

بررسی تأثیر ارتباطات مردمی بر عملکرد فرماندهان انتظامی با تأکید بر سامانه

۱۹۷ استان همدان

محمدرضا نادرپور^۱، عبدالرضا سیف^۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۱/۳۰

تاریخ وصول: ۱۳۹۴/۰۱/۲۰

چکیده

روش تحقیق حاضر، روش توصیفی از نوع زمینه‌آبی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه را تمامی فرماندهان و مدیران انتظامی و نیز شهروندان دارای تماس با سامانه ۱۹۷ در استان همدان در سال ۱۳۹۳ تشکیل داده که بر اساس اطلاعات موجود، تعداد کل جامعه آماری شهروندان دارای تماس با سامانه ۱۹۷؛ در حدود ۵۵۵۴ نفر می‌باشد که به صورت سهمیه‌ای تصادفی ساده انتخاب گردیده‌اند. حجم نمونه تحقیق با استفاده از فرمول کوکران در شهروندان برابر با ۳۵۹ نفر مشخص شد و با استفاده از شیوه طبقه‌بندی تصادفی ساده، انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها، از دو پرسشنامه محقق ساخته ویژه فرماندهان و مدیران انتظامی و ویژه شهروندان در سطح سنجش ترتیبی و طیف پنج‌گزینه‌ای استفاده شد. روایی ابزار به صورت صوری و محتوایی و روایی‌سازه و پایایی توسط ضریب آلفای کرونباخ انجام شد که میزان پایایی حاصله در تمام ابعاد بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمد. برای آزمون فرضیه‌ها، از آزمون t تک‌نمونه‌ای و با استفاده از نرم‌افزار SPSS استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد که میزان تأثیر ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ در تمامی ابعاد شش‌گانه عملکرد مدیران انتظامی استان همدان در سطح بالاتر از متوسط و زیاد است. بنابراین، در تمامی آن‌ها فرض صفر رد می‌گردد. با توجه به میزان مقادیر t های حاصله، میزان اثرگذاری ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ بر ابعاد مختلف عملکرد فرماندهان انتظامی متفاوت است و اثرپذیرترین بُعد عملکرد فرماندهان انتظامی؛ پیشگیری از وقوع جرم توسط فرماندهان انتظامی بوده، در درجه دوم برقراری نظم و امنیت توسط فرماندهان انتظامی، در مقام سوم؛ عدالت محوری فرماندهان انتظامی؛ در رتبه چهارم؛ رعایت حقوق شهروندی از سوی فرماندهان انتظامی، در درجه پنجم اجرای دقیق قانون توسط فرماندهان انتظامی و پایین‌ترین سطح؛ پناه مردم بودن فرماندهان انتظامی بود.

کلید واژگان:

۱- استادیار گروه فرماندهی و مدیریت، دانشگاه علوم انتظامی امین

۲- کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین. (نویسنده مسؤول).

مقدمه

امروزه، همه سازمان‌ها (اعم از دولتی و خصوصی) برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد نیاز دارند تا در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرایند و منابع انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند. مأموریت و وظایفی که برعهده سازمان ناجا نهاده شده، کاملاً گسترده و همه‌جانبه است و ناجا برای انجام کامل و درست آن‌ها باید همواره به پایش عملکرد یگان‌های خود بپردازد و چون نمی‌تواند یگان‌های مختلف را با معیارهای سنتی ارزیابی نماید، نیازمند به‌کارگیری نظام‌های نوین ارزیابی عملکرد می‌باشد تا هر ساله عملکرد یگان‌های خود را با استفاده از الگوهای مناسب بسنجد. ارزیابی عملکرد سازمان‌هایی با ویژگی‌های انقلابی و نظامی بسیار پیچیده و دشوار است، اما پیچیدگی و سختی سنجش عملکرد این سازمان‌ها دلیل بر صرف‌نظر از این کار نمی‌تواند باشد. ارزیابی عملکرد فرماندهان انتظامی این امکان را فراهم می‌سازد تا ناجا بتواند به‌صورت شفاف، نقاط قوت و زمینه‌های بهبود خود را شناسایی نمایند. سپس، برنامه‌هایی برای بهبود در عملکرد فرماندهان و بالا بردن کیفیت خدمات آنان و در نتیجه کل سازمان تدوین نماید و از این طریق برای پیشرفت و ترقی گام بردارند.

برنامه‌ریزان و فرماندهان ناجا بایستی به‌صورت شفاف چشم‌اندازها، رسالت‌ها، مأموریت‌ها، اهداف بلندمدت و میان‌مدت و برنامه‌های این سازمان را روشن نمایند و در سطح کلان، مکانیسمی را برای سنجش میزان موفقیت برنامه‌ها تدوین نمایند. پس از تهیه و تدوین برنامه‌های راهبردی ناجا و اجرای آن، انتظار می‌رود که هدف‌های برنامه تحقق پیدا کند و هنگام پیاده کردن برنامه، اطمینان وجود داشته

باشد که حرکت دقیقاً به سوی هدف‌های تعیین شده باشد. گاهی ممکن است حتی جزئیات برنامه به صورت دقیق اجرا شود، اما جهت‌گیری کلی در اجرای برنامه دارای انحراف باشد و ما را از هدف دور کند. از این رو، دستیابی به الگوی ارزیابی عملکرد جامع، قابل اعتماد و انعطاف‌پذیر یکی از دغدغه‌های فرماندهان و مدیران ناجا می‌باشد تا به وسیله آن اطلاعات دقیق و کافی از جایگاه عملکرد امروز خویش به دست آورده و با نگاه به آینده، به سمت بهبود مستمر گام بردارد. کوتاه‌ترین راه رسیدن به اهداف اساسی آن است که ارزیابی عملکرد در راستای راهبرد سازمان باشد؛ زیرا برنامه‌ریزی راهبردی، کنترل و اجرای برنامه‌ها و فرایندها، ضامن تحقق اهداف راهبردی و چشم‌انداز هر سازمانی است. رسیدن به این الگو نیاز به شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و روابط بین آن‌ها دارد. لذا می‌بایستی ابعاد و مؤلفه‌ها، را شناسایی و اهمیت و میزان تأثیر هر کدام را تعیین نمود. بنابراین، ارزیابی عملکرد راهبردی فرماندهان ناجا نقش کلیدی در تحقق اثربخشی و جهت‌گیری‌های اساسی ناجا دارد. بنابراین، برای سازمان مورد تحقیق (ناجا) بسیار با اهمیت است که ابعاد و مؤلفه‌های ارزیابی عملکرد مورد بررسی و شناسایی قرار گیرند و تعاملات و ارتباطات بین این ابعاد شناسایی و اهمیت و اولویت هر یک از آن‌ها مشخص شود و الگویی راهبردی برای ارزیابی عملکرد، با لحاظ نمودن الزامات و مقتضیات محیطی و سازمانی ناجا ارائه گردد. به نظر می‌رسد استفاده از نظرات مردم که اصلی‌ترین و مهم‌ترین ناظران پلیس و رفتار وی بوده و می‌توانند قاضی منصف و جامعی در این راه باشند، می‌تواند راهگشای این مسأله باشد. سامانه ۱۹۷ به عنوان یکی از ابزار انتقال نظرات مثبت و منفی مردم نسبت به عملکرد نیروی انتظامی به طور عام و فرماندهان به طور خاص در این راه می‌تواند کمک شایانی به حل مسأله نماید.

چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری پژوهش با اتخاذ رویکرد جامع نظری و از طریق فرایند ترکیب نظری و تلفیقی از نظریه‌های سرمایه اجتماعی پاتنام (۱۳۸۰)، نظریه شفافیت و آگاهی‌های اجتماعی کلاس اوفه (بی‌زبان، ۱۳۹۱)، رویکرد جامعه محوری هس و میلر (۱۳۸۸)، به نقل از تاجران) و نظریه اعتماد اجتماعی زتومکا (۱۹۹۹ و ۱۳۸۶) شکل یافته است.

به اعتقاد پاتنام، سرمایه اجتماعی در واقع با ایجاد شبکه‌هایی با بهره‌گیری از هنجارها و اعتماد، می‌تواند در خدمت هدف‌های سودمند مانند، رفاه، آسایش فکری، مشارکت مدنی یا رفاه اجتماعی باشد. وجود اعتماد، فضایی را ایجاد می‌کند که افراد بتوانند با آسودگی خاطر و احساس امنیت به فعالیت و کنش‌های مفید اجتماعی بپردازند. در صورت فقدان اعتماد، نظم اجتماعی مختل شده و جریان کنش‌های اجتماعی دچار مشکل می‌شود. در چنین صورتی، افراد قادر نخواهند بود در هیچ یک از ابعاد زندگی اجتماعی مرتبط با سازمان و کنشگران نظم و امنیت (پلیس)، کنش آن‌ها را پیش‌بینی کنند و پیوسته می‌هراسند دیگرانی که در این زمینه در حال کنش متقابل با آن‌ها هستند، به گونه‌ای عمل کنند که آن‌ها متضرر شوند یا این‌که منافع‌شان را به خطر بیندازند. در چنین فضایی، علاوه بر این‌که هزینه‌های شهروندان در برقراری ارتباط با کنشگران نظم و امنیت (پلیس) افزایش می‌یابد، با اضطراب و دلهره در کنش‌های اجتماعی وارد می‌شوند. علاوه بر این، به عقیده پاتنام، از خصیصه‌های مهم سرمایه اجتماعی این است که پیوند ارتباطی میان افراد و سازمان‌ها را تقویت می‌کند و این پیوند موجب ارتقای همکاری و همبستگی میان اعضای جامعه با سازمان‌ها می‌شود و در نتیجه، همکاری جمعی، اعتماد و مشارکت اجتماعی

و در نهایت، قابلیت مدنی را نیز افزایش می‌دهد. بنابراین، با توجه به اهمیتی که سرمایه اجتماعی در ایجاد و گسترش پیوندهای اجتماعی و مشارکت اجتماعی در میان افراد جامعه و سازمان‌ها دارد، می‌توان گفت که هر چه اعضای جامعه بیشتر در عضویت شبکه‌های اجتماعی مختلف (از جمله مراکز نظارت همگانی) بوده و در نتیجه از سطح تعاملات اجتماعی بالاتری برخوردار باشند، از پشته‌های حمایتی بیشتری برخوردار خواهند شد و این امر می‌تواند، حداقل در سطح روانی نوعی حمایت و در نتیجه، آرامش خاطر و احساس امنیت را برای آن‌ها به ارمغان آورد. از این رو، پاتنام اعتماد را نه تنها در سطح روابط اجتماعی و تعاملات بین شخصی، بلکه در سطح نهادهای اجتماعی و مدنی جستجو می‌کند. با استناد به رهیافت پاتنام در حوزه اعتماد نهادی در جوامع پیچیده امروزی، می‌توان استدلال کرد که اعتماد به نظام‌های انتزاعی و نهادهای اجتماعی نیز می‌تواند موجب افزایش احساس امنیت اجتماعی در بین شهروندان شود (پاتنام، ۱۳۸۰، ۸۶).

با استناد به نظر کلاس اوفه (۲۰۰۱) درباره اهمیت و ضرورت آگاهی و توجه (شفافیت اجتماعی)، به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، می‌توان گفت که هرچه آگاهی افراد جامعه نسبت به مسائل اجتماعی و روزمره زندگی و شفافیت اجتماعی بیشتر باشد و به منبع اطلاعاتی غنی‌تری دسترسی داشته باشند، بهتر می‌توانند به شناخت بهتری از فرصت‌ها و تهدیدهای محیط زندگی و همچنین حقوق و حریم شخصی و عمومی خود برسند. علاوه بر این، توجه و آگاهی نسبت به هر چیزی، پیش شرط ضروری و شکل فعال‌تر مسئولیت مدنی است که باعث علاقه‌مندی و دل‌نگرانی مدنی و اجتماعی و احساس تعهد به دیگران و در نتیجه، کاهش احساس ناامنی اجتماعی می‌شود (بی زبان، ۱۳۹۱، ۶۳-۶۲).

بعد دیگری از مسأله و موضوع این پژوهش در قالب رویکرد و پارادایم جامعه محوری پلیس قابل طرح و تبیین است. اصل مهم در این رویکرد، اعتماد متقابل پلیس و مردم و مشارکت توأم با همدلی و رعایت هنجارها و ارزش‌های اجتماعی است. در دیدگاه جامعه محوری، امنیت امری جدا از سایر امور و عوامل اجتماعی نیست. هدف پلیس در این رویکرد، بالا بردن احساس امنیت، آرامش و رضایت شهروندان است و امنیت را با مشارکت نهادهای اجتماعی تأمین می‌کند. پلیس بخشی از جامعه است و به گفته بیل «پلیس‌ها مردمند و مردم پلیس هستند» (هس و میلر، ۱۳۸۲ به نقل از تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸، ۵۶۵-۵۶۷).

این گفتار در شعار محوری مراکز نظارت همگانی به‌عنوان یکی از نمادهای جامعه محوری پلیس یعنی «این بار شما پلیس ما باشید»، جلوه‌گر شده است. پلیس در طول تاریخ برای تأمین امنیت و احساس آن در جامعه، از سه شیوه بهره‌گیری کرده که متناسب با شرایط اجتماعی، آثار متفاوتی از خود بر جای گذاشته‌اند. این سه شیوه در قالب‌های زیر برای مراکز نظارت همگانی پلیس نیز قابل پیاده‌سازی است:

۱) توانمندی و کارایی نظارت همگانی در انجام وظایف و مأموریت‌های ذاتی خویش، متناسب با انتظارات و مطالبات روزافزون جامعه؛

۲) پاسخگویی و حمایت از حقوق شهروندی مردم از سوی مراکز نظارت همگانی با سازوکارهای خاص تعریف شده برای آن؛

۳) اعتمادسازی متقابل مردم و پلیس و جلب مشارکت عمومی در تولید و بازتولید پویا و روزآمد امنیت اجتماعی که از اهداف نهایی نظارت همگانی است. در تعریف توانمندی و کارایی این‌گونه آمده است: «کارایی متوجه کردار واقعی، رفتار حال حاضر و نتایج به‌دست آمده فعلی سازمان است. به عبارت دیگر، عنصر کارایی به

عملکردها، کارکردها، فعالیت‌ها و وضعیت حال حاضر نهاد یا سازمان مربوط می‌شود (زتومکا، ۱۳۸۶، ۷۱).

