

صلى الله عليه وسلم



دانشکده : علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته: علوم اجتماعی گرایش: جامعه شناسی

## عنوان پایان نامه:

تحلیل جامعه شناسی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز

نام دانشجو:

فیض اله حیاتی

استاد راهنما:

دکتر علی ساعی

استاد مشاور

دکتر محمد سالار کسرای

اسفند ماه ۱۳۹۰



باسمه تعالی

تاییدیه اعضای هیات داوران حاضر در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

.....

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان خانم / آقای محمّد المصطفیٰ تحت عنوان: تحقیق در خصوص نقش آینه‌ها در سبک‌های معماری را از نظر فرم و محتوی بررسی نموده و

پذیرش آنرا برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد تائید می‌کنند.

امضاء	رتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اعضای هیات داوران
		استاد راهنما	۱- استاد راهنما
		استاد مشاور	۲- استاد مشاور
		استاد ناظر (داخلی)	۳- استاد ناظر (داخلی)
		استاد ناظر (خارجی)	۴- استاد ناظر (خارجی)
		نماینده شورای تحصیلات تکمیلی	۵- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی

## آیین نامه حق مالکیت مادی ومعنوی درمورد نتایج پژوهشهای علمی

### دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی ومعنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیات پایان نامه، رساله و طرحهای تحقیقاتی که با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

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

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان نامه/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 دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجومی باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان نامه/رساله نیز منتشر می شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

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

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره های ملی، منطقه ای و بین المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان نامه/رساله و تمامی طرح های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیات رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم الاجرا است.

اینجانب **فیض الله حیاتی** دانشجوی رشته **جامعه شناسی** ورودی سال تحصیلی **۸۸-۱۳۸۷** مقطع **کارشناسی ارشد** دانشکده **علوم انسانی** متعهد می شوم کلیه نکات مندرج در آیین نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته های علمی مستخرج از پایان نامه/رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آیین نامه فوق الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می دهم 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.

نام و نام خانوادگی: **فیض الله حیاتی**

تاریخ و امضاء: **۱۳۹۱/۴**

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

نظریه 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 راقبلا به طور کتبی به ((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 ۱۳۹۰ در دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر علی ساعی و مشاوره جناب آقای دکتر محمد سالار کسرای از آن دفاع شده است))

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (هزینه چاپ) رابه 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 درصد بهای شمارگان چاپ شده رابه عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه 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 طرق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب فیض الله حیاتی 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: فیض الله حیاتی  
تاریخ و امضاء: ۱۳۹۱/۴

تقدیم به :

همسر و فرزند دلبندم علی رضا که این اثر حاصل ایثار فداکاری و از

خود گذشتگی این دو عزیز است .

## تقدیر و تشکر

بسم الله الرحمن الرحيم . الحمد لله الذی هدینا لهذا و ما كنا لنهتدی لولا ان هدینا الله. پس از حمد و ثنای یگانه پروردگار جهان، هم او که آیینه دل را صیقل داد تا افاضه فیضش را از طریق فرشتگان رحمان دربابد و آسمان پایین را به شهاب ثاقب از شر شیطان محفوظ داشت تا تجلی گاه قوانین منورش گردد، لازم است از کلیه کسانی که در تهیه و تنظیم این پایان نامه مرا یاری دادن سپاسگزاری کنم.

قبل از هر کس سپاس خود را به محضر استاد راهنمای معظم دکتر علی ساعی تقدیم میدارم که در مراحل تحریر این پایان نامه گاه و بی گاه ایشان را به زحمت انداخته لیکن این استاد معزز با خوشنودی و خوش رویی مرا در تنظیم این پایان نامه یاری دادند و از داوری های نقادانه همراه با راهنمایی عالمانه ایشان بهره مند بودم .

از استاد مشاور عزیزم دکتر محمد سالار کسرای که تذکرات و راهنمایی های ایشان به تنظیم بهتر و غنای بیشتر مطلب کمک نموده اند تقدیر و تشکر می نمایم.

از استادان ناظر دکتر محمد رضایی و خانم دکتر شایگان که علاوه بر ضیق وقت داوری این پایان نامه را پذیرفتند سپاس گذاری مینمایم قدر دان زحمات این دو استاد ارجمند هستم.

از تمام کسانی که در هر چه بهتر ارائه شدن این اثر نقش به سزایی داشته اند، به ویژه دوست و همکار عزیزم داوود ریحانی تشکر و قدر دانی می شود.

## چکیده

موضوع این پژوهش تحلیل جامعه‌شناسی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز است و مسأله آن ناظر بر مشاهده کاهش اعتماد به پلیس است. پس از اثبات این مسأله، راه حل نظری مسئله از تئوری زتومکا استنتاج گردیده است. در ادامه با الهام از این تئوری ساختار منطقی دستگاه نظری این پژوهش به صورت زیر فورموله شده است: مجموعه اعتماد به پلیس، تابعی از ترکیب خطی شفافیت سازمان و پاسخگویی سازمان و محیط سازمان و ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران است. این استدلال از طریق گزاره‌های مشاهده‌ای مورد داوری انتقادی قرار گرفته است. در این تحقیق برای داوری تجربی در باب گزاره‌های تئوریک فرضیات از روش تحلیل فازی استفاده شده است. تحلیل در دو سطح انجام شده است: (۱) تحلیل توصیفی؛ در این سطح توزیع داده‌های تجربی شروط علی و معلول بررسی شده است. (۲) تحلیل تبیینی؛ در این سطح راه حل نظری مسئله از طریق گزاره‌های مشاهده‌ای، مورد آزمون تجربی قرار گرفته است. برای داوری تجربی در باب گزاره‌های مشاهده‌ای، از روش تحلیل رگرسیون فازی استفاده شده است. نتایج آزمون تجربی دلالت بر آن دارد که رابطه فازی مجموعه اعتماد به پلیس با شروط علی شفافیت سازمان و پاسخگویی سازمان و محیط سازمان و ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران ۰/۸۱۸ است و نسبتی از واریانس مشترک اعتماد به پلیس که از طریق شروط شفافیت سازمان و پاسخگویی سازمان و محیط سازمان و ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران تبیین شده است معادل ۰/۶۶۹ است.

کلید واژه: اعتماد، پلیس، شفافیت سازمان، پاسخگویی سازمان، محیط سازمان، ظاهر کنشگران، عملکرد کنشگران.



## فهرست مطالب

### فصل اول: مسئله تحقیق

۱	پیش درآمد
۱	طرح مسئله
۶	هدف تحقیق
۶	ضرورت و اهمیت تحقیق

### فصل دوم: ادبیات تجربی و نظری

۸	پیش درآمد
۸	الف: ادبیات تجربی
۹	پژوهش های داخلی
۱۰	پژوهش های خارجی
۱۲	جمع بندی ادبیات تجربی
۱۴	ب: ادبیات نظری
۱۴	تعریف اعتماد
۱۵	انواع اعتماد
۱۷	ابعاد اعتماد
۱۸	نظریه های اعتماد
۱۸	تئوری فرانسیس فوکویاما

۲۰	تئوری رابرت پاتنام
۲۱	تئوری رونالد اینگلهارت
۲۲	تئوری جیمز کلمن
۲۴	تئوری آنتونی گیدنز
۲۷	تئوری مسعود چلبی
۳۲	تئوری پیوتر زتومکا
۴۱	جمع بندی ادبیات نظری
۴۴	دستگاه نظری تحقیق
۴۶	فرضیه های تحقیق
	<b>فصل سوم: چارچوب روش شناختی</b>
۴۸	پیش درآمد
۴۸	عملیاتی کردن مفاهیم
۴۹	اعتماد به پلیس
۵۰	شفافیت سازمان
۵۱	پاسخگویی سازمان
۵۲	محیط سازمان
۵۲	ظاهر کنشگران
۵۳	عملکرد کنشگران
۵۴	سنجش اعتبار

۵۵	پایایی
۵۶	روش پژوهش
۵۸	روش تحلیل
۵۹	واحد تحلیل
۵۹	واحد مشاهده
۵۹	جمعیت آماری
۶۰	نمونه آماری
۶۱	روش نمونه گیری
۶۱	نحوه جمع آوری داده ها
۶۱	پردازش داده ها
<b>فصل چهارم: تحلیل تجربی داده ها</b>	
۶۲	پیش درآمد
۶۲	تحلیل توصیفی
۶۶	اعتماد به پلیس
۷۱	شفافیت سازمان
۷۴	پاسخگویی سازمان
۷۶	محیط سازمان
۷۸	ظاهر کنشگران
۷۹	عملکرد کنشگران

۸۵	تحلیل تبیینی
۸۵	داوری در باره فرضیه اول
۸۷	داوری در باره فرضیه دوم
۸۸	داوری در باره فرضیه سوم
۹۰	داوری در باره فرضیه چهارم
۹۱	داوری در باره فرضیه پنجم
۹۳	داوری در باره فرضیه ششم
۹۶	تحلیل مسیر فازی
	<b>فصل پنجم: نتیجه گیری</b>
۱۰۰	پیش درآمد
۱۰۰	نتایج توصیفی
۱۰۳	نتایج تبیینی
۱۰۴	دلالت های تئوریک
۱۰۵	دلالت های عملی
۱۰۷	محدودیت ها
۱۰۸	پیشنهادات
۱۰۹	فهرست منابع
۱۱۲	ضمائم

## فصل اول

### مسئله تحقیق

#### پیش درآمد

در این فصل مساله پژوهش فورموله گردیده و پس از طرح سؤال علمی، هدف و ضرورت تحقیق بیان گردیده است .

#### طرح مسئله

موضوع این پژوهش تحلیل جامعه شناسی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز است. اعتماد اعم از وجه سلبی یا ایجابی آن مفهومی چند بعدی است. برخی از این ابعاد عبارتند از :

- ۱- به طور خاص مرتبط با شرایط بی اطلاعی و عدم قطعیت است (گامبتا، ۱۹۸۸)؛
- ۲- تردید نسبت به کنش های احتمالی دیگران در آینده است (زتومکا، ۱۹۹۹)؛
- ۳- انتظارات مناسب از کنش های دیگر افراد است (داسگوپتا، ۱۹۸۸)؛
- ۴- پویا است، یعنی به شکل آنی ایجاد نمی گردد بلکه شکل گیری آن طول زمان رخ می دهد (پاین، ۲۰۰۳)؛

بنابراین اعتماد را می توان نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر در یک تعامل که ویژگی آن عدم اطمینان است دریافت کند .

اعتماد به عنوان مؤلفه بنیادی کنش های انسانی در سال های اخیر در کانون توجه بسیاری از متفکران بوده است. اندیشمندانی که به بررسی این مفهوم پرداخته اند به نقش مثبت اعتماد اجتماعی در تقویت روح اجتماع تأکید کرده اند (گیدنز، ۱۹۹۰؛ پاتنام، ۱۹۹۵؛ فوکویاما، ۱۹۹۹؛ زتومکا، ۱۹۹۹).

اعتماد یک خیر اجتماعی است که باید به اندازه ی هوایی که تنفس می نماییم و آبی که می نوشیم از آن محافظت نماییم . وقتی صدمه ببیند با آسیب های زیادی مواجه می شویم و وقتی نابود شود جوامع متزلزل و دچار فروپاشی می شود (بک، ۱۹۷۹). بهزیستی یک کشور و توانایی رقابت نمودن آن منوط به ویژگی فرهنگی فراگیر و منحصر به فرد، یعنی میزانی از اعتماد ذاتی در یک جامعه است (فوکویاما، ۱۹۹۵). هر نوع تلاش بلند مدت برای ساختن نظم اجتماعی و تداوم شبکه های اجتماعی متعامل باید مبتنی بر بسط روابط باثبات مربوط به اعتماد متقابل بین کنش گران اجتماعی باشد (سلیگمن، ۱۹۹۷). اعتماد کردن به دیگران موجب بروز کنش های مثبت نسبت به یکدیگر می شود، عاملیت انسانی را آزاد و بسیج می نماید و موجب خلاقیت، پویایی، نوآوری و عمل گرایی کارفرمایانه معطوف به دیگران می شود (لوهمان، ۱۹۷۹). در نهایت اینکه در حالت اعتماد رفتارمان نوآورانه تر شده و از حالت روزمرگی خارج می شود. میزان بسیج، فعال گرایی و آزادیمان ارتقاء می یابد در برخی موارد اعتماد نمودن و برانگیختن اعتماد ممکن است همراه با نوعی پاداش اضافی باشد، یعنی اعتمادمان ممکن است از طریق اعتماد متقابل تقویت شود که در این صورت از اعتماد بیشتری بهره مند خواهیم شد (زتومکا ، ۱۹۹۹).

در بی اعتمادی دقیقاً صورت متضادی از این نتایج وجود دارد، ما از ورود به تعامل با دیگران باز داشته می شویم، تمامی حرکت هایمان به دقت کنترل می شود، فقط به امور روزمره اکتفا می نماییم، میزان بسیج، فعال گرایی و آزادی تقلیل پیدا می کند و در مواردی حتی انتظار بی اعتمادی متقابل را داریم که اثرات مضر دارد (همان). بنابراین اعتماد امری است مطلوب که باید همواره در جستجوی آن باشیم و بی اعتمادی به عنوان آئینه منفی از اعتماد امری است نا مطلوب که باید همواره از آن پرهیز نماییم .

اهمیت مبحث اعتماد باعث شده است که این موضوع به شکل روزافزونی وارد مطالعات سازمانی گردد. در سازمانی که سطح اعتماد پایین است از انطباط در کارها خبری نیست. سطح ضعیف اعتماد

باعث می گردد که کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و سوء ظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج پیدا کند و ارتباط باز و صادقانه در سازمان از بین برود. این موضوع باعث می گردد که تصمیمات نیز در سازمان از کیفیت مطلوبی برخوردار نباشد. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران از جمله سازمان هایی است که در سال های اخیر سرمایه گذاری زیادی در جلب اعتماد عمومی انجام داده است. به موجب ماده ۳ قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۹/۴/۲۷، هدف از تشکیل نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران استقرار نظم و امنیت، تأمین آسایش عمومی و فردی و پاسداری از دستاوردهای انقلاب اسلامی در چارچوب این قانون در قلمرو جمهوری اسلامی ایران است. اجرای این وظایف در صورتی امکان پذیر است که اکثر آحاد جامعه به پلیس اعتماد داشته باشند و با تعامل مشترک با پلیس موجبات تحقق این وظایف را فراهم نمایند .

با فرض نقش مثبت اعتماد برای سازمان های دولتی به بررسی نتایج تحقیقات تجربی انجام گرفته در باره موضوع این پژوهش پرداخته شده است :

شواهد بسیاری دال بر کاهش اعتماد اجتماعی در تمام ابعاد و سوگیری عاطفی و خاص گرا در روابط کنش گران در جامعه ایران در تمام سطوح وجود دارد (چلبی، ۱۳۷۷: ۷۷) .

وزارت فرهنگ و ارشاد جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۷۹ و سال ۱۳۸۲ در تحقیق پیمایش ملی ارزش ها و نگرش های ایرانیان میزان اعتماد ایرانیان به نیروی انتظامی را مورد ارزیابی قرار داد . در این تحقیق که به صورت توصیفی انجام شده است میانگین میزان اعتماد به نیروی انتظامی در یافته های سال ۱۳۷۹ و ۱۳۸۲ نشان می دهد که در مجموع پاسخگویان به نیروی انتظامی در حد متوسط اعتماد داشته اند ( طرح های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ، ۱۳۸۳ ) .

در خصوص تمایز تحقیق حاضر با تحقیق پیمایش ملی ارزشها و نگرش های ایرانیان باید گفت که تحقیق مذکور در سطح توصیف متوقف می ماند، اما تحقیق حاضر با علم به اینکه وظیفه علم تبیین است

نه توصیف، علاوه بر توصیف داده های تجربی، تحلیل تبیینی از داده های تجربی نیز ارائه می دهد. دستگاه نظری و روش تحلیل پژوهش حاضر نیز متفاوت از تحقیق مذکور است .

اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس عنوان پایان نامه ای است که قدیر بخشی در سال ۱۳۸۹ جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در دانشگاه تربیت مدرس دفاع کرده است. پژوهشگر در این پژوهش به دنبال تبیین جامعه شناختی اعتماد به پلیس است و برای اعتماد دو بعد در نظر گرفته است : ۱- سطح نهادی؛ در این سطح پلیس به مثابه یک نهاد مد نظر است. ۲- سطح کنشگری؛ در این سطح پلیس به مثابه مجموعه ای از کنشگران مد نظر است. پژوهشگر روش شناسی پژوهش خود را بر منطق روش شناختی فازی استوار ساخته است و در آزمون فرضیات خود از روش تحلیل رگرسیون فازی بهره برده است. در روش شناسی فازی عنصر کلیدی درجه بندی<sup>۱</sup> میزان عضویت در یک مجموعه است و همه چیز به طور نسبی درجه بندی می شود. در این روش میزان عضویت در بازه (۱ و ۰) عملیاتی می شود، ارزش یک بیانگر عضویت کامل است و ارزش صفر بیانگر عدم عضویت . درجه بندی فازی مفهوم اعتماد به صورت اعتماد کامل (۰/۹۹)، اعتماد بیشتر (۰/۷۵)، بینابین (۰/۵)، اعتماد کمتر (۰/۲۵)، عدم اعتماد (۰/۰۱) انجام شده است . در این تحقیق مجموعه اعتماد به پلیس تابعی از ترکیب خطی شرایط علی انسجام هنجاری و شفافیت سازمانی و پاسخگویی و کارآمدی است. یافته های تجربی این تحقیق دلالت بر آن دارد که ۶/۷ درصد از افراد در مجموعه عدم اعتماد و ۵/۲ درصد افراد در مجموعه اعتماد کامل، عضویت دارند . نقطه گذار به اندازه ۴۲/۵ درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است. این تعداد از پاسخگویان داوری بینابین داشته اند. نقطه گذار از حیث این که آیا یک مورد بیشتر عضو و یا غیر عضو است، فازی ترین نقطه است. متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد در بازه ۰/۲۵ قرار دارند برابر با ۲۰/۴ درصد و متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد در بازه ۰/۷۵ قرار دارند برابر با ۲۵/۲

---

<sup>۱</sup> -Calibration



درصد می باشد. در جمع بندی می توان داوری کرد که بر اساس شواهد موجود درصد پاسخگویان اعتماد کامل پایین تر از درصد پاسخگویان عدم اعتماد است. یافته های تجربی این تحقیق دلالت بر آن دارد که ضریب همبستگی اعتماد اجتماعی به پلیس با ترکیب خطی شرایط علی انسجام هنجاری و شفافیت سازمانی و پاسخگویی و کارآمدی برابر با ۸۵ درصد و ضریب تعیین آن ۷۲ درصد است. فرضیه های این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است .

در خصوص تمایز تحقیق حاضر با تحقیق اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس باید اینگونه استدلال کرد که در تحقیق مذکور محقق مدعی است که اعتماد را در دو سطح نهادی و کنشگری بررسی کرده است. بررسی اعتماد در این دو سطح مستلزم تفکیک زمینه ساختاری و قابلیت عاملیتی است، لیکن در این تحقیق قاعده مزبور رعایت نگردیده است. از طرف دیگر در این تحقیق معرف های عملی انتخاب شده برای سنجش مفاهیم از دقت و صحت کافی برخوردار نیستند و قادر به ارزیابی همه ابعاد مفهوم مورد نظر نیستند. به منظور رفع این نواقص در تحقیق حاضر با ارائه یک مدل تحلیلی متفاوت سعی شده هم بعد نهادی و هم بعد عاملیتی اعتماد به پلیس بررسی شود و به منظور افزایش میزان انطباق پذیری میان تعریف نظری و عملی معرف های جدید با قدرت ارزیابی بیشتر مورد استفاده قرار گرفته است.

در اعتماد واگذاری کار به دیگری امری مهم فرض می شود. این واگذاری یا به صورت اختیاری است و یا غیر اختیاری؛ سازمان پلیس از جمله سازمان هایی است که اشخاص در واگذاری کارهای خود به این سازمان مجبور به اعتماد هستند، زیرا نهاد رقیبی برای سازمان پلیس منظور نگردیده که در صورت عدم اعتماد به این سازمان، سازمان رقیب پاسخگو باشد. لذا باید اعمال پلیس به صورتی باشد که شهروندان با آرامش خاطر و اعتماد به این سازمان مراجعه نمایند. بر پایه شواهد تجربی ذکر شده می توان داوری کرد که وضعیت اعتماد اجتماعی به پلیس در ایران مسأله مند است، حال این تحقیق بر آن است که میزان

اعتماد به پلیس را در شهرستان شیراز مورد بررسی قرار دهد. بر این اساس سوال اساسی تحقیق را می توان چنین مطرح کرد که : میزان اعتماد شهروندان شیرازی به پلیس چگونه قابل تبیین است؟

## هدف تحقیق

این پژوهش به تحلیل جامعه شناسی اعتماد به پلیس پرداخته است. برای ارائه یک تحلیل جامع، اعتماد در دو سطح نهادی و بین فردی مورد بررسی قرار گرفته است. در سطح نهادی شروط ساختاری که زمینه ساز فرهنگ اعتماد هستند مورد بررسی قرار می گیرد و در بعد بین فردی تأکید بر قابلیت عملیاتی است. بنابراین اهداف اصلی این تحقیق را به شرح ذیل می توان بیان داشت:

- ۱- شناسایی علل و عوامل ساختاری مؤثر بر ایجاد فرهنگ اعتماد به پلیس؛
- ۲- شناسایی قابلیت های عملیاتی مؤثر بر ایجاد فرهنگ اعتماد به پلیس؛
- ۳- توصیف و تبیین میزان اعتماد شهروندان شیراز به پلیس؛
- ۴- ارائه راه حل برای افزایش میزان اعتماد شهروندان به پلیس؛

## ضرورت و اهمیت تحقیق

پلیس یکی از ارکان اصلی ایجاد و حفظ امنیت در جامعه است. حتی چنین می توان گفت که در بادی امر و از زاویه نگاه مردم، امنیت خود را در چهره پلیس نشان می دهد. امنیت در تمامی ابعاد مقدمه عدالت است و امنیت و عدالت از پیش نیازهای ضروری در توسعه و آبادانی محسوب می گردد و این سه توأمان امنیت پایدار و مردمی را به وجود می آورند؛ اما امنیت صرفاً با ساز و کار امنیتی حاصل نمی شود و نیروی انتظامی به عنوان حافظ نظم و امنیت عمومی به تنهایی نمی تواند در تولید نظم و امنیت عمومی نقش ایفا کند؛ بلکه اساساً نظم و امنیت تولید اجتماعی است و ده ها مؤلفه در آن نقش دارند و یکی از مهم ترین مؤلفه ها ایجاد تعامل بین پلیس و شهروندان است. ایجاد این تعامل نیازمند اعتماد شهروندان

به پلیس است. پژوهشگران بر این عقیده هستند که رابطه دو سویه و متقابلی میان اعتماد و توانمندی وجود دارد. از یک سو توانمند سازی می تواند به ایجاد جو همدلی و اعتماد کمک کند و از سوی دیگر نبود جو اعتماد در سازمان برنامه توانمندسازی کارکنان را با مشکل مواجه خواهد کرد. لذا این دو متغیر از اهمیت زیادی در سازمان پلیس برخوردار است و میزان زیاد هر کدام از این دو می تواند راه را برای هر یک از این دو در دستیابی به اهدافش هموار کند (استول، ۲۰۰۹: ۸۳). اعتماد به سازمان ها باعث تعهد سازمانی، رضایت شغلی و بروز رفتار شهروندی سازمانی خواهد شد. از این رو اعتماد به این سازمان و آگاهی از میزان آن در بین مردم برای مسئولان کشور و فرماندهان پلیس از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

این تحقیق با احصاء عوامل اعتمادزا و همچنین عوامل نقض کننده اعتماد ارزیابی دقیقی از انتظارات و خواسته های مردم از پلیس ارایه خواهد کرد و این شناخت مسئولان و فرماندهان را در برنامه ریزی برای بهبود روابط مبتنی بر همکاری و اعتماد بین مردم و پلیس کمک خواهد کرد .

## فصل دوم

### ادبیات تجربی و نظری

#### پیش درآمد

این فصل از دو بخش تشکیل شده است. در بخش اول ادبیات تجربی تحقیق بررسی شده است. در بخش دوم ابتدا تعریف اعتماد، انواع و ابعاد اعتماد را ارائه کرده ایم. سپس برای دست یابی به چارچوب نظری مناسب، تئوری های مربوط به اعتماد را از طریق رجوع سازمان یافته به متن های علمی جمع آوری و زمینه را برای تدوین قالب تئوریک متناسب با مسئله تحقیق آماده کرده ایم. در نهایت دستگاه نظری و فرضیه های تحقیق ذکر شده است.

#### الف: ادبیات تجربی

در سال های اخیر تحقیقات داخلی و خارجی عدیده ای در زمینه اعتماد صورت گرفته و هر کدام اعتماد را از جنبه خاصی مورد بررسی قرار داده اند. در خصوص تحقیقات پیشین باید گفت رجوع به این پژوهش ها از دو جهت ضرورت دارد: ۱- می توانند الهام بخش ما در تفکر نظری باشند. ۲- از هم پوشانی و تکرار تحقیق جلوگیری می کنند (ساعی، ۱۳۸۸). با توجه به تعدد و تنوع ابعاد اعتماد در رجوع به تحقیقات پیشین سعی بر آن بوده که تحقیقاتی مورد بررسی قرار گیرد که اعتماد را از جنبه سازمانی مورد بررسی قرار داده اند. برخی از این تحقیقات مورد نقد قرار گرفته، اما از تعدادی از این تحقیقات در تدوین سطح نظری، تعریف عملیاتی و معرف سازی استفاده بعمل آمده است.