

## بررسی عملکرد پلیس بر احساس امنیت عمومی از دیدگاه شهروندان

مریم فرج پور، احمد ایزدی، نورمحمد رضائی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۲/۱۲

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۱/۰۸

از صفحه ۷۵ تا ۱۰۰

پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال یازدهم،

شماره اول (پیاپی چهل و یکم)، بهار ۱۳۹۷

### چکیده

**مقدمه:** موضوع احساس امنیت پدیده‌ای چندبُعدی است و عوامل مختلفی با آن در ارتباطند. در هر جامعه سازمان‌هایی در حفظ امنیت دخیل هستند؛ این سازمان که در کشور ما به‌عنوان «پلیس و قوای انتظامی» خوانده می‌شود، حفظ آسایش و امنیت عمومی را محور و اساس فعالیت‌های خود قرار داده و بر آن است تا با عملکرد بهینه در حوزه مسئولیت‌های خود، امنیت عمومی را در جامعه برقرار سازد. در این راستا هدف از مقاله حاضر بررسی عملکرد پلیس بر میزان احساس امنیت عمومی شهروندان می‌باشد.

**روش:** پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربری و از نظر روش پیمایشی است. جامعه مورد بررسی شامل تمامی شهروندان شهر شیراز می‌باشد که بر اساس نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۳۸۴ نفر را انتخاب نموده. ابزار گردآوری پرسشنامه بوده که با استفاده از نرم‌افزار SPSS در دو سطح توصیف و تحلیل (رگرسیون تک متغیره) مورد بررسی قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش گویای آن است که اکثر پاسخگویان عملکرد پلیس در سطح شهر شیراز را متوسط ارزیابی نموده‌اند و همچنین بین عملکرد پلیس و احساس امنیت عمومی و ابعاد آن (احساس امنیت جانی، مالی، فردی، اجتماعی و شغلی) رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** نقش نظارتی پلیس در کنترل و مهار جرایم غیرقابل‌انکار است و باید نسبت به گزارش‌ها و دل‌نگرانی‌های شهروندان برای بستن اماکن مشکوک، فروش و توزیع مواد مخدر و یا جمع‌آوری افراد معتاد و مزاحم، اقدام به‌موقع و مناسب انجام دهد.

**کلیدواژه‌ها:** عملکرد پلیس، امنیت، احساس امنیت، ناجا.

۱- دانشجوی دکتری مهندسی هسته‌ای دانشگاه شیراز، هیئت علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا (نویسنده مسئول): maryamfarajpour1356@gmail.com

۲- دکتری روانشناسی تربیتی

۳- دکتری روانشناسی تربیتی



## مقدمه

یکی از نیازهای اساسی انسان بر اساس هرم نیازهای مازلو<sup>۱</sup> «نیاز به امنیت» است. نیاز به امنیت که از مفاهیم با اهمیت، پیچیده و جدید در دنیای امروز به شمار می‌آید، از نیازها و ضرورت‌های پایه‌ای فرد و جامعه تلقی می‌شود که فقدان یا اختلال در آن، پیامدهای خطرناکی در پی دارد. به طوری که انسان اجتماعی برای زندگی در جمع و دستیابی به مراتب بالای رشد، نیازمند امنیت خاطری است که با رشد جرایم و انحرافات اجتماعی زمینه‌های ناامنی در سطح جامعه بیشترین دلهره را ایجاد می‌کند (اسدزاده، ۱۳۹۵: ۳۴).

در این راستا، اندیشمندان نیز بر این اعتقادند که وجود امنیت در میان اعضای یک جامعه، به همان اندازه مهم است که احساس امنیت در آن جامعه. در واقع، با پیدایش مکتب کنش متقابل نمادین، به تدریج ابعاد ذهنی و احساسی علاوه بر ابعاد هستی شناختی و ذاتی پدیده‌های اجتماعی، اهمیت یافتند. از منظر این مکتب بیش از آنکه واقعیات ذاتی پدیده‌ها اهمیت داشته باشند، تلقی و احساسی که نسبت به پدیده‌ها وجود دارد، دارای اهمیت‌اند؛ زیرا ما با این احساسات و طرز تلقی‌ها زندگی می‌کنیم نه خود آن جوهرها. بر همین پایه، می‌توان ادعان داشت که وجود امنیت در کنار احساس امنیت حائز اهمیت است. حتی می‌توان ادعا کرد که احساس امنیت در یک جامعه، مهم‌تر از وجود امنیت است؛ چرا که واکنش‌ها و عکس‌العمل‌های افراد در جامعه، به مقدار زیاد به میزان دریافت و ادراک آنها نسبت به تلقی که نسبت به واقعیت دارند؛ بستگی دارد، نه خود واقعیت؛ لذا تا هنگامی که فردی معتقد باشد که در جامعه‌اش امنیت وجود ندارد، احساس امنیت نیز نخواهد کرد؛ ولو اینکه واقعاً هیچ امری امنیت وی را تهدید نکند. تا زمانی که شهروندی در شهر خود و از قدم زدن در کوچه‌ها و خیابان‌های آن، احساس آرامش نکند، احساس امنیت نیز نخواهد داشت و به‌طور دائم نگران بوده و تشویش و اضطراب وجود وی را فرامی‌گیرد؛ نبود احساس امنیت نیز می‌تواند همان اثرات فقدان امنیت را داشته باشد (انتظاری و همکاران، ۱۳۹۴: ۹-۸)؛ لذا هر جامعه‌ای با ایجاد سازمان‌ها و تشکیلات مختلف سعی در تحقق این نیاز اساسی

۱ - Maslow

۲ - security

می‌نماید که از جمله مهم‌ترین آنها می‌توان به سازمان انتظامی جوامع اشاره داشت. بر اساس قانون تشکیل نیروی انتظامی، ۲۶ وظیفه برای این نیرو احصاء شده که در آنها ناجا در تأمین امنیت نقش کلیدی دارد. کار ویژه تأمین امنیت توسط پلیس به‌عنوان یکی از ارکان مهم تأمین امنیت توسط بسیاری از پژوهشگران مورد تأکید قرار گرفته است (راعی دیزج و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۱۶).

امور پلیسی در جوامع گوناگون به اشکال مختلف اداره می‌شوند و سازمان‌های پلیسی در جهان سعی می‌کنند خدمات خود را به‌طور مؤثر و کارآمد به عموم افراد جامعه ارائه دهند تا رضایت شهروندان را جلب کنند و به‌گونه‌ای مؤثر به پیشگیری از وقوع جرم بپردازند. همچنین به علت اینکه رویکرد سنتی اداره امور پلیسی جوابگوی بسیاری از مشکل‌ها و معضله‌های امنیتی جامعه نیست، پژوهشگران و متصدیان امر در پی یافتن روش‌ها و رویکردهای جدیدی هستند، در این رویکردها گرایش به سمت جامعه است تا از این طریق از مشارکت اعضای جامعه در برنامه‌ریزی و به‌خصوص نظارت توأم با مداخله، توانایی‌ها و استعدادهای بالقوه اعضای جامعه و نهادهای اجتماعی در حل مشکل‌ها و معضله‌های پلیسی بهره‌گیری شود. این سازمان که در کشور ما به‌عنوان نیروی انتظامی خوانده می‌شود، حفظ آسایش و امنیت عمومی را محور و اساس فعالیت‌های خود قرار داده و بر آن است تا با انجام فعالیت‌های متنوع در حوزه مسئولیت‌های خود، امنیت فردی و عمومی را در جامعه برقرار سازد و به تقویت حس امنیت در میان قشرهای مختلف بپردازد و همچنین، زمینه رشد و پویایی را در کشور فراهم آورد. برای رسیدن به این منزلت و جایگاه اجتماعی، پلیس ناگزیر به گرایش به رویکرد «جامعه‌محور»<sup>۱</sup> کارآمدی پلیس با مشارکت مردم و بهره‌گیری از مدل پلیس نسبت به «خدمات‌رسانی»<sup>۲</sup> می‌باشد، زیرا در این مدل تأکید بیشتری بر عنصر قوه قهریه در نقش پلیس شده است و تأمین امنیت عمومی و حفظ آن از سوی پلیس، مهم‌ترین خدمت این سازمان به مردم محسوب می‌شود. از این‌رو، پلیس باید با پرداختن به نقش اجتماعی خود، رضایت و اعتماد خانواده‌ها را جلب کند و ارزش‌ها و هنجارهای حکومت را از طریق ایجاد تعاملی دوسویه در بطن زندگی مردم استقرار بخشد و خانواده‌ها را

<sup>۱</sup> Community-based

<sup>۲</sup> Service delivery



به‌سوی اهداف خود که تحکیم امنیت عمومی و نظم اجتماعی است، سوق دهد (گندشمین و دین‌دار بوسجین، ۱۳۹۳: ۱۱-۱۰).

