نیابتی و عملکرد مورد بررسی قرار گرفته است. دلیل انتخاب این متغیرها به عنوان متغیرهای مرتبط با اعتماد به پلیس این است که اعتماد یک ویژگی است که در تعامل بین افراد در جامعه شکل می‌گیرد و متأثر از تجارب افراد از تعامل با هم و ذهنیاتی است که در جامعه در افراد ایجاد می‌شود. این ذهنیات متأثر از تجارب شخصی و نیابتی است و در عین حال اعتماد می‌تواند به صورت بالقوه در افراد وجود داشته باشد و متأثر از خصوصیتی است که هوش اخلاقی یکی از این خصوصیات است که وجود آن در افراد می‌تواند رفتارها و کنش‌های بعدی آن‌ها را تبیین نماید و بعلاوه افراد در اعتماد به دیگران از روی نموده‌ها و طرز رفتارهای دیگران قضاوت کرده و رفتار توأم با اعتماد از خودشان نشان می‌دهند و بالاخره افرادی که اهل تعامل باشند و بتوانند با دیگران همکاری داشته باشند می‌توانند شانس بیشتری برای اعتماد به دیگران داشته باشند. با این تفاسیر متغیرهایی که در بالا به آن‌ها اشاره شد به عنوان متغیرهای مستقل انتخاب شده‌اند.

به رغم اهمیتی که اعتماد شهروندان به پلیس برای این سازمان دارد به نظر می‌رسد کاستی‌هایی در این زمینه وجود دارد بطوریکه نتایج بعضی تحقیقاتی که در کشور در ارتباط با میزان اعتماد اجتماعی مردم به پلیس انجام شده، بیانگر آن است که همه شهروندان به یک اندازه به پلیس اعتماد نداشته‌اند و بخش قابل توجهی از شهروندان اعتماد پایین و اندکی به پلیس داشته‌اند. به طوری که نتایج تحقیق ذوالقدر (۱۳۸۹) در تبریز بیانگر این است تنها ۴ درصد اعتماد بالایی به پلیس داشته‌اند و ۸۳ درصد اعتماد متوسط و ۱۳ درصد اعتماد کمی به پلیس داشته‌اند و نتایج تحقیق گلابی و حاجیلو (۱۳۹۱) که در تبریز انجام شده نشان می‌دهد که ۳۳/۵ درصد اعتماد زیاد، ۳۹/۵ درصد اعتماد متوسط و ۲۷/۲ درصد اعتماد کمی به نیروی انتظامی داشته‌اند. همچنین نتایج تحقیق شارع پور (۱۳۸۸) در مازندران نیز نشان می‌دهد که ۱۹ درصد اعتماد اندک، ۳۳ درصد در حد متوسط و ۴۸ درصد اعتماد زیادی به پلیس داشته‌اند. نتایج تحقیق کتابی و همکاران (۱۳۸۹) در چهارمحال بختیاری نیز بیانگر این بوده که ۶۲/۴ درصد نمونه دارای اعتماد سیاسی در حد متوسط و متوسط پایینی بوده‌اند؛ بنابراین انجام پژوهش‌های بیشتر برای شناسایی موانع و مشکلات در این زمینه ضروری بنظر می‌رسد.

شهر قروه جامعه‌ای متنوع می‌باشد به صورتی که ترکیبی از گروه‌های قومی و مذهبی در این شهر ساکن می‌باشند. انجام فعالیت‌های پلیس در جوامع چند قومی و مذهبی بسیار حساس می‌باشد، بدون همکاری و حمایت شهروندان، پلیس نمی‌تواند وظایفش را با موفقیت انجام دهد. نقش پلیس در چنین جامعه‌ای به عنوان عامل اجرای قانون بسیار مهم است. مدل به کار گرفته شده از طرف پلیس باید متناسب با محیط اجتماعی، فرهنگی و سیاسی مورد نظر باشد؛ عدم اتخاذ سیاست پلیس مناسب در جوامع متنوع (چند قومی، مذهبی و ...) منجر به سوء تفاهم، بیگانگی، ناآرامی و خشونت خواهد شد. در کل سیاست‌های در پیش گرفته از طرف پلیس باید از تضادهای قومی و مذهبی جلوگیری کرده و به ایجاد جامعه چند قومی دموکراتیک کمک نماید. وقتی پلیس در چنین جامعه‌ای با شهروندان منصفانه و بی‌طرفانه رفتار می‌نماید از نظر شهروندان مشروع و معتمد شناخته شده و شهروندان با میل و با اراده خود از قوانین پیروی خواهند کرد اما در مقابل اتخاذ رویکرد جانبدارانه از طرف پلیس نسبت به بعضی گروه‌ها و تبعیض و رفتار نامناسب به بعضی گروه‌ها نه تنها مشروعیت پلیس زیر سؤال می‌رود بلکه منجر به بدبینی نسبت به حاکمیت خواهد شد. با توجه به اهمیت این موضوع، پژوهش حاضر در پی جواب دادن به سؤالات زیر است:

۱- میزان اعتماد اجتماعی مردم شهرستان قروه به پلیس در چه حدی است؟

۲- مهم‌ترین عوامل مرتبط با اعتماد اجتماعی به پلیس کدامند؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق:

