

رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) با ارتقای سرمایه اجتماعی ناجا

شهرام رستمی^۱، رضا رستمی^۲

از صفحه ۶۷ تا ۹۰

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۵، تاریخ پذیرش: ۹۴/۶/۲۳

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با جلب سرمایه اجتماعی شهروندان در شهر کرمانشاه اجرا شده است. تحقیق از نظر هدف کاربردی است که به صورت، توصیفی-پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری متشکل از ۱۸۰۵ نفر از شهروندان تماس گیرنده با دفتر نظارت همگانی بازرسی انتظامی استان کرمانشاه بوده است. حجم نمونه ۳۱۷ نفر (برابر جدول کاتمن) انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته بود. نتایج نشان داد که بین عملکرد دفترهای نظارت همگانی با جلب اعتماد اجتماعی شهروندان، مشارکت اجتماعی نسبت به پلیس و ارتقای روابط اجتماعی مردم و پلیس و در نهایت جلب سرمایه اجتماعی شهروندان رابطه معناداری وجود دارد و دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) صرفاً به عنوان یک واحد نظارتی با ساختار نظارت و ارزیابی و کنترل و بازرسی نیست، بلکه با ایجاد و تحکیم حلقه اتصال بین مردم و پلیس، ضمن توجه به خواسته‌های مردم و شناسایی نیازهای شهروندان و انتقال پیشنهاد، انتقاد و پیگیری رسیدگی به شکایت مردم، متعهد می‌گردد که با ارزیابی همه جانبه خواسته‌های مردم، اطمینان آنها را نسبت به عملکرد پلیس افزایش و به طور غیر محسوس، بر عملکرد پلیس نظارت نماید، هم‌چنین نتایج پژوهش حاکی است که دفتر نظارت همگانی، تشکیلاتی است که می‌تواند با کاهش تنش‌های بین مردم و پلیس به طور منطقی و اصولی به انتظارات منطقی شهروندان پاسخ داده و رویکرد جامع محوری پلیس را استمرار بخشد.

واژگان کلیدی

دفتر نظارت همگانی، نظارت، سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، روابط اجتماعی، فرماندهی انتظامی کرمانشاه

۱. مقدمه

تغییر و تحولاتی که سالهای اخیر در ارزش‌ها و فرهنگ‌ها، انتظارات و مطالبات اجتماعی شهروندان ایجاد شده، بر فرایندهای اداری نیز تأثیر گذاشته است. تغییر سلیقه، خواسته‌ها و توقعات مردم، سبب شده تا تحول، از امری درون‌زا به مسأله‌ای برون‌زا تبدیل شود. ضرورت پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان، موجب شده تا دولت‌ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت مندی را برای آنان فراهم سازند. به اعتقاد اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، اگر دولت‌ها و حکومت‌ها نتوانند نیازها و خواسته‌های مادی و معنوی، رضایت شهروندان را برآورده سازند، بحران‌های مختلفی از قبیل بحران اعتماد عمومی، مشروعیت، مشارکت عمومی و همگرایی در جامعه ایجاد می‌شود که ضمن تقلیل کارایی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز گسست در فرایند توسعه خواهد شد. یکی از شاخص‌های اصلی که سایر شاخص‌ها را تحت تأثیر خود قرار داده، کسب رضایت ارباب‌رجوع است. تحقق این مهم زمانی حاصل می‌شود که سازمان بکوشد با شناسایی نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان، تصویر شفاف و روشنی از کم و کیف خدمات قابل ارائه را به دست آورده و با منطبق کردن رفتار خود با نیازهای مخاطبان، امکان افزایش رضایت آنان را فراهم آورد (محمدی فر و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۴۵).

همزمان با تغییرات فوق‌دفا تر نظارت همگانی (۱۹۷) به منظور جلب مشارکت‌های مردمی، برقراری و تعمیق ارتباط با بخش‌های مختلف جامعه و بهبود رابطه پلیس با مردم با پشتوانه اصل هشتم قانون اساسی در سال ۱۳۸۰ تأسیس و راه‌اندازی گردیده است.

در تعاریف و شعارهای سازمانی، دفا تر نظارت همگانی، ((پل ارتباطی بین مردم و مسئولین ناجا)) معرفی می‌گردد. با این تعریف اهمیت و جایگاه این تشکیلات تا حدودی مشخص می‌شود. اگر اقدامات آن به نحوی باشد که موجب دلگرمی مردم و تشویق آنها به مشارکت با پلیس در تأمین و برقراری نظم و آرامش در جامعه گردد می‌توان گفت در جلب سرمایه اجتماعی موفق عمل کرده است اما اگر اقدامات و بازخورد فعالیتها نتیجه عکس داشته باشد مشکلات غیرقابل جبرانی به سازمان تحمیل خواهد شد.

به موجب تحولات اجتماعی و تغییرات ماهوی دولتها و جوامع در جهان امروزی

که مفهوم شهروندی را در کانون رابطه متقابل دولت و جامعه نهاده است و نیز تحولات ساختار سیاسی در ایران که به انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۷ انجامید، مردم، شأن و جایگاه ویژه‌ای یافته‌اند. در این میان نیروی انتظامی، به لحاظ ارتباط مستقیم، مستمر و روزمره خود با مردم، الزام ویژه‌ای برای درک تغییرات یاد شده بالا دارد تا در اجرای وظایف و مسئولیت‌های خود، با توجه به تغییرات اجتماعی و نیازها و شرایط جدید، انعطاف پذیر بوده و ساز و کار خود را متناسب نماید. (دعاگویان، ۱۳۸۷)

دفاتر نظارت همگانی دارای قابلیت‌ها و ظرفیتهای کم نظیری در جمع‌آوری منابع و مواد خام مورد نیاز ناجا بوده و فرصت مغتنمی را فراهم آورده‌اند تا مسئولین و مدیران ناجا ضمن بهره‌برداری از آن به توانایی‌های خود در درک شرایط و اوضاع محیطی (جامعه) بیفزایند و نیروی انتظامی را همگام و هماهنگ با تغییرات اجتماعی هدایت و اداره نمایند. علاوه بر این، شهروندان نیز به طور مستقیم از این فرصت بهره برده و نظرات، دیدگاهها، توقعات و خواسته‌های خویش را در ارتباط با نیروی انتظامی مطرح و پیگیری می‌نمایند (سیمای تحولی ناجا، ۱۳۸۳، ص ۵۴)

۲. بیان مسئله

گسترش روز افزون و ارتباط تنگاتنگ پلیس و آحاد مختلف مردم جامعه و نیز خدمات متعددی که از سوی پلیس ارائه می‌شود می‌تواند چالش‌ها و مسائل پیچیده و قابل توجهی را در برقراری ارتباط پلیس و مردم ایجاد نماید. چنانچه با در نظر گرفتن ارتباط گسترده پلیس و مردم، ضمن اطلاع رسانی، مراکزی نیز جهت نظارت بر عملکرد پلیس بر مبنای خواسته‌ها و انتظارات منطقی مردم تشکیل گردد، می‌تواند در تعمیق این روابط مؤثر باشد. چنانچه واحدها و یگانهایی از ناجا بتوانند ارتباط مثبت و سازنده بین مردم و پلیس را گسترش دهند، می‌توانند اعتماد و مشارکت مردم را به‌عنوان یکی از گرانبهاترین سرمایه‌های اجتماعی جلب نمایند. این مهم نه تنها از نظر تئوریک بلکه از منظر قانونی (قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران) و نیز مبانی شرع مقدس اسلام نیز قابل توجه است. مطابق با اصل هشتم قانون اساسی، شهروندان حقوقی نسبت به حاکمین دارند و می‌توانند با توجه به اصل امر به معروف و نهی از منکر دیدگاهها و توقعات خود را به مسئولین

انعکاس و درخواست رسیدگی و مساعدت نمایند (سیمای تحول ناجا، ۱۳۸۳، ص ۴). بر اساس اصل هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) با هدف جلب افکار عمومی و دریافت انتقادات، پیشنهادهای، شکایات و تقدیر و تشکر مردم از عملکرد پلیس تشکیل تا زمینه مناسبی را در جهت رضایتمندی و جلب مشارکت شهروندان و همکاری صمیمانه آنان با پلیس و در نهایت زمینه تصمیم سازی فرماندهان و مدیران ناجا فراهم آورده و ضمن استقبال از پیشنهادهای سازنده مردم زمینه‌های بهبود روابط میان شهروندان و پلیس را بر اساس اصل پلیس پاسخگو و جامعه محور ایجاد نماید. در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، *دفاتر نظارت همگانی* (۱۹۷) با تکیه بر همین اصل قانون اساسی و با پیروی از اصول اخلاقی و شرعی (قاعده امر به معروف و نهی از منکر) بخشی از این وظیفه را عهده دار گردیده تا ضمن برنامه‌ریزی دقیق و با حمایت مسئولین امر در جهت اعتمادسازی و جلب افکار عمومی و ارتقاء مقبولیت اجتماعی ناجا نقش مهمی را ایفا نماید، زیرا که همراهی سرمایه‌های اجتماعی با پلیس، می‌تواند به کاهش بسیاری از هزینه‌ها منجر شود. (دعاگویان، ۱۳۸۷).

لذا با توجه به موارد معنونه بالا و اینکه چند سالی است دفاتر نظارت همگانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تشکیل و مشغول فعالیت گردیده اند، این دغدغه برای محقق مطرح شده که آیا بین فعالیت این دفاتر با ارتقای سرمایه‌های اجتماعی شهروندان رابطه‌ای وجود دارد؟

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی

۳. اهداف تحقیق

الف. هدف اصلی

تعیین رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با جلب سرمایه اجتماعی شهروندان.

ب. اهداف فرعی

- تعیین رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با جلب اعتماد اجتماعی شهروندان نسبت به پلیس.
- تعیین رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با جلب مشارکت اجتماعی شهروندان.
- تعیین رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با ارتقاء روابط اجتماعی بین مردم و پلیس.

۴. مروری بر تعاریف و ادبیات تحقیق

۴-۱. سرمایه اجتماعی

به طور کلی بر آنچه هماهنگی نسبی هست، این است که استفاده از این تعبیر اولین بار در معنایی که امروز با آن سروکار داریم به سال ۱۹۱۶ و نوشته‌های «لیدا هانیفان»^۱ سرپرست وقت مدارس ویرجینیای غربی در آمریکا باز می‌گردد. او در توضیح اهمیت مشارکت در تقویت حاصل کار مدرسه، مفهوم سرمایه اجتماعی را مطرح کرد (تاج بخش، ۱۳۸۴، ص ۵۳۴).

بعد از هانیفان اندیشه سرمایه اجتماعی تا چندین دهه ناپدید شد؛ ولی در دهه ۱۹۵۰ گروهی از جامعه‌شناسان شهری کانادایی، و در دهه ۱۹۶۰ یک نظریه پرداز مبادله (هومانس، ۱۹۶۱) و در دهه ۱۹۷۰ اقتصاددانی به نام «لوری»^۲ آنرا دوباره احیا کردند (همان، ص ۵۳۵).

پاتنام: سرمایه اجتماعی به معنای ویژگی‌های خاص سازمان اجتماعی نظیر اعتماد هنجارها و شبکه‌هاست که می‌تواند با آسان کردن کنشهای هماهنگ، کارایی جامعه را افزایش دهد. سرمایه اجتماعی ذاتاً مادی نیست؛ در فرد هم وجود ندارد؛ بلکه بین روابط موجود در بین افراد وجود دارد و آنجا ظاهر می‌گردد (پاتنام، ترجمه دلفروز، ۱۳۷۷).

فوکویاما: سرمایه اجتماعی بسادگی می‌تواند، مجموعه معینی از هنجارها یا ارزشهای غیر رسمی تعریف شود که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است در آن سهیم‌اند. هم‌چنین سرمایه اجتماعی ذخیره و انباشتی از ارزشهای مشترک جامعه است (فوکویاما، فرانسیس، ترجمه توسلی، ۱۳۷۹). فوکویاما در رابطه با سرمایه اجتماعی، هنجارهای اجتماعی را به دو بخش تقسیم می‌کند: هنجارهای مولد سرمایه اجتماعی و هنجارهای غیر مولد سرمایه اجتماعی.

هنجارهای مولد سرمایه اجتماعی به ارتقای همکاری میان اعضای گروه منجر می‌شود و اساساً شامل سجایایی چون صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دو جانبه می‌باشد. اما هنجارهای غیر مولد برخلاف هنجارهای مولد سرمایه اجتماعی، کمکی به ارتقای همکاری

1. Leda Hanyphan

2. Lore

میان اعضای گروه نخواهد کرد. پس ممکن است در جامعه ای سرمایه اجتماعی وجود داشته باشد، مثل عدم اعتماد به دیگران. جامعه‌ای که افراد حتی نباید به پدر و مادر خود اعتماد کنند، دارای یک هنجار غیر مولد سرمایه اجتماعی است (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۴۳). فوکویاما در «سرمایه و جامعه مدنی» به این مفهوم توجه می‌کند و بسیاری از تعاریف موجود درباره سرمایه اجتماعی را اشاره به نمود آن می‌داند نه تعریف خود مفهوم، و سپس سرمایه اجتماعی را چنین تعریف می‌کند: «سرمایه اجتماعی شکل و نمونه ملموسی از یک هنجار غیر رسمی است که باعث ترویج همکاری بین دو یا چند نفر می‌شود. هنجارهای تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی می‌توانند از هنجار روابط متقابل دو دوست گرفته تا آموزه‌های پیچیده‌ای را در برگیرند که بطور مشروح بیان شده‌اند». او با این تعریف، اعتماد، شبکه‌ها، جامعه مدنی و امثال آن را که با سرمایه اجتماعی در ارتباط هستند محصولات آن می‌داند نه عناصر تشکیل دهنده آن (فوکویاما، ۱۳۸۴، ص ۱۶۹). بنابراین سرمایه اجتماعی می‌تواند شرایطی را به وجود آورد که ارتباطات و روابط افراد جامعه، کنش‌ها را تسهیل کرده و رسیدن به اهداف مشترک سریع‌تر و راحت‌تر اتفاق بیفتد. به عبارتی «یکی از مزیت‌های بزرگ اندیشه و گفت‌وگو سرمایه اجتماعی این است که این ذینفعان مختلف [یعنی گروه‌های موجود در جامعه] می‌توانند به زبان مشترکی سخن بگویند و آسان‌تر با یکدیگر مراوده داشته باشند» (ولکاک و نارایان، ۱۳۸۴، ص ۵۶۳).

۲-۴. ابعاد سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی دارای سه بعد اساسی است:

الف. بعد ساختاری: بعد ساختاری شامل الگوی پیوندهای میان اعضای گروه و ترکیب سازماندهی این اعضا است. سلسله مراتب شبکه، تراکم و میزان همگنی گروه یا اعضای گروه از جمله شاخصهای عمده بعد ساختاری است.

ب. بعد شناختی: بعد شناختی کمتر قابل اندازه‌گیری است و می‌توان آن را ارزشهای مشترک در میان اعضای یک گروه دانست. هنجارها، ارزشها، نگرشها، باورها، فرهنگ شهری و... در این بعد قرار دارد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵، ص ۵۶).

ج. بعد هنجاری: بعد هنجاری به کیفیت تعاملات و ارتباطات اعضا در درون یک گروه اشاره دارد. در این بعد شاخصهایی نظیر اعتماد و ارتباط متقابل و مشارکت مطرح است (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵، ص ۵۶).

۳-۴. اعتماد اجتماعی

در زبان فارسی اعتماد مترادف با تکیه کردن، وا گذاشتن کار به کسی، اطمینان، وثوق، باور و اعتقاد است (معین، ۱۳۸۷، ص ۱۰۲).

اعتماد به همراه هنجارها و شبکه‌ها در همه تعاریف سرمایه اجتماعی حضور دارد. اما دستیابی به معنای اعتماد، دشوار است. نظریه پردازان دیگری نیز به مشکل بودن تعریف اعتماد اذعان کرده اند. بین نظریه پردازان سرمایه اجتماعی، تعریفی که فوکو یاما از اعتماد ارائه می کند قابل تأمل است. از نظر او اعتماد «به انتظاری اطلاق می شود که در هر اجتماع از رفتار منظم، صادقانه و همکاری جویانه مبتنی بر هنجارهای مشترک بر می خیزد. او اعتماد را نه تنها جزء یا شاخص سرمایه اجتماعی، بلکه پیش شرط آن تلقی می کند. به نظر او سرمایه اجتماعی توانی است که از گسترش اعتماد در هر جامعه یا بخشهای خاصی از آن ناشی می شود. فوکویاما در توضیح اعتماد تأکید می کند که اعتماد به خودی خود یک فضیلت اخلاقی نیست بلکه محصول فضیلت است. اعتماد وقتی به دست می آید که افراد، با هنجارهای مشترک، صداقت و رفتار متقابل باشند و بنابراین بتوانند با یکدیگر همکاری کنند» (دل افروز به نقل از همس و تونکیس، ۱۳۸۷، ص ۱۰۵-۱۰۳).

دور کیم^۱ اعتماد را آرامشی می داند که حاصل زندگی مسالمت آمیز بشر در کنار همنوعانش در حالت صلح و به دور از هر گونه دشمنی و خصومت است (دور کیم، ۱۳۶۶، ص ۶۴).

۴-۴. روابط اجتماعی

منظور از روابط اجتماعی، ارتباطات میان دو شخص یا دو گروه است که می تواند صورتهای گوناگونی چون همکاری، مبادله، وصلت و دوستی به خودگیرد. روابط متقابل می تواند ارتباطات خانوادگی، همسایگی و ارتباطات متقابل در محیط کار را نیز شامل شود (الوانی، ۱۳۸۱، ص ۵۶).

چگونگی برخورد پلیس با مردم باید بر خوش رفتاری و خویشن داری و سعه صدر مبتنی باشد که مایه حیات بخش سازمان پلیس است. برای این کار بیان، زبان و کلام پلیس در جواب به مشکلات مردم، عناصر چگونگی برخورد پلیس را تشکیل می دهد. پلیس باید با تدبیر خویش، احساس ما بودن را در افراد جامعه تقویت کند. افراد در جامعه

دارای مشارکت فعالانه و کم و بیش آگاهانه هستند و به نوبه خود از مزایای حیات جمعی سود می‌برند ضمن اینکه نقشی فعال در آن ایفا می‌کنند.

۴-۵. مشارکت اجتماعی

از حیث مفهومی واژه مشارکت به معنای شراکت و همکاری در کاری، امری یا فعالیتی و حضور در جمع گروه و سازمان به منظور بحث و تصمیم‌گیری، چه به صورت فعال و چه غیر فعال است. در مجموع جوهر اصلی مشارکت را باید در فرایند درگیری، فعالیت و تأثیرپذیری دانست (علوی، ۱۳۸۰، ص ۱۵).

مشارکت را می‌توان براساس سطح عام و خاص یا پهنایی و ژرفایی یا بر مبنای کارکردهای آن تعریف کرد. مشارکت در معنای عام آن به مفهوم همکاری، شرکت در کاری، امری یا فعالیتی و حضور در جمعی، گروهی و سازمانی به منظور بحث و تصمیم‌گیری، چه به صورت فعال و چه غیر فعال است که در آن نقش و مسئولیت فرد چندان تعریف و مشخص نشده است (محسنی تبریزی، ۱۳۷۳، ص ۱۴۱).

مشارکت اجتماعی می‌تواند کارکردهای اجتماعی داشته باشد. کارکردهایی چون ایجاد نشاط و شادابی، پراکندن روحیه عشق به سرزمین، بالا بردن سطح امید به زندگی، افزایش حس تعهد و مسئولیت‌شناسی نسبت به جامعه و ایجاد تمایل هر چه بیشتر به فرهنگ خودی. مشارکت با نشاطی که به جامعه ارزانی می‌کند، کیفیت زندگی اجتماعی را افزایش می‌دهد و لذا سرمایه اجتماعی به شمار می‌رود. نشاط اجتماعی موهبت بزرگی است که ردپای آن را می‌توان در مفهوم مشارکت اجتماعی دید (میرسپاسی ۱۳۸۳، ص ۴۴۱).

۵. مزایای سرمایه اجتماعی

برای سرمایه اجتماعی مزایای متعددی را می‌توان بر شمرده؛ به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی نوعی ویژگی آسان‌کنندگی در روابط اجتماعی دارد. وجود سرمایه اجتماعی در ساختارهای اجتماعی باعث می‌شود محیطی به وجود آید که در آن، امنیت بیشتری باشد به گونه‌ای که انسانها از آرامش برخوردار باشند و در روابط متقابل با کمترین برخورد، تنش‌های خود را برطرف کنند. مزیت اصلی سرمایه اجتماعی در اختیار گذاشتن اطلاعات زیاد با هزینه کم و زمان اندک برای بازیگرانی است که نقش اصلی را در سرمایه اجتماعی

ایفا می‌کنند. مزیت دیگر سرمایه اجتماعی ایجاد یکپارچگی در میان اعضا است. هنجارها و باورهای محکم موجب ایجاد شبکه اجتماعی قوی می‌شود که در برگیرنده آداب و رسوم و قوانین خاصی است و این هنجارها جایگزین کنترلهای رسمی می‌شود (جان فیلد، ۱۹۹۷). بر اساس مطالعات، ارتباط مستقیمی بین سرمایه اجتماعی (پیوند نزدیک فرد با دوستان و خانواده) و احساس شادکامی و سلامت جسمی وجود دارد. کارکرد اقتصادی سرمایه اجتماعی این است که هزینه‌های معاملاتی را که از طریق ساز و کارهای رسمی همچون قراردادهای، سلسله مراتب و جز اینها صورت می‌گیرد، کاهش دهد. البته این امکان هست که در میان گروهی، که فاقد سرمایه اجتماعی هستند، اقدام مشترک صورت گیرد؛ ولی این کار مستلزم هزینه‌های اضافی همچون کنترل گفتگوها و رسمیت دادن توافقات رسمی است. از دیگر تأثیرات بالقوه و مفید سرمایه اجتماعی ایجاد تسهیلات برای موفقیت تحصیلی افراد از طریق تقویت آموزش است. رابطه میان والدین و فرزندان که تحت تأثیر وجود این سرمایه در کانون خانواده است از این جهت حائز اهمیت است که به فرزندان در همان دوران کودکی اجازه دسترسی به سرمایه انسانی والدین را می‌دهد؛ ولی این امر به حضور فیزیکی والدین در خانه و میزان توجه و علاقه و تشویق والدین بستگی دارد. سرمایه اجتماعی به نوعی بر میزان جرائم نیز تأثیر دارد؛ به عنوان مثال، سرمایه اجتماعی نمی‌تواند به ترویج و تقویت هنجارها و ارزشهایی بپردازد که مانع وقوع رفتار جرم‌آمیز شود و نیز با تقویت پیوندهای اجتماعی و سرمایه اجتماعی، ضمانت اجرایی علیه کسانی فراهم می‌آید که هنجارها و رفتارهای پذیرفته شدگان را زیر پا می‌گذارند؛ نظیر ایجاد احساس شرم و گناه توسط همسایگان؛ به همین دلیل در حوزه جرم‌شناسی از شبکه‌های اجتماعی و پیوندها به عنوان مانع وقوع جرم یاد می‌شود. مطالعات طولی این موضوع را ثابت کرده است. البته تأثیر سرمایه اجتماعی بیشتر بر جلوگیری از وقوع جرائم خشونت‌آمیز است (جان فیلد، ۱۹۹۷).

۶. نظارت

- به معنای حفظ و اصلاح موازینی است که مظهر عملیات مطلوب است. این موازین ممکن است محسوس یا نامحسوس، مبهم یا مشخص باشد.

- فعالیتی است که باعث تطبیق عملیات با برنامه شود؛ به عبارت دیگر نظارت حفظ انحرافات سازمان از هدفهای مورد نظر در حدود مجاز است.
- مراقبت سازمان است به منظور جلوگیری از متلاشی شدن آن و نیز اقداماتی برای مطابقت نتایج عملیات با هدفهای سازمان (سیدجوادین، ۱۳۷۶، ص ۵۹).

۱-۶. سامانه نظارت و کنترل

- الف) نظارت سازمانی در واقع وسیله‌ای است برای اطمینان‌یابی از اینکه فعالیتها و عملیات به صورت هماهنگ در جهت هدفهای منظور جریان دارد.
- ب) منظور از نظارت و کنترل این است که ببینیم آیا هدفها، وظایف و فعالیتها و یا دستورهایی که داده شده و سیاستهایی که انتخاب شده طبق طرح و نقشه قبلی انجام شده است یا خیر (کوکلان، ۱۳۸۵، ص ۲۶۰).

۲-۶. ضرورت نظارت

هر سامانه و نظامی که ساخته دست بشر است، اگر کنترل نشود، دیر یا زود متلاشی می‌شود. این را تجربه نشان داده است. افراد هر اندازه در خور اعتماد باشند در صورتی که تحت نظارت قرار نگیرند، احتمال دارد شانۀ از زیر کار خالی کنند یا در اجرای آن سستی ورزند؛ لذا در مراحل گوناگون باید نظارت انجام شود (سید جوادین، ۱۳۷۶، ص ۶۵).

۳-۶. مشخصات سامانه کنترل مؤثر

- اصولاً سامانه‌های کنترلی باید با توجه به موقعیت و مقتضیات سازمان؛ طراحی شود و در هر مورد ویژگیهای مربوط به آن را دارا باشد، اما برای کنترل مؤثر می‌توان به برخی ویژگی‌های عمومی اشاره کرد که تقریباً در تمامی موارد قابل عمل باشد (الوانی، ۱۳۸۵، ص ۱۱۵):
- کنترل باید با برنامه و متناسب با نوع فعالیت تنظیم شود (کنترل در هر برنامه تولیدی متفاوت با کنترل در برنامه‌ای خدماتی است).
 - در اعمال کنترل نباید افراط و تفریط شود (کنترل بیش از حد به روح آزادی و استقلال افراد لطمه می‌زند و آنها را در مقابل کنترل مقاوم می‌کند. بی توجهی نیز موجب بروز آسیب می‌شود).
 - کنترلها باید در نقاط کلیدی و حساس بیشتر انجام شود.

اطلاعات مورد نظر در کنترل باید دقیق، صحیح و به روز باشد (اطلاعات غلط، نتایج را گمراه می‌کند).

- نتایج کنترل باید بموقع به مسئولان اعلام شود تا بموقع تصمیم‌گیری شود.
- کنترل باید عینی، و عینیت داشته باشد. بر اساس ذهنیات و نظر شخصی نباشد.
- کنترل باید وسیله اصلاح باشد نه تنبیه و مجازات.
- سامانه کنترل باید انعطاف لازم را داشته باشد.
- سامانه کنترل باید با روحیات کارکنان و فرهنگ و جو سازمان متناسب و هماهنگ باشد.
- سامانه کنترل نباید فقط بر نقاط ضعف تأکید کند.
- کسانی که بر کنترل گمارده می‌شوند، باید واجد صلاحیت اخلاقی و تخصص، و مورد قبول بیشتر کسانی باشند که آنها را کنترل می‌کنند.

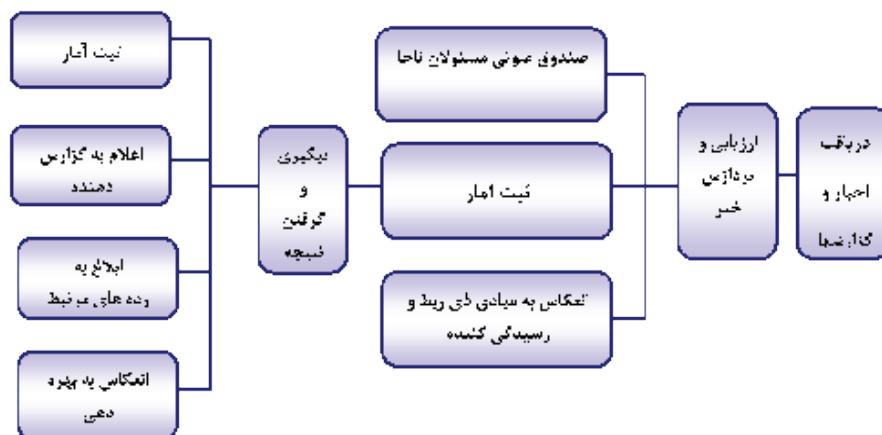
۷. دفتر نظارت همگانی (۱۹۷)

۷-۱. وظایف دفتر نظارت همگانی (۱۹۷)

برای دستیابی به اهداف تعیین شده، وظایفی بر عهده دفترهای نظارت همگانی گذاشته شده که مهمترین آنها به این شرح است:

- جمع‌آوری پیامهای مردمی (در قالب پیشنهاد، انتقاد، تقدیر و شکایت) در زمینه مأموریت‌های ناجا و عملکرد کارکنان از طریق تلفن «۱۹۷» و سایر روشهای جمع‌آوری
- انعکاس اخبار و گزارشها به مبادی رسیدگی‌کننده و پیگیری آنها تا رسیدن به نتیجه
- انعکاس نتیجه رسیدگی به گزارشهای مردمی به مخاطب و اعلام‌کننده موضوع

تهیه، تنظیم و انتشار خبرنامه حاوی تحلیل محتوا و توصیف آماری پیامها و دیدگاه‌های مردمی و انعکاس بازخورد مأموریتها برای سلسله مراتب فرماندهی (سیمای تحولی ناجا، ۱۳۸۳).



شکل (۱): نمای روند رسیدگی به گزارشهای مردمی در سامانه ۱۹۷

۲-۷. اهداف تشکیل دفترهای نظارت همگانی

برای دفترهای نظارت همگانی اهدافی به شرح زیر پیش بینی شده است:

- جلب اعتماد عمومی به ناجا
- نظام اعتماد متقابل به عنوان شکلی از سرمایه اجتماعی، موجب گسترش تعاملات اجتماعی، روابط دوستانه، مشارکت، گسترش شبکه‌های ارتباطی، همبستگی و انسجام اجتماعی می‌شود؛ لذا نقش دفترهای نظارت همگانی به عنوان عامل واسطه‌ای در فرایند اعتمادسازی مورد توجه قرار گرفته است.
- افزایش مشارکت مردمی
- مردم در تأمین و حفظ امنیت به معنای نوین آن نقش مهمی دارند (برخلاف مفهوم سنتی امنیت). یکی از راه‌های تحقق این نقش می‌تواند مشارکت شهروندان در قالب نظارت بر عملکرد پلیس باشد. این نوع از مشارکت به افزایش احساس تعلق خاطر و احساس کنترل (یکی از نیازهای اساسی روانی) در شهروندان می‌انجامد و بدین ترتیب امنیت روانی و نشاط مردمی تضمین می‌شود و گسترش جامعه ستیزی کاهش می‌یابد.
- فراهم ساختن بستر تصمیم سازی فرماندهان و مدیران ناجا
- تصمیم گیری بویژه در سطوح راهبردی سازمانها، نیازمند سامانه‌های پردازش اطلاعات گسترده‌ای است تا با فراهم آوردن ارتباطات مناسب با درون و بیرون سازمان، مواد خام

معتبری را فراهم آورده دفترها نظارت همگانی نیز می‌توانند به عنوان یک سامانه پردازش اطلاعات به جمع افکار، نظر و دیدگاه‌های مردمی پردازند و داده‌های مورد نیاز فرایند تصمیم‌گیری در ناجا را در دسترس مسئولان قراردهند تا بدین ترتیب به بهبود عملکرد پلیس در وظیفه اش منجر شود.

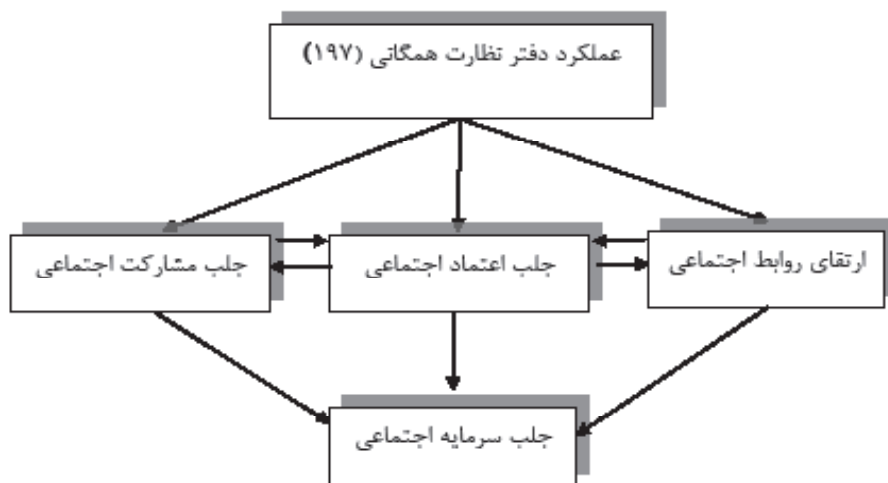
- کاهش میزان جرائم و تخلفات کارکنان ناجا

تحول در کیفی سازی عملکرد کارکنان به عنوان یکی از تحولات ساختاری، که در چند سال اخیر در دستور ناجا قرار گرفته، مستلزم به کارگیری رویکرد پیشگیری و صیانت از کارکنان است؛ به همین دلیل دفترهای نظارت همگانی از طریق تحقق نقش بازنداری از میزان ارتکاب به جرم و تخلف توسط کارکنان خواهد کاست؛ بدین ترتیب از میزان جرائم و تخلفات، که همواره مانعی عمده در تحقق اهداف سازمان به شمار می‌رود، کاسته خواهد شد.

- جلب اعتماد اجتماعی به پلیس

از نیمه دوم تاریخ شکل‌گیری نیروی انتظامی با توجه به تغییرات و تحولات اجتماعی، ضرورت شناخت عمیق و علمی مسائل انتظامی بویژه با رویکرد اجتماعی بیش از پیش مد نظر مدیران عالی‌رتبه ناجا قرار گرفت و این عقیده به طور روز افزونی مطرح شد که باید ابتدا خواسته‌ها و انتظارات مردم از پلیس را مورد شناسایی و بررسی دوباره قرار داد و سپس ضمن شناخت عوامل مؤثر و تأثیرگذار، طرح‌های انتظامی را به اجرا در آورد؛ با وجود این اگر چه زمزمه‌های ایجاد روابط مستقیم ناجا با مردم همواره مورد توجه مسئولان بوده است، بارقه و سنگ بنای اجرای نظام مند نظارت مردم بر پلیس را باید در حکم فرماندهی محترم ناجا مشاهده کرد که در اواخر سال ۱۳۷۹ صادر شد؛ به این ترتیب که دستور مؤکد ایشان در تشکیل دفتر نظارت همگانی بازرسی کل ناجا در تهران و دفترهای نظارت همگانی فرماندهی استانها 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 (دعاگویان، ۱۳۸۷، ص ۱۹۷).

۸. الگوی مفهومی پژوهش بر اساس نظریه‌های جامعه شناختی



شکل (۲): الگوی مفهومی پژوهش بر اساس نظریه‌های جامعه شناختی

۹. پیشینه پژوهش

تاکنون مطالعات مختلفی درباره چگونگی ارتباط متقابل پلیس و مردم در ناجا صورت گرفته است؛ اما در زمینه رابطه عملکرد دفترهای نظارت همگانی «۱۹۷» با جلب سرمایه اجتماعی به صورت علمی، تحقیقی انجام نشده است. شاید بتوان گفت این تحقیق اولین گام در این زمینه است؛ اما پژوهشهای مشابه درباره متغیرهایی همچون رابطه نظارت همگانی با عملکرد کارکنان، رابطه فعالیت دفتر نظارت همگانی ناجا با عملکرد فرماندهان و رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ و... مشاهده شده است که در ذیل به مهمترین آنها اشاره می‌شود:

- «رابطه نظارت همگانی با عملکرد کارکنان» در سال ۱۳۸۴ توسط سرهنگ سهرابی مورد مطالعه قرار گرفته است.
- «رابطه فعالیت دفتر نظارت همگانی ناجا با عملکرد فرماندهان و رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ» توسط سرهنگ دوم علی معظمی گودرزی از دانشجویان دوره ۱۹ دافوس ناجا در سال (۱۳۹۲) مورد مطالعه قرار گرفته است.
- «بررسی تأثیر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتریهای تهران بزرگ» توسط سرگرد عباس بربریان در سال ۱۳۸۶ مورد مطالعه قرار گرفته است.

- «بررسی تأثیر مراکز نظارت همگانی ناجا در اعتماد سازی بین پلیس و مردم (مورد مطالعه، دفتر نظارت همگانی تهران بزرگ)» توسط سرهنگ دوم جواد رضایی در سال ۱۳۸۵ مورد مطالعه قرار گرفته است.

۱۰. روش شناسی

پژوهش از نظر هدف، کاربردی، و از نظر روش و ماهیت، توصیفی - پیمایشی است که در آن رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با جلب سرمایه اجتماعی شهروندان مورد بررسی قرار گرفته و به توصیف و تحلیل آن پرداخته شده است.

ابزار اصلی تحقیق پرسشنامه محقق ساخته است. در تهیه پرسشنامه سعی شده است مواردی که لازم است در تعیین قلمروی پرسش، محتوای پرسش، جمله بندی گویه ها، چگونگی استفاده از سؤالات، آرایش پرسشنامه و نیز اصول دیگری رعایت شود که به اجرای بهتر آن منتهی شود.

جامعه آماری این تحقیق شامل تمام شهروندان تماس گیرنده با دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) بازرسی انتظامی استان کرمانشاه در ۶ ماهه اول سال ۱۳۹۳ که مشخصات و شماره تلفن آنها در سامانه ثبت شده و نیز شهروندانی است که حضوری به دفتر نظارت همگانی مراجعه کرده اند که تعداد آنها ۱۸۰۵ نفر است.

برای مشخص نمودن نمونه آماری با استفاده از جدول تاکمن ۳۱۷ نفر به عنوان نمونه های مورد آزمون مشخص، و روش نمونه گیری نیز به صورت سامانمند انجام شده است. در این تحقیق برای سنجش رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با جلب سرمایه اجتماعی، پرسشنامه ای با ۳۰ سؤال براساس الگوی مفهومی تحقیق طراحی شد. در این پرسشنامه سه عامل سرمایه اجتماعی شامل اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی و روابط اجتماعی مورد سنجش قرار گرفته است. هریک از سؤالات از یک طیف ۵ نمره ای (خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴ و خیلی زیاد = ۵) تشکیل شده است.

در این تحقیق به منظور بررسی روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوا استفاده شده است؛ بدین منظور با توجه به روایی ظاهری، که پرسشنامه دارد، کمیت و کیفیت سؤالات از نظر استادان مورد بررسی واقع شد که علاوه بر نظر استاد راهنما و مشاور از نظر هشت نفر از متخصصان دانشگاهی و کارشناسان علوم اجتماعی و انتظامی و بازرسی استفاده شد و پس از

اصلاحاتی، اعتبار آن مورد تأیید قرار گرفت و پرسشنامه نهایی، بین افراد نمونه توزیع گردید. پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه شد که نتایج آن در جدول ذیل آورده شده است:

جدول (۱): پایایی پرسشنامه

ردیف	متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	سطح معناداری
۱	عملکرد دفتر نظارت همگانی	۰/۰۸۸۵	۰/۰۰۰
۲	اعتماد اجتماعی	۰/۹۱۸	۰/۰۰۰
۳	مشارکت اجتماعی	۰/۹۱۲	۰/۰۰۰
۴	روابط اجتماعی	۰/۸۸۳	۰/۰۰۰

۱۱. ویژگیهای جمعیت شناختی

نمونه آماری پژوهش در شش گروه مختلف شامل سن، جنسیت، تأهل، شغل، چگونگی ارتباط با دفتر نظارت همگانی و میزان تحصیلات در جدول (۲) نشان داده شده است. با توجه به نتایج آمار توصیفی داده‌ها، مشخص شد که از کل ۳۱۷ نفر نمونه آماری، ۴۷ نفر زن و ۲۷۰ نفر مرد بوده‌اند. ۴۸ نفر مجرد و ۲۶۹ نفر متأهل و بیشترین فراوانی سطح تحصیلات آنان دیپلم با ۳۰ درصد و کمترین فراوانی سطح تحصیلات، کارشناسی و بالاتر با ۱۹/۸ درصد بوده است. از نظر نوع ارتباط با (۱۹۷)، بیشترین فراوانی به افرادی مربوط است که از طریق تماس، مطالب خود را اعلام نموده‌اند با ۲۸۲ نفر و کمترین فراوانی به مراجعه حضوری با ۲۱ نفر مربوط بوده است. بیشترین فراوانی در حوزه شغل نمونه آماری به گروه با مشاغل آزاد با ۱۵۸ نفر (۳۹/۷ درصد) و کمترین فراوانی به افراد بیکار با ۳۳ نفر (۱۰/۵ درصد) مربوط بوده است. بیشترین فراوانی سن دارای ۱۸ تا ۳۰، با ۱۴۲ نفر (۴۵٪) و کمترین فراوانی سن، ۵۱ سال بیشتر با ۱۶ نفر (۵٪) بوده است.

جدول (۲): سن، جنسیت، تأهل، شغل، چگونگی ارتباط با دفتر نظارت همگانی و میزان تحصیلات

درصد نهایی	درصد	تعداد	نمونه آماری	
٪ ۱۰۰	٪ ۴۵	۱۴۲	۱۸-۳۰ ساله	سن
	٪ ۳۵	۱۱۱	۳۱-۴۰ ساله	
	٪ ۱۵	۴۸	۴۱-۵۰ ساله	
	٪ ۵	۱۶	۵۱ سال و بیشتر	
٪ ۱۰۰	٪ ۱۴/۸	۴۷	زن	جنسیت
	٪ ۸۵/۲	۲۷۰	مرد	
٪ ۱۰۰	٪ ۸۴/۸	۲۶۹	متأهل	تأهل
	٪ ۱۵/۲	۴۸	مجرد	
٪ ۱۰۰	٪ ۳۹/۷	۱۲۶	دولتی	شغل
	٪ ۴۹/۸	۱۵۸	آزاد	
	٪ ۱۰/۵	۳۳	بیکار	
٪ ۱۰۰	٪ ۸۸/۹	۲۸۲	تماس تلفنی	نوع ارتباط
	٪ ۴/۴	۱۴	مراجعه حضوری	
	٪ ۶/۷	۲۱	تماس و مراجعه	
٪ ۱۰۰	٪ ۲۳/۴	۷۴	زیر دیپلم	مدرک تحصیلی
	٪ ۳۰	۹۵	دیپلم	
	٪ ۲۴/۹	۷۹	کاردانی	
	٪ ۱۹/۸	۶۳	کارشناسی و بالاتر	

۱۲. یافته‌های تحقیق

۱۲-۱. آمار توصیفی

نتایج آمار گویه‌های اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی و روابط اجتماعی پرسشنامه

تحقیق به شرح جدول زیر می‌باشد:

الف. نتایج آمار توصیفی گویه‌های اعتماد اجتماعی

جدول (۳): اولویت‌بندی گویه‌های اعتماد اجتماعی

ردیف	گویه	میانگین
۱	فعالیت (۱۹۷) موجب شفاف سازی بیشتر در کار پلیس می‌شود.	۴/۸
۲	فعالیت (۱۹۷) در افزایش تعهد کاری مأمورین پلیس موثر است.	۴/۶۹
۳	فعالیت (۱۹۷) و اینکه برای حل مشکلات می‌توان به پلیس مراجعه کرد.	۴/۷۲
۴	فعالیت (۱۹۷) و افزایش نگرش مثبت مردم به پلیس	۴/۶۱
۵	نحوه پاسخگویی و برخورد کارکنان (۱۹۷) با مخاطبین در جلب اعتماد آنان نسبت به پلیس مؤثر است.	۴/۵۹
۶	اعتماد و تمایل همکاری با دفتر نظارت همگانی	۴/۴۴
۷	فعالیت (۱۹۷) و افزایش احترام پلیس به نظرات مردم	۴/۳۵
۸	فعالیت (۱۹۷) و تأثیر آن در کمک مردم به مأمورین پلیس	۴/۲۶
۹	فعالیت (۱۹۷) و اصلاح دیدگاه منفی مردم در مورد پلیس	۴/۰۵
۱۰	فعالیت (۱۹۷) و ایجاد حس قابل اعتماد بودن پلیس در بین مردم	۳/۹۴
۱۱	فعالیت (۱۹۷) و ایجاد حس دفاع از عملکرد پلیس در بین مردم	۳/۸۴
۱۲	فعالیت (۱۹۷) و افزایش حس باور پذیری و اعتماد به کار پلیس در مردم	۳/۷

بیشترین میانگین مربوط به گویه (فعالیت (۱۹۷) موجب شفاف سازی بیشتر در کار پلیس می‌شود) با میانگین ۴/۸ و کمترین میانگین مربوط به گویه (فعالیت (۱۹۷) و افزایش حس باور پذیری و اعتماد به کار پلیس در مردم) با میانگین ۳/۷ می‌باشد.

ب. مشارکت اجتماعی

جدول (۴): اولویت‌بندی گویه‌های مشارکت اجتماعی

ردیف	گویه	میانگین
۱	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در تکریم ارباب رجوع توسط پلیس	۴/۶۹
۲	ملاقات مسئولین انتظامی با مردم در (۱۹۷) و افزایش حس مشارکت مردم با پلیس.	۴/۶۴
۳	تأثیر نحوه گفتگوی اپراتور (۱۹۷) در تغییر نگرش و جلب مشارکت مردم	۴/۶
۴	تأثیر اطلاع رسانی اقدامات انجام شده توسط (۱۹۷) در جلب مشارکت مردم	۴/۵۹
۵	تأثیر رسیدگی سریع و به موقع به خواسته‌های مردم در (۱۹۷) در جلب مشارکت مردم با پلیس	۴/۵۶

ردیف	گویه	میانگین
۶	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در جلب همکاری داوطلبانه مردم با پلیس	۴/۱۱
۷	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در تقویت روحیه همدلی مردم و پلیس	۴/۰۲
۸	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در توجه به نظرات و پیشنهادات مردم توسط پلیس	۳/۸۹
۹	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در ایجاد حس رضایتمندی از عملکرد پلیس	۳/۷۱

بیشترین میانگین مربوط به گویه (تأثیر فعالیت (۱۹۷) در تکریم ارباب رجوع توسط پلیس) با میانگین ۴/۶۹ و کمترین میانگین مربوط به گویه (تأثیر فعالیت (۱۹۷) در ایجاد حس رضایتمندی از عملکرد پلیس) با میانگین ۳/۱۷ می‌باشد.

ج. روابط اجتماعی

جدول (۵): اولویت بندی گویه‌های روابط اجتماعی

ردیف	گویه	میانگین
۱	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در افزایش احترام پلیس به عقاید و نظرات مردم.	۴/۵۸
۲	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در رفتار مهربانانه پلیس با مردم	۴/۴۴
۳	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در افزایش دقت و حساسیت مأمورین انتظامی در انجام ماموریت‌ها	۴/۳۶
۴	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در بهبود روابط بین پلیس با مردم	۴/۲۶
۵	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در تقویت روحیه همکاری بین مردم و پلیس	۴/۰۷
۶	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در رفتار صحیح پلیس با مردم	۴/۰۱
۷	تأثیر فعالیت (۱۹۷) در گوش دادن بهتر پلیس به حرف مردم	۳/۸۸
۸	سعه صدر کارکنان (۱۹۷) در مقابل انتقادات شهروندان موجب تقویت روابط بین مردم و پلیس می‌شود.	۳/۸۷
۹	تأثیر فعالیت (۱۹۷) باعث درک متقابل مردم و پلیس از یکدیگر می‌شود.	۳/۶۶

بیشترین میانگین مربوط به گویه (تأثیر فعالیت (۱۹۷) در افزایش احترام پلیس به عقاید و نظرات مردم) با میانگین ۴/۵۸ و کمترین میانگین مربوط به گویه (تأثیر فعالیت (۱۹۷) باعث درک متقابل مردم و پلیس از یکدیگر می‌شود) با میانگین ۳/۶۶ می‌باشد.

۲-۱۲. آمار استنباطی

فرضیه اول: بین عملکرد دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) با ارتقای اعتماد اجتماعی شهروندان نسبت به پلیس رابطه معناداری هست.

جدول (۶): نتایج آزمون همبستگی بین عملکرد دفتر نظارت همگانی ارتقای اعتماد اجتماعی

نوع آزمون	مقدار	خطای استاندارد	ضریب گاما	سطح معناداری
گاما	۰/۴۷۱	۰/۴۱	۱۰/۹۳	۰۰۰

برای آزمون فرضیه از آزمون همبستگی گاما استفاده شد. نتایج آزمون فرضیه نشان می‌دهد که سطح معناداری برابر با صفر است. با توجه به اینکه سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر است فرضیه تأیید می‌شود؛ یعنی هرچه عملکرد دفتر نظارت همگانی بهتر باشد، اعتماد اجتماعی به پلیس بیشتر می‌شود.

فرضیه دوم: بین عملکرد دفترهای نظارت همگانی با ارتقای مشارکت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۷): نتایج آزمون همبستگی عملکرد دفترهای نظارت همگانی با ارتقای مشارکت اجتماعی

نوع آزمون	مقدار	خطای استاندارد	ضریب گاما	سطح معناداری
گاما	۰/۳۸۴	۰/۴۵	۶/۱۴۲	۰۰۰

برای آزمون فرضیه از آزمون همبستگی گاما استفاده شد. نتایج آزمون فرضیه نشان می‌دهد که سطح معناداری برابر با صفر است. با توجه به اینکه سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر است، فرضیه تأیید می‌شود؛ یعنی هر چه عملکرد دفتر نظارت همگانی بهتر باشد، مشارکت اجتماعی شهروندان با پلیس بیشتر است.

فرضیه سوم: بین عملکرد دفترهای نظارت همگانی (۱۹۷) با ارتقای روابط اجتماعی مردم و پلیس رابطه معناداری هست.

جدول (۸): نتایج آزمون همبستگی عملکرد دفترهای نظارت همگانی با ارتقای روابط اجتماعی

نوع آزمون	مقدار	خطای استاندارد	ضریب گاما	سطح معناداری
گاما	۰/۴۷۱	۰/۴۱	۱۰/۹۳	۰۰۰

برای آزمون فرضیه از آزمون همبستگی گاما استفاده شد. نتایج آزمون فرضیه نشان می‌دهد که سطح معناداری برابر با صفر است. با توجه به اینکه سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر است، فرضیه تأیید می‌شود یعنی هرچه عملکرد دفتر نظارت همگانی بهتر باشد، بر ارتقای روابط اجتماعی بین مردم و پلیس مؤثر است.

از جمله سؤالات چهارگانه پژوهش، این سؤال است که «اولویت عوامل سرمایه اجتماعی تحت تأثیر عملکرد دفترهای نظارت همگانی چگونه است؟» با بررسی بیشتر و مذاقه در پاسخ‌های نمونه آماری به سؤالات پرسشنامه و گرفتن میانگین از مجموع نمره‌های هر عامل ملاحظه می‌شود که میانگین نمره‌ها در حوزه اعتماد برابر $4/33$ و میانگین نمره‌ها در حوزه مشارکت $4/31$ و میانگین نمره‌ها در حوزه روابط برابر $4/12$ است؛ لذا چنین استنباط می‌شود که هر چند اختلاف عددی چندانی بین این عوامل نیست و همه این عوامل برای جلب سرمایه اجتماعی شهروندان از اهمیت خاصی برخوردار است، اولویت عامل اعتماد اجتماعی برای تقویت و جلب سرمایه اجتماعی شهروندان از سایر عوامل بیشتر است و این امر باید مورد توجه قرار گیرد.

۱۳. نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با جلب سرمایه اجتماعی شهروندان در شهر کرمانشاه اجرا شده است. روش تحقیق، توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری پژوهش متشکل از ۱۸۰۵ نفر از شهروندان تماس گیرنده با دفتر نظارت همگانی استان کرمانشاه بوده است که به صورت حضوری به این واحد مراجعه نموده‌اند. حجم نمونه ۳۱۷ نفر (برابر جدول کاتمن) انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته بود. نتایج این پژوهش بیانگر این نتیجه است که بین عملکرد دفترهای نظارت همگانی (۱۹۷) با جلب اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی و ارتقای روابط اجتماعی شهروندان رابطه مستقیمی وجود دارد. یعنی هر چه عملکرد دفتر نظارت همگانی بهتر باشد در جلب سرمایه اجتماعی شهروندان توسط پلیس مؤثر است.

نتایج تحقیق نشان داد که دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) صرفاً به عنوان یک واحد نظارتی با ساختار نظارت و ارزیابی و کنترل و بازرسی نیست، بلکه با ایجاد و تحکیم حلقه اتصال بین مردم و پلیس، ضمن توجه به خواسته‌های مردم و شناسایی نیازهای شهروندان و انتقال پیشنهاد، انتقاد و پیگیری رسیدگی به شکایت مردم، متعهد می‌گردد که با ارزیابی همه جانبه خواسته‌های مردم، اطمینان آنها را نسبت به عملکرد پلیس افزایش و به طور غیر محسوس، بر عملکرد پلیس نظارت نماید.

به طور کلی هر چه نیروی انتظامی در راستای جلب و ارتقاء سرمایه اجتماعی شهروندان (اعتماد، مشارکت و روابط) تلاش نماید و از این سرمایه به نحو شایسته‌ای بهره‌برداری نماید مأموریت‌های محوله با موفقیت بیشتری همراه بوده و نظم و امنیت پایداری در جامعه حاکم و در نهایت رضایتمندی مردم (جلب سرمایه اجتماعی شهروندان) را به دنبال خواهد داشت و نقش دفتر نظارت همگانی در این راستا قابل توجه می‌باشد.

۱۴. پیشنهادها

- از داده‌های تحقیق، سرفصلهای آموزشی برای کارکنان ناجا در راستای ارتقای روابط اجتماعی تعریف گردد.
- منشور حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع از طریق ۱۹۷، همگانی و بیشتر مورد توجه قرار گیرد.
- حضور مستمر و همه جانبه مسئولان انتظامی بویژه هیئت رئیسه در دفتر نظارت همگانی، طبق برنامه زمانبندی شده و پاسخگویی مستقیم به مطالبات شهروندان، می‌تواند موجب رضایتمندی و جلب سرمایه اجتماعی شهروندان به پلیس گردد.
- وجود صداقت در پاسخگویی دفتر نظارت همگانی به مردم و شفاف‌سازی و حل مشکلات آنها از اهمیت قابل توجهی برخوردار است؛ لذا شایسته است در بررسی اخبار و گزارشها در واحدهای رسیدگی کننده به موضوعات اعلامی به (۱۹۷)، دقت لازم صورت گیرد تا ضمن اطلاع رسانی دقیق نتیجه بررسیها به مردم، نسبت به تقویت شفاف سازی و صداقت در پاسخگویی این واحد نظارتی اقدام لازم به عمل آید.

فهرست منابع

- الوانی، سید مهدی؛ شیروانی، علیرضا (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی (مفاهیم و نظریه‌ها)، تهران: انتشارات مانی.
- الوانی، سید مهدی؛ سید نقوی، میر علی (۱۳۸۱). سرمایه اجتماعی، مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه مطالعات مدیریت، ش ۳۳ و ۳۴، تهران.

- پاتنام، رابرت (۱۳۷۷). *دموکراسی و سنت‌های مدنی*، ترجمه محمد دلفروز، تهران: دفتر مطالعات سیاسی وزارت کشور.
- تاجبخش، کیان (۱۳۸۴). *سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه*، تهران: شیرازه.
- تبریزی، محسن (۱۳۷۳). *ملاحظات در باب نظریه خودکشی دورکهایم*، فصلنامه علوم اجتماعی، د ۷، ش ۷.
- دورکیم، امیل (۱۳۶۶). *تربیت و جامعه شناس*، ترجمه علی محمد کاردان، تهران: دانشگاه تهران.
- دعاگویان، داوود (۱۳۸۷). *تعامل پلیس و مردم*، چ دوم، تهران: جهان جام جم.
- رحمانی، محمد؛ کاوسی، اسماعیل (۱۳۸۷). *اندازه‌گیری و مقایسه سرمایه اجتماعی در بخش‌های دولتی و خصوصی*، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
- سید جوادین، سید رضا (۱۳۷۶). *نظارت پیش‌نیاز کنترل رفتاری*، نخستین همایش نظارت و بازرسی، تهران، اردیبهشت ۱۳۷۶.
- علوی، سید بابک (۱۳۸۰). *سرمایه اجتماعی*، ماهنامه تدبیر، س دوازدهم، ش ۱۱۶.
- فیلد، جان (۱۹۹۷). *سرمایه اجتماعی*؛ ترجمه غلامرضا غفاری، حسین رضائی، تهران: کویر، ۱۳۸۶.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۴). *سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی*، در *سرمایه اجتماعی*، اعتماد، دموکراسی و توسعه، گردآوری کیان تاجبخش، ترجمه افشین پاکباز و حسین پویان، تهران: نشر شیرازه.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹). *پایان نظم (بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن)*، ترجمه غلامعباس توسلی، تهران: نشر جامعه ایرانیان.
- کوکلان، هوشنگ (۱۳۸۵). *رفتار سازمانی*، تهران: انتشارات قطره، چ سوم.
- کلمن. جیمز (۱۳۷۷). *بنیادهای نظریه اجتماعی*، ترجمه منوچهر صبوری، نشر نی.

- لزلی همس، تونیکس، فران (۱۳۸۷). اعتماد و سرمایه اجتماعی، ترجمه محمد تقی دلفروز، تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.

- معین، محمد (۱۳۸۷). فرهنگ معین، تهران: سرایش.

- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۳). مدیریت استراتژیک و...، چ بیست و سوم، تهران: میر.

- ولکاک (۱۳۸۴). بررسی مسائل اجتماعی ایران، مترجم غلامرضا اورعی، انتشارات خوشه

Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American sociological review*, 588-608.

Pate, T., Dieckman, D., & Brown, C. E. (1974). The Kansas City preventive patrol experiment: A summary report (Vol. 1015). Washington, DC: Police Foundation.

Foley, M. W., & Edwards, B. (1997). Editors' Introduction Escape from Politics? Social theory and the social capital debate. *American Behavioral Scientist*, 40(5), 550-561.

Bucur, I. (2013). Managerial core competencies as predictors of managerial performance, on different levels of management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 78, 365-369.

Mulder, M., & Collins, K. (2007). Competence development in public and private organisations: A survey of its use in practice in selected EU member states. In *Comunicación presentada en la ECER Conference, Gent (Belgium)*. [Links].