ضعف عملکرد این نهاد منجر به گسترش ناامنی‌هایی می‌شود که پیامدها یا تبعات وجود یا گسترش ناامنی را می‌توان در مورد ایجاد حالت انفعال در مردم، از بین رفتن خلاقیت‌ها، بروز بی‌تفاوتی و رفتار مبتنی بر بی‌اعتمادی، خدشه‌دار شدن امنیت و مانند آنها را برشمرد (اسدزاده و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۵). به‌عنوان نمونه می‌توان از نرخ قتل و سرقت به‌عنوان عاملی برای ایجاد ناامنی سخن گفت. نرخ قتل در ایران ۳/۶ نفر در صد هزار است؛ اما در بسیاری از کشورهای اروپایی و آمریکایی، نرخ قتل، ۲۰ نفر در هر صد هزار نفر است یا نرخ سرقت منازل در ایران ۲ در هزار و در انگلیس ۲۰ در هزار است؛ به عبارتی، به ازای یک هزار منزل مسکونی، ۲۰ منزل در سال مورد سرقت قرار می‌گیرد (انتظاری و همکاران، ۱۳۹۴: ۸). ترس از ناامنی می‌تواند تأثیرات روانشناختی گسترده‌ای چون اضطراب، بی‌اعتمادی، احساس بیگانگی، انزوا و ناراضی‌تی از زندگی ایجاد کند؛ همچنین ممکن است انسان‌هایی که دچار آن هستند، برای مقابله با ترس خود و اجتناب از قربانی بزه واقع‌شدن، از مکان‌های معین و افراد غریبه و بیگانه دوری کنند؛ در نتیجه فعالیت‌های اجتماعی آنها محدود شود یا اینکه با تهیه تجهیزات ایمنی، حایلی امنیتی در روابط اجتماعی خود با دیگران ایجاد کنند که این خود در زمان پرخاشگری، نتیجه معکوس دارد و منجر به افزایش خشونت و ناامنی اجتماعی می‌شود. ترس از ناامنی در رفتارهای ضداجتماعی و انزواگرایانه متبلور می‌شود و صفات نیک انسانی؛ مانند اعتماد متقابل، اجتماعی بودن، آماده کمک به دیگران بودن، احساس تعلق به یک محله و اجتماع و رضایت از این تعلق را زایل می‌سازد (کلمنت و کلیمن، ۱۹۷۷: ۱۰).

از آنجایی که داشتن احساس امنیت از ملزومات اساسی توسعه پایدار هر جامعه‌ای به‌شمار می‌آید، شناخت درست عوامل مؤثر بر آن از سوی نیروی انتظامی، از جمله عملکرد پلیس، می‌تواند احساس امنیتی پایدار را چه به لحاظ فردی و چه اجتماعی به وجود آورد (پردنجاتی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۵). با این توضیحات تحقیق و مطالعه در

خصوص این موضوع از اهمیت زیادی برخوردار است. با توجه به این مقدمه سؤال پژوهش این‌گونه استنباط می‌شود:

آیا عملکرد پلیس بر احساس امنیت عمومی (به تفکیک در هر یک از ابعاد جانی، اقتصادی، اجتماعی، فردی و شغلی) شهروندان شیرازی تأثیرگذار می‌باشد؟

## پیشینه و مبانی نظری پژوهش

### پیشینه

اسدزاده و همکاران (۱۳۹۵) در نوشتاری با عنوان «تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت عمومی از دیدگاه شهروندان در استان خراسان جنوبی» که به شیوه پیمایش و ابزار پرسشنامه بر روی ۴۰۰ نفر از شهروندان استان خراسان جنوبی انجام داده‌اند به این نتیجه رسیدند که پلیس بر احساس امنیت عمومی از دید شهروندان تأثیر بالایی دارد.

پژوهش پورسعدی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «مطالعه تأثیر عملکرد پلیس و دین‌داری بر احساس امنیت اجتماعی (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه آزاد تبریز)» نشان می‌دهد که احساس امنیت اجتماعی با عملکرد پلیس و دین‌داری رابطه مثبت و معناداری دارد.

راعی دیزج و همکاران (۱۳۹۳) مقاله‌ای با عنوان «بررسی تأثیر عملکرد پلیس در ایجاد امنیت روانی سرمایه‌گذاران» که بر روی ۳۳۴ سرمایه‌گذار اقتصادی آذربایجان شرقی انجام داده‌اند به این نتیجه می‌رسند که نتیجه تحقیق حاکی از آن است متغیرهای مستقل فعالیت‌های حرفه‌ای، فعالیت‌های اجتماعی و توانمندی عملیاتی، با متغیر وابسته امنیت روانی رابطه دارند.

ابراهیم‌زاده و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «تحلیلی بر رابطه احساس امنیت شهروندان و عملکرد پلیس (مورد شناسی: کلاتری ۱۴ شهر زاهدان)» به این نتیجه می‌رسند که احساس امنیت در بین شهروندان در حد خیلی کم وجود دارد. البته از نظر توزیع جنسی، مردان احساس امنیت بیشتری نسبت به زنان دارند؛ گرچه بین گروه‌های مختلف سنی و احساس امنیت رابطه معناداری وجود ندارد. بدین معنا که افراد در گروه‌های سنی متفاوت احساس امنیت یکسانی دارند؛ اما علیرغم اینکه بین



رفتار حرفه‌ای پلیس با احساس امنیت رابطه معناداری وجود ندارد، ولی توانمندی و فعالیت اجتماعی پلیس رابطه مستقیمی با افزایش احساس امنیت در میان شهروندان زاهدانی دارد.

تاجران و کلاکی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان تهرانی» به این نتیجه می‌رسند که بین دو متغیر توانمندی عملیاتی پلیس (سرعت عمل، امکانات و تجهیزات پیشرفته و گشت‌زنی‌های منظم) و فعالیت‌های اجتماعی پلیس (مشارکت و ارتباط بیشتر با مردم) با احساس امنیت شهروندان رابطه معنادار وجود دارد. همچنین اگر پلیس در نقش خود از رفتار حرفه‌ای شامل تعهد و صحت عمل، قانون مداری، عدم انجام پارتی‌بازی و عدم دریافت رشوه بهره برد، شهروندان احساس امنیت بیشتری خواهند کرد.

محسنی تبریزی و حیدری (۱۳۸۶) در پژوهشی که با عنوان «سنجش و تعیین رابطه بین نحوه عملکرد پلیس انتظامی و میزان احساس امنیت اجتماعی در بین زنان شهر زنجان» انجام داده‌اند، به این نتیجه می‌رسند که هر چه عملکرد پلیس بهتر باشد به همان میزان زنان احساس امنیت بیشتری خواهند داشت.

تومالاولیکس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «امنیت عمومی در لیتوانی» به این نتیجه می‌رسند که ضعف عملکرد پلیس منجر به بحران‌هایی در احساس امنیت شهروندان لیتوانی گردیده است؛ بنابراین عملکرد پلیس تأثیر قابل‌ملاحظه‌ای بر احساس امنیت عمومی شهروندان خواهد داشت.

از میان نتایج تحقیقات به‌دست‌آمده، ویژگی مشترک زیادی را نمی‌توان درباره اثرات عملکرد پلیس بر احساس امنیت جستجو نمود؛ زیرا از یک طرف، بخشی زیادی از تحقیقات به امنیت اجتماعی پرداختند؛ بخش دیگری از تحقیقات، عواملی غیر از عملکرد پلیس بر امنیت را مورد مطالعه قرار داده و لذا تحقیقات انگشت‌شماری را می‌توان یافت که به اثرات عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان و به‌ویژه توجه به ابعاد امنیت عمومی (امنیت شغلی، جانی، مالی و ...) توجه نموده‌اند؛ لذا پژوهش حاضر به دنبال پر کردن خلأ موجود در تحقیقات پیشین انجام می‌شود.

