

تحلیل جامعه شناختی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز

علی ساعی^۱
فیض الله حیاتی^۲

۹۲/۵/۱۲

۹۲/۶/۹

تاریخ دریافت:

تاریخ پذیرش:

چکیده

موضوع این پژوهش تحلیل جامعه شناسی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز است و مسئله آن ناظر بر مشاهده کاهش اعتماد به پلیس است. پس از اثبات این مسئله، راه حل نظری آن از تئوری زتومکا استخراج گردیده است و در ادامه این پژوهش با الهام از تئوری ساختار منطقی دستگاه نظری به صورت زیر فرموله شده است: مجموعه اعتماد به پلیس، تابعی از ترکیب خطی شفافیت سازمان و پاسخگویی سازمان و محیط سازمان و ظاهر کنشگران و عملکرد آنان است. این استدلال از طریق گزاره های مشاهده ای مورد داوری انتقادی قرار گرفته است. این پژوهش با روش پیمایشی انجام شده است. جمعیت آماری این تحقیق مجموعه افراد ۱۸ تا ۶۴ ساله ساکن در شهر شیراز است و با روش نمونه گیری غیر احتمالی، حجم نمونه ۳۰۰ مورد تعیین و با روش نمونه گیری چند مرحله ای، نمونه ها انتخاب و بر اساس مصاحبه حضوری مورد پرسشگری قرار گرفته اند. در این تحقیق برای داوری تجربی در باب گزاره های تئوریک فرضیات از روش تحلیل فازی و در دو سطح انجام شده است:

- ۱) تحلیل توصیفی: در این سطح توزیع داده های تجربی شروط علی و معلول بررسی شده است.
- ۲) تحلیل تبیینی: در این سطح راه حل نظری مسئله از طریق گزاره های مشاهده ای، مورد آزمون تجربی قرار گرفته است.

برای داوری تجربی در باب گزاره های مشاهده ای، 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

۱- عضو هیئت علمی، دانشگاه تربیت مدرس

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد جامعه شناسی، دانشگاه تربیت مدرس

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.

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

طرح مسئله

موضوع این پژوهش تحلیل جامعه شناسی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز است. طی یک دهه گذشته مسایل مربوط به اعتماد جایگاه مهمی در اندیشه جامعه شناسی کسب نموده است و دلیل توجه به این موضوع در جامعه شناسی «وجود اعتماد مؤلفه اصلی تمامی روابط اجتماعی پایدار می باشد» (سلیگمن، ۱۹۹۷). اعتماد اعم از وجه سلبی یا ایجابی آن مفهومی چند بعدی است که 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 در 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).

اهمیت مبحث اعتماد باعث شده است که این موضوع به شکل روزافزونی وارد مطالعات سازمانی گردد. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران از جمله سازمان هایی است که در سال های اخیر سرمایه گذاری زیادی برای جلب اعتماد عمومی انجام داده است. با فرض نقش مثبت اعتماد برای سازمان های دولتی به بررسی نتایج تحقیقات تجربی انجام گرفته درباره 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 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).

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. نتایج این تحقیق دلالت بر آن دارد که درصد پاسخگویان اعتماد کامل، پایین تر از درصد پاسخگویان عدم اعتماد است.

بر پایه نتایج شواهد تجربی ذکر شده می توان به این نتیجه رسید که وضعیت اعتماد اجتماعی به پلیس در ایران مسئله 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 ارایه 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 عاملیتی است. بنابراین اهداف اصلی این تحقیق را به شرح ذیل می توان بیان داشت:

- شناسایی علل و عوامل ساختاری مؤثر بر ایجاد فرهنگ اعتماد به پلیس
- شناسایی قابلیت های عاملیتی مؤثر بر ایجاد فرهنگ اعتماد به پلیس
- توصیف و تبیین میزان اعتماد شهروندان شیرازی به پلیس
- ارایه 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 امنیت پایدار و مردمی را به وجود می آورند؛ اما امنیت فقط 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 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 فضای همدلی و اعتماد کمک کند و از سوی دیگر نبود فضای 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 انتظارت و خواسته های مردم از پلیس را ارائه 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.

ادبیات نظری

برای دست یابی به چارچوب نظری مناسب، تئوری های مربوط به اعتماد را از طریق رجوع سازمان یافته به متن های علمی جمع آوری کرده ایم. در متن حاضر به ترتیب نظریه های فوکویاما (۱۹۹۵)، پاتنام (۱۹۹۳)، اینگلهارت (۱۹۹۷)، کلمن (۱۹۸۸)، گیدنز (۱۹۹۰)، چلی (۱۳۷۷) و زتومکا (۱۹۹۹) را مطرح و زمینه را برای تدوین قالب تئوریکی متناسب با مسئله

تحقیق آماده کرده ایم.

• فرانسیس فوکویاما

از نظر فوکویاما اعتماد «به انتظاری اطلاق می شود که در یک اجتماع از رفتار منظم، صادقانه و همکاری جویانه مبتنی بر هنجارهای مشترک بر می خیزد» (فوکویاما، ۱۹۹۶: ۲۶). او اعتماد را نه فقط جزء^۱ یا شاخص^۲ سرمایه اجتماعی، بلکه به عنوان پیش شرط^۳ تلقی می کند. «سرمایه اجتماعی قابلیت است که از گسترش اعتماد در یک جامعه یا بخش خاصی از آن ناشی می شود» (همان). فوکویاما (۱۹۹۹) میزان سرمایه اجتماعی را در وسعت و شعاع اعتماد اجتماعی مؤثر می داند؛ یعنی هر چه میزان گستردگی روابط برون گروهی با آثار مثبت آن تقویت شود بر میزان شعاع اعتماد اجتماعی افزوده می شود و بالعکس هر چه میزان گستردگی روابط برون گروهی کاهش یابد میزان اعتماد هم کاهش می یابد.

• رابرت پاتنام

پاتنام (۱۹۹۹) همچون فوکویاما اعتماد را از عناصر کلیدی سرمایه اجتماعی می داند. وی در پرداختن به مقوله اعتماد آن را به بعد مشخصی تقلیل نداده است؛ بلکه در توضیح آن هم به بعد فردی و هم به بعد اجتماعی پرداخته است. وی در بعد فردی، اعتماد افراد را با وضعیت پایگاه اجتماعی، میزان تحصیلات، میزان درآمد و تجارب شخصی آنها مرتبط می داند؛ اما در بعد اجتماعی بر عواملی چون عضویت در شبکه های اجتماعی، انجمن های داوطلبانه، مشارکت و به هم پیوستگی و نیز بر پتانسیل عملی عمل جمعی تأکید می کند. اعتقاد پاتنام بر این است که اعتماد میان افراد از طریق رفتارهای نو ظهور رفتار متقابل و تعاون و شبکه های مشارکت مدنی به اعتماد اجتماعی عمومی تر تبدیل می شود.

• رونالد اینگلهارت

در نظریه اینگلهارت (۱۹۹۷)، توسعه اقتصادی و دموکراسی دو مؤلفه ای هستند که با افزایش یا کاهش آنها میزان اعتماد نیز تغییر خواهد کرد. بدین معنا که دولت ها و سازمان هایی که از لحاظ اقتصادی توسعه یافته تر و یا اینکه از دموکراسی باثباتی برخوردار هستند؛ میزان اعتماد به آنها افزایش می یابد و بالعکس.

1- Component
2- Indicator
3- Precondition

• جیمز کلمن

در نظریه کلمن (۱۹۹۰)، مبنای اعتماد به حداکثر رساندن سود تحت شرایط خطر است. کنشگر عقلانی اگر حاصل منفعت را بیشتر از زیان بداند یا به بیان دیگر، چنانچه نسبت بخت منفعت به احتمال زیان بیشتر از نسبت مقدار زیان بالقوه به مقدار منفعت بالقوه باشد؛ اعتماد می کند.

• آنتونی گیدنز

گیدنز (۱۹۹۰)، میان دو دوره پیش از مدرن و دوره مدرن تمایز قایل می شود و معتقد است با آن که ویژگی های عام یا تقریباً عامی برای روانشناسی اعتماد وجود دارند؛ اما شرایط اعتماد در فرهنگ پیش از مدرن با همین روابط در جهان مدرن، تضادهای بنیادی دارد. وی در فرهنگ پیش از مدرن بر اهمیت شدید اعتماد محلی تأکید دارد ولی در جهان مدرن، روابط اعتماد مبتنی بر نظام های انتزاعی (نشانه های نمادین و نظام های تخصصی) از جا کنده شده است. به نظر گیدنز چهار زمینه محلی اعتماد بر فرهنگ های پیش از مدرن تسلط دارند که عبارتند از:

۱- روابط خویشاوندی: به عنوان یک وسیله سازمان دهنده برای برقراری روابط اجتماعی در پهنه زمان و مکان است. خویشاوندی، شبکه ای از پیوندهای اجتماعی اعتمادپذیر را فراهم می سازد که اصولاً و غالباً در عمل، وسیله سازماندهی روابط اعتماد را به دست می دهد.

۲- اجتماع محلی: به عنوان مکان سازنده یک محیط آشنا. محلیت در محیط های پیش از مدرن، کانون و باعث امنیت وجودی به شیوه هایی است که در شرایط مدرنیت از بین رفته است.

۳- کیهان شناسی مذهبی: تفسیرهای عملی و اخلاقی از زندگی اجتماعی، عملی و نیز جهان طبیعی به دست می دهند که برای مؤمنان محیطی از امنیت را ارایه می کنند. مهم ترین عمل باورداشتهای مذهبی این است که معمولاً به تجربه رویدادها و موقعیت ها، اعتماد تزریق می کنند و چارچوبی را فراهم می سازند که در آن، این رویدادها و موقعیت ها را می توان تبیین کرد و در برابر آنها واکنش نشان داد.

۴- سنت: به عنوان وسیله ارتباط حال و آینده است که در یک زمان برگشت پذیر روی به گذشته دارد. بر خلاف فرهنگ مدرن، در فرهنگ سنتی زمان و مکان ابعاد بی محتوایی

نیستند بلکه زمینه در ماهیت فعالیت های زندگی دارند. معانی فعالیت های رهواره ای در احترام یا حتی تکریم همگانی به سنت و پیوند آن با مناسک، نهفته اند. خلاصه آن که، سنت به شیوه ای بنیادی در امنیت وجودی دخیل است؛ چرا که اعتماد به تداوم گذشته، حال و آینده را حفظ می کند و این اعتماد را به عملکردهای اجتماعی رهواره ای مرتبط می سازد (گیدنز، ۱۹۹۰؛ ۱۲۶-۱۲۰).

در جوامع مدرن سه عامل جدایی زمان از مکان، مکانیزم از جاکنندگی و باز اندیشی اعتماد را از شرایط قبلی خارج می کنند و هیچ یک از عناصر اعتماد آفرین در دوره ماقبل مدرن، به همان اندازه اهمیت ندارند. هرچند روابط خانوادگی کماکان از جایگاه قابل توجهی در حیات اجتماعی و محیط عاطفی برخوردار است اما دیگر نهادهای مذکور نمی توانند نقش آفرینی قابل توجهی داشته باشند. عوامل اعتماد آفرین در جهان مدرن عبارتند از:

- ۱- روابط شخصی دوستی یا صمیمیت جنسی به عنوان وسیله تثبیت پیوندهای اجتماعی
- ۲- نظام های انتزاعی به عنوان وسیله تثبیت روابط در راستای پهنه های نامشخص زمانی -

مکانی

- ۳- اندیشه ضد واقعی و آینده گرایانه به عنوان شیوه ارتباط گذشته و حال (همان: ۱۲۳)

• مسعود چلبی

چلبی نظریه خود در باره اعتماد را در چارچوب دو نوع رابطه بیان می کند:

۱- روابط ابزاری

۲- روابط اظهاری

رابطه ابزاری نوعی رابطه سرد و ویژه است که از صمیمیت میراست. رابطه نقدی، مبادله ای، پیمانی و غیره از مصادیق تجربی این نوع رابطه هستند. دغدغه اصلی کنشگران درگیر در این نوع رابطه (اعم از کنشگران فردی یا جمعی) به حداکثر رساندن نفع خویش است. خرد ورزی ابزاری و محاسبه، اساس این نوع رابطه را تشکیل می دهد. رابطه ابزاری چون از کمترین پایه عاطفی برخوردار است؛ به سهولت می تواند غریبه های بیشتری را در بر بگیرد. در حقیقت برقراری رابطه ابزاری و استمرار آن می تواند پیش درآمد برقراری رابطه اجتماعی بین گروهی شود. چون روابط ابزاری از نظر ماهیت سرد، حسابگرایانه، خودخواهانه و فردگرا هستند. این نوع روابط به نسبت ناپایدار، بالقوه زوال بخش، رقابت آمیز، خصومت زا و تضاد

آلود هستند. اینجاست که اهمیت نقش روابط اظهاری و چند و چون آنها به عنوان عوامل تنظیم اجتماعی معلوم می شود.

بر خلاف روابط ابزاری، در رابطه اظهاری نوعی صمیمیت، اعتماد و تعهد وجود دارد. تعلق عاطفی و معاشرت پذیری اساس این نوع رابطه را تشکیل می دهد. روابط خویشاوندی، دوستی، همسایگی، آرمانی و انجمنی از مصادیق تجربی این نوع رابطه هستند. روابط اظهاری تمایل به این دارند که در حریم گروه های اولیه و اجتماعات طبیعی باقی بمانند؛ در حالی که روابط ابزاری تمایل به این دارند که در ورای گروه های اولیه و اجتماعات طبیعی مستقر شوند.

خلاصه اینکه در این نظریه با ترکیب روابط ابزاری و اظهاری از طریق انجمن های داوطلبانه پایه عاطفی نظم اجتماعی کلان فراهم می شود و در ضمن تعهد عمومی و اعتماد متقابل نیز هر دو در سطح جامعه تعمیم می یابند.

• پیوتر زتومکا

زتومکا اعتماد را نوعی شرط بندی در مورد کنش های احتمالی دیگران در آینده می داند. در این نظریه قابلیت های عملیتی و زمینه ساختاری مربوط به اعتماد نمودن یا عدم اعتماد از همدیگر تفکیک شده اند. ایشان در بحث قابلیت عملیتی به سه شرط شهرت، عملکرد و ظاهر اشاره دارد و در زمینه ساختاری پنج وضعیت کلان- ساختاری را که تأمین کننده اعتماد هستند؛ مسلم فرض می کند. این پنج وضعیت عبارتند از:

- ۱- همبستگی هنجاری
- ۲- پایداری نظم اجتماعی
- ۳- شفافیت سازمان
- ۴- انس و آشنایی با محیط
- ۵- پاسخگویی سازمان

زتومکا در مدل نظری خود معتقد است زمینه ساختاری به شرط وجود قابلیت عاملی منجر به شکل گیری فرهنگ اعتماد می شود و ضمن تفکیک زمینه های ساختاری و قابلیت های عملیتی نظریه ای جامع و کامل در خصوص فرهنگ اعتماد ارائه می دهد.

در یک جدول تطبیقی می توان دیدگاه های نظریه پردازان نظریه اعتماد را به صورت ذیل

مقایسه و شباهت ها و تفاوت های آنها را مشخص نمود.

جدول شماره ۱-۲. مؤلفه های اعتماد از دیدگاه نظریه پردازان

نظریه پرداز	مؤلفه های اعتماد
فرانسیس فوکویاما	سرمایه اجتماعی، هنجارهای مشترک، گستردگی روابط
رابرت پاتنام	بعد فردی: وضعیت پایگاه اجتماعی، میزان تحصیلات، میزان درآمد و تجارب شخصی بعد اجتماعی: عضویت در شبکه های اجتماعی، انجمن های داوطلبانه، مشارکت و به هم پیوستگی
اینگلهارت	توسعه اقتصادی، دموکراسی باثبات
جیمز کلمن	گزینش عقلانی
آنتونی گیدنز	جوامع سنتی: روابط خویشاوندی، اجتماع محلی، مذهب و سنت جوامع مدرن: روابط شخصی، صمیمیت جنسی، نظام های انتزاعی و آینده نگری
مسعود چلبی	روابط ابزاری، روابط اظهاری و انجمن های داوطلبانه
پیوتر زتومکا	زمینه ساختاری: پاسخگویی، شفافیت، همبستگی، انس و آشنایی، پایداری نظم اجتماعی قابلیت عملی: ویژگی های شخصیتی، سرمایه جمعی، ظاهر، شهرت و عملکرد

بعد از بیان مولفه های اعتماد از دیدگاه نظریه پردازان، شباهت ها و تفاوت های این

نظریه ها در جدول زیر بررسی می شود.

جدول ۲-۲. شباهت ها و تفاوت های نظریه ها

نظریه پردازان	مؤلفه های اعتماد										
	گستردگی روابط	هنجارهای مشترک	ویژگی های شخصی	سرمایه اجتماعی	انس و آشنایی	پاسخگویی	شفافیت	پایداری نظم اجتماعی	توسعه اقتصادی	دموکراسی	گزینش عقلانی
فوکویاما			-		-	-	-	-	-	-	-
پاتنام		-			-	-	-	-	-	-	-
اینگلهارت	-				-	-	-	-			
کلمن	-				-	-	-	-			
گیدنز											-
چلبی											-
زتومکا											-

علامت مربع رنگی بیانگر وجود مؤلفه در تئوری نظریه پرداز است.

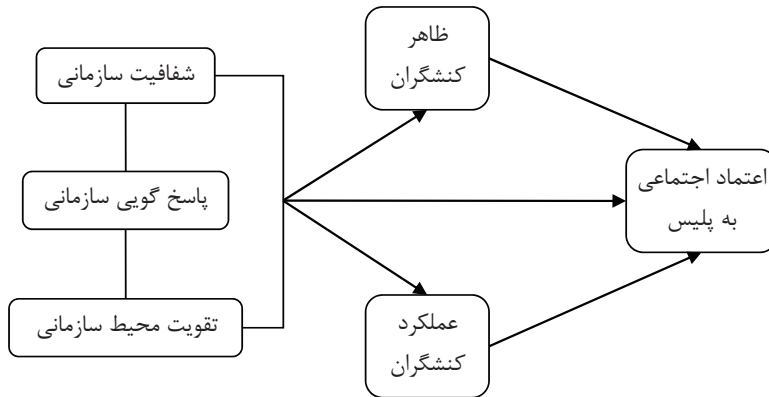
علامت - بیانگر عدم وجود مؤلفه در تئوری نظریه پرداز است.

دستگاه نظری تحقیق

تبیین تئوریک مسئله نیازمند دستیابی به چارچوب نظری مناسب است. بنابراین انتخاب مناسب ترین تئوری از میان تئوری های موجود، یا تئوری سازی یکی از مهمترین مراحل هر تحقیق علمی است. حکمیت در خصوص انتخاب یا کنار گذاشتن تئوری ها با معیار توان تبیینی انجام می شود (ساعی، ۸۶). در این پژوهش هدف انتخاب مناسب ترین تئوری از میان تئوری های موجود برای تبیین تئوریک اعتماد به پلیس در ایران است.

مفاهیم به کار رفته در نظریه فوکویاما، پاتنام، گیدنز و چلبی از قدرت تبیینی بالایی برای ارزیابی اعتماد برخوردار هستند. اما همه این مفاهیم همانگونه که در جدول تطبیقی نظریه ملاحظه می گردید در نظریه زتومکا بکارگیری شده اند. عبارت دیگر نظریه زتومکا تلفیق و ترکیبی از نظریه فوکویاما، پاتنام، گیدنز و چلبی است. در این نظریه علاوه بر اینکه مفاهیم موجود در آن نظریه ها بکارگیری شده مفاهیم و مؤلفه های جدیدی همچون شفافیت، پاسخگویی و قابلیت های عملیتی مثل ظاهر، عملکرد و شهرت برای اعتماد در نظر گرفته که قدرت تبیینی این نظریه را افزایش می دهد.

زتومکا در مدل نظری خود معتقد است زمینه ساختاری به شرط وجود قابلیت های عملیتی منجر به شکل گیری فرهنگ اعتماد می شود. وی ضمن تفکیک زمینه های ساختاری و قابلیت های عملیتی نظریه ای جامع تر و کامل تر از سایر نظریه پردازان در خصوص فرهنگ اعتماد ارایه می دهد. بنابراین نظریه زتومکا در تبیین سنجش اعتماد نسبت به سایر نظریه ها از توان تبیینی بالاتر برخوردار است و مدل نظری این پژوهش بر مبنای این نظریه ترسیم گردیده است. در دستگاه نظری این تحقیق از میان پنج شرط کلان ساختاری موجود در نظریه زتومکا سه شرط «شفافیت، پاسخگویی و محیط» و از میان شروط قابلیت عملیتی دو شرط «ظاهر و عملکرد» بررسی شده اند.



در این تحقیق اعتماد در دو بعد نهادی و بین شخصی مورد بررسی قرار گرفته است. بنابراین سعی بر ساخت مدلی بود که هر دو بعد را مورد ارزیابی قرار دهد. در این مدل زمینه ساختاری (شفافیت سازمان، پاسخ‌گویی سازمان و محیط سازمان) بعد نهادی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد و قابلیت عاملیتی (ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران) بعد بین شخصی را می‌سنجد. در این مدل قابلیت‌های عاملیتی در نقش واسطه بین زمینه ساختاری و اعتماد اجتماعی به پلیس قرار می‌گیرند و فرض بر این است که اگر زمینه ساختاری برای اعتماد اجتماعی به پلیس فراهم شود آنگاه با شرط حضور ظاهر مناسب کنشگران و عملکرد بالای کنشگران اعتماد به پلیس افزایش خواهد یافت.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های این پژوهش برگرفته شده از مدل نظری است و بر اساس روش فازی ساخته شده است. در روش شناسی فازی عنصر کلیدی درجه بندی^۱ میزان عضویت در یک مجموعه است و همه چیز به طور نسبی درجه بندی می‌شود. در این روش میزان عضویت در بازه (۱ و ۰) عملیاتی می‌شوند و به جای مفهوم متغیر، مفهوم مجموعه بکار برده می‌شود. در خصوص روش فازی به طور کامل در فصل سوم بحث شده است. بنابراین فرضیه‌های این تحقیق بر اساس مفاهیم موجود در مدل نظری و روش فازی به شرح زیر است:

۱- میان درجه عضویت در مجموعه شفافیت سازمان با درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس رابطه وجود دارد. به گونه‌ای که اگر عضویت شهروندان در مجموعه شفافیت

سازمان بیشتر باشد؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر می شود.

۲- میان درجه عضویت در مجموعه پاسخگویی سازمان با درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس رابطه وجود دارد. به گونه ای که اگر عضویت شهروندان در مجموعه پاسخگویی سازمان بیشتر باشد؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر می شود.

۳- میان درجه عضویت در مجموعه محیط سازمان با درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس رابطه وجود دارد. به گونه ای که اگر عضویت شهروندان در مجموعه محیط سازمان بیشتر باشد؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر می شود.

۴- اگر درجه عضویت در مجموعه های شفافیت سازمان و پاسخگویی سازمان و محیط سازمان برای عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر باشد، آنگاه با شرط حضور ظاهر کنشگران درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس افزایش می یابد. به گونه ای که، اگر عضویت شهروندان در مجموعه ظاهر کنشگران بیشتر باشد، عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس نیز بیشتر می شود.

۵- اگر درجه عضویت در مجموعه های شفافیت سازمان و پاسخگویی سازمان و محیط سازمان برای عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر باشد؛ آنگاه با شرط حضور عملکرد کنشگران درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس افزایش می یابد. به گونه ای که، اگر عضویت شهروندان در مجموعه عملکرد کنشگران بیشتر باشد؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس نیز بیشتر می شود.

۶- مجموعه اعتماد به پلیس، تابعی از ترکیب خطی مجموعه های شفافیت سازمان و پاسخگویی سازمان و محیط سازمان و ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران است.

عملیاتی کردن مفاهیم

در این قسمت مفاهیم از حیث نظری و عملی توصیف می شوند. در این پژوهش شش مفهوم وجود دارد که در ذیل تعریف نظری و عملیاتی هر یک از آنها آورده شده است.

اعتماد به پلیس

بر اساس ادبیات نظری این تحقیق اعتماد نوعی انتظار نتایج مثبت از کنش های دیگران در آینده است که همراه با ریسک و مخاطره است و همواره امکان تخطی از آن وجود دارد.

تا کنون ابعاد گوناگونی برای اعتماد معرفی شده است که می توان به این موارد اشاره کرد: شایستگی، انصاف، گشودگی، ثبات و وفاداری (لیوسکی، ۲۰۰۶: ۹۹۶) مایر به سه جزء در اعتماد اشاره کرده است که عبارت است از خیرخواهی، انصاف و توانایی. میسرانی نیز به شایستگی، گشودگی، اعتبار و توجه اشاره کرده است (یوسورو و همکاران، ۲۰۰۶: ۳-۲). جانسون اعتقاد دارد، در یک رابطه مبتنی بر اعتماد عناصری از قبیل: صداقت، صراحت و باز بودن، سهیم کردن، اطمینان و تمایلات همکاری جویانه وجود دارد (کافی، ۱۳۷۵: ۷۰-۶۶). در این پژوهش برای اعتماد دو سطح نهادی و بین شخصی در نظر گرفته شده است. در سطح نهادی سازمان پلیس و در سطح بین شخصی کنشگران پلیس مورد بررسی قرار می گیرد:

جدول ۱-۳ معرف های عملی اعتماد بین شخصی

ردیف	معرف های عملی اعتماد بین شخصی
۱	به صداقت و راستگویی کارکنان پلیس اعتماد دارم.
۲	به قول و قرار کارکنان پلیس اعتماد دارم.
۳	به انصاف کارکنان پلیس در تعامل با شهروندان بدون توجه به جنسیت، روابط قومی و قبیله ای و پایگاه اقتصادی ارباب رجوع اعتماد دارم.
۴	به تخصص کارکنان پلیس در وظایف محول اعتماد دارم.
۵	به تعهد کارکنان پلیس در انجام وظایف اعتماد دارم.
۶	به انتقادپذیری کارکنان پلیس اعتماد دارم.
۷	به برخورد احترام آمیز کارکنان پلیس با شهروندان اعتماد دارم.
۸	به شجاعت و چالاکی کارکنان پلیس در مقابل متهمین و مجرمین اعتماد دارم.

جدول ۲-۳ معرف های عملی اعتماد به نهاد پلیس

ردیف	معرف های عملی اعتماد به نهاد پلیس
۱	به قانونمندی پلیس در اجرای مقررات نظارت بر اماکن اعتماد دارم.
۲	به قانونمندی پلیس در اجرای قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی اعتماد دارم.
۳	به قانونمندی پلیس در اجرای مقررات مربوط به وظیفه عمومی اعتماد دارم.
۴	به قانونمندی پلیس در اجرای مقررات مربوط به گذرنامه اعتماد دارم.
۵	به سازماندهی، تجهیز و آموزش یگان های پلیس و آماده سازی آنها جهت وظایف محول اعتماد دارم.
۶	به نهاد پلیس در انتخاب مدیران با معیارهای دانش، تخصص و شایستگی اعتماد دارم.
۷	به سازمان پلیس در تقویت انگیزه و ایجاد حس مسئولیت پذیری کارکنان خود برای انجام مطلوب وظایف اعتماد دارم.
۸	به انصاف پلیس در برخورد با شهروندان در زمان بروز تجمعات، اعتصابات بدون در نظر گرفتن وابستگی های قومی، وابستگی های صنفی و گرایشات سیاسی اعتماد دارم.
۹	به تجهیزات پلیس در کشف علمی جرایم و کنترل اغتشاشات اعتماد دارم.
۱۰	به تجهیزات پلیس در روان سازی ترافیک و تعقیب و گریز رانندگان متخلف اعتماد دارم.
۱۱	به تلاش و جدیت پلیس در ایجاد نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی اعتماد دارم.

شفافیت سازمان

دسترسی به اطلاعات راجع به کارکرد، کارایی، سطوح پیشرفت و نیز ناکامی ها و موانع و محدودیت های یک سازمان است. اگر ساختار، علت وجودی، اصول فعالیت و نتایج سازمان آزادانه گزارش شوند آنگاه مردم حاضر خواهند بود به گونه ای معتمدانه با آنها ارتباط برقرار کنند (زتومکا، ۱۹۹۹، ۲۲۰). معرف های عملی شفافیت سازمانی به شرح جدول زیر است:

جدول شماره ۳-۳ معرف های عملی شفافیت سازمان پلیس

ردیف	معرف های عملی شفافیت سازمان پلیس
۱	پلیس عملکرد خود در زمینه کشف مواد مخدر و دستگیری توزیع کنندگان آن را به شکل شفاف به مردم گزارش می دهد.
۲	پلیس عملکرد خود در زمینه کشف کالای قاچاق و دستگیری حاملین آن را به شکل شفاف به مردم گزارش می دهد.
۳	پلیس آمار تصادفات، نحوه وقوع تصادفات، تعداد مجروحین و کشته شدگان حوادث رانندگی و علل وقوع آنها را به شکل شفاف به مردم گزارش می دهد.

۴	پليس آمار قتل ها و علل وقوع آنها و عملکرد خود در كشف قتل ها و دستگيري قاتلين را به شكل شفاف به مردم گزارش مي دهد.
۵	پليس آمار سرقت ها و چگونگي وقوع آنها و عملکرد خود در كشف سرقت ها و دستگيري سارقين را به شكل شفاف به مردم گزارش مي دهد.
۶	شهروندان اطلاعات كاملي از موانع و محدوديت هاي پليس در جلب و دستگيري متهمين دارند.
۷	شهروندان اطلاعات كاملي از موانع و محدوديت هاي پليس در بازرسي از اماكن دارند.
۸	شهروندان اطلاعات كاملي از موانع و محدوديت هاي پليس در اجرا و ابلاغ احكام قضايي دارند.
۹	شهروندان با وظيفه، مأموريت ها و اختيارات پليس هاي تخصصي مانند: كلانترى، آگاهي، اطلاعات و معاونت اجتماعي آشنائي دارند.

پاسخگويي سازمان

تعيين استانداردهاي لازم براي فعاليت و جوابگويي در صورت تخلف از آن استانداردها (ز تومكا، ۱۹۹۹؛ ۲۲۲). به عبارت ديگر اعمال نظارت دقيق بر پليس از سوي نهادهاي ذي صلاح. معرف هاي عملي پاسخ گويي به شرح جدول زير است:

جدول شماره ۴-۳ معرف هاي عملي پاسخگويي سازمان پليس

ردیف	معرف هاي عملي پاسخگويي سازمان پليس
۱	اگر پليس در استقرار نظم و امنيت و تأمين آسايش جمعي مثل (محاربه، سرقت، راهزني) كوتاهي نمايد از سوي وزارت كشور مورد نظارت جدی قرار مي گيرد.
۲	اگر پليس در استقرار نظم و امنيت و تأمين آسايش فردي مثل (كلاهبرداري، اغفال، تجاوز) كوتاهي نمايد از سوي وزارت كشور مورد نظارت جدی قرار مي گيرد.
۳	اگر پليس در انجام وظيفه خود به عنوان ضابط قوه قضايه كوتاهي نمايد از سوي قوه قضايه مورد نظارت جدی قرار مي گيرد.
۴	چنانچه كارگزاران پليس در انجام وظيفه خود به عنوان ضابط قوه قضايه مرتكب تخلفي شود قوه قضايه به صورت شفاف و روشن به جرم آنها رسيدگي مي نمايد.
۵	پليس در مقابل انتقادات شهروندان پاسخگو است.
۶	پليس به شكايات شهروندان از كاركنان خود رسيدگي مي نمايد.
۷	پليس به پيشنهاد عملي شهروندان در انجام مطلوب وظيفه خود توجه مي نمايد.
۸	پليس به قدرداني شهروندان از كاركنان تلاشگر و وظيفه شناس توجه مي نمايد.

محیط سازمان

منظور از محیط، جهان زندگی است که بصورت طبیعی و فنی مردم را احاطه کرده است (زتومکا، ۱۹۹۹: ۲۲۰) و محیط سازمانی مکانی است که کنشگران پلیس در آن اقدام به کنش می نمایند و به مراجعین خدمات ارایه می نمایند. معرف های عملی محیط سازمان به شرح جدول زیر است:

جدول شماره ۵- ۳ معرف های عملی محیط سازمان

ردیف	معرف های عملی محیط سازمان
۱	پلیس ساختمان های مناسبی را برای محل فعالیت کارکنان خود فراهم ساخته است.
۲	لوازم اداری موجود در محل فعالیت کارکنان پلیس شامل میز، صندلی، لوازم تحریر کافی و به حد نیاز است.
۳	تجهیزات علمی موجود در محل فعالیت کارکنان پلیس جدید و متناسب با نیاز است.
۴	تجهیزات ضد اغتشاش موجود در محل فعالیت کارکنان پلیس جدید و متناسب با نیاز است.
۵	خودروهای موجود در محل فعالیت کارکنان پلیس جدید و متناسب با نیاز است.
۶	در محیط های اداری پلیس، خدمات و تسهیلات مناسبی به ارباب رجوع ارایه می گردد.
۷	در محیط های اداری پلیس، منشور اخلاقی شامل ادب، نزاکت و تکریم مراجعه کنندگان رعایت می گردد.
۸	در محیط های اداری پلیس، منشور اداری شامل پذیرش، ثبت و انعکاس به موقع شکایات رعایت می گردد.

ظاهر کنشگران

به ویژگی های بیرونی و جسمانی کنشگران پلیس اطلاق می شود (زتومکا، ۱۹۹۹: ۱۴۳). معرف های عملی آن به شرح جدول زیر مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۶- ۳ معرف های عملی ظاهر کنشگران

ردیف	معرف های عملی ظاهر کنشگران
۱	کارکنان پلیس از تناسب اندام (قد و وزن) مناسبی برخوردارند.
۲	کارکنان پلیس افرادی با نشاط و گشاده رو هستند.
۳	کارکنان پلیس در رعایت بهداشت فردی و جمعی کوشا هستند.
۴	یونیفرم (لباس فرم) کارکنان پلیس از نظر طرح و رنگ مناسب است.
۵	ظاهر کارکنان پلیس آراسته و مرتب است.

عملکرد کنشگران

به معنای اعمال واقعی، روزمره و نتایج حاصل شده از زمان حال است (ز تومکا، ۱۹۹۹: ۱۴۰).
وظایفی که از طرف سازمان پلیس به کارکنان محول می شود. معرف های عملی عملکرد
به شرح جدول زیر است:

جدول شماره ۷-۳ معرف های عملی عملکرد کنشگران پلیس

ردیف	معرف های عملی عملکرد کارگزاران پلیس
۱	پلیس در استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی موفق است.
۲	پلیس در تأمین امنیت برگزاری اجتماعات، راهپیمایی ها و فعالیت های قانونی موفق است.
۳	پلیس در جلوگیری از اعتصابات و اجتماعات غیر مجاز و مقابله با اغتشاش و بی نظمی موفق است.
۴	پلیس در مبارزه با مواد مخدر عملکرد مناسبی دارد.
۵	پلیس در مبارزه با قاچاق کالا و ارز عملکرد مناسبی دارد.
۶	پلیس در دستگیری متهمین و مجرمین عملکرد مناسبی دارد.
۷	پلیس در پیشگیری از وقوع جرایم عملکرد مناسبی دارد.
۸	پلیس در اجرا و ابلاغ احکام قضایی عملکرد مناسبی دارد.
۹	پلیس در کشف علمی جرایم عملکرد مناسبی دارد.
۱۰	پلیس در اجرای قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی عملکرد مناسبی دارد.
۱۱	پلیس در اجرای قوانین و مقررات وظیفه عمومی عملکرد مناسبی دارد.
۱۲	پلیس در اجرای قوانین و مقررات گذرنامه عملکرد مناسبی دارد.
۱۳	پلیس در اجرای قوانین و مقررات اماکن عملکرد مناسبی دارد.
۱۴	پلیس حضور به موقع در صحنه جرایم دارد.
۱۵	کارکنان پلیس افرادی چالاک و شجاع هستند.
۱۶	کارکنان پلیس برخورد احترام آمیز با شهروندان دارند.
۱۷	کارکنان پلیس افرادی صبور و خوشتن دار هستند.
۱۸	کارکنان پلیس افرادی انتقاد پذیر هستند.
۱۹	اگر برای تسهیل انجام کارها به کارکنان پلیس پیشنهاد مساعدت مالی داده شود؛ این پیشنهاد را رد می کنند.

روش پژوهش

در این پژوهش برای مطالعه تجربی مفاهیم از روش تحلیل فازی استفاده شده است. در روش شناسی فازی عنصر کلیدی درجه بندی^۱ 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 شوند. هر چه نقاط گسست و ارزش های عددی فازی در بازه (۱ و ۰) بیشتر باشد، دقت پژوهش نیز بیشتر می شود. در این دستگاه معرفت حقیقت چیزی بین صفر و یک است و حقیقت سیاه و سفید به حقیقت خاکستری انتقال می یابد و همه چیز تابع اصل عدم قطعیت است. در این روش ارزش یک برای مثال بیانگر عضویت کامل و ارزش صفر بیانگر عدم عضویت کامل است (ساعی، ۱۳۸۸).

درجه تابع عضویت فازی را می توان از طریق رجوع به صاحب نظران و به کمک دانش نظری محقق تعیین کرد. درجات فازی مفاهیم این تحقیق با موافقت استادان راهنما و مشاور به شرح جدول ذیل تعیین گردیده اند:

جدول ارزش های فازی

برچسب زبانی	درجه بندی	درجه بندی اعتماد
عضویت کامل ۱	۰/۹۹	اعتماد کامل (کاملاً موافق)
بیشتر درون مجموعه ۲	۰/۷۵	اعتماد بیشتر (موافق)
نقطه گذار ۳	۰/۵	بینابین (متوسط)
بیشتر بیرون از مجموعه ۴	۰/۲۵	اعتماد کمتر (مخالف)
عدم عضویت کامل ۵	۰/۰۱	عدم اعتماد (کاملاً مخالف)

(ریگین، ۲۰۰۸، به نقل از ساعی ۱۳۸۸)

ساختار کلی مجموعه فازی بر سه نقطه برش کیفی^۲ استوار است: کاملاً عضو، نقطه گذر و کاملاً غیر عضو. نقطه گذر دارای حداکثر ابهام^۳ است؛ به این معنا که آیا یک گزاره بیشتر عضو یا بیشتر غیر عضو مجموعه است. در منطق فازی پرداختن به این ابهام محل توجه است. نقطه گذر موردها را با عضویت بیشتر در یک مجموعه از موردهایی که بیشتر غیر عضو مجموعه محسوب می شوند جدا می کند (ریگین، ۲۰۰۸، به نقل از ساعی ۱۳۸۸). به استناد

1- Calibration

2- Qualitative breakpoint

3- Ambiguity

جدول ارزش های فازی مقیاس فازی مفاهیم ساخته شده است:

جدول شماره درجه بندی فازی مفاهیم

اعتماد کامل (۰/۹۹)، اعتماد بیشتر (۰/۷۵)، بینابین (۰/۵)، اعتماد کمتر (۰/۲۵)، عدم اعتماد (۰/۰۱)	درجه بندی فازی اعتماد
شفافیت کامل (۰/۹۹)، شفافیت بیشتر (۰/۷۵)، بینابین (۰/۵)، شفافیت کمتر (۰/۲۵)، عدم شفافیت (۰/۰۱)	درجه بندی فازی شفافیت سازمان
پاسخگویی کامل (۰/۹۹)، پاسخگویی بیشتر (۰/۷۵)، بینابین (۰/۵)، پاسخگویی کمتر (۰/۲۵)، عدم پاسخگویی (۰/۰۱)	درجه بندی فازی پاسخ گویی سازمان
محیط کاملا خوب (۰/۹۹)، محیط خوب (۰/۷۵)، بینابین (۰/۵)، محیط بد (۰/۲۵)، محیط کاملا بد (۰/۰۱)	درجه بندی فازی محیط سازمان
ظاهر کامل (۰/۹۹)، ظاهر خوب (۰/۷۵)، بینابین (۰/۵)، ظاهر بد (۰/۲۵)، ظاهر ناقص (۰/۰۱)	درجه بندی فازی ظاهر کنشگران
عملکرد کاملا خوب (۰/۹۹)، عملکرد خوب (۰/۷۵)، بینابین (۰/۵)، عملکرد بد (۰/۲۵)، عملکرد کاملا بد (۰/۰۱)	درجه بندی فازی عملکرد کنشگران

این پژوهش با روش پیمایشی که یکی از روش های رایج در تحقیقات کمی است؛ انجام گرفته است. جامعیت آماری مورد مطالعه، مجموعه افراد ۱۸ تا ۶۴ ساله ساکن در شهر شیراز است. با توجه به حجم بالای جمعیت نمونه، از روش نمونه گیری غیر احتمالی برای بدست آوردن نمونه آماری استفاده شد. در این روش مهمترین سؤال روش شناختی این است که با چه تعداد از واحدهای تجربی می توان در باب تئوری داوری کرد. در پاسخ می توان گفت که می توانیم معیار انتخاب واحدهای تجربی را تعداد متغیرها قرار دهیم. (کرلینجر، ۱۳۶۶؛ ویتینک، ۱۳۷۵؛ هومن، ۱۳۸۰؛ ساعی، ۱۳۸۶) بر اساس این قاعده روش شناختی و با استفاده از راهنمایی استاد راهنما، در این پژوهش که دارای پنج شرط علی است، به ازای هر شرط علی ۶۰ مورد در نظر گرفته ایم و در مجموع حجم نمونه ۳۰۰ مورد تعیین و با روش نمونه گیری خوشه ای و بر اساس مصاحبه حضوری مورد پرسشگری قرار گرفته اند. به منظور بدست آوردن اعتبار ابزار سنجش به شیوه های زیر عمل شده است:

۱- استفاده از سنجه های پژوهش های پیشین و رجوع به متن های علمی: از قبیل تحقیقات جانسون (۱۳۷۵)، زتومکا (۱۹۹۹)، لیوسکی (۲۰۰۶)، ساعی (۱۳۸۸) و بخشی (۱۳۸۹).

۲- پرسشنامه طراحی شده را قبل از اجرا در اختیار چند نفر از افراد صاحب نظر در این موضوع قرار گرفته و مورد تأیید واقع شد.

برای بدست آوردن پایایی ابزار سنجش در مورد متغیرهای پژوهش (اعتماد شهروندان به

پلیس، عملکرد، ظاهر، پاسخگویی، شفافیت و محیط سازمانی) از ضریب آلفای کرونباخ در پیش آزمون استفاده گردید (ضریب آلفا برای کلیه مفاهیم بالای ۸۶ درصد بوده است). برای تحلیل داده های تجربی از روش تحلیل رگرسیون فازی استفاده شده است.

تحلیل تجربی

تحلیل تجربی در دو سطح انجام شده است: (۱) تحلیل توصیفی^۱ (۲) تحلیل تبیینی^۲. در تحلیل توصیفی، توزیع داده های تجربی شروط علی و معلول بررسی شده است. در تحلیل تبیینی، راه حل های نظری مسئله از طریق گزاره های مشاهده ای، مورد آزمون تجربی قرار گرفته است. در پایان داوری مدل ثنوریک با تکنیک های تحلیل رگرسیون فازی و تحلیل مسیر فازی انجام گرفته است.

نتایج توصیفی

یافته های تجربی ناظر بر شاخص اعتماد شهروندان به پلیس دلالت بر آن دارد که میزان اعتماد شهروندان به پلیس پایین تر از درجه فازی ۰/۵ است؛ و این در حالی است که میزان اعتماد به نهاد پلیس بیش از میزان اعتماد به کنشگران است. در جمع بندی می توان داوری کرد که بر اساس شواهد موجود در فاصله بین صفر و یک بیشترین درصد پاسخگویان عضو مجموعه اعتماد هستند.

جدول ۱-۵ شاخص اعتماد به پلیس

درجه بندی گویه ها					شاخص ها
(۰/۰۱)	(۰/۲۵)	(۰/۵)	(۰/۷۵)	(۰/۹۹)	
۱۲	۱۷/۴	۳۰/۶	۲۹/۱	۱۰/۹	شاخص اعتماد به کنشگران
۵/۶	۱۳/۶	۲۹/۴	۳۵/۹	۱۵/۵	شاخص اعتماد به نهاد
۸/۸	۱۵/۵	۳۰	۳۲/۵	۱۳/۲	شاخص اعتماد کل به پلیس

«اعتماد کامل (۰/۹۹)، اعتماد بیشتر (۰/۷۵)، بینابین (۰/۵)، اعتماد کمتر (۰/۲۵)، عدم اعتماد (۰/۰۱)»

یافته های تجربی ناظر بر شاخص شفافیت سازمان دلالت بر آن دارد که ۱۳/۱ درصد از

1- Descriptive analysis

2- Explanatory analysis

افراد در مجموعه عدم شفافیت و ۸/۲ درصد در مجموعه شفافیت کامل عضویت دارند. نقطه گذار به اندازه ۳۲/۲ درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است. متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به شفافیت سازمان در بازه ۰/۲۵ قرار دارند برابر با ۲۱/۷ و متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به شفافیت سازمان در بازه ۰/۷۵ قرار دارند برابر با ۲۴/۸ درصد می‌باشند.

یافته‌های تجربی ناظر بر شاخص پاسخگویی سازمان دلالت بر آن دارد که ۱۰/۶ درصد از افراد در مجموعه عدم پاسخگویی و ۱۳/۳ درصد در مجموعه پاسخگویی کامل عضویت دارند. نقطه گذار به اندازه ۲۸/۹ درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است. متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به پاسخگویی سازمان در بازه ۰/۲۵ قرار دارند برابر با ۱۷/۵ و متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به پاسخگویی سازمان در بازه ۰/۷۵ قرار دارند؛ برابر با ۲۹/۷ درصد می‌باشد.

یافته‌های تجربی ناظر بر شاخص محیط سازمان دلالت بر آن دارد که ۱۱ درصد از افراد در مجموعه محیط کاملاً بد و ۱۰/۹ درصد در مجموعه محیط کاملاً خوب عضویت دارند. نقطه گذار به اندازه ۳۳ درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است. متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به شفافیت سازمان در بازه ۰/۲۵ قرار دارند برابر با ۱۵/۷ و متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به شفافیت سازمان در بازه ۰/۷۵ قرار دارند برابر با ۲۹/۴ درصد می‌باشند.

یافته‌های تجربی ناظر بر شاخص ظاهر کنشگران دلالت بر آن دارد که ۸/۶ درصد از افراد در مجموعه ظاهر کاملاً بد و ۱۴/۲ درصد در مجموعه ظاهر کاملاً خوب، عضویت دارند. نقطه گذار به اندازه ۳۰ درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است. متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به ظاهر کنشگران در بازه ۰/۲۵ قرار دارند برابر با ۱۴/۲ و متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به ظاهر کنشگران در بازه ۰/۷۵ قرار دارند برابر با ۳۳ درصد می‌باشد.

یافته‌های تجربی ناظر بر شاخص عملکرد کنشگران دلالت بر آن دارد که ۱۰/۴ درصد از افراد در مجموعه عملکرد کاملاً بد و ۱۳ درصد افراد در مجموعه عملکرد کاملاً خوب، عضویت دارند. نقطه گذار به اندازه ۲۹/۵ درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است. این تعداد از پاسخگویان داوری بینابین داشته‌اند. متوسط درصد افرادی که از حیث

درجه اعتماد به عملکرد کنشگران در بازه ۰/۲۵ قرار دارند برابر با ۱۴/۷ درصد و متوسط درصد افرادی که از حیث درجه اعتماد به عملکرد کنشگران در بازه ۰/۷۵ قرار دارند؛ برابر با ۳۲/۴ درصد می باشد.

در جمع بندی می توان داوری کرد که بر اساس شواهد موجود در فاصله بین صفر و یک فقط در مجموعه شفافیت بیشترین درصد پاسخگویان غیر عضو مجموعه هستند تا عضو آن و در مابقی مجموعه ها بیشترین درصد پاسخگویان عضو مجموعه هستند.

جدول ۲-۵ شاخص شروط علی

درجه بندی گویه ها					شاخص ها
(۰/۰۱)	(۰/۲۵)	(۰/۵)	(۰/۷۵)	(۰/۹۹)	
۱۳/۱	۲۱/۷	۳۲/۲	۲۴/۸	۸/۲	شاخص شفافیت سازمان
۱۰/۶	۱۷/۵	۲۸/۹	۲۹/۷	۱۳/۳	شاخص پاسخگویی سازمان
۱۱	۱۵/۷	۳۳	۲۹/۴	۱۰/۹	شاخص محیط سازمان
۸/۶	۱۴/۲	۳۰	۳۳	۱۴/۲	شاخص ظاهر کنشگران
۱۰/۴	۱۴/۷	۲۹/۵	۳۲/۴	۱۳	شاخص عملکرد کنشگران

نتایج تبیینی

در تحلیل تبیینی، راه حل تئوریک اقامه شده از طریق استدلال تجربی مورد داوری قرار گرفته است. برای داوری تجربی در باب تجربی در باب گزاره های تئوریک فرضیات، از روش تحلیل رگرسیون فازی استفاده کرده ایم.

جدول تحلیل رگرسیون اعتماد به پلیس بر شروط علی

B	Constant	R ^۲	R	مجموعه ها
۰/۴۷۲	۰/۳۳۲	۰/۲۷۳	۰/۵۲۴	شفافیت سازمان
۰/۵۸۹	۰/۲۴۲	۰/۴۹۸	۰/۷۰۶	پاسخگویی سازمان
۰/۵۴۵	۰/۲۷۲	۰/۳۴۸	۰/۵۹	محیط سازمان
۰/۵۳۳	۰/۲۵۴	۰/۳۹۹	۰/۶۲۳	ظاهر کنشگران
۰/۸۳۶	۰/۰۹۷	۰/۶۲	۰/۷۸۸	عملکرد کنشگران

داوری در باره فرضیه اول: میان درجه عضویت در مجموعه شفافیت سازمان با درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس هم تغییری وجود دارد. به گونه ای که اگر عضویت شهروندان در مجموعه شفافیت سازمان بیشتر شود؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس نیز بیشتر می شود.

یافته های آزمون تجربی دلالت بر آن دارد که رابطه فازی مجموعه اعتماد کل به پلیس با مجموعه شرط علی شفافیت سازمان پلیس $0/524$ است. نسبتی از واریانس مشترک اعتماد کل که از طریق شفافیت سازمان تبیین شده است معادل $0/273$ می باشد. $R^2 = 0/273$ به این معناست که $0/273$ واریانس مجموعه اعتماد کل و مجموعه شفافیت سازمان مشترک است. در واقع ارزش R^2 برآوردی از واریانس کل است که توسط شفافیت سازمان مشخص می شود. درجه $0/273$ معادل متغیر زبانی بیشتر بیرون از مجموعه است. یعنی شفافیت بیشتر غیر عضو در مجموعه شرط علی است تا عضو آن.

اگر معلول (اعتماد به پلیس) زیر مجموعه شرط علی نباشد؛ یعنی تأثیر شرط علی شفافیت سازمان کنترل شود؛ عرض از مبدأ اعتماد کل $0/332$ است. یعنی عضویت فازی شهروندان در مجموعه اعتماد کل قبل از ورود شرط علی شفافیت سازمان برابر $0/332$ است. این مقدار پایین تر از درجه فازی نقطه گذر ($0/5$) در مقیاس فازی است. از حیث مقوله بندی کیفی موردها می توان آن را با برچسب «بیشتر بیرون از مجموعه» تعریف کرد. یعنی شهروندان مورد پژوهش بدون وارد کردن شرط علی شفافیت سازمان بیشتر غیر عضو در مجموعه اعتماد به پلیس هستند تا عضو آن. حال اگر اعتماد به پلیس وارد تحلیل گردد؛ به ازای هر واحد تغییر مثبت در درجه شرط علی $0/472$ واحد تغییر در معلول (اعتماد به پلیس) قابل تخمین است. به بیان دیگر به ازای هر واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه شفافیت سازمان $0/472$ واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه اعتماد به پلیس قابل تخمین است. ارزش شیب رگرسیون فازی معادل $0/472$ است که ارزش زبانی آن معادل «بیشتر بیرون از مجموعه» است.

یافته های تجربی با گزاره تئوریک زیر سازگار است: «هرچه درجه عضویت در مجموعه شفافیت سازمان بیشتر باشد؛ درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر خواهد بود».

داوری درباره فرضیه دوم: «میان درجه عضویت در مجموعه پاسخ گویی سازمان با درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس هم تغییری وجود دارد؛ به گونه ای که، اگر عضویت

شهروندان در مجموعه پاسخ گویی سازمان بیشتر باشد؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس نیز بیشتر خواهد بود».

یافته های آزمون تجربی دلالت بر آن دارد که رابطه فازی مجموعه اعتماد کل به پلیس با مجموعه شرط علی پاسخگویی سازمان $0/706$ است. نسبتی از واریانس مشترک اعتماد کل که از طریق پاسخگویی سازمان تبیین شده است معادل $0/498$ است. $R^2 = 0/498$ به این معناست که $0/498$ واریانس مجموعه اعتماد کل و مجموعه پاسخگویی سازمان مشترک است. در واقع ارزش R^2 برآوردی از واریانس کل است که توسط پاسخگویی سازمان مشخص می شود. درجه $0/498$ معادل متغیر زبانی نقطه گذار است. نقطه گذار از حیث این که آیا یک مورد بیشتر عضو و یا غیر عضو است؛ فازی ترین نقطه است.

اگر معلول (اعتماد به پلیس) زیر مجموعه شرط علی نباشد؛ یعنی تأثیر شرط علی پاسخگویی سازمان کنترل شود، عرض از مبدأ اعتماد کل $0/242$ است. یعنی عضویت فازی شهروندان در مجموعه اعتماد کل قبل از ورود شرط علی پاسخگویی سازمان برابر $0/242$ است. این مقدار پایین تر از درجه فازی نقطه گذر ($0/5$) در مقیاس فازی است. از حیث مقوله بندی کیفی موردها می توان آن را با برجسب «بیشتر بیرون از مجموعه» تعریف کرد. یعنی شهروندان مورد پژوهش بدون وارد کردن شرط علی پاسخگویی سازمان بیشتر غیر عضو در مجموعه اعتماد به پلیس هستند تا عضو آن. حال اگر اعتماد به پلیس وارد تحلیل گردد؛ به ازای هر واحد تغییر مثبت در درجه شرط علی $0/589$ واحد تغییر در معلول (اعتماد به پلیس) قابل تخمین است. به بیان دیگر به ازای هر واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه پاسخگویی سازمان $0/589$ واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه اعتماد به پلیس قابل تخمین است. ارزش شیب رگرسیون فازی معادل $0/589$ است که ارزش زبانی آن معادل «بیشتر درون مجموعه» است.

یافته های تجربی با گزاره تئوریک زیر سازگار است: «هرچه درجه عضویت در مجموعه پاسخگویی سازمان بیشتر باشد؛ درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر خواهد بود».

داوری در باره فرضیه سوم: «میان درجه عضویت در مجموعه محیط سازمان با درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس هم تغییری وجود دارد؛ به گونه ای که اگر عضویت شهروندان در مجموعه محیط سازمان بیشتر باشد؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس

نیز بیشتر می شود».

یافته های آزمون تجربی دلالت بر آن دارد که رابطه فازی مجموعه اعتماد کل به پلیس با مجموعه شرط علی محیط سازمان ۰/۵۹ است. نسبتی از واریانس مشترک اعتماد کل که از طریق محیط سازمان تبیین شده است معادل ۰/۳۴۸ است. $R^2 = 0/348$ به این معناست که ۰/۳۴۸ واریانس مجموعه اعتماد کل و مجموعه محیط سازمان مشترک است. در واقع ارزش R^2 برآوردی از واریانس کل است که توسط محیط سازمان مشخص می شود. درجه ۰/۳۴۸ معادل متغیر زبانی بیشتر بیرون از مجموعه است. یعنی محیط سازمان بیشتر غیر عضو در مجموعه شرط علی است تا عضو آن.

اگر معلول (اعتماد به پلیس) زیر مجموعه شرط علی نباشد؛ یعنی تأثیر شرط علی محیط سازمان کنترل شود، عرض از مبدأ اعتماد کل ۰/۲۷۲ است. یعنی عضویت فازی شهروندان در مجموعه اعتماد کل قبل از ورود شرط علی محیط سازمان برابر ۰/۲۷۲ است. این مقدار پایین تر از درجه فازی نقطه گذر (۰/۵) در مقیاس فازی است. از حیث مقوله بندی کیفی موردها می توان آن را با برچسب «بیشتر بیرون از مجموعه» تعریف کرد. یعنی شهروندان مورد پژوهش بدون وارد کردن شرط علی محیط سازمان بیشتر غیر عضو در مجموعه اعتماد به پلیس هستند تا عضو آن. حال اگر اعتماد به پلیس وارد تحلیل گردد، به ازای هر واحد تغییر مثبت در درجه شرط علی ۰/۵۴۵ واحد تغییر در معلول (اعتماد به پلیس) قابل تخمین است. به بیان دیگر به ازای هر واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه محیط سازمان ۰/۵۴۵ واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه اعتماد به پلیس قابل تخمین است. ارزش شیب رگرسیون فازی معادل ۰/۵۴۵ است که ارزش زبانی آن معادل «بیشتر بیرون از مجموعه» است.

یافته های تجربی با گزاره تئوریک زیر سازگار است: «هرچه درجه عضویت در مجموعه محیط سازمان بیشتر باشد؛ درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر خواهد بود».

داوری در باره فرضیه چهارم: «اگر درجه عضویت در مجموعه های شفافیت سازمان، پاسخگویی سازمان و محیط سازمان برای عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس مناسب باشد، آنگاه با شرط حضور ظاهر کنشگران درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس افزایش می یابد. به گونه ای که اگر عضویت شهروندان در مجموعه محیط سازمان بیشتر باشد؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس نیز بیشتر می شود».

یافته های آزمون تجربی دلالت بر آن دارد که رابطه فازی مجموعه اعتماد کل به پلیس با مجموعه شرط علی ظاهر کنشگران $0/623$ است. نسبتی از واریانس مشترک اعتماد کل که از طریق ظاهر کنشگران تبیین شده است معادل $0/399$ است. $R^2 = 0/399$ به این معناست که $0/399$ واریانس مجموعه اعتماد کل و مجموعه ظاهر کنشگران مشترک است. در واقع ارزش R^2 برآوردی از واریانس کل است که توسط ظاهر کنشگران مشخص می شود. درجه $0/399$ معادل متغیر زبانی بیشتر بیرون از مجموعه است. یعنی ظاهر کنشگران بیشتر غیر عضو در مجموعه شرط علی است تا عضو آن.

اگر معلول (اعتماد به پلیس) زیر مجموعه شرط علی نباشد، یعنی تأثیر شرط علی ظاهر کنشگران کنترل شود، عرض از مبدأ اعتماد کل $0/254$ است. یعنی عضویت فازی شهروندان در مجموعه اعتماد کل قبل از ورود شرط علی ظاهر کنشگران برابر $0/254$ است. این مقدار پایین تر از درجه فازی نقطه گذر $(0/5)$ در مقیاس فازی است. از حیث مقوله بندی کیفی موردها می توان آن را با برچسب «بیشتر بیرون از مجموعه» تعریف کرد. یعنی شهروندان مورد پژوهش بدون وارد کردن شرط علی ظاهر کنشگران بیشتر غیر عضو در مجموعه اعتماد به پلیس هستند تا عضو آن. حال اگر اعتماد به پلیس وارد تحلیل گردد، به ازای هر واحد تغییر مثبت در درجه شرط علی $0/533$ واحد تغییر در معلول (اعتماد به پلیس) قابل تخمین است. به بیان دیگر به ازای هر واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه ظاهر کنشگران $0/533$ واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه اعتماد به پلیس قابل تخمین است. ارزش شیب رگرسیون فازی معادل $0/533$ است که ارزش زبانی آن معادل «بیشتر بیرون از مجموعه» است.

یافته های تجربی با گزاره تئوریک زیر سازگار است: «هرچه درجه عضویت در مجموعه ظاهر کنشگران بیشتر باشد، درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر خواهد بود». داوری در باره فرضیه پنجم: «اگر درجه عضویت در مجموعه های شفافیت سازمان، پاسخگویی سازمان و محیط سازمان برای عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس مناسب باشد؛ آنگاه با شرط حضور عملکرد کنشگران درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس افزایش می یابد. به گونه ای که اگر عضویت شهروندان در مجموعه عملکرد کنشگران بیشتر باشد؛ عضویت آنها در مجموعه اعتماد به پلیس نیز بیشتر می شود».

یافته های آزمون تجربی دلالت بر آن دارد که رابطه فازی مجموعه اعتماد کل به پلیس

با مجموعه شرط علی عملکرد کنشگران ۰/۷۸۸ است. نسبتی از واریانس مشترک اعتماد کل که از طریق عملکرد کنشگران تبیین شده است معادل ۰/۶۲ است. $R^2 = ۰/۶۲$ به این معناست که ۰/۶۲ واریانس مجموعه اعتماد کل و مجموعه عملکرد کنشگران مشترک است. در واقع ارزش R^2 برآوردی از واریانس کل است که توسط عملکرد کنشگران مشخص می‌شود. درجه ۰/۶۲ معادل متغیر زبانی بیشتر بیرون از مجموعه است. یعنی عملکرد کنشگران بیشتر عضو در مجموعه شرط علی است تا غیر عضو آن.

اگر معلول (اعتماد به پلیس) زیر مجموعه شرط علی نباشد، یعنی تأثیر شرط علی عملکرد کنشگران کنترل شود؛ عرض از مبدأ اعتماد کل ۰/۰۹۷ است. یعنی عضویت فازی شهروندان در مجموعه اعتماد کل قبل از ورود شرط علی عملکرد کنشگران برابر ۰/۰۹۷ است. این مقدار پایین تر از درجه فازی نقطه گذر (۰/۵) در مقیاس فازی است. از حیث مقوله بندی کیفی موردها می‌توان آن را با برجسب «بیشتر بیرون از مجموعه» تعریف کرد. یعنی شهروندان مورد پژوهش بدون وارد کردن شرط علی عملکرد کنشگران بیشتر غیر عضو در مجموعه اعتماد به پلیس هستند تا عضو آن. حال اگر اعتماد به پلیس وارد تحلیل گردد، به ازای هر واحد تغییر مثبت در درجه شرط علی ۰/۸۳۶ واحد تغییر در معلول (اعتماد به پلیس) قابل تخمین است. به بیان دیگر به ازای هر واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه عملکرد کنشگران ۰/۸۳۶ واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه اعتماد به پلیس قابل تخمین است. ارزش شیب رگرسیون فازی معادل ۰/۸۳۶ است که ارزش زبانی آن معادل «بیشتر درون مجموعه» است.

یافته‌های تجربی با گزاره تئوریک زیر سازگار است: «هرچه درجه عضویت در مجموعه عملکرد کنشگران بیشتر باشد، درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر خواهد بود». داوری درباره فرضیه ترکیبی ششم: «تغییرات مجموعه اعتماد به پلیس، تابعی از ترکیب خطی مجموعه‌های شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران است».

جدول تحلیل رگرسیون ترکیبی اعتماد به پلیس بر ترکیب خطی شروط علی

Beta0	Beta1	Beta2	Beta3	Beta4	B0	B1	B2	B3	B4	B1	Constant	R ²	R	
۰/۴۹۱	۰/۱۵۲	۰/۰۷	۰/۱۷۷	۰/۰۳۸	۰/۵۲۱	۰/۱۲۸	۰/۰۶۴	۰/۱۴۸	۰/۰۳۴	۰/۰۶۸	۰/۶۶۹	۰/۸۱۸		ترکیب خطی شروط علی

یافته های آزمون تجربی دلالت بر آن دارد که رابطه فازی مجموعه اعتماد کل به پلیس با مجموعه شرط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران ۰/۸۱۸ است. نسبتی از واریانس مشترک اعتماد کل که از طریق شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران تبیین شده است معادل ۰/۶۶۹ است. $R^2 = ۰/۶۶۹$ به این معناست که ۰/۶۶۹ واریانس مجموعه اعتماد کل و مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران مشترک است. در واقع ارزش R^2 برآوردی از واریانس کل است که توسط مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران مشخص می شود. درجه ۰/۶۶۹ معادل متغیر زبانی بیشتر درون مجموعه است. یعنی مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران بیشتر عضو در مجموعه است تا غیر عضو آن.

اگر معلول (اعتماد به پلیس) زیر مجموعه شرط علی نباشد، یعنی تأثیر مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران کنترل شود؛ عرض از مبدأ اعتماد کل ۰/۰۶۸ است. یعنی عضویت فازی شهروندان در مجموعه اعتماد کل قبل از ورود مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران برابر ۰/۰۹۷ است. این مقدار پایین تر از درجه فازی نقطه گذر (۰/۵) در مقیاس فازی است. از حیث مقوله بندی کیفی موردها می توان آن را با برچسب «بیشتر بیرون از مجموعه» تعریف کرد. یعنی شهروندان مورد پژوهش بدون وارد کردن شرط علی عملکرد کنشگران بیشتر غیر عضو در مجموعه اعتماد به پلیس هستند تا عضو آن. حال اگر اعتماد به پلیس وارد تحلیل گردد، به ازای هر واحد تغییر مثبت در درجه مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران به ترتیب ۰/۰۳۴، ۰/۱۴۸، ۰/۰۶۴، ۰/۱۲۸ و ۰/۵۲۱ واحد تغییر در معلول (اعتماد به پلیس) قابل تخمین است. به بیان دیگر به ازای هر واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران به ترتیب معادل ۰/۰۳۴، ۰/۱۴۸، ۰/۰۶۴، ۰/۱۲۸ و ۰/۵۲۱ واحد افزایش در درجه عضویت شهروندان در

مجموعه اعتماد به پلیس قابل تخمین است. ارزش شیب رگرسیون فازی مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران به ترتیب ۰/۰۳۴، ۰/۱۴۸، ۰/۰۶۴، ۰/۱۲۸ و ۰/۵۲۱ است که ارزش زبانی مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران معادل «بیشتر بیرون از مجموعه» است و ارزش زبانی مجموعه شرط علی عملکرد کنشگران معادل «بیشتر درون مجموعه» است.

بر اساس یافته‌های تجربی موجود ضریب «برای مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران به ترتیب معادل ۰/۰۳۸، ۰/۱۷۷، ۰/۰۷، ۰/۱۵۲ و ۰/۴۹۱ است. بنابراین می‌توان داوری کرد که در تبیین مجموعه اعتماد به پلیس وزن مجموعه عملکرد کنشگران از سایر مجموعه‌ها بالاتر است. یافته‌های تجربی با گزاره تئوریک زیر سازگار است: «هرچه درجه عضویت در مجموعه شروط علی شفافیت سازمانی، پاسخگویی سازمانی، محیط سازمانی، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران بیشتر باشد؛ درجه عضویت در مجموعه اعتماد به پلیس بیشتر خواهد بود». در جمع بندی می‌توان داوری کرد که تئوری این تحقیق به عنوان راه حل نظری مسئله اعتماد به پلیس از قدرت تبیینی بالایی برخوردار است. این نتیجه گیری به معنای صدق تئوری (فرضیه) نیست بلکه مصداق تأیید و تقویت آن است و هنوز امکان ابطال تئوری مورد نظر وجود دارد.

دلالت‌های تئوریک

در اینجا باید دید نتایج تحلیل تجربی تا چه حد با تئوری این پژوهش سازگاری یا تناقض دارد. در دستگاه نظری این پژوهش اعتماد به پلیس تابعی از شفافیت سازمان، پاسخگویی سازمان، محیط سازمان، ظاهر کنشگران و عملکرد کنشگران است. به استناد یافته‌های تجربی می‌توان داوری کرد که گزاره‌های مشاهده‌ای موجود، صدق رابطه مبتنی بر مکانیزم علی میان کلیه مفاهیم دستگاه نظری این تحقیق را تأیید می‌نماید. اما بر خلاف ادعای دستگاه نظری، شرایط علی تبیین کننده سهم و وزن یکسانی در تبیین اعتماد به پلیس ندارند و وزن و سهم آنها متفاوت است. سهم شرط علی عملکرد کنشگران در تبیین اعتماد به پلیس بیش از سایر شروط علی است. بعد از شرط علی عملکرد به ترتیب محیط سازمان، ظاهر کنشگران،

پاسخگویی سازمان و شفافیت سازمان مؤثر در تبیین اعتماد به پلیس هستند.

دلالت های عملی

اعتماد اجتماعی جهت گیری اخلاقی مثبت میان شهروندان است. 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. بنابراین اعتماد اجتماعی برای پویایی زندگی مدنی ضروری است. ما بر مبنای یافته های این پژوهش راه حل های کاربردی خاصی را به منظور تقویت و ارتقای اعتماد به پلیس پیشنهاد می کنیم.

به استناد یافته های این تحقیق داده های تجربی بعد رفتاری اجتماعی کارکنان پلیس دارای مشاهدات بحرانی است. بنابراین به منظور افزایش اعتماد به پلیس، کنشگران پلیس در بعد رفتاری نیازمند اصلاح می باشند. لازمه تقویت اخلاق و رفتار آموزش است. در فرآیند آموزش ارزش هایی مانند انضباط رفتاری، صداقت، وفاداری به قول و قرار، انصاف، تعهد و مسئولیت پذیری، احترام اجتماعی و انتقاد پذیری آموخته می شود. برآیند این امر استاندارد سازی رفتار و در نتیجه تأمین انتظارات ارزشی شهروندان است.

بر اساس یافته های این تحقیق مجموعه عملکرد کنشگران از میان مجموعه علت های موجود در دستگاه نظری این تحقیق، دارای بیشترین همبستگی با مجموعه اعتماد به پلیس است. افزایش عملکرد پلیس در حضور به موقع در صحنه جرایم، برخورد قاطع با قاچاقچیان و فروشندگان مواد مخدر، پیشگیری از وقوع جرایم و کشف علمی جرایم موجبات افزایش اعتماد اجتماعی به این سازمان را فراهم ساخت.

در مجموعه ظاهر کنشگران مشاهدات بحرانی در گویه های تناسب اندام و شادابی و نشاط کارکنان ملاحظه می گردد. پلیس مجری تأمین نظم و امنیت و آسایش فردی و جمعی برای شهروندان است. اقتضای انجام این وظایف درگیری مداوم و مستمر با سارقان، قاچاقچیان و مخلین نظم و امنیت است. عامل اصلی در حسن اجرای این وظایف برخورداری از فیزیک بدنی و جسمانی است. پلیس باید هنگام استخدام داوطلبان ورود به این سازمان، ملاک و معیار فیزیک جسمانی و ظاهری را در اولویت گزینش خود قرار دهد و از ورود افراد با ظاهر نامناسب به این سازمان جلوگیری نماید.

نتایج شاخص های هر سه بعد زمینه ساختاری پایین تر از درجه فازی ۰/۵ است. کمترین درجه عضویت در زمینه های ساختاری مربوط به بعد شفافیت سازمانی است. رازداری گسترده سازمان، زمینه ساز بروز شایعات، خبرچینی ها و جاسوسی و موجب پنهان ماندن موفقیت ها، کارایی و سطوح پیشرفت یک سازمان است. شفاف سازی ناکامی ها، تهدیدات و آسیب ها می تواند به عنوان یک عامل پیشگیرانه مؤثر در جلوگیری از وقوع جرایم باشد. به عنوان مثال زمانی که شهروندان در جریان میزان، مکان و زمان وقوع سرقت ها قرار می گیرند پیش بینی های مناسب و مؤثری را برای جلوگیری از ضرر و زیان احتمالی به خود مد نظر قرار می دهند.

در بعد پاسخگویی علاوه بر اینکه دو نهاد وزارت کشور و قوه قضاییه می بایست بر میزان پاسخگویی خود به مردم در قبال موفقیت ها و ناکامی های نیروی انتظامی پاسخگو باشند؛ خود سازمان و مسئولین و فرماندهان این سازمان هم باید در مقابل عملکرد خود به مردم و سایر نهادها پاسخگو باشند. افزایش پاسخگویی از خودسری و عدم مسئولیت پذیری می کاهد و نشانگان اعتماد پذیری را افزایش می دهد. در بعد پاسخگویی، سازمان های ناظر باید استانداردهای عملکرد و رفتاری پلیس را تعیین و در صورت تخطی نیروی انتظامی از این استانداردها، خود را موظف به پاسخگویی به مردم بدانند.

در بعد محیط سازمانی، ایجاد ساختمان های مناسب، بکارگیری تجهیزات لازم و ضروری برای تکریم ارباب رجوع و رعایت منشور اداری و اخلاقی، موجبات انس و آشنایی شهروندان با این محیط و در نتیجه ایجاد احساس امنیت، اطمینان، پیش بینی پذیری و آرامش می شود و در نتیجه موجد و مولد فضای اعتمادزا است.

در جمع بندی می توان گفت اگرچه درجه اعتماد شهروندان به پلیس بالاست با این حال می توان با الهام از یافته های این پژوهش، به مهندسی تدریجی اعتماد اجتماعی پرداخت و در جهت افزایش و حفظ اعتماد شهروندان به پلیس تلاش کرد.

فهرست منابع

- الوانی، سید مهدی؛ دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰)، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، مجله دانش مدیریت، شماره ۵۵.
- امیرکافی، مهدی (۱۳۷۴)، اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن، نمایه پژوهشی، شماره ۱۸، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- اینگلهارت، رونالد (۱۳۷۳)، تحول فرهنگی در جامعه فرهنگی پیشرفته، مترجم مریم وتر، نشر کویر.
- بخشی، قدیر (۱۳۸۹)، تبیین جامعه شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- پاتنام، روبرت (۱۳۸۰)، دموکراسی و سنت های مدنی، مترجم محمد تقی دلفروز، تهران، انتشارات سلام.
- تونکیس، فران و دیگران، (۲۰۰۰)، اعتماد و سرمایه اجتماعی، مترجم محمد تقی دلفروز، تهران، پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۷)، جامعه شناسی نظم، تهران، نشر نی.
- چلبی، مسعود (۱۳۸۱)، بررسی تجربی نظام شخصیت در ایران، تهران، موسسه پژوهش فرهنگ، هنر و ارتباطات.
- جهانگیری، پرویز (۱۳۸۷)، تبیین اعتماد اجتماعی تعمیم یافته در شهر اورمیه، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- ریتزر، جورج (۱۳۷۴)، نظریه های جامعه شناسی در دوران معاصر، مترجم محسن ثلاثی، انتشارات علمی.
- زومتکا، پیوتر (۱۹۹۹)، نظریه اعتماد اجتماعی، مترجم غلامرضا غفاری، نشر مرکز.
- ساعی، علی (۱۳۸۶)، روش تحقیق در علوم اجتماعی با رهیافت عقلانیت انتقادی، انتشارات سمت.
- ساعی، علی (۱۳۸۶) دموکراتیزاسیون در ایران، انتشارات سمت.
- ساعی، علی (۱۳۸۸)، درآمدی بر روش پژوهش اجتماعی، انتشارات آگاه.
- ساعی، علی (۱۳۸۸)، معرفت شناسی فازی و دلالت های روش شناختی آن در علم اجتماعی، مجله مطالعات اجتماعی ایران، دوره سوم، شماره ۴.
- ساعی، علی (۱۳۸۸)، تحلیل میزان اعتماد شهروندان به شهرداری تهران، دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۵)، پایان نظم: سرمایه اجتماعی و حفظ آن، مترجم غلام عباس توسلی، تهران، انتشارات جامعه ایرانیان.
- قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.
- کرلینجر و پدهاوزر (۱۳۶۶)، رگرسیون چند متغیری در پژوهش رفتاری، مترجم حسن سرایی، مرکز نشر دانشگاهی.

- کلمن، جیمز (۱۳۷۷)، بنیادهای نظریه اجتماعی، مترجم، منوچهر صبوری، نشرنی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷)، پیامدهای مدرنیت، مترجم، محسن ثلاثی، نشر مرکز.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۸)، تجدد و تشخیص، مترجم، ناصر موفقیان، نشرنی.
- هومن، حیدر علی (۱۳۸۰)، تحلیل داده های چند متغیری در پژوهش رفتاری، انتشارات پارسا.
- ویتینک، دیک آر (۱۳۷۵)، کاربرد تحلیل رگرسیونی، مترجم حمید ابریشمی و تیمور محمودی، دانشگاه تهران.
- اعتماد به نیروی انتظامی (پیمایش ارزش ها و نگرش های ایرانیان) وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- Colman, J. (1990) Foundations of social theory, Combridge mass: Harvard university press.
- Fukuuyama, Francis (1995) Trust: The social virtues and creation of property, Free press.
- Lewicki, J.E. (2006) Model of trust development: theoretical approaches. Empirical evidence and future directions, Journal of management,
- Luhman, N (1998) Familiarity, Confidence, Trust: Problems and alternatives, Oxford, Basi Blackwell.
- Paine, Katie (2003) Guidelines for measuring trust in organization, Institute for public relation.
- Rwlins, Bradi (2008) Measuring thy relationship between organizational transparency and employee trust, Public relations journal.
- Tracey, G. (2007) Empowerment and accountability: tools for low enforcement leaders, law enforcement bulletin.
- Stull, T.J (2009) Trust in police officer - sergeant relationship, Proffesional issue in criminal justice.