

پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی
سال پنجم، شماره پیاپی ۱۴، شماره سوم، پاییز ۱۳۹۵
تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۱/۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۶/۳
صص ۱-۲۰

بررسی اعتماد شهروندان به پلیس با تأکید بر دیدگاه عدالت رویه‌ای^۱ و عملکرد پلیس^۲

محمدباقر علیزاده اقدم، دانشیار، گروه علوم اجتماعی دانشگاه تبریز، ایران*

فاطمه گلایی، دانشیار، گروه علوم اجتماعی دانشگاه تبریز، ایران

اقبال مفاخری، کارشناس ارشد پژوهشگری علوم اجتماعی دانشگاه تبریز، ایران

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی میزان اعتماد شهروندان قروه‌ای به پلیس این شهر و مقایسه اهمیت مدل فرایند محور (عدالت رویه‌ای) و مدل ابزاری (عملکرد پلیس) در تبیین اعتماد شهروندان به پلیس با استفاده از نمونه ۳۹۰ نفری از شهروندان ۱۸ سال و به بالای ساکن شهر قروه که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شده‌اند پرداخته و از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده کرده است. نتایج تحقیق بیانگر این است که میزان اعتماد پاسخگویان به پلیس از (۶-۱) برابر با ۴/۰۸ است که نشانگر سطح اعتماد متوسط به بالای پاسخگویان به پلیس است. نتایج تحلیل دو متغیره بیانگر این است که تفاوت معناداری در میانگین اعتماد به پلیس برحسب جنس، وضعیت تأهل، درآمد، مذهب و قومیت پاسخگویان وجود نداشته است؛ اما تفاوت معنی‌داری در میانگین اعتماد به پلیس، برحسب سطح تحصیلات پاسخگویان وجود داشته است. همچنین نتایج تحلیل رگرسیونی بیانگر این است عدالت رویه‌ای در مقایسه با عملکرد پلیس تأثیر بیشتری بر میزان اعتماد پاسخگویان به پلیس داشته است. در این میان کیفیت تصمیم‌گیری (بی‌طرفانه، منصفانه و مبتنی بر قانون بودن تصمیمات پلیس) از ابعاد شاخص عدالت رویه‌ای و مؤثر بودن پلیس از ابعاد شاخص عملکرد (کارآمدی و مؤثر بودن پلیس در مبارزه علیه جرم و جنایت و حفظ نظم و امنیت جامعه) به ترتیب بیشترین تأثیر را بر میزان اعتماد به پلیس پاسخگویان داشته‌اند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد به پلیس، عدالت رویه‌ای، عملکرد پلیس

^۱ Procedural justice

^۲ Police Performance

Email: aghdam1351@yahoo.com

* نویسنده مسئول: ۰۹۱۴۴۱۷۷۴۰۸

مقدمه و بیان مسأله

وجود نظم و امنیت از اصولی‌ترین نیازهای مردم و زمینه‌ساز رشد و توسعه پایدار در جامعه است در این میان سازمان پلیس به‌عنوان متولی اصلی تأمین نظم و امنیت در جامعه، حافظ جان، مال و دارایی مردم است و در این راستا قدرت منحصر به فردی به آن واگذار شده است؛ اما پلیس تنها با اتکای زور و اجبار نمی‌تواند به اهداف خود برسد در واقع «پلیس به تنهایی نمی‌تواند روند جرم و بی‌نظمی را مهار کرده و کنترل اجتماعی را اعمال کند پلیس برای پیشگیری از جرم و حل مشکلات محلی، نیاز به همکاری و کمک گروه‌های اجتماعی و انجمن‌ها دارند» (چالوم و همکاران^۱، ۱۳۸۷: ۴۳).

مشارکت و همکاری مردم با پلیس در به وجود آمدن امنیت عمومی مستلزم وجود اعتماد بین آن‌هاست. امنیت انتظامی کارا و مؤثر، بدون مشارکت و همکاری شهروندان ممکن نیست. مشارکت و همکاری مردم منوط به چگونگی تعامل پلیس با مردم، اعتماد مردم به سازمان پلیس و میزان مشروعیتی است که این سازمان در نزد و نظر مردم دارد (غفاری، ۱۳۹۰: ۱۱۳). سازمان پلیس مانند دیگر سازمان‌ها برای ارتقا سرمایه اجتماعی و اثر بخشی خود نیازمند اعتماد عمومی است تا از این طریق، زمینه‌های تعامل با مردم و مشارکت مطلوب آن‌ها را برای ارتقای توانمندی خدمات‌رسانی و برقراری نظم و امنیت فراهم آورد. سازمان پلیس به دلیل ارتباط گسترده با عموم مردم بیشتر از سازمان‌های دیگر نیازمند اعتماد عمومی است. اعتماد عمومی به پلیس موضوع بااهمیتی برای همه کشورها است؛ زیرا ارتباط نزدیکی با مشروعیت نیروهای پلیس دارد (هانگ و همکاران، ۲۰۱۰: ۵۷ به نقل از ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۰۲).

اعتماد عمومی شهروندان به پلیس برای این سازمان بسیار ضروری و حیاتی است؛ به طوری که تمایل شهروندان به همکاری با پلیس مثل گزارش کردن جرم و جنایت، آمادگی برای همکاری با پلیس برای تأمین نظم و آرامش محل

سکونت خود و... را افزایش می‌دهد. همچنین تبعیت شهروندان از قانون و مقررات را افزایش می‌دهد و پذیرفتن اقتدار عمومی توسط شهروندان برای پلیس بسیار ضروری است.

امروزه مدیران اجرایی پلیس متفق‌القول هستند که حمایت و پشتیبانی مردم از پلیس برای موفقیت فعالیت‌های پلیسی مهم است. نه تنها حمایت مردم برای مشروعیت پلیس بنیادی است بلکه کمک و حمایت مردم در کاهش جرم نیز مؤثر است. علاوه بر این‌ها شواهد زیادی وجود دارد که حمایت مردم از پلیس بستگی به رفتار منصفانه و حرفه‌ای پلیس دارد (Miller & et al., 2004:8). وقتی مجریان قانون در اجرای قانون بین افراد تبعیض قائل شوند، در این صورت مردم رویه‌های اعمال قانون را عادلانه نمی‌دانند، در این شرایط مردم نسبت به مجریان قانون بی‌اعتماد خواهند شد (فیروزجانیان، ۱۳۸۹: ۳۸۴). بدون اعتماد عمومی به پلیس انجام فعالیت‌های پلیسی مشکل و تأمین امنیت عمومی سخت خواهد بود (Goldsmith, 2005:443). نه تنها پلیس به اعتماد مردم برای اجرای مؤثر و کارآمد قوانین مشروع نیاز دارد، مردم نیز برای بهره‌مند شدن از خدمات پلیس به اعتماد به آن‌ها نیاز دارند؛ مردمی که به پلیس اعتماد نداشته‌اند، بعید است وقتی شخصاً نیاز به حمایت و کمک دارند پلیس را در جریان بگذارند و به همین صورت، احتمال اینکه جامعه برای حفظ و دفاع از ارزش‌ها و هنجارها به پلیس تکیه بکند بعید و دور از انتظار به نظر می‌رسد (Hohl, 2011a:18). کسی که به پلیس بی‌اعتماد است کمتر احتمال دارد وقتی قربانی جرم شده از پلیس کمک بخواهد و کمتر احتمال دارد با پلیس برای کنترل جرم و جنایت همکاری کند. کسانی که به پلیس بی‌اعتمادند بیشتر احتمال دارد از افسر پلیس حتی در طول یک ترافیک معمول از پلیس بترسند و اعتقاد داشته‌اند که پلیس با او مانند همه اعضای جامعه رفتار نمی‌کند (Haider & et al., 2012:18).

¹ Chalom et al.

و نیتی است که رفتار را شکل می‌دهد: اعتقاد شهروندان در مورد این‌که مأموران پلیس خیرخواه مردم است و نیت صحیحی دارند و در مراجعه شهروندان به آن‌ها، به نیازها و نگرانی‌های آن‌ها توجه کرده و سعی در رفع مشکلات شهروندان دارند، است (Tyler, 2005:325).

در پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه نگرش شهروندان نسبت به پلیس، عوامل اجتماعی و فردی مختلفی به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر اعتماد به پلیس شناسایی شده‌اند. در پژوهش‌های مهم داخلی عواملی از جمله: پاسخگویی، کارآمدی و شفافیت سازمانی (ساعی و بخشی، ۱۳۹۱) خصوصیت فردی مأموران پلیس، دگرخواهی (کامران و احمدیان، ۱۳۸۸) احساس امنیت، نگرش و قضاوت مردم درباره دستگاه‌های دولتی، رضایت مردم از عملکرد ادارات (شارع پور، ۱۳۸۸) میزان اعتماد به مشاغل، میزان اعتماد به نهادها، وفاداری به نظام سیاسی، رعایت قواعد هنجاری (گلابی و حاجیلو، ۱۳۹۱) و ... به‌عنوان عوامل تأثیرگذار شناخته شده‌اند و در تحقیقات خارجی عواملی از قبیل عدالت رویه‌ای، میزان فساد در سطح کشور (Schaap, 2012)، عدالت رویه‌ای (Tyler, 2005, 2001b) و عدالت رویه‌ای و عملکرد پلیس (Sargeant & et al., 2013; Murphy, 2009; Hinds & Murphy, 2007 & Reisig & Liloyd, 2009) به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان به پلیس ذکر شده‌اند.