<sup>۱</sup> Tumalavičius

## مبانی نظری

واژه امنیت (Security) از ریشه لاتین (Secures) که در لغت به معنای «نداشتن دلهره و دغدغه است» می‌باشد و معنای لغوی آن، رهایی از خطر، تهدید، آسیب، اضطراب، هراس، ترس، نگرانی یا وجود آرامش، اطمینان، آسایش، اعتماد، تأمین و ضامن است (اسماعیل‌پور و فخارزاده، ۱۳۹۲: ۳). امنیت در معنای کلی آن، یعنی تضمین تداوم ارضای نیازهای انسانی (اصغرپور ماسوله و قالیباف، ۱۳۹۲: ۳). احساس امنیت به معنای احساس آرامش و اطمینان از عدم تعرض به جان، مال و سایر حقوق انسان است. این ارزش انحصاری، یکی از ضرورت‌های زندگی فردی و اجتماعی است (حقیقت‌بین و جلالی، ۱۳۹۲: ۳). گر چه امنیت (Security) و ایمنی (Safety) هر دو از یک ریشه عربی گرفته شده‌اند، اما معنای آنها را نباید با هم اشتباه کرد. امنیت مفهومی اجتماعی است و کاربرد آن نیز به‌گونه‌ای مرتبط با شهر و جامعه و جمع معنی پیدا می‌کند و ایمنی به معنی دوری از خطر و در سلامت زیستن است و کاربرد عمدتاً فردی دارد (پورموسوی و امینی، ۱۳۹۲: ۴).

امنیت و میزان احساس آن برای کلیه نظام‌های سیاسی و شهروندان، صرف‌نظر از سطح توسعه اقتصادی و اجتماعی و نوع ایدئولوژی، مهم‌ترین و با اولویت‌ترین مسئله به‌شمار می‌آید. مقوله امنیت به‌مثابه یک آرمان و واقعیت یکی از حقوق اساسی و نیاز مردم مطرح‌شده و در نهایت، برآیند مجموعه‌ای از تعاملات و نیز تعاون و سازگاری بین اجزای مختلف نظام اجتماعی است. بی‌تردید هیچ عنصری برای پیشرفت، توسعه و تکامل یک جامعه و همچنین شکوفایی استعدادها مهم‌تر از عنصر امنیت و تأمین آرامش در جامعه نبوده و توسعه اجتماعی، خلاقیت و فعالیت ارزشمند بدون امنیت امکان‌پذیر نخواهد بود. اصولاً انسان برای رسیدن به موفقیت در زندگی و برای رسیدن به اهداف والای انسانی بعد از برآوردن نیازهای فیزیولوژیکی که اساس موجودیتش را تشکیل می‌دهد، نیاز به وجود امنیت و احساس امنیت دارد. نیاز به امنیت پس از نیازهای فیزیولوژیکی به‌عنوان یکی از ساختارهای اساسی و پایه‌ای تشکیل‌دهنده شخصیت فرد قلمداد می‌شود. آن‌گونه که مازلو معتقد است، آنگاه که نیازهای فیزیولوژیک انسان نسبتاً



خوب ارضا شوند، مجموعه جدیدی از نیازها پدید می‌آیند که به‌طور کلی جزو نیازهای ایمنی طبقه‌بندی می‌شوند که عبارت‌اند از: امنیت، ثبات، وابستگی، حمایت، رهایی از ترس، نگرانی و آشفتگی، نیاز به سازمان، قانون، محدودیت و ... (مازلو، ۱۳۷۵: ۴۳) مفهوم «امنیت» از جمله مفاهیمی است که به دلیل ماهیت پارادوکسی کال آن ارائه تعریفی مانع و جامع از آن مشکل و باعث مجادلات گوناگونی شده و از نظرگاه‌های متفاوت معانی مختلف به خود گرفته و وجود دو چهره متفاوت عینی و ذهنی از آن سبب گشته تا ادبیات ناهمگونی حول این مفهوم شکل گیرد و تعاریف گسترده‌ای از آن صورت گیرد. ما از مجادلاتی که بر سر این موضوع رخ داده صرف نظر کرده و با لحاظ کردن تعاریف مختلف از آن، امنیت را «احساس اعتماد، آرامش و رهایی از اضطراب و ترس در رابطه با برآورده شدن نیازهای خود در حال و آینده» تعریف می‌کنیم.

بایستی در نظر داشت که مهم‌تر از امنیت، موضوع «احساس امنیت» است. وجود احساس امنیت و امنیت روانی در یک جامعه به همان اندازه مهم است که امنیت در آن جامعه. حتی برخی احساس امنیت در یک جامعه را مهم‌تر از وجود امنیت در آن جامعه می‌دانند. چون ممکن است در جامعه‌ای امنیت از لحاظ انتظامی و پلیسی وجود داشته باشد ولی فرد احساس امنیت نکند. به‌طور کلی می‌توان احساس امنیت را در یک جامعه به احساس روانی شهروندان از میزان وجود یا عدم وجود جرم در آن تعریف کرد؛ بدین معنا که هر چه میزان فراوانی جرم بالاتر باشد، احساس امنیت پایین‌تر است؛ ولی این احساس ناامنی صرفاً منبعث از عدم وجود امنیت در یک جامعه نیست بلکه ممکن است در یک جامعه امنیت وجود داشته باشد، لیکن شهروندان آن احساس امنیت نکنند و بالعکس (میرزایی و راسخی، ۱۳۹۱: ۱۹).

امنیت از واژه «امن» به معنای بی‌خودی و در امان بودن، آرامش قلب داشتن، بی‌هراس شدن و راحت و آسوده گردانیدن است. برخی امنیت را به معنای توانایی در حفظ ارزش‌ها و ثروت‌ها در برابر تهدید می‌دانند (جاسمی، ۱۳۵۸: ۲۳).



در مجموع، امنیت دارای دو معنا، یکی ایجابی یعنی احساس رضایت و اطمینان خاطر نزد دولتمردان و شهروندان و دیگری سلبی، یعنی نبود ترس، اجبار و تهدید می‌باشد (افتخاری، ۱۳۷۸: ۵۰).

دیدگاه‌های مختلفی در مورد مقوله امنیت وجود دارد؛ در دیدگاه مدرن هر نوع تأمین اجتماعی و هر نوع مصونیت انسان در برابر آسیب‌های اجتماعی و حتی آسیب‌های جسمی و بیماری‌ها، در زمره موضوع و امور امنیتی قرار می‌گیرد. در دیدگاه سنتی امنیت مقوله‌ای محدود، مخدوش، طبقه‌ای، جسمی، ایزارمند و ناپایدار است؛ اما در دیدگاه نوین امنیت مقوله‌ای وسیع، معین، غیرانحصاری، عقلانی، هدفمند و پایدار است و هویت، احساسات و عواطف فردی و گروهی، عقاید، تمایلات و آرزوها، موقعیت‌های شغلی و اقتصادی، باورهای فرهنگی و ساختارهای رسمی و حتی وسایل نیل به رفاه و آسایش زندگی اجتماعی و... را در برمی‌گیرد (کاشانی، ۱۳۸۴: ۳۸).

دیدگاه نخبه‌گرایانه نیز در مورد امنیت وجود دارد که امنیت را متغیری می‌داند که در درجه اول، از وجود دولت قوی و سازوبرگ نظامی نشأت می‌گیرد. بیشتر متفکران رئالیست و نئورئالیست در چارچوب این اندیشه کار کرده‌اند. به‌طور کلی بر اساس این رویکرد «قدرت اجبارآمیز دولت که در نهادهای انتظامی و نظامی متبلور می‌شود، اهمیتی به مراتب بیش از اهمیت واقعی آن در حفظ نظم داخلی و صلح بین‌المللی یافته است» (کلمنتس، ۱۳۸۴: ۲۰).

اندیشمندانی چون کنت والتز<sup>۱</sup> و باری بوزان<sup>۲</sup> بر این نکته تأکید دارند که در صورت امکان دیدگاهی کل‌نگرانه نسبت به امنیت اتخاذ شود تا سه سطح نظام فردی، ملی و بین‌المللی حفظ شوند. بنابراین در سطح فردی باید بدانیم که چه چیزی بنیان طبیعی (فیزیکی) فرد را حفظ و تضمین می‌کند (غذا، بهداشت، انسجام روانی - اجتماعی و...)، افراد در چه نهادهایی عمل می‌کنند و کدام مفروضات فکری یا فرهنگی، آنها را به تبادل می‌کشاند. در سطح ملی نیز، دانستن نکاتی در مورد اساس فیزیکی امنیت و چگونگی درک و مفهوم‌بندی آن توسط رهبران و شهروندان و اطلاع از کارکرد نهادهای کلیدی آن، از

۱ - Kenneth waltz

۲ - Barry Buzan



اهمیت بسیاری برخوردار است. درک جهان به‌مثابه موجودیتی تقسیم‌ناپذیر در اکتساب امنیت مشترک بین‌المللی عنصری حیاتی به شمار می‌آید (کلمنتس، ۱۳۸۴: ۲۵-۲۳).

آنتونی گیدنز<sup>۱</sup> در بحث خود از امنیت به «رابطه آن با موضوع اعتماد اجتماعی» توجه می‌کند و معتقد است که امنیت وجودی<sup>۲</sup> به اطمینانی راجع است که بیشتر آدم‌ها به تداوم تشخیص هویت خود و دوام محیط‌های اجتماعی و مادی کنش در اطراف خود دارند. از نظر وی، احساس اعتمادپذیری اشخاص و چیزها برای احساس امنیت وجودی، اهمیت بنیادی دارد. این امنیت نه یک پدیده شناختی بلکه پدیده‌ای عاطفی است که در ناخودآگاه ریشه دارد. در این تعریف بر دو بعد احساسی و اجتماعی امنیت تأکید شده است. گیدنز در ادامه به مهم بودن احساس امنیت در جهان مدرن می‌پردازد و بیان می‌کند که این احساس‌ها بیشتر در نتیجه حساسیت شدید عاطفی پیدا می‌شوند تا عدم عقلانیت. بر اساس مدل تحلیلی گیدنز، اعتماد و اطمینان به دیگران در بستری از روابط اولین در گروه‌های نخستین پدید می‌آید. همچنین اعتماد و پایبندی به اصول اخلاقی و استفهام آن در شرایط گوناگون توسط ضمانت‌های متقن از سوی افراد فراهم می‌شود. گیدنز امنیت اجتماعی را شامل تمهیداتی جهت حفظ زندگی اعضای یک جامعه (شانس زندگی) و سپس، حفظ راه و روش زندگی آنان (شیوه زندگی) می‌داند.

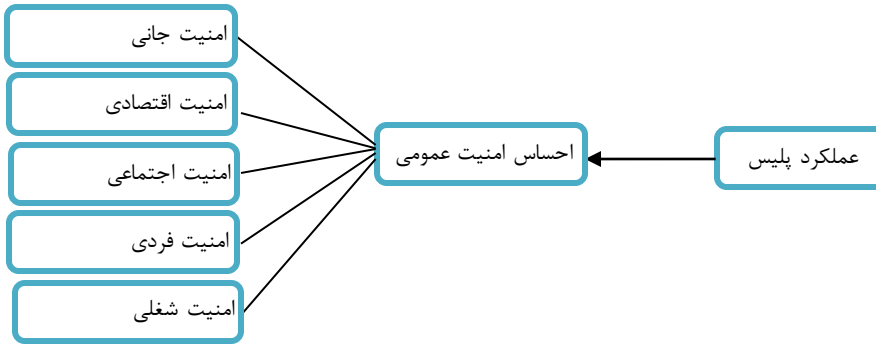
پیر بوردیو<sup>۳</sup> نیز به رابطه بین ساختارهای عینی (امنیت) و ساختارهای ذهنی (احساس امنیت) تأکید کرده و اعتقاد دارد از یک‌سو ساختارهای عینی قرار می‌گیرند که مبنای صورت‌های ذهنی را تشکیل می‌دهند و الزام‌های ساختاری را که برکنش‌های متقابل وارد می‌شوند، تعیین می‌کنند و از سوی دیگر، اگر کسی خواسته باشد تلاش‌های روزانه فردی و جمعی را که در جهت تغییر این ساختارها عمل می‌کنند، باید این صورت‌های ذهنی را در نظر گیرد؛ بنابراین، بررسی و تبیین ابعاد و زوایای احساس امنیت و متغیرهای تأثیرگذار بر آن (و در اینجا عملکرد پلیس) در فضای اجتماعی ضرورت غیرقابل‌انکار پیدا می‌کند. علاوه بر ارزیابی ذهنی کنشگران از منظر دیگر که به توسعه اجتماعی مربوط می‌شود و شکوفایی اجتماعی در گرو ایجاد، حفظ و بازتولید امنیت و احساس آن در جامعه می‌باشد. رشد جامعه و خودشکوفایی آن متکی بر سرمایه‌های انسانی و مادی - اجتماعی شهروندان است و این سرمایه‌ها در جهت توسعه نیازمند امنیت، ایمنی و احساس امنیت است (بیات، ۱۳۸۹: ۱۸).

مهم‌ترین نهاد متولی حفظ امنیت پلیس است که در طول تاریخ برای تأمین امنیت و احساس امنیت در میان جامعه از سه شیوه بهره‌گیری نموده است که متناسب با شرایط اجتماعی اثرات متفاوتی از خود بر جای می‌گذارد: (۱) توانمندی پلیس؛ (۲) رفتار حرفه‌ای پلیس؛ (۳) فعالیت‌های اجتماعی پلیس (پورسعدی و همکاران، ۱۳۹۵). در رابطه با عملکرد پلیس هس و میلر (۱۳۸۲) بر وجود سه دوره مشخص تاریخی عملکرد پلیس در تأمین امنیت تأکید دارند و معتقدند که در جریان شکل‌گیری نیروهای پلیس در جوامع مختلف سه تغییر عمده در عملکرد آنان روی داده است و این تغییر الگوها را به عنوان دوره‌های خاص عملکرد پلیسی توصیف می‌کنند. در این سه دوره پارادایم یا الگوی خاصی حاکم بوده است که عبارت‌اند از: (۱) دوره سیاسی؛ (۲) دوره اصلاحات؛ (۳) دوره جامعه‌گرا.

پارادایم حاکم بر دوره سیاسی، اقتدارگرایی بود. پلیس در این دوره قوه سرکوبگر و قوه قاهره‌ای است که صرفاً عامل حفظ و حافظ منافع طبقه مسلط می‌باشد. گفتنی است که این دوره پلیسی، دوره اقتدارگرایی و توانمندی پلیس در عرصه امنیت جوامع بوده است. در دوره اصلاحات پلیس در این دوره از نظر تخصصی به یک سازمان حرفه‌ای تبدیل شده که راه‌اندازی گشت‌های اتومبیل پلیس و پاسخ سریع به درخواست کمک مردم از شاخه‌های این عصر محسوب می‌شود. در دوره اصلاحات، عصر پلیس حرفه‌ای یا رفتار حرفه‌ای پلیس از سال ۱۹۳۰ تا سال ۱۹۸۰ ادامه دارد. بنابراین، عملکرد پلیس در دوره اصلاحات را می‌توان دوره «رفتار حرفه‌ای پلیس» نامید. پارادایم دوره سوم که با مفهوم مدرن امنیت سازگار می‌باشد، جامعه‌محوری است. فصل منطقی جامعه‌محوری اعتماد متقابل پلیس و مردم و مشارکت توأم با همدلی و رعایت هنجارها و ارزش‌های اجتماعی است. هدف پلیس در این دوره بالا بردن آرامش و رضایت شهروندان است و امنیت را با مشارکت نهادهای اجتماعی از جمله خانواده تأمین می‌کند (تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸).

## مدل نظری تحقیق

با توجه به مبانی نظری و پیشینه تجربی مطرح شده، مدل مفهومی پژوهش حاضر به صورت زیر تدوین می شود:



شکل ۱: مدل نظری تحقیق

## روش شناسی

روش به کاررفته در این پژوهش، بر اساس هدف پژوهش، از نوع کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی است. همچنین از لحاظ میزان ژرفایی، پنهانگر بوده و با در نظر گرفتن معیار زمان، مقطعی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی شهروندان شهر شیراز است که بر اساس آخرین سرشماری ۱۳۹۵، تعداد ۴۰۴۹۸۰۰۰ نفر مرد و تعداد ۳۹۴۲۷۸۲۶ نفر زن هستند که در مجموع جامعه آماری شامل ۷۹۹۲۵۸۲۶ نفر می باشد که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۳۸۴ نفر به نسبت مناطق ۹ گانه شهر شیراز به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند.

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{t^2 pq}{d^2} \right)} = \frac{\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}}{1 + \frac{1}{79925826} \left( \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} \right)} = 384/16$$

همچنین، جهت گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. شایان ذکر است که در پژوهش حاضر جهت ارزیابی اعتبار پرسشنامه، از اعتبار محتوایی استفاده گردید؛ بدین معنی که برای ارزیابی اعتبار ابزار اندازه گیری، از نظر اساتید برای بررسی فضای مفهومی استفاده گردید. همچنین، برای ارزیابی پایایی وسیله اندازه گیری از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار ضرایب حاصل برای تمامی شاخص ها بالاتر از ۰/۷ بوده (که رد جدول ذیل نمایش داده شده است) و این امر نشان می دهد پایداری درونی بین گویه ها در حد قابل قبولی بوده است. همچنین اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS در دو سطح توصیف و استنباط (تحلیل رگرسیون) مورد بررسی قرار گرفتند.

جدول ۱: نتیجه آزمون پایایی هر طیف به روش آلفای کرونباخ

متغیر	تعداد گویه	ضریب آلفای کرونباخ
عملکرد پلیس	۳۶	۰/۹۵
احساس امنیت جانی	۱۰	۰/۸۵
احساس امنیت اقتصادی	۱۰	۰/۷۰
احساس امنیت اجتماعی	۱۰	۰/۸۵
احساس امنیت فردی	۱۰	۰/۸۲
احساس امنیت عمومی	۱۰	۰/۸۰

در ارتباط با مسئله پژوهش دو نوع متغیر قابل تشخیص است:

#### الف) متغیر مستقل:

عملکرد پلیس، عملکرد به معنای اعمال واقعی و یا به عبارت بهتر، رفتار کنونی افراد است که در حال حاضر نتایجی را به بار آورده است. اطلاعات درباره عملکردها یا نمودها می تواند در برخوردهای مستقیم با افراد و نهادها به دست آید و یا بر پایه نقل قولها، مدارک، ارزیابی و یا معرفی دیگران حاصل شود. عملکرد و اعتبار بالا امنیت بیشتری را سبب می شود. ارزیابی عملکرد با استفاده از روش های مختلف صورت می گیرد. زتومکا<sup>۱</sup> معتقد است که در سنجش عملکرد می توان از شاخص های رفتاری، استنباطی و کلامی



استفاده کرد. در بخش رفتاری می‌توان آنچه را که افراد انجام می‌دهند، اندازه‌گیری کرده و سنجید.

در این پژوهش عملکرد پلیس بیشتر از طریق شاخص‌های رفتاری سنجیده می‌شود. در پژوهش حاضر سه شاخص برای سنجش عملکرد پلیس در نظر گرفته شده که عبارت‌اند از: توانمندی عملیاتی، رفتار حرفه‌ای و فعالیت‌های اجتماعی پلیس (هس و میلر، ۱۳۸۲: ۲۹؛ پورموزن، ۱۳۸۹: ۱۰۱-۱۲۶)؛ بنابراین به تعریف مفهومی و عملیاتی این سه شاخص پرداخته می‌شود.

- **توانمندی‌های پلیس:** منظور از توانمندی پلیس شامل حضور به‌موقع در صحنه جرم، توانایی پیشگیری از جرم و دارا بودن امکانات و تجهیزات لازم و غیره می‌باشد. گفتنی است که توانمندی پلیس در قالب ۱۲ گویه از طریق طیف لیکرت سنجیده شده است.

- **رفتار حرفه‌ای پلیس:** اخلاق و رفتار حرفه‌ای پلیس با شاخص‌هایی چون دارا بودن دانش حرفه‌ای و مهارت تخصصی، برخورداری از آموزش پیشرفته، دارا بودن اصول اخلاقی، فرهنگ کاری و حرفه‌ای، دارا بودن شهرت اجتماعی و اعتبار عمومی که شامل ۱۲ گویه می‌باشد، سنجیده می‌شود.

- **فعالیت‌های اجتماعی پلیس:** در این پژوهش مراد از فعالیت‌های اجتماعی پلیس، افزایش ارتباط پلیس با جامعه و اطمینان دادن به مردم (کاهش ترس شهروندان) از طریق پخش برنامه‌های ارشادی از رسانه‌ها، مشارکت عمومی، ایجاد نمایشگاه‌ها، راه‌اندازی سایت پلیسی و نظایر آن می‌باشد که در قالب ۱۲ گویه از طریق طیف لیکرت سنجیده شده است.

(ب) متغیر وابسته:

**امنیت در معنای عینی،** یعنی فقدان تهدید نسبت به ارزش‌های کسب‌شده و در معنای ذهنی، یعنی فقدان ترس از اینکه ارزش‌های مزبور مورد حمله قرار گیرند (تدگور، ۲۰۰۶: ۱۶).

۱ - Hess & Miller

۲ - Ted Gurr

احساس امنیت نیز عبارت است از نوعی ذهنیت و جهت‌گیری روانی مثبت (رضایت‌بخش، قانع‌کننده و آرام‌بخش) شهروندان نسبت به عدم تأثیرگذاری حضور و بروز رویدادها و وقایع ضد امنیتی در شرایط فعلی و آتی در حوزه‌های امنیت اجتماعی، ثبات سیاسی، انسجام هویتی و امنیت سرزمینی می‌باشد.

**امنیت اجتماعی<sup>۱</sup>:** باری بوزان (۲۰۰۰: ۳۴) امنیت اجتماعی را قابلیت حفظ الگوهای سنتی زبان، فرهنگ، مذهب، هویت و عرف ملی با شرایط قابل قبولی از تحول می‌داند. در واقع، او امنیت اجتماعی را به حفظ ارزش‌ها و هویت گروهی تقلیل می‌دهد و مقصود از آن را، چگونگی حفظ و دفاع از ارزش‌ها و هویت‌ها می‌داند. منابع اصلی برای تأمین امنیت اجتماعی شامل: هنجارهای اجتماعی یا ابزار کنترل درونی، دوست یا ابزار کنترل بیرونی و گروه‌های هویتی است. امنیت اجتماعی یکی از شاخص‌های اساسی رفاه اجتماعی است که می‌توان آن را در یک شبکه علت و معلولی، مورد بررسی و ارزیابی قرار داد؛ بدین لحاظ، امنیت اجتماعی، به توانایی جامعه برای حفظ ویژگی‌های اساسی خود در برابر شرایط متحول و تهدیدات واقعی یا احتمالی مربوط است (باپیری و همکاران، ۱۳۹۴: ۷۹).

**امنیت جانی<sup>۲</sup>:** به معنای تضمین جسم و جان افراد در مقابل خطرات و آسیب‌هایی است که مانع از ادامه حیات آنان شود (نبوی و همکاران، ۱۳۸۹: ۹۲).

**امنیت مالی (اقتصادی)<sup>۳</sup>:** به معنای ایجاد آن‌چنان نظامی در اجزا و بخش‌های مختلف اقتصادی جامعه است که افراد را از احساس خطر، نسبت به کمبود و فقدان لوازم و امکانات اساسی موردنیاز خود مصون دارد.

**امنیت فردی<sup>۴</sup>:** عبارت است از حالتی که فرد از لحاظ جسمی و روحی در آن فارغ از ترس و آسیب رساندن به جان و مال یا آبروی خود و از دست دادن آنها زندگی کند (اسدزاده و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۰).

۱ - Social Security

۲ - Physical security

۳ - Financial security (economic)

۴ - Individual security



شایان ذکر است که تمامی این ابعاد با استفاده از پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفته است.

## یافته‌ها

### الف) یافته‌های توصیفی

بیشترین درصد سن پاسخگویان (۲۵/۸ درصد) در سنین بین ۲۶ تا ۳۰ سال و کمترین درصد پاسخگویان (۳/۵ درصد) تا ۲۰ سال (۲۰ سال و کمتر) قرار دارند. بیشترین درصد افراد (۴۲/۳ درصد) در رده دیپلم و کمترین درصد (۲/۵ درصد) از آنان در رده فوق لیسانس و دکتری قرار دارند. همچنین ۶/۲ درصد ابتدایی و ۱۷/۷ درصد در مقطع راهنمایی و دبیرستان و ۱۳/۳ درصد نیز در مقطع فوق دیپلم و لیسانس قرار گرفته‌اند.

بیشترین درصد پاسخگویان (۵۵/۵ درصد) در مرکز استان متولد شده‌اند. ۳۶/۸ درصد پاسخگویان در شهرستان و کمترین درصد آنان (۷/۷ درصد) نیز در روستا متولد شده‌اند. اکثریت افراد (۴۹/۳ درصد) خود را از طبقه متوسط و اقلیت (۸/۸ درصد) خود را جزء طبقه بالا می‌بینند. در جدول شماره (۲) نیز توزیع درصدی پاسخگویان را برحسب هر یک از متغیرها مشاهده می‌کنیم. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، درصد زیادی از پاسخگویان عملکرد پلیس و احساس امنیت را به‌طور کلی، متوسط ارزیابی نموده‌اند.

جدول ۲: توزیع درصدی پاسخگویان برحسب هر یک از متغیرها

متغیر	بالا	متوسط	پایین
عملکرد پلیس	۱۰/۳	۸۱/۸	۷/۸
احساس امنیت جانی	۱۵/۳	۷۱/۳	۱۳/۳
احساس امنیت اقتصادی	۱۲/۵	۷۱/۳	۱۶/۲
احساس امنیت اجتماعی	۱۲/۳	۷۴/۰	۱۳/۷
احساس امنیت فردی	۲۲/۲	۶۱/۵	۱۶/۳
احساس امنیت عمومی	۱۴/۵	۶۹/۲	۱۶/۳



**ب) یافته‌های استنباطی**

**فرضیه اصلی:** بین عملکرد پلیس و احساس امنیت عمومی شهروندان رابطه وجود دارد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، متغیر عملکرد پلیس با شاخص‌های پنجگانه متغیر امنیت اجتماعی (امنیت مالی، امنیت جانی، امنیت شغلی، امنیت اجتماعی و امنیت فردی) با اطمینان ۹۹ درصد و سطح معناداری ۰/۰۰۰، با احساس امنیت عمومی شهروندان در ارتباط می‌باشد و این فرضیه تأیید می‌گردد. همچنین با توجه به مقدار مثبت بتا، هرچه عملکرد پلیس بهتر باشد، احساس امنیت عمومی شهروندان شیرازی بیشتر خواهد بود.

**جدول ۳: آزمون رگرسیون بین عملکرد پلیس و احساس امنیت عمومی**

عملکرد پلیس	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> . Ad	Std.E	B	Beta	F	Sig
احساس امنیت عمومی	۰/۴۰۲	۰/۱۶۲	۰/۱۶۰	۰/۰۴۰	۰/۴۳۵	۰/۴۰۲	۱۱۵/۴۶	۰/۰۰۰

**فرضیه دوم:** بین عملکرد پلیس و احساس امنیت جانی شهروندان رابطه وجود دارد. با توجه به جدول شماره (۴)، میزان همبستگی عملکرد پلیس با احساس امنیت جانی ۰/۳۸۶ می‌باشد؛ به علاوه ضریب تعیین R<sup>2</sup> نشان می‌دهد که ۰/۱۴۹ از واریانس متغیر احساس امنیت جانی توسط عملکرد پلیس در جمعیت نمونه قابل تبیین می‌باشد و این مقدار در جامعه آماری با توجه به R<sup>2</sup>.Ad برابر با ۰/۱۴۸ است. با توجه به مقدار F و سطح معناداری مقدار Sig (۰/۰۰۰) به احتمال ۹۹ درصد عملکرد پلیس و احساس امنیت جانی مردم رابطه‌ای معنادار وجود دارد. همچنین با توجه به مقدار مثبت بتا جهت رابطه مثبت می‌باشد؛ هرچه عملکرد پلیس بهتر باشد، به همان میزان شهروندان احساس امنیت جانی بیشتری در جامعه دارند.

**جدول ۴: آزمون رگرسیون بین عملکرد پلیس و احساس امنیت جانی**

عملکرد پلیس	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> . Ad	Std.E	B	Beta	F	Sig
احساس امنیت جانی	۰/۳۸۶	۰/۱۴۹	۰/۱۴۸	۰/۰۸۳	۰/۸۴۵	۰/۳۸۶	۱۰۴/۸۲	۰/۰۰۰

**فرضیه سوم:** بین عملکرد پلیس و احساس امنیت اقتصادی شهروندان رابطه وجود دارد. نتایج حاصل از پژوهش گویای آن است که میزان همبستگی متغیر عملکرد پلیس با متغیر احساس امنیت اقتصادی ۰/۱۸۲ می‌باشد. با توجه به مقدار Sig و مقدار مثبت بتا



این نتیجه حاصل می‌شود که به احتمال ۹۹ درصد بین عملکرد پلیس و امنیت اقتصادی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد؛ هرچه عملکرد پلیس بهبود یابد به اندازه  $(B=0/089)$  به احساس امنیت اقتصادی شهروندان شیرازی افزوده می‌شود.

جدول ۵: آزمون رگرسیون بین عملکرد پلیس و احساس امنیت اقتصادی

Sig	F	Beta	B	Std.E	R <sup>2</sup> . Ad	R <sup>2</sup>	R	عملکرد پلیس
۰/۰۰۰	۲۰/۴۴	۰/۱۸۲	۰/۰۸۹	۰/۰۲۰	۰/۰۳۱	۰/۰۳۳	۰/۱۸۲	احساس امنیت اقتصادی

فرضیه چهارم: بین عملکرد پلیس و احساس امنیت اجتماعی شهروندان رابطه وجود دارد. با توجه به نتایج حاصل از جدول شماره (۶)، میزان همبستگی بین احساس امنیت اجتماعی و عملکرد پلیس برابر با ۰/۱۲۶ می‌باشد و همچنین با توجه به مقدار Sig این فرضیه تأیید می‌گردد و به احتمال ۹۹ درصد بین این دو متغیر رابطه وجود دارد و هرچه مردم از عملکرد پلیس رضایت بیشتری داشته باشند، احساس امنیت اجتماعی بیشتری خواهند کرد.

جدول ۶: آزمون رگرسیون بین عملکرد پلیس و احساس امنیت اجتماعی

Sig	F	Beta	B	Std.E	R <sup>2</sup> . Ad	R <sup>2</sup>	R	عملکرد پلیس
۰/۰۰۲	۹/۶۳	۰/۱۲۶	۰/۲۲۷	۰/۰۷۳	۰/۰۱۴	۰/۰۱۶	۰/۱۲۶	احساس امنیت اجتماعی

فرضیه پنجم: بین عملکرد پلیس و احساس امنیت فردی شهروندان رابطه وجود دارد. واکاوی داده‌ها بیانگر این است که بین عملکرد پلیس و احساس امنیت فردی به میزان ۰/۲۶۷ همبستگی وجود دارد که با توجه به مقدار F و سطح معناداری ۰/۰۰۰ به احتمال ۹۹ درصد این فرضیه تأیید می‌گردد و هرچه که عملکرد پلیس بهبود یابد، شهروندان احساس امنیت بیشتری خواهند داشت.

جدول ۷: آزمون رگرسیون بین عملکرد پلیس و احساس امنیت فردی

Sig	F	Beta	B	Std.E	R <sup>2</sup> . Ad	R <sup>2</sup>	R	عملکرد پلیس
۰/۰۰۰	۴۵/۹۹	۰/۲۶۷	۰/۳۹۳	۰/۰۵۸	۰/۷۰	۰/۰۷۱	۰/۲۶۷	احساس امنیت فردی

فرضیه ششم: بین عملکرد پلیس و احساس امنیت شغلی شهروندان رابطه وجود دارد. با توجه به جدول شماره (۸) و ستون R میزان همبستگی بین دو متغیر عملکرد پلیس و امنیت شغلی ۰/۳۳۶ می‌باشد. همچنین با توجه به مثبت بودن بتا جهت رابطه نیز مستقیم

است؛ هرچه مردم از عملکرد پلیس رضایت بیشتری داشته باشند، امنیت شغلی بیشتری را شاهد خواهند بود؛ بنابراین به احتمال ۹۹ درصد این فرضیه نیز تأیید می‌شود.

جدول ۸: آزمون رگرسیون بین عملکرد پلیس و احساس امنیت شغلی

Sig	F	Beta	B	Std.E	R <sup>2</sup> . Ad	R <sup>2</sup>	R	عملکرد پلیس
.۰۰۰۰	۷۶/۱۲	.۰۳۳۶	.۰۵۸۲	.۰۰۶۷	.۰/۱۱۱	.۰/۱۱۳	.۰/۳۳۶	احساس امنیت شغلی

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه نقش و اهمیت امنیت در پیشرفت هر جامعه‌ای تا بدان اندازه است که آن را بستر و پیش‌نیاز هرگونه توسعه‌ای دانسته‌اند؛ خصوصاً در جوامع درحال توسعه که با انواع بحران‌ها و چالش‌های مستمر ناشی از عقب‌ماندگی و بی‌ثباتی ساختارهای مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و غیره مواجه می‌باشند، امنیت نقش تعیین‌کننده و مهمی در ایجاد انواع توسعه ایفا می‌نماید. پدیده امنیت در ایران نیز بسیار گسترده است. برخی از پیامدها و کاربردهای امنیت اجتماعی در جامعه ایران عبارت‌اند از: تربیت شخصیت‌های سالم اجتماعی، تقویت روح جمع‌گرایی، افزایش سطح مشارکت و حضور مؤثر اجتماعی، توسعه سطح نشاط اجتماعی و سیاسی و غیره (هندیانی و همکاران، ۱۳۹۱). پیامدها یا تبعات وجود یا گسترش ناامنی را می‌توان در مورد ایجاد حالت انفعال در مردم، از بین رفتن خلاقیت‌ها، بروز بی‌تفاوتی و رفتار مبتنی بر بی‌اعتمادی، خدشه‌دار شدن امنیت و مانند آنها را برشمرد (اسدزاده و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۵)، در راستای ناامنی‌ها، دولت برای استقرار امنیت و آسایش عمومی به تدریج و در طول حیات خود مجموعه‌ای از نهادها و ساختارها را به وجود آورده است تا ضمن تضمین حیات خود، بنیانی برای تأمین امنیت عمومی و رفاه و آسایش شهروندان باشد. در جامعه نهاد‌های مختلف، از جمله پلیس، وظیفه حراست و برقراری نظم و امنیت عمومی را در جامعه دارند؛ بنابراین، با توجه به اهمیت بحث احساس امنیت در جامعه و با اذعان به مسائل و بحران‌هایی که احساس ناامنی در جامعه به وجود می‌آورد، پژوهش حاضر با هدف بررسی عملکرد پلیس بر احساس امنیت عمومی شهروندان شیرازی انجام شد. جهت نیل بدین هدف با استفاده از فرمول کوکران و شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۳۸۴ نفر از شهروندان شیرازی انتخاب و با ابزار پرسشنامه مورد بررسی و با



استفاده از نظریات ارائه شده در پژوهش حاضر، فرضیه‌های متناسب استخراج و مورد آزمون قرار گرفتند.

نتایج یافته‌ها در سطح توصیفی حاکی از آن است که در زمینه میزان عملکرد پلیس ۸۱/۱ درصد از شهروندان عملکرد ایشان را متوسط ارزیابی کرده‌اند. همچنین اکثریت مردم احساس امنیت عمومی (جانی، مالی، اجتماعی، شغلی و فردی) متوسطی داشته‌اند.

به‌علاوه با توجه به نتایج حاصل از پژوهش در سطح استنباطی بین عملکرد پلیس با احساس امنیت عمومی و ابعاد آن (جانی، مالی، فردی، اجتماعی و شغلی) رابطه‌ای مثبت و معنادار یافت شد؛ به این معنی که هراندازه عملکرد پلیس بهتر باشد، به همان میزان افراد احساس امنیت عمومی بیشتری خواهند کرد.

نتایج این پژوهش با یافته‌های اسدزاده و همکاران (۱۳۹۵)، باپیری و همکاران (۱۳۹۴) و راعی دیزج و همکاران (۱۳۹۳) در یک راستا قرار می‌گیرد.

در تبیین یافته‌های پژوهش (تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت عمومی شهروندان) و با توجه به مبانی نظری پژوهش می‌توان بیان نمود. از آنجا که عملکرد پلیس شامل سه بعد توانمندی پلیس، رفتار حرفه‌ای پلیس و فعالیت اجتماعی پلیس می‌باشد، بنابراین باید به بررسی و تأثیرگذاری هر یک از سه بعد بر احساس امنیت شهروندان پرداخت. در این راستا زمانی که پلیس سرعت عمل بالایی داشته باشد، به‌موقع می‌تواند خود را به برخی از صحنه‌های ایجاد ناامنی توسط ارادل و اوپاش برساند و یا اینکه زمانی که امکانات و تجهیزات پلیس در حد استاندارد و مناسب باشد، بهتر می‌تواند با عوامل ایجادکننده ناامنی مقابله کند و با گشت‌زنی‌های منظم و جمع‌آوری معتادان و یا با رسیدگی به شکایات مردم می‌تواند احساس امنیت را در شهروندان ایجاد نماید. همچنین رابطه پلیس و جامعه، به‌ویژه در رویکردهای جدید پلیس، جایگاه خاصی را برای کنترل جرایم از هر نوع و به‌تبع آن در احساس امنیت باز کرده است. امروز راهبرد پلیس جامعه‌محور مورد توجه بیشتر پلیس‌های جهان قرار گرفته است که هدف آن ایجاد مشارکت بین پلیس و جامعه می‌باشد و از این رهگذر است که پلیس می‌تواند امیدوار باشد که زمینه احساس امنیت را فراهم نماید. پلیس جامعه‌محور از راهبرد و خط‌مشی انتظامی که با هدف دستیابی به کنترل مؤثر و کارآمد جرایم، کاهش ترس از

جرم و جنایت، توسعه کیفیت زندگی، توسعه سرمایه‌های اجتماعی استفاده می‌کند و مشروعیت کار پلیس از طریق تکیه بر منابع جامعه است که درصد تغییر شرایط جرم‌خیز هستند. این امر مستلزم مسئولیت‌پذیری پلیس و سهیم شدن هرچه بیشتر جامعه در فرایند تصمیم‌گیری و توجه بیشتر به حقوق و تکالیف متقابل پلیس و شهروندان است. پیاده‌سازی برنامه‌های پلیسی با محوریت جامعه و مشارکت مردم می‌تواند نقش عمده‌ای در افزایش امنیت شهروندان داشته باشد.

در راستای نتایج پژوهش پیشنهادهای چند ارائه می‌گردد:

- نقش نظارتی پلیس و نیروی انتظامی در کنترل و مهار جرایم خیابانی، دزدی، سرقت خودرو و ... غیرقابل‌انکار است. پلیس باید نسبت به گزارش‌ها و دل‌نگرانی‌های اهالی محله برای بستن اماکن مشکوک، فروش و توزیع مواد مخدر و یا جمع‌آوری افراد معتاد و مزاحم، اقدام به‌موقع و مناسب انجام دهد.

- بالا بردن سطح آگاهی و در اختیار قرار گذاشتن اطلاعات کافی و صحیح درباره موقعیت‌های مخاطره‌آمیز، اعتمادسازی، افزایش امنیت از طریق رفع فقر و محرومیت نیز در احساس امنیت نقش به‌سزایی دارد.

- وضع قوانین و مجازات‌های جدی برای عاملان ایجاد ناامنی در جامعه، برخورد نیروی انتظامی با مزاحمین خیابانی، افزایش و قابل دسترس بودن گشت‌های ویژه در محلات جرم‌خیز و پر رفت‌وآمد مانند مکان‌های تجاری و تفریحی، نصب تابلوها و پلاکاردهای آموزشی و یا هشداردهنده در مکان‌های عمومی، ساماندهی منطقی پوشش و لباس متناسب با فرهنگ عامه شهروندان و برخورد مسالمت‌آمیز و غیرمغرضانه با زنان در قالب طرح‌های امنیت اجتماعی که اخیراً اجرا می‌گردد.

- از پیشنهادهای دیگر داشتن سرعت عمل زیاد در دستگیری افرادی که به هر نحو محل آرامش و امنیت شهروندان هستند و گسترش و تقویت مراکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ و تسهیل دسترسی مردم به این امکانات و برخورداری و استفاده مطلوب‌تر و آسان‌تر از آنها امری است که به افزایش احساس امنیت شهروندان کمک شایانی می‌نماید؛ بنابراین به مسئولین مراکز انتظامی توصیه می‌شود که



تدابیر قابل اجرایی را نسبت به تقویت و گسترش این حوزه تدابیر قابل اجرایی را اندیشیده و نسبت به عملی نمودن آنها اقدام نمایند.

## منابع

- ابراهیم‌زاده، عیسی؛ یاری، منیر؛ فراهانی، راضیه؛ صحرایی جویباری، احمد (۱۳۹۱). «تحلیلی بر رابطه احساس امنیت شهروندان و عملکرد پلیس (مورد مطالعه: کلانتری ۱۴ شهر زاهدان)». همایش ملی شهرهای مرزی و امنیت، چالش‌ها و رهیافت‌ها.
- اسدزاده، فرشته؛ تقی‌زاده، ابراهیم؛ محمدی، یحیی (۱۳۹۵). «تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت عمومی از دیدگاه شهروندان در استان خراسان جنوبی». پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال نهم، شماره دوم (پیاپی ۳۴)، صص ۴۳-۳۱.
- انتظاری، علی؛ اسدپور، عهدیه؛ احمدی آهنگ، کاظم (۱۳۹۴). «احساس امنیت اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن با تأکید بر نقش پلیس (مورد مطالعه: شهر نور)». فصلنامه انتظام اجتماعی، سال هفتم، شماره چهارم، صص ۳۴-۷.
- بایبری، امیدعلی؛ کمریگی، خلیل؛ درویشی، فرزاد (۱۳۹۴). «بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی و برخی عوامل مرتبط با آن (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی استان ایلام)». فرهنگ ایلام، دوره شانزدهم، شماره چهارم و ششم و هفتم، صص ۹۰-۷۵.
- بوزان، باری (۱۳۷۸). «مردم، دولت‌ها و هراس». (ترجمه پژوهشکده مطالعات راهبردی)، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی، چاپ اول.
- پردنجانی، حجت‌الله؛ صادقی، ستار؛ توکلی، عنایت‌الله؛ قاسمی، محمد (۱۳۹۲). «بررسی تأثیر عوامل اجتماعی و روانشناختی بر احساس امنیت اجتماعی (مورد مطالعه: جوانان ۲۰ تا ۳۰ ساله استان چهارمحال و بختیاری)». فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی جوانان، سال چهارم، شماره دهم، صص ۱۱۶-۱۰۳.
- پورسعدی، پروین؛ محمدپور، ابراهیم؛ عباس‌زاده، محمد (۱۳۹۵). «مطالعه تأثیر عملکرد پلیس و دینداری بر احساس امنیت اجتماعی (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه آزاد تبریز)». دانش انتظامی آذربایجان شرقی، سال ششم، شماره چهارم (پیاپی ۲۳)، صص ۱۲۰-۹۶.
- پورموزن، علی محمد (۱۳۸۹). «بررسی رابطه نقش اجتماعی پلیس و احساس امنیت خانواده‌ها (مورد مطالعه: شمال تهران)». فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، شماره سوم، سال دوم، صص ۱۲۶-۱۰۱.
- تاجران، عزیزالله؛ کلاکی، حسن (۱۳۸۸). «بررسی تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان تهرانی». فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال چهارم، شماره چهارم، صص ۵۸۶-۵۶۱.
- حسامیان، فرخ و همکاران (۱۳۶۳). «شهرنشینی در ایران». تهران: انتشارات آگاه.



- حقیقت‌بین، مهدی؛ جلالی، آزاده (۱۳۹۲). «ارتقای معابر شهری با تأکید بر نورپردازی (مورد مطالعه: خیابان‌های امامت و فرهنگ در مشهد)». کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، صص: ۱۶-۱.
- راعی دیزج، توحید؛ گلایی، فاطمه؛ امین‌پور، فرشته (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر عملکرد پلیس در ایجاد امنیت روانی سرمایه‌گذاران (مورد مطالعه: سرمایه‌گذاران استان آذربایجان شرقی)». فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی، سال چهارم، شماره دوم (پیاپی ۱۳)، صص ۱۳۸-۱۱۵.
- ستوده‌گندشمین، مجتبی؛ دیندار بوسجین، رقیه (۱۳۹۳). «رویکرد اجتماعی پلیس و تأثیر آن بر احساس امنیت خانواده‌ها (مورد مطالعه: پایتخت)». دانش انتظامی پلیس پایتخت، سال هفتم، شماره چهارم، پیاپی ۲۳، صص ۳۱-۹.
- شاکری، رضا (۱۳۸۱). «مردم و پلیس برای امنیت عمومی». تهران: انتشارات ساعس.
- کاشانی، مجید (۱۳۸۴). «نقش نهادهای آموزشی در برقراری، نظارت و حفظ امنیت ملی». مجموعه مقالات همایشی امنیت اجتماعی - معاونت اجتماعی ناجا، شماره اول، جلد سوم، تهران: انتشارات آسایش.
- کلمنتی، کوین (۱۳۸۴). «به‌سوی جامعه‌شناسی امنیت». (ترجمه محمد علی قاسمی)، فصلنامه مطالعات راهبردی، سال هشتم، شماره دوم، صص ۲۶-۱۲.
- مازلو، آبراهام. اچ (۱۳۷۵). «انگیزش و شخصیت». (ترجمه احمد رضوانی)، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
- میرزایی، حسین؛ راسخی، ابوالقاسم (۱۳۹۱). «بررسی رابطه میزان دینداری و اعتماد اجتماعی با احساس امنیت شغلی». فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی، سال دوم، شماره هفتم، صص ۱۹-۱.
- محسنی تبریزی، منوچهر؛ حیدری، خدیجه (۱۳۹۰). «سنجش و تعیین رابطه بین نحوه عملکرد پلیس انتظامی و میزان احساس امنیت اجتماعی در بین زنان شهر زنجان». فصلنامه دانش انتظامی زنجان، سال اول، شماره اول، صص ۴۲-۱۷.
- نبوی، عبدالحسین؛ علی حسین، حسین‌زاده؛ حسینی، هاجر (۱۳۸۷). «بررسی تأثیر پایگاه اجتماعی - اقتصادی و هویت قومی بر اساس امنیت اجتماعی». فصلنامه دانش انتظامی، مسلسل ۳۹، صص ۲۵-۱۳.
- هس، کارن ام؛ لیندا، اس میلر (۱۳۸۲). «پلیس در اجتماع، راهبردهایی برای قرن بیست و یکم». ترجمه رضا کلهر، تهران: سروش.
- هندیانی، عبدالله؛ صالحی امیری؛ رضا؛ پیلوار، فریبا (۱۳۹۱). «بررسی نقش معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری در تأمین امنیت اجتماعی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۳ شهرداری تهران)». مطالعات مدیریت شهری، سال چهارم، شماره دوازدهم، صص ۴۶-۳۰.



- Brill, N. (1990). *working with people*, 4 th edition longman, New York.
- Buzan, B .(2000). *security studies: beyond strategy*, Retrieved, Retrieved from [www.yorku.ca/dmatimer/security\\_studies.Htm](http://www.yorku.ca/dmatimer/security_studies.Htm)
- Clemente, F., Kleiman, MB. (1997). Fear of crim in the United States: A Multivariate Analisis, *Social Forces*, 9 (49), 519-532.
- Newbarnd, T., Trevor, J. (1998). *Private security and public plicing*. New York: clarendeon press oxford.
- Steworte, W. (1991). *introduction to sociology*. New York: Modern Language Association.
- Tumalavičius, V., Ivančiks, J & Karpishchenko, O. (2016). Issues of society security: public safety under globalisation conditions In Lithuania. *Journal Of Security And Sustainability Issues*, 4 (9), 545-573.

*Archive of SID*