فیلد معتقد است که اعتماد و مورد اعتماد بودن، معمولاً با مایع روغن کاری مقایسه می‌شوند که چرخ مبادلات اجتماعی و اقتصادی را روغن کاری می‌کند. بدون اعتماد و مورد اعتماد بودن، چرخش مبادلات اجتماعی و اقتصادی بسیار هزینه‌بر، دیوانسالارانه و زمان‌بر می‌شود (فیلد^۱، ۱۳۸۵: ۹۳). اعتماد عامل پیوند شهروندان با سازمان‌های دولتی بوده و مدیریت دولتی اثربخش منبعت از این پیوند و اعتماد دوطرفه است. از این رو اعتماد عمومی بر کیفیت مدیریت دولتی تأثیر زیادی خواهد داشت. این اعتماد یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی بر سازمان تحمیل خواهد کرد (بخشی و غفاری، ۱۳۹۱: ۲۱). اعتماد کارکرد مهمی در رابطه بین پلیس و مردم دارد و این برای تضمین همکاری و انطباق با مقررات که مبتنی بر مشروع دانستن اقتدار پلیس است ضروری است. نیروی انتظامی اساساً برای موفقیت در انجام وظایف خود به همکاری و حمایت شهروندان متکی است.

^۱ - Field

بدون حمایت عموم مردم به پلیس توانایی حل معضل جرائم، کاهش مشکلات و حفظ نظم و همکاری در راستای جلوگیری از جرم را ندارد. اعتماد و اطمینان مردم به پلیس سنگ بنا و محور هر نوع همکاری عمومی برای مشروعیت پلیس در جوامع دموکراتیک است (روزنباوم و دیگران، ۲۰۰۵ به نقل از همتی، ۱۳۸۶: ۱۴۰).

قدرت سازمان پلیس ناشی از حمایت و تأیید جامعه و نیز توانایی عاملان این سازمان در جلب و حفظ اعتماد مردم به سازمان پلیس است؛ که منوط به عواملی چون حرفه‌ای بودن و بهره‌مند بودن از سرمایه اجتماعی است (غفاری، ۱۳۹۰: ۲۶). اعتماد و اطمینان مردم به پلیس به دو دلیل بسیار مهم است: اول این که در جوامع دموکراتیک مردم انتظار دارند و حق دارند که انتظار داشته باشند که پلیس قابل اعتماد، صالح، اخلاقی و جوابگوی نیازهای مردم محلی باشد. ثانیاً شواهد زیادی نشان می‌دهد که افرادی که اعتماد به پلیس دارند و کسانی که پلیس را مشروع قلمداد می‌کنند بیشتر احتمال دارد که در برخورد با پلیس با رضایت تمکین کنند، داوطلبانه به پلیس اطلاعات ارائه دهند، با پلیس در صورت نیاز همکاری بکنند و بیشتر احتمال دارد از قانون پیروی کنند (Bradford, 2009; Huo, 2002) به نقل از Stanko & Bradford, 2009: 322).

در زمینه اعتماد شهروندان به پلیس در کشور تحقیقاتی انجام پذیرفته اما نکته قابل توجه این است در مناطقی که ترکیبی از اقلیت‌هایی قومی و مذهبی در آن ساکن هستند و بالتبع شرایط خاصی بر این مناطق نیز حاکم است، تحقیقی در این زمینه انجام پذیرفته است. شهر قروه این چنین ویژگی‌هایی را دارد بطوریکه ترکیبی از اقلیت‌های قومی (ترک و کرد) و مذهبی (سنی، شیعه) جمعیت این شهر را تشکیل می‌دهند. اعتماد اجتماعی در این چنین جوامعی مانند شیرازهای است که افراد جامعه را به هم پیوند می‌دهد و از جدایی و پراکندگی آن‌ها جلوگیری می‌کند. پلیس در چنین جوامعی وظیفه خطیری را بر عهده دارد، آن‌ها برای موفقیت در انجام وظایفشان به همراهی و حمایت همه شهروندان نیاز دارند در این راستا باید بی‌طرفانه و عادلانه و منصفانه با شهروندان رفتار کنند و اعتماد آن‌ها را به خود جلب کنند در غیر این صورت و با رفتار تبعیض‌آمیز با آن‌ها نه تنها باعث سلب اعتماد آن‌ها به خود می‌شوند در نهایت باعث بی‌اعتمادی شهروندان به دولت و نظام سیاسی نیز می‌شوند.

انجام پژوهش در زمینه اعتماد اجتماعی شهروندان به پلیس بسیار ضروری است بطوریکه جویا شدن وضعیت اعتماد اجتماعی مردم به سازمان پلیس و مأموران پلیس به‌عنوان یکی از عوامل مهم در موفقیت و کارآمدی پلیس از ضرورت‌های سازمانی است که پیوسته باید صورت بگیرد و مدیران اجرایی و برنامه‌ریزان سازمان پلیس در حفظ و افزایش اعتماد به پلیس بهره بگیرند. با شناسایی عوامل تأثیرگذار بر اعتماد