حمایت از حقوق شهروندی و پاسخگویی سازمان در قبال مردم یا دیگر نهادها و سازمان‌ها در مقابل خودسری و فقدان مسئولیت‌پذیری قرار می‌گیرد. پاسخگویی، نشان‌های برای ایجاد اعتماد و احساس امنیت خاطر و آرامش به‌شمار می‌آید. اگر سازمانی غنی، قابل دسترس و دارای نهادهایی با کارکرد مناسب باشد که استانداردها را تعیین کند، بازبینی و واپایش‌های لازم را نسبت به رفتار و عملکرد کارکنان و دست‌اندرکاران خود به عمل بیاورد، در آن صورت خطر سوءاستفاده تخفیف یافته و انتظام رویه‌ها نیز تضمین خواهد شد. اگر مردم زمانی که حقوق‌شان توسط سازمان به رسمیت شناخته نشده یا تعهدات دیگران نسبت به آن‌ها ندیده گرفته شده باشد، بتوانند برای حل مشکل به چنین نهادهایی متوسل شوند، در این صورت به نوعی بیمه یا گزینه حامی و پشتیبان دست یافته و در نتیجه، احساس امنیت بیشتری خواهند کرد. در چنین شرایطی، همه اطمینان دارند که استانداردها مراعات خواهد شد، از بروز انحراف‌ها و کجروی‌ها ممانعت به عمل خواهد آمد و حتی اگر سوءاستفاده‌ای از جانب برخی صورت بگیرد، با ابزارهایی مانند دادخواهی، حکمیت، گرامت و نظایر آن به جزای عمل خویش خواهند رسید. از طرف دیگر، فقدان کارایی چنین سازوکارهایی در قبال پاسخگویی، زمینه‌های خودسری دست‌اندرکاران یک نهاد یا سازمان را در عمل بیشتر می‌کند. در حالت اخیر، هیچ‌کس نمی‌تواند مطمئن باشد که آیا دیگران درصدد ضرر رساندن به منافع آن‌ها هستند یا خیر و اگر بر فرض چنین چیزی اتفاق بیافتد، آیا هیچ سازمان و مقام برتری هست که برای دادخواهی به آن مراجعه کنند یا خیر؟ آیا تضمینی برای حقوق اشخاص وجود دارد، یا با تصور این‌که داوران قابل اعتمادی وجود ندارند یا دسترسی به آن‌ها میسر نیست

یا این‌که به گونه‌ای مغرضانه و ناعادلانه عمل می‌کنند، مردم احساس عجز و ناتوانی کرده و در نتیجه، تردید و بی‌اعتمادی و احساس ناامنی به‌صورت یک پاسخ طبیعی، نمود پیدا خواهد کرد (زتومکا، ۱۳۸۶، ۲۱۶-۲۴۷).

نظارت همگانی از دو جنبه در اعتمادسازی متقابل پلیس و مردم و جلب مشارکت عمومی نقش آفرین است؛ نخست این‌که سازمان پلیس از طریق نظارت همگانی، نیازهای واقعی مردم را درک کرده و از نظرات و میزان رضایت آن‌ها از عملکرد خود مطلع می‌شود و نتیجه آن خواهد شد که پلیس بر اساس یافته‌های حاصل از نیازسنجی عمومی در مقوله نظم و امنیت و میزان اثربخشی اجتماعی و بازخورد عملکرد خود در جامعه، برنامه‌های خود را به منظور انجام مطلوب وظایف و مأموریت‌ها و در نهایت، ارائه خدمات بهتر به مردم و جلب رضایت و اعتماد عمومی تنظیم می‌کند. عرصه دوم، ایجاد بستر مناسب برای مشارکت فعال و نقش‌آفرینی سازنده مردم در برقراری نظم و امنیت در جامعه با سازوکار فعال نظارت همگانی است. فراهم شدن زمینه‌های نظارت همگانی بر رفتار و گفتار کارکنان و عملکرد سازمانی پلیس، ضامن سلامت و دوام این سازمان، احساس امنیت شهروندان، راهگشا و زمینه‌ساز خدمت به مردم، وظیفه‌شناسی، کارآمدی و پویایی پلیس خواهد بود.

بنی‌اسدی و همکاران (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان «تأثیر نظارت همگانی بر افزایش احساس امنیت در جامعه» نشان می‌دهند که نظارت همگانی، اهرم مثبت و مؤثری است که با توسل بر آن، رضایت‌مندی افراد جامعه از امنیت، جامعه‌پذیری فعالانه و مثبت آحاد اجتماع، ظهور و شکوفایی پدیده اعتماد متقابل در جامعه، تعامل گسترده مردم با پلیس، مسؤلیت‌پذیری و مشارکت‌جویی شهروندان، تضمین سلامت و تکامل ساختار بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد مراکز نظارت همگانی

(سامانه ۱۹۷) ناجا در ارتقای احساس امنیت اجتماعی شخصیت افراد جامعه تحقق می‌یابد.

باصری (۱۳۸۶) تحقیقی را با عنوان «نظارت همگانی و احساس امنیت اجتماعی» با استفاده از روش تحقیق توصیفی از نوع علمی - مقایسه‌ای میان گروهی که با مرکز نظارت تماس داشته و گروهی که با این مرکز تماس نداشته‌اند، انجام داده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که میزان احساس امنیت روانی پاسخگویان در حد خیلی کم است و آن‌ها احتمال وقوع جرایم را در سطح بیش از متوسط پیش‌بینی کرده‌اند و همچنین، نتایج حاکی از آن است که احساس امنیت گروهی که با مرکز نظارت همگانی (سامانه ۱۹۷) تماس نگرفته‌اند، کم‌تر از گروهی است که با این مرکز تماس گرفته‌اند و این تفاوت در سطح ۹۵ درصد معنادار است.

غفاری (۱۳۸۶) تحقیق دیگری با عنوان «تأثیر نظارت همگانی بر احساس امنیت از دیدگاه جامعه‌شناسی» به روش پیمایشی انجام داده است که نتایج آن نشان می‌دهد ارتباط شدیدی میان عملکرد مرکز نظارت همگانی در شرایط و موقعیت‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی با احساس امنیت اجتماعی برقرار است.

جبه‌دار، ساویز و رضایی (۱۳۸۶) تحقیقی با عنوان «تأثیر دفتر نظارت همگانی تهران بزرگ در اعتمادسازی بین پلیس و مردم» انجام داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داد که ضریب اعتماد اجتماعی به پلیس رو به افزایش بوده و نقش نظارت در پاسخگویی مردم می‌تواند در افزایش ضریب اجتماعی به پلیس مؤثر باشد. فرضیه‌های این پژوهش به‌طور کامل مورد تأیید قرار گرفته و متغیرهای مستقل توانسته‌اند به میزان ۵۹٪ تغییرات متغیر وابسته را پیش‌بینی نمایند.

آقایی (۱۳۸۷) پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر رسانه‌های جمعی بر احساس امنیت اجتماعی» انجام داده است. در این تحقیق، تأثیر مؤلفه‌های مختلف سرمایه اجتماعی نظیر اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی، مشارکت و روابط اجتماعی بر احساس امنیت مورد واکاوی قرار گرفته است. نتایج این تحقیق نشان داد که هرچه میزان سرمایه اجتماعی در جامعه بیشتر باشد، به همان اندازه احساس امنیت اجتماعی نیز بیشتر خواهد بود. تمامی مؤلفه‌های ذکر شده رابطه معناداری با احساس امنیت اجتماعی دارند و در تحلیل نهایی، شاخص اعتماد اجتماعی بیشترین همبستگی را با احساس امنیت اجتماعی نشان داده است (نادری و جاهد، ۱۳۸۹).



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

اهداف تحقیق

هدف کلی

هدف کلی این پژوهش شناسایی تأثیر ارتباطات مردمی (سامانه ۱۹۷) بر عملکرد فرماندهان انتظامی استان همدان می‌باشد.

اهداف جزئی

- شناسایی تأثیر ارتباطات مردمی بر توفیق فرماندهان در برقراری نظم و امنیت
- شناسایی تأثیر ارتباطات مردمی بر توفیق فرماندهان در پیشگیری از وقوع جرم
- شناسایی تأثیر ارتباطات مردمی بر توفیق فرماندهان در عدالت محوری
- شناسایی تأثیر ارتباطات مردمی بر توفیق فرماندهان در اجرای دقیق قانون
- شناسایی تأثیر ارتباطات مردمی بر توفیق فرماندهان در پناه دادن به مردم
- شناسایی تأثیر ارتباطات مردمی بر توفیق فرماندهان در رعایت حقوق شهروندی

سؤالات تحقیق

سؤال اصلی

تا چه اندازه ارتباطات مردمی (سامانه ۱۹۷) بر عملکرد فرماندهان انتظامی استان همدان تأثیر داشته است؟

سؤالات فرعی

۱. تا چه اندازه ارتباطات مردمی بر برقراری نظم و امنیت توسط فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است؟
۲. تا چه اندازه ارتباطات مردمی بر پیشگیری از وقوع جرم توسط فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است؟
۳. تا چه اندازه ارتباطات مردمی بر عدالت محوری فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است؟
۴. تا چه اندازه ارتباطات مردمی بر اجرای دقیق قانون توسط فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است؟
۵. تا چه اندازه ارتباطات مردمی بر پناه مردم بودن فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است؟
۶. تا چه اندازه ارتباطات مردمی بر رعایت حقوق شهروندی از سوی فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است؟

روش تحقیق

مطالعه پیمایشی شامل جمع‌آوری اطلاعات به‌طور مستقیم از گروهی از افراد است که مورد مطالعه قرار گرفته و به‌عنوان حجم نمونه در نظر گرفته می‌شوند. در تحقیق پیمایشی، متغیرهای محدودی از افراد مورد مطالعه، مورد تحقیق قرار گرفته و تبیین می‌شوند. این روش مطالعه در رشته‌های اقتصاد، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، مردم‌شناسی و تعلیم و تربیت مورد استفاده قرار می‌گیرد. از آنجایی که موضوع این تحقیق «بررسی تأثیر ارتباطات مردمی بر عملکرد فرماندهان انتظامی با تأکید بر سامانه ۱۹۷ استان همدان» می‌باشد، باید حجم نمونه‌ای مشخص را مورد مطالعه قرار داده و متغیرهای محدودی را سنجش نمود تا این اطلاعات بیانگر ویژگی‌های کل جامعه آماری هدف باشد. بنابراین، روش تحقیق حاضر نیز روش پیمایشی می‌باشد.

در این پژوهش، جامعه آماری مورد مطالعه را تمامی فرماندهان و مدیران انتظامی و نیز شهروندان دارای تماس با سامانه ۱۹۷ در استان همدان در سال ۱۳۹۳ تشکیل داده که بر اساس اطلاعات موجود، تعداد کل جامعه آماری شهروندان دارای تماس با سامانه ۱۹۷ در حدود ۵۵۵۴ نفر می‌باشد.

به منظور برآورد حجم نمونه در بین شهروندان تماس گیرنده با سامانه ۱۹۷ از فرمول برآورد حجم نمونه کوکران با جامعه مشخص استفاده شده است.

$$n = \frac{Z^2(Pq)}{(d)^2} \div \left[1 + \frac{1}{N} \frac{Z^2(Pq)}{(d)^2} \right]$$

برگرفته از: رفیع‌پور، ۱۳۷۹: ۱۳۵

بر اساس این فرمول تعداد حجم نمونه تحقیق برابر با ۳۵۹ نفر مشخص گردیده است.

جامعه آماری اول این پژوهش، یعنی مدیران و فرماندهان انتظامی، به دلیل محدود بودن از نظر حجم، به روش تمام شماری مورد بررسی قرار خواهند گرفت. برای انتخاب از جامعه دوم، یعنی افرادی که با سامانه ۱۹۷ تماس گرفته‌اند، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده می‌شود. در این روش، هر یک از ماه‌های سال به یک طبقه تقسیم می‌شود و سپس افراد بر حسب سابقه تماس خود در ماه‌های مختلف، به روش نمونه‌گیری تصادفی منظم انتخاب می‌شوند. بنابراین، انتخاب این گروه از افراد، نیازمند چندین روش نمونه‌گیری است. در مرحله اول نمونه‌گیری طبقه‌ای، افراد را طبقه‌بندی می‌کند، در مرحله بعد نمونه‌گیری تصادفی منظم بر اساس محاسبه فاصله نمونه‌گیری انجام خواهد شد. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شده است. در این تحقیق، از دو پرسشنامه استفاده گردیده است. پرسشنامه اول مختص مدیران و فرماندهان انتظامی بوده که به صورت حضوری به آنان ارائه گردیده و نظرات آنان سنجش می‌گردد و پرسشنامه دوم به صورت مصاحبه تلفنی صورت پذیرفته است. در هر دو پرسشنامه، قسمت اول مربوط به مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی همچون سن، جنس، تحصیلات، محل سکونت [منطقه سکونت شهری]: (برای هر دو گروه)، درجه نظامی، سنوات کاری، پست سازمانی (مختص فرماندهان و مدیران انتظامی) و قسمت دوم سؤالات سنجش‌گر فرضیه‌های پژوهش می‌باشد که سؤالات اصلی آن بسته پاسخ و به صورت طیف لیکرت می‌باشد.

در این تحقیق، دو نوع متغیر مستقل و وابسته وجود دارد. متغیر مستقل تحقیق ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ بوده و متغیرهای وابسته در دو قسمت می‌باشد: که سه متغیر وابسته اول، یعنی برقراری نظم و امنیت توسط فرماندهان انتظامی، پیشگیری از وقوع جرم توسط فرماندهان انتظامی، عدالت محوری فرماندهان انتظامی توسط شهروندانی که با سامانه ۱۹۷ تماس گرفته‌اند، برآورد گردیده و سه متغیر

وابسته دوم یعنی اجرای دقیق قانون توسط فرماندهان انتظامی، پناه مردم بودن فرماندهان انتظامی رعایت حقوق شهروندی از سوی فرماندهان انتظامی توسط مدیران و فرماندهان انتظامی برآورد می‌گردد.

در این پژوهش، از روش‌های آماری زیر استفاده شده است:

آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، درصد انحراف معیار، واریانس) و از آزمون پارامتریک t تک‌نمونه‌ای جهت آمار استنباطی استفاده شده است.

جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات، پس از جمع‌آوری پرسشنامه، اطلاعات کدبندی شده و سپس وارد نرم‌افزار SPSS گردیده و در آخر با استفاده از دستورات موجود در آن و به مقتضای نوع متغیرها و نوع ارتباط آن‌ها با یکدیگر توسط آزمون‌های فوق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و سپس اطلاعات به دست آمده با کمک مشاور آماری تحقیق، تفسیر گردیدند.

یافته‌های تحقیق

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه‌های تحقیق در جدول زیر به صورت واحد آورده شده است:

جدول (۱). سنجش میزان تأثیر ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ بر ابعاد مختلف عملکرد فرماندهان انتظامی با استفاده از آزمون t -test تک‌نمونه‌ای

t	Sig	d. f	\bar{x} انتظاری	\bar{x}	n	تأثیر ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ بر:
۶۳	۰/۰۰۱	۳۵۸	۳	۴/۱۶	۳۵۹	برقراری نظم و امنیت توسط فرماندهان انتظامی
۶۶	۰/۰۰۱	۳۵۸	۳	۴/۱۹	۳۵۹	پیشگیری از وقوع جرم توسط فرماندهان انتظامی
۵۳	۰/۰۰۱	۳۵۸	۳	۴/۱۷	۳۵۹	عدالت محوری فرماندهان انتظامی
۵/۹۸	۰/۰۰۱	۷۰	۳	۳/۴۵	۷۱	اجرای دقیق قانون توسط فرماندهان انتظامی
۴/۱۱	۰/۰۰۱	۷۰	۳	۳/۴۱	۷۱	پناه مردم بودن فرماندهان انتظامی
۶/۵۴	۰/۰۰۱	۷۰	۳	۳/۵۴	۷۱	رعایت حقوق شهروندی توسط فرماندهان انتظامی

با توجه به اطلاعات جدول (۱) از آنجایی که مقادیر میانگین‌های به‌دست آمده در تمامی ابعاد عملکرد فرماندهان انتظامی از مقدار میانگین مورد انتظار (۳) بیشتر بوده و تفاوت بین میانگین‌های به‌دست آمده و میانگین مورد انتظار توسط مقادیر t به‌دست آمده که از حداقل نمره قابل قبول در سطح اطمینان ($P=0/05$ و $t=1/96$) بیشتر می‌باشد و تمامی این مقادیر t در سطح اطمینان ($0/001$) به‌دست آمده است که از حداکثر میزان خطا یعنی ($0/05$) کم‌تر است. بنابراین، نشانگر میزان تأثیر ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ در تمامی ابعاد شش‌گانه عملکرد مدیران انتظامی استان همدان در سطح بالاتر از متوسط و زیاد است. بنابراین، در تمامی آن‌ها فرض صفر رد می‌گردد. اما آنچه مهم به نظر می‌رسد آن است که با توجه به میزان مقادیر t های حاصله، میزان اثرگذاری ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ بر ابعاد مختلف عملکرد فرماندهان انتظامی متفاوت است، به قسمی که اثرپذیرترین بُعد عملکرد فرماندهان انتظامی پیشگیری از وقوع جرم توسط فرماندهان انتظامی با t برابر با ۶۶ بوده، در درجه دوم، برقراری نظم و امنیت توسط فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۶۳، در مقام سوم عدالت محوری فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۵۳، در رتبه چهارم رعایت حقوق شهروندی از سوی فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۶/۵۴، در درجه پنجم اجرای دقیق قانون توسط فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۵/۹۸، و در پایین‌ترین سطح، پناه مردم بودن فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۴/۱۱ می‌باشد.

با توجه به ساختار ماهیتی این پژوهش نظرات ۷۱ نفر از فرماندهان انتظامی استان همدان از بین کل فرماندهان و مدیران انتظامی به‌صورت نمونه‌های در دسترس و ۳۵۹ نفر از شهروندان استان همدان از بین جامعه آماری ۵۵۵۴ نفر که با سامانه ۱۹۷ تماس داشته‌اند به‌صورت سهمیه‌ای تصادفی ساده انتخاب گردیده‌اند. داده‌های جمع-

آوری شده که توسط دو پرسشنامه محقق ساخته به دست آمده‌اند، با استفاده از روش‌های آماری استنباطی پارامتریک و آزمون t تک‌نمونه‌ای تحلیل گردیده است.

در مجموع، یافته‌های مشخصات جمعیت‌شناختی شهروندان تماس گیرنده با سامانه ۱۹۷ تعداد ۳۹ نفر (۱۰/۹٪) زن و تعداد ۳۲۰ نفر (۸۹/۱٪) مرد می‌باشند که کم‌ترین سن ۱۸ سال، بیشترین سن ۶۵ سال و میانگین سنی آنان ۳۶/۶۹ سال بوده است و میزان تحصیلات آنان مابین ابتدایی تا دکتری بوده و در این بین ۸/۶٪ از آنان دارای تحصیلات ابتدایی، ۱۱/۱٪ راهنمایی، ۳۰/۴٪ دیپلم، ۲۱/۲٪ فوق دیپلم، ۲۶/۲٪ لیسانس، ۱/۴٪ فوق لیسانس و ۱/۱٪ دکتری بوده است. شغل اغلب آنان مشاغل آزاد با ۵۳/۲٪ بوده و کم‌ترین فراوانی شغل آنان پزشکی یا استادی دانشگاه با فراوانی ۱/۱٪ بوده است. از آنجایی که ملاک نمونه‌گیری شهرستان‌ها سهم حضور شهروندان در جامعه آماری بوده است و بیشترین تعداد تماس با سامانه ۱۹۷ در رتبه اول در شهرستان همدان و سپس در شهرستان نهاوند بوده است، لذا بیشترین افراد منتخب در حجم نمونه یعنی ۵۶/۳٪ از آنان از شهرستان همدان، ۴/۲۳٪ از شهرستان نهاوند و مابقی از سایر شهرستان‌ها انتخاب گردیده‌اند. از مجموع کل تماس‌های شهروندان با سامانه ۱۹۷ دلیل تماس ۱۵/۶٪ شکایت از نیروی انتظامی، ۳۶/۲٪ تشکر و قدردانی، ۳۰/۹٪ انتقاد و ۱۱/۳٪ ارائه پیشنهاد و راهکار به نیروی انتظامی بوده که این نتیجه نشان از حجم بالای تشکر و قدردانی و سپس انتقاد شهروندان از نیروی انتظامی است که از مجموع این تماس‌ها، تماس ۹۵٪ از شهروندان مورد پیگیری قرار گرفته ولی تماس ۵٪ مورد پیگیری قرار نگرفته است. همچنین ۸۶/۹٪ از شهروندان در جریان نتیجه تماس خود قرار گرفته‌اند ولی ۱۳/۱٪ در جریان نتیجه تماس قرار نگرفته‌اند.

یافته‌های جمعیت‌شناختی مربوط به فرماندهان انتظامی استان نیز حاکی از آن است که کم‌ترین سن آنان ۳۰ سال، بیشترین سن ۵۴ سال و میانگین سنی آنان ۴۳/۶۶ سال بوده است، میزان تحصیلات ۲۲/۵٪ از فرماندهان مورد مطالعه فوق دیپلم، ۵۳/۵٪ لیسانس و ۲۳/۹٪ فوق لیسانس بوده که نشان از سطوح بالای تحصیلاتی آنان است. بررسی درجه نظامی آنان نیز نشان داده است که ۷٪ دارای درجه نظامی ستوانی، ۹/۹٪ سروانی، ۱۵/۵٪ سرگردی، ۶۶/۲٪ سرهنگی و ۱/۴٪ سرتیپی بوده است و بالاترین میزان فراوانی در درجه سرهنگی بوده است که کم‌ترین سابقه خدمت آنان ۱۰ سال، بیشترین سابقه خدمت ۳۲ سال و میانگین سابقه خدمت آنان ۲۳/۵۱ سال بوده و حاکی از میزان سابقه خدمت بالاتر از ۲۰ سال و تجارب بالای آنان است. بررسی پست سازمانی این فرماندهان نشان داد که ۶۳/۴٪ در پست ریاست و فرماندهی، ۲۲/۵٪ معاونت، ۷٪ ریاست کلانتری، ۲/۸٪ سرپرست مجموعه و ۴/۲٪ فرماندهی عملیاتی بوده است. بیشترین تعداد فرماندهان نظامی یعنی ۴۹/۳٪ از شهرستان همدان، ۱۲/۷٪ از شهرستان ملایر، ۹/۹٪ از شهرستان نهاوند و مابقی از سایر شهرستان‌ها انتخاب گردیده‌اند. از مجموع کل فرماندهان و مدیران انتظامی ۶۹٪ دارای سابقه تماس مردمی با سامانه ۱۹۷ بوده و ۳۱٪ فاقد تماس بوده‌اند که از بین افراد دارای تماس مردمی با سامانه ۱۹۷؛ در مورد ۱۰/۲٪ شکایت، ۶۷/۳٪ تقدیر و سپاس، ۲٪ انتقاد، ۶/۱٪ پیشنهاد و ۱۴/۳٪ همه موارد بوده که ۳ نفر نتیجه این تماس‌ها را ذکر نکرده‌اند اما از مجموع آنان ۴۶ نفر نتیجه این تماس‌ها را ذکر کرده‌اند و اعلام نموده‌اند که در مورد ۳۰/۴٪ آنان تقدیرنامه، ۵۴/۳٪ ثبت در پرونده، ۲/۲٪ توبیخ، ۴/۲٪ تقدیر و ارتقای درجه و ۴/۲٪ ثبت در پرونده و توبیخ بوده است. نیز اطلاعات مربوط به متغیرهای اصلی این تحقیق حاکی از آن است که:

- از نظر ۳۲ نفر (۸/۹٪) میزان تأثیر ارتباطات مردمی بر برقراری نظم و امنیت توسط فرماندهان انتظامی در حد «کم‌تر از متوسط»، از نظر ۲۲۳ نفر (۶۲/۱٪) «در حد متوسط» و از نظر ۱۴۰ نفر (۲۹٪) «بالاتر از حد متوسط» بوده است. از نظر ۱۵ نفر (۴/۲٪) میزان تأثیر ارتباطات مردمی بر پیشگیری از وقوع جرم توسط فرماندهان انتظامی در حد «کم‌تر از متوسط»، از نظر ۲۰۰ نفر (۵۵/۷٪) «در حد متوسط» و از نظر ۱۴۴ نفر (۴۰/۱٪) «بالاتر از حد متوسط» بوده است. از نظر ۵۹ نفر (۱۶/۴٪) میزان تأثیر ارتباطات مردمی بر عدالت محوری فرماندهان انتظامی در حد «کم‌تر از متوسط»، از نظر ۱۵۸ نفر (۴۴٪) «در حد متوسط» و از نظر ۱۴۲ نفر (۳۹/۶٪) «بالاتر از حد متوسط» بوده است. از نظر ۸ نفر (۱۱/۳٪) میزان تأثیر ارتباطات مردمی بر اجرای دقیق قانون توسط فرماندهان انتظامی در حد «کم‌تر از متوسط»، از نظر ۳۹ نفر (۵۴/۹٪) «در حد متوسط» و از نظر ۲۴ نفر (۳۳/۸٪) «بالاتر از حد متوسط» بوده است. از نظر ۸ نفر (۱۱/۳٪) میزان تأثیر ارتباطات مردمی بر پناه مردم بودن فرماندهان انتظامی در حد «کم‌تر از متوسط»، از نظر ۳۵ نفر (۴۹/۳٪) «در حد متوسط» و از نظر ۲۸ نفر (۳۹/۴٪) «بالاتر از حد متوسط» بوده است. از نظر ۶ نفر (۸/۵٪) میزان تأثیر ارتباطات مردمی بر رعایت حقوق شهروندی از سوی فرماندهان انتظامی در حد «کم‌تر از متوسط»، از نظر ۲۸ نفر (۳۹/۴٪) «در حد متوسط» و از نظر ۳۷ نفر (۵۲/۱٪) «بالاتر از حد متوسط» بوده است.

سه متغیر اول توسط شهروندان و سه متغیر دوم توسط فرماندهان انتظامی استان برآورد گردیده‌اند. دقت در این نتایج نشانگر آن است که نظر مردم و شهروندان در خصوص تأثیر ارتباطات مردمی بر عملکرد فرماندهان انتظامی مثبت‌تر از خود فرماندهان انتظامی برآورد گردیده است. نیز در بررسی از یک سؤال باز پاسخ که نظر فرماندهان انتظامی استان در خصوص سامانه ۱۹۷ پرسش شده بود نشان داد که از

نظر فرماندهان انتظامی استان همدان با وجود کارکرد ارتباطات مردمی بر روی عملکرد بده نیروی انتظامی، اما متأسفانه این نظام بررسی کارآیی و کارکرد واقعی خود را از دست داده و عملاً به مواضع و کارهایی می‌پردازد که از اهداف تأسیس آن دور افتاده است.

بحث و نتیجه گیری

نتیجه به دست آمده نمایانگر این است که ارتباطات مردمی، برقراری نظم و امنیت توسط فرماندهان انتظامی را تا حد بسیار زیاد تحت تأثیر قرار داده است. از مهم‌ترین علل این پدیده می‌توان به عواملی همچون احساس نظارت همگانی، زیر ذره‌بین بودن، بالا بودن میزان توجه جامعه نسبت به عملکرد مسئولین و حساسیت ناظران بر رعایت نظم و انضباط، علی‌الخصوص مأموران برقرارکننده نظم می‌باشد.

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه دوم نشان داد که از نظر پاسخگویان پژوهش ارتباطات مردمی بر پیشگیری از وقوع جرم توسط فرماندهان انتظامی در حد بسیار زیاد تأثیر داشته است. این نتیجه نشانگر آن است که ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ رسیدگی به اقدامات مجرمانه احتمالی از سوی نیروی انتظامی را سهل‌الوصول نموده و به همین دلیل بدنه این نیرو جرم کم‌تری را با توجه به آسانی ارتباط مردمی بوجود آورده است. از نظر عقلایی نیز چنین امری پذیرفتنی است؛ چرا که مجرم‌ترین افراد نیز در صورت احساس لو رفتن اعمال مجرمانه به خود اجازه نمی‌دهند چنین کاری نمایند. وجود سامانه ارتباطی مردمی خودبه‌خود از وقوع بسیاری از این جرایم به‌خصوص در حوزه مالی جلوگیری می‌نماید.

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه سوم نشان داد که از نظر پاسخگویان پژوهش ارتباطات مردمی بر عدالت محوری فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است.

در این زمینه، می‌توان به مواردی همچون بیدار بودن نیروی انتظامی، آشنایی بیشتر نیروی انتظامی با واقعیت‌ها، آگاهی پلیس از اخبار واقعی، فشار افکار عمومی در خصوص عملکرد پلیس، نبود لایه‌های پنهان از واقعیت‌ها در جامعه به دلیل ارتباط نزدیک مردمی و اعتماد مردم به پلیس اشاره داشت. بی‌شک، تا زمانی که ارتباط نزدیک بین مردم و نیروی انتظامی وجود داشته باشد و شهروندان بدون هیچ‌واهمه‌ای انتقاد و شکایات خود از عملکرد نیروی انتظامی را گزارش دهند، تبعیض، بی‌عدالتی و پای‌گذاردن بر روی حق در جامعه به وقوع نخواهد پیوست. بنابراین، برای دستیابی هرچه بهتر و بیشتر به عدالت در نیروی نظامی و انتظامی و برقراری عدالت بیشتر در نزد نیروی انتظامی و به‌خصوص فرماندهان و تصمیم‌گیران این رسته باید ارتباطات مردمی با این سامانه تقویت گردیده و بهبود یابد.

فرضیه‌های چهارم، پنجم و ششم تحقیق با استفاده از نظرات فرماندهان انتظامی استان همدان سنجش و آزمون گردیده است. نتایج به‌دست آمده از آزمون فرضیه‌های تحقیق به قرار زیر بوده است:

نتایج به‌دست آمده از آزمون فرضیه چهارم نشان داد که از نظر پاسخگویان پژوهش ارتباطات مردمی بر اجرای دقیق قانون توسط فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است.

در این زمینه، می‌توان بیان داشت که ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ می‌تواند مقرر خطاکاران را ببندد و زمینه‌های بروز هرگونه بی‌قانونی و یا اعمال ضدقانون از سوی متخلفین در نیروی انتظامی را مسدود نماید. همچنین، گزارش تخلفات مشهود چه از سوی پلیس و چه از سوی افراد تحت حمایت پلیس را می‌تواند به دلیل ترس از آشکار شدن، کاهش داده و زمینه‌های بهبود وضعیت نظم و قانون را ایجاد نماید.

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه پنجم نشان داد که از نظر پاسخگویان پژوهش، ارتباطات مردمی بر پناه مردم بودن فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است. بی شک، سامانه ۱۹۷ در صورت استفاده صحیح و استقرار بهتر می تواند انتقادات و نظرات شهروندان را نسبت به پلیس به خوبی منعکس نماید و به این روش، زمینه اصلاح رفتارهای نادرست را فراهم آورد. چنانچه نیروی انتظامی که پرچمدار نظم، انضباط و برقراری عدالت در جامعه است و نیز از سوی دیگر پاسدار این دو (نظم و عدالت) در صورتی می تواند به این مهم جامعه عمل بپوشاند که از جرم و امور خلاف اتفاق افتاده آگاهی داشته و هنجارشکنان را بشناسد. یکی از اهداف غایی راه اندازی سامانه ۱۹۷ برقراری نظم و عدالت در جامعه و نیز پناه دادن به مردم است که به این نیرو اعتماد کرده و به آن پناه آورده اند. نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه ششم نشان داد که از نظر پاسخگویان پژوهش ارتباطات مردمی بر رعایت حقوق شهروندی از سوی فرماندهان انتظامی تأثیر داشته است.

در زمینه نتیجه به دست آمده از آزمون این فرضیه می توان بیان داشت که از نظر فرماندهان انتظامی، رجوع و ارتباط مردم و شهروندان با سامانه ۱۹۷ علاوه بر تمامی ابعاد دیگر می تواند رعایت حقوق شهروندی را به همراه داشته باشد؛ چرا که در زمانی که نظارتی بر پلیس وجود نداشته باشد، اولین عنصری که آسیب می بیند، شهروندان به عنوان مشتریان نیروی انتظامی می باشند.

نتایج تحقیق حاضر در مجموع نشان داده است که میزان تأثیر ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ در تمامی ابعاد شش گانه عملکرد مدیران انتظامی استان همدان در سطح بالاتر از متوسط و زیاد است. بنابراین، در تمامی آن ها فرض صفر رد می گردد. اما آنچه مهم به نظر می رسد، آن است که با توجه به میزان مقادیر t های حاصله، میزان اثرگذاری ارتباطات مردمی با سامانه ۱۹۷ بر ابعاد مختلف عملکرد

فرماندهان انتظامی متفاوت است به قسمی که اثرپذیرترین بُعد عملکرد فرماندهان انتظامی؛ پیشگیری از وقوع جرم توسط فرماندهان انتظامی با t برابر با ۶۶ بوده، در درجه دوم برقراری نظم و امنیت توسط فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۶۳، در مقام سوم؛ عدالت محوری فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۵۳ در رتبه چهارم؛ رعایت حقوق شهروندی از سوی فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۶/۵۴، در درجه پنجم اجرای دقیق قانون توسط فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۵/۹۸، و در پایین‌ترین سطح؛ پناه مردم بودن فرماندهان انتظامی با مقدار t برابر با ۴/۱۱ می‌باشد.

این نتایج علاوه بر آنکه با مطالعات پیشین همخوانی و انطباق دارد، با چارچوب نظری تحقیق نیز دارای انطباق بوده و چارچوب نظری تحقیق نیز این نتایج را تأیید می‌کند، چرا که در این چارچوب نظری با استناد به نظر کلاس اوفه (۲۰۰۱) درباره اهمیت و ضرورت آگاهی و توجه (شفافیت اجتماعی)، به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی پرداخته و می‌گوید که هرچه آگاهی افراد جامعه نسبت به مسائل اجتماعی و روزمره زندگی و شفافیت اجتماعی بیشتر باشد و به منبع اطلاعاتی غنی‌تری دسترسی داشته باشند، بهتر می‌توانند به شناخت بهتری از فرصت‌ها و تهدیدهای محیط زندگی و همچنین حقوق و حریم شخصی و عمومی خود برسند. علاوه بر این، توجه و آگاهی نسبت به هر چیزی پیش شرط ضروری و شکل فعال‌تر مسئولیت مدنی است که باعث علاقه‌مندی و دل‌نگرانی مدنی و اجتماعی و احساس تعهد به دیگران و در نتیجه، کاهش احساس ناامنی اجتماعی می‌شود.

پیشنهادات

- (۱) پیشنهاد می‌شود که در پایان هرفصل سال، کلیه کارکنان نیروی انتظامی در جریان محتوای تماس‌های مردمی بدون قید جزئیات قرار گیرند تا متوجه شوند که عملکرد آن‌ها همواره از سوی ناظرین برون‌سازمانی کنترل و گزارش می‌شود.
- (۲) پیشنهاد می‌شود سیستمی اینترنتی برای برقراری ارتباط مردمی با یگان‌های نظارتی ناجا ایجاد شود تا مردم بدون ذکر مشخصات و به‌صورت گمنام عملکرد و وقوع جرایم و بی‌نظمی‌های کارکنان ناجا را جهت رسیدگی مسئولین ناجا بارگذاری نمایند.
- (۳) پیشنهاد می‌شود برای رفع کم‌توجهی به برقراری عدالت توسط نیروی انتظامی در جامعه، سیستم‌های نظارتی و رسیدگی به شکایات ناجا از طریق اصحاب رسانه، آموزش‌های صحیح و لازم را به مردم داده تا نسبت به پیگیری حقوق خود آگاهی یافته و در صورت احساس کم‌توجهی به به رعایت حقوق خود و ضایع شدن حقوق خود بتوانند با اطلاعات درست پیگیر امور باشند.
- (۴) پیشنهاد می‌گردد نیروی انتظامی ضمن آموزش مردم برای ارتباط هرچه نزدیک‌تر با مراکز نظارتی همچون سامانه ۱۹۷ با استفاده از سیستم‌ها و سامانه‌های الکترونیکی، تلفن همراه و... بدنه نیروی انتظامی را تحت مراقبت قرار داده، افراد قانون‌شکن را شناسایی نموده و در برخورد با افراد قانون‌شکن نیز برخورد مناسب صورت گیرد.
- (۵) پیشنهاد می‌شود نیروی انتظامی با توجه بیشتر به اقشار آسیب پذیر جامعه، جایگاه خود به‌عنوان پناه مردم بودن را هرچه بیشتر ارتقا بخشد.
- (۶) پیشنهاد می‌شود کلاس‌های ضمن خدمت و آموزشی و توجیهی در راستای رعایت حقوق شهروندی، قوانین اجتماعی و معرفی منابع علمی مناسب در این

زمینه برای آشنا ساختن و یادآوری کردن وظایف فرماندهان و کارکنان نیروی انتظامی به صورت دوره‌ای برگزار شود تا عملکرد آن‌ها منجر به رعایت نشدن حقوق شهروندان نشود.

(۷) پیشنهاد می‌گردد تحقیقی با همین محتوا در سایر استان‌ها انجام گردیده و نتایج آن با نتایج تحقیق حاضر و سایر تحقیقات همسو و مشابه مقایسه گردد.

(۸) در تحقیق حاضر، در زمینه تأثیر ارتباطات مردمی با مراکز نظارتی نیروی انتظامی در شش بُعد مورد بررسی قرار گرفته است. به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود متغیرهای دیگری را مد نظر قرار داده و تأثیر آن‌ها بر این مؤلفه را سنجش نمایند.

(۹) در کم‌تر تحقیقی مشاهده شده است که به تأثیرات منفی ارتباط مردم با سامانه ۱۹۷ و مشکلات پلیس و نیروی انتظامی توجه شده باشد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در پژوهش علمی دیگری به واکاوی این عوامل توجه شود.

(۱۰) در تحقیق حاضر، برای سنجش متغیرهای مورد نظر تحقیق فقط از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است. به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌گردد جهت سنجش دقیق‌تر و اصولی‌تر، از شیوه تحقیقات کیفی همچون مصاحبه، مصاحبه عمیق و منطق فازی استفاده گردد.

(۱۱) با توجه به نقش اساسی هر یک از متغیرهای مورد بررسی، لازم است که برنامه‌ریزی‌های اصولی برای ارتقای هر یک از عوامل مؤثر در افزایش احساس امنیت اجتماعی از طریق مراکز نظارت همگانی صورت گیرد.

(۱۲) بسط و گسترش نظارت همگانی بر عملکرد پلیس به منظور افزایش زمینه‌های مشارکت مردمی و احساس امنیت شهروندان.

۱۳) مراکز نظارت همگانی پلیس باید با تعامل فراوان با شهروندان و استفاده از منبع سرمایه اجتماعی، ضمن بالا بردن اعتماد نهادی، موجبات ارتقای احساس امنیت اجتماعی شهروندان را فراهم آورند.

۱۴) مراکز نظارت همگانی به عنوان نهاد مدنی واسط میان مردم با پلیس، ضمن برقراری ارتباط و تعاملی سازنده، طرح پلیس اجتماع محور را به اجرا درآورند.

۱۵) مراکز نظارت همگانی باید به منظور کاهش تنش‌ها و حل مسائل در جامعه و شفاف‌سازی، رویکرد جامعه محوری را در پیش بگیرد. در واقع، مراکز نظارت همگانی پلیس باید به تعهدات خود عمل کرده و اعتمادسازی را از طریق مشارکت اجتماعی، روابط سالم و صحیح با شهروندان، حمایت از حقوق شهروندی و پیشگیری و برخورد با ناهنجاری‌های درون سازمانی، ارتقا بخشند.

۱۶) تلاش برای بهبود کارکردهای نظارت همگانی به منظور جلب اعتماد اجتماعی، می‌تواند به شکل قابل توجهی در ارتقای احساس امنیت اجتماعی شهروندان مؤثر باشد؛ زیرا در صورت آگاهی پاسخگویان از عملکرد صحیح مراکز نظارت همگانی، آن‌ها حاضر به مشارکت اجتماعی خواهند شد. از سوی دیگر، اعتماد اجتماعی شهروندان به مراکز نظارت همگانی، تنها از طریق شفاف و صریح بودن عملکرد و سازوکارهای این مراکز بیشتر خواهد شد.

۱۷) با مشارکت اجتماعی بیشتر و بسط و توسعه نظارت همگانی، شهروندان احساس تعهد و وفاداری بیشتری به جامعه خواهند داشت و از این رو، با ارتقای سطح

تعهد اجتماعی و مسئولیت مدنی، احساس امنیت اجتماعی نیز بالاتر خواهد رفت.

۱۸) توان پاسخگویی مراکز نظارت همگانی و رده‌های پاسخگو، متناسب با مطالبات و توقعات فزاینده مردم و جامعه، کارآمد و روزآمد شود.

۱۹) با توجه به ضرورت و اهمیت موضوع احساس امنیت اجتماعی در جامعه، لازم است که تحقیقات بیشتری در این زمینه، در سطوح مختلف (خرد، متوسط و کلان) و همچنین در گستره ملی و منطقه‌ای انجام شود.

منابع

بنی‌اسدی، علی؛ سیمین، حسینیان، (۱۳۸۶). تأثیر نظارت همگانی بر افزایش احساس امنیت در جامعه، مجموعه مقالات دومین همایش علمی - تخصصی ناجا و نظارت همگانی، تهران: نشر مرکز، نظارت همگانی ناجا.

باصری، احمد، (۱۳۸۶). نظارت همگانی و احساس امنیت اجتماعی، مجموعه مقالات دومین همایش علمی - تخصصی ناجا و نظارت همگانی، تهران: نشر مرکز نظارت همگانی ناجا.

میرزای غفاری، فاطمه، (۱۳۸۶). تأثیر نظارت همگانی بر احساس امنیت اجتماعی از دیدگاه جامعه‌شناسی، مجموعه مقالات دومین همایش علمی - تخصصی ناجا و نظارت همگانی، تهران: نشر مرکز نظارت همگانی ناجا.

آقایی، زهرا، (۱۳۸۷). بررسی تأثیر رسانه‌های جمعی بر احساس امنیت اجتماعی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

نادری، حمدا...؛ جاهد، محمدعلی؛ شیرزاده، مهین دخت.، (۱۳۸۹). بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در شهر اردبیل، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۱۲. صص ۵۹-۸۸.

ابراهیمی، سیدمحمد و دیگران.، (۱۳۸۵). نقش سازمان‌های نظارتی در ارتقاسلامت اداری، ماهنامه آینه، شماره ۱۲، ص ۴۸-۴۵

ارسطو، (۱۳۷۱). سیاست، ترجمه دکتر حمید عنایت. تهران: انتشارات آموزش انقلاب اسلامی.

ساروخانی، باقر.، (۱۳۷۰). دایره المعارف علوم اجتماعی، تهران: انتشارات کیهان.

چلبی، مسعود.، (۱۳۷۷). جامعه‌شناسی نظم، تهران: نشر نی



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی