

## تأثیر دفاتر نظارت همگانی در سرمایه اجتماعی و تامین امنیت پایدار

محسن امیر احمدی<sup>۱</sup>، روح الله نصرتی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۷/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۹/۱۶

### چکیده

سرمایه اجتماعی در ادبیات جامعه‌شناسی به هنجارهای اجتماعی موجود در نظام اجتماعی گفته می‌شود که به ارتقاء همکاری و همبستگی افراد جامعه منجر می‌گردد و باعث کاهش هزینه‌های تبادلات و ارتباطات متقابل اجتماعی گردیده است. این تحقیق با هدف بررسی تأثیر مراکز نظارت همگانی در راستای تحکیم پایه‌های پلیس جامعه محور و مردم‌سالار برای توسعه سرمایه اجتماعی پلیس در جامعه انجام شده است. مقاله حاضر از لحاظ هدف کاربردی است و مطالب آن به روش اسنادی با استفاده از منابع کتب، مقالات تالیفی، ترجمه‌ای و... تالیف شده است. نتایج مقاله گویای آن است که عملکرد مراکز نظارت همگانی یک نوع دارایی اجتماعی بالقوه است که با ایجاد ارتباط متقابل از سوی شهروندان با این مراکز می‌تواند به صورت بالفعل درآید. گسترش فرهنگ نظارت همگانی می‌تواند موجب بهبود استانداردهای زندگی اجتماعی و تقویت پایه‌های مردم‌سالاری شود.

**واژگان کلیدی:** سرمایه اجتماعی، نظارت همگانی، پلیس جامعه محور، اعتماد متقابل، سرمایه انسانی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

<sup>۱</sup> کارشناس مدیریت بازرگانی، پرسنل معاونت عملیات فرماندهی انتظامی استان سمنان.

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی مددکاری اجتماعی، کارشناس طرح و برنامه‌ریزی معاونت عملیات فرماندهی انتظامی استان سمنان.

## مقدمه

تغییرات در دنیای جدید به چهار ویژگی سرعت، گستره، شدت و پیچیدگی عرصه‌های فراوانی را تحت تاثیر قرار داده است. توجه به شرایط متحول درونی و پیرامونی و تاثیر مستقیم و غیرمستقیم این تحولات بر امنیت روانی و اجتماعی، شرط اساسی در برنامه ریزی برای فرآیند تامین و توسعه امنیت عمومی است. بطور قطع برنامه ریزی برای مدیریت امنیت باید از جامعیت لازم برخوردار باشد تا بتواند فرآیند تصمیم‌گیری اجرا و نظارت را در حوزه مدیریت امنیت اجتماعی با بهره‌گیری از نگرش سیستمی به کار گیرد. در این راستا طی چند سال اخیر رویکرد جامعه محوری در ناجا شکل گرفته است. پلیس جامعه محور بیشتر در جهت پیشگیری از بروز جرایم و نافرمانی‌ها و قانون شکنی‌ها اقدام می‌کند. رویکرد پلیس جامعه محور ارایه خدمات پلیسی را در سطح گسترده سازماندهی می‌کند و به نقش اجرایی قانون به صرف مبارزه با تخلفات اکتفا نمی‌کند بلکه بیشتر به برقراری تعامل و ارتباط با مردم می‌پردازد. رویکرد پلیس جامعه محور مستلزم متعهد شدن نسبت به ارزش‌ها و اعلام نظرهای ضروری از طرف شهروندان در خط و مش‌های پلیس است. رویکرد پلیس جامعه محور یک فلسفه است.

این رویکرد مشارکت ضابطین قانون و جامعه را در شناسایی و ریشه‌یابی مشکلات و پیدا کردن راه حل‌هایی که مشکلات را بطور دایم از بین برده یا کاهش دهد بر می‌انگیزد. پلیس جامعه محور فعالیت‌های خود را بر پیشگیری از وقوع جرم متمرکز می‌سازد هر چند که شهروندان معمولاً از اقدامات سریع و تحقیق در مورد علل وقوع حوادث و تنبیه متخلفان استقبال می‌کنند ولی عمدتاً خواهان این هستند که از وقوع جرایم در همان نقطه شروع پیشگیری به عمل آید. سرمایه اجتماعی اصولاً یک مبحث جامعه‌شناختی است که مکمل سرمایه انسانی است و مفهومی است مرکب از ساختار، محتوا و کارکرد.

نظارت همگانی (سامانه ۱۹۷) که از زیرمجموعه‌های ساختار بازرسی نیروی انتظامی است با محتوا و اهداف خاصی در سطوح خرد، میانی و کلان می‌تواند سرمایه‌ی اجتماعی پلیس را در جامعه بسط و تقویت نماید. این مرکز با توجه به تعاملات متقابلی که با تمام شهروندان دارد با توجه به عملکردهایش یک نوع دارایی اجتماعی برای پلیس محسوب می‌گردد. بر این اساس وجود منابع مولد و ذخیره سازی چون: «آرمان‌های مشترک، وفاق و انسجام اجتماعی بالا شهروندان، انگیزه‌های قوی برای تامین نظم و امنیت، برخورداری از حقوق شهروندی و...» لازم و ضروری است.

## بیان مسئله

توسعه فرهنگ نظارت همگانی در بین شهروندان می تواند بهبودی در استانداردهای اجتماعی، ارتقای عملکرد عوامل انتظامی و تقویت پایه های پلیس جامعه محور را بوجود آورد. از بُعد کارکردگرایانه سرمایه اجتماعی، فرهنگ نظارت همگانی باعث تقویت روابط دو جانبه و تعاملات شهروندان با نهادهای جامعه مدنی می گردد و به نوعی شبکه اعتماد متقابل بین شهروندان و پلیس ایجاد می گردد. از بُعد دیگر احساس تعلق و هویت پذیری جامعه از کارکردهای سرمایه اجتماعی است که در زندگی امروزی می تواند این مراکز را تقویت نمایند. مفاهیم کلیدی سرمایه اجتماعی چون "شبکه های ارتباطی، شبکه اعتماد، شعاع اعتماد و هنجارهای اجتماعی" در توسعه فرهنگ نظارت همگانی در بین شهروندان موثر می باشد. انتظارات و تعهدات از اشکال سرمایه اجتماعی است که پلیس از این طریق باید در جهت همکاری شهروندان با مجموعه مدیریتی حسن نیت خود را نشان دهد. این امر انتظاراتی را در شهروندان و تعهداتی را در مجموعه پلیس برای حفظ اعتماد اجتماعی بوجود می آورد، به نوعی این صورت از سرمایه اجتماعی برگه اعتباری است.

از دیگر اشکال سرمایه اجتماعی ظرفیت بالقوه اطلاعات است؛ دفتر نظارت همگانی، اطلاعات لازمی را که باید برای اجرای عملکرد محوله خود به دست آورند، نیازمند است که از طریق تعامل و ارتباط با شهروندان به دست آید، این کارکرد در فراهم ساختن اطلاعاتی که تعامل این شبکه را با شهروندان تسهیل می کند بسیار مؤثر است. از دیگر اشکال این عنصر در جامعه شهری حفظ هنجارها و ضمانت های اجرایی است، از این طریق شهروندان با نظارت بر عملکرد سازمانی و رفتاری عوامل پلیس، اثر بخشی خاصی در تقویت سرمایه های اجتماعی سازمانی ایجاد می نمایند. نقش انطباق پذیری سرمایه اجتماعی مراکز این است که این شبکه برای اهداف خاصی بنیاد نهاده شده است ولیکن در طی زمان بر اساس اهداف و عملکرد های جدید سازمانی می تواند خود را با اهداف دیگر مدیریتی انطباق دهد و سرمایه اجتماعی مهمی را برای مدیران که منابع سازمانی را در دسترس دارند تشکیل دهد. در تحلیل کمی سرمایه اجتماعی در این مراکز باید به تعداد کمی گروه های اجتماعی شهروندان توجه کرد که تا چه اندازه با این مراکز در جهت نظارت سازمانی در تعامل متقابل می باشند و از سوی دیگر تا چه اندازه شبکه اعتماد اجتماعی بین شهروندان و مجموعه عملکرد نظارت همگانی گسترده است. در سطوح کیفی سرمایه اجتماعی در سه بعد "خرد- میانی و کلان"، اشاره به زیر ساخت های تعاملی و

ارزشی جامعه، گروه‌های اجتماعی و ایجاد نوعی شناخت و شکل‌گیری هویت اعضا می‌کند. از بُعد منفعت عمومی سرمایه‌های اجتماعی همچون تامین حقوق شهروندی و تامین نظم و امنیت عمومی و میزان رضایتمندی آحاد جامعه و... از مواردی است که این مرکز کنترل می‌نماید که منافع عمومی در اختیار تمام افراد جامعه قرار می‌گیرد و این منافع یک نوع کالای عمومی است که باید برای عموم شهروندان تولید شود نه افراد خاص.

بسط و گسترش پایه‌های دموکراتیک از طریق برقراری اصول قانون اساسی هر جامعه‌ای به عنوان اصلی از سرمایه‌های اجتماعی هر جامعه‌ای نقش مهمی در توسعه ایفاء می‌کند. نظارت همگانی بر عملکرد پلیس به عنوان یک حق شهروندی در گسترش و تولید سرمایه‌های اجتماعی در سطوح مختلف جامعه‌ی مردم سالار از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که می‌توان ارتباط شاخص‌های سرمایه اجتماعی و عملکرد دفاتر نظارت همگانی را در مدیریت شهری بررسی کرد.

### **ضرورت و اهمیت تحقیق**

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که در توسعه اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جوامع در جهت بهبود استانداردهای زندگی اجتماعی، ارتقای توسعه نهادهای اجتماعی و تقویت پایه‌های حکومت مردم سالار بسیار اثر گذار است. (سرمایه اجتماعی، مجموع بالفعل و بالقوه‌ای است که کنشگران از طریق عضویت در شبکه‌های اجتماعی و سازمان‌ها به دست می‌آورند) «نوغانی، ۱۳۸۲:۸۰»، در یک جامعه شهری شهروندان از طریق عضویت و زندگی در محیط اجتماعی و تعامل متقابل با مدیریت‌های نهادهای اجتماعی به صورت بالقوه و بالفعل به عضویت شبکه اجتماعی گسترده در آمده‌اند و به نظارت عملکرد مجموعه مدیریت نهادهای اجتماعی منطقه و جامعه خود می‌پردازند.

### **مبانی نظری و پیشینه تحقیق**

از دیدگاه کارکردگرایانه سرمایه اجتماعی شامل (روابط دو جانبه، تعاملات و شبکه‌هایی که در میان گروه‌های انسانی پدیدار می‌گردند و سطح اعتمادی که در میان گروه و جماعت خاصی به عنوان پیامد تعهدات و هنجارهایی پیوسته با ساختار اجتماعی یافت می‌شود) (الوانی شیروانی، ۱۳۸۵:)، براساس این دیدگاه شبکه نظارت همگانی پل ارتباطی متقابل بین شهروندان و فرماندهان پلیس است تا بتوانند در مناطق مختلف جوابگوی نیازهای گروه‌های اجتماعی

مختلف باشد و مشکلات ساختاری نهاد پلیس را برطرف کند و به نوعی اعتماد اجتماعی را در اذهان شهروندان نسبت به عملکرد خود ایجاد کند. چنین کارکردی از ضرورت‌ها و انتظارات نقش کلان فرماندهان پلیس در جامعه مردم سالار است.

شبکه دفاتر نظارت همگانی در جهت گسترش سرمایه اجتماعی پلیس باید به بررسی نظرات شهروندان بپردازد و در جهت بهبود ساختار اجتماعی سازمان پلیس حرکت نماید و نظارت بر روابط انسانی، کارکنان با شهروندان را زیر نظر گیرد. از سوی دیگر به سنجش و اندازه‌گیری کمی و کیفی هنجارها، تعاملات اجتماعی و تکریم ارباب رجوع را به عنوان شاخص‌های افزایش سرمایه اجتماعی و اعنماد شهروندان را از سازمان پلیس در نظر گیرد. وجود دفاتر نظارت همگانی به عنوان یک سرمایه اجتماعی نشانگر این است که پلیس به عنوان خدمت‌گزار متعلق به تمام شهروندان است و این سازمان یک نوع دارایی جمعی برای تمام شهروندان محسوب می‌گردد. نه اینکه این سازمان متعلق به اشخاص و گروه‌های اجتماعی خاص باشد. بر اساس این پیامد اجتماعی تمام شهروندان به سرمایه اجتماعی شهری دسترسی باید داشته باشند، اما اندازه، کیفیت و تنوع آن بستگی به ارتباطات شهروندان با این دستگاه دارد.

از منظر فوکویاما سرمایه اجتماع (مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیر رسمی است که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میان ایشان مجاز است در آن سهیم هستند و نیز سرمایه منعی است که افراد و گروه‌ها از طریق پیوند با یکدیگر می‌توانند به دست آورند. به نظر فوکویاما هرگونه مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها منجر به سرمایه اجتماعی نمی‌شود، بلکه آن دسته هنجارها و ارزش‌هایی که مبتنی بر صداقت، انجام تعهدات و ارتباطات متقابل بنا شده باشد به نوعی در تولید سرمایه اجتماعی موثر می‌باشد) (شارع پور، ۱۳۷۹: ۱۵)، بر اساس این نظر، پلیس با توجه به خدمات صادقانه‌ای که برای شهروندان انجام می‌دهد و تعهداتی که در قانون اساسی جامعه از طرف حکومت بر عهده مدیر این سازمان گذاشته شده است نوعی سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود، بر این اساس اگر مامورین در ارائه این خدمات و تعهدات کوتاهی نمایند و شهروندان دچار ضرر گردند اعتماد اجتماعی به این نهاد اجتماعی سلب شده و با توجه به چنین پیامدی وظیفه شبکه نظارت همگانی برای تقویت اعتماد اجتماعی شهروندان، تحکیم پیوند تعامل مستمر با شهروندان و بررسی عملکرد سازمانی در تمام ایام سال است؛ بر این اساس شعار "پلیس جامعه محور" اینگونه تحقق می‌یابد تا از این طریق فرهنگ نظارت را در بین شهروندان تقویت کند که مردم حق دارند بر عملکرد ماموران پلیس نظارت نمایند.

از بُعد دیگر احساس تعلق به جامعه و هویت‌پذیری افراد از اجتماع از سرمایه‌های اجتماعی زندگی اجتماعی محسوب می‌شود، شهروندان بطور دایمی در تلاش برای برقراری یک زندگی ایمن و منظم هستند و سعی بر این می‌کنند که در تامین امنیت حداکثری به نحو احسن مشارکت نمایند. جوامع مدرن با توجه به فرایند تقسیم کار اجتماعی پیچیده، چون (عقلانیت مفرط و سلطه روز افزون و...) باعث نوعی دلزدگی و احتیاط در روابط اجتماعی موجود در جامعه شده است و افزایش روابط چهره به چهره کارکرد خود را از دست داده است و جای خود را به روابط ناپایدار و بی اعتماد اجتماعی خصوصاً بر عملکرد نهادهای اجتماعی داده است؛ بر این اساس شبکه نظارت همگانی به گونه‌ای متنوع از طریق راهکارهای آموزشی، اطلاع‌رسانی، تبلیغات و... می‌توان به نوعی اعتماد اجتماعی را در میان افراد نسبت به عملکرد مجموعه پلیس از طریق اصول نهادی و مدیریتی که پاسخگو به شهروندان است اجرا کرد و اعتماد اجتماعی را در میان شهروندان نسبت به پلیس بسط داد و تقویت نمود.

#### سرمایه اجتماعی و نظارت همگانی

دفاتر نظارت همگانی (۱۹۷) به عنوان یک شبکه ارتباطی بین پلیس و شهروندان پل ارتباطی برقرار می‌کند، براین اساس در حوزه سرمایه اجتماعی می‌توان اینگونه بیان کرد که «سرمایه اجتماعی نمی‌تواند توسط اقدام افراد با خودشان شکل بگیرد بلکه به تمایل افراد به اجتماعی شدن و برقراری تعامل با دیگران ارتباط دارد. ظرفیت و تمایل افراد برای برقراری ارتباط با دیگران در ایجاد سرمایه اجتماعی یک نکته اساسی است. سرمایه اجتماعی از تعامل روزانه فراوان بین مردم ساخته می‌شود. مردم با یکدیگر از طریق انواع معاشرت در ارتباط هستند که غالباً اختیاری است به همین دلیل شبکه‌های ارتباطی به هم گره خورده مردم، یکی از موضوعات مهم سرمایه اجتماعی است.

البته این شبکه می‌تواند درون گروهی باشد و یا به صورت ارتباط بین گروه‌ها باشد که اولی از روابط قوی تری از دومی برخوردار است) «رضایی ۱۳۸۴: ۳»، دفاتر نظارت همگانی نقش موثری در برقراری تعامل شهروندان با مجموعه مدیریت پلیس دارند؛ این مرکز از طریق تعامل روزانه شهروندان با مجموعه نظارت همگانی، سرمایه اجتماعی شهری (اعتماد و شعاع اعتماد و امنیت و احساس امنیت و میزان رضایتمندی و...) را تقویت می‌کنند. شهروندان در ارتباط با این مرکز غالباً کنش اختیاری دارند. این مرکز به نوعی، تمام شهروندان مناطق مختلف کشور را با

مجموعه فرماندهی پلیس پیوند می دهد، این پیوند از مسائل مهم تقویت سرمایه های اجتماعی است که توسط این مرکز می تواند بسط و گسترش یابد. این ارتباط به صورت درون گروهی به این صورت است که از طریق نظارت بر عملکرد و فعالیت ها مجموعه مامورین پلیس صورت می گیرد و از بُعد برون گروهی این گونه است که سرمایه اجتماعی از طریق تعامل اجتماعی و پیوند شهروندان با مرکز نظارت همگانی شکل می گیرد.

شبکه اعتماد از دیگر عناصر سرمایه اجتماعی است که در بسط فرهنگ نظارت همگانی در بین شهروندان بسیار موثر است. «شبکه اعتماد عبارتند از گروهی که بر اساس اعتماد متقابل به یکدیگر از اطلاعات، هنجارها و ارزش های یکسانی در تبادلات فیما بین خود استفاده می کنند، از این رو اعتماد فیما بین نقش زیادی در تسهیل فرآیند ها و کاهش هزینه های مربوط به اینگونه تبادلات دارد. شبکه اعتماد می تواند بین افراد یک گروه و یا بین گروه ها و سازمان های مختلف به وجود آید. به عبارت دیگر در یک گروه و یا یک جامعه ای که افراد آن گروه به پاسخگویی دیگران به خودشان اطمینان داشته باشند از اعتماد برخوردار هستند. حداقل این است که مطمئن باشند اعضای دیگر تمایلی به اعمال زیان علیه آنها ندارند. برخی اعتماد را ناشی از شبکه ارتباطی و برخی دیگر مثل فوکویاما معتقد هستند که (عمل متقابل و سرمایه اجتماعی است که اعتماد و شبکه اجتماعی و جامعه مدنی را می سازد) (علوی، ۱۳۸۵: ۳)، مرکز نظارت همگانی به عنوان یک شبکه ارتباطی می تواند اعتماد لازم را برای مجموعه مدیریت پلیس در بین نگرش ها و اذهان شهروندان نسبت به اهمیت قرار دادن نظرات شهروندان حاصل نماید. شعاع اعتماد از دیگر مفاهیم سرمایه اجتماعی است؛ تمام گروه های اجتماعی دارای میزان خاصی از شعاع اعتمادند که به مفهوم میزان گستردگی دایره همکاری و اعتماد متقابل اعضای یک گروه ربط دارد. در یک نتیجه گیری می توان گفت که هرچه یک گروه اجتماعی دارای شعاع اعتماد بیشتری باشند، سرمایه اجتماعی بیشتری نیز خواهند داشت. هنجارهای اجتماعی از دیگر مفاهیم سرمایه اجتماعی است که در بسط فرهنگ نظارت همگانی بسیار مهم است. وجود هنجارهای اجتماعی به صورت قانونی و رسمی توسط ابزارهای خاص در مجموعه مدیریتی باید اعمال شوند. این کنترل اجتماعی در نیروی انتظامی از طریق مرکز نظارت همگانی بر مبنای ارزش های اجتماعی صورت می گیرد.

در مجموع می توان گفت که از ترکیب اثرات شبکه های ارتباطی و اعتماد و هنجارهای اجتماعی که جزء توسعه سرمایه اجتماعی مرکز نظارت همگانی است ساختار سازمان پلیس از

میزان همکاری و هماهنگی بیشتری بین شهروندان و مدیریت پلیس برخوردار می‌گردد و هزینه‌های مبادلات آن ساختار کاهش می‌یابد و در نتیجه بازدهی و کار آمدی در آن مجموعه افزایش می‌یابد.

### تعهدات و انتظارات و شبکه نظارت همگانی

انتظارات و تعهدات از اشکال سرمایه اجتماعی است، پلیس در جهت تامین نظم و امنیت داخلی، این تعهد را به وجود می‌آورد که باید به نوعی حسن نیت خود را نسبت به تامین امنیت افراد جامعه انجام دهد. این امر انتظاری را در افراد و تعهداتی را در پلیس برای حفظ اعتماد به وجود آورده است به نوعی برگه اعتباری می‌باشد که در دست افراد جامعه است و باید با عملکردهای متنوع باز خرید شود. اگر این برگه‌های اعتباری زیاد شود و باز خرید نگردد و غالباً یکسویه باشد در مدت زمانی کوتاه برگه‌های اعتباری شهروندان هم نسبت به تعهداتی که به پلیس دارند بی اعتبار شده و ساختار اجتماعی پلیس دچار مشکل می‌گردد. شبکه نظارت همگانی برای این در مدیریت پلیس ایجاد شده که نظارت بر تعهدات عملکرد مامورین پلیس داشته باشد و به نوعی اعتماد اجتماعی را در ساختار زندگی اجتماعی تقویت کند. این اعتماد را می‌توان از طریق نظر سنجی و مطالعه تحلیل محتوا در پیام‌های مرکز نظارت همگانی نسبت به عملکرد مامورین پلیس بررسی نمود. از نظر کلمن (دو عامل برای این شکل از سرمایه اجتماعی حیاتی است: میزان در خور اعتماد بودن محیط اجتماعی به این معناست که تعهدات لازم پرداخت خواهد شد و میزان واقعی تعهداتی که بر عهده گرفته شده است. ساختارهای اجتماعی از این هر دو بُعد متفاوت است و کنشگران در درون ساختار اجتماعی معینی در بعد دوم با هم فرق می‌کنند) (کلمن، ۱۳۷۷: ۴۶۸).

### ظرفیت بالقوه اطلاعات و شبکه نظارت همگانی

یک شکل مهم سرمایه اجتماعی ظرفیت بالقوه اطلاعات است که جز ذاتی و جدائی ناپذیری از روابط اجتماعی است. اطلاعات در فراهم ساختن شالوده‌ای برای کنش مهم است اما به دست آوردن اطلاعات پرهزینه است. کمترین چیزی که برای کسب اطلاعات لازم داریم توجه است که همیشه اندک است. یکی از وسایلی که از طریق آن اطلاعات ممکن است کسب شود استفاده از روابط اجتماعی است که برای مقاصد دیگر حفظ می‌شود. روابط اجتماعی شکلی از سرمایه



اجتماعی را در فراهم ساختن اطلاعاتی که کنش را تسهیل می کند تشکیل می دهد. (روابط برای اطلاعاتی که فراهم می سازند ارزشمندند، نه برای برگه های اعتباری به صورت تعهداتی که فرد برای عملکرد دیگران دارد فراهم می کنند) (علوی، ۱۳۸۵: ۵). مرکز نظارت همگانی اطلاعات لازمی را برای اجرای عملکرد محوله خود باید به دست آورد، این امر نیازمند این است که با شهروندان تعامل و ارتباط برقرار کرد تا از این طریق اطلاعات به دست آورد. در واقع کارکرد اصلی مرکز نظارت همگانی توجه به خواسته ها و انتظاراتی است که شهروندان از دستگاه های اجرایی پلیس دارند. این کارکرد در فراهم ساختن اطلاعاتی که تعامل این شبکه را با شهروندان تسهیل می کند شکل می گیرد. این اطلاعات برای تحقق هدفی است که در قانون اساسی جمهوری اسلامی آمده «مردم حق نظارت بر عملکرد دستگاه های دولتی را دارند».

#### هنجارها و ضمانت های اجرایی موثر و شبکه نظارت همگانی

حفظ هنجارها و ضمانت های اجرایی از طریق نظارت همگانی شهروندان بر عملکرد سازمانی و رفتاری مامورین پلیس اثر بخشی خاصی در تقویت سرمایه های اجتماعی پلیس داشته است. این هنجارها به صورت "دستوری" شکل مهمی از سرمایه اجتماعی را درون جمع به وجود می آورد، در واقع این هنجارها باعث می شود که عمومی و به صورت جمعی به ارائه خدمات بپردازد نه برای عده ای خاص. «حفظ هنجارها در سازمان مانع جرم و انحرافات در جامعه می شود، باعث پیشرفت اهداف سازمانی می گردد، وظایف سازمان را بسیار آسان می کند، این هنجارها به صورت دستوری و امری در سازمان که به سود جمع عمل می کند با حمایت اجتماعی، پایگاه مردمی تقویت می شود، سرمایه اجتماعی است که موجب توسعه شهرها می شود» (بن فاین ۱۳۸۵: ۲۳۷). براساس این موارد اجرای هنجارهای موثر در سازمان پلیس از طریق مرکز نظارت همگانی (۱۹۷) می تواند شکل قدرتمندی از سرمایه اجتماعی را تشکیل دهد، این سرمایه های اجتماعی در سازمان کنش هایی را به صورت معین تسهیل می کند و یکسری از کنش هایی را که با ساختار قانونی سازمان ارتباط ندارد محدود می کند.

#### مطالعه انطباق پذیری و شبکه نظارت همگانی

مرکز نظارت همگانی برای پیشبرد مقاصد اهداف پلیس جامعه محور به وجود آمده است؛ عملکرد این مرکز به عنوان نوعی سرمایه اجتماعی بر کیفیت سازمانی اثر می گذارد و همچنان

به عنوان منبعی در دسترس فرماندهان و شهروندان قرار دارد. این مرکز ممکن است برای اهداف خاصی بنیاد نهاده شده باشد ولیکن در طی زمان بر اساس اهداف و عملکردهای جدید سازمانی می‌تواند خود را با مقاصد دیگر انطباق دهد و سرمایه اجتماعی مهمی را برای مدیران که منابع سازمانی را در دسترس دارند تشکیل دهد. به عبارت دیگر مرکز نظارت همگانی برای مجموعه‌ای از اهداف به وجود آمده است که می‌تواند به اهداف دیگر کمک کند، بنابراین نوعی سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهد که برای استفاده در دسترس است. ممکن است این شکل سرمایه اجتماعی را بتوان بطور کامل به عناصری تبدیل کرد که با عناوین دیگری چون "تعهدات و انتظارات، ظرفیت بالقوه اطلاعات، هنجارها و روابط اقتدار ارتباط و..." دارد، براین اساس پدیده قابل انطباق بودن شبکه نظارت همگانی برای مقاصد جدید پدیده‌ای فراگیر است.

#### بررسی الگوی سنجش اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی و نظارت همگانی

در الگوی اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی با استفاده از شیوه تحلیل کمی می‌توان عناصر و شاخص‌های سرمایه اجتماعی را در گروه‌های اجتماعی بررسی کرد. در اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی می‌توان از الگوی مبتنی بر تعداد و ویژگی‌های گروه‌های موجود در سیستم‌های اجتماعی استفاده کرد، از نظر فوکو یاما «گروه‌هایی که دارای تعداد زیادی اعضاء نیز باشند اما دارای انسجام مناسبی نباشند از سرمایه اجتماعی کمتری برخوردارند، آنچه که در سرمایه اجتماعی قابل توجه است میزان انسجامی است که به دلیل وجود ارزش‌ها و دیدگاه‌های اصولی مشترک به وجود می‌آید. (بنابر اعتقاد وی جامعه دارای سرمایه اجتماعی بالایی است که دارای گروه‌هایی با تعداد اعضای بالا و دارای اعتماد به یکدیگر بوده و منسجم باشند و همچنین بتوانند در ارتباط با محیط بیرون خود موثر عمل کرده و همکاری‌های متقابلی را با جوامع دیگر به وجود آورند) (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۱۶). مرکز نظارت همگانی از این الگو می‌تواند برای سنجش و اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی پلیس استفاده نماید.

از دیگر الگوهای اندازه‌گیری الگوی مبتنی بر تحقیقات پژوهشی می‌باشد، در این الگو بر اساس تحقیقات پیمایشی که از طرف مرکز می‌تواند انجام گیرد، اطلاعات لازم درباره میزان اعتماد موجود بین اعضای یک سیستم اجتماعی و تمایل آنها به قرار گرفتن در نهاد‌های مدنی اندازه‌گیری می‌شود. از دیدگاه پوتنام (سرمایه اجتماعی به روش‌های مختلف اندازه‌گیری می‌شود). یک شاخص مرکب را از شاخص‌های زیر باید برگزید:

۱- شدت درگیری افراد در زندگی اجتماعی و سازمانی

۲- مشارکت عمومی مشابه رای گیری

۳- اجتماعی شدن غیر رسمی (دید و بازدید های دوستانه)

۴- سطح اعتماد بین اشخاص

به نظر می رسد کامل ترین سنجش سرمایه اجتماعی این است که در تمامی ابعاد صورت گیرد. ۱- سنجش ساختاری: میزان ارتباطات و شبکه های موجود بین افراد می تواند یک شاخص اندازه گیری باشد. مشارکت پذیری و شدت برقراری ارتباط می تواند جزء این شاخص باشد البته باید توجه کرد که مشارکت اجتماعی مورد توجه است.

۲- سنجش محتوایی: میزان اعتماد پذیری در جوامع، شاخص دیگر سرمایه اجتماعی است.

۳- سنجش کارکردی: میزان فداکاری و ایثارگری و تعاونی و عمل متقابل که بین مردم طی یک دوره زمانی صورت گرفته است می تواند از شاخص نوع سوم باشد.

#### سطوح کیفی سرمایه اجتماعی و نظارت همگانی

مرکز نظارت همگانی نیروی انتظامی در زمینه توسعه سرمایه اجتماعی و بهره مندی از پیامدهای آن در سه سطح ۱- خرد، ۲- میانی، ۳- کلان؛ قابل بررسی است «در سطح خرد سرمایه اجتماعی اشاره به افراد موجود در شبکه دارد که بر اثر تعامل میان این افراد شناخت حاصل و هویت اعضاء شکل می گیرد. در سطح میانی سرمایه اجتماعی به اجتماعات و گروه ها و سازمان ها اشاره دارد و باعث تقویت و ساخت بنیه ارزشی و تعاملی گروه می شود. در سطح کلان به جامعه که در برگیرنده سازمان ها و گروه های مختلف داشته و موجب شکل گیری و تقویت مراودات و ارتباط جمعی شده و ارزش های مشترک را بهبود می بخشد» (الوانی نقوی ۱۳۸۴: ۱۳).

نظارت همگانی در سطح فردی از سرمایه اجتماعی به عنوان منبع شناخت و دانش، دانستن منبع اطلاعات و شیوه های انجام کار و یا بر طرف نمودن مشکلات پیش آمده در شبکه استفاده می شود. همچنین از منبع هویت برای اشاره به هنجارها و ارزش های شهروندان استفاده می کند. به عبارتی منبع هویت به این مسئله اشاره می کند که شهروندان تا چه اندازه دارای ارزش ها و بینش های مشترک با مجموعه مدیریت شهری بوده اند و تاچه اندازه قادر به همکاری با نهاد پلیس می باشند». در سطح خرد سرمایه اجتماعی در قالب روابط فردی و شبکه های

ارتباطی بین افراد و هنجارها و ارزش‌های غیر رسمی حاکم مورد بررسی قرار می‌گیرد. بر این اساس سرمایه اجتماعی موضوعاتی چون شدت و کیفیت روابط و تعاملات بین افراد و گروه‌ها احساس تعهد و اعتماد دو جانبه به هنجارها و ارزش‌های مشترک را شامل می‌شود و به عنوان یک حس تعلق و پیوستگی اجتماعی می‌باشد (ازکیا غفاری، ۱۳۸۴: ۳۹۰). در سطح میانی به زیر ساخت‌های ارزشی و تعاملی سازمان باید اشاره کرد، کلمن و پاتنام در این سطح سرمایه اجتماعی را نوعی موجودیت در نظر می‌گیرند که «نخست‌برخوردار از جنبه‌های ساخت اجتماعی است، دوم کنش‌های خاص کنشگران (حقیقی یا حقوقی) را درون ساختار اجتماعی تسهیل می‌کند. این مفهوم ارتباطات افقی و عمودی را شامل می‌شود و سازمان‌ها و روابط بینابینی در زمره آن قرار می‌گیرد» (همان منبع، ۳۹۰).

نظارت همگانی شهروندان نسبت به عملکرد مجموعه فعالیت‌ها و خدمات شهرداری به نوعی سرمایه اجتماعی است که کنش‌های معین درون ساختاری را تسهیل می‌کند؛ این مرکز منبعی برای کنش‌های متقابل شهروندان با مجموعه مدیریت پلیس است؛ در واقع این مرکز نوعی روابط اجتماعی و هنجارهای اجتماعی موجود بین گروه‌های مختلف را تسهیل می‌کند.

در سطح کلان سرمایه اجتماعی به زیر ساخت‌های ارتباط اجتماعی ختم می‌شود، در این سطح باید به محیطی اشاره کرد که سازمان در آن فعالیت می‌کند، در این فعالیت نقش قوانین، چارچوب حقوقی، نوع حکومت و نظام سیاسی، میزان عدم تمرکز و میزان مشارکت سیاسی افراد در خط مشی کلان سرمایه اجتماعی قرار دارد، در این سطح تعامل متقابلی که بین نهاد پلیس با سایر دستگاه‌های دولتی و حکومتی دارد قابل بررسی است. در این سطح مدیریت نیروی انتظامی روابط ساختاری رسمی با حاکمیت سیاسی جامعه از طریق قوانین و مقررات برقرار می‌کند. در این سطح مرکز نظارت همگانی به نوعی اعتماد متقابل بین مجموعه مدیریت پلیس با سایر نهادهای اجتماعی برقرار می‌نماید.

### جنبه منفعت عمومی سرمایه اجتماعی و نظارت همگانی

تامین نظم و امنیت از مواردی است که به صورت عمومی در اختیار تمام افراد جامعه قرار دارد و یک نوع کالای عمومی است که منافعی را برای عموم مردم تولید می‌کند. در واقع در تمام ساختارهای اجتماعی که هنجارهای اجتماعی و ضمانت‌های اجرایی وجود دارد این عنصر به تمام افرادی که جز آن ساختار هستند سود رسانی می‌کند. دفتر نظارت همگانی، مرکزی است

برای هر گونه نظارت بر ساختار مجموعه مامورین پلیس تا به نیازهای شهروندان پاسخگویی نماید و اطلاع رسانی کند و مشکلاتی که در نحوه خدمت رسانی وجود دارد برطرف کند و سعی در جذب شهروندان برای مشارکت در تامین نظم و امنیت را داشته باشد. بر این اساس «جنبه منفعت عمومی سرمایه اجتماعی به این معناست که سرمایه اجتماعی از جهت کنش هدفمند در موقعیتی اساساً متفاوت با بیشتر اشکال دیگر سرمایه است. سرمایه اجتماعی، منبع مهمی برای افراد است و می تواند بر توانایی کنش آنها و کیفیت مشهود زندگیشان بسیار تاثیر گذارد» (کلمن، ۱۳۷۷: ۴۸۳).

### نتیجه گیری و پیشنهادها

سرمایه اجتماعی اصولاً یک مبحث جامعه شناختی است در واقع این عنصر اجتماعی به عملکرد مردم و سازمان های جامعه که از یکدیگر بهتر عمل می کند برمی گردد. از دید گاه بوردیو (سرمایه اجتماعی اساساً با مجموعه روابط اجتماعی که یک فرد یا یک گروه دارد مشخص می شود. داشتن این سرمایه مستلزم یک فعالیت اجتماعی است) (زنجانی زاده، ۱۳۸۳: ۳۶). مرکز نظارت همگانی که از زیر مجموعه های ساختار بازرسی نیروی انتظامی است با محتوا و اهداف خاصی در سطوح خرد، میانی و کلان سرمایه های اجتماعی شهر را می تواند بررسی کند. این مرکز با توجه به تعاملات متقابلی که با تمام شهروندان دارد، یک توان زاید الوصفی همراه با آمادگی روحی روانی برای در گذشتن از منافع شخصی و درگیر شدن به عمل جمعی را به وجود می آورد. به عبارت دیگر عملکرد این مرکز یک نوع دارایی اجتماعی است که شهروندان با ارتباط متقابلی که با این مجموعه دارند، می توانند آن را به صورت بالفعل در آورند.

برای اینکه چنین امری صورت گیرد وجود منابع مولد و ذخیره سازی چون: آرمان های مشترک، وفاق و انسجام اجتماعی بالای شهروندان، انگیزه های قوی برای پیشرفت و... لازم و ضروری می باشد که از طریق بسط و گسترش فرهنگ نظارت همگانی این مسئله قابل اجرا است. گسترش فرهنگ نظارت همگانی در بین شهروندان می تواند بهبودی در استاندارد های زندگی اجتماعی، ارتقای توسعه نهادهای اجتماعی و تقویت پایه های حکومت مردم سالار را به وجود آورد. از دیدگاه کارکردگرایانه سرمایه اجتماعی از توسعه فرهنگ نظارت همگانی در بین شهروندان باعث تقویت روابط دو جانبه تعاملات شهروندان با نهادهای جامعه مدنی می گردد و به نوعی شبکه اعتماد متقابل را بین شهروندان و مجموعه مدیریت پلیس ایجاد می کند. با توجه

به چنین پیامدی شبکه نظارت همگانی نیروی انتظامی برای تقویت اعتماد اجتماعی شهروندان و تحکیم پیوند تعامل اجتماعی شهروندان و بررسی عملکرد سازمانی خود از طریق شبکه های ارتباط همگانی در تمام ایام سال در خدمت آحاد افراد جامعه می باشد. از بُعد دیگر احساس تعلق به هویت اجتماعی از سرمایه های اجتماعی زندگی امروزی را این مرکز می تواند ایجاد نماید. مفاهیم کلیدی سرمایه اجتماعی چون شبکه های ارتباطی پل ارتباطی بین مدیریت پلیس و شهروندان برقرار می کند که می تواند اعتماد لازم را برای مجموعه فرماندهان پلیس در بین نگرش ها و اذهان شهروندان به وجود آورد.

از دیگر مفاهیم، شبکه اعتماد در بین شهروندان می باشد، این اعتماد و اطمینان به این معنا است که مدیران پلیس در جهت تامین نظم و امنیت عمومی جامعه فعالیت می کنند. از دیگر ابعاد توسعه این عنصر اجتماعی، شعاع اعتماد است. این مفهوم به میزان گستردگی دایره همکاری و اعتماد متقابل اعضای یک گروه ربط دارد. در یک نتیجه گیری می توان گفت که هرچه یک گروه اجتماعی دارای شعاع اعتماد بالاتری باشد سرمایه اجتماعی بیشتری نیز خواهد داشت. از دیگر مفاهیم، هنجارهای اجتماعی است که به صورت قانونی و رسمی توسط ابزارهای خاص در مجموعه مدیریت پلیس باید اعمال شود. این کنترل اجتماعی در نیروی انتظامی از طریق مرکز نظارت همگانی توسط ارزش های اجتماعی صورت می گیرد. از دیگر اشکال سرمایه اجتماعی در مرکز نظارت همگانی ظرفیت بالقوه اطلاعات است. این مرکز اطلاعات لازمی را که باید برای اجرای عملکرد محوله خود به دست آورد، نیازمند است که از طریق تعامل و ارتباط برقرار نماید، در واقع کارکرد اصلی مرکز نظارت همگانی توجه به خواسته ها و انتظاراتی است که شهروندان از پلیس دارند، این کارکرد در فراهم ساختن اطلاعاتی که تعامل این شبکه را با شهروندان تسهیل می کند شکل می گیرد. از دیگر اشکال این عنصر در جامعه حفظ هنجارها و ضمانت های اجرایی است، شهروندان با نظارت بر عملکرد سازمانی و رفتاری مامورین پلیس اثر بخشی خاصی در تقویت سرمایه های اجتماعی سازمانی ایجاد می نمایند، این هنجارها به صورت دستوری شکل مهمی از سرمایه اجتماعی را درون جمع به وجود می آورد، در واقع این هنجارها باعث می شوند که مدیریت شهری به صورت جمعی به ارائه خدمات بپردازد نه برای عده ای خاصی.

نقش انطباق پذیری سرمایه اجتماعی در این مرکز این است که مرکز برای اهداف خاصی بنیاد نهاده شده است ولیکن در طی زمان بر اساس اهداف و عملکرد های جدید سازمانی می تواند

خود را با مقاصد دیگر انطباق دهد و سرمایه اجتماعی مهمی را برای مدیران که منابع سازمانی را در دسترس دارند تشکیل دهد. در تحلیل کمی سرمایه اجتماعی در این مرکز باید با توجه به تعداد کمی گروه های اجتماعی شهروندان اشاره کرد که تا چه اندازه با این مرکز در جهت نظارت سازمانی در تعامل متقابل می باشند و از سوی دیگر تا چه اندازه شبکه اعتماد اجتماعی بین شهروندان و مجموعه عملکرد مدیریت پلیس گسترده است. در سطوح کیفی سرمایه اجتماعی در سه بعد (خرد، میانی، کلان) اشاره به زیر ساخت های تعاملی و ارزشی در جامعه، گروه های اجتماعی و سازمان و ایجاد نوعی شناخت و شکل گیری هویت اعضای می کند. از بُعد منفعت عمومی سرمایه های اجتماعی تامین نظم و امنیت از مواردی است که به صورت عمومی در اختیار تمام شهروندان قرار دارد و یک نوع کالای عمومی است که منافعی را برای عموم شهروندان تولید می کند و باید بر استفاده صحیح آن نظارت داشت. در پایان می توان گفت که سرمایه اجتماعی را می توان منابعی تعریف کرد که میراث روابط اجتماعی اند و کنش جمعی را تسهیل می کنند. این منابع که از طریق اجتماعی شدن مناسب حاصل می شود در برگیرنده اعتماد، هنجارها و شبکه هایی از پیوندهای اجتماعی است که موجب گرد آمدن افراد به صورتی منسجم و با ثبات در داخل گروه به منظور تامین هدفی مشترک می گردد (زاهدی، ۱۳۸۵: ۲۷۴).

### فهرست منابع

- الوانی، علیرضا و شیروانی، سید مهدی (۱۳۷۴). سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه.  
- فاین، بن (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی و نظریه اجتماعی، ترجمه سروریان، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی غیر انتفاعی.
- رضایی، محسن (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی، تهران: نشریه بینش سبز، شماره ۱۵.  
- ریتزر، جرج (۱۳۷۷). نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی.
- زنجانی‌زاده، هما (۱۳۸۳). مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی پیر بورديو، مجله علوم اجتماعی، دور اول، شماره ۲، دانشگاه فردوسی مشهد.
- شارع‌پور، محمود (۱۳۷۹). در حال فرسایش است نقد و بررسی پایان نظم بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن، کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۳۶-۳۷، تهران.
- شجاعی زند، علیرضا (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی، نشریه عصر ما، چاپ دیماه، تهران.
- علوی، سید بابک (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹). پایان نظم بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلام عباس توسلی، تهران: انتشارات جامعه ایرانیان.
- کلمن، جیمز (۱۳۷۷). بنیاد های نظریه اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.