



## ارائه الگوی خط‌مشی‌گذاری توسعه اعتماد ادراک شده به نیروی انتظامی استان لرستان

نرگس جوزی<sup>۱</sup> - رستم درخشان<sup>۲\*</sup> - کامبیز حمیدی<sup>۳</sup> - یوسف محمدی مقدم<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۰۵

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی ابعاد و مولفه‌ها، ارائه الگو و رتبه‌بندی عوامل موثر بر اعتماد ادراک شده صورت گرفت. نقش پلیس در جامعه به عنوان عامل اجرای قانون بسیار مهم است، در این پژوهش مولفه‌های اعتماد عمومی بررسی شده و مدل به کار گرفته شده از طرف پلیس باید متناسب با محیط اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه مورد نظر باشد. پژوهش از نظر هدف کاربردی - توسعه‌ای، و از نظر ماهیت و روش، توصیفی می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه با خبرگان و پرسشنامه استفاده شده است. راهبرد این پژوهش کیفی استفاده از روش تحلیل مضمون است. نتایج حاصل از این پژوهش منجر به ارائه الگوی خط‌مشی‌گذاری توسعه اعتماد ادراک شده به نیروی انتظامی شد و یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد مولفه‌های رفتاری، زمینه‌ای، ساختار، اثرات، پیامدها، برونداد و عوامل مربوط به اجرا عوامل موثر بر اعتماد ادراک شده می‌باشند. سوال‌های پژوهش با استفاده از تکنیک تحلیل مضمون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. بر این اساس تعداد ۳ مضمون فراگیر، ۷ مضمون سازمان‌دهنده (بُعد) از ۷۰ مضمون پایه (مولفه) مرتبط با الگوی پژوهش شناسایی و استخراج گردید؛ جهت اعتبار سنجی عوامل استخراجی پس از انجام سه مرحله دلفی ۴۱ مورد از مولفه‌ها تأیید و ۲۲ مورد از آن‌ها رد شدند. الگوی مستخرج با استفاده از نرم افزار Smart PLS03 ارزیابی و پس از اصلاح و حذف ۲۲ مورد دیگر از سوالات مدل مورد برازش و تأیید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: الگوی خط‌مشی، اعتماد به پلیس، خط‌مشی‌گذاری عمومی، تحلیل مضمون

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران.

<sup>۲</sup> استادیار، گروه مدیریت، واحد رامهرمز، دانشگاه آزاد اسلامی، رامهرمز، ایران. (نویسنده مسئول)  
drazaduniversity@yahoo.com

<sup>۳</sup> استادیار، گروه مدیریت، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران.

<sup>۴</sup> استاد، گروه مدیریت، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.

## مقدمه

دولتها که دربرگیرنده قوه مجریه و مقننه هستند به خط مشی‌های عمومی شکل می‌دهند، آنها را به «اجرا» در می‌آورند و آنگاه به «ارزیابی» آنچه اجرا شده است می‌پردازند (امیری، ۱۳۹۰).

اهمیت خط مشی‌گذاری عمومی در همه جوامع بر هیچ کس پوشیده نیست و این در حالی است که انجام بهینه آن بیشتر به سرمایه فکری نیاز دارد تا سرمایه مادی؛ خط مشی‌گذاری از وظایف حاکمیتی به شمار می‌رود و دانش آن ما را به فعالیت‌های خرد و کلان دولت در عرصه‌های مختلف رهنمون می‌سازد (باقری و پورعزت، ۱۳۹۲).

خط مشی‌گذاری فعالیتی آگاهانه و دقیق مبتنی بر تجزیه و تحلیل واقعی از زمان و شرایط درونی و بیرونی سازمان است که نیازمند همراهی سایر بخشها و توسعه منابع انسانی و مشارکت ذی‌نفعان و تامین کنندگان و افزایش حس مسئولیت‌پذیری و انگیزه مشارکت است که خود تحولی در بهبود و توسعه سازمانهای عمومی به شمار می‌آید؛ خط مشی‌گذاری و تفکر در مورد آینده حداقل این مزیت را دارد که انسان کمتر در برابر تغییرات شگفت‌زده و غافلگیر می‌شود (گیوریان و ربیعی، ۱۳۹۴).

در طی دهه گذشته مساله اعتماد و اعتبار، یکی از پراهمیت‌ترین چالش‌هایی بوده است که سازمان‌ها در همه نقاط جهان با آن روبرو بوده‌اند. پلیس نماد ظاهری قدرت دولت و بخشی از نظام رسمی و پایشی اجتماعی در یک جامعه محسوب می‌شود. بی‌تردید بدون جلب اعتماد مردم پیوند شهروندان و دولت محقق نمی‌شود. آنچه اهمیت دارد اعتماد و وفاداری عامه مردم است. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منصوب دولتی اعتماد نداشته باشند، در اجرای تصمیم‌های دشوار، خصوصاً تصمیم‌هایی که مستلزم ایثار و فداکاری است، همکاری نخواهند کرد (دانایی فرد، ۱۳۹۳).

اعتماد<sup>۱</sup> یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی است و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه می‌باشد. اعتماد مشارکت را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی سرعت بخشیده و تمایل افراد را برای همکاری گروه‌های مختلف جامعه را افزایش می‌دهد. با اعتماد، روابط اجتماعی محکم و صلح‌آمیز حفظ می‌شود که این‌ها به نوبه خود، پایه و اساس رفتارهای جمعی و همکاری‌های سازنده هستند (فرجیان، ۱۳۹۲).

مطالعه اعتماد مردم به پلیس برای برنامه ریزی پلیس در بهره‌گیری از همکاری و حمایت مردمی امری ضروری است؛ زیرا هرچه اعتماد مردم به پلیس بیشتر باشد، همکاری آنها با پلیس بیشتر خواهد بود. لذا ضرورت دارد که پلیس با آگاهی از وضع موجود و با اطلاعات درست برنامه ریزی کند تا در اجرای آنها موفق شود و به همین دلیل تعیین میزان اعتماد عمومی به پلیس، در جهت برنامه ریزی به منظور جلب مشارکت مردم، همواره باید در دستور کار پلیس قرار گیرد (سید علی پور و مختاری ناصری، ۱۳۹۴).

برقراری نظم و امنیت و رعایت عدالت در اجرای قوانین و مقررات از وظایف مهم پلیس در تمام کشورهاست. این وظیفه خطیر به دلیل چند بعدی بودن آن و پیچیدگی کار پلیس و نیز سر و کار داشتن با ناهنجاری‌های جامعه، بدون حمایت و همکاری مردم امکان‌پذیر نیست. حمایت مردم زمانی جلب می‌شود که آنان از عملکرد پلیس رضایت داشته و اعتماد بالایی به پلیس داشته باشند، در غیر این صورت جلب همکاری آنان دشوار است. (شایگان و جربانی، ۱۳۹۰)

خط مشی‌گذاری عمومی<sup>۲</sup> به عنوان یک دانش جوان بعد از جنگ جهانی دوم مطرح شده است. نقش اصلی دولت در جهان جدید «خط مشی‌گذاری عمومی» است.

