

## تأثیر دفتر نظارت همگانی تهران بزرگ در اعتمادسازی بین پلیس و مردم

دکتر علیرضا جبه دار<sup>۱</sup>، سرهنگ ستاد عبدالرضا ساویز<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۸۶/۱۱/۲۱

تاریخ پذیرش: ۸۷/۲/۲۸

و سرهنگ ۲ جواد رضایی<sup>۳</sup>

### چکیده

یکی از راه‌های تحقق نقش مردم در تأمین و حفظ امنیت مشارکت شهروندان نظارت بر عملکرد پلیس است که باعث افزایش احساس تعلق خاطر و احساس کنترل روانی در شهروندان می‌انجامد و بدین ترتیب امنیت روانی تضمین گردیده و شیوع ناهنجاری تقلیل می‌یابد. مهمترین هدف و راهبرد از تأسیس دفتر نظارت همگانی و رده‌های تابعه آن در شهرستان‌ها جلب اعتماد شهروندان بوده است. هدف این تعیین موفقیت و میزان تأثیر مراکز نظارت همگانی ناجا بر اعتمادسازی میان پلیس و مردم است. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی به حجم ۲۵۰ نفر از شهروندان تهرانی که در سال ۱۳۸۵ از طریق تلفن ۱۹۷ با مرکز نظارت همگانی ناجا تماس گرفته و انتقاد، شکایت، تقدیر و پیشنهاد خود را در خصوص عملکرد فرماندهی انتظامی تهران بزرگ مطرح کرده‌اند، انتخاب شده‌اند. نظرات آن‌ها و از طریق توزیع پرسشنامه به دست آمد و با استفاده از یک مقیاس دارای روایی و پایایی کافی مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. داده‌های حاصل با استفاده از آزمون‌های مختلف و از طریق نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها 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 تماماً مورد تأیید قرار گرفته و متغیرهای مستقل توانسته‌اند به میزان ۵۹٪ تغییرات متغیر وابسته را پیش‌بینی نمایند.

### واژگان کلیدی:

نظارت مردمی بر پلیس / Civilian Police oversight / دفتر نظارت همگانی Civilian police  
Oversight Bureau / اعتماد به پلیس / Confidence in Police / شکایت مردمی علیه  
پلیس / Civilian complaints against police / فرماندهی انتظامی تهران بزرگ  
Great Tehran Police Command (GTOC)

■ استناد: جبه‌دار، علیرضا، ساویز، عبدالرضا، و رضایی، جواد (تابستان ۱۳۸۷). «تأثیر دفتر نظارت همگانی تهران بزرگ در اعتمادسازی

بین پلیس و مردم». فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره دوم: ۱۴۱-۱۵۵

۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی

۲. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

## مقدمه

از نیمه دوم تاریخ شکل گیری نیروی انتظامی، با توجه به تغییرات و تحولات اجتماعی پیش آمده، ضرورت شناخت عمیق و علمی مسائل انتظامی، به ویژه با رویکرد اجتماعی بیش از پیش مد نظر مدیران عالی رتبه ناجا قرار گرفت و این عقیده به طور روزافزونی مطرح شد که باید ابتدا خواسته‌ها و انتظارات مردم از پلیس را مورد شناسایی و بررسی مجدد قرار داد و سپس ضمن شناخت عوامل مؤثر و تأثیر گذار، طرح‌های انتظامی را به اجرا درآورد.

با این وجود، اگرچه زمره‌های ایجاد روابط مستقیم ناجا با مردم همواره مورد توجه مسئولان بوده است، اما بارقه و سنگ بنای اجرای نظام‌مند نظارت مردم بر پلیس را باید در حکم فرماندهی محترم ناجا که در اواخر سال ۱۳۷۹ صادر گردید، شاهد بود. به این ترتیب که دستور مؤکد ایشان، تشکیل دفتر اعمال نظارت مردمی بر کار پلیس را تحقق بخشید. این دفتر در ابتدا با عنوان «بازرسی ویژه» و در سال ۱۳۸۰ با بازنگری کارشناسان با عنوان «دفتر نظارت همگانی» به تصویب رسید و شروع به کار کرد. دفتر نظارت همگانی با پشتوانه اصل هشتم قانون اساسی و با تأسی به اصول اخلاقی و شرعی دین مبین اسلام، یعنی امر به معروف و نهی از منکر و حقوق و تکالیف متقابل مردم و پلیس ایجاد شده و ناظر بر نظارت مستقیم مردم بر عملکرد پلیس است. بر اساس همین اصل، این دفتر با جذب افکار عمومی و دریافت انتقادات، پیشنهادهای، شکایات و تقدیر و تشکر مردم از عملکرد پلیس توانسته است زمینه مناسبی را در جهت تصمیم سازی فرماندهان و مدیران ناجا فراهم آورده، ضمن استقبال از پیشنهادهای سازنده مردم زمینه‌های بهبود روابط میان شهروندان و پلیس را بر اساس اصل پلیس پاسخگو ایجاد کند.

