

بررسی تعیین کننده‌های اعتماد اجتماعی به پلیس در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور میبد

راحله زارع مهرجردی^۱

از صفحه ۱۸۷ تا ۲۲۷

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۱/۹

تاریخ پذیرش: ۹۶/۳/۳

چکیده

اعتماد مهمترین مؤلفه سرمایه اجتماعی است و سازمان پلیس برای حفظ امنیت و نظم اجتماعی در جامعه نیازمند اعتماد است. هدف مقاله، بررسی تعیین کننده‌های اعتماد اجتماعی به پلیس در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور میبد می‌باشد. روش تحقیق، پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه ساخت یافته است. جامعه مورد مطالعه، کلیه دانشجویان و حجم نمونه شامل ۳۱۷ دانشجو می‌باشد که با روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد، میزان اعتماد به پلیس از نظر بیشتر پاسخگویان در حد متوسط است. نتایج آزمون نشان داد بین متغیرهای سن، طبقه اجتماعی-اقتصادی، میزان تأمین مالی خانواده، میزان درآمد، اعتماد به دولتمردان، قانون‌مداری پاسخگویان، پایبندی دینی، کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس، مقبولیت اجتماعی پلیس، رضایت از عملکرد حرفه‌ای پلیس، پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس و اقتدار اجتماعی پلیس رابطه معنی‌داری با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس وجود دارد. بین متغیرهای رشته تحصیلی، نوع شغل، میزان تقاضای کمک پاسخگویان از پلیس و میزان استفاده از وسایل ارتباط جمعی با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معنی‌داری وجود ندارد. نتایج رگرسیون چندمتغیره نشان می‌دهد شش متغیر پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس، میزان مقبولیت اجتماعی پلیس، کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس، میزان رضایت از عملکرد حرفه‌ای پلیس، اقتدار اجتماعی به پلیس و کارمند بودن پدر به ترتیب ۷۱/۹ درصد از واریانس متغیر وابسته را پیش‌بینی کرده‌اند. بنابراین عوامل فرهنگی، بیشترین نقش را در تبیین اعتماد اجتماعی دانشجویان به پلیس داشته‌اند.

واژگان کلیدی: اعتماد اجتماعی، پنداشت و انتظارات، عملکرد پلیس، مقبولیت پلیس، اقتدار

پلیس، دانشجویان پیام نور.

مقدمه و طرح مسأله

اعتماد، در جریان و فرآیند تعاملات اجتماعی و کنش بین افراد و گروه‌های اجتماعی، معنا و تداوم می‌یابد و نقش مهمی در حیات اجتماعی، حفظ و استحکام نظم و همبستگی اجتماعی، مشارکت، تعاون و توسعه اجتماعی برعهده دارد (شارع‌پور، ۱۳۸۳). اعتماد، به مثابه ارزشمندترین و مهمترین مؤلفه سرمایه اجتماعی، نیرویی شگرف و پایان‌ناپذیر برای پیوند دادن حکومت و مردم است (پورتس و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۳۴). اعتماد اجتماعی، پدیده‌ای اجتماعی است که در روابط و تعاملات انسانی نقش حیاتی ایفاء می‌کند. از سطح خرد (خانواده) گرفته تا سطح کلان (جامعه) و حتی در ساخت‌هایی فراتر از آن (ساخت‌های جهانی)، به همین دلیل تسهیل‌گر روابط انسانی است (عباس‌زاده، ۱۳۸۴). بنابراین بشر امروزی بدون اعتماد اجتماعی، تا حد زیادی قادر به حیات اجتماعی نیست. حیات اجتماعی زمانی بقا و دوام می‌یابد که حداقل یکی از پیش‌فرض‌های اساسی آن یعنی اعتماد اجتماعی، برقرار باشد. در جامعه کنونی، پیشرفت و ترقی زمانی میسر خواهد بود که در تعاملات اجتماعی افراد، اعتماد متقابل برقرار باشد. از آنجایی که اعتماد اجتماعی، ریشه در بعد عاطفی دارد، در ایجاد و پذیرش مقبولیت و همدلی، نقش مهمی ایفاء می‌کند و این خود موجب انطباق، سازگاری و هم‌نوایی هرچه بیشتر اعضا جامعه و گروه‌ها و استحکام اجتماعی می‌گردد. «ضمن آنکه مسأله اعتماد و همبستگی اجتماعی برای دور‌کیم و تا حدودی تونیس، مسأله نظم اجتماعی است» یعنی بدون انسجام و نوعی اعتماد، پایداری نظم اجتماعی، ممکن نیست (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲). نظم اجتماعی، در واقع حاصل فرایند کنش متقابل بین اعضای جامعه است. اعضای که موقعیت و شرایط را درک، سپس به آن واکنش نشان می‌دهند، لذا سرمایه اجتماعی، بالاخص اعتماد، به صورت مستقیم و غیرمستقیم به واسطه ارتباطش با نظم و امنیت، در کاهش انحرافات و جرایم اجتماعی مؤثر است. در جامعه‌ای که اعتماد متقابل بین نهادها، دولت و افراد شکل‌نگیرد، نه قانون قادر به ترمیم آن است و نه زور و اجبار می‌تواند ایجاد نظم و امنیت نماید. بنابراین برقراری نظم اجتماعی و حفظ امنیت در جامعه، با اعتماد و سرمایه اجتماعی یک رابطه دو سویه مثبت دارند، بدین معنا که هرچه اعتماد و سرمایه اجتماعی بالاتر باشد، به همان مقدار نظم

و امنیت اجتماعی بالاتر خواهد بود. از نظر پوتنام و سایر اندیشمندان اجتماعی، اعتماد یکی از عناصر ضروری تقویت همکاری است. اعتماد، همکاری را تسهیل می کند و هر چه اعتماد در جامعه بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود و خود همکاری نیز، اعتماد ایجاد می کند (پوتنام، ۱۳۸۰: ۲۹۲).

افول اعتماد و مشارکت اجتماعی باعث به خطر افتادن انسجام، نظم، ثبات و امنیت اجتماعی می شود. لذا اعتماد اجتماعی، به طور مستقیم و غیرمستقیم، به واسطه ارتباطش با نظم و امنیت با سازمان پلیس مرتبط است. پلیس، به عنوان یکی از عناصر اعتمادساز جامعه، وظایف مهمی به عهده دارد. مهمترین وظایف پلیس، برقراری نظم، حفظ امنیت جامعه و نیز پیشگیری از بروز جرائم می باشد (نجفی ابرند آبادی، ۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی به طرق گوناگون در کاهش میزان جرائم و انحرافات اجتماعی و متقابلاً افزایش کارایی سازمان پلیس تأثیر دارد، بدین ترتیب که اعتماد اجتماعی به ترویج و تقویت آن دسته از هنجارها و ارزش هایی می پردازد که مانع از وقوع کنش های انحرافی و جرائم می شوند (شارع پور، ۱۳۸۳؛ میلر و هس، ۱۳۸۲: ۲۹۲). بنابراین بالا بودن اعتماد، بهره وری سازمان های خدماتی و تولیدی در جامعه، نظیر پلیس و مشروعیت حکومت را افزایش می دهد. در این صورت، دولت ها قادرند رفتار مردم و شهروندان را پیش بینی نمایند و مطابق با آن، سیاست ها و برنامه های توسعه را پی ریزی و گسترش دهند (شیخاوندی، ۱۳۷۹: ۲۹).

سطوح پایین اعتماد، موجب رفتارهای ضد اجتماعی و سطح بالای اعتماد، باعث تسهیل در روابط، پایین آمدن هزینه های اجتماعی و همچنین باعث ایجاد، تداوم، تقویت و تحکیم شبکه های اجتماعی که در درون خود هنجارها، باورها و ارزش های جامعه را قرار داده اند، می گردد. پلیس که دارای ارتباط مستقیم با مردم، گروه ها و نهادهای اجتماعی است، می تواند به عنوان یکی از عناصر اصلی اعتمادساز در جامعه باشد. به عبارتی، پلیس از جمله نهادهایی است که با عملکرد منصفانه و بی طرفانه، قادر است به افزایش اعتماد در جامعه کمک نماید. بنابراین بررسی و ضرورت مطالعه اعتماد، به کنش گرانی که نظارت و مسئولیت اجرای قوانین به آنها محول گردیده، ضروری است (پورتس و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۳۴). همچنین با توجه به پیچیدگی که در جوامع، بویژه جوامع مدرن و در حال

گذار، به وجود آمده است، پلیس در ایفای نقش ذاتی و سازمانی خود، یعنی برقراری امنیت و نظم اجتماعی، پیشگیری از تخلفات و غیره، نیازمند مشارکت شهروندان می باشد. پلیس با حضور و مشارکت مردم در جامعه و در کنار مردم بودن، قادر به حل مسایل و مشکلات جامعه می باشد. به عبارتی، تحقق و تأمین انتظارات مردم از پلیس، که وظیفه خطیر تأمین امنیت و برقراری نظم در جامعه را به عهده دارد، زمانی برآورد می شود که پلیس و جامعه در کنار یکدیگر به ارائه راه حل ها نسبت به مسائل پردازد (ورسلی، ۱۳۷۳). بنابراین تنها با وجود روابط اجتماعی مداوم و مستمر پلیس و مردم که در سایه اعتماد و اطمینان شکل می گیرد، امنیت و نظم اجتماعی، با برخورد و پیشگیری از تخلفات و جرائم محقق می گردد. به عبارتی بدون وجود اعتماد، سازمان پلیس موفق به دستیابی به اهداف خود نخواهد شد (مؤمنی، ۱۳۹۱).

سازمانی مثل پلیس، برای ایفای نقش مهم و حساس خود در برقراری نظم و امنیت در جامعه، نیاز به همکاری و اعتماد گروه های مختلف جامعه دارد. از آنجا که دانشجویان نقش مهمتری نسبت به سایر گروه ها در تحولات جامعه ایفا می کنند، میزان نزدیکی آنها با پلیس، می تواند منجر به اعتمادسازی بیشتر بین آنها شده و عاملی برای موفقیت این سازمان شود. و اگر این سازمان از مشارکت دانشجویان برخوردار نشود ممکن است کارایی اش کاهش یابد. حال این سوال مطرح می شود که پلیس، به عنوان سازمان عهده دار نقش تأمین امنیت و برقراری نظم اجتماعی در جامعه، به چه میزان از اطمینان و اعتماد در نزد دانشجویان برخوردار است؟ بنابراین هدف این مقاله «بررسی تعیین کننده های اعتماد اجتماعی به پلیس در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور مید» به عنوان نمونه ای از جامعه دانشجویان کشور تعیین شده است. این مقاله همچنین درصدد است تا به این سؤالات که، (۱) آیا بین عوامل فردی (سن، جنس، وضع تاهل و رشته تحصیلی) با اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معناداری وجود دارد؟ (۲) آیا بین عوامل اجتماعی (محل تولد، میزان استفاده از وسایل ارتباط جمعی، میزان اعتماد به دولتمردان، میزان تقاضای کمک از پلیس) با اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معناداری وجود دارد؟ (۳) آیا بین عوامل اقتصادی (وضع شغلی، میزان درآمد، طبقه اقتصادی، نوع شغل پدر و تأمین مالی) با اعتماد اجتماعی به پلیس

رابطه معناداری وجود دارد؟ (۴) آیا بین عوامل فرهنگی (میزان پایبندی دینی، میزان قانون مداری، کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس، اقتدار اجتماعی پلیس، میزان رضایت از عملکرد حرفه ای پلیس، انتظارات و پنداشت مثبت از پلیس) با اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معناداری وجود دارد؟ (۵) کدامیک از این عوامل بیشترین سهم را در ایجاد اعتماد به پلیس در بین دانشجویان دارند؟ پاسخ دهد.

پیشینه تجربی تحقیق

علیزاده اقدم و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان بررسی اعتماد شهروندان به پلیس با تأکید بر دیدگاه عدالت رویه ای و عملکرد پلیس، به بررسی میزان اعتماد در بین ۳۹۰ نفر از شهروندان ۱۸ سال به بالای ساکن شهر قروه، پرداخته اند. نتایج تحقیق بیانگر این است که میزان اعتماد پاسخگویان به پلیس در سطح اعتماد متوسط به بالا است. نتایج تحلیل دو متغیره بیانگر این است که تفاوت معناداری در میانگین اعتماد به پلیس بر حسب جنس، وضعیت تأهل، درآمد، مذهب و قومیت پاسخگویان وجود نداشته است؛ اما تفاوت معنی داری در میانگین اعتماد به پلیس، بر حسب سطح تحصیلات پاسخگویان وجود داشته است.

مفاخری (۱۳۹۳)، در پژوهشی از ۳۹۰ نفر از شهروندان ۱۸ سال به بالای شهر قروه به بررسی میزان اعتماد شهروندان به پلیس و شناخت مهمترین عوامل مرتبط با آن پرداخته است. نتایج نشان از رابطه معنی دار و مستقیمی بین سن با اعتماد با پلیس دارد. به عبارتی با افزایش سن، اعتماد به پلیس افزایش یافته است. همچنین تفاوت معنی داری بین میانگین اعتماد به پلیس بر حسب نوع جنس و سطح تحصیلات وجود داشته است؛ به طوری که میانگین اعتماد به پلیس زنان، بیشتر از مردان و افراد دارای تحصیلات بالا، کمتر از تحصیلات پایین بوده است. رابطه بین متغیرهای مذهب، طبقه اجتماعی، قومیت و وضع تأهل با اعتماد به پلیس معنادار نبوده است. نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد در گام آخر چهار متغیر تجربه شخصی، عملکرد پلیس، تجربه نیابتی و عدالت رویه ای به ترتیب ۷۲ درصد واریانس متغیر وابسته را تبیین کرده اند.

نتایج تحقیق ساعی و حیاتی (۱۳۹۲) با عنوان تحلیل جامعه شناختی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز که روی افراد ۱۸ تا ۶۴ ساله ساکن در شهر شیراز انجام شده است، نشان می دهد که میزان اعتماد به پلیس با میزان شفافیت، پاسخگویی

و محیط سازمان و ظاهر کنشگران و عملکرد آنها، رابطه مستقیم دارد.

نتایج تحقیق ساعی و بخشی (۱۳۹۱) با عنوان تبیین جامعه‌شناختی اعتماد اجتماعی به پلیس در شهر تهران نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین متغیرهای زمینه‌ای (سن، تحصیلات، امنیت شغلی) با متغیر وابسته (اعتماد به نهاد و کارگزاران پلیس) وجود دارد؛ برای این رابطه در متغیرهای سن و امنیت شغلی مثبت و در مورد متغیر تحصیلات منفی است.

ذوالقدر (۱۳۹۰)، مطالعه‌ای با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد اجتماعی مردم شهر تبریز به نیروی انتظامی انجام داد. روش تحقیق مورد استفاده، پیمایش بوده و به شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای، مردم شهر تبریز، مورد پرسش قرار گرفته‌اند. نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که متغیرهای مورد استفاده توانسته‌اند ۳۹ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین کنند و از بین متغیرهای مورد بررسی، متغیرهای اعتقاد به ضابطه‌مندی ماموران نیروی انتظامی و امنیت اجتماعی بیشترین تأثیر را بر میزان اعتماد اجتماعی شهروندان به نیروی انتظامی داشته‌اند. کامران و احمدیان (۱۳۸۸)، پژوهشی را با عنوان بررسی میزان اعتماد اجتماعی مردم به پلیس و عوامل مرتبط با آن در استان ایلام در بین ۳۸۳ نفر از افراد بالای ۲۰ سال ساکن شهر ایلام، انجام داده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد بین متغیرهای مستقل احساس امنیت و دگرخواهی با میزان اعتماد افراد به پلیس رابطه معنی‌دار و مستقیم و بین متغیرهای سن و تحصیلات با اعتماد نیز رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد.

یافته‌های تحقیق شارع‌پور (۱۳۸۸) با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروی انتظامی (مطالعه موردی: استان مازندران)، نشان می‌دهد که در کل نوع نگرش مردم به کنشگران دولتی و نحوه عملکرد سازمان‌های دولتی بر ارزیابی پاسخگویی از قابلیت اعتماد بودن پلیس بیشترین تأثیر را داشته است؛ یعنی قضاوت افراد نسبت به پلیس سخت تحت تأثیر عملکرد سایر دستگاه‌های اجرایی قرار داشته است.

نتایج تحقیق شایگان (۱۳۸۷) در زمینه اعتماد به پلیس در شهر تهران بیانگر این است که میزان اعتماد به پلیس در حد مطلوب است و اعتماد مردم به آینده پلیس و این که مسائل مبتلا به جامعه خود را حل کنند بیش از سایر نهادها

است و رتبه اول را در میان نهادهای سیاسی کشور کسب نموده است.

وثوقی و گلیچ (۱۳۸۷)، تحقیقی با عنوان بررسی جامعه‌شناختی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران، انجام دادند. نتایج این تحقیق بیانگر این امر است که هر چه سطح اعتماد اجتماعی به پلیس بالاتر باشد، کیفیت ارتباط پلیس با شهروندان نیز بهتر خواهد بود، مقبولیت پلیس در نزد شهروندان بالاتر است و هر چه اعتماد اجتماعی به پلیس بیشتر باشد، اقتدار پلیس نیز بالاتر می‌رود. نتایج تحقیق عبدی و همکاران (۱۳۸۷) با عنوان تأثیر اجرای طرح ارتقاء امنیت اجتماعی بر اعتماد مردم به پلیس در محدوده مرکزی کرج، نشان می‌دهد که تأمین امنیت جامعه توسط پلیس از عوامل مؤثر در جلب اعتماد اجتماعی است، به گونه‌ای که هر چه پلیس بیشتر و بهتر به وظایف خود عمل نموده و از مسائل حاشیه‌ای و غیروظیفه‌ای دوری جوید، بیشتر در جلب اعتماد مردم موفق خواهد بود. نتایج پژوهش دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۲) در مورد ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، حاکی از آن است که میزان اعتماد مردم ایران به نیروی انتظامی در حد متوسط می‌باشد. همین‌طور در کل اعتماد زنان به نیروی انتظامی و پلیس بیشتر از مردان و میزان اعتماد متاهل‌ها بیشتر از مجردها است.

فلکسون و لارجیو (۲۰۰۹)، تحقیقی با عنوان بررسی ابعاد اعتماد به پلیس در بین جوانان شیکاگو انجام دادند. در این تحقیق، رابطه بین اعتماد جوانان و پلیس، گرایش‌ها، عقاید، تجارب، رفتارها و پیش‌زمینه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته است. با تکیه بر نتایج تحقیق، اعتماد به پلیس یک مفهوم چند بعدی است و رابطه بین تجارب مختلف، اعتماد، شواهد منفی و نامتقارن بین پلیس و شهروندان مشاهده شده است.

ماکسن^۱، هنیگن^۲ و اسلون^۳ (۲۰۰۳) پژوهشی را در ارتباط با عوامل مؤثر بر نگرش مردم به پلیس در ایالت لس آنجلس آمریکا انجام داده‌اند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که افرادی که رابطه غیررسمی با پلیس داشته‌اند نسبت به کسانی که رابطه رسمی با پلیس داشته‌اند، از برداشت مثبت تری نسبت به

۱. Maxson

۲. Hennigan

۳. Sloane

عملکرد پلیس برخوردارند و افرادی که برداشت شان این است که میزان جرم و جنایت در محل سکونت شان زیاد هست، صرف نظر از نژاد و قومیت شان، نگرش منفی نسبت به پلیس داشته‌اند. همچنین نتایج بیانگر این بوده که افرادی که قبلاً قربانی جرم شده‌اند، رضایت کمتری از عملکرد پلیس داشته‌اند.

ادبیات نظری تحقیق

اعتماد اجتماعی^۱ از جمله مفاهیمی است که اخیراً مورد توجه جامعه‌شناسان قرار گرفته است و آنرا یکی از مؤلفه‌های مهم و اساسی سرمایه اجتماعی می‌دانند. پوتنام^۲ در بحث اعتماد با توجه «به شعاع اعتماد» به دو نوع اعتماد شخصی و اعتماد اجتماعی اشاره دارد. نوع دوم اعتماد اجتماعی را که در ادبیات، سرمایه اجتماعی و بعضاً اعتماد تعمیم یافته^۳ نیز نامیده می‌شود، برای جامعه سودمندتر می‌داند. به نظر وی این نوع اعتماد، همکاری گسترده‌تر در جامعه را موجب می‌گردد و حاصل پیش‌بینی‌پذیری دیگران است. از نظر پوتنام اعتماد اجتماعی به همان اندازه که یک نگرش شخصی است، یک دارایی ضروری برای نظام اجتماعی به‌شمار می‌رود (پوتنام، ۱۳۸۰: ۱۳۸-۱۳۰). پوتنام بر این باور بود که میان سطح اعتماد اجتماعی و میزان مشارکت مردم در امور اجتماعی و از آن مهمتر، برقراری نظم و ثبات اجتماعی همبستگی مثبتی وجود دارد (ربیعی، ۱۳۸۳: ۶۲).

رشد و شکوفایی هر جامعه و تحقق منابع جمعی در شرایط بدبینی و بی‌اعتمادی محقق نمی‌گردد، بلکه عناصر اعتمادساز در نظام فرهنگی، با کارکردهای مثبت یا ایجاد زمینه رشد اعتماد در روابط اجتماعی، می‌توانند در حفظ و گسترش اعتماد بین افراد، گروه‌ها، نهادها و سازمان‌های اجتماعی گام مؤثر بردارند. پلیس به‌عنوان یک سازمان اجتماعی مهم در تأمین امنیت و حفظ نظم اجتماعی، با کارایی و عملکرد مثبت خویش و با اعتمادسازی، انجام وظیفه، همکاری و همدلی با رویکرد جامعه‌محوری، می‌تواند معتمدترین سازمان در جامعه باشد. زیرا خدمت‌رسانی به مردم، تأمین نیاز اساسی و مهم امنیت و برقراری نظم عمومی و پیشگیری از تخلفات، بدون حضور و مشارکت مردم، امکان‌پذیر نیست. اگر هم تأمین گردد، پایداری و مداومت ندارد.

۱. Social Trust

۲. Putnam

۳. Generalized Trust

فعالیت پلیسی (حرفه‌ای)

اعتماد به کشگرانی که نظارت و اجرای قوانین به آنها محول گردیده، توجیه پذیر است. چون خطر نقض و زیر پا نهادن این قوانین وجود دارد و همچنین از این لحاظ که اعتماد به این نهادها کاملاً نمی‌تواند جایگزین شود، نیز ضروری است (پورتس و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۴۳). اعتماد، نمونه بسیار خوبی از منابع فرهنگی و اخلاقی است که شیوه‌های غیررسمی ایجاد هماهنگی را امکان‌پذیر می‌سازد (همان، ۲۰۵). سیستم‌های بسته‌ای که مایل به ارتباط با محیط بیرون خود نیستند، دارای سرمایه اجتماعی مناسبی نمی‌باشند. بر این اساس گروه‌هایی که حتی دارای تعداد اعضای زیاد، منسجم و با اعتماد به یکدیگر هستند اگر نتوانند با گروه‌های دیگر اجتماعی ارتباط مؤثری برقرار کنند، نمی‌توانند دارای حیات و رشد طبیعی بوده و از فرصت‌های موجود محیط خود استفاده کنند. قطعاً به دلیل ناهماهنگی با محیط بیرون خود، دچار مشکل جدی خواهند شد (علوی، ۱۳۸۷: ۳۷). بنابراین سازمان‌ها و نهادها و تشکل‌های موجود در اجتماعات انسانی، به شدت نیازمند مشارکت افراد و گروه‌های اجتماعی می‌باشند. در چنین سازمان‌هایی، گروه‌های ذی‌نفع، کارسازتر و مؤثرتر از سایر نهادها است. در نتیجه درک این ضرورت توسط مدیران در زمینه‌سازی مناسب برای آن، از مسئولیت‌های مهم سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران جامعه در سطوح مختلف مدیریتی می‌باشد. (انصاری، ۱۳۸۴).

پاسخگویی سازمان‌های خدمت‌رسان

یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی، وجود سازمان‌های کارآمد و پاسخگو در جامعه است، که صادقانه به مردم خدمات ارائه می‌دهند. سازمان‌ها باید قابلیت و توانایی آن را داشته باشند تا به خواسته‌ها و تقاضاها به صورت کارآمد و منطقی پاسخ دهند و ظرفیت‌های نهفته در جامعه را به برنامه‌های مؤثر تبدیل نمایند و همکاری متقابل بین سازمان‌ها برای پیشبرد برنامه‌ها وجود داشته باشد. این امر با ارتباط نزدیک، موجب ارتباط عمیق و صمیمی افراد می‌شود چرا که فرصت‌های ارتباطی بر اثر آن افزایش می‌یابد. حضور در اجتماع است که ما را کم‌کم با دیگران آشنا می‌سازد و در نتیجه باعث تعمیق و ارتباط و اعتماد به آنان می‌شود (انصاری، ۱۳۸۴). وقتی سخن از اعتماد به میان می‌آید، عامه مردم

انتظار دارند تا مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل، نوعی عدم اطمینان از نحوه کار در امور سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظار آنها پاسخ دهند. بر این اساس سازمان‌ها نه فقط به عنوان ابزار مهمی در تأمین نیازها و پاسخگویی به انتظارات افراد جامعه شناخته می‌شوند، بلکه نقش اساسی و تأثیرگذاری هم در تحول و توسعه آتی جامعه دارند.

از سوی دیگر چلبی معتقد است هر عاملی که تعامل اجتماعی را تعیین نماید، دارای کارکرد نظم‌دهندگی است (چلبی، ۱۳۷۵: ۹۷). پلیس در تعامل با جامعه می‌تواند با شکل دادن فعالیت‌های محلی داوطلبانه، در تحکیم و برقراری نظم و امنیت اجتماعی موفق عمل نماید. همراهی و همکاری و همدلی مردم با پلیس، نه تنها می‌تواند بر شناسایی و حل مسائل در سطح محلی تمرکز یابد بلکه می‌تواند در بهبود کیفیت زندگی آنها نیز مؤثر باشد. لذا در این شرایط و در چنین فضایی، حسن نیت به پلیس و نهایتاً پذیرش و اعتماد به آن ایجاد می‌گردد. امنیتی که در فرآیند تعامل مردم و پلیس حاصل می‌گردد، بادوام و کم هزینه می‌باشد. ضمن آنکه امنیت از پدیده‌های ضروری جامعه تلقی می‌گردد و تأمین و پایدارسازی آن، نیازمند مقدمات و زمینه‌های نسبتاً پیچیده‌ای است که شناخت و معرفت و پیاده‌سازی آن، مستلزم شناخت و معرفت می‌باشد (شایگان، ۱۳۸۴).

مقبولیت اجتماعی^۱

سازمان پلیس به عنوان یک سیستم اجتماعی، دارای ویژگی‌هایی است که معمولاً این ویژگی‌ها نباید با وظایف و اهداف آن بیگانه باشد. از جمله وظایف عمده آن، حفظ امنیت و نظم اجتماعی است، نظم و امنیت اجتماعی، منافع است که بین ملت و دولت توأمأ و با تشریک مساعی، ایجاد و پابرجا می‌ماند. بنابراین سازمان پلیس به عنوان یک نهاد اجتماعی و واسط بین دولت و مردم، باید ویژگی‌های قابل قبولی داشته باشد. که در این فرآیند، اعتماد به نخبگان از جمله (پلیس) و دیگران را در صورتی می‌توان افزایش داد که نهادها و رویه‌ها از نظر حقیقت‌گویی، وفای به عهد، انصاف و همبستگی، سابقه بی‌عیب و نقصی را فراهم کنند، بدین ترتیب شک و بدبینی را باطل کنند (پورتس و همکاران،

۱. Legitimacy

۱۳۸۹: ۲۷). سه دشمن انسان در تردید و شک، ترس و بی اعتمادی جمع شده اند (هیل، ۱۳۷۹: ۱۲۸).

ترس اجتماعی^۱

احساس ترس و ناامنی متغیر دیگری است که می تواند بی اعتمادی را تشدید نماید. هر نوع تهدید به موازات خود، بی اعتمادی را افزایش می دهد و بی اعتمادی نیز کناره گیری از تعاملات را موجب می شود (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۷۰-۱۲۰). این عوامل که اثر کاهندگی در میزان اعتماد دارد، تأثیرات ناشی از ترس می باشد. نتایج تجربی ثابت کرده که ترس به اضافه حرص و طمع، می تواند موجب کم شدن میزان همکاری شود (ورنر، ۱۳۸۳: ۳۹۳). هنگامی که افراد با محیط های تهدید کننده، مواجه شوند ممکن است واکنش های مختلفی از خود نشان دهند، از جمله عدم اطمینان به دیگران، دوری جستن از مکان های خاص، اخذ تدابیر حفاظتی، تغییر فعالیت های روزمره، کاهش مشارکت و فعالیت های اجتماعی و ... (گیدنز، ۱۳۷۷: ۹۷). بنابراین پلیس از طریق تنظیم برخی از هنجارها و روابط اجتماعی و با کاهش هراس عمومی، تقویت زمینه های اعتماد اجتماعی و تحکیم روابط اجتماعی، برخی مقتضیات ساختاری نظم در سطح اجتماعی را فراهم می آورد. پلیس با بسترسازی و فراهم آوردن شرایط نظم و تأمین امنیت اجتماعی موقعیت را برای فعالیت در امور اجتماعی و اقتصادی مهیا می سازد. وجه دیگر اعتماد، در واقع، سنجش رفتارهای منفی است که می توان تا حدی جنبه های منفی رفتاری را نگرست و سنجید (پورتس و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۱۱).

اقتدار پلیس^۲

اقتدار برای زندگی اجتماعی، از جنبه های مختلف اهمیت دارد. اقتدار، وجود خود را از آغاز ارتباط نمایان ساخته و تا آخر با افزایش، ادامه می دهد (کوزر؛ روزنبرگ، ۱۳۸۳: ۱۷۶). از آنجا که پلیس به طور مستقیم در ارتباط با مردم و با زندگی روزمره مردم، سروکار دارد و به عنوان نیروی دولتی شاخص نظام، مطرح است و در شرایط بحرانی و اضطراری در صحنه حضور می یابد و در گرفتاری های مردم به فریادشان می رسد، انتظار پیشگیری از سرقت، قتل، اعتیاد

۱. Social Panic

۲. Authority of Police

و سایر آسیب‌های اجتماعی از آنان می‌رود. نهایتاً خدمات زیادی به مردم ارائه می‌دهد و به زعم خدماتی که به مردم ارائه می‌دهد، به‌عنوان نهاد و مظهر بیرونی و مظهر اقتدار حکومت، تأثیر زیادی بر اعتماد مردم به دولت دارد. زیرا دستورها کمتر به اقتدار شخص و بیشتر به صورت نظام‌مند و از یک‌هنگام غیرشخصی صادر می‌شوند. حتی فرمان دادن، حاکی از پیروی کردن از یک‌هنگام است، تا آنکه بر پایه یک امتیاز موافقت و آزادی ارادی باشد. مقام رسمی قدرت دارد و می‌تواند فرمان بدهد، منتهی پلیس هرگز این قدرت را از آن خود نمی‌داند، او این قدرت را دارد، چون که یک «نهاد اجباری» غیرشخصی است (همان، ۱۴۵). ماتی‌ه دوگان، در این باره می‌نویسد: اگر در پاسخ به این سوال «که آیا باید از پاسبان ساده اطاعت کرد؟» «اگر جواب داده شود» بله» باید از او اطاعت کرد زیرا فرمان او درست است. چنین پاسخی گویای مشروعیت و اعتماد سیاسی است. اگر پاسبان اشتباه کند باید به مقامات بالاتر شکایت برد لیکن در این لحظه باید از دستورات او اطاعت کرد، زیرا او نماینده اقتدار حاکم است (دوگان، ۱۳۷۴: ۷).

چارچوب نظری تحقیق

بدیهی است که با توجه به پیچیدگی دنیای اجتماعی و با توجه به اینکه عوامل بسیار متنوع، از طریق مکانیسم‌های پیچیده‌ای بر اعتماد اجتماعی اثر می‌گذارند، برای تبیین این پدیده نمی‌توانیم به دیدگاه واحد و تک‌عاملی متوسل شویم. بنابراین مدلی که جهت این بررسی مورد استفاده قرار گرفته است مبتنی بر مدلی ترکیبی از نظریات فوکویاما، پارسونز، گیدنز، زتومکا و جانسون می‌باشد.

فوکویاما، هنجارها و ارزش‌های جامعه را به مولد و غیر مولد تقسیم می‌کند و آن دسته از ارزش‌ها و هنجارهایی که موجب سرمایه و اعتماد اجتماعی می‌شود مانند صداقت، ادای تعهدات، ارتباط دو جانبه، که نهایتاً به همکاری میان اعضای گروه ختم می‌شود را هنجارهای مولد و آن دسته از عواملی که تضعیف‌کننده تعاون، همکاری، حسن‌ظن و احساسات مشترک می‌شود را هنجارهای غیر مولد می‌داند. مشارکت و همکاری افراد و گروه‌های اجتماعی، منشأ و مبدأ

آن، از برخورد و تعامل اجتماعی شروع می‌گردد تا رغبت و تمایل به همکاری و تعاون، شکل بگیرد. از آثار مثبت همکاری و مشارکت از نظر فوکویاما، شکل‌گیری اعتماد در بین جامعه و سازمان‌های خدمت‌رسان خواهد بود. برخی از جامعه‌شناسان اعتقاد دارند، مشارکت در سازمان‌های خدماتی، همراهی رفتارها و ارزش‌های مسئولان و کارکنان با هنجارها و ارزش‌ها و اصول مورد قبول جامعه، موجبات شکل‌گیری اعتماد در جامعه را فراهم می‌آورد. چنانچه افراد در مقابل سازمان‌های تابعه، ارزش‌ها و هنجارهای مغایر را بیابند، آنگاه برداشت و روابط غیردوستانه نسبت به آن پیدا می‌کنند و آنان را در خدمت جامعه نخواهند یافت (انصاری، ۱۳۸۴).

پارسونز^۱، به نقش هنجارها و ارزش‌ها در ایجاد انتظارات مشخص از کنشگران و در نتیجه شکل‌گیری اعتماد متقابل در نظم اجتماعی تأکید می‌کند. حساسیت افراد نسبت به کنش‌های یکدیگر، تمایل به شکل‌گیری انتظارات در آینده و به حداکثر رساندن رضایت خاطر، زمینه را برای تکرار کنش متقابل فراهم می‌آورد. بدین ترتیب قواعد و هنجارهای اجتماعی به همراه ارزش‌های درونی شده، بسط می‌یابد. پارسونز، اعتماد را مدل درونی شدن ارزش‌ها و هنجارها و تعهدات می‌داند که قدرت پیش‌بینی در فعالیت‌های روزمره را افزایش می‌دهد. به اعتقاد او، افراد سعی می‌کنند بر اساس آنچه به‌طور تجربی از خواسته‌ها و انتظارات طرف مقابل درک کرده‌اند و الگوهای استقرار یافته که در جریان انتظارات متقابل به وجود آمده، عمل نمایند (ورسلی، ۱۳۷۳: ۷۱). به اعتقاد پارسونز، اگر طرفین بر اساس خواسته‌ها، انتظارات و تعهدات معین عمل نمایند به نوعی توافق جمعی در ارزش‌ها و هنجارها دست می‌یابند که این همان اعتماد متقابل می‌باشد و از این طریق به اهداف جمعی دست می‌یابند.

گیدنز^۲، انواع اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی و اعتماد انتزاعی و اعتماد فعالانه را مطرح می‌کند. از نظر وی، در شرایط مدرنیته، بر اثر توسعه نظام‌های انتزاعی، اعتماد به اصول غیرشخصی و نیز اعتماد به دیگر افراد ناشناس، برای زندگی اجتماعی گریزناپذیر است. به گفته گیدنز، اگر چه در این عصر نیاز روانی نیرومندی برای یافتن دیگران قابل اعتماد وجود دارد، ولی وجه عمده

۱. Parsons

۲. Giddens

اعتماد، پایبندی بی چهره‌ای است که عمدتاً در نظام‌های تخصصی معنا می‌یابد و این مسأله اساساً از چنان اهمیتی برخوردار است که ماهیت نهادهای مدرن عمیقاً وابسته به مکانیسم‌های اعتماد به نظام‌های انتزاعی به ویژه نظام‌های تخصصی است (گیدنز، ۱۳۷۷: ۱۴۳-۹۹).

گیدنز، معتقد است که اعتماد در این نظام‌ها، در برخی موارد به هیچ‌گونه رویارویی با افراد یا گروه‌های مسئول این نظام، نیازی ندارد. اما در بیشتر موارد، این چنین افراد یا گروه‌هایی در جلب اعتماد دخالت دارند که او، این افراد و گروه‌ها را نقاط تماس^۱ می‌نامد که زمینه‌های پایبندی‌های چهره‌وار و بی‌چهره را فراهم می‌سازد. در نقاط دسترسی پایبندی‌های چهره‌وار که کنش‌گران غیرمتخصص را در روابط اعتماد قرار می‌دهند، معمولاً مستلزم نمایش قابلیت اعتماد و صداقت آشکارند، با رویکردی از وضعیت عادی یا آسوده‌خاطری همراه می‌شوند. لذا پایبندی چهره‌وار به آنچه که می‌توان طرز سلوک نمایندگان یا مجریان نظام نامید، سخت وابسته‌اند (همان: ۱۰۱). وی اعتماد فعالانه را در جامعه پسااستنی پیشنهاد می‌کند و معتقد است که اعتماد فعالانه یعنی اعتماد به دیگران یا نهادهای سیاسی، که باید فعالانه آن را تولید کرد. در چنین جامعه‌ای، اعتماد، به سرعت صعود و نزول می‌یابد. تعاملات و روابط انسانی، منشأ و مبدأ شکل‌گیری اعتماد می‌باشند. گیدنز معتقد است در عصری که در موقعیت‌های تنش و یا بحران مشخص و اجتماعی است، اعتماد می‌تواند به سرعت از چیزی گرفته شود و به چیز دیگری داده شود و افراد باید تلاش زیادی در کسب اعتماد فعالانه داشته باشند (گیدنز، ۱۳۸۲: ۱۵۴-۱۵۰). گیدنز، با پیش کشیدن نظام‌های تخصصی، معتقد است منهیت نهادهای مدرن، وابسته به مکانیسم‌های اعتماد می‌باشد. نظام‌های تخصصی، منحصر به حوزه‌های کارشناسی و فنی نیست، بلکه حوزه روابط اجتماعی را نیز در بر می‌گیرد (همان: ۳۸). سازمان پلیس به عنوان یک نظام تخصصی در عصر جدید، با در اختیار گرفتن فعالیت‌های پیچیده و حساس، باید شرایط و زمینه اعتمادورزی را برای شهروندان به وجود آورد. یکی از مؤلفه‌های اعتمادورزی، اطلاع از فعالیت حرفه‌ای پلیس می‌باشد. گای بنریست^۲ نیز اعتماد متقابل را وابسته به عوامل زیر می‌داند: (۱) پذیرش

۱. Access points

۲. Gay Benreniste

قواعد بازی (پذیرش مشترک قواعد رفتاری رسمی و غیر رسمی فرهنگ)؛ (۲) پیش بینی پذیر بودن یا اتکاء پذیری؛ (۳) صداقت؛ (۴) تعهد مشترک؛ (۵) توانایی (قابلیت طرف مقابل) (بنریست، ۱۹۸۷: ۸۸-۸۷).

گیدنز و گای بنریست، صداقت را عامل مهمی در شکل گیری اعتماد به حساب می آورند و معتقدند که اعتماد بستگی به باورهای صداقت مشارکت کنندگان دارد، یعنی به کسانی اعتماد داریم که به آنها اعتقاد داشته باشیم.

زتومکا^۱ سه مبنا را برای اعتماد اولیه در نظر می گیرد: (۱) وجهه یا اعتبار^۲؛ (۲) نحوه اجرا یا عملکرد^۳ و (۳) نمود یا طرز رفتار^۴ (زتومکا، ۱۳۸۴: ۸۲). وجهه یا اعتبار به معنای ثبت اعمال گذشته است. اعتماد، حاصل تجربه چند ساله ای است که ما کسب کردیم و یک ویژگی حیاتی در ارزیابی اعتبار، آگاهی از اعمال گذشته است. هرچه آشنایی ما با افراد و ثبت رفتار قابل اعتماد آنها بیشتر باشد، تمایل ما به اعتماد کردن بالاتر خواهد رفت. ممکن است ما دارای تجربه برخورد مستقیم با برخی افراد بوده و بر پایه آن تجربیات، به آنان اعتماد کرده باشیم یا اینکه ممکن است اطلاعات مان درباره افراد مورد اعتماد، دست دوم باشد (همان: ۸۴-۸۲). براساس نظر زتومکا، در مورد اعتماد به پلیس، ممکن است برخی به علت مراجعه مستقیم و تعامل با پلیس و کسب اطلاعات دست اول به او اعتماد کنند یا نکنند، اما اکثر مردم وجهه و اعتبار پلیس را از طریق ارائه گزارش ها و اخبار و آمارهایی به دست می آورند که عملکرد پلیس را به اطلاع مردم می رسانند. بنابراین اگر این اطلاعات به روز و متناسب با واقعیت و مثبت باشد، می تواند باعث جلب اعتماد به پلیس گردند. کسب وجهه و اعتبار، فرآیندی دشوار و طولانی است. اعتبار کسب شده، ارزشمند و بی ثبات است و باید به طور ثابت حفظ و گسترش داده شود (همان: ۸۸-۸۷). دومین مبنای اعتماد، عملکرد است. عملکرد به معنای اعمال واقعی است، یعنی رفتار کنونی که در حال حاضر نتایجی را به بار آورده است. برخلاف وجهه یا اعتبار، عملکرد نتیجه اعمال فعلی است (همان: ۸۸). به نظر می رسد نیروی انتظامی با میزان

۱. Sztompka

۲. Reputation

۳. Performance

۴. Appearance

جرایم در جامعه، احساس امنیت مردم و نظم اجتماعی ارزیابی می شود و این ها هستند که بر میزان اعتماد به پلیس تأثیر گذارند.

نوع سوم از نشانه ها، شامل فرهنگ، تمدن، عادات خوب و خویشتن داری در رفتار است و کسانی که این خصوصیات را دارند، در امور مهم، قابل اعتماد به نظر می رسند (همان: ۹۱). این امر، به خصوصیات ظاهری افراد بستگی دارد. در میان ویژگی های ظاهری، سه ویژگی، نشانه های اصلی اعتماد تلقی می شوند و شاخص هایی هستند که زیربنای شخصیت^۱، هویت^۲ و منزلت اجتماعی را می سازند. یکی از این ویژگی ها، نحوه پوشش افراد است (گیدنز، ۱۳۸۲). لباس فرم پلیس، نمود ظاهری شخصیت و هویت اوست که هرچه زیباتر و جالب توجه تر باشد، بیشتر بر اعتماد مردم تأثیر می گذارد. همچنین تناسب ظاهری و پاکیزگی و آراستگی بدنی هم از ویژگی های ظاهری جسمی است که نیروی انتظامی از طریق آن، به افراد جامعه اطمینان می دهد که توان بدنی مقابله با مجرمان را دارد.

جانسون^۳ از صاحب نظران اعتماد اجتماعی از دیدگاه روانشناسی اجتماعی، معتقد است برای ایجاد ارتباط، فرد، باید بتواند فضای آکنده از اعتماد ایجاد کند که ترس های خود و دیگری را از طرد و دفع شدن، کاهش داده و امید به پذیرش و حمایت را ارتقاء بخشد. اعتماد یک خصیصه شخصی ثابت و لامتغیر نیست بلکه جنبه ای از روابط است که مدام در حال تغییر می باشد. هر آنچه فرد انجام می دهد سطح اعتماد را در روابط کاهش یا افزایش می دهد. او معتقد است در ایجاد و حفظ اعتماد در روابط دو جانبه، کنش های هر دو طرف اهمیت زیادی دارند. به اعتقاد جانسون، ابراز محبت، حسن تفاهم و گرایشات همکاری جویانه حتی در مواردی که تضادهایی در بین افراد وجود دارد، باعث افزایش اعتماد در یک رابطه می شود. به اعتقاد او، اعتماد همانند یک رابطه، از دو بعد تشکیل می گردد. اول اینکه شما نسبت به شخص دیگر چگونه رفتار می کنید. دوم اینکه، آن شخص نسبت به شما چه رفتاری دارد. اعتماد از طریق رشته هایی از اعمال اعتماد کردن و قابل اعتماد بودن ایجاد می گردد (صالحی

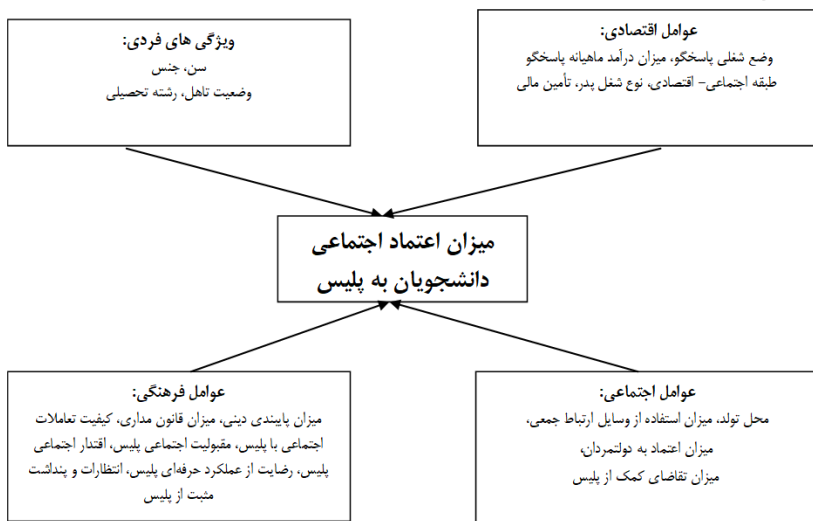
۱. Personality

۲. Identity

۳. Gahanson

هیکوئی، ۱۳۸۴). جانسون، عناصر و عوامل اعتماد را در صداقت^۱، صراحت^۲، سهم بودن^۳، تمایلات همکاری جویانه^۴، اطمینان^۵، اعتماد کردن^۶ و پذیرش^۷ می داند. از نظر وی، وجود فضای آکنده از ترس و اضطراب، مخرب و کاهش دهنده اعتماد اجتماعی است. او، اقتدار پلیس را بر اعتماد اجتماعی مؤثر می داند و معتقد است که اقتدار پلیس در ظاهر و آراستگی بویژه در لباس پلیس است، یعنی وقتی که پلیس اجرای قانون می کند، در واقع افراد جامعه تسلیم اقتدار پلیس می شوند، که آن نیز در لباس پلیس نهفته است (جانسون، ۱۳۸۴). جانسون نیز به نوعی، پاسخگو بودن را با اعتماد گره زده است. از نظر او، وقتی انسانی قابل اعتماد است که به اقدام تهورآمیز و شخصی خود پاسخگو باشد. اگر افراد جامعه احساس کنند که پلیس، شکایت ها را به طور صادقانه بررسی نمی کند، به جای آنکه پلیس را یار خود بدانند، آنرا در نقطه مقابل خود می بینند (جانسون، ۱۳۸۴). در نهایت با توجه به نظرات فوق، مدل تحلیلی تحقیق استخراج می شود.

مدل تحقیق



۱. Honesty
۲. Openness
۳. Sharing
۴. Cooperative intentions
۵. Confidence
۶. Rely
۷. Acceptance

روش تحقیق

جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی دانشجویان دانشگاه پیام نور میبد در سال ۱۳۹۴ بوده که ۱۵۰۰ نفر دانشجوی دختر و پسر می باشند. برای به دست آوردن حجم نمونه از جدول لین استفاده شده است. تعداد نمونه در سطح اطمینان ۹۵٪، تعداد ۳۱۷ نفر برآورد شد (لین، ۱۹۷۶: ۴۴۶). به تناسب جامعه آماری، ۲۱۰ دانشجوی دختر و ۱۰۷ دانشجوی پسر انتخاب شد. از روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک برای انتخاب نمونه های مورد نظر استفاده شد. برای جمع آوری از ابزار پرسشنامه همراه با مصاحبه استفاده گردیده است. در ادامه شاخص های هر کدام از متغیرهای اصلی تحقیق آورده شده است.

اعتماد اجتماعی: (۱) صداقت پلیس: یعنی یکی بودن گفتار و قول (خرسند بهستی، ۱۳۸۵: ۶۹)؛ (۲) میزان همکاری و تعاون؛ (۳) درک متقابل؛ (۴) گوش کردن به حرف های شهروندان؛ (۵) احساس همدلی؛ (۶) احساس آرامش و امنیت؛ (۷) شناخت از قابلیت و توانایی های پلیس

کیفیت تعاملات اجتماعی پلیس با مردم: (۱) میزان رضایت؛ (۲) دلسوزی و خدمتگذار دانستن پلیس؛ (۳) توجه به نظرات مردم؛ (۴) ایجاد علاقه و رغبت در مشارکت های مردم؛ (۵) برخورد صمیمی و دوستانه با مردم؛ (۶) تماس و ایجاد ارتباط مستمر با مردم.

میزان رضایت از عملکرد پلیس: (۱) پاسخگو بودن؛ (۲) پاسخ منفی به پیشنهادات غیرقانونی و غیراخلاقی دادن؛ (۳) صبوری و خویشتن دار بودن پلیس؛ (۴) اهمیت دادن به عملکرد پلیس؛ (۵) قاطعیت در برابر مجرمین؛ (۶) سریع و به موقع رسیدن پلیس برای درخواست های مردمی؛ (۷) میزان موفقیت در برقراری نظم و امنیت جامعه.

پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس: (۱) قابل احترام بودن پلیس؛ (۲) گام برداشتن پلیس در راستای نیازهای جامعه؛ (۳) انتقال صحیح و به موقع اطلاعات پیرامون رویدادها و عملکرد پلیس؛ (۴) انجام صحیح وظایف از سوی کارکنان؛ (۵) علاقه به حل شدن گره ها و مشکلات مردمی.

اقتدار اجتماعی پلیس: (۱) شجاع بودن؛ (۲) زیرک و باهوش بودن؛ (۳) بی طرفی در اختلافات و دعاوی؛ (۴) تعهد و تقوا؛ (۵) آراستگی ظاهری؛ (۶) اقتدار و قدرت

پلیس در: لباس، کلاه، اتیکت، علایم و ... (۷) جذابیت و زیبایی.

مقبولیت اجتماعی پلیس: (۱) میزان ترس و شکایت داشتن از پلیس؛ (۲) میزان اطاعت از پلیس؛ (۳) مأمّن و پناهگاه بودن پلیس؛ (۴) همجوار با پلیس زندگی کردن؛ (۵) از پلیس، زن گرفتن؛ (۶) به پلیس، زن دادن.

جهت سنجش روایی گویه‌ها، از روایی صوری و محتوایی استفاده شده است. به همین جهت پس از طراحی، گویه‌ها، در اختیار اساتید و کارشناسان دانشگاه قرار داده شد. اظهار نظر آنها در راستای سنجش گویه‌ها، در نهایت به گزینش گویه‌های مناسب برای هر طیف منجر شده است. برای سنجش پایایی سنججه‌ها، از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج آن برای تمامی متغیرهای اصلی تحقیق، بالاتر از ۰/۷ بدست آمده است.

جدول ۱. پایایی گویه‌های متغیرهای سنجیده شده با طیف لیکرت

متغیرها	تعداد گویه‌ها یا سؤالات	آلفای کرونباخ
اعتماد اجتماعی به پلیس	۹	۰/۸۶
پایبندی دینی	۱۰	۷۲/۰
اعتماد به دولتمردان	۳	۷۰/۰
قانون مداری	۵	۷۱/۰
کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس	۷	۷۷/۰
مقبولیت اجتماعی پلیس	۶	۷۹/۰
رضایت از عملکرد پلیس	۷	۷۳/۰
پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس	۵	۷۳/۰
اقتدار اجتماعی پلیس	۷	۸۱/۰

داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS، در دو سطح توصیفی و تبیینی، تجزیه و تحلیل شدند. با استفاده از جدول فراوانی و درصد متغیرهای مستقل و متغیر وابسته، توصیف شدند. برای آزمون فرضیات از آزمون‌های T و F و رگرسیون استفاده شده است.



یافته های تحقیق

جدول ۲. توزیع پاسخگویان بر حسب متغیرهای منتخب

متغیر		فرآوانی	درصد	متغیر		فرآوانی	درصد
جنس	زن	۲۱۰	۶۶/۲	وضعیت تاهل	متاهل	۱۰۱	۳۱/۹
	مرد	۱۰۷	۳۳/۸		متاهل	۱۰۱	۳۱/۹
	مجرد	۲۱۲	۶۶/۹		روستا	۱۳	۴/۱
محل تولد	شهر	۱۹۳	۶۰/۹	سن	۱۵-۱۹	۶۲	۱۹/۶
	مرکز استان	۱۰۵	۳۳/۱		۲۰-۲۴	۲۱۴	۶۷/۵
	۲۵-۲۹	۳۰	۹/۵				
وضعیت شغلی	بیکار	۲۴۳	۷۶/۷	میزان درآمد پاسخگویان	کمتر از ۵۰۰ هزار	۱۴	۴/۴
	آزاد	۳۰	۹/۵		۶۰۰-۱۰۰۰ هزار	۲۷	۸/۵
	کارمند	۱۵	۴/۷		۱۱۰۰-۱۵۰۰ هزار	۱۳	۴/۱
میزان تأمین مالی خانواده	حسابدار- منشی	۵	۱/۶	میزان تقاضای کمک از پلیس	بسیار کم	۱۴	۴/۵
	کارگر	۹	۲/۸		کم	۴۸	۱۵/۴
	بسیار کم	۱۴	۴/۵		متوسط	۱۳۷	۴۴/۱
استفاده از وسایل ارتباط جمعی	بسیار زیاد	۳۴	۱۰/۹	رشته تحصیلی	زیاد	۷۸	۲۵/۱
	اصلاً	۸	۲/۵		بسیار زیاد	۹	۲/۹
	۱ تا ۴ ساعت	۷۴	۲۳/۳		علوم انسانی	۲۱۰	۶۶/۲
جمعیت	۵ تا ۱۰ ساعت	۱۸۱	۵۷/۱	علوم پایه و مهندسی	۱۰۲	۳۲/۲	
	۱۱ تا ۱۷ ساعت	۵۲	۱۶/۴				

جدول شماره ۲، نشان دهنده توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب برخی متغیرهای تحقیق می باشد. لازم به ذکر است که اگر چه متغیرهای سن، درآمد و میزان استفاده از وسایل ارتباط جمعی، در پرسشنامه در سطح فاصله ای سنجیده شده اند، ولی در اینجا به منظور بزرگ نشدن جدول، به صورت گروه بندی شده و در سطح ترتیبی آورده شده است. بر اساس نتایج جدول ۲، از لحاظ جنسیت، دختران با ۶۶/۲ درصد بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده اند. بیشترین درصد یعنی ۶۷/۵ درصد از پاسخگویان ۲۴-۲۰ ساله بوده اند و کمترین درصد یعنی ۳/۵ درصد ۳۰ سال و بالاتر، داشته اند. بیشترین درصد، در رشته های علوم انسانی تحصیل کرده اند. بر حسب وضعیت تاهل، ۶۶/۹ درصد پاسخگویان، مجرد و ۳۱/۹ درصد متاهل بوده اند. بیشترین درصد پاسخگویان یعنی ۷۶/۷ درصد بیکارند. از بین شاغلین، بیشترشان دارای مشاغل آزاد بوده اند. بیشترین درصد پاسخگویان یعنی ۶۰/۹ درصد در شهر متولد شده اند. بر حسب طبقه اجتماعی- اقتصادی، ۵۶/۵ درصد خود را متعلق به طبقه متوسط بالا با بیشترین درصد و ۳/۲ درصد خود را متعلق به طبقه بالا با کمترین درصد می دانند. بر حسب میزان درآمد ماهیانه، ۷۶/۷ درصد پاسخگویان، فاقد درآمد می باشند. بیشترین درصد پاسخگویان یعنی ۵۷/۱ درصد، در شبانه روز به میزان ۵ تا ۱۰ ساعت، از وسایل ارتباط جمعی استفاده می کنند. بر اساس نتایج این جدول، بر حسب میزان تأمین مالی خانواده، بیشترین درصد یعنی ۴۴/۱ درصد پاسخگویان، میزان تأمین خانواده خود را از لحاظ مالی، در حد متوسط اعلام کرده اند. در توزیع پاسخگویان بر حسب میزان تقاضای کمک از پلیس، بیشترین درصد یعنی ۷۹/۸ درصد، مربوط به افرادی است که میزان تقاضای خود را، در حد کم و بسیار کم اعلام کرده اند.



جدول ۳. توزیع پاسخگویان برحسب متغیرهای منتخب

جمع کل	پایین	متوسط	بالا	متغیر	
				فراوانی	درصد
۳۱۵	۴۳	۲۳۵	۳۷	پایبندی دینی	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۱۳/۷	۷۴/۶	۱۱/۷		
۳۱۷	۶۸	۱۹۹	۵۰	اعتماد به دولتمردان	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۲۱/۵	۶۲/۸	۱۵/۸		
۳۱۶	۵۶	۲۰۸	۵۲	میزان قانون مداری	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۱۷/۷	۶۵/۸	۱۶/۵		
۳۱۷	۴۰	۲۲۵	۵۲	کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۱۲/۶	۷۱	۱۶/۴		
۳۱۷	۵۵	۲۱۳	۴۹	مقبولیت اجتماعی پلیس	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۱۷/۴	۶۷/۲	۱۵/۵		
۳۱۷	۴۵	۲۳۱	۴۱	رضایت از عملکرد حرفه‌ای پلیس	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۱۴/۲	۷۲/۹	۱۲/۹		
۳۱۶	۴۷	۲۲۹	۴۰	پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۱۴/۹	۷۲/۵	۱۲/۶		
۳۱۷	۴۸	۲۲۷	۴۲	اعتماد اجتماعی به پلیس	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۱۵/۱	۷۱/۶	۱۳/۲		
۳۱۷	۴۵	۲۲۱	۵۱	اقتدار اجتماعی پلیس	
				فراوانی	درصد
۱۰۰	۱۴/۲	۶۹/۷	۱۶/۱		

برای طبقه‌بندی شاخص‌های ترکیبی که در جدول ۳، به نمایش درآمده، از شیوه‌ی تعیین، حد متوسط (میانگین نمرات \pm انحراف معیار)، حد بالا (بالا‌تر از میانگین نمرات + انحراف معیار) و حد پایین (پایین‌تر از میانگین نمرات - انحراف معیار)، استفاده شده است.

بر طبق جدول ۳، بیشترین درصد پاسخگویان یعنی ۷۴/۶ درصد، میزان پایبندی دینی خود را در حد متوسط بیان کرده‌اند. میزان اعتماد به دولتمردان از نظر بیشترین درصد یعنی ۶۲/۸ درصد پاسخگویان، در حد متوسط است و کمترین درصد مربوط به پاسخگویانی با میزان اعتماد به دولتمردان بالا است. بیشترین درصد یعنی ۶۵/۸ درصد، میزان پایبندی به قانون خود را در حد متوسط و کمترین با ۱۶/۵ درصد، در حد بالا اعلام کرده‌اند. بیشترین درصد یعنی ۷۱ درصد، کیفیت تعاملات اجتماعی خود با پلیس را در حد متوسط، و کمترین درصد یعنی ۱۲/۶ درصد، در حد پایین بیان کرده‌اند. میزان مقبولیت اجتماعی پلیس در نزد ۶۷/۲ درصد پاسخگویان که بیشترین درصد را تشکیل می‌دهند، در حد متوسط، و از نظر ۱۵/۵ درصد که کمترین درصد هستند، در حد بالا می‌باشد. بیشترین درصد یعنی ۷۲/۹ درصد پاسخگویان، میزان رضایت از عملکرد حرفه‌ای پلیس را در حد متوسط بیان کرده‌اند، و کمترین درصد یعنی ۱۲/۹ درصد، در حد بالا اعلام کرده‌اند. ۷۲/۵ درصد با بیشترین درصد، میزان پنداشت و انتظارات مثبت خود از پلیس را در حد متوسط، و ۱۲/۶ درصد با کمترین درصد، در حد بالا اعلام کرده‌اند. ۷۱/۶ درصد از پاسخگویان که بیشترین درصد می‌باشند، میزان اعتماد اجتماعی به پلیس خود را در حد متوسط و ۱۳/۲ درصد به عبارتی کمترین درصد، در حد بالا اعلام کرده‌اند. ۶۹/۷ درصد از پاسخگویان با بیشترین درصد، میزان اقتدار اجتماعی پلیس را در حد متوسط، در مقابل ۱۴/۲ درصد با کمترین درصد، در حد پایین اعلام کرده‌اند.

جدول ۴. نتایج آزمون میانگین متغیرهای منتخب با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس

میانگین		آزمون t				آزمون لون برای همگنی واریانس‌ها			متغیر مستقل
گروه ۲۰	گروه ۱۰	میانگین تفاوت	معنی داری (دو دامنه)	درجه آزادی	t	معناداری	F	تفسیر	
زن	مرد	۲/۵۷	۰/۰۰۱	۳۱۶	۳/۴۰۷	۰/۲۹۳	۱/۱۱۲	با فرض همگن بودن واریانس‌ها	
۳۱/۴۹	۲۸/۹۲							با فرض ناهمگن بودن واریانس‌ها	
N=۲۱۰	N=۱۰۷	۲/۵۷	۰/۰۰۱	۲۰۴/۹۱۹	۳/۳۵۶				
متاهل	مجرد	۰/۲۶	۰/۷۳	۳۱۱	۰/۳۴۵	۰/۰۱۹	۵/۵۴۵	با فرض همگن بودن واریانس‌ها	
۳۰/۴۹	۳۰/۷۵							با فرض ناهمگن بودن واریانس‌ها	
N=۱۰۱	N=۲۱۲	۰/۲۶	۰/۷۰۷	۲۴۶/۵۵۶	۰/۳۷۶				
شاغل	بیکار	۲/۵۶	۰/۰۰۳	۰/۳۱	۲/۹۹۸	۰/۰۹	۲/۸۹۷	با فرض همگن بودن واریانس‌ها	
۲۸/۶۴	۳۱/۲							با فرض ناهمگن بودن واریانس‌ها	
N=۶۹	N=۲۴۳	۲/۵۶	۰/۰۰۶	۹۹/۳۵	۲/۷۸				
علوم انسانی	علوم پایه- مهندسی	۰/۰۸	۰/۹۱۴	۳۱۰	-۰/۱۰۸	۰/۶۶۸	۰/۱۸۴	با فرض همگن بودن واریانس‌ها	
۲۱۰	۱۰۲							با فرض ناهمگن بودن واریانس‌ها	
۳۰/۶۲	۳۰/۵۴	۰/۰۸	۰/۹۱۴	۱۹۷/۱۲۲	-۰/۱۰۸				

نتایج آزمون رابطه بین متغیرهای دو طبقه‌ای با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس با استفاده از آزمون T دو گروه مستقل، در جدول ۴ آورده شده است. نتایج آزمون t بین جنسیت با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس، با فرض ناهمگن بودن واریانس‌ها، نشان می‌دهد که بر اساس سطح معنی داری ۰/۰۰۱، رابطه معناداری بین این دو متغیر در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد (۰/۰۱ < ۰/۰۰۱). همچنین مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که میزان اعتماد اجتماعی به پلیس در بین زنان بیشتر از مردان، بوده است. در مورد رابطه بین وضعیت تأهل با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس، نتایج آزمون t با فرض ناهمگن بودن واریانس‌ها نشان می‌دهد بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود ندارد (۰/۰۱ > ۰/۷۰۷). ولی مقدار معناداری آزمون

لون به منظور بررسی همگنی واریانس‌ها برابر $0/019$ به دست آمده است که نشان می‌دهد بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد ($0/019 < 0/05$). مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که میزان اعتماد اجتماعی به پلیس افراد مجرد بیشتر از افراد متأهل، بوده است و این تفاوت بر اساس نتایج آزمون لون، معنادار و قابل توجه می‌باشد و این فرضیه تأیید می‌گردد.

در مورد رابطه بین وضعیت شغلی پاسخگو با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس، نتایج آزمون t با فرض ناهمگن بودن واریانس‌ها نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه معناداری در سطح خطای $0/01$ وجود دارد ($0/006 < 0/01$). همچنین مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که میزان اعتماد اجتماعی به پلیس در بین پاسخگویان بیکار، بیشتر از پاسخگویان شاغل، بوده است.

در آزمون رابطه بین رشته تحصیلی پاسخگو با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس، مقدار معناداری آزمون لون به منظور بررسی همگنی واریانس‌ها نشان می‌دهد بین واریانس نمرات دو گروه علوم پایه - مهندسی و علوم انسانی تفاوت معناداری وجود ندارد ($0/668 > 0/05$). همین طور نتایج آزمون t با فرض ناهمگن بودن واریانس‌ها نیز نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود ندارد ($0/08 > 0/05$). بنابراین این فرضیه رد می‌شود.

جدول ۵. نتایج آزمون تحلیل واریانس برخی از متغیرهای منتخب با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	مجموع مجذورات	میانگین	فراوانی	متغیر	
0/07	2/646	108/738	217/476	31/69	13	شهر	محل تولد
				29/87	193	روستا	
				31/58	105	مرکز استان	
0/57	0/801	32/282	193/691	31/4	5	بیکار	شغل پدر پاسخگو
				30/78	50	کارمند	
				30/52	144	آزاد	
				30/7	20	کارگر	
				27/36	11	دامدار، کشاورز	
				30/94	32	بازنشسته	
				33	12	معلم	

۰/۰۰۸	۴/۰۳۶	۱۶۳/۱۵۴	۴۸۹/۴۶۳	۲۷/۶۹	۱۳	پایین	طبقه اجتماعی - اقتصادی
				۲۹/۱۹	۱۰۸	متوسط پایین	
				۳۱/۵۵	۱۷۹	متوسط بالا	
				۳۱	۱۰	بالا	
۰/۶۹۶	۰/۶۲۴	۳۵/۹۳۸	۲۱۵/۶۲۶	۲۸/۴۷	۳۰	آزاد	نوع شغل پاسخگو
				۲۹/۸۷	۱۵	کارمند	
				۳۰/۶	۵	حسابدار - منشی	
				۲۷/۱۱	۹	کارگر	
۰/۰۰۷	۳/۶۰۳	۱۴۱/۹۴	۵۶۷/۷۶۱	۲۹/۸۶	۱۴	بسیار کم	تأمین مالی خانواده
				۲۹	۴۸	کم	
				۲۹/۹۹	۱۳۷	متوسط	
				۳۲/۱۸	۷۸	زیاد	
				۳۳	۳۴	بسیار زیاد	
۰/۴۸۹	۰/۸۵۹	۳۶/۰۳۴	۱۴۴/۱۳۴	۳۰/۲۷	۱۸۷	بسیار کم	تقاضای کمک از پلیس
				۳۱/۰۲	۶۳	کم	
				۳۱/۰۲	۴۲	متوسط	
				۳۳/۵۸	۱۲	زیاد	
				۳۰/۶۷	۹	بسیار زیاد	

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه بین میزان اعتماد اجتماعی به پلیس و محل تولد پاسخگویان در جدول ۵ نشان می‌دهد که، با توجه به مقدار F بین دو متغیر (۲/۶۴۶) و سطح معنی داری (۰/۰۷)، که بیشتر از ۰/۰۵ است، رابطه میان متغیرهای محل تولد و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس پاسخگویان، معنی دار نبوده است.

همچنین نتایج حاصل از آزمون بین نوع شغل پدر و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس در میان پاسخگویان، بیانگر این است که با توجه به مقدار F بین دو متغیر ۰/۸۰۱ و سطح معنی داری ۰/۵۷، که بیشتر از ۰/۰۵ است، بین دو متغیر میزان اعتماد اجتماعی به پلیس و نوع شغل پدر پاسخگویان، رابطه معنی داری وجود نداشته است.

نتایج حاصل از آزمون واریانس یک طرفه بین میزان اعتماد اجتماعی به پلیس

و طبقه اجتماعی- اقتصادی پاسخگویان، نشان می دهد که با توجه به مقدار $F=4/036$ و سطح معنی داری $0/008$ ، رابطه میان این دو متغیر، معنی دار می باشد. به عبارتی تفاوت معنی داری در میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس بر حسب طبقات اجتماعی- اقتصادی وجود دارد.

همچنین نتایج حاصل از آزمون بین نوع شغل و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس در میان پاسخگویان، بیانگر این است که با توجه به مقدار $F=0/624$ و سطح معنی داری $0/696$ ، رابطه معنی داری میان متغیرهای نوع شغل پاسخگویان و میزان اعتماد اجتماعی آنها به پلیس، وجود ندارد.

نتایج حاصل از آزمون واریانس یک طرفه بین میزان اعتماد اجتماعی به پلیس و میزان تأمین بودن مالی خانواده نشان می دهد که با توجه به مقدار $F=3/603$ و سطح معنی داری $0/007$ ، رابطه میان این دو متغیر، معنی دار می باشد.

نتایج حاصل از آزمون بین میزان اعتماد اجتماعی به پلیس و میزان تقاضای کمک پاسخگویان از پلیس، نشان می دهد که با توجه به مقدار $F=0/859$ و سطح معنی داری $0/489$ ، تفاوت معنی داری در میانگین میزان اعتماد اجتماعی به پلیس بر حسب میزان تقاضای کمک پاسخگویان از پلیس وجود نداشته است.

جدول ۶. نتایج آزمون تعقیبی LSD بین طبقه اجتماعی- اقتصادی پاسخگویان و میزان اعتماد

اجتماعی به پلیس

سطح معنی داری	خطای معیار	میانگین اختلاف (I-J)	I طبقه اجتماعی- اقتصادی -	I طبقه اجتماعی- اقتصادی
0/035	1/826	3/86	پایین	متوسط بالا
0/002	0/775	2/37	متوسط پایین	

برای بررسی جزئیات مربوط به تفاوت میزان میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس بر حسب طبقه اجتماعی- اقتصادی پاسخگویان از آزمون LSD استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون در جدول ۶ بیانگر آن است که، اختلاف میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس پاسخگویان متعلق به طبقه متوسط بالا با پاسخگویان متعلق به طبقات پایین و متوسط پایین معنی دار می باشد. همچنین، میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان طبقه متوسط بالا، بالاتر از میانگین پاسخگویان متعلق به

طبقات پایین و متوسط پایین است. بیشترین اختلاف میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس پاسخگویان متعلق به طبقه متوسط بالا، با پاسخگویان متعلق به طبقه پایین است.

جدول ۷. نتایج آزمون تعقیبی LSD بین میزان تأمین بودن مالی پاسخگویان و میزان اعتماد اجتماعی

به پلیس

سطح معنی داری	خطای معیار	میانگین اختلاف (I-J)	I میزان تأمین مالی	I میزان تأمین مالی
۰/۰۰۶	۱/۱۵۱	۳/۱۸	کم	زیاد
۰/۰۱۵	۰/۸۹	۲/۱۹	متوسط	
۰/۰۰۵	۱/۴۰۷	۴	کم	بسیار زیاد
۰/۰۱۳	۱/۲۰۳	۳/۰۱	متوسط	

برای بررسی جزئیات مربوط به تفاوت میزان میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس برحسب میزان تأمین بودن مالی پاسخگویان از آزمون LSD استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون در جدول ۷ بیانگر آن است که، اختلاف میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس پاسخگویانی که از لحاظ مالی، زیاد تأمین بودند با پاسخگویانی که تأمین مالی شان، کم و متوسط می باشد، معنی دار است. همچنین، میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان دارای تأمین مالی زیاد، بالاتر از میانگین پاسخگویان دارای تأمین مالی کم و متوسط است. بیشترین اختلاف میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس پاسخگویان دارای تأمین مالی زیاد، با پاسخگویان دارای تأمین مالی کم است. همچنین اختلاف میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس پاسخگویانی که از لحاظ مالی، بسیار زیاد تأمین بودند، با پاسخگویانی که تأمین مالی شان، کم و متوسط می باشد، معنی دار است، به عبارت دیگر، میزان میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان دارای تأمین مالی بسیار زیاد، بالاتر از میزان میانگین پاسخگویان دارای تأمین مالی کم و متوسط است. بیشترین اختلاف میانگین اعتماد اجتماعی به پلیس پاسخگویان دارای تأمین مالی زیاد، با پاسخگویان دارای تأمین مالی کم است.



جدول ۸. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل با اعتماد به پلیس

نام متغیر	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
سن	-۰/۱۰۸	۰/۰۵
درآمد پاسخگویان	-۰/۱۶۴	۰/۰۰۴
استفاده از وسایل ارتباط جمعی	۰/۰۱۷	۰/۷۵۸
اعتماد به دولتمردان	۰/۴۵۶	۰/۰۰۰
قانون مداری	۰/۲۵۷	۰/۰۰۰
پایبندی دینی	۰/۱۹۲	۰/۰۰۱
کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس	۰/۷۰۳	۰/۰۰۰
مقبولیت اجتماعی پلیس	۰/۶۸	۰/۰۰۰
رضایت از عملکرد حرفه ای پلیس	۰/۷۰۵	۰/۰۰۰
پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس	۰/۷۴۴	۰/۰۰۰
اقتدار اجتماعی پلیس	۰/۶۲۶	۰/۰۰۰

نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین متغیرهای فاصله ای و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس در جدول ۸ آورده شده است. ضریب همبستگی بین سن و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (-۰/۱۰۸) و سطح معناداری آن (۰/۰۵) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۵$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و معکوس وجود دارد. بدین معنی که با بالا رفتن سن پاسخگویان، میزان اعتماد آنان به پلیس کاهش یافته است.

ضریب همبستگی بین درآمد پاسخگویان و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (-۰/۱۶۴) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۴) است که نشان می دهد با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۴ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و معکوس وجود دارد. به عبارتی با افزایش درآمد پاسخگویان، میزان اعتماد آنان به پلیس کاهش یافته است.

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بین متغیرهای میزان استفاده از وسایل ارتباط جمعی و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس نشان می دهد که با توجه به

سطح معناداری ۰/۷۵۸، که بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد، بین دو متغیر، رابطه معناداری وجود ندارد.

ضریب همبستگی بین میزان اعتماد به دولتمردان و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (۰/۴۵۶) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۰) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که با افزایش میزان اعتماد پاسخگویان به دولتمردان، میزان اعتماد آنان به پلیس نیز افزایش یافته است و بالعکس.

ضریب همبستگی بین میزان قانون مداری و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (۰/۲۵۷) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۰) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که با افزایش میزان قانون مداری پاسخگویان، میزان اعتماد آنان به پلیس نیز افزایش یافته است.

ضریب همبستگی بین میزان پایبندی دینی و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (۰/۱۹۲) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۱) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۱ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که با افزایش میزان پایبندی دینی پاسخگویان، میزان اعتماد آنان به پلیس نیز افزایش یافته است.

ضریب همبستگی بین میزان کیفیت تعاملات اجتماعی پاسخگویان با پلیس و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (۰/۷۰۳) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۰) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که با افزایش میزان کیفیت تعاملات اجتماعی پاسخگویان با پلیس، میزان اعتماد آنان به پلیس نیز افزایش یافته است.

ضریب همبستگی بین میزان مقبولیت اجتماعی پلیس و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (۰/۶۸) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۰) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که با افزایش میزان مقبولیت اجتماعی پلیس در بین پاسخگویان، میزان اعتماد آنان به پلیس نیز افزایش یافته است.

ضریب همبستگی بین میزان رضایت از عملکرد حرفه ای پلیس و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (۰/۷۰۵) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۰) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که با افزایش میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد حرفه ای پلیس، میزان اعتماد آنان به پلیس نیز افزایش یافته است.

ضریب همبستگی بین میزان پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (۰/۷۴۴) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۰) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که با افزایش میزان پنداشت و انتظارات مثبت پاسخگویان از پلیس، میزان اعتماد آنان به پلیس نیز افزایش یافته است.

ضریب همبستگی بین میزان اقتدار اجتماعی پلیس و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس (۰/۶۲۶) و سطح معناداری آن (۰/۰۰۰) است که بیانگر این است که با سطح اطمینان ۹۹ درصد ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$)، بین دو متغیر رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنی که با افزایش میزان اقتدار اجتماعی پلیس، میزان اعتماد پاسخگویان به پلیس نیز افزایش یافته است.

جدول ۹، متغیرهای که در مدل نهایی رگرسیون به روش گام به گام باقی مانده اند

مرحله	متغیر مستقل	R	R ^۲	B	Beta	T	SigT
اول	پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس	۰/۷۳۴	۰/۵۳۹	۰/۵۲۸	۰/۲۸۲	۴/۹۳۹	۰/۰۰۰
دوم	میزان مقبولیت اجتماعی پلیس	۰/۸۰۵	۰/۶۴۸	۰/۱۹۶	۰/۱۴۷	۲/۶۷۸	۰/۰۰۸
سوم	کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس	۰/۸۲۴	۰/۶۷۹	۰/۳۰۵	۰/۲۴۴	۴/۳۸۷	۰/۰۰۰
چهارم	میزان رضایت از عملکرد حرفه ای پلیس	۰/۸۳۶	۰/۷	۰/۳۲۸	۰/۲۰۷	۳/۶۶۵	۰/۰۰۰
پنجم	اقتدار اجتماعی به پلیس	۰/۸۴۵	۰/۷۱۴	۰/۱۹۳	۰/۱۴۵	۳/۱۳۶	۰/۰۰۲
ششم	کارمند بودن پدر	۰/۸۴۸	۰/۷۱۹	۰/۹۴۵	۰/۰۷۴	۱/۹۷۷	۰/۰۴۹

جهت مشخص کردن سهم و تأثیر متغیرهای مستقل تحقیق در تبیین و پیش بینی تغییرات متغیر وابسته از تجزیه و تحلیل رگرسیونی به شیوه گام به گام استفاده

شده است. در این روش، متغیرها بر اساس اهمیت وارد معادله می شوند، بطوریکه متغیرهای کم اهمیت، حذف می شوند و متغیرهایی که بیشترین اهمیت را در پیش بینی متغیر وابسته دارند، در مدل باقی می مانند.

همه متغیرهای مستقل در مدل این مقاله وارد معادله رگرسیون چندمتغیره به روش گام به گام شدند، اما همانطور که نتایج جدول ۹ نشان می دهد، فقط ۶ متغیر در معادله باقی ماندند و به پیش بینی متغیر وابسته پرداختند. رابطه این ۶ متغیر با متغیر وابسته (به غیر از متغیر کارمند بودن پدر که در سطح ۰/۰۵ (معنی دار است)، در سطح معنی داری ۰/۰۱ ($0/01 < sig = 0/00$)، معنی دار می باشد. ضریب تعیین تعدیل شده (R^2) در مرحله ششم، نشان می دهد که در مجموع، متغیرهای پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس، میزان مقبولیت اجتماعی پلیس، کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس، میزان رضایت از عملکرد حرفه ای پلیس، اقتدار اجتماعی به پلیس و کارمند بودن پدر به ترتیب توانسته اند ۷۱/۹ درصد از واریانس متغیر وابسته (میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان به پلیس) را پیش بینی نمایند. در کل ضریب تعیین بدست آمده نشان می دهد که مدل رگرسیونی ما برای پیش بینی متغیر وابسته میزان اعتماد اجتماعی به پلیس، از پیش بینی بالایی برخوردار است. همچنین بر اساس ضرایب Beta، متغیر پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس، بیشترین تأثیر را در تبیین متغیر وابسته داشته است ($Beta = 0/282$). پس از آن متغیرهای کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس و میزان رضایت از عملکرد حرفه ای پلیس، به ترتیب بیشترین تأثیر را در تبیین متغیر وابسته داشته اند.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به اینکه شناخت عوامل فردی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که از مهمترین عوامل مربوط به اعتماد اجتماعی می باشند در برنامه ریزی های سازمانی و اجتماعی و فرهنگی بسیار اهمیت دارند، لذا پژوهش حاضر به دنبال شناخت فاکتورهای مؤثر بر اعتماد اجتماعی به پلیس، سعی در تبیین این مسأله داشته است. اعتماد، پدیده ای عام و جاری در همه ابعاد حیات فردی و جمعی ما است و به مثابه ارزشمندترین و مهمترین مؤلفه سرمایه اجتماعی، نیرویی شگرف و پایان ناپذیر برای پیوند دادن حکومت و مردم است، به عبارتی اعتماد، نقش مهمی در پیوند مستمر، مستحکم و بادوام بین مردم و نهادهای حکومتی دارد.

پلیس از جمله نهادهایی است که با عملکرد منصفانه و بی طرفانه، قادر است به افزایش اعتماد در جامعه کمک نماید. بنابراین بررسی و ضرورت مطالعه اعتماد، بر کنشگرانی که نظارت و مسئولیت اجرای قوانین به آنها محول گردیده، ضروری است.

این تحقیق درصدد بود تا مشخص سازد که اختلاف میزان اعتماد افراد در ابعاد مختلف و همچنین میزان اعتماد اجتماعی کلی آنها نسبت به پلیس که در حد متوسط به دست آمده است، معنادار است یا نه؟ و همچنین اینکه چه رابطه‌ای بین میزان اعتماد اجتماعی افراد به پلیس و عوامل فردی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی وجود دارد و آیا این روابط معنادار است یا خیر؟ نتیجه تحقیق حاضر نشان داد که اعتماد به پلیس در حد مطلوبی است به نحوی که بیشتر پاسخگویان در حد متوسط به پلیس، اعتماد دارند که با یافته‌های تحقیق شایگان (۱۳۸۷) و علیزاده اقدم و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی دارد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین جنسیت، وضعیت تاهل و وضعیت شغلی پاسخگویان و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس، رابطه معنی داری وجود دارد. اعتماد اجتماعی به پلیس در بین زنان بیشتر از مردان بوده که یافته‌های مفاخری (۱۳۹۳) و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۲) تأیید کننده این تحقیق هستند اما یافته‌های علیزاده اقدم و همکاران (۱۳۹۵) با آن همخوانی ندارد. اعتماد اجتماعی در بین افراد مجرد بیشتر از افراد متأهل است که با یافته‌های مفاخری (۱۳۹۳) و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۲) همخوانی ندارد. همچنین اعتماد اجتماعی در بین پاسخگویان بیکار نسبت به شاغلین بالاتر است.

طبقه اجتماعی - اقتصادی پاسخگویان و میزان تأمین مالی خانواده پاسخگویان با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معنی داری دارند. دانشجویانی که خود را متعلق به طبقه بالای جامعه می‌دانند و دانشجویانی که میزان تأمین مالی خانواده خود را بسیار زیاد اعلام کرده‌اند، نسبت به سایر پاسخگویان، از اعتماد اجتماعی بیشتری به پلیس برخوردارند که با یافته‌های مفاخری (۱۳۹۳) و حسین زاده و همکاران (۱۳۹۰)، همخوانی ندارند.

همچنین بین متغیرهای سن و میزان درآمد پاسخگو با متغیر اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد، یعنی هر چه میزان این متغیرها

بیشتر شود، میزان اعتماد اجتماعی به پلیس در پاسخگویان کمتر خواهد شد. وجود رابطه معکوس و معنی دار بین متغیر سن پاسخگویان با میزان اعتماد اجتماعی آنها به پلیس، با یافته‌های کامران و احمدیان (۱۳۸۸) همخوانی دارد اما با یافته‌های مفاخری (۱۳۹۳)، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۲)، یافته‌های حسین زاده و همکاران (۱۳۹۰) و ساعی و بخشی (۱۳۹۱) همخوانی ندارد.

متغیرهای اعتماد به دولتمردان، قانون مداری پاسخگویان، پابندی دینی، کیفیت تعاملات اجتماعی پاسخگویان با پلیس، مقبولیت اجتماعی پلیس، رضایت از عملکرد حرفه‌ای پلیس و پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس، اقتدار اجتماعی پلیس، رابطه مستقیم و معنی داری با متغیر میزان اعتماد اجتماعی به پلیس دارند، یعنی با افزایش میزان این متغیرها، میزان اعتماد اجتماعی به پلیس نیز بیشتر می‌شود. همچنین این متغیرهای فرهنگی، بیشترین نقش را در تبیین متغیر اعتماد اجتماعی به پلیس داشته‌اند. در مورد وجود رابطه بین متغیرهای کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس، مقبولیت اجتماعی پلیس و اقتدار اجتماعی پلیس با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس، یافته‌های این تحقیق، با نتایج تحقیق وثوقی و گلج (۱۳۸۷) همخوانی دارد. همچنین نتایج بدست آمده در این تحقیق، مبنی بر تأثیر مثبت متغیرهای کیفیت تعاملات اجتماعی با پلیس و مقبولیت اجتماعی پلیس بر میزان اعتماد آنها به پلیس، تأییدی بر نظریات فوکویاما، گیدنز و زتومکا می‌باشد. تأثیر مثبت اقتدار اجتماعی پلیس بر میزان اعتماد افراد به پلیس نیز نظریه جانسون را تأیید می‌کند. رابطه پابندی دینی با اعتماد به پلیس، با یافته‌های حسین زاده و همکاران (۱۳۹۰)، همخوانی دارد. یافته‌های عبدی و همکاران (۱۳۸۷)، ساعی و حیاتی (۱۳۹۲)، حسین زاده و همکاران (۱۳۹۰) و ماکسن و دیگران (۲۰۰۳)، درباره رابطه رضایت از عملکرد حرفه‌ای پلیس با اعتماد به پلیس، تأیید کننده این تحقیق است. همچنین نتایج بدست آمده در این تحقیق، مبنی بر تأثیر مثبت میزان رضایت افراد از عملکرد پلیس بر میزان اعتماد آنها به پلیس، تأییدی بر نظریات گیدنز و زتومکا است که یکی از عوامل تأثیرگذار بر اعتماد را عملکرد صحیح و میزان رضایت مردم از عملکرد پلیس می‌دانند. یافته‌های تحقیق شارع‌پور (۱۳۸۸)، تأیید کننده وجود رابطه مستقیم بین میزان اعتماد به دولتمردان و میزان اعتماد اجتماعی به پلیس می‌باشد که از این تحقیق بدست آمده است. وجود رابطه مستقیم بین

پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس با اعتماد به پلیس، نیز با یافته های ماکسن و دیگران (۲۰۰۳)، همخوانی دارد و نظریه پارسونز را نیز تأیید می کند.

در این تحقیق متغیرهای رشته تحصیلی، نوع شغل پاسخگو، میزان تقاضای کمک پاسخگویان از پلیس و میزان استفاده از وسایل ارتباط جمعی با میزان اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معنی داری وجود ندارد. بنابراین یافته های وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۲) مبنی بر ارتباط معنی داری شغل با اعتماد به پلیس، با یافته های این تحقیق همخوانی ندارد. یافته های حسین زاده و همکاران (۱۳۹۰)، مبنی بر ارتباط معنی داری بین متغیر عملکرد رسانه های جمعی، با میزان اعتماد به پلیس نیز با یافته های این تحقیق همخوانی ندارد.

پلیس نماد ظاهری اقتدار دولت است و اعتماد عمومی به پلیس یکی از شاخص های مهم مشروعیت نهادهای دولتی است. اعتماد شهروندان به پلیس نقش مهمی در پیشبرد اهداف این سازمان دارد؛ به طوری که این سازمان برای موفقیت در کاهش جرم و جنایت و تأمین نظم و امنیت جامعه نیازمند مشارکت و همکاری شهروندان می باشد؛ اما این مهم زمانی محقق می شود که پلیس از نظر مردم، معتمد و مشروع شناخته شود. اگر پلیس معتمد شناخته شود، نیاز به کنترل رسمی کاهش می یابد. در این وضعیت شهروندان نسبت به جامعه احساس مسئولیت نموده و با پلیس در تأمین نظم جامعه همکاری خواهند کرد. به عبارتی اعتماد به پلیس، سبب به صحنه آمدن و مشارکت مردم می شود. بنابراین می توان گفت اعتماد اجتماعی، از ارکان اصلی نظم و امنیت اجتماعی و تاندازه زیادی تضمین کننده کارایی سازمان پلیس است.

بنابراین با توجه به یافته های این تحقیق که نشان دهنده این است که عوامل فرهنگی، بیشترین نقش را در تبیین اعتماد اجتماعی به پلیس داشته اند و در این میان، نقش متغیر پنداشت و انتظارات مثبت از پلیس، نسبت به دیگر متغیرهای مستقل، برای پیش بینی میزان اعتماد اجتماعی به پلیس، بالاتر بوده است، می توان نتیجه گرفت که تلاش برای بهبود ذهنیت و نگرش مردم و بویژه دانشجویان نسبت به پلیس، می تواند نقش مهمی در افزایش اعتماد آنها به این سازمان داشته باشد. همچنین این موضوع، با در نظر گرفتن اینکه انتظارات مردم از پلیس، زمانی برآورده می شود که پلیس و جامعه در کنار یکدیگر به ارائه

راه حل‌هایی نسبت به مسائل پردازند، اهمیت بیشتری می‌یابد.

پیشنهادات

از آنجا که در جامعه پیچیده امروزی بسیاری از کارکردها به سازمان‌های تخصصی همچون دولت، نیروی انتظامی و ... واگذار شده است، ناگزیر برای تعامل بهتر و مؤثرتر اجتماعی، باید سطح اعتماد نسبت به این سازمان‌ها، بالا باشد تا افراد از قید تردید و بیم‌رهای یابند. با توجه به اهمیت اعتماد اجتماعی به پلیس در جامعه و بخصوص جامعه مورد مطالعه، باید در جست‌وجوی راه‌هایی بود که موجبات افزایش آن فراهم آید. در این راستا، پیشنهادات ذیل ارائه می‌گردد:

- از آنجا که بخش عمده‌ای از اعتماد اجتماعی در فرآیند تعامل روزمره با سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف شکل می‌گیرد. پیشنهاد می‌شود که پلیس با شفاف‌سازی و برخورد منطقی و کارآمدتر با مردم بخصوص با دانشجویان، که در مقایسه با افرادی با سطح سواد پایین‌تر، نقش مهمتری در جریانات نظام اجتماعی دارند، درصدد جلب اعتماد آنها برآید. بنابراین جهت جلب اعتماد دانشجویان، حضور فیزیکی نیروهای تأثیرگذار پلیس در برنامه‌های فرهنگی دانشگاه‌ها، البته نه با نگاه امنیتی، ضروری است.
- با توجه به اینکه اکثر مردم وجهه و اعتبار پلیس را از طریق ارائه گزارش‌ها، اخبار و آمارها به دست می‌آورند و اطلاعات به روز، متناسب با واقعیت و مثبت، می‌تواند باعث جلب اعتماد به پلیس گردد. نیروی انتظامی می‌تواند با چاپ بروشور، مجله، کتاب و یا روش‌های دیگری که امکان‌پذیر است، در مناسبت‌های مختلف، فعالیت‌های نیروهای خود در جامعه را به اطلاع قشر دانشگاهی برساند تا زمینه جلب اعتماد آنها را فراهم نماید.
- برآوردن خواسته‌ها و تقاضاها به صورت کارآمد و منطقی نقش موثری بر افزایش اعتماد اجتماعی دارد. بنابراین پیشنهاد می‌شود نیروی انتظامی با اجرای دقیق وظایف خود، به بالا رفتن سطح اعتماد اجتماعی کمک کند.
- از آنجا که حضور در اجتماع باعث تعمیق روابط و افزایش اعتماد می‌شود. باید زمینه‌هایی که شبکه‌های ارتباطی بین مردم و دانشجویان با نیروی انتظامی را گسترده می‌سازد، را افزایش داد تا بدین ترتیب بده‌بستان‌های

عاطفی بیشتری میان آنها صورت گیرد. این امر موجب می شود که اعضای جامعه مخصوصاً دانشجویان، به پلیس، بیشتر اعتماد کنند و با آنها همکاری کنند و این چیزی است که جامعه ما امروز بدان نیازمند است.

■ برگزاری کلاس های توجیهی برای پرسنل پلیس در زمینه نحوه برخورد با جوانان و دانشجویان که خود را تا حدی متمایز از سایر اقشار جامعه می دانند و در سنی قرار دارند که روی برخوردهایی که با آنها از طرف دیگران صورت می گیرد، حساسیت دارند. تا با برخورد صحیح با آنها، زمینه جلب اعتمادشان به پلیس فراهم گردد.

- انصاری، حمید (۱۳۸۴)، میزان مشارکت شهروندان تهران، مجموعه مقالات معاونت اجتماعی ناجا.
- اینگلهارت، رونالد (۱۳۷۳)، تحول فرهنگی در جوامع پیشرفته صنعتی، ترجمه مریم وتر، تهران: انتشارات کویر.
- پوتنام، روبرت (۱۳۸۰)، دموکراسی و سنت‌های مدنی (تجربه ایتالیا و درس‌هایی برای کشورهای در حال گذار)، ترجمه محمد تقی دلفروز، چاپ اول، تهران: انتشارات روزنامه سلام.
- پورتس، آلهاندرو؛ افه، کلاوس؛ پانتام، رابرت؛ کلمن، جیمز سمیوئل؛ فوکویاما، فرانسیس؛ بوردیو، پیر؛ و ولکاک، مایکل (۱۳۸۹)، سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. ترجمه کیان تاجبخش، افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: نشر شیرازه.
- حسین‌زاده، علی حسین و همکاران (۱۳۹۰)، بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به پلیس در حوزه افکار عمومی (مورد مطالعه: شهر ایلام)، همایش ملی افکار عمومی و امنیت اجتماعی، تهران، دفتر تحقیقات کاربردی پلیس راهور.
- جانسون، ریچارد آر (۱۳۸۴)، شکایت‌های شهروندان، آنچه پلیس باید بداند، ترجمه کامران گنجی، فصلنامه امنیت اجتماعی، شماره اول، بهار ۲۹.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۵)، جامعه‌شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی، چاپ اول، تهران: نشر نی.
- خرسند بهشتی، حسن (۱۳۸۵)، تأثیر رفتار پلیس بر جلب اعتماد جوانان پسر دبیرستانی منطقه ۴ تهران، فصلنامه امنیت اجتماعی، سال دوم، شماره ۶ و ۷.
- دعاگویان، داوود (۱۳۸۴)، تعامل پلیس و مردم، تهران: انتشارات جهان، جام جم.
- دوگان، ماتیة (۱۳۷۴)، سنجش مفهوم مشروعیت و اعتماد، ترجمه پرویز پیران، مجله اطلاعات سیاسی-اقتصادی، سال دهم، شماره ۹۸-۹۷.
- ذوالقدر، علی (۱۳۹۰)، بررسی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد اجتماعی مردم شهر تبریز به نیروی انتظامی، فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی، سال ۱، شماره ۲.
- ربیعی، کامران (۱۳۸۳)، بازی یک نفره. کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۸۹، ص ۶۵-۶۲.



- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۴)، اعتماد یک نظریه جامعه‌شناسی، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز، انتشارات مترجم.
- ساعی، علی و حیاتی، فیض‌الله (۱۳۹۲)، تحلیل جامعه‌شناختی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال چهارم، شماره ۳۵.
- ساعی، علی و بخشی، قدیر (۱۳۹۱) تبیین جامعه‌شناختی اعتماد اجتماعی به پلیس، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۳۰، صص ۵۲-۱۳.
- شارع‌پور، محمود (۱۳۸۸)، بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروی انتظامی (مطالعه موردی: استان مازندران)، جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیستم، شماره ۴ (۳۶)، صص ۱۶-۱.
- شارع‌پور، محمود (۱۳۸۳)، ابعاد و کارکردهای سرمایه اجتماعی و پیامدهای حاصل از آن، مجموعه مقالات بررسی مسائل اجتماعی ایران، تهران: انجمن جامعه‌شناسی ایران و انتشارات آگاه. صص ۲۹۳-۳۲۶.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۴)، نقش پلیس در اعتماد سیاسی، فصلنامه دانش انتظامی، سال هفتم، شماره اول.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۷)، بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس (مطالعه موردی شهر تهران)، فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره دوم، صص ۶۲-۳۷.
- شیخاوندی، داور (۱۳۷۹)، جامعه‌شناسی انحرافات مسائل جامعه‌وی. چاپ چهارم، مشهد: نشر مرندیز.
- صالحی هیکوئی، مریم (۱۳۸۴)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی شبکه اجتماعی اعتماد متقابل بین شخصی و جنسیت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشگاه الزهرا.
- عباس‌زاده، محمد (۱۳۸۴)، عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی دانشجویان، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال چهارم، شماره ۱۵، صص ۲۹۱-۲۶۷.
- عبدی، توحید؛ امین صارمی، نوذر و ساعدی، علی محمد (۱۳۸۷)، تاثیر اجرای طرح ارتقاء امنیت اجتماعی بر اعتماد مردم به پلیس در محدوده مرکزی کرج، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره سوم، صص ۲۸۱-۲۶۱.
- علوی، سید بابک (۱۳۸۷)، نقش سرمایه اجتماعی در توسعه، ماهنامه تدبیر، شماره ۹۴.

- عزیززاده اقدام، محمدباقر و همکاران (۱۳۹۵)، بررسی اعتماد شهروندان به پلیس با تأکید بر دیدگاه عدالت رویه‌ای و عملکرد پلیس، فصلنامه پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال پنجم، شماره پیاپی ۱۴، شماره ۳.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹)، پایان نظم: سرمایه اجتماعی و حفظ آن. ترجمه غلام عباس توسلی، چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه ایرانیان.
- کامران، فریدون و احمدیان، اسلام (۱۳۸۸)، بررسی میزان اعتماد اجتماعی مردم به پلیس و عوامل مرتبط با آن در استان ایلام ۱۳۸۸، پژوهش اجتماعی، دوره ۲، شماره ۴.
- کوزر، لوئیس؛ برنارد روزنبرگ (۱۳۸۳)، نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناختی. ترجمه فرهنگ ارشاد، تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷)، پیامدهای مدرنیته. ترجمه محسن ثلاثی، چاپ اول، تهران: نشر مرکز.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۲)، تجدد و تشخیص، ترجمه ناصر موفقیان، چاپ اول، تهران: انتشارات نی.
- مفاخری، اقبال (۱۳۹۳)، بررسی میزان اعتماد اجتماعی شهروندان به پلیس و عوامل مرتبط با آن (مطالعه موردی: شهر قروه)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تبریز.
- مؤمنی، حسن (۱۳۹۱)، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی دانشجویان بر اعتماد به پلیس (جامعه آماری: دانشجویان شهرستان دهلران)، مجله توسعه سازمانی پلیس، شماره ۴۲.
- میلر، کارن ام و هس، لینداس (۱۳۸۲)، پلیس در اجتماع. ترجمه محمدرضا کلهر، تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.
- نجفی ابرندآبادی، حسینعلی (۱۳۸۰)، پیشگیری از بزهکاری و پلیس محلی، ماهنامه امنیت، سال پنجم، شماره ۲۳ و ۲۴، ص ۲۶-۲۳.
- وثوقی، منصور و گلیچ، نصرالله (۱۳۸۷)، بررسی جامعه‌شناختی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال سوم، شماره ۴، ص ۱-۲۳.
- ورسلی، پتر (۱۳۷۳)، جامعه‌شناسی مدرن، ترجمه حسن پویان، تهران: چاپخش.

● ورنر بیرهوف، هانس (۱۳۸۳)، رفتارهای اجتماعی مطلوب، تحلیل انواع رفتارهای اجتماعی از دیدگاه روانشناسی، ترجمه رضوان صدقی نژاد، تهران: گل آزین.

● وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۲)، ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، موج دوم، تهران: دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

● هیل، ناپلئون (۱۳۷۹)، بیندیشید ثروتمند شوید. ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران: انتشارات اسرار.

- Benrenist, Guy (1987). Professionalism in the Organisations. Sanfrancisco: Jesser Bass Publishers.
- Lin, N. (1976). Foundation of Social Research. New York: Mc, Grawwhill. the Oryden Press, Pp. 446.
- Maxson, C. L. Hennigan, K. and Sloane, D. C. (2003) Factors that influence public opinion of the police, US Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
- Flexon, J. L, Lurigio A.J. (2009), Exploring the dimensions of trust in the police among Chicago juveniles, Journal of Criminal Justice, Volume 37, Issue 2, pp 189-180