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 را افزایش می‌دهد؛ همچنین تبعیت شهروندان از قانون و مقررات را افزایش می‌دهد و پذیرفتن اقتدار عمومی توسط شهروندان برای پلیس بسیار ضروری است (علیزاده اقدم و همکاران، ۱۳۹۴).

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).

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 احتمال اینکه جامعه برای حفظ و دفاع از ارزش‌ها و هنجارها به پلیس تکیه کند بعید و دور از انتظار به نظر می‌رسد (هاهل<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱).

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 بترسند و اعتقاد داشته‌اند که پلیس با او مانند همه اعضای جامعه رفتار نمی‌کند (هایدر و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲).

سازمان پلیس نیز به مانند دیگر سازمان‌ها برای ارتقای سرمایه اجتماعی و ارائه اثربخش خدمات خود

نیازمند اعتماد عمومی است تا از این طریق، زمینه‌های تعامل با مردم و مشارکت مطلوب آنها را برای ارتقای توانمندی خدمت‌رسانی و برقراری نظم و امنیت فراهم آورد؛ اعتماد عمومی به پلیس موضوع با اهمیتی برای همه کشورها است (جانگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۰).

پلیس جمهوری اسلامی ایران به دلیل حجم وسیع و گسترده مأموریت‌هایش به طور مستمر با مردم در ارتباط است، از این رو ارتباط تنگاتنگ پلیس با جامعه ایجادکننده شرایطی است تا پلیس و مردم بتوانند تعاملات مطلوبی با هم داشته باشند به منظور اینکه پلیس بتواند بیشترین بازدهی را در مأموریت‌هایش داشته باشد بی‌شک به حمایت‌های عمومی نیازمند است؛ از این رو زمانی این تعامل مطلوب بین پلیس و مردم برقرار می‌شود که اعتماد عمومی نسبت به پلیس وجود داشته باشد و مردم به سطح مطلوبی از اعتماد نسبت به پلیس رسیده باشند تا خود را با فعالیت‌های پلیس و خواسته‌هایش همسو و هماهنگ کنند (عمرانی نژاد و همکاران، ۱۳۹۴).

کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز است. بنابراین می‌توان ادعا نمود اگر مردم نسبت به سازمان‌ها و نهادهای دولتی مخصوصاً پلیس بی‌اعتماد باشند، بی‌تفاوتی نسبت به خط‌مشی‌گذاری نمود پیدا خواهد کرد. علی‌رغم اهمیت بسیار زیاد موضوع اعتماد ادراک شده در سازمان‌ها مخصوصاً نیروی انتظامی، اغلب پژوهش‌ها حاکی از آن است که پرداختن به اعتماد موضوع مهمی است و عوامل زیادی در بهبود آن با تأکید بر بالا رفتن کارایی نقش دارد.

اهمیت و ضرورت این پژوهش با توجه به کمبود مطالعات انجام‌شده‌ی کیفی برای دستیابی به نقش اعتماد عمومی و ارتقای آن از یک طرف و اهمیتی که این مقوله در سال‌های اخیر برای افزایش موقعیت اجتماعی نیروی انتظامی و تأکید مطالعات بر ضرورت رعایت حال مشتریان، توجه به محیط، توجه به مسائل

فرهنگی و اجتماعی و... به دست آورده‌اند؛ از طرف دیگر احساس می‌شود، اعتماد عمومی برای هر نظام سیاسی اهمیت بسزایی دارد، زیرا اجرای خط‌مشی‌های عمومی نیاز به همراهی و همکاری اثربخش شهروندان دارد که این همراهی و همکاری با وجود اعتماد عمومی عینیت می‌یابد. بنابراین برای دستیابی به یک شرایط مطلوب از اعتماد عمومی شهروندان به پلیس، و افزایش اعتماد عمومی و اهمیتی که این موضوع در جامعه دارد لازم است از خط‌مشی گذاری بهره برد و خط‌مشی‌های مناسب را در طی مراحل پژوهش کشف نمود و یک مدل مناسب به همین منظور طراحی نمود. وقتی پلیس در جامعه با شهروندان منصفانه و بی طرفانه رفتار می‌نماید از نظر شهروندان مشروع و معتمد شناخته شده و شهروندان با میل و اراده خود از قوانین پیروی خواهند کرد، اما در مقابل اتخاذ رویکرد جانبدارانه از طرف پلیس نسبت به بعضی شهروندان و تبعیض و رفتار نامناسب نسبت 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 عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان استان لرستان به پلیس و خط‌مشی‌های مناسب اعتماد عمومی می‌باشد و مسأله پژوهش به شرح زیر مطرح می‌شود:

الگوی خط‌مشی گذاری عمومی توسعه اعتماد ادراک شده به نیروی انتظامی چگونه است؟

### مبانی نظری

هارولد لاسول خط‌مشی را یک برنامه طراحی شده متشکل از اهداف، ارزشها و اقدامات می‌داند. بطور کلی، هرآنچه را که سازمان‌ها تصمیم می‌گیرند که به انجام رسانند یا از اجرای آن ممانعت به عمل آورند، می‌توان خط‌مشی تلقی نمود (الوانی و شریف زاده، ۱۳۹۲).

در مجموع، باید گفت ارائه یک تعریف جامع و مانع، به آسانی امکانپذیر نیست، اما خط‌مشی یعنی تصمیم‌ها و سیاست‌ها. در متون مدیریت اگرچه این دو واژه تفاوت‌های ظریفی با یکدیگر دارند اما معمولاً واژه‌های سیاست و خط‌مشی را معادل یکدیگر به کار برده و مترادف دانسته‌اند (قلی‌پور، ۱۳۹۳).

اعتماد، بنیان بسیاری از تعاملات و کنشهای روزمره در جوامع انسانی، چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است. اعتماد، مفهوم مبهمی است که از ابعاد مختلف به آن پرداخته شده و این امر تا حدودی به کثرت معنا، ابعاد و انواع مختلف آن انجام شده است. به طور کلی می‌توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می‌تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در یک تعامل که مشخصه اصلی آن عدم اطمینان است، دریافت کند. این تعریف، تعریف کاملی از اعتماد است؛ زیرا در محیطی که عدم اطمینان وجود دارد، شکل می‌گیرد، بیانگر نوعی انتظار است که امکان تخطی از آن وجود دارد، میزانی از اعتماد به طور مستقیم به میزانی از انتظارات پیوند می‌خورد، مستلزم دو یا چند طرف است و به نتایج مطلوب مرتبط می‌شود نه نتایج منفی" (دانایی فرد، ۱۳۹۳).