با این وجود، پایه‌های اجتماعی و اخلاقی دفتر نظارت را می‌توان در سخنان و فرمان گرانبهای مولا علی (ع) نیز مشاهده کرد. آن حضرت در فرمان حکومتی خود به مالک ماستر می‌فرماید: «ای مالک برای آنکه مردم از سوی کارگزاران تو مورد ظلم و تعدی قرار نگیرند، باید:

- ۱- اوقاتی از وقت شبانه روز خود را مثل مردم زندگی کنی. یعنی مثل مردم در خیابان‌ها باشی، به ادارات بروی، خرید کنی و ... تا از اوضاع و احوال واقعی مردم مطلع گردی.
  - ۲- باید افرادی را که مورد اعتمادند، در نقاط مختلف شناسایی و به عنوان چشمان خود بگماری تا آنان مشکلات و نارسائی‌های عناصر حکومتی تو را مخفیانه به تو گزارش کنند.
  - ۳- باید افراد مؤمن، متعهد، صادق و امانتداری را در مراکز بگماری تا مردم بتوانند به آن‌ها مراجعه و مشکلات خود را مطرح کنند و از نتیجه اقدامات انجام شده آگاه شوند.»
- پس می‌توان مرکز ۱۹۷ را در راستای بند سوم فرمان حضرت (ع) تلقی و برای پاسخگویی

به مردم بر مبنای پیام نوروزی مقام معظم رهبری که سال ۱۳۸۰ را «سال پاسخگویی» نامیدند، هرچه بیشتر فعال گردد.

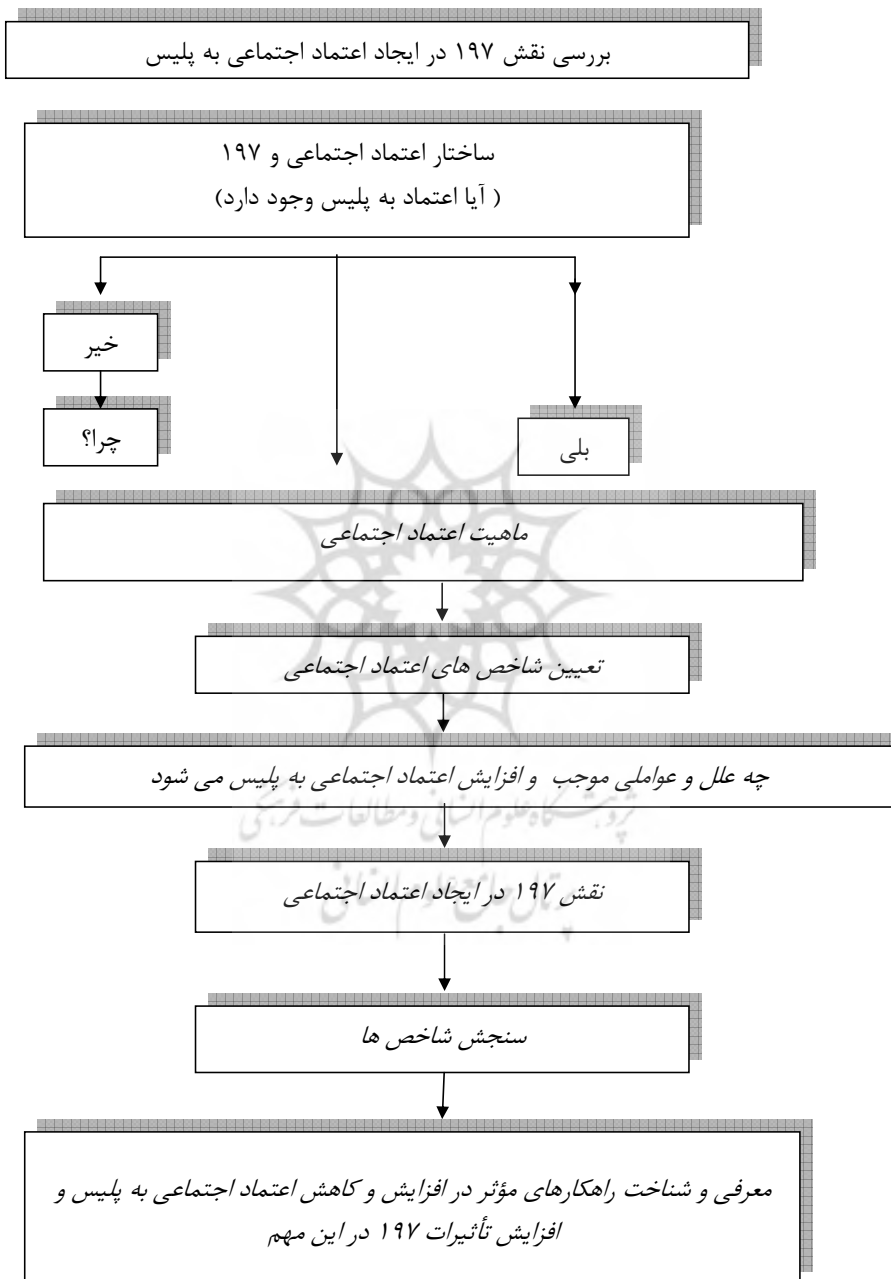
آنچه مسلم است دفتر نظارت همگانی باید به عنوان یک حلقه اتصال، پیام‌های مردمی را با سرعت و دقت و با حفظ امانت به رده‌های مربوط در ناچا انتقال دهد. بدیهی است مسائلی همچون برداشتن تلفن، صوت، لحن و جنسیت و شیوه‌های زبانی و شنیداری پاسخگویان تلفن در اعتمادسازی و غنی‌سازی مسیرهای ارتباطی به منظور استمرار تماس‌های مردمی، بسیار مؤثر است.

با توجه به گستردگی وظایف و مأموریت‌های ناچا و عدم ایجاد یک محیط آرام در روابط متقابل پلیس و مردم، باید دفتر نظارت همگانی را در غنی‌سازی تعاملات متقابل و ایجاد یک جو آرام و متعهدانه میان پلیس و مردم بسیار مهم و اساسی دانست.

