

## راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس

تاریخ دریافت: 1398/03/17

تاریخ پذیرش: 1398/05/23

رضا دوستدار

از صفحه 93 تا 118

### چکیده

**زمینه و هدف:** سرمایه اجتماعی برون سازمانی پلیس به عنوان حاصل مجموعه‌ای از منابع، ابعاد و مؤلفه‌ها در یک سیستم اجتماعی مرتبط با نیروی پلیس تلقی می‌شود. از آنجا که سرمایه اجتماعی پدیده‌ای است که افزایش آن به سختی صورت می‌پذیرد اما به راحتی و با کوچکترین اشتباهات رو به افول می‌گذارد نیروی انتظامی ملزم به برنامه‌ریزی و سیاستگذاری راهبردی برای حفظ و ارتقای این سرمایه با اهمیت می‌باشد. در این راستا تدوین و طراحی راهبردهای مناسب برای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس از جمله مهم‌ترین اقداماتی است که باید در این راستا انجام پذیرد. بر همین اساس این پژوهش درصدد پاسخ به این سوال است که راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران کدامند؟

**روش‌شناسی:** در این پژوهش بر اساس روش کیفی و تکنیک سوات و با استفاده از ماتریس کمتی برنامه‌ریزی راهبردی اقدام به تدوین و اولویت‌بندی راهبردها شده است. به این منظور برای ارائه راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس از چارچوب برنامه‌ریزی راهبردی به عنوان روش مناسب برای پاسخ به سوال اصلی این پژوهش استفاده شد. همچنین از داده‌های ثانویه به عنوان مبنایی برای تعیین عوامل کلیدی استفاده گردید. جامعه آماری شامل خبرگان حوزه سرمایه اجتماعی پلیس بوده که از بین آنها به روش هدفمند تعداد 25 نفر به عنوان جامعه نمونه انتخاب گردیدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که نیروی انتظامی برای ارتقای سرمایه اجتماعی خود از نقاط قوت و فرصت‌های مناسبی برخوردار می‌باشد. براساس تحلیل‌های انجام شده راهبردهای چهارده‌گانه‌ای برای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس طراحی و اولویت‌بندی شد. راهبردهای تدوین شده در گروه راهبردهای تهاجمی قرار می‌گیرد. این گونه راهبردها بر پایه بهره گرفتن از قوت‌های سیستم برای مقابله با ضعف‌ها و استفاده از فرصت‌ها برای کاهش تهدیدها تدوین می‌شوند و هدف آن به حداکثر رساندن نقاط قوت و فرصت (جمع‌بندی ماتریس‌های ارزیابی عوامل داخلی و خارجی، قوت‌ها و ضعف‌ها با نمره 2/756 و فرصت‌ها و تهدیدها با نمره 2/699) است که راهبردهای تدوین شده برای ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس نیز با این جهت‌گیری تدوین شد بر این اساس راهبرد ارتقای سطح کارآمدی و توانمندی پلیس در انجام مأموریت‌های انتظامی، با نمره جذابیت 6/504 به عنوان اولویت نخست راهبردی تعیین گردید.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاکی از آن است نیروی انتظامی قابلیت آن را دارد تا با برنامه‌ریزی مناسب بر اساس راهبردهای ارتقای سطح کارآمدی و توانمندی پلیس در انجام مأموریت‌های انتظامی با نمره جذابیت (6/504)، استفاده حداکثری از منابع موجود سازمانی و فراسازمانی به منظور بهبود وجهه و شأن و منزلت اجتماعی پلیس، ارتقای سطح مشروعیت و مقبولیت مردمی و افزایش اقتدار و اعتماد به پلیس در جامعه با نمره جذابیت (5/499)، بسترسازی برای تقویت ارتباط پلیس با جامعه با نمره جذابیت (4/843)، بهره‌گیری از ابزارها و روش‌های نوین به منظور تحول در اطلاع‌رسانی و ارتقاء و توسعه‌ی آگاهی بخشی بیشتر به جامعه نسبت به فعالیت‌ها و کارآمدی پلیس به منظور تقویت همکاری آنان در راستای ارتقای نظم و امنیت با نمره جذابیت (4/071)، افزایش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری پلیس نسبت به شهروندان و نهادهای اجتماعی با نمره جذابیت (3/938)، بهبود الگوهای رفتاری پلیس نسبت به شهروندان با نمره جذابیت (3/732) و سایر راهبردها، تحولی اساسی در این حوزه ایجاد نماید.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه اجتماعی پلیس، راهبرد، اعتماد به پلیس، کارایی پلیس.

تحقیقات پژوهش‌گران نشان داده است که هنگامی که مردم پنداشت مثبت و مناسبی از سرمایه اجتماعی پلیس داشته باشند نه تنها با دیدن پلیس احساس امنیت می‌کنند بلکه پلیس را در انجام بهتر امور یاری رسانده و کنش جمعی آنها با پلیس تسهیل می‌گردد. این امر مستخرج از دیدگاه محققین داخلی و خارجی حوزه سرمایه اجتماعی (پاتنام<sup>1</sup>، 1380؛ تاجبخش، 1384؛ فیلد<sup>2</sup>، 1392؛ فوکویاما<sup>3</sup>، 1384؛ غفاری، 1390؛ ناطق‌پور و فیروزآبادی، 1384) است که معتقدند سرمایه اجتماعی کنش جمعی را تسریع نموده و به افراد امکان عمل جمعی را می‌دهد. از نظر تاجبخش سرمایه اجتماعی که حاصل روابط اجتماعی بین افراد، گروهها و نهادهای اجتماعی است در برقراری نظم اجتماعی تأثیر به‌سزایی دارد. این مفهوم با متغیرهای شناخته شده‌ای همچون اعتماد، آگاهی، نگرانی درباره دیگران و مسائل عمومی، مشارکت در مسائل عمومی، احساس امنیت و میزان جرائم در جامعه، انسجام و همبستگی گروهی و همکاری ارتباط دارد (تاجبخش، 1384). سرمایه اجتماعی، از ویژگی خودتقویتی برخوردار است. به این معنا که با استفاده از آن، سرمایه اجتماعی ارتقاء و افزایش می‌یابد و دارای خصلت خودزاینده است (غفاری، 1390: 372). عموم صاحب‌نظران علوم اجتماعی با پذیرش این ایده که سرمایه اجتماعی به مثابه سیمان و ملاتی است که به حفظ وفاق و انسجام جوامع کمک می‌کند و موجبات روان‌سازی و برخورداری از نظم اجتماعی پویا را تحلیل و تقویت می‌کند، نقش و سهم در خور توجهی را برای این سرمایه در فراهم‌سازی امنیت و انتظام اجتماعی قائل شده‌اند. چرا که سرمایه اجتماعی در مقیاس‌های خرد (فردی)، میانی (نهادی و سازمانی) و کلان (حکومتی) نیرویی مؤثر برای اجتناب و ممانعت از گسست و ناامنی اجتماعی در جوامع پرمخاطره امروزی می‌باشد (غفاری، 1390: 11).

پلیس مهم‌ترین سازمان متولی نظم و امنیت در هر جامعه است و در این بین سرمایه اجتماعی به مثابه دارایی در اختیار جامعه و کنشگران اجتماعی، با بهره‌مندی از مؤلفه‌هایی نظیر؛ اعتماد، مشارکت داوطلبانه، هنجارهای حرفه‌ای، پاسخ‌گویی و دیگر عناصری که در ذیل چتر خود دارد، به پلیس کمک می‌کند تا هزینه‌های مدیریتی نظیر

1 - Putnam

2 - Field

3 - Fukuyama

نظارت و کنترل رسمی را کاهش داده و امکان استفاده از زمان و دیگر منابع و سرمایه‌ها را در جهت انجام فعالیت‌هایی با بهره‌وری بیشتر فراهم کند (غفاری، 1390: 188-190). البته همکاری میان پلیس و شهروندان در خلأ ایجاد نمی‌شود، بلکه این روابط در چارچوب فضای اجتماعی پیچیده‌ای شکل می‌گیرد که نشان‌دهنده گستره‌ای از مؤلفه‌های رفتاری و مؤثر اجتماع محلی است. در این مورد، مفهومی که طی سال‌های گذشته توجه زیادی را به خود معطوف داشته است، سرمایه اجتماعی می‌باشد (اسکات، 2002: 151-152). نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران که عهده‌دار وظایف و مأموریت‌های بسیار حساس و پر مسئولیتی در ارتباط با امنیت عمومی است به دنبال برقراری امنیت عمومی در جامعه با رویکرد «جامعه‌محوری» و جایگزینی آن با رویکرد «تهدیدمحوری» بوده است. رویکرد «جامعه‌محوری» که مبتنی بر تعامل مشارکت مردمی در برقراری نظم و امنیت است قبل از هر چیزی نیازمند فهم این مسأله است که مردم چه پنداشتی از پلیس دارند. پنداشتهای مختلف مردم از پلیس را می‌توان در سازه‌ای به نام سرمایه اجتماعی تجمیع نمود.

در تحقیقات موجود اغلب به توصیف برخی از ابعاد سرمایه اجتماعی پلیس اکتفا شده و برای ارائه راهبرد به منظور ارتقای آن توجه چندانی صورت نگرفته است. نوشتار حاضر بدنبال آن است که خلاء تحقیقات علمی در ایران در زمینه سرمایه اجتماعی پلیس جمهوری اسلامی ایران و ارائه راهبردهای متناسب جهت ارتقای آن را پوشش دهد.

همان‌گونه که اشاره گردید، سرمایه اجتماعی پلیس رابطه مستقیمی با پنداشت مردم نسبت به پلیس دارد. در صورتی که پلیس از سرمایه اجتماعی بالایی در حوزه اجتماعی برخوردار باشد مردم تنها با دیدن پلیس، احساس امنیت عمومی می‌کنند بلکه پلیس را در انجام بهتر امور یاری رسانده و کنش جمعی شهروندان با پلیس تسهیل می‌گردد. لذا بدون توجه به ارزیابی مردم از سرمایه اجتماعی پلیس نمی‌توان انتظار همکاری مردم با پلیس را داشت. در حال حاضر ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس و ابعاد آن یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مسئولین نیروی انتظامی است. ارتقاء جایگاه پلیس در بین شهروندان از طریق بازطراحی شیوه‌های عملیاتی، آموزشی، تحول رفتاری و کارآمدی کارکنان و غیره است. به گونه‌ای که در برنامه پنجم توسعه ناجا هدف عملیاتی حوزه اجتماعی ناجا، بر دو موضوع پیشگیری اجتماعی و ارتقای سرمایه اجتماعی ناجا تأکید

شده است. همچنین در سال‌های اخیر در شعارهای هفته ناجا، سرمایه اجتماعی پلیس همواره در صدر موضوعات قرار دارد. دستیابی به مؤلفه‌های سند چشم‌انداز 1404 و ایجاد جامعه‌ای امن به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم آن، نیازمند یک سازمان پلیسی مقتدر و دارای کارآمدی مناسب می‌باشد. از جمله عوامل مؤثر بر ایجاد چنین جامعه‌ای امن، ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس است. دستیابی به چنین جایگاهی نیازمند شناخت، برنامه‌ریزی و انجام اقدامات راهبردی معطوف به هدف یاد شده می‌باشد. این امر ضرورت انجام این پژوهشی را توجیه‌پذیر می‌نماید.

در این راستا تدوین و طراحی راهبردهای مناسب برای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس از جمله مهم‌ترین اقداماتی است که باید در این راستا انجام پذیرد. بر همین اساس این پژوهش درصدد پاسخ به این سوال است که راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران کدامند؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پاتنام با تأکید بر اعتماد، هنجار و شبکه‌ها، این مؤلفه‌ها را موجب تسهیل امکانات هماهنگ، بهبود کارایی جامعه می‌داند (پاتنام، 1380: 251). بوردیو تعهدات و ارتباطات اجتماعی را موجد سرمایه اجتماعی دانسته و آن را حاصل شبکه‌ای بادوام از روابط کم و بیش نهادینه شده از آگاهی و شناخت متقابل می‌داند (بوردیو، 1986: 243-248). کلمن سرمایه اجتماعی را حاصل تعهدات و انتظارات، کانال‌های اطلاعاتی و هنجارهای اجتماعی می‌داند (کلمن، 1377) و در تعریف دیگری سرمایه اجتماعی را به وسیله کارکردش تعریف می‌کند. فوکویاما با تعریف سرمایه اجتماعی به عنوان یک هنجار غیر رسمی، آن را موجب ارتقای همکاری بین دو یا چند فرد معرفی می‌کند (فوکویاما، 1379: 13). پاکستون سرمایه اجتماعی را تسهیل‌کننده تولید کالاهای مادی یا غیرمادی تعریف می‌کند. وی سرمایه اجتماعی را متشکل از دو بُعد پیوندهای عینی میان افراد و پیوند ذهنی می‌داند (پاکستون، 1999: 93). ولکاک نیز با تعریف سرمایه اجتماعی به عنوان هنجارها و شبکه‌هایی که کنش جمعی را تسهیل می‌کند، مسئله مهم در این زمینه را آن می‌داند که هر تعریفی از سرمایه اجتماعی باید روی منابع و نه نتایج آن

متمركز باشد (ولكاك<sup>1</sup>، 2001: 13). ولكاك سرمایه اجتماعی را به سرمایه اجتماعی درون گروهی<sup>2</sup>، سرمایه اجتماعی بین گروهی<sup>3</sup> و سرمایه اجتماعی ارتباطی تقسیم می‌نماید. کریشنا و شریدر<sup>4</sup> نیز برای سرمایه اجتماعی دو بُعد ساختاری و شناختی قائل هستند (کریشنا و شریدر، 1999: 10). با بررسی نظرات گوناگون می‌توان سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از شبکه‌ها، هنجارها، ارزش‌ها و درکی دانست که همکاری درون و بین گروه‌ها در جهت کسب منافع متقابل را تسهیل می‌کند. این سرمایه با توجه به ابعاد و مؤلفه‌های مختلفی که نظریه‌پردازان و صاحب‌نظران حوزه سرمایه اجتماعی در آثار خود ارائه می‌کنند بررسی و سنجش می‌شود.

با بهره‌مندی از مطالعه انجام شده در خصوص دیدگاه‌های صاحب‌نظران سرمایه اجتماعی، نظریه‌های مربوط به سرمایه اجتماعی را می‌توان به دو گروه عمده تقسیم کرد: الف) در گروه اول به تبعیت از پاتنام، سرمایه اجتماعی، پدیده‌ای فرهنگی تعریف می‌شود که نشان‌دهنده میزان اهمیت و توجه اعضای جامعه نسبت به امور مدنی و بیانگر وجود هنجارهای اجتماعی مروج کنش جمعی و میزان اعتماد به نهادهای عمومی است. ب) در گروه دوم، سرمایه اجتماعی با تبعیت از دیدگاه پیر بوردیو، نوعی سرمایه‌گذاری افراد و سازمان‌ها در شبکه‌های اجتماعی تلقی می‌شود. در این معنا، سرمایه اجتماعی، کالایی است که می‌تواند به سرمایه فرهنگی تبدیل شود و بیانگر پایگاه اجتماعی فرد و سازمان باشد. لذا اندوخته سرمایه اجتماعی فرد و سازمان بیانگر قدرت او در جامعه است. گفتنی است کلمن نیز به همین سیاق بر مزایای سرمایه اجتماعی برای فرد یا سازمان تأکید دارد. از نظر کلمن، هنجار کنش متقابل بر سرمایه اجتماعی تأثیر دارد و سرمایه اجتماعی می‌تواند از طریق تسهیل کنش جمعی، آثار مثبتی در سطح ملی داشته باشد (غفاری، 1383: 34؛ بیات، 1389: 63).

از نظر اغلب اندیشمندان حوزه سرمایه اجتماعی، اعتماد به عنوان مهم‌ترین بُعد سرمایه اجتماعی، ساز و کاری برای ایجاد انسجام و وحدت در نظام‌های اجتماعی و تسهیل‌گر مشارکت، تعاون اجتماعی و پرورش ارزش‌های مردم‌سالارانه است و موجب

1 - Woolcock

2 - Bonding Social Capital

3 - Bridging Social Capital

4 - Krishna &amp; shradar

پیوند وثیق شهروندان با نهادهای مختلف اجتماعی می‌شود و در تقویت و ارتقاء اثربخشی و مشروعیت نهادهای اجتماعی مؤثر است (غفاری، 10:1383). به نظر گیدنز اعتماد ابراز اطمینان نسبت به اشخاص یا نظام‌های مجرد، می‌باشد (گیدنز، 1378:323). اندیشمندان اجتماعی با توجه به رویکردهای گوناگون خود، اعتماد را در ابعاد مختلفی دسته‌بندی کرده‌اند. برخی اعتماد را با توجه به وجود عنصر ریسک در آن (لوهمان<sup>1</sup>، 1998:95؛ زتومکا، 146:1384؛ کلاک<sup>2</sup>، 1994:317)، برخی از منظر روانشناختی (آیزنشتات و رورنیگر<sup>3</sup>، 1984)، برخی از منظر سیاسی (آلموند و وربا<sup>4</sup> به نقل از زتومکا، 1384:17) و برخی نیز از منظر جامعه‌شناسی (کلمن، 1377، زتومکا، 1384) به تعریف و تحلیل مفهوم اعتماد پرداخته‌اند (بخشی، 10:1390). همچنین تقسیم‌بندی اعتماد به؛ اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی، اعتماد تعمیم‌یافته یا عام و اعتماد به نظام‌های تخصصی (اعتماد مدنی و اعتماد نهادی) (گیدنز<sup>5</sup>، 1378 و 1384؛ استون<sup>6</sup>، 2001) از این جمله هستند (بهری<sup>7</sup> و دیگران، 2005) نیز به اعتماد عام‌گرایانه و اعتماد خاص‌گرایانه، اعتماد بیگانه شده، اعتماد اتمیزه (فردی) اشاره کرده‌اند. همچنین تقسیم اعتماد به اعتماد خاص، اعتماد ابزاری یا محاسبه‌ای، اعتماد عام، غیرشخصی (دلهی و نیوتون<sup>8</sup>، 2004). از سوی دیگر، از نظر اوفه و فوش<sup>9</sup>، اعتماد به دو گونه ضعیف و قوی تقسیم می‌شود (اوفه و فوش، 191:2002). روتستاین و استول<sup>10</sup> (2003)، رویکرد جامعه‌محور را در برابر رویکرد نهادمحور قرار داده‌اند. پاتنام در چگونگی فرایند تبدیل اعتماد فردی به اعتماد اجتماعی دو منبع مرتبط یعنی هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های مدنی اشاره می‌کند (پاتنام، 1380:309). زتومکا<sup>11</sup> نیز سه مبنای وجهه یا اعتبار، نحوه اجرا یا عملکرد و نمود یا طرز رفتار را برای اعتماد در نظر گرفته است (زتومکا، 1384:82).

1 - Luhmann

2 - Kollock

3 - Eisenstadt & Roniger

4 - Gabriel Almond & Verba

5 - Giddens

6 - Stone

7 - Bahray

8 - Delhey & Newton

9 - Offe & fuchs

10 - Rothstein & stolle

11 - sztompa

امروزه درک چگونگی نگرش شهروندان به پلیس، به عنوان یکی از موضوعات مورد توجه محققان امور پلیسی قرار گرفته است. تحقیق در مورد نحوه نگرش مردم نسبت به پلیس به چند دلیل دارای اهمیت است؛ الف: فهم تمایل شهروندان برای مشارکت در عملیات پلیس جامعه‌محور؛ ب: اطاعت از قانون؛ ج: قضاوت‌های مشروع پلیس؛ د: اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد پلیس. بنابراین، ارزیابی شهروندان از پلیس نقش کلیدی در ایجاد امنیت در جامعه، واکنش شهروندان به برخوردهای پلیسی و شیوه‌های پلیسی دارد. برخی محققان بر روی سه عامل اساسی از جمله: 1- تجربه‌های مستقیم برخورد با پلیس؛ 2- عوامل زمینه‌ای چون شرایط نامساعد اقتصادی؛ 3- مشاهده کیفیت زندگی در محله‌ها؛ در شکل دادن به ادراک شهروندان از پلیس اتفاق نظر دارند (ابراهیم‌پور، روشندل و امیری، 1391: 309).

نیروی انتظامی نیز جهت افزایش سرمایه اجتماعی پلیس و میزان اعتماد مردمی و همچنین بالا بردن میزان مشارکت آنها در فعالیت‌های اجتماعی پلیس، در سال‌های گذشته اقدام به تأسیس معاونت اجتماعی و واحدهای زیر مجموعه آن از جمله اداره کل مشارکت عمومی، اداره کل افکار سنجی، اداره کل اطلاع‌رسانی و نیز واحدهایی نظیر دفتر نظارت همگانی و واحد 110 و برنامه‌ریزی‌های مستمر در خصوص اصلاح رفتار کارکنان و ... نموده است که هدف اولیه آن تعامل و بهره‌مندی از دیدگاه‌های مردمی در جهت‌دهی به سیاست‌های نیروی انتظامی در زمینه تأمین نظم و امنیت در جامعه می‌باشد (شرافتی‌پور، 1386: 53). پیش شرط تحقق چنین هدفی، ارتقای سطح ابعاد سرمایه اجتماعی مرتبط با مأموریت‌های پلیس می‌باشد که در این پژوهش از آن به عنوان «سرمایه اجتماعی پلیس» یاد می‌کنیم. پلیس نهاد اصلی تأمین نظم و امنیت محسوب می‌گردد. امروزه نهاد پلیس که وظایف و مأموریت‌های بسیار حساس در ارتباط با برقراری نظم و امنیت در جامعه بر عهده دارد رویکرد جامعه‌محوری را جایگزین رویکرد تهدیدمحوری نموده تا بر پایه تعامل و مشارکت‌های مردمی مأموریت‌های خود را به انجام برساند چرا که در این رویکرد، تحقق امنیت جامعه‌محور بدون مشارکت و همکاری شهروندان ممکن نیست. این رویکرد و ویژگی‌ها آن را می‌توان در سازه‌ای به نام سرمایه اجتماعی تجمیع نمود. به عبارت دیگر هنگامی که مردم پنداشت مثبت و مناسبی از سرمایه اجتماعی پلیس داشته باشند نه تنها با دیدن پلیس احساس امنیت

می‌کنند بلکه پلیس را در انجام بهتر امور یاری رسانده و کنش جمعی آنها با پلیس تسهیل می‌گردد (دوستدار، غفاری، آب‌نیکی و عبدی، 1395: 76).

بر اساس یکی از تعاریف موجود، سرمایه اجتماعی برون سازمانی پلیس را می‌توان به شرح زیر تعریف نمود:

سرمایه اجتماعی برون سازمانی پلیس مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها و قابلیت‌ها و منابع اجتماعی پلیس شامل اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، اقتدار و مقبولیت و مشروعیت (پذیرش مردمی) و وجهه و منزلت است به نحوی که بهره‌مندی از این منابع که در نتیجه تعامل جامعه و پلیس حاصل می‌گردد، زمینه تولید و بازتولید نظم و امنیت را در عرصه اجتماع و پاسداری از ارزش‌های آن جامعه فراهم می‌سازد (دوستدار، غفاری، آب‌نیکی، عبدی، 1395: 85).

سرمایه اجتماعی برون سازمانی پلیس دارای ابعاد مختلفی است هر یک از این ابعاد نیز متأثر از مؤلفه‌های مختلفی است. از مهم‌ترین ابعاد تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی پلیس می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

**اعتماد به پلیس:** میزان اطمینان مردم به صداقت و درستکاری، شرافت، اعتبار و طرز رفتار پلیس است. موضوع اعتماد اجتماعی به پلیس در دو سطح قابل تبیین است نخست: سطح نهادی؛ در این سطح پلیس به مثابه یک نهاد عمل می‌کند. دوم: سطح کنش‌گری؛ در این سطح پلیس به مثابه مجموعه‌ای از کنش‌گران مدنظر است.

**مشارکت با پلیس:** منظور از مشارکت با پلیس، اشاره به میزان آمادگی ذهنی و عینی مردم در مشارکت با پلیس به منظور تولید و استقرار نظم و امنیت در جامعه است، این مشارکت آن دسته فعالیت‌های ارادی را در بر می‌گیرد که از طریق آنها، اعضای یک جامعه، به صورت عینی یا بالفعل و ذهنی یا بالقوه آمادگی همکاری با نیروی پلیس در امور مربوط به حوزه نظم و امنیت در شهر، محله و روستا را داشته و به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در شکل دادن به این بخش از حیات اجتماعی مشارکت دارند.

**مشروعیت و مقبولیت پلیس:** میزان احترام، ارزش و اعتباری که مردم برای سازمان پلیس قائل می‌شوند را مقبولیت و مشروعیت پلیس می‌نامند. مقبولیت (پذیرش مردمی) معطوف به سازمان پلیس است. مشروعیت یک مأمور پلیس مبتنی بر نقشی است که



وی در نهاد پلیس بر عهده دارد. بنابراین، این نهاد است که مشروع دانسته می‌شود و نه فردی که موقعیتی در آن نهاد دارد.

**منزلت و وجهه اجتماعی پلیس:** میزان احترام، ارزش و اعتباری که مردم برای فرد پلیس قائل می‌شوند و جایگاه آنها را در سلسله مراتب طبقات یا اقشار اجتماعی در جامعه متمایز تعریف می‌کنند. این جایگاه معیار شأن یا حیثیت اجتماعی پلیس قرار می‌گیرد.

**اقتدار پلیس:** قدرت و توان پلیس با بهره‌مندی از سلطه اطلاعاتی و روانی پلیس بر مجرمان و محیط‌های جرم‌خیز در به سامان رساندن مأموریت‌ها و مداخله‌ی مؤثر و کارآمد در جرایم اجتماعی است به گونه‌ای که مجرمان همیشه حضور پلیس را احساس کرده و چنین احساسی به مانع مهمی در اعمال مجرمانه تبدیل گردد (دوستدار، غفاری، آب‌نیکو و عبدی، 1395: 94).

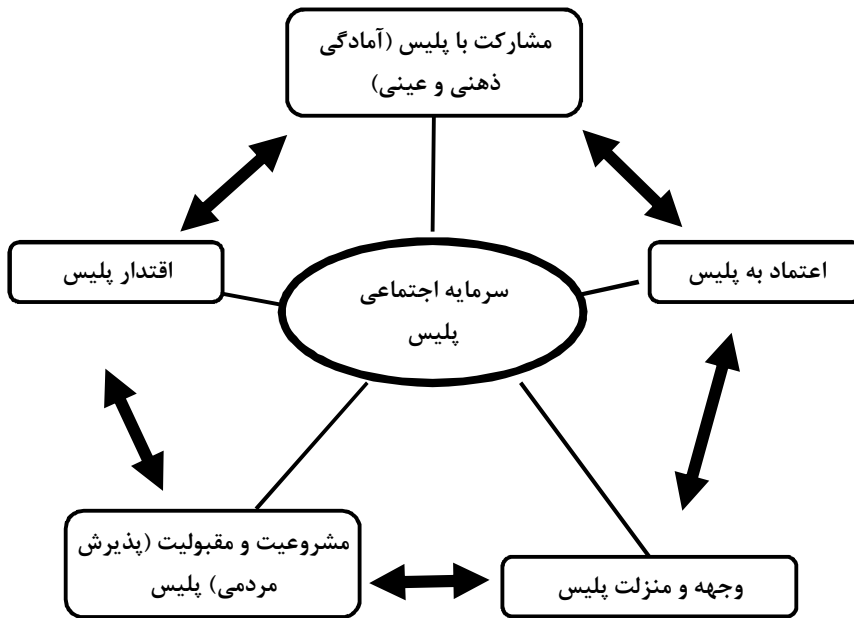
دوستدار و غفاری (1397) در پژوهشی با عنوان «تبیین عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران» به بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران پرداختند. نتایج پیمایش اجتماعی حاکی از این بود که میزان سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران، متوسط رو به بالا و با میانگین حدود 0/61 است. براساس نتایج پژوهش، متغیرهای (عدالت محوری پلیس، تجربه جرم، اعتماد به نظام سیاسی، احساس امنیت اجتماعی، کارایی نهادهای دولتی، کارآمدی پلیس و شناخت و آگاهی نسبت به وظایف پلیس) به روش گام به گام وارد معادله رگرسیونی شده‌اند. نتایج تحلیل رگرسیونی بیانگر این بوده که در گام آخر چهار متغیر کارایی نهادهای دولتی، احساس امنیت اجتماعی، پنداشت نسبت به کارایی پلیس و شناخت و آگاهی نسبت به وظایف و اقدامات پلیس به ترتیب بیشترین واریانس متغیر وابسته را تبیین کرده و در مدل باقی مانده‌اند و بقیه متغیرها از معادله خارج شده‌اند. این متغیرها در مجموع توانسته‌اند 32 درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین نمایند. ماتریس همبستگی‌های مشترک بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی پلیس نیز نشان می‌دهد، اقتدار پلیس با سایر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی پلیس رابطه معکوس دارد. حبیب‌زاده و سلطانی (1395) در پژوهش «بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس» به بررسی سرمایه اجتماعی پلیس راهور ناجا پرداختند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی

و اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی و تعامل اجتماعی همبستگی معناداری وجود دارد. نتایج کلی پژوهش نشان داد که اعتماد اجتماعی، بیشترین تأثیر و تعامل اجتماعی، کمترین تأثیر را در تولید و بازتولید سرمایه اجتماعی پلیس دارد. دوستدار، غفاری، آبنیکی، عبدی (1395) در پژوهشی تحت عنوان «تبیین نظری سرمایه اجتماعی پلیس؛ تلاش برای مفهوم‌سازی» به بررسی مفهومی سرمایه اجتماعی پلیس پرداختند. بر اساس نتایج تحقیق، سرمایه اجتماعی پلیس عبارت است از مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و منابع اجتماعی پلیس شامل اعتماد مردم به پلیس، مشارکت مردم با پلیس، اقتدار، مقبولیت و مشروعیت پلیس و وجهه و منزلت اجتماعی پلیس است به نحوی که بهره‌مندی از این منابع زمینه تولید و بازتولید نظم و امنیت را در عرصه اجتماع و پاسداری از ارزش‌های آن جامعه فراهم می‌سازد. این سرمایه با ابعاد «اعتماد مردم به پلیس»، «مشارکت مردم با پلیس»، «اقتدار پلیس» و «مقبولیت و مشروعیت (پذیرش مردمی) پلیس»، «منزلت و وجهه اجتماعی پلیس» قابلیت سنجش و اندازه‌گیری پیدا می‌کند. نژاد اکبری، مجرد کاهانی و دامن کشان (1392)، در پژوهشی تحت عنوان «واکاوی رابطه سرمایه‌های اجتماعی پلیس و امنیت اجتماعی (مطالعه موردی، ناحیه دو شهر کرمان)»، به بررسی میزان سرمایه اجتماعی پلیس و تأثیر آن بر امنیت اجتماعی پرداخته است. در این پژوهش سرمایه اجتماعی پلیس در سه بُعد آگاهی، اعتماد و مشارکت تفکیک شده است. همچنین با جمع‌بندی نظریات کلمن، پاتنام و بورديو عنوان نموده‌اند که در هر جامعه‌ای که سازمان‌ها (در این تحقیق پلیس) بتواند با تبیین جایگاه و نقش خود و ارائه شناخت و آگاهی به افراد جامعه در آنها اعتماد به خود را ایجاد کند، در اجرای مأموریت‌ها و اهداف خود می‌تواند از ظرفیت مشارکتی جامعه بهره‌مند شود و این یعنی سرمایه اجتماعی، که مأموریت‌های آن سازمان را تسهیل می‌کند. محمدی‌نسب (1392) در پژوهش خود تحت عنوان «تأثیر پلیس الکترونیک در سرمایه‌های اجتماعی پلیس»، با هدف شناسایی و تعیین تأثیر پلیس الکترونیک در سرمایه‌های اجتماعی پلیس انجام داده است. در این پژوهش، محقق بدون ارائه تعریف دقیق و روشن از سرمایه اجتماعی پلیس، آن را دارای چهار بُعد دانسته است، اعتماد شهروندان به پلیس، مشارکت شهروندان به پلیس، کاهش هزینه پلیس، افزایش مشارکت ارگان‌های دولتی با پلیس و سرمایه اجتماعی پلیس را با این

ابعاد مورد سنجش قرار داده است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که پلیس الکترونیک بر افزایش اعتماد شهروندان به پلیس، مشارکت شهروندان با پلیس، کاهش هزینه پلیس و افزایش مشارکت ارگانهای دولتی با پلیس به عنوان ابعاد سرمایه اجتماعی پلیس تاثیر دارد. بخشی و غفاری (1391) در پژوهشی با عنوان «تبیین جامعه‌شناختی سرمایه اجتماعی پلیس»، به این موضوع می‌پردازند که سرمایه اجتماعی دارای ابعادی است که با بررسی مفهومی و نظری، بر ابعاد مشارکت و اعتماد اجتماعی به نهاد و کارگزاران پلیس تأکید شده و مورد سنجش کمی قرار گرفته‌اند. مجموعه عناصر مفهومی سرمایه اجتماعی در بُعد شناختی و ذهنی، عبارت است از اعتماد به پلیس (نهادی و بین شخصی) و در بُعد عینی، عبارت است از مشارکتهای رسمی و غیررسمی مردم در همکاری و همیاری متقابل با پلیس (میزان مشارکت و همکاری مردم با پلیس) که در مجموع عناصر مفهومی سرمایه اجتماعی پلیس را شامل می‌گردند.

### مدل مفهومی پژوهش

با توجه به تعریف فوق و ابعاد و مؤلفه‌های قابل استخراج از آن می‌توان عنوان داشت که سرمایه اجتماعی با ابعاد «اعتماد اجتماعی به پلیس»، «مشارکت با پلیس: آمادگی عینی و ذهنی»، «اقتدار پلیس» و «مقبولیت و مشروعیت (پذیرش مردمی) پلیس»، «منزلت و وجهه پلیس» و «اقتدار پلیس» قابلیت سنجش و اندازه‌گیری پیدا می‌کند و هر راهبردی برای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس باید در برگیرنده همه ابعاد آن باشد.



شکل 1 - مدل مفهومی پژوهش

### روش پژوهش

در این پژوهش برای تدوین راهبردهای مناسب به منظور ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس، از چارچوب روش برنامه‌ریزی راهبردی به عنوان روش مناسب برای پاسخ و تبیین سوال اصلی پژوهش استفاده گردید. در این پژوهش با روش کیفی و تکنیک سوات<sup>1</sup> به تحلیل عوامل و طراحی و اولویت‌بندی راهبردها اقدام شد. در این مسیر با تشکیل جداول ارزیابی عوامل داخلی<sup>2</sup> و ارزیابی عوامل خارجی<sup>3</sup>، تدوین راهبردها، انتخاب راهبردهای نهایی و سرانجام ارزیابی راهبردهای نهایی با استفاده از ماتریس کمی برنامه‌ریزی راهبردی<sup>4</sup> انجام پذیرفت (دیوید، 1385 و علی احمدی، فتح‌الله و تاج الدین، 1389: 231-260). جامعه آماری این پژوهش، از یک سو برگرفته از داده‌های پیمایش اجتماعی سنجش سرمایه اجتماعی پلیس (دوستدار، 1395) است که به عنوان

1 - SWOT

2- Internal Factor Evaluation(IFE)

3- External Factor Evaluation(EFE)

4- Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

داده‌های ثانویه و به صورت تمام شماری به عنوان عوامل کلیدی سرمایه اجتماعی پلیس استفاده گردید. لازم به ذکر است که عوامل کلیدی برای تحلیل نقاط قوت و ضعفها و فرصت‌ها و تهدیدها (به عنوان عناصر اصلی و اولیه چارچوب برنامه‌ریزی راهبردی) به منظور تدوین راهبردهای ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس با استفاده از تحلیل ثانویه استفاده از نماگرهای 136 گانه تعریف شده است برای سنجش و تبیین سرمایه اجتماعی پلیس که از پژوهش فوق‌الذکر گردیده است. در بحث میانگین عوامل کلیدی سرمایه اجتماعی پلیس (که در تحلیل این پژوهش به عنوان عوامل کلیدی در نظر گرفته شدند)، میانگین حاصل از عدد به دست آمده محاسبه شده و در تحلیل‌ها به آن استناد شده است. همچنین به منظور اخذ نظر خبرگان برای اولویت‌بندی راهبردها با استفاده از ماتریس کمی برنامه‌ریزی راهبردی، تعداد 25 نفر از خبرگان این حوزه به عنوان جامعه نمونه به صورت هدفمند تعیین و انتخاب شدند.

### یافته‌های پژوهش

#### 1- بررسی وضعیت مولفه‌های سرمایه اجتماعی پلیس

مجموعه‌ای از مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده و تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی پلیس از طریق داده‌های پیمایش اجتماعی (دوستدار، 1395) مورد آزمون و بررسی قرار گرفتند. بر اساس این پیمایش هر یک از این مؤلفه‌ها، با اخذ نظر شهروندان، امتیازی را بر اساس میانگین کلی بدست آوردند در مرحله بعد نظر خبرگان در خصوص اهمیت این نماگرها برای تدوین راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس از طریق پرسشنامه خبرگان اخذ گردید. بر اساس نتایج پیمایش اجتماعی مذکور، در شهر تهران از مجموع 136 نماگر سنجش شده، 59 نماگر میانگین کمتر از حد متوسط و 77 نماگر هم‌دارای میانگین بالاتر از حد متوسط می‌باشند (جدول 1).

جدول 1- تعداد نماگرهای با میانگین کمتر و بیشتر از حد متوسط

تعداد نماگرها	
نماگرهای با میانگین حد متوسط به پایین	نماگرهای با میانگین حد متوسط به بالا
59	77

اما آنچه در این میان در ارتباط با سوال پژوهش برجسته‌تر می‌نماید این موضوع است که از نظر نماگرهای سرمایه اجتماعی پلیس در جامعه مورد مطالعه میانگین‌های سطح متوسطی را به نمایش می‌گذارند. همچنان‌که براساس یافته‌های دیگر پژوهش‌ها (دوستدار، 1395 و دوستدار، غفاری، 1396) وضعیت سرمایه اجتماعی پلیس با میانگین 61/6 سطح متوسط رو به بالایی را از دیدگاه مردم به نمایش می‌گذارند.

## 2- تدوین راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران

همچنان‌که ذکر شد برای ارائه راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس از چارچوب برنامه‌ریزی راهبردی به عنوان روش مناسب برای پاسخ به سوال پژوهش استفاده شده است. در زیر به ترتیب مراحل تدوین راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس در جامعه مورد مطالعه ارائه شده است.

### الف- تشکیل جداول ارزیابی عوامل داخلی و ارزیابی عوامل خارجی سرمایه اجتماعی پلیس در جامعه مورد مطالعه

نخستین مرحله در تحلیل راهبردی، شناسایی عوامل راهبردی کلیدی در ارتباط با مسأله مورد نظر است. در این تحقیق این عوامل بر اساس پیمایش اجتماعی، نماگرهای سنجش و تبیین سرمایه اجتماعی پلیس استخراج و نظرات مردم اخذ شده است. برای تعیین ضریب هر یک از عوامل نمره میانگین هر گویه بر مجموع نمرات نقاط ضعف و قوت تقسیم و ضریب هریک از عوامل کلیدی بدست آمده است. از سوی دیگر برای تعیین نمره هر عامل کلیدی، براساس نظر خبرگان این حوزه نمره‌ای به هر یک عوامل کلیدی بر اساس جدول شماره (2) برای رتبه‌دهی و تکمیل جداول ارزیابی عوامل داخلی و خارجی، تعیین و رتبه 1 تا 4 برای هر یک از عوامل کلیدی احصاء گردید برای تعیین نمره نهایی هر عامل، ضریب هر عامل در رتبه هر عامل ضرب و در نهایت نمره بدست آمده نمره هر عامل محسوب گردید.

جدول 2- نحوه رتبه‌دهی به عوامل در پرسشنامه خبرگان در جداول ارزیابی عوامل داخلی و خارجی

رتبه	دامنه میانگین	عوامل خارجی	عوامل داخلی
4	6/75-9	فرصت استثنایی	قوت عالی
3	4/5-6/75	فرصت معمولی	قوت معمولی
2	4/5-6/75	تهدید معمولی	ضعف معمولی
1	6/75-9	تهدید جدی	ضعف بحرانی

در جدول شماره (3) به منظور جلوگیری از طولانی شدن مطالب، نتایج نهایی ماتریس ارزیابی عوامل داخلی و خارجی (میزان نهایی قوت‌ها و ضعف‌ها و فرصت‌ها و تهدیدها) ارائه شده است.

جدول 3- نتایج نهایی ماتریس ارزیابی عوامل داخلی و خارجی سرمایه اجتماعی پلیس

عوامل	عوامل کلیدی	میانگین	ضریب	نمره
عوامل داخلی	جمع نقاط قوت	81/170	0/587	2/303
	جمع نقاط ضعف	57/080	0/413	0/453
	جمع قوت‌ها و ضعف‌ها	138/250	1/000	2/756
عوامل خارجی	جمع فرصت‌ها	167/300	0/610	2/169
	جمع تهدیدها	107/180	0/390	0/530
	جمع فرصت‌ها و تهدیدها	274/480	1/000	2/699

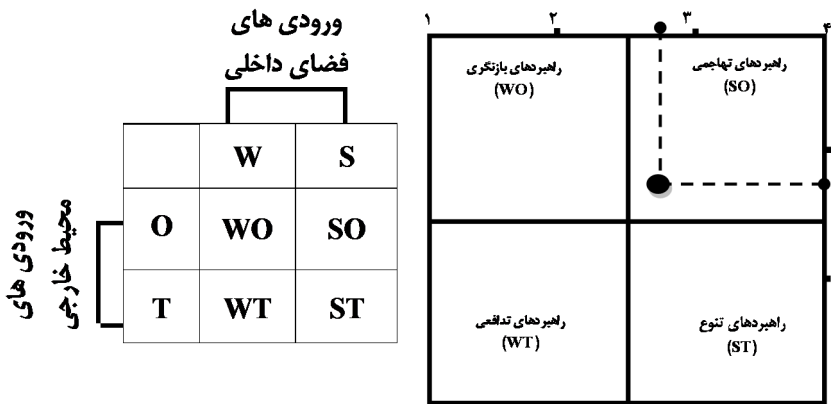
### ب- تدوین راهبردها

بعد از تکمیل جداول ارزیابی عوامل داخلی و خارجی و مشخص شدن نمرات نهایی عوامل داخلی و خارجی، تدوین انواعی از راهبردهای امکان‌پذیر بر اساس مجموعه قوت‌ها و ضعف‌ها و فرصت‌ها و تهدیدهای موجود براساس جامعه مورد مطالعه در چارچوب تحلیل سوات صورت گرفت. در این قسمت با توجه به این‌که جداول به دست آمده مفصل بوده و علاوه بر آن در مرحله بعدی نیز بر اساس نمودار سوات راهبردهای نهایی انتخاب می‌گردند.

### ج- انتخاب راهبردهای نهایی

بعد از تدوین راهبردها در چهار گروه از راهبردهای تهاجمی/رشد، راهبردهای تنوع/رقابتی، راهبردهای بازنگری/محافظه‌کارانه و راهبردهای تدافعی، باید راهبردهای نهایی انتخاب و سپس اولویت‌بندی شوند. این امر نخست با بازگشت به ماتریس‌های

ارزیابی عوامل داخلی و خارجی صورت می‌گیرد. بدین صورت که با نشان دادن مجموع قوت‌ها و ضعف‌ها و مجموع فرصت‌ها و تهدیدها در نمودار تجزیه و تحلیل سوات باید در نهایت مشخص شود که کدام گروه از راهبردها به عنوان راهبردهای نهایی انتخاب شوند. در ارتباط با جامعه مورد مطالعه با توجه به اعداد به دست آمده از ماتریس‌های ارزیابی عوامل داخلی و خارجی، مجموعه قوت‌ها و ضعف‌ها و مجموعه فرصت‌ها و تهدیدها برای شهر تهران به ترتیب 2/756 و 2/699 می‌باشد که با ترسیم این اعداد در نمودار تجزیه و تحلیل سوات مشخص می‌شود که راهبردهای نهایی ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران در گروه راهبردهای تهاجمی که مبتنی بر تلفیق قوت‌ها و فرصت‌ها است قرار می‌گیرند. (شکل 2).



شکل 2- راهبرد نهایی ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس بر اساس نتایج ماتریس ارزیابی عوامل داخلی و خارجی

همچنان‌که در شکل فوق مشخص است و ماتریس سوات نیز نشان داد با توجه به عوامل درونی و بیرونی تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی پلیس در جامعه مورد مطالعه، عملاً راهبردهای تدوین شده بر ابعاد خاصی متمرکز شده است به طوری که بر اساس نتایج ماتریس ارزیابی عوامل داخلی و خارجی راهبردها از نوع راهبردهای تهاجمی می‌باشد. این‌گونه راهبردها بر پایه بهره گرفتن از قوت‌های سیستم برای مقابله ضعف‌ها و استفاده از فرصت‌ها برای کاهش تهدیدها تدوین می‌شوند و هدف آن به حداکثر



رساندن نقاط قوت و فرصت است که راهبردهای تدوین شده برای ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس نیز با این جهت‌گیری تدوین شده است.

#### د- ارزیابی راهبردهای نهایی

پس از مشخص شدن راهبردهای نهایی ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس در جامعه مورد مطالعه، این راهبردها از طریق ماتریس کمی برنامه‌ریزی راهبردی<sup>1</sup> مورد ارزیابی و اولویت‌بندی قرار گرفتند. در این مرحله و پس از تدوین راهبردها در راستای اطمینان از اجرای بهتر و علمی‌تر راهبردهای مذکور، از آنالیز ماتریس کمی برنامه‌ریزی راهبردی (ابزار اولویت‌بندی راهبردها) ارایه شده در مدل‌های برنامه‌ریزی راهبردی به منظور اولویت‌بندی راهبردها استفاده می‌کنیم. روش کارآمدی در این ماتریس این‌گونه است که ابتدا هر یک از راهبردها را با توجه به ارزیابی عوامل داخلی و خارجی و عوامل کلیدی برگرفته از بخش پیمایش و ضریب و نمره بدست آمده برای هر یک از این نماگرها و با بهره‌گیری از نظر نخبگان علمی و سازمانی در بازه 1 تا 9 نمره‌دهی نمودیم. سپس با توجه به وزن آن عامل، امتیاز راهبردها تعیین و در نهایت هر راهبردهای که دارای مجموع امتیازات بیشتری باشد، برای اجرا اولویت بالاتری دارد.

نتایج ارزیابی راهبردهای تدوین شده بر اساس روش ماتریس کمی برنامه‌ریزی راهبردی نشان می‌دهد که راهبردهای اولویت‌دار در گروه راهبردهایی قرار دارند که در راستای سوال راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس مدنظر می‌باشند. البته توجه به این نکته لازم است که برخی از راهبردهای اولویت‌دار خود مستلزم فراهم شدن بستر و ترتیبات قانونی لازم برای اجرا هستند. بنابراین بر اساس اولویت‌بندی نهایی، راهبردهای قابل اجرا برای ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران به شرح جدول (4) می‌باشد.

1 - Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

جدول 4- اولویت‌بندی راهبردهای قابل اجرا در زمینه ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران (بر اساس نتایج ارزیابی ماتریس کمی برنامه‌ریزی راهبردی)

نمre اولویت	نمre جذابیت	راهبردها	گونه راهبرد
1	6/504	ارتقای سطح کارآمدی و توانمندی پلیس در انجام مأموریت‌های انتظامی	
2	5/499	استفاده حداکثری از منابع موجود سازمانی و فراسازمانی به منظور بهبود وجهه و شان و منزلت اجتماعی پلیس، ارتقای سطح مشروعیت و مقبولیت مردمی و افزایش اقتدار و اعتماد به پلیس در جامعه	
3	4/843	تقویت تعامل پلیس و شهروندان به منظور ایجاد ارتباط تنگاتنگ جامعه و پلیس (بسترسازی برای تقویت ارتباط پلیس با جامعه)	
4	4/071	بهره‌گیری از ابزارها و روش‌های نوین به منظور تحول در اطلاع‌رسانی و ارتقاء و توسعه‌ی آگاهی بخشی بیشتر به جامعه نسبت به فعالیت‌ها و کارآمدی پلیس به منظور تقویت همکاری آنان در راستای ارتقای نظم و امنیت	
5	3/938	افزایش پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری پلیس نسبت به شهروندان و نهادهای اجتماعی	
6	3/732	ارتقاء و تعالی رفتار کارکنان ناجا منطبق با رعایت حقوق شهروندی و نهادینه‌سازی رفتار توأم با ادب و احترام پلیس نسبت به شهروندان (بهبود الگوهای رفتاری پلیس نسبت به شهروندان)	نهادی (SO)
7	3/483	ترویج و ارتقای مسئولیت‌پذیری اجتماعی نهادها و سازمان‌های دولتی و عمومی در تولید، حفظ و ارتقای امنیت در سطح جامعه	
8	3/419	خدمت‌رسانی مطلوب‌تر به مردم از طریق افزایش تعامل با نهادهای حاکمیتی	
9	3/01	بسترسازی برای افزایش شفافیت سازمانی در اقدامات و کارآمدی پلیس	
10	2/724	زدودن ذهنیت‌های تاریخی نامناسب جامعه نسبت به پلیس و تقویت پنداشت مثبت نسبت به پلیس	
11	2/413	بازطراحی نظام‌های آموزشی با رویکرد ارتقای سطح تخصص و تعهد و وظیفه‌شناسی کارکنان ناجا	
12	2/278	حضور مطلوب و سازنده پلیس در فضای رسانه‌ای و مجازی	
13	2/082	تعامل با بخش‌های نخبگی ( مراکز دانشگاهی و علمی)	
14	2/046	تولید و حفظ و ارتقای نظم و امنیت در سطح جامعه از طریق ترویج و ارتقای مشارکت اجتماعی (مشارکت‌پذیر نمودن جامعه)	

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج بررسی‌های صورت پذیرفته در این پژوهش حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی پلیس مجموعه‌ای از منابع بالقوه‌ای هستند که پلیس متناسب با تلاشی که برای کسب و دستیابی به آن انجام داده‌اند، آن را در اختیار دارند و همان‌طور که نان لین اشاره نموده است در مواقع لازم می‌توانند آن را تبدیل به قدرت، ثروت، منزلت و اعتبار اجتماعی نموده و به منظور دستیابی به اهداف و مأموریت‌های خود که همان استقرار و تولید نظم و امنیت است، به کار ببندند. از این رو با بازگشت به سوال اصلی این پژوهش یعنی راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی در شهر تهران کدامند، مشخص گردید که گونه راهبرد مناسب برای نیروی انتظامی در شهر تهران در گروه راهبردهای تهاجمی قرار می‌گیرد. همان‌طور که پیش از این نیز اشاره گردید این‌گونه راهبردها بر پایه بهره‌گرفتن از قوت‌های سیستم برای مقابله ضعف‌ها و استفاده از فرصت‌ها برای کاهش تهدیدها تدوین می‌شوند و هدف آن به حداکثر رساندن نقاط قوت و فرصت است که راهبردهای تدوین شده برای ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس نیز با این جهت‌گیری تدوین شده است. با این حال باید به این نتیجه کلی اشاره کرد که جهت‌گیری عمده راهبردها به سوی راهبردهایی با مضمون تدوین و ایجاد سازوکارهایی در زمینه تحول در مأموریت‌ها، رفتارها، توانمندی‌ها، مشارکت‌پذیری و مسئولیت‌پذیری جامعه و نهادها و افزایش تعامل دوجانبه و ... است. نتایج این تحقیق با یافته‌های سایر پژوهش‌ها از جمله دوستدار و غفاری (1397)، حبیب‌زاده و سلطانی (1395)، نژاد اکبری، مجرد کاهانی و دامن‌کشان (1392)، محمدی‌نسب (1392)، به لحاظ تأکید بر نقاط ضعف ناجا در حوزه سرمایه اجتماعی بویژه در ابعاد اعتماد به پلیس، مشارکت با پلیس منزلت پلیس و اقتدار پلیس مطابقت دارد و راهبردهای تعیین شده در این پژوهش در این راستا قابلیت تعمیم‌پذیری خواهند داشت.

همان‌گونه که نتایج پژوهش برگرفته شده از ارزیابی عوامل داخلی (نقاط قوت و ضعف) و عوامل بیرونی (نقاط قوت و تهدید) نشان می‌دهد (جمع‌بندی ماتریس‌های ارزیابی عوامل داخلی و خارجی، قوت‌ها و ضعف‌ها با نمره 2/756 و فرصت‌ها و تهدیدها با نمره 2/699)، نیروی انتظامی قابلیت آن را دارد تا با برنامه‌ریزی مناسب بر اساس راهبردهای تدوین شده که با بهره‌گیری از تحلیل محیطی انجام پذیرفته است اقداماتی

از جمله موارد زیر را در دستور کار خود قرار دهد؛ مبارزه قاطع با عوامل ناامنی به منظور ارتقای سطح احساس امنیت در جامعه، ایجاد سازوکارهایی برای برخورد قاطع با رفتارهای غیرقانونی، تبعیض‌آمیز و دارای وجوه مفسده‌انگیز در ادارات پلیس، بهبود شرایط ارتقاء سطح احساس امنیت با افزایش ایمنی، تلاش به منظور انجام موفقیت‌آمیز مأموریت‌های محوله و انجام مطلوب آرایه خدمات مطلوب، تلاش به منظور کاهش جرایم قابل اهمیت در محلات شهر تهران که فراوانی بیشتری از نظر شهروندان دارد، برنامه‌ریزی به منظور ایجاد تصویر مناسب از شغل پلیس در جامعه به عنوان شغلی دارای پرستیژ و جایگاه اجتماعی بالا، افتخار آفرین برای شهروندان، برنامه‌ریزی به منظور ارتقاء و بهبود ویژگی‌های قاطعیت و سرعت و اقتدار در برخورد با جرایم، سارقین، برنامه‌ریزی و هماهنگی با سایر دستگاه‌های فرهنگی و آموزشی به منظور توسعه فرهنگ عمومی مبنی بر اینکه حضور پلیس موجب ترس مجرمین و قوت قلب مردم است. تأکید بر رعایت قانون و مقررات توسط کارکنان پلیس به عنوان الگوهای برقرار کننده نظم و امنیت در جامعه جهت ایجاد و القاء احساس امنیت در افراد جامعه، مشخص نمودن رویکردهای کلان مشارکت پلیس در جامعه، شناسایی حوزه‌های نوین در زمینه‌ی مشارکت فعال پلیس-جامعه، انجام مشارکت در فعالیت‌هایی که موجب جذب جوانان به پلیس می‌شود، بهره‌گیری از ظرفیت‌ها، افراد فعال و مشارکت‌کنندگان در تولید نظم و امنیت، توجه به ارزش مشتری‌مداری و نقش مشارکت‌های مردمی در ایجاد نظم و امنیت در فرهنگ سازمانی، جامعه‌پذیری حوزه انتظامی-امنیتی و نهادینه‌سازی مشارکت مردم در تأمین نظم و امنیت، توسعه مشارکت عمومی در ایجاد نظم و امنیت از طریق ایجاد، توسعه یا تقویت سمن‌ها یا تشکل‌هایی با کارکرد نظم و امنیت به همراه ایجاد مشوق‌های مادی و معنوی و برجسته نمودن مشارکت انتظامی-امنیتی افراد از طریق سازوکارهای رسانه‌های عمومی، توسعه و تقویت سازوکارهای نظارت مؤثر مردم بر دستگاه‌های مسئول در حوزه نظم و امنیت بویژه پلیس، تقویت تعامل پلیس با سطوح و اقسام مختلف جامعه با ایجاد سازوکارهای مناسب، بهبود و ارتقای سطح رفتارهای تعاملی پلیس با جامعه را ملحوظ داشت حقوق شهروندی، ایجاد دوره‌های آموزشی جهت آشنایی کارکنان ناجا با شیوه‌های تعامل مناسب با مردم و حقوق شهروندی، ایجاد سازوکار مناسب به منظور توجه به منافع شهروندان در

تصمیم‌گیری‌های پلیس، اعمال و اجرای قوانین بین افراد بدون تبعیض، عادلانه و یکسان و همراه با رفتار منصفانه توسط کارکنان ناجا، افزایش آگاهی اقشار مختلف مردم در راستای ارتقای امنیت عمومی و مدیریت افکار عمومی، اطلاع رسانی شفاف و به موقع توسط رسانه‌های عمومی به منظور جلوگیری از تخریب پلیس، ارتقاء و توسعه‌ی آگاهی‌های مردم به ویژه گروه‌های مرجع به منظور تقویت همکاری آنان در راستای ارتقای امنیت عمومی از طریق تولید کالاها و محصولات فرهنگی و فعالیت‌های مختلف هنری توسط رسانه‌های عمومی و ... در دسترس بودن پلیس از دید شهروندان به منظور دریافت خدمات امور پلیسی، تقویت و توسعه نظام خدمت‌رسانی و خدمت‌دهی به شهروندان، پاسخ‌گویی شفاف پلیس هنگام وقوع وقایع ناامن‌ساز در جامعه و افکار عمومی، افزایش اطمینان بخشی به مردم در زمینه‌های خدمت‌رسانی مناسب پلیس و ... می‌تواند تحولی اساسی در این حوزه ایجاد نماید.

### پیشنهادها

با عنایت به راهنبردهای طراحی شده و اولویت‌بندی شده، به نظر می‌رسد ضرورت دارد تا مجموعه‌ای از برنامه‌ها و اقدامات قابل اجرا به منظور پیاده‌سازی راهنبردهای پیشنهادی اجرا گردد. بر همین اساس با توجه به راهنبردهای انتخابی، مجموعه‌ای از اقدامات پیشنهادی در رابطه با راهنبردهای تعیین شده، احصاء و به شرح زیر ارائه می‌گردد. بدیهی است این برنامه‌ها باید با تشکیل کارگروه‌هایی در نیروی انتظامی مورد بررسی و تحلیل کارشناسی قرار گرفته تا امکان اجرایی شدن آن‌ها با واقعیات هماهنگ‌تر گردد.

بر اساس آنچه بیان گردید برای اجرای مطلوب راهنبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس پیشنهاد می‌گردد:

- کارگروه‌هایی با مشارکت کلیه رده‌های تأثیرگذار و تأثیرپذیر در حوزه‌های راهنبردی سرمایه اجتماعی پلیس تشکیل گردد؛
- نسبت به تدوین و تنظیم برنامه‌ها و اقدامات اجرایی در حوزه راهنبردهای ارائه شده اقدام نمایند؛

- میزان سرمایه اجتماعی پلیس و مؤلفه‌های آن به طور مستمر مورد رصد و پایش قرار گیرد؛
- به منظور اشرافیت کامل و تدوین برنامه‌های کلان راهبردی در راستای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس، رصد و پیمایش میزان سرمایه اجتماعی پلیس و مؤلفه‌های آن به صورت استانی انجام و تحلیل‌های راهبردی استانی و ملی با توجه به شرایط محیطی گوناگون ارائه گردد؛
- تحلیل راهبردی سرمایه اجتماعی پلیس با تکنیک میزهای خبرگی انجام پذیرد؛
- امکان‌سنجی ایجاد، توسعه و تقویت سازوکارهای نظارت مؤثر مردم بر دستگاه‌های مسئول در حوزه نظم و امنیت بویژه پلیس؛
- بررسی راهکارهای ارتقای اقتدار معنوی در کنار افزایش اقتدار ظاهری پلیس به منظور بسط و گسترش امنیت اجتماعی؛
- بررسی تأثیر رفتار پلیس در جلب اعتماد شهروندان در سایر مناطق شهر تهران و دیگر شهرستان‌های کشور؛
- بازبینی و ارتقای بسترهای ارائه نظرات و گزارش‌ها و پیشنهادهای یا انتقادهای شکایات از پلیس؛
- حضور در فضاهای مجازی در قالب شبکه‌های اجتماعی و سایت‌های علمی و فرهنگی که مورد رجوع اقشار مختلف بویژه جوانان باشد با هدف مدیریت افکار عمومی؛
- اقدام به منظور در اختیار گرفتن برنامه ثابت در رادیو و تلویزیون که به طور روزانه یا هفتگی به معرفی فعالیت‌های پلیس در سطح کشور بپردازد.

### تقدیر و تشکر

در پایان بر خود لازم می‌دانیم از پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی که در انجام این پژوهش ما را یاری کردند تشکر و قدردانی داشته باشیم.

- ابراهیم پور، حبیب الله؛ روشندل اربطانی، طاهر و امیری، عبدالرضا (1391). بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس (مطالعه موردی: پلیس تهران). فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، پاییز، شماره 25، صص 301-327.  
[http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_18316\\_1270d761f323261ca9d511f69c9e8e80.pdf](http://pmsq.jrl.police.ir/article_18316_1270d761f323261ca9d511f69c9e8e80.pdf)
- بخشی، قدیر (1390). «تبیین جامعه شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس». دانشگاه تربیت مدرس، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- بخشی، قدیر و غفاری، غلامرضا (1391). تبیین جامعه‌شناختی سرمایه اجتماعی پلیس. فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره 32، زمستان، صص 13-40.  
[http://sss.jrl.police.ir/article\\_11852\\_c150c636453c30820eec966455e80e2f.pdf](http://sss.jrl.police.ir/article_11852_c150c636453c30820eec966455e80e2f.pdf)
- بیات، بهرام (1389). تبیین رابطه بین سرمایه اجتماعی پلیس و امنیت عمومی. فصلنامه دانش انتظامی، سال دوازدهم، شماره دوم، شماره مسلسل 47، صص 51-86.  
<https://www.sid.ir/FileServer/JF/49713894702.pdf>
- پاتنام، رابرت (1380). دموکراسی و سنت‌های مدنی. ترجمه محمد تقی دلفروز، تهران: انتشارات روزنامه سلام.
- تاجبخش، کیان (1384). سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی، توسعه. ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه.
- حبیب زاده، اصحاب و سلطانی، عباس (1395). بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس. انتظام اجتماعی سال هشتم، زمستان، شماره 4، صص 191-210.  
<https://media.farsnews.com/Uploaded/Files/Documents/1396/05/09/13960509001679.pdf>
- دوستدار، رضا (1395). تبیین عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران و راهبردهای ارتقای آن. رساله دکتری، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی، پژوهشکده علوم اجتماعی، گروه علوم سیاسی
- دوستدار، رضا و غفاری، غلامرضا (1396). عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران. فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره 53، صص 27-67.  
[http://sss.jrl.police.ir/article\\_19005\\_acb9a032af22da0d59328b1176799e12.pdf](http://sss.jrl.police.ir/article_19005_acb9a032af22da0d59328b1176799e12.pdf)
- دوستدار، رضا؛ غفاری، غلامرضا؛ آبنیکی، حسن و عبدی، توحید (1395). تبیین نظری سرمایه اجتماعی پلیس؛ تلاش برای مفهوم‌سازی. پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، سال نهم، شماره 33، صص 75-108.  
[http://osra.jrl.police.ir/article\\_9861\\_8abe4453078350966769cc7c4b45b9aa.pdf](http://osra.jrl.police.ir/article_9861_8abe4453078350966769cc7c4b45b9aa.pdf)

- دیوید، فرد. آر (1385). مدیریت استراتژیک. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- زتومکا، پیوتر (1384). اعتماد: یک نظریه جامعه‌شناختی. ترجمه فاطمه گلابی، تبریز: انتشارات ستوده.
- شرافتی‌پور، جعفر (1386). عوامل مؤثر بر افزایش مشارکت مردم در حوزه امنیت عمومی با تکیه بر نقش پلیس. فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال سوم، شماره 11-12، صص 45-56 - <http://noo.rs/aRZfw>
- احمدی، علی؛ فتح‌الله، مهدی و تاج‌الدین، ایرج (1389). نگرشی جامع بر مدیریت استراتژیک (رویکردها، پارادایم‌ها، مکاتب). تهران: انتشارات تولید دانش.
- غفاری، غلامرضا (1383). اعتماد اجتماعی در ایران. تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- غفاری، غلامرضا (1390). «سرمایه اجتماعی و امنیت انتظامی». تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- فوکویاما، فرانسیس (1379). پایان نظم؛ سرمایه اجتماعی و حفظ آن. ترجمه غلامعباس توسلی، تهران: انتشارات جامعه ایرانیان.
- فوکویاما، فرانسیس (1384). سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی در کتاب سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه.
- فیلد، جان (1392). سرمایه اجتماعی. ترجمه غلامرضا غفاری و حسین رضانی، چاپ سوم، تهران: انتشارات کویر.
- محمدی‌نسب، غلامرضا (1392). تأثیر پلیس الکترونیک در سرمایه‌های اجتماعی پلیس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده فرماندهی و مدیریت، رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی.
- کلمن، جیمز (1377). بنیادهای نظریه اجتماعی. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی (1378). تجدد و تشخص، جامعه و هویت شخصی در عصر جدید. مترجم ناصر موفقیان، تهران: نشر نی.
- ناطق‌پور. محمد جواد و فیروزآبادی. سید احمد (1384). سرمایه اجتماعی و عوامل مؤثر بر شکل‌گیری آن در شهر تهران، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ششم، شماره 4، زمستان، صص 59-91.
- [http://www.jsi-isa.ir/article\\_25428\\_195488351bb039b0e5f547fc789531b6.pdf](http://www.jsi-isa.ir/article_25428_195488351bb039b0e5f547fc789531b6.pdf)



– نژاد اکبری؛ مجرد کاهانی و دامن‌کشان (1392). واکاوی رابطه سرمایه‌های اجتماعی پلیس و امنیت اجتماعی (مطالعه موردی، ناحیه دو شهر کرمان). فصلنامه دانش انتظامی کرمان، سال چهارم، شماره 6، صص 32-51.

- [http://journals.police.ir/article\\_16531\\_0f9ab54bcdca6faff533acb161da54f.pdf](http://journals.police.ir/article_16531_0f9ab54bcdca6faff533acb161da54f.pdf)
- Bahray, Donna & kosolapov, Mikhail & kozyreva, Polina and Wilson, Rick (2005) Ethnicity and Trust: Evidence from Russia, *Europe- Asia studies* (January). <https://doi.org/10.1017/S0003055405051853>
- Bourdieu. P. (1986). *The Forms Of Capital* 'in j.G Richardson(ed.) *Handbook Of Theory And Research For the Sociology Of Education*. Greenwood press. New York
- Delhey jan, Kenneth Newton (2003) *Who Trusts? The origins of social Trust in seven societies*, *European Societies*, 5(2) .93-137  
doi:10.1080/1461669032000072256
- Eisenstadt, s. n. and roniger, l., (1984) *patrons, clients and friends*, Cambridge, England: Cambridge university press
- Kollock, p 1994, "the emergence of exchange structures: an experimental study of uncertainty, commitment, and trust," in: *American Journal of Sociology*, Vol.100, No. pp.313-345- <https://www.jstor.org/stable/2782072>
- Krishna, A and shrader,E. (1999) *social capital assessment tool*. Conference paper for conference on social capital and poverty reduction, the world bank, june 1999- [worldbank.org/INTSOCIALCAPITAL/Resources/Social-Capital-Assessment-Tool--SOCAT-/annex1.pdf](http://worldbank.org/INTSOCIALCAPITAL/Resources/Social-Capital-Assessment-Tool--SOCAT-/annex1.pdf)
- Lin, N. (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge: Cambridge University Press
- Luhman, N(1998), *familiarity, Confidence, Trust: problems and Alternatives*, PP.107-114 in *Trust: making and Breaking cooperative Relation*,ed. Diego Gambetta, oxford: Basi Blacwell.
- Offe ,claus and fuchs, Susanne (2002) *A decline of social capital?The German case*, published in Putnam.R (2002) *Democracy in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*, New York: Oxford university press,189-243
- Paxton, Pamela(1999) *Is Social Capital Declining in the United States? A Multiple Indicator Assessment*. *American Journal of Sociology*, Vol. 105, No. 1, pp. 88-127
- Rothstein, B. and Stolle, D. (2003). *Social capital, impartiality, and the welfare state: An institutional approach*. In M. Hooghe and D. Stolle (eds) *Generating social capital: The role of voluntary associations, institutions and government policy*. New York: Palgrave/Macmillan

## Archive of SID

- Scott, Jason.D (2002) Assessing the Relationship Between Police-Community Coproduction and Neighborhood-Level Social Capital, Journal of Contemporary Criminal Justice 2002; 18;147-166.  
<https://doi.org/10.1177/1043986202018002003>
- Woolcock, Michael (2001) Social capital and Poverty Reduction. UNESCO.