با وجود این‌که عدالت رویه‌ای و عملکرد پلیس در تحقیقات مهم خارج از کشور به‌عنوان متغیرهای مهم و تأثیرگذار بر دیدگاه شهروندان نسبت به پلیس شناسایی شده‌اند اما در تحقیقات انجام گرفته در داخل به آن‌ها پرداخته نشده است در نتیجه با توجه به تفاوت‌های اجتماعی، سیاسی و فرهنگی که بین جامعه مورد مطالعه و کشورهای اروپایی و آمریکایی وجود دارد، نمی‌توان نتایج آن پژوهش‌ها را قابل تعمیم به داخل کشور دانست؛ بنابراین انجام پژوهش برای بررسی میزان اهمیت این دو متغیر در تبیین اعتماد به پلیس در داخل کشور ضروری به نظر می‌رسد. در نتیجه پژوهش حاضر به بررسی تأثیر عدالت رویه‌ای و عملکرد و متغیرهای زمینه‌ای

در این پژوهش میزان اعتماد شهروندان قروه‌ای به پلیس مورد بررسی قرار گرفته است؛ شهر قروه یکی از شهرهای استان کردستان است که ترکیبی از گروه‌های قومی و مذهبی (ترک، کرد، تسنن و تشیع) در این شهر ساکن هستند. انجام فعالیت‌های پلیس در جوامع چند قومی و مذهبی بسیار حساس است، به طوری‌که بدون همکاری و حمایت شهروندان، پلیس نمی‌تواند وظایفش را با موفقیت انجام دهد. نقش پلیس در چنین جامعه‌ای به‌عنوان عامل اجرای قانون بسیار مهم است، مدل به کار گرفته شده از طرف پلیس باید متناسب با محیط اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه مورد نظر است؛ عدم اتخاذ سیاست پلیس مناسب در جوامع متنوع (چند قومی، مذهبی و ...) منجر به سوء تفاهم، بیگانگی، ناآرامی و خشونت خواهد شد. در کل سیاست‌های در پیش گرفته از طرف پلیس باید از تضادهای قومی و مذهبی جلوگیری کرده و به ایجاد جامعه چند قومی دموکراتیک کمک نماید. وقتی پلیس در چنین جامعه‌ای با شهروندان منصفانه و بی‌طرفانه رفتار می‌نماید از نظر شهروندان مشروع و معتمد شناخته شده و شهروندان با میل و با اراده خود از قوانین پیروی خواهند کرد اما در مقابل اتخاذ رویکرد جانبدارانه از طرف پلیس نسبت به بعضی گروه‌ها و تبعیض و رفتار نامناسب به بعضی گروه‌ها نه تنها مشروعیت پلیس زیر سؤال می‌رود بلکه به بدبینی نسبت به حاکمیت منجر خواهد شد.

با توجه به اهمیت این موضوع، پژوهش حاضر در پی تبیین جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان قروه‌ای به پلیس است. در این راستا در این پژوهش اعتماد به پلیس با الهام از تقسیم‌بندی (Tyler, 2005) با دو بعد اعتماد نهادی^۱ و اعتماد مبتنی بر نیت^۲ مورد بررسی قرار گرفته است؛ منظور از اعتماد نهادی، اعتماد به سازمان پلیس به‌عنوان یک نهاد مطرح است و منظور از اعتماد مبتنی بر نیت عبارت از استنباط روح

¹ Institutional trust

² Motive-based trust

بر اعتماد شهروندان قروه‌ای به پلیس این شهر پرداخته و در پی جواب دادن به سؤالات زیر است:

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

۲- کدام‌یک از متغیرهای عدالت رویه‌ای و عملکرد پلیس تأثیر بیشتری بر میزان اعتماد شهروندان به پلیس دارند؟

چارچوب نظری پژوهش

چارچوب نظری پژوهش مبتنی بر نظریه تایلر است، تایلر در ارتباط با اهمیت اعتماد معتقد است اعتماد شهروندان به پلیس خیلی مهم و با ارزش است زیرا به همکاری داوطلبانه مردم با پلیس منجر می‌شود و همکاری داوطلبانه بسیار مهم است زیرا در چنین حالتی مردم نسبت به جامعه خود احساس مسؤولیت کرده در نتیجه نیاز به اعمال کنترل اجتماعی رسمی کاهش می‌یابد (Tyler, 2005:338) تایلر اعتماد مبتنی بر نیت را از اعتماد حسابگرانه^۱ متمایز می‌کند. اعتماد حسابگرانه از نظر او بر این اصل استوار است که می‌توان پیش‌بینی کرد که دیگران چگونه رفتار خواهند کرد، اما اعتماد مبتنی بر نیت شامل استنباط روح و نیتی است که رفتار را شکل می‌دهد؛ شهروندان در برخورد با پلیس و قضات بر موضوع حسن نیت تمرکز می‌کنند. اگر آن‌ها اعتقاد داشته‌اند که مراجع قانونی با حسن نیت عمل می‌کنند از روی میل و اراده از مقررات پیروی خواهند کرد (Tyler, 2001a:366).

از نظر تایلر برای تبیین اعتماد عمومی به پلیس سه مدل وجود دارد که عبارتند از:

۱- مدل ابزاری (عملکرد) که حفظ اعتماد عمومی به پلیس را مربوط به عملکرد پلیس و موفقیت آن‌ها در انجام وظایف می‌داند مثلاً موفق بودن در کنترل جرم و بی‌قانونی در نواحی شهری. از نظر این دیدگاه مردم وقتی احساس می‌کنند پلیس در برخورد با جرم و جنایت مؤثر و کارآمد است از پلیس حمایت و پشتیبانی خواهند کرد.

۲- مدل عدالت توزیعی^۲ که توزیع عادلانه و منصفانه خدمات پلیس را در جلب اعتماد شهروندان مؤثر می‌داند؛ یعنی این‌که اگر خدمات پلیس نسبت به تمام شهروندان صرف‌نظر از هر نژاد و قومیت و مذهبی که دارند عادلانه توزیع شود باعث می‌شود که مردم بیشتر پلیس را قابل اعتماد بدانند.

۳- مدل فرایند محور سومین مدل است که به‌طور معمول عدالت رویه‌ای خوانده می‌شود. از نظر این دیدگاه، عامل اصلی شکل‌گیری اعتماد و اطمینان به پلیس و حفظ همکاری مردم، ارزیابی آنان از منصفانه بودن تصمیم‌گیری‌ها و محترمانه بودن رفتار پلیس هنگام استفاده از اقتدار خود و اعمال قوانین و یا هنگام برخورد و تماس شهروندان با آن‌ها است. در واقع مدل عدالت رویه‌ای اشاره به این دارد که کلید اصلی اعتماد و حمایت عمومی از پلیس تنها مربوط به عملکرد پلیس در کنترل جرم و جنایت نیست بلکه در شیوه‌ای که پلیس در برخورد با شهروندان در پیش می‌گیرد، است (Tyler, 2005:338).

از نظر تایلر عدالت رویه‌ای در اصل به وسیله تیبو^۳ و واکر^۴ (1975) در زمینه تمایل افراد برای پذیرفتن تصمیمات دادگاه‌ها به کار برده شده است. بر طبق استدلال این محققان، مردم وقتی احساس می‌کنند رویه‌ها یا روش‌های دادگاه عادلانه و منصفانه است، بیشتر با میل و اراده خود تصمیمات دادگاه را خواهند پذیرفت (Tyler, 2001b:216). عدالت رویه‌ای نقش مهمی در شکل دادن به دیدگاه‌های مردم در ارتباط با مشروع و معتمد بودن پلیس دارد، در واقع پلیس برای موفقیت در کنترل جرم و حفظ نظم اجتماعی تنها به حمایت سیاسی نیاز ندارد بلکه آن‌ها به همکاری و حمایت شهروندان بسیار نیاز دارند؛ همکاری شهروندان با پلیس تنها زمانی که پلیس را در کنترل جرم در جامعه و حفظ نظم اجتماعی مؤثر می‌بینند، مربوط نمی‌شود، اما همچنین وقتی که شهروندان

² Distributive Justice Model

³ Thibaut

⁴ Walker

¹ Calculative trust

(عدالت کیفری، قضایی) و مقامات را عادلانه تجربه کنند بدون ترس از مجازات شدن (ترس از تنبیه شدن) از قوانین اطاعت خواهند کرد. از این رو، این‌ها مدل‌های نظم اجتماعی بادوام فعال هستند که پیامدهای منفی مرتبط رویکردهای تحریمی و تنبیهی شکستن قوانین را ندارند (Tyler, 2006:309). در مجموع به نظر تایلر اعتماد شهروندان به پلیس تنها تحت تأثیر ارزیابی شهروندان از توانایی پلیس در مبارزه علیه جرم و جنایت و حفظ نظم و امنیت جامعه نیست بلکه رفتار محترمانه، منصفانه و عادلانه پلیس با شهروندان، نقش مهمی در جلب اعتماد شهروندان دارد در واقع از نظر تایلر اعمال عدالت رویه‌ای در برخورد با شهروندان، تمکین و احترام را تشویق می‌کند و احتمال تضاد و خشونت را کاهش می‌دهد و اعتماد و اطمینان شهروندان به پلیس را افزایش می‌دهد.

پیشینه تجربی پژوهش

در زمینه اعتماد شهروندان به پلیس تحقیقات نسبتاً متنوعی در داخل و خارج از کشور انجام گرفته است؛ پژوهش‌های داخلی اکثراً از نوع پیمایشی و از نظر زمانی به صورت مقطعی انجام پذیرفته‌اند و از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده کرده‌اند اما در پژوهش‌های خارجی تنوع بیشتری در نوع پژوهش و شیوه‌های جمع‌آوری اطلاعات (پیمایش پستی و تلفنی، مصاحبه حضوری و...) دیده می‌شود و از نظر زمانی هم به صورت مقطعی و طولی انجام گرفته‌اند. در مجموع با توجه به یافته‌های پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه، عوامل تأثیرگذار بر اعتماد شهروندان به پلیس را می‌توان به عوامل مرتبط با سطح فردی مثلاً سن، جنس، تحصیلات، رضایت از زندگی و... عوامل زمینه‌ای که مرتبط به بافت اجتماعی می‌شود مثلاً میزان نابرابری در جامعه، فساد در میان دولت‌مردان، میزان جرم و جنایت در محل سکونت و... و عوامل نهادی که می‌توان به رضایت از کار پلیس، نوع رفتار و برخورد پلیس با شهروندان و... اشاره کرد تقسیم نمود. در اینجا به چند مورد از مهم‌ترین تحقیقات انجام گرفته در زمینه

پلیس را مشروع و شایسته اطاعت بدانند، همکاری آن‌ها نیز افزایش پیدا می‌کند؛ مشروع بودن پلیس از نظر مردم به وسیله دیدگاه مردم درباره رویه عادلانه شکل می‌گیرد: یعنی پلیس در برخورد با اعضای جامعه منصفانه و عادلانه رفتار بکند (Tyler & Fagan, 2008:267). اگر مردم تجربه مثبت از رویه عادلانه در تجربه برخورد شخصی با پلیس داشته‌اند صرف‌نظر از هر نتیجه شخصی که برایشان داشته است اعتماد و اطمینان آن‌ها به پلیس افزایش پیدا می‌کند (Tyler & Fagan, 2008:242).

در واقع دیدگاه عدالت رویه‌ای استدلال می‌کند که مشروعیت پلیس با قضاوت مردم در مورد عادلانه و منصفانه بودن روش‌ها و رویه‌هایی که پلیس در تصمیم‌گیری‌ها و اعمال قانون به کار می‌برد ارتباط دارد. با توجه به این مدل، اگر قضاوت مردم این است که مقامات پلیس از روش‌ها و رویه‌های عادلانه استفاده می‌کنند، در این حالت پلیس را مشروع قلمداد کرده و در نتیجه همکاری بیشتری با پلیس خواهند داشت. بالعکس اتخاذ رویه ناعادلانه توسط مقامات پلیس به از خودبیگانگی، بی‌اعتنایی و عدم همکاری شهروندان با آن‌ها منجر می‌گردد (Sunshine & Tyler, 2003:514).

تایلر (2004) جنبه‌های عدالت رویه‌ای را در تصمیم‌گیری‌های پلیس مشخص کرده است که عبارتند از:

- ۱- مشارکت فعال شهروندان در تصمیمات (فرصت و اجازه وارد شدن در تصمیمات را داشتن) قبل از گرفتن تصمیم توسط پلیس (به عنوان مثال مردم فرصت ارائه دیدگاه‌ها یا رفتارشان را قبل از این‌که پلیس در ارتباط با موضوع و یا وضعیت آن‌ها اقدامی به عمل آورد یا حکمی صادر کند داشته‌اند)؛

۲- بی طرفانه و بی‌غرضانه بودن تصمیمات پلیس؛

۳- رفتار مؤدبانه و محترمانه پلیس با مردم (Hinds & Murphy, 2007:29).

به نظر تایلر اهمیت تحقیقات عدالت رویه‌ای در این است که یافته‌های آن‌ها بر دوام‌پذیری و تداوم مدل‌های نظمی که مبتنی بر انگیزه‌های خود تنظیمی است تأکید دارند. تحقیقات نشان داده‌اند که مردم وقتی که اقدامات سیستم

وفاداری به نظام سیاسی) ۶۷٪ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین کرده‌اند. همچنین نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد که از بین متغیرهای مستقل به ترتیب میزان اعتماد به مشاغل، میزان اعتماد به نهادها، وفاداری به نظام سیاسی، رعایت قواعد هنجاری در جامعه بیشترین تأثیر را بر متغیر وابسته داشته‌اند. یافته‌های تحقیق شارع‌پور (۱۳۸۸) 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.

ماکسن^۱، هنیگن^۲، اسلون^۳ (۲۰۰۳) پژوهشی را در ارتباط با عوامل مؤثر بر نگرش مردم به پلیس در ایالت لس‌آنجلس 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 مثبت‌تری نسبت به عملکرد پلیس برخوردارند و افرادی که برداشت‌شان این است که میزان جرم و جنایت در محل سکونت‌شان زیاد هست صرف نظر از نژاد و قومیت‌شان نگرش منفی نسبت به پلیس داشته‌اند همچنین نتایج بیانگر این بوده که افرادی که قبلاً قربانی جرم شده‌اند، رضایت کمتری از عملکرد پلیس داشته‌اند.

نتایج پژوهش شاپ (۲۰۱۲) که با هدف مقایسه میزان اعتماد شهروندان به پلیس در میان کشورهای اروپایی انجام گردیده بیانگر این است که میزان فساد در سطح کشوری و میزان رضایت مردم از عدالت رویه‌ای (دو فرضیه استنتاج شده از تئوری عدالت رویه‌ای) پیش‌بینی‌کننده‌های قوی برای تعیین میزان اعتماد هستند.

تایلر (۲۰۰۵) پژوهشی را در میان ساکنان نیویورک که ترکیبی از سفیدپوستان و سیاهان و دیگر اقلیت‌های نژادی و

اعتماد شهروندان به پلیس که در داخل و خارج کشور انجام پذیرفته اشاره می‌شود، از جمله:

یافته‌های پژوهش کامران و احمدیان (۱۳۸۸) در شهر ایلام بیانگر این است که بین خصوصیات فردی افراد پلیس و اعتماد اجتماعی رابطه معنی‌دار و مستقیمی وجود داشته؛ یعنی هر چه افراد پلیس خصوصیات فردی مطلوب‌تری داشته‌اند (از قبیل ظاهر، قیافه، رفتار، منش و...) اعتماد دیگران به آن‌ها بیشتر جلب می‌شود. رابطه سن و اعتماد اجتماعی به پلیس معنی‌داری و مستقیم و رابطه تحصیلات با اعتماد اجتماعی به پلیس معنی‌دار ولی معکوس بوده است. همچنین نتایج بیانگر این بوده که بین احساس امنیت و اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود 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 این‌که 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. نتایج تحقیق ساعی و بخشی (۱۳۹۱) 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. بر اساس تحلیل رگرسیون، بین متغیرهای مستقل (انسجام هنجاری، پاسخگویی، کارآمدی و شفافیت سازمانی) با متغیر وابسته (اعتماد اجتماعی به نهاد و کارگزاران پلیس) در سطح اطمینان ۰/۹۹ درصد رابطه‌ای معنادار مثبت و قوی برقرار است.

در پژوهش گلابی و حاجیلو (۱۳۹۱) مشخص شد که متغیرهای مستقل تحقیق (پاسخگویی مسئولان، قواعد هنجاری، اعتماد به کنشگران سیاسی، امید به آینده، خوش‌بینی، اعتماد به مشاغل، اعتماد به نهادها، ارزش‌های مثبت، ارزش‌های منفی، اعتماد درون‌گروهی و برون‌گروهی،

¹ Maxson

² Hennigan

³ Sloane

درخواست کمک یا دادن اطلاعات) اهمیت بیشتری داشته است. نتایج تحلیل رگرسیون بیانگر این است که عدالت رویه‌ای با $\beta = .56$ و عملکرد پلیس با $\beta = .28$ به ترتیب بیشترین اهمیت را داشته‌اند.

نتایج حاصل از معادلات ساختاری در پژوهش هیندز و مورفی (2007) بیانگر این است که رضایت از پلیس تحت تأثیر مشروعیت پلیس، عملکرد پلیس، عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی است. در کل بر اساس یافته‌های این پژوهش مشروعیت پلیس استرالیا بیشتر تحت تأثیر ارزیابی مردم از میزان اعمال عدالت رویه‌ای از طرف پلیس است. در نهایت به نظر نویسنده در پیش گرفتن استراتژی از طرف پلیس که بر استفاده از عدالت رویه‌ای در برخورد با شهروندان تأکید دارد به قضاوت منصفانه در مورد منصفانه بودن پلیس و کارآمدی پلیس در استرالیا منجر خواهد شد.

نتایج پژوهش رایسیچ و لوی (2009) در مورد نگرش نوجوانان جامائیکایی در مورد پلیس بیانگر این است که پاسخگویی که از نظر آن‌ها پلیس از لحاظ اعمال عدالت رویه‌ای در شرایط مطلوب است (کیفیت رفتاری و تصمیم‌گیری) از نظر آن‌ها پلیس به طور معناداری بیشتر مشروعیت داشته است و تمایل بیشتری به همکاری با پلیس در کنترل جرم و جنایت داشتند. در کل به زعم نویسنده عدالت رویه‌ای برای پلیس حتی در یک کشور در حال توسعه که از سطح بالای فساد و خشونت رنج می‌برد، مفید و سودمند است.

در مجموع بر اساس پیشینه نظری و تجربی، مدل ابزاری (عملکرد) و مدل فرایند محور (عدالت رویه‌ای) مهم‌ترین مدل‌های تبیین‌کننده اعتماد به پلیس شناخته شده‌اند. به طور خلاصه از منظر مدل ابزاری اعتماد و همکاری شهروندان با پلیس نتیجه کارآمدی پلیس در کنترل جرم و جنایت و حفظ نظم و امنیت جامعه است و از منظر مدل فرایند محور، اعمال عدالت رویه‌ای از طرف پلیس در رفتار با شهروندان عامل مهم و اساسی در جلب اعتماد شهروندان محسوب می‌شود.

قومی است در زمینه اعتماد و اطمینان به پلیس با هدف مقایسه تأثیر عملکرد پلیس، عدالت توزیعی¹ و عدالت رویه‌ای بر اعتماد نهادی و اعتماد مبتنی بر نیت به پلیس انجام داده که نتایج تحقیق بیانگر این بوده که سیاست‌ها و رویه‌های به کار گرفته شده از طرف پلیس در مقایسه با توانایی پلیس در کنترل جرم و جنایت و بی‌قانونی نقش مهم‌تری در ایجاد و حفظ اعتماد داشته است، در کل نتایج تحقیق مدل فرایند محور را تأیید و حمایت کرده‌اند.

سارجنت و همکاران (2013) در پژوهش به آزمون اهمیت عدالت رویه‌ای در ایجاد اعتماد و همکاری با پلیس در استرالیا پرداختند. نتایج تحقیق بیانگر این است که میان گروه‌های نژادی (هندی و ویتنامی) میانگین اعتماد و همکاری با پلیس در مقایسه با جمعیت کلی پایین است. در کل نتایج تحقیق بیانگر این است فرایند ایجاد اعتماد و تشویق به همکاری با پلیس در میان گروه‌های نژادی متفاوت بوده؛ به طوری که عدالت رویه‌ای در تشویق به همکاری با پلیس در میان گروه‌های نژادی هندی و ویتنامی در مقایسه با جمعیت کلی استرالیا کمتر تأثیرگذار بوده است. همچنین در بین گروه ویتنامی عدالت رویه‌ای در ایجاد تمایل اعتماد به پلیس در مقایسه با جمعیت کلی استرالیا کمتر تأثیرگذار است، در عوض عملکرد پلیس در ایجاد تمایل اعتماد به پلیس در میان آن‌ها بیشتر تأثیرگذار است.

مورفی (2009) در پژوهش خود پی برد که اهمیت عدالت رویه‌ای و عملکرد پلیس بر حسب نوع تعامل بین پلیس و شهروندان متفاوت است؛ به طوری که نتایج پژوهش بیانگر این است که عدالت رویه‌ای اهمیت زیادی در تعامل‌های پلیس آغازگر (توقف شدن توسط پلیس به صورت تصادفی برای آزمایش نفس، سرعت یا تخلفات رانندگی، گرفتن اطلاعات در مورد رویداد یا حوادث) داشته و عملکرد پلیس در تماس‌های شهروند آغازگر (تماس با پلیس برای گزارش کردن جرم، آشوب یا مزاحمت، حوادث ترافیکی،

¹ Distributive Justice

مشابه که در داخل و خارج از کشور انجام گرفته، طراحی شده است.

جامعه آماری و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش کلیه شهروندان ۱۸ سال و به بالای ساکن در شهر قروه است که بر اساس آمار مرکز بهداشت این شهر در سال ۱۳۹۰ تعداد آن‌ها ۵۸۹۶۸ نفر است. برای تعیین حجم نمونه ابتدا برای به دست آوردن واریانس متغیر وابسته در جامعه، مطالعه مقدماتی در بین ۴۰ نفر از آزمودنی‌ها انجام گرفته و سپس مقدار واریانس به دست آمده در فرمول کوکران قرار گرفته است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود حجم نمونه به دست آمده ۳۸۲ نفر است که برای جلوگیری از تأثیر پرسشنامه‌های مخدوش بر روی نتایج تحقیق نمونه به ۳۹۰ نفر افزایش یافته است. حجم نمونه در این تحقیق با استفاده از فرمول زیر محاسبه شده است:

$$n = \frac{Nt^2s^2}{Nd^2 + t^2s^2} = \frac{(58968 \times 1/96^2) \times 0/25}{(58968 \times 0/05^2) + (1/96^2 \times 0/25)} \cong 382$$

$$n = \text{تعداد نمونه} = N = \text{تعداد جامعه آماری} = 58968$$

$$t = \text{سطح اطمینان} = 1/96 = S^2 = \text{واریانس متغیر وابسته}$$

$$d = \text{حداکثر اشتباه مجاز} = 0/05$$

در این پژوهش از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای استفاده شده است، به این شکل که ابتدا نسبت هر منطقه شهر در نمونه کل با توجه به میزان جمعیت ۱۸ سال و بالاتر آن منطقه مشخص شده است (شهر قروه به وسیله مرکز بهداشت برای ارائه خدمات به شش منطقه تقسیم شده). سپس در مرحله بعد، پس از مشخص کردن خیابان‌های هر منطقه، یک خیابان به صورت تصادفی مشخص شده و در مرحله بعد به طور تصادفی چند محله انتخاب شده است. سپس از آن محله‌ها، به تعداد سهم نمونه آن منطقه خانوارهایی انتخاب شده و در مرحله آخر از هر خانوار انتخاب شده، لیستی از افراد ۱۸ سال و بالاتر مشخص شده سپس یکی از این افراد به صورت تصادفی انتخاب شده و در پژوهش شرکت داده شده و پرسشنامه به او تحویل داده شده است.

در نهایت با توجه ادبیات نظری و تجربی پژوهش فرضیه‌های زیر استنباط شده است:

فرضیه‌های تحقیق

بین میزان اعمال عدالت رویه‌ای از طرف پلیس و میزان اعتماد شهروندان به آن‌ها به رابطه وجود دارد.

بین عملکرد پلیس از نظر شهروندان و میزان اعتماد آن‌ها به پلیس رابطه وجود دارد.

میانگین میزان اعتماد شهروندان به پلیس برحسب نوع مذهب آن‌ها متفاوت است.

میانگین میزان اعتماد شهروندان به پلیس برحسب نوع قومیت آنان متفاوت است.

میانگین میزان اعتماد شهروندان به پلیس برحسب میزان درآمد آن‌ها متفاوت است.

میانگین میزان اعتماد شهروندان به پلیس برحسب میزان تحصیلات آن‌ها متفاوت است.

میانگین اعتماد شهروندان به پلیس برحسب نوع جنس آن‌ها متفاوت است.

میانگین اعتماد شهروندان به پلیس برحسب وضع تأهل آن‌ها متفاوت است.

بین سن شهروندان و میزان اعتماد آن‌ها به پلیس رابطه وجود دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی و با هدف تبیینی است و روش اجرای تحقیق پیمایش است. از نظر وسعت پهنانگر و از نظر زمانی یک بررسی مقطعی است که میزان اعتماد به پلیس شهروندان قروه‌ای را در یک مقطع خاص (بهار ۹۳) مورد بررسی قرار داده است. ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه است. در این پژوهش سؤالات پرسشنامه بر اساس چارچوب نظری تحقیق، مفاهیم و متغیرهای به کار رفته در فرضیه‌های تحقیق و بازبینی پرسشنامه‌های تحقیقات

تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

اعتماد به پلیس

تعریف مفهومی: به عقیده هال اعتماد به پلیس را می‌توان باور و اعتقاد درباره صلاحیت و توانایی پلیس در انجام و عمل به وظایف و نقش‌های ویژه آن‌ها تعریف کرد. این شامل دستگیر کردن مجرمان و جلوگیری از جرم و جنایت و همچنین دفاع کردن از ارزش‌ها و هنجارهایی که نظم اجتماعی بر پایه آن‌ها بنا شده است (Hohl, 2011b:4).

تعریف عملیاتی: در این پژوهش اعتماد به پلیس با دو بعد اعتماد نهادی و اعتماد مبتنی بر نیت سنجش شده است. معرف‌های اعتماد نهادی شامل صادق بودن پلیس، حمایت از شهروندان، در نظر گرفتن منافع مردم، گرفتن تصمیم‌های منصفانه، توانایی انجام وظایف، شایسته اطاعت بودن، مناسب بودن رویه‌ها و اقدامات آن‌ها است. در این پژوهش اعتماد به نهاد پلیس با نه گویه بررسی شد. این گویه‌ها برگرفته از پرسشنامه‌های تحقیق تایلر (2005) و تایلر و فیگن (2008) هستند. معرف‌های اعتماد مبتنی بر نیت عبارتند از: در نظر گرفتن دیدگاه شهروندان از طرف پلیس، توجه به نیازها و نگرانی‌های شهروندان، توضیح صادقانه پلیس برای اقدامات خود در قبال شهروندان. در این پژوهش این بعد با سه گویه شش گزینه‌ای که برگرفته از پرسشنامه تحقیق تایلر (2005) است، سنجیده شده است.

در برخورد با متخلفان (حساب بردن شهروندان از مجازات پلیس) است. برای سنجش این معرف‌ها از ۱۴ گویه شش گزینه‌ای استفاده شده است. این گویه‌ها برگرفته از پرسشنامه تحقیق تایلر (2005) هستند.

عدالت رویه‌ای پلیس

تعریف مفهومی: عدالت رویه‌ای از نظر تایلر (2006) به معنی انصاف و عدالت درک شده از روش و رویه‌های به کار برده شده در تصمیم‌گیری و رفتار تصمیم‌گیرندگان است که تصمیم‌گیرنده می‌تواند قاضی، پلیس و... است - (Murphy, 2009:161)

تعریف عملیاتی: این سازه با سه بعد (کیفیت تصمیم‌گیری، کیفیت رفتاری و مشارکت دادن شهروندان در تصمیمات از طرف پلیس) مورد بررسی قرار گرفته است. معرف‌های این سازه در این پژوهش عبارتند از: تصمیم‌گیری‌های بی‌طرفانه پلیس، چگونگی و کیفیت رفتار پلیس با شهروندان، فرصت دادن پلیس به شهروندان برای اظهارنظر کردن قبل از دادن حکم یا تصمیم‌گیری درباره موضوع مورد نظر، میزان دسته‌بندی قومی و مذهبی از طرف پلیس. در این پژوهش این معرف‌ها با ۱۷ گویه شش گزینه‌ای که برگرفته از پرسشنامه تحقیق تایلر (2005) هستند، مورد آزمون قرار گرفته‌اند.

اعتبار یا روایی

در این پژوهش برای سنجش اعتبار پرسشنامه از اعتبار صوری استفاده شده است. اعتبار صوری یکی از انواع اعتبار محتوایی است که بر ارزیابی ذهنی پژوهشگر از اعتبار وسیله اندازه‌گیری استوار است که بیشتر اجماع نظر صاحب‌نظران مورد نظر است. در این راستا از نظرات ارزشمند استادان محترم گروه علوم اجتماعی دانشگاه تبریز به‌ویژه استاد راهنما و استاد مشاور بهره گرفته شده است و با اعمال نظر آن‌ها تغییرات لازم در پرسشنامه داده شده است و پرسشنامه نهایی

عملکرد پلیس

تعریف مفهومی: منظور از عملکرد، توانایی پلیس در حفظ نظم و کنترل و جلوگیری از جرم و جنایت در جامعه و قاطعت پلیس در برخورد با متخلفان و مجرمان است (Tyloer, 2005, 2006).

تعریف عملیاتی: ابعاد این سازه در این پژوهش، صلاحیت و شایستگی پلیس در مقابله با جرایم، میزان ترس از جرم شهروندان، برداشت شهروندان از شرایط محله سکونت‌شان (میزان جرم در محله سکونت‌شان)، اقتدار پلیس

تدوین شده است.

متغیر وابسته (اعتماد به پلیس) در این پژوهش با دو بعد اعتماد نهادی و اعتماد مبتنی بر نیت سنجش شد. میانگین اعتماد به پلیس از (۶-۱) برابر با (۰/۸) است که نشانگر سطح متوسط اعتماد پاسخگویان به پلیس است. میانگین اعتماد به پلیس مردان برابر با (۰/۰) و برای زنان برابر با (۰/۱۸) است، میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان تسنن برابر با (۰/۹۹) و برای پاسخگویان تشیع برابر با (۰/۱۷) و میانگین شاخص اعتماد به پلیس برای مجردها (۰/۰)، متأهل‌ها (۰/۱۲)، مطلقه‌ها (۰/۷۰) و همسر فوت‌شده‌ها (۰/۹۵) است. میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان کرد در این پژوهش برابر با (۰/۰۶)، ترک برابر با (۰/۱۵) و سایر اقوام دیگر برابر با (۰/۱۵) است. نتایج توصیفی میانگین اعتماد به پلیس برحسب تحصیلات بیانگر این بود که بالاترین میزان میانگین اعتماد به پلیس (۰/۷۶) مربوط به افراد بی‌سواد بوده و پایین‌ترین میزان میانگین اعتماد به پلیس (۰/۳۶) مربوط به افراد دارای تحصیلات دکتری است. همچنین میزان میانگین اعتماد به پلیس برحسب درآمد ماهیانه خانواده به این شرح است که بالاترین میزان میانگین اعتماد به پلیس (۰/۱۸) مربوط به گروه درآمدی (بین ۷۶۰ تا ۹۰۰ هزار تومان) است و پایین‌ترین میزان میانگین اعتماد به پلیس (۰/۳۶) مربوط به گروه درآمدی (بین یک و نیم تا ۲ میلیون تومان) است.

عملکرد پلیس یکی از متغیرهای مستقل در این پژوهش است که با ۴ بعد مؤثر بودن پلیس در مبارزه علیه جرم، ترس از جرم، شرایط محله (برداشت شهروندان از میزان جرم در محل سکونت‌شان) و قاطعیت پلیس سنجش شد. میانگین عملکرد پلیس از (۶-۱) برابر با (۰/۹۹) است که نشان‌دهنده سطح متوسط رضایت پاسخگویان از عملکرد پلیس است. میانگین متغیر عملکرد پلیس برای پاسخگویان تسنن برابر با (۰/۹۴) و برای پاسخگویان تشیع برابر با (۰/۰۳) است و میانگین متغیر عملکرد پلیس پاسخگویان کرد در این پژوهش برابر با (۰/۹۷)، ترک برابر با (۰/۰۲) و سایر اقوام دیگر برابر با (۰/۱۷) است.

قابلیت اعتماد (پایایی)

در این پژوهش برای تعیین میزان پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده است. در این راستا مطالعه مقدماتی در بین ۴۰ نفر از آزمودنی‌ها انجام شده است. سپس برای پی بردن به میزان هماهنگی بین گویه‌های مربوط به سازه‌ها، آلفای کرونباخ متغیرها و ابعاد آن‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss ۱۹ محاسبه شده و در نهایت سؤال‌ها مورد بازبینی قرار گرفته و با جرح و تعدیل، پرسشنامه نهایی تدوین و در اختیار پاسخگویان قرار گرفته است. همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود ضریب آلفای کرونباخ برای همه متغیرها بالاتر از (۰/۷) است که بیانگر این است که هماهنگی بالایی بین گویه‌های آن‌ها وجود دارد.

جدول ۱- ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیرها	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
اعتماد به پلیس	۱۲	۰/۹۴
عملکرد پلیس	۱۴	۰/۸۴
عدالت رویه‌ای	۱۷	۰/۹۳

نتایج توصیفی

نتایج توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی و اصلی پژوهش در جدول ۲ نشان داده شده است: ویژگی نمونه تحقیق در این پژوهش بدین شرح است: ۶۷/۹ درصد از پاسخگویان زن و ۵۳/۱ درصد از پاسخگویان مرد هستند، میانگین سنی پاسخگویان در این پژوهش ۳۴ سال بوده، از لحاظ وضع تأهل تعداد پاسخگویان متأهل بیشتر از دیگر پاسخگویان است (۶۶/۷ درصد متأهل بوده‌اند)، ۷۴/۹ درصد کرد، ۲۱/۰ درصد ترک و ۴/۱ درصد از سایر اقوام بوده‌اند، از نظر مذهب ۴۸/۲ درصد از پاسخگویان از مذهب تسنن و ۵۱/۸ درصد از مذهب تشیع هستند، از لحاظ تحصیلات، بیشتر پاسخگویان تحصیلات دیپلم و بالاتر داشته‌اند (میان: فوق‌دیپلم) و از نظر درآمد، میان، گروه درآمدی بین ۵۰۱ تا ۷۵۰ هزار تومان است.

پاسخگویان تشیع برابر با (۴/۲۲) است؛ بنابراین پاسخگویان تسنن میزان رعایت عدالت رویه‌ای از طرف پلیس شهر قروه را نسبت به پاسخگویان تشیع پایین‌تر ارزیابی کرده‌اند. میانگین عدالت رویه‌ای پلیس برای پاسخگویان کرد در این پژوهش برابر با (۴/۰۷)، ترک برابر با (۴/۲۱) و سایر اقوام دیگر برابر با (۴/۳۲) است؛ بنابراین پاسخگویان کرد میزان رعایت عدالت رویه‌ای از طرف پلیس شهر قروه را نسبت به پاسخگویان دیگر پایین‌تر ارزیابی کرده‌اند.

متغیر عدالت رویه‌ای یکی دیگر از متغیرهای مستقل در این پژوهش است که با سه بعد کیفیت تصمیم‌گیری، کیفیت رفتاری و مشارکت دادن شهروندان در تصمیمات سنجش شد. میانگین عدالت رویه‌ای (۴/۱۱) است؛ که این بدین معناست میزان رعایت عدالت رویه‌ای از طرف پلیس شهر قروه در اعمال قانون در هنگام برخورد و ارتباط با شهروندان از نظر پاسخگویان متوسط به بالا ارزیابی شده است. میانگین عدالت رویه‌ای پلیس برای پاسخگویان تسنن برابر با (۴/۰۰) و برای

جدول ۲- نتایج توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی و اصلی پژوهش

متغیرهای پژوهش سن	فراوانی	درصد	میانگین ۳۴/۰۱		
			اعتماد به پلیس	عملکرد پلیس	عدالت رویه‌ای
جنس	مرد	۲۰۷	۴/۰۰	۳/۹۱	۴/۰۰
	زن	۱۸۳	۴/۱۸	۴/۰۷	۴/۲۴
مذهب	تسنن	۱۸۸	۳/۹۹	۳/۹۴	۴/۰۰
	تشیع	۲۰۲	۴/۱۷	۴/۰۳	۴/۲۲
قومیت	کرد	۲۹۲	۴/۰۶	۳/۹۷	۴/۰۷
	ترک	۸۲	۴/۱۵	۴/۰۲	۴/۲۱
	سایر	۱۶	۴/۱	۴/۱۷	۴/۳۲
وضعیت تأهل	مجرد	۱۲۶	۴/۰۰	۳/۹۲	۴/۰۰
	متأهل	۲۶۰	۴/۱۲	۴/۰۱	۴/۱۶
	مطلقه	۲	۴/۷۰	۵/۲۱	۵/۱۷
	همسر فوت شده	۲	۳/۹۵	۳/۷۸	۴/۰۲
سطح تحصیلات	بی‌سواد	۶	۴/۷۶	۴/۶۹	۴/۸۷
	ابتدایی	۳۱	۴/۲۹	۴/۰۹	۴/۳۲
	راهنمایی	۲۹	۴/۳۶	۴/۱۱	۴/۴۵
	دیپلم	۱۱۴	۴/۰۲	۳/۹۴	۴/۱۳
	فوق‌دیپلم	۶۵	۴/۳۱	۴/۱۶	۴/۱۵
	لیسانس	۱۰۹	۳/۹۷	۳/۹۳	۳/۹۷
	فوق‌لیسانس	۳۰	۳/۷۲	۳/۷۰	۳/۷۶
	دکتری	۴	۳/۶۶	۳/۴۸	۴/۱۱
	حوزوی	۲	۳/۸۷	۴/۳۵	۴/۴۴
		کمتر از ۵۰۰ هزار تومان	۸۶	۴/۱۲	۳/۹۹
درآمد	بین ۵۰۱ تا ۷۵۰ هزار تومان	۱۳۲	۴/۱۵	۳/۹۵	۴/۱۳
	بین ۷۶۰ تا ۹۰۰ هزار تومان	۸۸	۴/۱۸	۴/۱۲	۴/۱۹
ماهیانسه خانواده	بین ۹۰۱ تا یک و نیم میلیون	۵۸	۳/۹۱	۳/۹۲	۴/۰۰
	بین یک و نیم تا ۲ میلیون	۱۸	۳/۶۳	۳/۸۴	۳/۶۸
	بیش از دو میلیون تومان	۸	۳/۹۶	۴/۰۶	۴/۳۶
					میانگین کل نمونه
					۴/۰۸

نتایج استنباطی

در این بخش به آزمون‌های دومتغیره (آزمون‌های تفاوت میانگین و ضریب همبستگی پیرسون) و چند متغیره (رگرسیون چندگانه) پرداخته شده است.

تحلیل دومتغیره

برای آزمون تفاوت میانگین اعتماد به پلیس و ابعاد آن برحسب جنس، تأهل^۱ و مذهب پاسخگویان از آزمون t دو نمونه‌ای مستقل استفاده شده است. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود سطح معناداری آزمون t بین جنس و اعتماد به پلیس برابر با (۰/۰۷۰) است که کمتر از (۰/۰۵) است؛ یعنی تفاوت معناداری در میانگین اعتماد به پلیس در بین زنان و مردان وجود نداشته است.

نتایج حاصل از آزمون t بیانگر این است که میزان t بین دو متغیر مذهب و اعتماد به پلیس (۱/۸۹۳-) و سطح معنی‌داری آن ۰/۰۵۹ است که بیانگر این است تفاوت معنی‌داری در میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان برحسب مذهب‌شان وجود نداشته است.

نتایج حاصل از آزمون واریانس یک‌طرفه اعتماد به پلیس بر حسب قومیت، درآمد و سطح تحصیلات در جدول ۴ نشان داده شده است:

نتایج حاصل از آزمون واریانس یک‌طرفه بین قومیت و شاخص اعتماد به پلیس بیانگر این است که مقدار F بین دو متغیر (۰/۳۴۵) و سطح معنی‌داری آن (۰/۷۰۸) است که بالاتر از ۰/۰۵ است که بیانگر این است میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان برحسب قومیتشان متفاوت نیست. این بدان معناست که قومیت پاسخگویان بر میزان اعتماد آن‌ها به پلیس تأثیرگذار نبوده است.

نتایج حاصل از آزمون بین درآمد و اعتماد به پلیس نشان می‌دهد که مقدار F بین دو متغیر ۱/۵۴۱ و سطح معنی‌داری آن برابر با ۰/۱۷۶ است که بالاتر از (۰/۰۵) است. در واقع تفاوت معنی‌داری در میانگین اعتماد به پلیس برحسب درآمد وجود نداشته است.

نتایج حاصل از آزمون واریانس یک‌طرفه اعتماد به پلیس برحسب سطح تحصیلات بیانگر این است که مقدار کمیت F بین دو متغیر ۲/۳۳۵ و سطح معنی‌داری (۰/۰۱۹) است که پایین‌تر از (۰/۰۵) است و این بدین معناست که تفاوت معنی‌داری در میانگین اعتماد به پلیس، برحسب سطح تحصیلات پاسخگویان وجود دارد.

^۱ با توجه به این که تعداد پاسخگویان مطلقه و همسر فوت‌شده بسیار ناچیز است در نتیجه از تحلیل حذف شدند و در نتیجه برای آزمون تفاوت میانگین اعتماد به پلیس و ابعاد آن برحسب وضعیت تأهل از آزمون t دو نمونه‌ای مستقل استفاده شده است.

جدول ۳- نتایج آزمون تفاوت میانگین اعتماد به پلیس و ابعاد آن برحسب جنس، تأهل و مذهب پاسخگویان

متغیرهای مستقل	آزمون T		
	اعتماد به پلیس و ابعاد آن	اعتماد نهادی	شاخص اعتماد به پلیس
مذهب	میزان t	-۲/۵۳۹	۰/۰۰۲
	سطح معنی داری	۰/۰۱۲	۰/۹۹۹
جنس	میزان t	-۱/۵۱۹	-۲/۲۱۱
	سطح معنی داری	۰/۱۳۰	۰/۰۲۸
تأهل	میزان t	-۰/۷۲۵	-۱/۲۲۴
	سطح معنی داری	۰/۴۶۹	۰/۲۲۲

جدول ۴- آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه بین با متغیرهای مستقل

متغیرهای مستقل	آزمون F		
	اعتماد به پلیس و ابعاد آن	اعتماد نهادی	شاخص اعتماد به پلیس
وضعیت تأهل	مقدار F	۰/۷۵۲	۰/۷۳۱
	سطح معنی داری	۰/۵۲۲	۰/۵۳۴
قومیت	مقدار F	۰/۶۰۷	۰/۳۴۵
	سطح معنی داری	۰/۵۴۵	۰/۷۰۸
درآمد ماهیانه خانواده	مقدار F	۱/۴۵۵	۱/۵۴۱
	سطح معنی داری	۰/۲۰۴	۰/۱۷۶
سطح تحصیلات	مقدار F	۲/۰۴۹	۲/۳۳۵
	سطح معنی داری	۰/۰۴۰	۰/۰۱۹

پاسخگویان دارای تحصیلات ابتدایی و فوق‌لیسانس وجود دارد، به طوری که میزان میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویانی که تحصیلات ابتدایی داشته‌اند بالاتر از میزان میانگین پاسخگویان دارای تحصیلات فوق‌لیسانس است.

اختلاف معنی داری در میزان میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان دارای تحصیلات راهنمایی با پاسخگویان دیپلم، لیسانس و فوق‌لیسانس وجود دارد؛ به عبارت دیگر میزان میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان راهنمایی بالاتر از میزان میانگین پاسخگویان دیپلم، لیسانس و فوق‌لیسانس است. بیشترین اختلاف میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان دارای تحصیلات راهنمایی با پاسخگویان دارای تحصیلات فوق‌لیسانس است. همچنین اختلاف میانگین اعتماد به پلیس

برای بررسی جزئیات مربوط به تفاوت میزان میانگین اعتماد به پلیس برحسب سطح تحصیلات پاسخگویان از آزمون تعقیبی LSD استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون در جدول ۵ بیانگر آن است:

اختلاف میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان بی‌سواد با پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم، لیسانس و فوق‌لیسانس معنی دار است، به عبارت دیگر میزان میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان بی‌سواد بالاتر از میزان میانگین پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم، لیسانس و فوق‌لیسانس است. بیشترین اختلاف میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان بی‌سواد با پاسخگویان دارای تحصیلات فوق‌لیسانس است. اختلاف معنی داری در میانگین اعتماد به پلیس

پاسخگویان دارای تحصیلات فوق‌دیپلم با پاسخگویان لیسانس و فوق‌لیسانس معنی‌داری است؛ به عبارت دیگر میزان میانگین اعتماد به پلیس پاسخگویان دارای تحصیلات فوق‌دیپلم، بالاتر از میزان میانگین پاسخگویان، لیسانس و فوق‌لیسانس است.

جدول ۵- نتایج آزمون تعقیبی LSD بین تحصیلات پاسخگویان و اعتماد به پلیس

I تحصیلات فرد	J تحصیلات فرد	میانگین اختلاف (I- J)	خطای معیار	سطح معنی‌داری
بیسواد	دیپلم	۰/۷۸۳۹۳	۰/۳۸۳۶۵	۰/۰۴
	لیسانس	۰/۸۷۸۵۶	۰/۳۸۴۰۹	۰/۰۲۳
	فوق‌لیسانس	۱/۰۹۴۷	۰/۴۰۹۶۳	۰/۰۰۸
ابتدایی	فوق‌لیسانس	۰/۵۶۶۰۱	۰/۲۳۴۵۸	۰/۰۱۷
	دیپلم	۰/۳۹۲۸۳	۰/۱۹۰۵۰	۰/۰۴۰
راهنمایی	لیسانس	۰/۴۸۷۴۵	۰/۱۹۱۳۸	۰/۰۱۱
	فوق‌لیسانس	۰/۶۹۸۳۷	۰/۲۳۸۵۳	۰/۰۰۴
	لیسانس	۰/۳۲۶۷۴	۰/۱۴۳۵۳	۰/۰۲۳
فوق‌دیپلم	فوق‌لیسانس	۰/۵۳۷۶۵	۰/۲۰۲۱۷	۰/۰۰۸

$(sig=0/000 <)$ بین دو متغیر رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنا که هرچه قدر پاسخگویان میزان استفاده پلیس از عدالت رویه‌ای را در اعمال قانون در برخورد با شهروندان مناسب ارزیابی کرده‌اند، میزان اعتماد آنان به پلیس نیز افزایش یافته است.

در نهایت ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد پلیس و اعتماد به پلیس برابر با $(r=0/673)$ و سطح معناداری آن $(0/000)$ است که بیانگر این است با سطح اطمینان $0/99$ درصد $(0/01 < sig=0/000)$ بین دو متغیر رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد. در واقع با افزایش رضایت از عملکرد پلیس اعتماد به پلیس نیز افزایش پیدا می‌کند.

نتایج حاصل از آزمون پیرسون بین اعتماد به پلیس با سن، عدالت رویه‌ای و عملکرد پلیس در جدول ۶ نشان داده شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین سن و اعتماد به پلیس $(0/143)$ بسیار ضعیف است و سطح معناداری آن $(0/005)$ است که بیانگر این است با سطح اطمینان $0/95$ درصد $(sig=0/025 < 0/05)$ بین دو متغیر رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد بدین معنی که با بالا رفتن سن پاسخگویان میزان اعتماد آنان به پلیس افزایش یافته است. ضریب همبستگی بین عدالت رویه‌ای و اعتماد به پلیس برابر با $(0/733)$ و سطح معناداری آن برابر با $(0/000)$ است که بیانگر این است با سطح اطمینان $0/99$ درصد $(0/01 < sig=0/000)$ بین دو متغیر رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد. در واقع با افزایش رضایت از عملکرد پلیس اعتماد به پلیس نیز افزایش پیدا می‌کند.

جدول ۶- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای مستقل با اعتماد به پلیس

متغیر مستقل	آزمون r پیرسون	اعتماد به پلیس و ابعاد آن		
		اعتماد نهادی	اعتماد مبتنی بر نیت	شاخص اعتماد به پلیس
سن	ضریب همبستگی	**۰/۱۴۰	*۰/۱۲۴	**۰/۱۴۳
عدالت رویه‌ای	ضریب همبستگی	**۰/۷۰۷	**۰/۶۶۲	**۰/۷۳۳
عملکرد پلیس	ضریب همبستگی	**۰/۶۴۹	**۰/۶۰۷	**۰/۶۷۳

** با سطح اطمینان $0/99$ درصد $(sig < 0/01)$

* با سطح اطمینان $0/95$ درصد $(sig < 0/05)$

تحلیل چند متغیره

برای مشخص کردن سهم تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته از ۲ معادله رگرسیونی استفاده شده است. همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود در معادله اول تأثیر متغیر جمعیت‌شناختی سن^۱ و شاخص عملکرد پلیس و عدالت رویه‌ای بر اعتماد به پلیس بررسی شد، در این راستا متغیرهای مستقل در سه مرحله وارد معادله شده‌اند، در مرحله اول سن وارد معادله شد که با $(\beta=0/14)$ تأثیر معنی‌داری داشته و در نهایت این متغیر تنها ۱ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین کرد.

در مرحله دوم شاخص عملکرد هم وارد معادله شد که میزان تبیین به ۴۵ درصد رسید. در این میان شاخص عملکرد پلیس با بتای $(\beta=0/65)$ ، بیشترین تأثیر را داشته و در این مرحله متغیر سن با هم تأثیرگذار است ولی از تأثیر آن کاسته شده است.

در مرحله سوم شاخص عدالت رویه‌ای به معادله افزوده شد که ۱۴ درصد به میزان تبیین واریانس متغیر وابسته افزوده شد که در مجموع متغیرها توانستند ۵۹ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین کنند در این مرحله شاخص عدالت رویه‌ای با $(\beta=0/50)$ ، بیشترین تأثیر را بر اعتماد به پلیس داشته و بعد از آن شاخص عملکرد با $(\beta=0/32)$ ، قرار داشته که با ورود شاخص عدالت رویه‌ای از میزان تأثیرگذاری آن کاسته شده است در این مرحله متغیر سن تأثیر ناچیزی داشته است.

در معادله دوم تأثیر سن و ابعاد شاخص عملکرد پلیس و عدالت رویه‌ای بر اعتماد به پلیس بررسی شد، در این راستا متغیرهای مستقل در سه مرحله وارد معادله شده‌اند؛ همان‌طور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود در مرحله اول متغیر

جمعیت‌شناختی سن وارد معادله شد؛ که در مورد میزان تأثیر آن در معادله قبل توضیح داده شده است.

در مرحله دوم ابعاد شاخص عملکرد هم وارد معادله شدند که میزان تبیین به ۵۷ درصد رسید. در این میان بعد مؤثر بودن پلیس (کارآمدی پلیس در مبارزه علیه جرم و جنایت و کمک به قربانیان جرایم) با $(\beta=0/52)$ ، بیشترین تأثیر را داشته است و بعد از آن قاطعیت پلیس با $(\beta=0/20)$ و ترس از جرم با $(\beta=0/18)$ متغیرهای تأثیرگذار بعدی هستند و شرایط محل سکونت تأثیر معنی‌داری نداشته و در این مرحله متغیر سن با $(\beta=0/06)$ ، تأثیر مثبت اما ناچیز داشته است.

در مرحله سوم ابعاد شاخص عدالت رویه‌ای به معادله افزوده شدند که ۱۲ درصد به میزان تبیین واریانس متغیر وابسته افزوده شد که در مجموع متغیرها توانستند ۶۹ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین کنند در این مرحله بعد کیفیت تصمیم‌گیری از ابعاد عدالت رویه‌ای با $(\beta=0/30)$ ، بیشترین تأثیر را بر اعتماد به پلیس داشته است و بعد از آن بعد مؤثر بودن پلیس با $(\beta=0/26)$ ، قرار داشته که با ورود ابعاد شاخص عدالت رویه‌ای از میزان تأثیرگذاری آن نسبت به مدل قبل کاسته شده است و بعد از آن مشارکت دادن شهروندان در تصمیمات از طرف پلیس، قاطعیت پلیس و ترس از جرم به ترتیب با $(\beta=0/23)$ ، $(\beta=0/13)$ ، $(\beta=0/12)$ ، تأثیر مثبت و معنی‌دار داشته‌اند و شرایط محل سکونت با $(\beta=-0/074)$ ، تأثیر معکوس و معنی‌دار داشته است در این مرحله متغیرهای سن و کیفیت رفتاری تأثیر معنی‌داری بر اعتماد به پلیس نداشتند.

^۱ از میان متغیرهای جمعیت‌شناختی فاصله‌ای و شبه فاصله‌ای تنها متغیر سن رابطه معنی‌داری با اعتماد به پلیس داشته و بنابراین فقط این متغیر وارد معادله رگرسیونی شد.

جدول ۷- رگرسیون متغیرهای مستقل بر اعتماد به پلیس

متغیرها	مرحله اول			مرحله دوم			مرحله سوم		
	Sig	T	β	Sig	T	β	Sig	T	β
سن	۰/۰۰۵	۲/۸۳۹	۴۰۳/۱	۰/۰۳۵	۲/۱۲۱	۰/۰۶۶	۰/۰۴۲	۲/۳۰۷	
عملکرد				۰/۰۰۰	۱۷/۶۹۸	۰/۳۲۴	۰/۰۰۰	۷/۴۴۸	
عدالت رویه‌ای						۰/۵۰۹	۰/۰۰۰	۱۱/۶۸۸	
Adjusted R ²	۰/۰۱۸			۰/۴۵		۰/۵۹			

جدول ۸- رگرسیون چند متغیره اعتماد به پلیس

متغیرها	مرحله اول			مرحله دوم			مرحله سوم		
	Sig	T	β	Sig	T	β	Sig	T	β
سن	۰/۰۰۵	۲/۸۳۹	۴۳۰/۱	۰/۰۴۸	۱/۹۸۶	۰/۰۵۵	۰/۰۵۷	۱/۹۰۹	
عملکرد									
مؤثر بودن پلیس				۰/۰۰۰	۱۱/۷۷۷	۰/۲۶۶	۰/۰۰۰	۶/۱۴۴	
ترس از جرم				۰/۰۰۰	۴/۶۹۸	۰/۱۲۳	۰/۰۰۰	۳/۵۷۳	
شرایط محله				۰/۴۳۰	-۰/۷۹۱	-۰/۰۷۳	۰/۰۲۰	-۲/۳۴۰	
قاطعیات پلیس				۰/۰۰۰	۵/۱۵۹	۰/۱۳۸	۰/۰۰۰	۴/۱۱۷	
عدالت رویه‌ای									
کیفیت تصمیم‌گیری						۰/۳۰۶	۰/۰۰۰	۶/۰۵۰	
کیفیت رفتاری						۰/۰۲۴	۰/۵۸۴	۰/۵۴۸	
مشارکت دادن شهروندان						۰/۲۳۸	۰/۰۰۰	۶/۸۸۱	
Adjusted R ²	۰/۰۱۸			۰/۵۷		۰/۶۹			

بحث و نتیجه

پژوهش حاضر به مقایسه اهمیت مدل فرایند محور (عدالت رویه‌ای) و مدل ابزاری (عملکرد) که در تحقیقات خارجی به عنوان مدل‌های مهم و تأثیرگذار در تبیین اعتماد به پلیس شناخته شده‌اند در تبیین اعتماد شهروندان قروه‌ای به پلیس این شهر پرداخته است و در پی جواب دادن به این سؤالات است. ۱- میزان اعتماد مردم شهر قروه به پلیس در چه حدی است؟ ۲- کدام یک از متغیرهای عملکرد و عدالت رویه‌ای تأثیر بیشتری بر اعتماد به پلیس دارند؟

در این پژوهش اعتماد به پلیس با الهام از تقسیم‌بندی (Tyler, 2005) با دو بعد اعتماد نهادی و اعتماد مبتنی بر نیت بررسی شده است. نتایج تحقیق بیانگر این است که میزان

اعتماد پاسخگویان به پلیس متوسط به بالا است. میانگین سطح رضایت پاسخگویان از عملکرد پلیس متوسط است، همچنین میزان رعایت عدالت رویه‌ای از طرف پلیس شهر قروه در اعمال قانون در هنگام برخورد و ارتباط با شهروندان از نظر پاسخگویان متوسط به بالا ارزیابی شده است.

نتایج حاصل از آزمون‌های تفاوت میانگین بیانگر این است که تفاوت معناداری در میانگین شاخص اعتماد به پلیس برحسب جنس، وضعیت تأهل، درآمد، مذهب و قومیت پاسخگویان وجود نداشته است؛ اما تفاوت معنی‌داری در میانگین اعتماد به پلیس، برحسب سطح تحصیلات پاسخگویان وجود داشته است، در واقع افراد با تحصیلات بالا در مقایسه با افراد با تحصیلات پایین اعتماد کمتری به پلیس

به پلیس داشته‌اند) و ترس از جرم (پاسخگویانی که معتقد هستند که در شهر احساس امنیت می‌کنند و نگران این‌که قربانی مجرمان و تبهکاران شوند، نبودند اعتماد بیشتری به پلیس داشته‌اند) به ترتیب تأثیر مثبت و معنی‌دار داشته‌اند و شرایط محل سکونت تأثیر منفی و معنی‌دار داشته است؛ به عبارت دیگر پاسخگویانی که معتقد هستند میزان جرم و بی‌قانونی در محل سکونت‌شان بالا بوده و مجرمان به‌راحتی به اعمال مجرمانه می‌پردازند اعتماد کمتری به پلیس داشته‌اند.

در کل نتایج بیانگر این است که عدالت رویه‌ای پلیس در مقایسه با عملکرد پلیس تأثیر بیشتری در میزان اعتماد پاسخگویان به پلیس داشته است که این نتیجه مؤید دیدگاه تایلر است؛ به نظر تایلر در پیش گرفتن رویه‌های منصفانه و عادلانه از طرف پلیس به تمکین و احترام شهروندان به پلیس منجر خواهد شد و مشروعیت پلیس را افزایش خواهد داد، در نتیجه اعتماد شهروندان به پلیس جلب خواهد شد. در واقع به نظر وی کلید اصلی شکل‌گیری اعتماد و اطمینان به پلیس و حفظ همکاری مردم ارزیابی منصفانه بودن تصمیم‌گیری‌ها و محترمانه بودن رفتار پلیس هنگام استفاده از اقتدارش و اعمال قوانین و یا هنگام برخورد و تماس شهروندان با آن‌ها است. همچنین این نتیجه مطابق با نتایج تحقیقات تایلر (2005)، شاپ (2012)، هیندز و مورفی (2007)، رایسیچ و لوی (2009) است، به طوری که نتایج تحقیقات آن‌ها بیانگر این است که عدالت رویه‌ای متغیر مهم و تأثیرگذار بر میزان اعتماد شهروندان به پلیس بوده است.

پیشنهاد‌های کاربردی

اگرچه در این پژوهش مشخص شد که شهروندان قروه‌ای اعتماد متوسط به بالایی به پلیس داشته‌اند اما تا رسیدن به حد ایده‌آل فاصله زیادی داشته، همچنین باید توجه داشت اعتماد حالت شکننده دارد به طوری که با کوچک‌ترین خطا از طرف پلیس، ممکن است به اعتماد شهروندان به پلیس خدشه وارد

داشته‌اند. این نتیجه با نتایج تحقیقات کامران و احمدیان (۱۳۸۸)، ساعی و بخشی (۱۳۸۸)، همخوانی داشته، به طوری که نتایج تحقیقات آن‌ها هم مؤید این است افراد با تحصیلات بالا اعتماد کمتری به پلیس داشته‌اند. همچنین نتایج حاصل از آزمون پیرسون بین سن و اعتماد به پلیس نشان‌دهنده این است که بین دو متغیر رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود داشته، بدین معنی که با بالا رفتن سن پاسخگویان میزان اعتماد آنان به پلیس افزایش یافته است. این نتیجه با یافته‌های تحقیقات کامران و احمدیان (۱۳۸۸)، ساعی و بخشی (۱۳۸۸)، همخوانی دارد. در واقع نتایج تحقیقات آن‌ها هم بیانگر این است که رابطه مثبت و مستقیمی بین سن و اعتماد به پلیس وجود داشته است.

نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته بیانگر این بوده که بعد کیفیت تصمیم‌گیری از ابعاد شاخص عدالت رویه‌ای بیشترین تأثیر را بر اعتماد به پلیس داشته است (پاسخگویان که معتقد هستند پلیس در اتخاذ تصمیمات نسبت به شهروندان بی‌طرفانه عمل می‌کند و تصمیمات آن‌ها مبتنی بر قانون است و از روی قصد و غرض شخصی نیست و قانون را برای همه شهروندان یکسان اعمال می‌نمایند به طوری که قومیت و مذهب افراد در نحوه برخورد پلیس با آن‌ها و اعمال قانون نسبت به آن‌ها تأثیری ندارد اعتماد بیشتری به پلیس داشته‌اند). و بعد از آن به ترتیب بعد مؤثر بودن پلیس از ابعاد شاخص عملکرد (پاسخگویانی که معتقد به کارآمدی و مؤثر بودن پلیس در مبارزه علیه جرم و جنایت و در کمک به قربانیان جرایم بوده اعتماد بیشتری به پلیس داشته‌اند) مشارکت دادن شهروندان در تصمیمات از طرف پلیس (پاسخگویانی که معتقد هستند پلیس قبل از اتخاذ تصمیم در مورد شهروندان به دیدگاه آن‌ها توجه کرده و اجازه ابراز عقیده را به آن‌ها می‌دهد اعتماد بیشتری به پلیس داشته‌اند) قاطعیت پلیس (پاسخگویانی که معتقد به جدیت پلیس در برخورد با مجرمان و متخلفان هستند اعتماد بیشتری

شهروندان در شب‌ها در محلات مختلف شهر به‌خصوص در مکان‌های شلوغ و پر رفت و آمد و همچنین مکان‌های خلوت و مسکوت که زمینه بروز جرایم زیاد است به‌صورت مستمر گشت‌زنی داشته‌اند و زمینه مشارکت شهروندان برای کاهش جرایم و ایجاد امنیت در محل سکونت‌شان را فراهم نمایند؛

- با قاطعیت تمام با خریدوفروش مواد مخدر و مشروبات الکلی برخورد نماید و با اقدامات تأمینی مناسب زمینه بروز سرقت را سخت و پیگیر سرقت‌های صورت گرفته‌اند.

پیشنهاد‌های پژوهشی

- با توجه به اهمیت اعتماد به پلیس در موفقیت این سازمان پیشنهاد می‌شود پیمایش‌های سالانه با بهره‌گیری از نمونه استاندارد در این زمینه در این شهر و دیگر شهرهای استان کردستان انجام گیرد تا با فراهم آوردن اطلاعات مناسب بتوان تصویر روشن‌تری از عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان به پلیس به دست آورد؛

- این پژوهش به‌صورت مقطعی انجام گرفته است. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های بعدی به‌صورت طولی انجام شود تا با مقایسه نتایج در زمان‌های مختلف اطلاعات جامعی در مورد میزان اعتماد به پلیس و مهم‌ترین متغیرهای تأثیرگذار بر آن به دست آورد.

منابع

ابراهیم‌پور، ح؛ روش‌نندل اربطانی، ط. و امیری، ع. (۱۳۹۱). «بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس (مطالعه موردی: پلیس تهران)»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، سال هفتم، ش ۳، ص ۳۰۱-۳۰۷.

چالوم، م. و لوسی، ل؛ فرانتس، ف. و وزینا، ک. (۱۳۸۷). نقش پلیس در: امنیت شهری و زمامداری بهینه،

شود، در نتیجه انتظار می‌رود پلیس برای حفظ اعتماد شهروندان و ارتقا و بهبود اعتماد شهروندان به پلیس کوشا است؛ بر اساس یافته‌های پژوهش متغیر عدالت رویه‌ای‌های بیشترین تأثیر را بر اعتماد به پلیس داشته در نتیجه پیشنهاد می‌شود پلیس برای حفظ اعتماد عمومی و جلب همکاری شهروندان، استانداردهای عدالت رویه‌ای را رعایت نماید:

- با توجه به ترکیب جمعیتی شهر قروه (کرد، ترک، تسنن، تشیع) با همه شهروندان منصفانه رفتار نماید، در تصمیم‌گیری‌ها بی‌طرف است، به حقوق همه شهروندان صرف‌نظر از هر قوم و مذهبی که هستند احترام بگذارد و قبل از گرفتن هر تصمیمی در مورد شهروندان به نیازها و نگرانی‌های آن‌ها توجه کند.

- به آموزش مهارت‌های مناسب به مأموران پلیس از جمله مهارت‌های ارتباطی خوب و مناسب برای ارتباط به شهروندان، تبعیض قائل نشدن بین شهروندان، احترام به عقاید و باورهای شهروندان، حمایت از همه شهروندان صرف‌نظر از قومیت و مذهب آن‌ها و ... برای انجام فعالیت در این شهر با توجه به خصلت متنوع آن (چند قومی و مذهبی بودن آن) توجه شود؛

با توجه به یافته‌های پژوهش متغیر عملکرد پلیس بعد از متغیر عدالت رویه‌ای تأثیر مهمی در اعتماد پاسخگویان به پلیس داشته است در نتیجه پیشنهاد می‌شود:

- پلیس در زمینه پیشگیری از جرایم با همکاری مدارس، دانشگاه‌ها و رسانه‌های جمعی اقدامات فرهنگی و آموزشی انجام دهد؛

- هنگامی که شهروندان با آن‌ها تماس می‌گیرند و تقاضای کمک دارند به سرعت و در کمترین زمان ممکن در صحنه حاضر شوند و نسبت به امور شهروندان رسیدگی نمایند و با جدیت با جرایم صورت گرفته برخورد نماید و با اقدامات مناسب زمینه بروز جرم را مشکل‌تر نماید؛

- برای ایجاد امنیت خاطر و احساس امنیت در

- Science Association 67th Annual National Conference, The Palmer House Hilton, Chicago, IL Online <APPLICATION/PDF>. 2013-12-12 from http://citation.allacademica.com/meta/ps61727_index.html.
- Hinds, L. Murphy, K. (2007) "Public Satisfaction with Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy", *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 40(1): 27-42.
- Hohl, K. (2011a) *The role of mass media and police communication in trust in the police: new approaches to the analysis of survey and media data*, London School of Economics and Political Science (LSE).
- Hohl, K. (2011b) "The Role of the Mass Media in Public Trust in the Police Just Authority?" *Public Trust and Police Legitimacy*, J. Jackson, B. Bradford, E. Stanko and K. Hohl, Routledge, Forthcoming . Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1928522>.
- 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.
- Miller, J. R. Davis, C. Henderson, N. J. Markovic, J. Ortiz, C. W. and Justice, V. I. O. (2004). *Public Opinions of the Police: The Influence of Friends, Family and News Media*, Vera Institute of Justice New York.
- Murphy, K. (2009) "Public Satisfaction with Police: The Importance of Procedural Justice and Police Performance in Police-Citizen Encounters" *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 42(2): 159-178.
- Reisig, M. D. and Lloyd, C. (2009) "Procedural Justice, Police Legitimacy and Helping the Police Fight Crime Results from A Survey of Jamaican Adolescents", *Police Quarterly*, 12(1):42-62.
- Sargeant, E. Murphy, K. Cherney, A. (2013) "Ethnicity, Trust and Cooperation with Police: Testing the Dominance of the Process-Based Model", *European Journal of Criminology Review*, 0(0): 1-25.
- Schaap, D. (2012) *Citizens trust in police*, www.ru.nl/.../d_schaap_thesis_v2.
- Sunshine, J. and Tyler, T. R. (2003) "The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing." *Law & Society Review*, 37(3): 513-548.
- Tyler, T. and Fagan, J. (2008) "Legitimacy and ترجمه: غلامرضا محمد نسل، در مجموعه مقالات پیشگیری از جرم، تهران: دفتر تحقیقات کاربردی پلیس پیشگیری ناجا.
- ساعی، ع. و بخشی، ق. (۱۳۹۱). «تبیین جامعه‌شناختی اعتماد اجتماعی به پلیس»، *فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی*، ش ۳۰، ص ۱۳-۵۲.
- شارع‌پور، م. (۱۳۸۸). «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروی انتظامی (مطالعه موردی: استان مازندران)»، *جامعه‌شناسی کاربردی*، سال بیستم، ش ۴(۳۶)، ص ۱-۱۶.
- شایگان، ف. (۱۳۸۷). «بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس (مطالعه موردی شهر تهران)»، *فصلنامه دانش انتظامی*، سال دهم، ش ۳۹، ص ۳۹-۵۹.
- غفاری، غ. (۱۳۹۰). *سرمایه اجتماعی و امنیت انتظامی*، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
- فیروزجائیان، ع. (۱۳۸۹). «قانون‌گریزی (تحلیلی از منظر نظریه عدالت رویه‌ای)»، *فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی*، سال یازدهم، ش ۴۲، ص ۳۸۱-۴۱۰.
- کامران، ف. و احمدیان، ا. (۱۳۸۸). «بررسی میزان اعتماد اجتماعی مردم به پلیس و عوامل مرتبط با آن در استان ایلام»، *فصلنامه پژوهش اجتماعی*، سال دوم، ش ۴، ص ۱۹-۴۰.
- گلابی، ف. و حاجیلو، ف. (۱۳۹۱). «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد به نیروی انتظامی در شهر تبریز»، *دو فصلنامه جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه*، ش ۲، ص ۱۶۷-۱۹۳.
- Goldsmith, A. (2005) "Police Reform and the Problem of Trust." *Theoretical Criminology*, 9(4): 443-470.
- Haider- Markel, D. P., Epp, C. and Maynard-Moody, S. (2009) "Constructing Distrust: The Aftermath of African-American Encounters With police " paper presented at the Annual meeting of the Midwest Political

- and legal institutions?" Behavioral Sciences & the Law, 19(2) 215-235.
- Tyler, T. R. (2005). "Policing in black and white: Ethnic group differences in trust and confidence in the police." *Police Quarterly* 8(3): 322-342.
- Tyler, T.R (2006). Restorative justice and procedural justice. *Journal of Social Issues*, 62, 305-323.
- Cooperation: Why Do People Help the Police Fight Crime in Their Communities?", *Ohio State Journal of Criminal Law*, 6:231-275.
- Tyler, T. R. (2001a) "Trust and Law Abidingness: A Proactive Model of Social Regulation". *BUL Rev*, 81: 361.
- Tyler, T. R. (2001b) "Public Trust and Confidence in Legal authorities: What do majority and minority group members want from the law