مراکز نظارتی با تکیه بر همین اصل قانون اساسی و با پیروی از اصول اخلاقی و شرعی (قاعده امر به معروف و نهی از منکر) دین اسلام می‌توانند این وظیفه را عهده دار شوند. در نیروی انتظامی گرچه سابقه فعالیت مراکز نظارتی در جهت اخذ آراء و نظرات مردم طولانی نمی‌باشد، لیکن با برنامه ریزی دقیق و حمایت فرماندهان محترم توانسته است در جهت اعتمادسازی و جلب افکار عمومی و ارتقاء مقبولیت اجتماعی ناچا نقش مهمی را ایفا نماید. زیرا که اعتماد مردم به پلیس می‌تواند به کاهش بسیاری از هزینه‌های ناچا و بهره‌گیری از سرمایه‌های اجتماعی بیانجامد. اگرچه تاکنون مطالعات اندکی پیرامون اعتمادسازی متقابل پلیس و مردم در ناچا صورت گرفته است، لیکن در خصوص تأثیر مراکز نظارتی ناچا در اعتمادسازی پلیس و مردم به صورت علمی، تحقیقی انجام نگرفته و شاید بتوان گفت این پژوهش اولین گام در این خصوص محسوب می‌گردد.

سؤال اصلی تحقیق عبارت است از: آیا مراکز نظارت همگانی ناچا در جلب اعتماد مردم به پلیس مؤثر است؟ فرضیه‌های تحقیق عبارت است از: ۱- بین رسیدگی به خواسته‌ها و توقعات معقول و منطقی شهروندان که در اعتمادسازی پلیس و مردم مؤثر است رابطه وجود دارد. ۲- بین نوع برخورد مراکز نظارتی با مردم در اعتمادسازی به پلیس رابطه وجود دارد. ۳- بین نوع تعاملات اجتماعی پلیس (۱۹۷) و جلب اعتماد عمومی رابطه وجود دارد. ۴- بین برخورد مسئولین ناچا با مردم در ۱۹۷ و اعتمادسازی متقابل رابطه وجود دارد. ۵- بین نحوه انجام وظیفه پرسنل ۱۹۷ و جلب اعتماد عمومی رابطه وجود دارد.

### نمودار ۱. فرایند تحقیق



### نظریه‌های مرتبط با موضوع تحقیق:

**گیدنز:** به طور کلی نظریات گیدنز پیرامون تأثیر تعاملات اجتماعی بر شاخص اعتماد اجتماعی را می‌توان حول سه محور اصلی مورد بررسی قرار داد:

۱- اعتماد و امنیت هستی‌شناختی: که مربوط به دوران کودکی است و با آنچه اریکسون اعتماد پایه<sup>۱</sup> می‌نامد مطابقت دارد. به اعتقاد اریکسون مراقبت‌های منظم و محبت‌آمیز برای ایجاد اعتماد در کودک ضروری است و نتایج این امر می‌تواند در بزرگسالی نیز نمود پیدا کند.

۲- اعتماد به نظام انتزاعی: که مربوط به اعتماد نسبت به اصول غیرشخصی است و با پیشرفت‌های علمی-تکنولوژی عصر جدید در ارتباط است و بیانگر رابطه عقلی انسان‌ها با این دسته از امور و افرادی که در این زمینه فعالیت می‌کنند، می‌باشد.

۳- اعتماد در رابطه شخصی: که با مفهوم فردگرایی عاطفی استون در ارتباط بوده و پدیده‌ای است که با جامعه صنعتی پیوند خورده است، و بیانگر رابطه احساسی و عاطفی میان انسان هاست، عشق مدل کامل آن است و اعتماد در این مدل در بالاترین سطح خود می‌باشد.

نورث الیاس<sup>۲</sup> با انتقاد از پارادایم‌های مسلط در جامعه‌شناسی به ویژه دیدگاه‌های ساختارگرایی نظریات آن‌ها را در مورد انسان سطحی دانسته و بیان می‌دارد که اکثر آن‌ها انسان را صرفاً به صورت «انسان بسته» که صرفاً به وسیله نیروهای «بیرونی و هدایت‌شده» تحلیل می‌کنند. از نظر وی چنین توجهی اغلب به این دیدگاه منتهی می‌شود که «افراد» در خلاء و به دور از یکدیگر به حیات خود ادامه می‌دهند. بدین ترتیب توضیح اینکه افراد چگونه ناگزیر می‌شوند جای فعالیت به یک سیاق به شیوه‌دیگری عمل کنند که البته به صورت امری دشوار در می‌آید.

نورث الیاس با طرح مفهوم «انسان‌های باز» که در کانون برداشت وی از قدرت قرار دارد، سعی دارد که روابط اجتماعی و وابستگی متقابل میان افراد را تشریح کند. در واقع قدرت جنبه‌ای از هر رابطه انسانی است. قدرت ریشه در این حقیقت دارد که افراد می‌توانند آنچه را که دیگران بدان نیاز دارند را انحصاری کنند. قدرت تقریباً در همه مواقع به وابستگی متقابل افراد به یکدیگر منجر می‌گردد (استونز، ۱۳۷۹، ص ۲۲۳).

در مدل مفهومی الیاس افراد در بازی‌های اجتماعی میزان مشخصی از قدرت را برای کنترل دیگران به کار می‌گیرند و این موضوع همواره وابستگی متقابل میان آن‌ها را به وجود می‌آورد. در مدل بازی‌های دو نفره و چند نفره شرایط و قوانین بازی و ارتباطات پیچیده‌تر شده و هر فرد بازیگر فارغ از اینکه قدرت و توانمندی وی تا چه حد است، توانایی‌اش برای

1. Basic trust

2. N. Elias

کنترل و مهار مسیر و جریان بازی کاهش می‌یابد. از دید بازیگر این « شبکه » درهم تنیده اعمال و کنش‌های رو به فزونی بازیگران، رکودی دارد که گویی دارای زندگی مخصوص به خود است. و علاوه بر این با اضافه شدن تعداد بازیگران، افراد درمی‌یابند که قادر به درک و کنترل نیستند. شرایط بازی گروه‌های اجتماعی به نوعی است که افرادی که در قشرهای پایین‌تر قرار گرفته‌اند از طریق مبارزه و رقابت با قشرهای بالا برخورد می‌کنند و زنجیره وابستگی متقابل میان آنان شکل می‌گیرد (استونز، ۱۳۷۹، ص ۲۲۵).