رصد کردن دائم وضعیت اعتماد مردم به پلیس به عنوان یکی از ابزارها و پشتوانه‌های موفقیت پلیس تلقی شده و از ضرورتهای سازمان پلیس می‌باشد که سازمان پلیس باید پیوسته نسبت به سنجش آن اقدام کرده و مسئولان و برنامه ریزان از نتایج آن در حفظ و افزایش اعتماد به پلیس بهره‌گیرند. از آنجا که اعتماد به سختی به دست می‌آید، اما به راحتی و با یک اتفاق از دست می‌رود و وقتی تبدیل به بی‌اعتمادی شد تغییر آن بسیار دشوار است، بنابراین توجه دائمی به نگرش مردم موجب آگاهی بیشتر نسبت به عملکرد پلیس و پیشگیری از کاهش اعتماد مردم می‌شود (شایگان، ۱۳۸۷).

## پیشینه پژوهش

شهبازی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان تاثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان به این نتیجه رسیدند که پاسخگویی و اعتماد عمومی از کلیدی ترین مفاهیم در حوزه مدیریت دولتی است. در این پژوهش اعتماد عمومی به سه بعد اطمینان، درستکاری و خطرپذیری تقسیم شده است. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر جمع آوری داده‌ها توصیفی است. ابزار جمع آوری داده‌ها پرسشنامه می باشد. نتایج این مطالعه حاکی از تاثیر مثبت پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی می باشد. مبادرت مقامات دولتی به پاسخگویی عمومی به مردم در رابطه با اقدامات و تصمیمات خود، از جمله مهم ترین رفتارهای مورد انتظار مردم است (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱).

ابراهیم پور و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس (مطالعه موردی: پلیس تهران) به این نتیجه رسیدند که اعتماد عمومی به پلیس به عنوان شاخص اصلی عملکرد پلیس تلقی می شود، ادراک و نگرش افراد نسبت به پلیس به ارزش‌ها و باورهای اجتماعی بستگی دارد؛ تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی - همبستگی می باشد. برای گردآوری داده‌ها از پرسش نامه استفاده شده است؛ جامعه آماری تحقیق شهروندان بالای ۱۸ سال شهر تهران بوده که از بین آنها نمونه ای آماری به تعداد ۴۰۰ نفر بر اساس نمونه گیری خوشه ای تعیین شده است. نتایج تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق نشان داد که بین عوامل نگرشی و اعتماد عمومی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (ابراهیم پور و همکاران، ۱۳۹۱).

در پژوهشی که علیزاده اقدام و همکاران (۱۳۹۴) با عنوان بررسی اعتماد شهروندان به پلیس با تأکید بر دیدگاه عدالت رویه ای و عملکرد پلیس در تبیین اعتماد شهروندان به پلیس با استفاده از نمونه ۳۹۰ نفری از

شهروندان ۱۸ ساله ساکن شهر قروه که به روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای انتخاب شده اند انجام شد؛ شاخص عدالت رویه ای و مؤثر بودن پلیس از ابعاد شاخص عملکرد به ترتیب بیشترین تأثیر را بر میزان اعتماد به پلیس داشته اند. نتایج حاصل از آزمون پیرسون مؤید این است که افراد با تحصیلات بالا اعتماد کمتری به پلیس داشته اند و همچنین نتایج حاصل از آزمون پیرسون بین سن و اعتماد به پلیس نشان دهنده این است که بین دو متغیر رابطه مستقیم وجود داشته؛ بدین معنی که با بالا رفتن سن پاسخگویان میزان اعتماد آنان به پلیس افزایش می یابد (علیزاده اقدام و همکاران، ۱۳۹۴).

پارک و بلنکین سوپ<sup>۳</sup> در سال ۲۰۱۱ در مقاله ای با عنوان "نقش شفافیت و اعتماد در رابطه بین فساد و رضایت شهروندان" کاهش فساد و بهبود رضایت شهروندان از اهداف مهم مدیریت است، با این حال پیوند بین این دو هدف سیاسی، بررسی نقش شفافیت و اعتماد به رابطه براساس داده‌های جمع آوری شده در کره جنوبی برای ارزیابی یک ابتکار خاص است. داده‌ها نشان می دهد که رابطه بین فساد دولتی و رضایت شهروندان از خدمات عمومی می باشد؛ به منظور کاهش فساد و افزایش رضایت شهروندان از برنامه‌های کاری عمومی، از طریق شفافیت تعدیل شده به طور جزئی توسط اعتماد محسوب می شود. یافته‌های ما نشان می دهد که شفافیت و اعتماد نقش اساسی دارند و به ترتیب تعدیل کننده و واسطه گر در زمینه کاهش فساد و تقویت رضایت شهروندان نقش دارند (پارک و بلنکین سوپ، ۲۰۱۱).

متیو و همکاران<sup>۴</sup> در سال ۲۰۱۵ در مقاله ای تحت عنوان "انگیزه شهروندان برای مشارکت در اعتماد به کار پلیس، سوالی را مطرح می کنند؛ تحت چه شرایطی شهروندان کشورها و ایالت‌ها با درخواست‌های دولت برای مشارکت در سیاست‌گذاری‌های عمومی مواجه می شوند؟ براساس مدل رفتاری دو گانه اقدام جمعی،

### روش‌شناسی پژوهش

تحقیق از نظر هدف کاربردی و از جهت روش پژوهش کیفی و روش توصیفی است. در این پژوهش عوامل مرتبط با الگوی پیشنهادی را ابتدا از طریق انجام مطالعات و پژوهش‌های مرتبط با الگوی توسعه اعتماد ادراک شده به نیروی انتظامی استان لرستان مورد شناسایی و مطالعه قرار گرفتند. و در ادامه از آنجایی که رویکرد تحلیل مضمون، پژوهش اکتشافی و خبره‌گرا بود به منظور استخراج مفاهیم اولیه، مفاهیم سازمان دهنده و فراگیر از این استراتژی استفاده گردید. همچنین جهت جمع‌آوری داده‌های پژوهش بررسی اسناد و انجام مصاحبه عمیق نیمه ساختار یافته اقدام شد. روش تحقیق از بعد زمانی، مقطعی می‌باشد و پرسشنامه در بازه زمانی زمستان و بهار سال ۱۳۹۸ توزیع و جمع‌آوری شده است. در راستای گردآوری اطلاعات این پژوهش از دو روش پیمایشی و کتابخانه‌ای استفاده شد؛ که جهت تدوین ادبیات و مبانی نظری از روش کتابخانه‌ای و سایت‌های معتبر اینترنتی گردآوری شده و بخش اصلی داده‌ها تا رسیدن به مدل به صورت کیفی و با استفاده از منابع موجود و برای ارزیابی نهایی مدل و اولویت‌بندی عوامل از نظر کارشناسان و مدیران و متخصصان و خبرگان مرتبط با مباحث اعتماد عمومی و ناجا در استان استفاده شد. در بخش کیفی با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند تعدادی از اساتید دانشگاه، فرماندهان نیروی انتظامی و کارشناسان خبره در موضوع اعتماد ادراک شده که تعداد آنها ۳۰ نفر بود، انتخاب و جهت کدگذاری، دسته‌بندی، مقایسه و اظهارنظر نهایی در پژوهش مشارکت داده شدند. معیار انتخاب خبرگان، مرتبط بودن تحصیلات دانشگاهی، مرتبط بودن حوزه مطالعاتی و پژوهشی در دانشگاه و داشتن سابقه اجرایی و مدیریتی که هر کدام از خبرگان بیشتر از ۱۰ سال در حوزه‌های مرتبط بوده‌اند و بر اساس نتایج حاصل از مصاحبه‌های اولیه و اسناد و مدارک بررسی شده و

با توجه به انطباق با وضعیت موجود به جای مشارکت در اعتراض جمعی، دو مطالعه در مورد انگیزش شهروندان به مشارکت در کار پلیس انجام شد؛ مطالعه اول بررسی موسسه‌ی MTurk بود که مشارکت در کالیفرنیا را بررسی کرد و به شناسایی آن پرداخت و مطالعه دوم با تکرار هزینه‌های مشابه با توجه به اینکه مشارکت شرکت‌کنندگان در ایتالیا را مورد سنجش قرار داد و مطالعه اول به ما کمک کرد اعتماد به دولت را پیش‌بینی کنیم همچنان که دولت قوی‌تر بود، با این حال در مطالعه دوم تأثیر هزینه‌ها، شناسایی و اعتماد به نفس برای شرکت در سیاست‌های عمومی را نشان داد و این مسیرهای افزایشی را می‌توان تحت تأثیر اعتماد به منبع قرار داد (متیو و همکاران، ۲۰۱۵).  
نتایج پژوهش شاپ<sup>۵</sup> در سال ۲۰۲۰ با عنوان "اعتماد شهروندان به پلیس و استراتژی‌های اعتماد سازی پلیس": 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) پیش‌بینی‌کننده‌ای قوی برای تعیین میزان اعتماد هستند. این مقاله گزارشی از یک تلاش مقایسه‌ای ملی برای پرداختن به این موضوع است که نه تنها با مطالعه اعتماد به پلیس، بلکه همچنین استراتژی‌های اعتماد سازی پلیس از طریق مفهوم گفتگوی بین شهروندان و پلیس صورت می‌گیرد و با سه روش ابزار، ابزارگرایی و عدالت رویه‌ای انجام شد؛ قسمت اول این مطالعه با هدف مقایسه کشورهای اروپایی از نظر اعتماد و عوامل تعیین‌کننده آن انجام شد که نتایج نشان داد که اعتماد به پلیس بیشتر توسط عدالت رویه‌ای تعیین می‌شد و میزان جرم و جنایت با اعتماد ارتباطی نداشت (شاپ، ۲۰۲۰).

می‌نامند. به بیان دیگر مفهوم همان تصویری است که واژه بر آن دلالت داشته و با شنیدن آن در ذهن پدیدار می‌شود (حمیدی و همکاران، ۱۳۹۷).

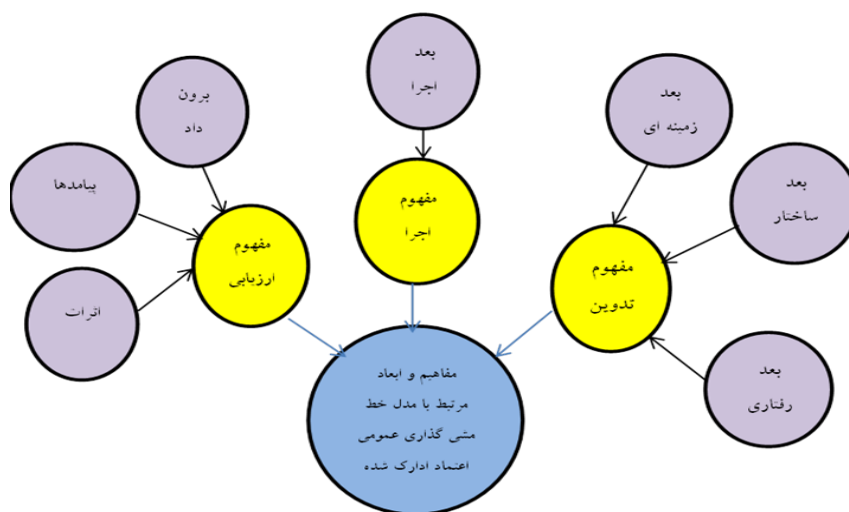
در روش تحلیل مضمون بعد از کد گذاری اولیه ابتدا مضامین پایه که حاوی نکات مهمی در متن بودند مورد شناسایی قرار گرفتند. و سپس با دسته بندی و نزدیک کردن مضامین همسو مضامین سازمان دهنده ایجاد شدند، بر این اساس مضامین تکرار شونده یا مضامین بسیار مهم مورد توجه قرار می‌گرفتند. بعد از آن مضامین فراگیر بعنوان محور و کانون چگونگی ارتباط مضامین مورد استفاده قرار گرفتند.

در این خصوص مضامین پایه و سازمان دهنده زیر در ارتباط با عوامل برون داد در الگوی خط‌مشی گذاری اعتماد ادراک شده شناسایی شدند. پس از استخراج مفاهیم پایه، سازمان دهنده و فراگیر اقدام به رسم شبکه مضامین برای هر کدام از مضامین سازمان دهنده گردید و پس از اعتبار سنجی و حذف تعداد ۲۵ مورد از مضامین پایه که اعتبار لازم را نداشتند اقدام به ترسیم شبکه مضامین کل به شرح شکل شماره ۱ گردید.

راهنمایی‌های به عمل آمده توسط مصاحبه شونده‌گان، نسبت به انتخاب سایر خبرگان اقدام شده است. مصاحبه‌ها در جلسات اول به صورت مصاحبه باز بوده و در جلسات بعدی و با مشخص شدن موارد مرتبط به صورت نیمه ساخت یافته ادامه یافت؛ در مجموع سیزده مصاحبه با خبرگان صورت گرفت تا در نهایت کفایت نظری حاصل شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی برای ارائه مدل و تکنیک مدل یابی از نرم افزار Smart PLS03 و انجام تحلیل مسیر استفاده می‌شود.

### یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش در راستای پاسخ گویی به سوالات و تحقق اهداف این پژوهش بودند. احصاء مفاهیم، ابعاد و مولفه‌ها جزو اهداف و در بر گیرنده سوالات این پژوهش بودند. این عوامل به استناد ادبیات موجود در سه گروه مضامین پایه، مضامین سازمان دهنده و مضامین فراگیر قرار دارند. این سه گروه تحت عنوان سه گروه از عوامل شامل مفاهیم، ابعاد و مولفه‌ها دسته بندی می‌شوند. منظور از مفاهیم نکاتی هستند که از هر واژه ای درک شده و آن را فهم، و معنی آن واژه



شکل ۱: شبکه مضامین مستخرج در پژوهش  
(منبع: یافته‌های پژوهش)

با توجه به اطلاعات مستخرج از ادبیات و مصاحبه‌های پژوهش و پس از تأیید روایی و پایایی مضامین مستخرج اقدام به ترسیم شبکه مضامین با در نظر گرفتن مفاهیم و ابعاد موجود گردید. در این مدل مفاهیم اصلی شامل مفاهیم تدوین، اجرا و ارزیابی است. پس از احصاء مضامین سه گانه با استفاده از روش تحلیل مضمون و ایجاد شبکه مضامین اقدام به اعتباریابی عوامل بدست آمده گردید. برای انجام این کار موارد ذیل انجام گرفت.

#### اعتباریابی مدل مفهومی خط مشی گذاری اعتماد

##### ادراک شده با روش دلفی

روش دلفی به عنوان یکی از روش‌های مطرح در آینده پژوهی همواره مطرح بوده است. در این روش نظرات خبرگان مطرح است و نظرات آن‌ها در سه راند متوالی مورد بررسی قرار می‌گیرد. در هر راند دلفی پس از جمع آوری نظرات خبرگان نظراتی که کمتر مورد توجه خبرگان هستند حذف و یا موارد جدید معرفی شده اضافه می‌گردند. معیارهای انتخاب صاحب نظران تسلط تئوریک به مباحث خط مشی گذاری عمومی، تجربه عملی، و تمایل در پژوهش و امکان دسترسی بوده است. جهت اعتبار سنجی عوامل استخراجی پس از انجام سه مرحله دلفی ۴۱ مورد از مولفه‌ها تأیید و ۲۱ مورد از آن‌ها رد شدند. بعد از شناسایی عوامل الگوی خط مشی گذاری عمومی توسعه اعتماد ادراک شده بدست آمد. عوامل موثر بر مدل مورد نظر از طریق بررسی مطالعات قبلی، ادبیات پژوهش، اسناد و مدارک و مصاحبه‌های انجام شده در مجموع ۳ مضمون فراگیر، ۷ مضمون سازمان دهنده و

۹۵ مولفه (مضمون پایه) مورد شناسایی قرار گرفت. برای غربال ابتدایی عوامل شناسایی شده از تکنیک دلفی در سه راند پیاپی و با فواصل زمانی یک ماهه استفاده گردید. در این پژوهش برای بررسی میزان اتفاق نظر در روش دلفی و هماهنگی نظرات خبرگان پژوهش از آزمون کندال ۲۸ استفاده گردید، ضریب توافقی کندال این ضریب استفاده گردید. این ضریب مقیاسی برای تعیین درجه هماهنگی و موافقت بین چند دسته رتبه مربوط به N شی یا فرد است. این ضریب عددی بین صفر و یک است که مقدار صفر بیانگر عدم توافق (استقلال و عدم هماهنگی) و عدد یک (توافق و همبستگی کامل) را نشان می‌دهد. این ضریب در این پژوهش برای راندهای سه گانه دلفی با کمک نرم افزار SPSS 20 مورد محاسبه قرار گرفت.

با توجه به نتایج بدست آمده در راندهای سه گانه دلفی در دور سوم اتفاق نظر بین اعضای خبره حاصل شده است و می‌توان به تکرار راندها پایان داد. ضریب توافقی کندال در دور اول ۰/۲۱۱، دور دوم ۰/۱۷۶ و دور سوم ۰/۷۳۱ حاصل شده است. بنابراین ضریب توافق کندال در دور دوم نسبت به دور اول ۳ درصد کاهش و دور سوم نسبت به دور اول ۷۰ درصد افزایش را نشان می‌دهد.

#### آزمون برازش مدل پژوهش

بررسی برازش مدل پژوهش طی سه مرحله انجام می‌شود. در مرحله ی اول، مدل بیرونی پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد. در مرحله ی دوم، نوبت به بررسی مدل درونی می‌رسد و مرحله ی سوم، نیز به بررسی مدل کلی پژوهش اختصاص دارد.

جدول ۱: خلاصه ضرایب همبستگی کندال استحصالی در سه راند اصلی اجرایی در پژوهش

راند	تعداد شاخص‌ها	ضریب کندال	درجه آزادی	مقدار معناداری
اول	۶۳	۰/۲۱۱	۶۲	۰/۰۰۰
دوم	۶۰	۰/۱۷۶	۵۹	۰/۰۰۰
سوم	۴۱	۰/۷۳۱	۴۰	۰/۰۰۰



جدول ۲: خلاصه عوامل مربوط به اندازه‌گیری مدل

متغیر پنهان (مضمون سازمان دهنده)			
ضریب پایایی ترکیبی	ضریب همگرا ضریب تعیین ( $R^2$ )		
۰/۸۷۵	۰/۷۷۹	۰/۵۱۵	۰/۵۲۹
۰/۷۱۳	۰/۸۷۵	۰/۵۸۴	۰/۶۶۳
۰/۷۹۴	۰/۹۰۹	۰/۵۰۴	۰/۸۰۴
۰/۹۳۴	۰/۹۴۲	۰/۵۲۴	۰/۸۲۱
۰/۸۳۳	۰/۹۵۹	۰/۶۴۴	۰/۵۰۵
۰/۷۸۷	۰/۹۰۷	۰/۵۲۱	۰/۹۹۳
۰/۷۰۷	۰/۷۷۵	۰/۵۶۸	۰/۴۹۵

ارزیابی مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی)

برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری، پایایی شاخص شامل سه معیار (آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و ضرائب بارهای عاملی)، روایی همگرا و روایی واگرا مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ جهت ارزیابی مدل اندازه‌گیری شاخص‌های مهم عبارتند از ضرائب بارهای عاملی و شاخص روایی همگرا. بر این اساس ضرائب بارهای عاملی، معیار ضریب آلفای کرونباخ، معیار پایایی ترکیبی، ضریب تعیین  $R^2$  و شاخص روایی همگرا. بر این اساس ضرائب بارهای عاملی کمتر از ۰/۴ یا ۰/۵ جهت متغیرهای آشکار قابلیت حذف از مدل را دارند. جهت شاخص پایایی ترکیبی مقادیر بالاتر از ۰/۷ معیار مناسبی برای متغیرها به شمار می‌رود. همچنین شاخص  $R^2$  (R Squares) که برای بخش ساختاری مدل بکار می‌رود، بیانگر تاثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است. که مقادیر ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برازش بخش ساختاری در نظر گرفته می‌شود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳).

روایی همگرا یا شاخص (AVE) معیار سوم برای بررسی مدل‌های اندازه‌گیری است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سوالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد. هر چه این همبستگی بیشتر باشد میزان برازش نیز بیشتر است. معیار برازش مناسب به عقیده صاحب‌نظران دو عدد ۰/۴ یا ۰/۵ می‌باشد.

ضرائب معناداری Z (مقادیر T-values)

برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش، از چندین معیار استفاده می‌شود؛ که اولین و اساسی‌ترین معیار، ضرائب معناداری Z است. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرائب T به این صورت است که این ضرائب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار بودن آنها را تأیید ساخت. البته باید توجه داشت که اعداد T فقط صحت روابط را نشان می‌دهند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). (شکل ۲)

ضرائب رگرسیون مسیره‌ها

اعداد معناداری t (T-Values) فقط معناداری روابط را نشان می‌دهند و تبیین شدت تاثیر متغیرها بر یکدیگر، با استفاده از ضرائب استاندارد شده مسیره‌ها مشخص می‌گردد. (شکل ۳)

همانطور که در شکل بالا مشاهده می‌شود، بیشترین ضریب استاندارد، مربوط به مسیر اثرات با مقدار ۰/۹۹۲، و کمترین ضریب مربوط به مسیر برونداد، با مقدار ۰/۳۱۸ می‌باشد.

برازش کلی مدل

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌باشد و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی، تنها یک معیار به نام GOF مورد استفاده قرار می‌گیرد.

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

به طوری که communality نشانه میانگین اشتراکی

$$\text{Communality} = 4/298 \div 7 = 0/614$$

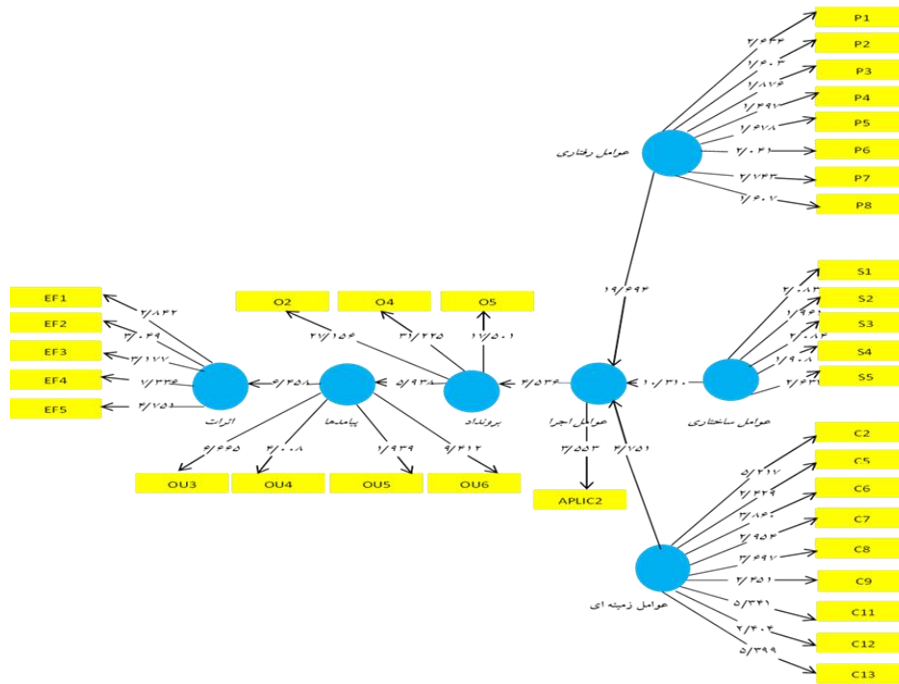
$$R^2 = 2/185 \div 2 = 0/72$$

$$\text{GOF} = \sqrt{0/7 \times 0/6} = 0/66$$

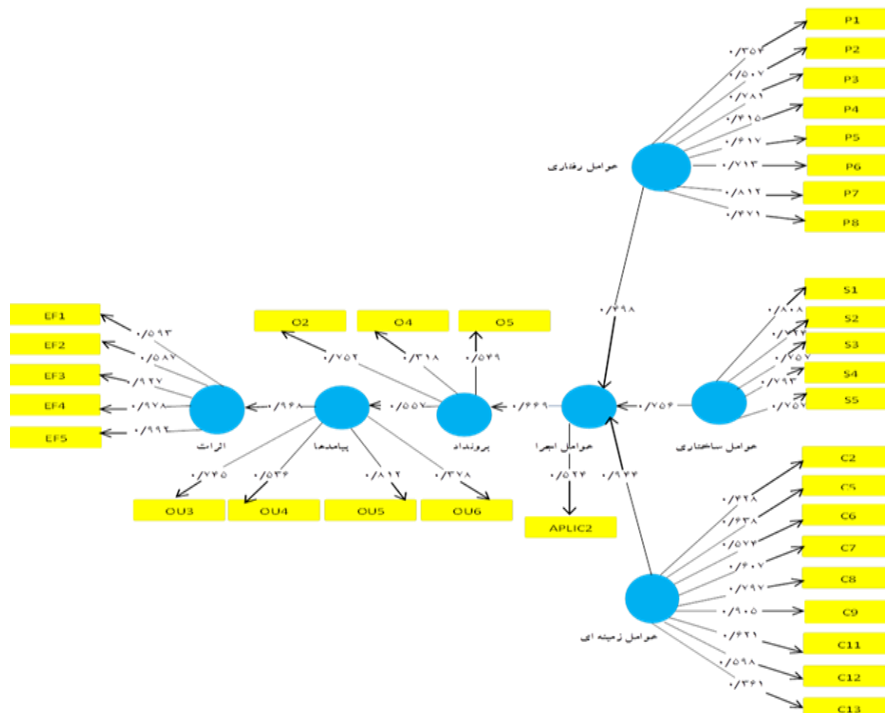
مقدار به دست آمده برای معیار GOF

برازش بسیار مناسب مدل کلی را تأیید می کند.

متغیرهای پنهان مرتبه اول می باشد و مقدار  $R^2$  میانگین مقادیر سازه‌های درون زای مدل است. وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به ترتیب برای برازش کلی مدل در حد ضعیف، متوسط و قوی معرفی نموده اند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۶).



شکل ۲: مدل اولیه ی پژوهش در حالت اعداد معناداری t (T-Values) هر مسیر



شکل ۳: مدل اولیه پژوهش در حالت ضرایب استاندارد مسیره‌ها



همسو کند. یکی از راهبردهای به کارگیری نیروی اجتماعی ایجاد اعتماد بین مردم است.

این پژوهش با هدف شناسایی الگوی خط مشی گذاری اعتماد ادراک شده به نیروی انتظامی انجام گرفت. با استفاده از استراتژی تحلیل مضمون مضامین در سه سطح پایه، سازمان دهنده و فراگیر مورد شناسایی قرار گرفتند. جهت تأیید مدل نهایی از تکنیک دلفی و در سه مرحله استفاده گردید؛ جهت رسیدن پاسخ به سوال پژوهش، بررسی‌های میدانی، اسناد منتشر شده، پایان نامه ها، کتاب ها، مقاله‌های علمی پژوهشی مرتبط مورد بررسی قرار گرفتند. با استفاده از تکنیک دلفی مهمترین عوامل خط مشی گذاری عمومی اعتماد ادراک شده شناسایی گردید، از ضریب هماهنگی کنادال برای اطمینان از اجماع خبرگان استفاده شد که پس از سه دور پیمایش دلفی این ضریب به حد مناسب رسید.

که این عوامل عبارتند از عوامل فردی، عوامل ساختاری، عوامل زمینه ای، عوامل اجرایی، برون دادها، پیامدها، اثرات که از این عوامل عوامل فردی، عوامل ساختاری، عوامل زمینه ای مربوط به (تدوین خط مشی)؛ عوامل اجرایی مربوط به (اجرای خط مشی) و پیامدها، اثرات مربوط به (ارزیابی خط مشی) می باشد. جهت اعتبار سنجی عوامل استخراجی پس از انجام سه مرحله دلفی ۴۱ مورد از مولفه‌ها تأیید و ۲۱ مورد از آن‌ها رد شدند. بعد از شناسایی عوامل الگوی خط مشی گذاری عمومی توسعه اعتماد ادراک شده بدست آمد. برازش مدل نهایی با استفاده از نرم افزار Smart PLS03 مورد تأیید قرار گرفت. مضامین پایه شامل ۷۰ مضمون نهایی، ۷ مضمون سازمان دهنده از زیر مجموعه ۳ مضمون فراگیر از مدل بدست آمده می توانند به منظور ارزیابی خط مشی‌های توسعه اعتماد ادراک شده به ناجا بکار می رود. سه عامل اصلی عوامل تدوین، اجرا و ارزیابی و همچنین عوامل فرعی از جمله: رفتاری، زمینه ای، ساختار، اثرات، پیامدها، برون داد و عوامل مربوط به اجرا شناسایی شدند.

بدین ترتیب براساس یافته‌های تحقیق می توان نتیجه گرفت که: بالاترین رتبه در میان متغیرهای عوامل تدوین، عوامل رفتاری است، بالاترین رتبه در میان متغیرهای عوامل مربوط به ارزیابی، اثرات می باشد. در میان عوامل اصلی به ترتیب عوامل تدوین، ارزیابی و اجرا بالاترین رتبه را دارا می باشند. با توجه به ادبیات و نظرات صاحب نظران پژوهش رویکرد اصلی در مقوله خط مشی گذاری اعتماد ادراک شده موضوع اعتماد است؛ امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، سازمانی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است و اعتماد اساس موفقیت در زندگی شخصی و رویط کاری است در واقع تمام روابط سازمانی بر مبنای اعتماد ایجاد می شود.

و از آنجایی که نقش شهروندان در تحقق اهداف خط مشی‌های عمومی بر همگان روشن است پیوند متولیان امور در بخش عمومی به ویژه نیروی انتظامی بر میزان موفقیت و پیشرفت امور می افزاید و جدایی از مردم می تواند به عنوان آفتی نابود کننده مدیران را با شکست و ناکامی روبرو می سازد. جامعه آماری این تحقیق با توجه به استفاده از تکنیک دلفی، شامل ۳۰ نفر از مدیران و خبرگان و فرماندهان با تجربه ای است که در نیروی انتظامی فعال می باشند یا ارتباط دارند که بصورت نمونه گیری هدفمند انتخاب شدند. و رتبه بندی نهایی عوامل با استفاده از نتایج حاصل از آزمون فریدمن می توان نتیجه گرفت که: بالاترین رتبه در میان مضامین سازمان دهنده به ترتیب عوامل فردی، زمینه، ساختار، اثرات، پیامد، برون داد و اجرایی و در میان مضامین فراگیر پژوهش تدوین، ارزیابی و اجرا بالاترین رتبه را دارا می باشند.

و در میان مضامین فراگیر تدوین، ارزیابی و اجرا به ترتیب بیشترین اولویت را دارا می باشند. از جمله ویژگیهای مناسب این مدل توجه به دوره زمانی به سه بخش قبل از اجرا، ضمن اجرا و پس از اجرا تقسیم می شود. دوره زمانی قبل از اجرا عمدتاً تحت تاثیر خط

مش‌ها و درون داده‌های نظام ارزیابی (تدوین) است. دوره حین اجرا تحت تاثیر شرایط اجرای خط مشی و فرآیندهای آموزش و توسعه کارکنان قرار می‌گیرد. و دوره پس از اجرا نیز عمدتاً شامل نتایج (درون داده‌ها، پیامدها و اثرات) حاصل از اجرای خط مشی است. شاید بتوان چنین بیان کرد که از نظر بسیاری از صاحب‌نظران مهمترین بخش بعد از تدوین ارزیابی خط مشی در نهایت دوره پس از اجرا و شامل نتایج حاصل از اجراست. در پایان با توجه به هدف اصلی تحقیق الگوی مستخرج با استفاده از نرم افزار SmartPLS 03 ارزیابی و اصلاح شد، سپس مورد برآزش و تأیید قرار گرفت.

حاصل این پژوهش با تحقیقات داخلی و خارجی مختلف مرتبط از قبیل اعرابی و رستمی (۱۳۸۴)، رستمی (۱۳۸۸)، موسی خانی، حسینی و وظیفه (۱۳۹۲)، سلطانی و سلیمان تبار (۱۳۹۴)، واعظی و محمدی (۱۳۹۶)، واعظی، شریف زاده و محسن محمدی (۱۳۹۴)، بردبارخان (۲۰۱۲)، اسپارکمن (۲۰۱۵)، مورل و جانتان (۲۰۱۸)، ژابین (۲۰۱۸) و کریستین (۲۰۱۸) همراستاست. مزیت پژوهشی حاضر در مقایسه با پژوهشهای مطرح شده در حوزه ارزیابی خط‌مشی‌های عمومی در آن است که عوامل ارائه شده در این پژوهش عواملی مرتبط با یک الگوی جامع و واحد ارزیابی بوده و مبتنی بر کاربرد است. که همزمان کوشیده است به اکثر عوامل موجود مطرح در ارزیابی خط‌مشی‌های توسعه منابع انسانی بپردازد و در این مورد خلاء مطالعاتی موجود را پر نموده است. حال با عنایت به این نتایج و یافته‌ها می‌توان پیشنهاد نمود که؛ با شناسایی عوامل مهم موثر بر میزان اعتماد ادراک شده، می‌توان با کنترل اعتماد ادراک شده و تغییر در میزان آن، موجبات تغییر در میزان اعتماد مردم را فراهم نمود. به طور مشخص در این زمینه بایستی بواسطه اتخاذ تدابیر اجرایی راهبردی و کاربردی در زمینه تعامل بیشتر بین نیروی انتظامی و مردم، میزان اعتماد نهادی را

ارتقاء بخشید، تا در سایه آن بتوان به ارتقاء میزان احساس امنیت، و اطمینان بیشتر به نیروی انتظامی امیدوار بود. توجه به نکات زیر در افزایش اعتماد ادراک شده موثر می‌باشد:

توجه هر چه بیشتر در رعایت قوانین و مقررات در ارائه خدمات به شهروندان، بکارگیری نیروهای شایسته، مومن، متعهد و بانگیزه در پیاده سازی قوانین و مقررات، اجرای سریع، قاطع و در عین حال منصفانه قوانین در خصوص افرادی که به هر نحوی مرتکب جرم شده اند. مدیران سازمان‌های ذینفع در حوزه خط مشی گذاری از جمله سازمان پلیس نسبت به ایجاد زمینه‌های فرهنگ تصمیم‌گیری نیازمند داشتن نگاه سیستمی در تصمیم‌گیری‌ها و خط‌مشی‌گذاری‌ها می‌باشند.

پیشنهاد می‌شود تا مدیران، کارکنان را به عنوان افرادی که هر یک، در کنار وظایف شغلی شان، مسئولیت‌ها و نقش‌های دیگری که بیشتر آنها جنبه خصوصی و خانوادگی دارد، بنگرند و علاوه بر احترام گذاشتن به تفاوت‌هایی که در هر یک از آنها به واسطه خصیصه انسان بودنشان وجود دارد، سعی در همدلی و درک متقابل آنها داشته باشند و در صورت نیاز، دستگیر و کمک‌کننده باشند تا اعتماد مردم به نیروی انتظامی بیشتر شود.

### منابع و مأخذ

ابراهیم پور، حبیب‌الله؛ روشندل اربطانی، طاهر؛ امیری، عبدالرضا (۱۳۹۱). بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس (مطالعه موردی: پلیس تهران) فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، سال هفتم، شماره سوم، پاییز ۱۳۹۱، صص ۳۰۱-۳۲۴.  
الوانی، سیدمهدی؛ شریف زاده، فتاح (۱۳۹۲). فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی. تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ نهم، تابستان ۱۳۹۲، ص ۱۳۷

- امیری، علی نقی؛ دانایی فرد، حسن؛ زارعی متین، حسن و امامی، سید مجتبی (۱۳۹۰). فهم جوهره خط مشی‌های عمومی: واکاوی نظری ماهیت تقلیدپذیری خط مشی گذاران ملی، اندیشه مدیریت راهبردی، سال پنجم، شماره اول.
- باقری، محمدرضا، پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۲). ارائه الگوی ترکیبی خط مشی گذاری در عرصه دانشگاه، فصلنامه مجلس و راهبرد، سال بیستم، شماره ۷۴، تابستان ۱۳۹۲، صص ۱۶۷-۱۷۸.
- حمیدی، کامبیز؛ احمدی، سید علی اکبر؛ دانش فرد، کرم اله؛ سیف، اصغر (۱۳۹۷). ارائه الگوی ارزیابی خط مشی‌های توسعه منابع انسانی کارکنان دولت، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا / سال هفدهم / زمستان ۱۳۹۷، صص ۷۹-۶۸.
- داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۳). مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار پی ال اس، تهران، جهاد دانشگاهی، چاپ دوم.
- دانایی فرد، حسن؛ حسن زاده، علیرضا؛ نصرالهی، سمیه (۱۳۹۳). واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت: پژوهشی - ترکیبی. فصلنامه ی پژوهش‌های راهبردی سیاست، سال دوم، شماره ۸، بهار ۱۳۹۳.
- سید علی پور، سید خلیل؛ مختاری ناصری، ذاکر (۱۳۹۴). بررسی عوامل نگرشی موثر بر اعتماد مردم به پلیس، فصلنامه پژوهش‌های دانش نظامی، سال هفدهم، زمستان ۱۳۹۴، صص ۶۰-۴۱.
- شایگان، فریبا؛ جربانی، حمید (۱۳۹۰). مطالعه تطبیقی میزان اعتماد مردم پکن و تهران به پلیس. فصلنامه مطالعات مدیریت نیروی نظامی. ۶ (۳). ۴۳۴-۴۱۷.
- شهبازی، مهدی؛ درویشی، حسن؛ زارعی، فرهاد (۱۳۹۱). تاثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال اول، شماره اول، پاییز ۱۳۹۱، صص ۶۰-۵۴.
- علیزاده اقدم، محمداقبر؛ گلابی، فاطمه؛ مفاخری، اقبال (۱۳۹۴). بررسی اعتماد شهروندان به پلیس با تأکید بر دیدگاه عدالت رویهای و عملکرد پلیس، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی سال پنجم، شماره پیاپی ۴۱، شماره سوم، پاییز ۱۳۹۴. صص ۱۱-۱.
- عمرانی نژاد، فاطمه؛ پاکزمان قمی، محمدامین؛ دادخواه جویباری، توحید (۱۳۹۴). تاثیر عملکرد پلیس بر اعتماد عمومی شهروندان نسبت به پلیس، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۴۳، پاییز ۱۳۹۴، صص ۷۲-۶۸.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۹۰). سرمایه اجتماعی و امنیت انتظامی، تهران، انتشارات جامعه شناسان، چاپ اول، پاییز ۱۳۹۰، صص ۱۱۳.
- فرجیان، فاطمه (۱۳۹۲). رابطه اعتماد ادراک شد کارکنان به مدیران در بهبود عملکرد کارکنان (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین). فصلنامه مدیریت توسعه و تحول. شماره چهاردهم، صص ۸۰-.
- قلی پور، رحمت اله (۱۳۹۳). تصمیم گیری سازمانی و فرآیند خط مشی گذاری عمومی، تهران، انتشارات سمت.
- گیوریان، حسن؛ ربیعی مندجین، محمدرضا (۱۳۹۴). فرآیند خط مشی گذاری دولتی پیشرفته، تهران، انتشارات موسسه کتاب مهربان نشر، چاپ اول، پاییز ۱۳۹۴، صص ۳۱۰-۱۵۹.
- 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 Science Association 67th Annual National Conference, The Palmer House Hilton, p. 121.
- Hohl, K. (2011) "The Role of the Mass Media in Public Trust in the Police Just Authority?" Puplic Trust and Police Legitimacy, J. Jackson, B. Bradford, E. Stanko and K. Hohl, Routledge, Forthcoming.
- Jang, Hyunseok, Joo, Hee-Jong and Zhao, Jihong (Solomon) (2010) , Determinants of public confidence in police: An international

perspective, *Journal Of Criminal Justice*, Vol. 38, pp 57-68.

Matteo, Antonini; Michael A. Hoggb; Lucia, Mannettia; Barbara, Barbieria; Joseph A. Wagoner (2015). Motivating Citizens to Participate in Public Policymaking: Identification, Trust and Cost-Benefit Analyses, *Journal of Social and Political Psychology*, Vol. 3(2), p. 131.

Park, H; Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction', *International Review of Administrative Sciences*, 77 (2), pp.254.

Schaap, D. (2020). *Citizens' Trust in the Police and Police Trust-Building Strategies: Main findings from a comparative, dynamic study*. European Law Enforcement Research Bulletin Nr. 19. Winter/Spring 2020 pp27-31

#### یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> Trust
- <sup>2</sup> Pubic Policy making
- <sup>3</sup> Hohl
- <sup>4</sup> Haider et & al
- <sup>5</sup> Jang
- <sup>6</sup> Park & Blenkinsop
- <sup>7</sup> Matteo & et al
- <sup>8</sup> Schaap