به اعتقاد کلمن<sup>۱</sup> تفاوت بین بده و بستان‌هایی که مبادله اجتماعی را شکل می‌دهند با مبادلاتی که در مدل کلاسیک بازار ناب وجود دارد، را می‌توان در نقشی که زمان<sup>۲</sup> در هر یک از آن‌ها ایفا می‌کند مشاهده نمود، در مدل بازار ناب، مبادلات بدون هزینه<sup>۳</sup> و آنی<sup>۴</sup> هستند، اما در دنیای واقعی مبادلات در طول یک دوره زمانی انجام می‌گیرند و در بعضی موارد این امر بدین معنا است که ارائه کالا و خدمات از یک طرف، تنها بعد از تحویل کالا و خدمات از طرف دیگر، صورت می‌پذیرد.

در موارد دیگر ممکن است ارائه کالا و خدمات از سوی دو طرف به صورت تدریجی و در طول زمان انجام گیرد. در مورد معاملات که به صورت تدریجی انجام می‌شود، بازگشت<sup>۵</sup> برای هر دو طرف حاصل کنش‌های آن‌هاست و در این مورد هر دو طرف منابع را سرمایه‌گذاری می‌کنند اما هیچکدام تا مدت زمانی چیزی را دریافت نمی‌دارند.

در شکل دیگری از مبادلات تدریجی یک کنشگر به طور یکجانبه<sup>۶</sup> کنترل روی منابع معینی را به کنشگر دیگر انتقال می‌دهد به این امید<sup>۷</sup> یا انتظار<sup>۸</sup> که کنش‌های دیگری منافع او را بهتر از کنش‌های خودش برآورده خواهد کرد. او تنها می‌تواند به این امر اطمینان داشته باشد که دیگری بعد از مدت زمانی دین خود را ادا خواهد کرد.

عدم تقارن زمانی<sup>۹</sup> در ارائه کالا و خدمات مستلزم ریسک، در کنش‌های یک‌جانبه یا معاملاتی است که در آن‌ها یک طرف یا طرف‌هایی، منابعی را قبل از اینکه برگشتی (چیزی) را دریافت کرده باشند، سرمایه‌گذاری می‌کند. گاهی اوقات این ریسک ممکن است

1. Coleman

2. time

3. costless

4. instantaneous

5. return

6. unilateral

7. hope

8. expectation

9. time asymmetries

با استفاده از قراردادهایی<sup>۱</sup> باشد که از طرف قانون تقویت می‌شود. اما به دلایل گوناگون قرار داد همیشه نمی‌تواند این اهداف را تضمین کند؛ خصوصاً در معاملات غیراقتصادی<sup>۲</sup> جائی که ارزش به طور دقیقی محاسبه نمی‌شود، بنیان محاسباتی دقیقی وجود ندارد، و قراردادهای تضمین‌شده دقیق به راحتی نمی‌تواند مورد استفاده قرار گیرد و به همین دلیل، ترتیبات اجتماعی<sup>۳</sup> دیگری ضروری (لازم) می‌باشند. به بیان ساده این ترتیب اجتماعی معمول، ترکیب ریسک در تصمیم‌گیری است، اینکه آیا کنش انجام گیرد یا خیر؟ این ترکیب ریسک در تصمیم‌گیری می‌تواند تحت عنوان «اعتماد» مورد بحث قرار گیرد (کولمن، ۱۹۹۰، ص ۹۱).<sup>۴</sup>

به اعتقاد کلمن در یک رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو طرف شرکت دارند (۱) فرد مورد اعتماد؛ و (۲) فردی که اعتماد می‌کند (اعتمادکننده). در این رابطه هر دو طرف در دنبال کردن منافع خود هدفمند<sup>۵</sup> هستند و کنشهای هر کنشگر معقول فرض می‌شود. در برخی موارد کنشگر ممکن است هم اعتمادکننده باشد و هم مورد اعتماد قرار گیرد. در چنین مواردی کنشگر در تصمیم‌گیری مواجه است با (کولمن، ۱۹۹۰، ص ۹۶):

الف) به عنوان اعتمادکننده، اینکه آیا به فرد مورد نظر اعتماد کند یا خیر؟  
ب) به عنوان فرد مورد اعتماد، اینکه آیا رابطه مبتنی بر اعتماد را حفظ کند یا خیر؟  
در اعتماد کردن «قراردادن اعتماد»<sup>۶</sup> چند نکته اساسی وجود دارد که بایستی به آن توجه شود.

(۱) اعتماد کردن به معنی قرار دادن منابع در اختیار، طرفهایی است که آنها این منابع را برای استفاده (سود) خود، اعتمادکننده یا هر دو، به کار می‌بندند.  
(۲) نکته اساسی دیگر این است: که از یک طرف اگر فردی که مورد اعتماد قرار می‌گیرد، قابل اعتماد<sup>۷</sup> باشد، تصمیم اعتمادکننده<sup>۸</sup> تصمیم مناسبی است. و از طرف دیگر، اگر فردی که مورد اعتماد قرار می‌گیرد، قابل اعتماد نباشد، تصمیم اعتمادکننده که به شخص اعتماد کرده است تصمیم نامناسبی است.

(۳) کنش قراردادن اعتماد (اعتماد کردن) مستلزم قرار دادن داوطلبانه منابع در اختیار

1. contracts

2. Noneconomic transactions

3. Social arrangements

4. Coleman, 1990, p.91

5. purposive

6. placement of trust

7. trustworthy

8. trustor

طرف دیگر بدون اخذ هر گونه تعهد واقعی می‌باشد.

۴) در هر رابطه مبتنی بر اعتماد ما نوعی فاصله زمانی<sup>۱</sup> مشاهده می‌کنیم. البته طرح‌های زیادی برای حل مسئله زمان وجود دارد، تا نیاز به اعتماد کردن را کاهش دهد، یکی از آن‌ها موافقت‌نامه‌ای<sup>۲</sup> است که بین دو نفر نوشته و به امانت نزد شخص ثالثی سپرده می‌شود و تا حصول شرایط بخصوص بدون اعتبار می‌باشد، دیگر ممکن است قبض‌های<sup>۳</sup> مبادله باشد که عموماً بین خریدار و فروشنده در یک مبادله تجاری رد و بدل می‌گردد.

تقریباً همه آن‌ها (موافقت‌نامه، قبض، سند) در خصایص زیر اشتراک دارند:

الف) پیمان‌هایی برای پرداخت پول و تحویل کالا هستند.

ب) معمولاً از طریق قانون تقویت می‌شوند.

پ) نوعی وثیقه و تضمین<sup>۴</sup> در مواقع قصور به حساب می‌آیند. (کولمن، ۱۹۹۰، ص ۹۸).

هر چند که چهار نکته ذکر شده در مورد اعتماد کردن ابتدایی به نظر می‌رسند، اما مهم می‌باشند. نکته اول و دوم نشان می‌دهند که تصمیم اعتمادکننده متناسب با پارادایم تصمیم تحت شرایط (تابع) ریسک می‌باشد. نکته سوم نشان می‌دهد که برخلاف مبادلات اجتماعی<sup>۵</sup> که نیازمند کنش ارادی<sup>۶</sup> دو طرف می‌باشد با قرار دادن اعتماد ممکن است شامل کنش ارادی یک طرف باشد، یعنی اعتمادکننده. نکته چهارم، تا اندازه‌ای نشان‌دهنده حوزه (گستره)<sup>۷</sup> طرح‌هایی است که برای کاهش ضرورت اعتماد طرح می‌شود.

به اعتقاد کلمن، اصولاً در رابطه مبتنی بر اعتماد ما با کنشگران عقلانی مواجه هستیم. در این رابطه اگر شانس پیروزی در مقایسه با شانس شکست بالاتر باشد، کنشگر اعتماد می‌کند و انتظار منفعت دارد؛ زیرا او عقلانی<sup>۸</sup> است و باید اعتماد کند، این بیان ساده مبتنی بر اصل به حداکثر رساندن سودمندی<sup>۹</sup>، تحت شرایط (تابع) ریسک است. اعتمادکننده بالقوه باید بین اعتماد نکردن، که در این مورد هیچ تغییری در سودمندی او حاصل نمی‌شود و اعتمادکردن، که در این مورد بستگی به کنش طرف مقابل دارد تصمیم‌گیری کند. در ذیل سه عنصر اساسی و شیوه‌ای که این سه عنصر با هم ترکیب می‌شوند نشان داده می‌شود.

1. time lag
2. escrow
3. bills
4. collateral
5. social exchange
6. voluntary
7. range
8. rational
9. utility



= شانس دریافت دستاورد (سود) (احتمال اینکه فرد مورد اعتماد، قابل اعتماد باشد)  
 L = ضرر بالقوه (اگر فرد مورد اعتماد، قابل اعتماد نباشد)  
 G = سود بالقوه (اگر فرد مورد اعتماد، قابل اعتماد نباشد)  
 - تصمیم گیری: بله (اعتماد می‌کند): اگر  $\frac{P}{1-P}$  بزرگتر از  $\frac{L}{G}$  باشد.  
 بی تفاوت: اگر  $\frac{P}{1-P}$  مساوی با  $\frac{L}{G}$  باشد.  
 خیر (اعتماد نمی‌کند): اگر  $\frac{P}{1-P}$  کوچکتر از  $\frac{L}{G}$  باشد (کولمن، ۱۹۹۰، ص ۹۹).

**الگوی نظری تحقیق:** عوامل زیادی می‌تواند در اعتماد مردم به پلیس نقش داشته باشد. مفاهیم نظری و نظریه‌ها مشخص می‌سازند که توجه به خواسته‌های مردم، نوع ارتباط با مردم، تشویق و تنبیه و تعاملات و ارتباطات انسانی پلیس می‌تواند در ایجاد اعتماد اجتماعی بسیار مؤثر باشند و بر همین اساس می‌توان الگوی تحقیق را چنین نمایش داد (نمودار ۲). در این الگوی دو دسته از متغیرهای مستقل را می‌توان متغیرهای مستقل نوع اول و متغیرهای مستقل نوع دوم بر شمرد که به طور مستقیم و غیرمستقیم بر متغیر وابسته تأثیر می‌گذارند. در این الگو، کلیه عوامل در قالب یک الگوی سیستمی ترسیم شده است و این تحقیق تلاش می‌کند که این الگو را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد.

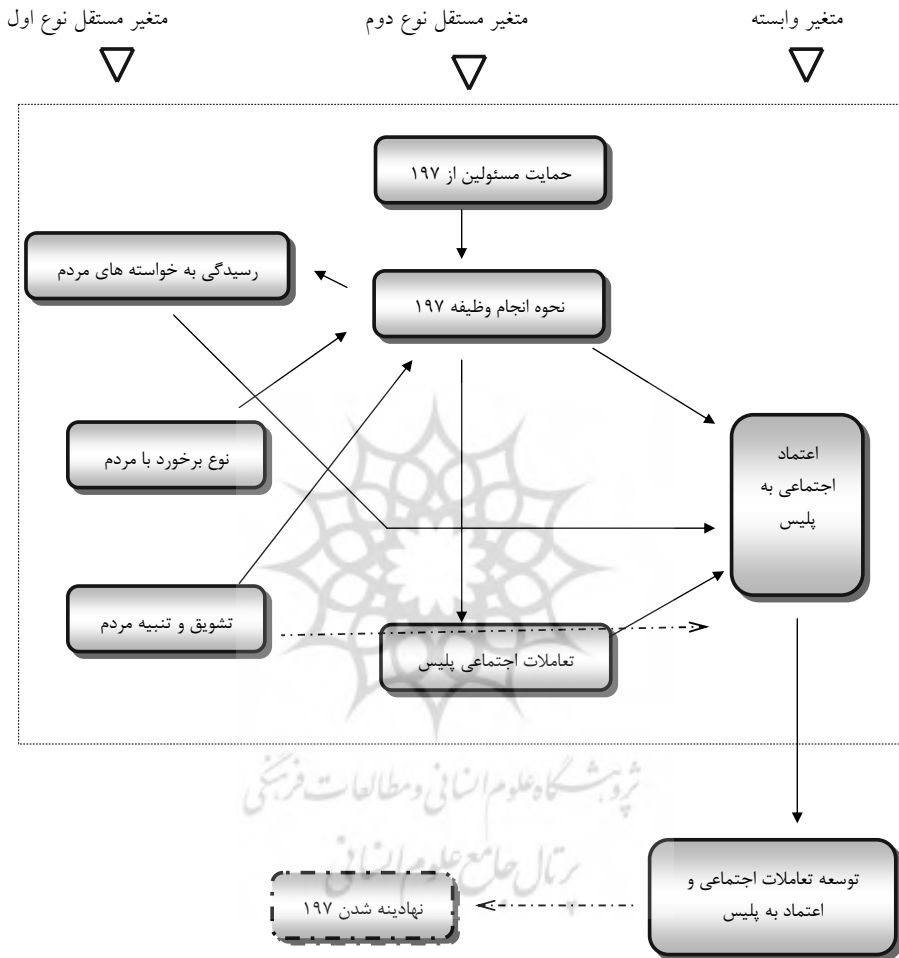
## مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر نوع و هدف کاربردی می‌باشد و با توجه به اهداف و سؤالات مورد نظر روش مورد استفاده توصیفی و تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری، شهروندان تهرانی هستند که در سال ۱۳۸۵ از طریق تلفن ۱۹۷ با مرکز نظارت همگانی ناجا تماس برقرار نموده‌اند. جمع‌آوری اطلاعات به صورت کتابخانه‌ای و بررسی اسنادی انجام گردید. آزمون فرضیات به صورت میدانی و از ابزار پرسشنامه به منظور سنجش اظهارات پاسخگویان استفاده گردید. اعتبار پرسشنامه از طریق اعتبار محتوی مورد سنجش قرار گرفته و روایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرنباخ استفاده گردید.

## یافته‌ها

مجموع پاسخگویان ۲۵۰ نفر می‌باشند؛ از این تعداد ۲۰۱ نفر (۸۰٪) مرد و ۴۹ نفر (۱۷٪) زن بودند. فاصله سنی ۹۸ نفر (۳۹٪) ۳۲ تا ۴۱ سال، ۶۱ نفر (۲۴٪) ۲۱ تا ۳۱ سال، ۵۲ نفر (۲۱٪) ۴۲ تا ۵۰ ساله و ۳۹ نفر (۱۶٪) نیز در رده سنی ۵۲ سال و بیشتر قرار گرفته بودند.

## نمودار ۲. الگوی نظری تحقیق



میزان تحصیلات ۱۲۶ نفر (۵۰٪) دیپلم، ۶۱ نفر (۲۴٪) ابتدایی و راهنمایی، ۳۹ نفر (۱۶٪) فوق دیپلم، ۲۲ نفر (۹٪) لیسانس و بالاتر و ۲ نفر (۰/۸٪) نیز بی سواد بودند. شغل کارمندی ۹۶ نفر (۳۸٪)، مشاغل آزاد با ۹۱ نفر (۳۶٪) و نظامی با ۳۰ نفر (۱۲٪) و ۳۳ نفر (۱۳٪) نیز بیکار بودند.

■ **فرضیه اول:** رسیدگی به خواسته‌ها و توقعات معقول و منطقی شهروندان در اعتمادسازی پلیس و مردم مؤثر است.

جدول ۱. نتایج آزمون فرضیه اول

جمع	مخالفم	بی نظرم	موافقم	رسیدگی X اعتماد Y
۱۳۲	۳۹	۴۵	۴۸	موافقم
۳۱	۹	۱۲	۱۰	بی نظرم
۸۷	۳۵	۲۴	۲۸	مخالفم
۲۵۰	۸۳	۸۱	۸۶	جمع

$$\chi^2 = 18/4 \quad sig = 0/1$$

با توجه به یافته‌های جدول کای اسکوئر، به ضریب کای اسکوئر با سطح معنی داری ۹۹٪ و یک درصد خطا نشان می‌دهد که فرضیه یک پذیرش و فرضیه صفر رد می‌شود؛ یعنی بین رسیدگی به مشکلات مردم و اعتماد به پلیس روابط معنی داری وجود دارد و این رابطه قابل اعتماد است.

■ **فرضیه دوم:** بین رسیدگی ۱۹۷ به خواسته‌های مردم و اعتمادسازی روابط معنی داری وجود دارد.

جدول ۲. نتایج آزمون فرضیه دوم

جمع	بد	تا اندازه‌ای	خوب	رسیدگی X اعتماد Y
۱۳۲	۳۰	۳۱	۷۱	بالا
۳۱	۵	۸	۱۸	متوسط
۸۷	۲۴	۹	۵۴	پایین
۲۵۰	۵۹	۴۸	۱۴۳	جمع

$$\chi^2 = 22/6 \quad sig = 0/001$$

آزمون  $\chi^2$  جدول فوق نشان می‌دهد که  $\chi^2$  محاسبه شده با ۹۹٪ قابل اطمینان است. یعنی بین رسیدگی ۱۹۷ به خواسته‌های مردم و اعتمادسازی روابط معنی داری وجود دارد.

■ فرضیه ۳- تعدد مراکز نظارتی و عدم برخورداری از برنامه‌ها و سیاست‌های مشترک و استاندارد در کاهش اعتمادسازی مردم و پلیس شده است

جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه سوم

جمع	خیر	تا اندازه‌ای	آری	حمایت X اعتمادسازی Y
۲۰۱	۸	۱۶	۱۶۸	بالا
۳۲	۶	۱۶	۱۰	متوسط
۱۷	۵	۱۱	۱۰	پایین
۲۵۰	۱۷	۶۱	۱۷۲	جمع

$$\chi^2 = 28/6 \quad sig = 0/001$$

■ فرضیه ۴: حمایت مسئولین ناجا از مراکز نظارتی (۱۹۷) می‌تواند از اعتمادسازی متقابل مؤثر باشد.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه چهارم

جمع	خیر	تا اندازه‌ای	آری	حمایت X اعتمادسازی Y
۲۰۱	۴	۵۳	۱۴۴	بالا
۳۲	۸	۵	۱۹	متوسط
۱۷	۵	۳	۹	پایین
۲۵۰	۱۷	۶۱	۱۷۲	جمع

$$\chi^2 = 28/6 \quad sig = 0/001$$

آزمون  $\chi^2$  نشان می‌دهد که  $\chi^2$  محاسبه شده از  $\chi^2$  جدول بیشتر بوده و لذا فرضیه فوق با بیش از ۹۹٪ اطمینان قابل دفاع است؛ بنابراین بین حمایت مسئولین از ۱۹۷ و اعتمادسازی مردم به ناجا رابطه وجود دارد.

## بحث و نتیجه گیری

به طور کلی نتایج این تحقیق بیانگر صحت نظریه‌ها و عملکرد مرکز نظارت همگانی و افزایش اعتماد به پلیس است. مبادلات اجتماعی پلیس، موجب دوستی و انسجام بین مردم و پلیس و در نهایت افزایش اعتماد اجتماعی به ناجا است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مرکز نظارت صرفاً به عنوان یک مرکز نظارتی با ساختار نظارت و ارزیابی و کنترل و بازرسی نیست، بلکه این مرکز با ایجاد حلقه اتصال بین مردم و پلیس، ضمن توجه به خواسته‌های مردم و شناسایی نیازهای شهروندان و انتقال پیشنهادات، انتقادات و رسیدگی به شکایت مردم، متعهد می‌گردد که با ارزیابی همه جانبه خواسته‌های مردم، اطمینان آن‌ها را نسبت به عملکرد پلیس افزایش و به طور غیرمحموس، بر عملکرد پلیس نظارت دارد. مرکز نظارت همگانی سازمانی است که می‌تواند با کاهش تنش‌های بین مردم و پلیس به طور منطقی و اصولی به انتظارات شهروندان پاسخ داده و رویکرد جامع محوری پلیس را استمرار بخشد. با نتایج عملی تحقیق بیانگر این است که:

۱) با توجه به آمار و اطلاعات اولیه، از دیدگاه مردم که حاکی از افزایش شکایت آن‌ها از پلیس بوده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که مرکز نظارت همگانی موجب می‌شود که خواسته‌های مردم از مرکز، تغییر ماهیت داده و از شکایت، به انتقاد از پلیس و پیشنهادات تبدیل گشته است. این مهم، نشان دهنده نقش مرکز در جلب اعتماد عمومی است.

۲) مردم علاقه مند هستند که بر کار پلیس نظارت داشته باشند و بنابراین، مرکز نظارت باید تمهیدات لازم را در خصوص بکارگیری ابزارهای نوین اقتصادی و پاسخگویی به مردم، به کار گیرد.

۳) نقش اپراتورها به منظور پاسخگویی به مردم می‌تواند در جلب اعتماد و یاری رسانی به مردم بسیار مؤثر باشد. با این توصیف آمارها نشان می‌دهد که اپراتورها به خوبی و با روش‌های روان‌شناسانه پاسخگوی مردم نیستند.

۴) برخورد کارکنان با مردم، بسیار در رضایتمندی مردم مؤثر است. اگرچه آمارها گویای همکاری و برخورد خوب کارکنان با مردم است.

۵) ضریب اعتماد اجتماعی به پلیس رو به افزایش بوده و نقش نظارت در پاسخگویی به مردم می‌تواند در افزایش ضریب اعتماد به پلیس مؤثر باشد.

۶) ملاقات مسئولین ناجا با مردم در ۱۹۷ می‌تواند در رضایت مندی مردم و جلب اعتماد عمومی به پلیس، بسیار مؤثر باشد. قریب به اتفاق پاسخگویان، بیان داشته‌اند که ملاقات آن‌ها با مسئولین ناجا در ۱۹۷ موجب گشته است که مشکلات آن‌ها مرتفع گردد. همچنین انگیزه آن‌ها را برای تماس‌های بعدی با ۱۹۷ افزایش داده است و نیز موجب رضایتمندی و

اعتماد آن‌ها به ناجا شده است.  
 (۷) معاونت راهور، فرماندهی ناجا، فرماندهی تهران بزرگ بیشترین نقش را در جلب اعتماد عمومی به پلیس ایفا کرده‌اند.  
 (۸) مردم بیشترین ناراضی‌تی و آزرده‌گی خاطر را هنگام ملاقات با مسئولین آگاهی و نظام وظیفه داشته‌اند.

(۹) در صورتی که مرکز نظارت همگانی به خواسته‌های مردم پاسخ ندهد، مردم به هیچ وجه با این مرکز مجدداً تماس نخواهند گرفت و این موضوع بیانگر نقش و اهمیت رسیدگی به خواسته‌های مردم و حس مشارکت و همکاری آن‌ها در آینده می‌باشد.  
**پیشنهادهای تحقیق:** بر مبنای یافته‌های تحقیق، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

(۱) حمایت مسئولین از ۱۹۷ و پیگیری گزارشات این مرکز و توجه به صندوقهای صوتی، می‌تواند به طور مستقیم و تأثیرگذار اعتماد مردم را جلب نماید.

(۲) حضور مستمر و همه‌جانبه مسئولین در ۱۹۷، طبق برنامه زمانبندی شده، می‌تواند موجب رضایتمندی و اعتماد اجتماعی به پلیس گردد و از مسئولین درخواست می‌گردد با برنامه‌های ۱۹۷ همگام باشند. اگرچه می‌توان نسبت به مدیران و مسئولینی که به طور منظم در ۱۹۷ حاضر نمی‌گردند، تذکرات شفاهی و انتظامی داد و در کارنامه عملکرد آن‌ها نیز ثبت گردد.

(۳) مدیریت مرکز نظارت همگانی نسبت به آموزش اپراتورها و برخورد کلامی مناسب با مردم همت گمارد.

(۴) با وجود اینکه مردم ۱۹۷ را به خوبی می‌شناسند، اما حضور رسانه‌ای مدیران ۱۹۷ می‌تواند در اعتمادسازی بسیار مؤثر باشد.

(۵) نتایج تحقیق نشان داده است که در برخی از موارد، گزارش‌های ۱۹۷ مورد بی‌مهری و بی‌توجهی برخی مسئولین قرار می‌گیرد. ضروری است که این مشکلات توسط بازرسی کل ناجا مورد توجه قرار گیرد، زیرا پاسخگویی به مردم در گرو اقدامات بایسته مسئولین ناجا نسبت به گزارشات ۱۹۷ می‌باشد.

(۶) با عنایت به اینکه متغیرهای مستقل تحقیق حدود ۵۹٪ از تغییرات متغیر وابسته را (اعتماد به پلیس) تبیین نموده است، به سایر پژوهشگران توصیه می‌گردد که با انتخاب همین موضوع، متغیرهای مستقل دیگری را در تحقیق وارد نموده تا واریانس متغیر وابسته نزدیک به ۱۰۰٪ تبیین گردد.

(۷) همچنین به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌گردد که به نقش ۱۹۷ در انگیزه شغلی پلیس اشاره داشته و به عنوان یک موضوع تحقیق به آن بپردازند، زیرا مطالعات پژوهش

نشان داده است که ۱۹۷ می‌تواند در تغییرات سطح انگیزه شغلی کارکنان ناجا، مؤثر باشد.

## کتابنامه

استونز، راب (۱۳۷۹). **متفکران بزرگ جامعه شناسی**، ترجمه مهرداد میردامادی. تهران: نشر مرکز.

### سایر منابع برای مطالعه بیشتر:

- اینگلهارت، رونالد (۱۳۷۳). **تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی**، ترجمه مریم وتر، تهران: کویر.
- اینگلهارت، رونالد (۱۳۷۷). **نوسازی و پسانوسازی**، ترجمه: علی مرتضویان، **فصلنامه ارغنون**، شماره ۱۳.
- جانسون، چالمرز (۱۳۶۳). **تحول انقلابی**، ترجمه حمید الباسی، تهران: امیر کبیر.
- چلپی، مسعود (۱۳۸۱). **بررسی تجربی نظام شخصیت در ایران**، تهران: مؤسسه پژوهشی فرهنگ، هنر و ارتباطات.
- چلپی، مسعود (۱۳۷۵). **جامعه شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی**، تهران: نشر نی.
- دورکیم، امیل (۱۳۶۶). **تربیت و جامعه شناسی**، ترجمه علی محمد کاردان، تهران: دانشگاه تهران.
- ریتزر، جورج (۱۳۷۴). **نظریه‌های جامعه شناسی**، ترجمه احمد غروی مرند، تهران: مؤسسه انتشارات جهاد دانشگاهی.
- ریتزر، جورج (۱۳۷۴). **نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر**، مترجم محسن ثلاثی، تهران: علمی.
- کلمن. جیمز (۱۳۷۷). **بنیادهای نظریه اجتماعی**، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
- کوزر، لوئیس (۱۳۷۳). **زندگی و اندیشه بزرگان جامعه شناسی**، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: علمی.
- کوزر، لوئیس و روزنبرگ، برنارد (۱۳۷۸). **نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناختی**، ترجمه فرهنگ ارشاد، تهران: نشر نی.
- کیوی، ریمون (۱۳۷۸). **روشن‌های تحقیق در علوم اجتماعی**، ترجمه عبدالحسین نیک گهر، تهران: فرهنگ معاصر.
- گیدنز آنتونی (۱۳۷۷). **پیامدهای مدرنیت**، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: پایان نامه دکترا، دانشگاه تهران.
- گیدنز آنتونی (۱۳۷۸). **تجدد و تشخیص**، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۶۳). **دورکیم**، ترجمه یوسف اباذری، تهران: نشر خوارزمی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۳). **جامعه شناسی**، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشرنی.