

تحلیل عملکرد پلیس و امنیت سنجی شهروندان بر اساس مدل IPA (نمونه پژوهشی: پلیس شهر خرم آباد)

محمد رضا سلیمی سبحان^۱، منیر یاری^۲، جهانگیر حیدری^۳، زهرا قراگوزلو^۴

از صفحه ۸۵ تا ۱۱۱

چکیده

امنیت پیش‌زمینه یک اجتماع سالم و احساس امنیت بستر ساز توسعه جوامع انسانی است و سعادت یک اجتماع در گرو حفظ و بقا امنیت و احساس ناشی از آن است. احساس امنیت شهروندان موجب بالا رفتن آسایش، رفاه شهروندان، پذیرش تعهد و مسئولیت و ارتقا کیفیت زندگی خواهد شد از آنجایی که عملکرد پلیس به عنوان ابزار کنترل بیرونی افراد در ایجاد احساس امنیت موثر است، در این پژوهش عملکرد پلیس شهر خرم آباد در جهت سنجش سه دوره فعالیت پلیس و امنیت شهروندان با بهره‌گیری از تکنیک IPA تحلیل خواهد شد. ابزار پژوهش پرسش‌نامه است که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده توسط ۱۳۰ تن از شهروندان خرم آباد تکمیل شد. نتایج نشان داد: عملکرد پلیس در الگوی سنتی و حرفه‌ای در قسمت «حفظ» ماتریس قرار می‌گیرند و باید برای تأمین امنیت شهروندان این دو الگو که از قوت‌های ایجاد امنیت و احساس امنیت هستند در شهر خرم آباد حفظ شوند اما الگوی پلیس جامعه محور با توجه به اهمیت آن در کانون توجه قرار دارد، این الگو یکی از نیازمندی‌های جامعه امروز در پیشگیری از جرم و افزایش امنیت و احساس امنیت است.

واژگان کلیدی: احساس امنیت، عملکرد پلیس، IPA و شهر خرم آباد.

۱. استادیار و عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی، (نویسنده مسئول) salimi_geo@yahoo.com

۲. دانشجوی دکترا جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه پیام نور تهران

۳. دانشجوی دکترا جغرافیای سیاسی دانشگاه خوارزمی تهران

۴. کارشناسی ارشد جغرافیا برنامه ریزی شهری

مقدمه

اصولاً هر اجتماعی که در دوره‌های تاریخی می‌زیسته به ویژه دولت مردان آن اجتماع، برای حفظ و بقاء خود به ایجاد امنیت و احساس امنیت در بین شهروندان خود می‌پرداخته‌اند. شواهد تاریخی نیز حاکی از آن است که هر موقع در جامعه‌ای آرامش و امنیت حکمفرما بوده است آن جامعه رو به پیشرفت گذاشته و در سایه این آرامش بسیاری از دستاوردهای علمی بشر رشد و ترقی نموده است. اما بالعکس وقتی آرامش یک اجتماع دستخوش تغییر و تحول و یا جنگ می‌گشته، احساس امنیت به شدت افول کرده و شهروندان از بیم جانشان، حتی نمی‌توانسته‌اند به کوچکترین امورات زندگی خود سامان دهند. بر این اساس می‌توان اظهار کرد که امنیت پیش زمینه یک اجتماع سالم و احساس امنیت بستر ساز توسعه جوامع انسانی است و سعادت یک اجتماع در گرو حفظ و بقاء امنیت و احساس امنیت ناشی از آن است (کامران، ۱۳۸۹: ۲۶).

یکی از مفاهیم با اهمیت، پیچیده و جدید در دنیای امروز و در بسیاری از مباحث سیاسی، اجتماعی و اقتصادی موضوع و مفهوم امنیت است (اخوان کاظمی، ۱۳۸۶: ۱۲). امنیت از نیازها و ضرورت‌های پایه‌ای فرد و جامعه تلقی می‌شود که فقدان و یا اختلال در آن، پیامدها و بازتاب‌های نگران‌کننده و خطرناکی به دنبال دارد (ترابی و گودرزی، ۱۳۸۳: ۳۲). مفهوم امنیت در شهرها طی دهه‌های گذشته با رشد و توسعه شهرنشینی و گسترش کلان‌شهرها و پیچیده‌تر شدن روابط اجتماعی شهروندان در شهرها، از حالت اولیه و جنبه‌های فیزیکی محسوس خارج شده و ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی را دربر گرفته است، به طوری که امروزه امنیت در شهرها موضوعاتی را چون فقر، بیکاری، تورم یا کیفیت خدمات عمومی، جرم و جنایت، ناهنجاری اجتماعی و اعتیاد شامل می‌شود. رشد و گسترش ناامنی در شهرها با مطرح شدن پیچیدگی فناوری و تقسیم کار اجتماعی بیش از توسعه فیزیکی شهرها بوده و این امر احساس امنیت و آسایش و رفاه شهروندان را مورد تهدید جدی قرار داده است (موسوی، ۱۳۸۷: ۴۰). با نگاهی به رشد و گسترش روند شهرنشینی، می‌توان دریافت که شهرنشینی دارای پیامدها و تبعات گوناگونی برای ساکنان آن است که در این میان امنیت و احساس امنیت، دارای نقش اساسی در رضایتمندی شهروندی و مطلوبیت زندگی در قالب توسعه پایدار انسانی، به شمار می‌آیند. بدیهی است که بدون ایجاد امنیت، نمی‌توان انتظار کارایی ساختار شهری به مثابه سیستمی از اجزا و عناصر برای سکنی‌گزینی شهروندی و زندگی همراه با رفاه و کرامت انسانی را داشت (بمانیان، ۱۳۸۷: ۶۰).

بنابر اهمیت امنیت و چگونگی تحقق آن در جوامع مختلف، هر جامعه‌ای به فراخور امکانات و شرایط خود، نهادهایی را جهت تأمین و تحقق کامل امنیت در جامعه ایجاد نموده است که هر یک وظایف خاصی را در این راستا بر عهده دارند و از جمله مهم‌ترین آنها می‌توان به سازمان انتظامی جوامع یعنی پلیس اشاره نمود. از آنجا که نیروی انتظامی تلاش‌های گوناگونی در جهت نیل به ارتقای سطح امنیت اجتماعی، طرح‌های گوناگونی را به اجرا می‌گذارد، لذا ضروری است تا به وسیله ابزارهای علمی و مطالعات دقیق، مورد بررسی قرار گیرد. از این رو تحقیق حاضر با بهره‌گیری از تکنیک IPA قصد دارد عملکرد پلیس را در سه دوره توانمندی پلیس، پلیس حرفه‌ای و پلیس جامعه محور بسنجد و نشان دهد، از نظر شهروندان، کدام عملکرد پلیس حائز اهمیت بالایی است و تأمین‌کننده امنیت و در نهایت احساس امنیت خواهد بود؟ و در ادامه عملکرد پلیس شهر خرم آباد با توجه به شاخص‌های سه دوره چگونه است؟

مبانی نظری

امنیت و احساس امنیت

اهمیت نقش و جایگاه شهر در جامعه امروز بر کسی پوشیده نیست. گرچه در مدرنیته پیشرفته، اهمیت شهرها مورد تردید واقع شده و مورد توجه جهانی قرار گرفته است. در عین حال هنوز، اکثریت جمعیت جوامع در شهرها سکونت دارند و کم و کیف زندگی جمعی در گرو امکانات و تسهیلات شهرها رقم می‌خورد. بنابراین، لازمه داشتن زندگی رضایت‌بخش، برقراری آسودگی و آسایش افراد جامعه، توجه به شرایط امکانات، منابع و هم‌چنین کمبودها، کاستی‌ها در شهر و مناطق و محله‌های شهری است. در این راستا، امنیت از جایگاه قابل توجهی برخوردار است، چرا که تضمین حیات و پایداری زندگی در سایه امنیت تحقق می‌گیرد. امنیت شهرها موجب آرامش افراد شده و جریان امور زندگی در بستر طبیعی آن میسر خواهد بود. در واقع، شرط لازم برای حیات و زندگی شهری، امنیت است و هرچه شهرها ضریب ایمنی بالاتری داشته باشند، میزان تعاملات و مناسبات اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بیشتر خواهد بود و بالعکس هرچه ضریب ایمنی شهرها کمتر باشد، افراد در فضای رعب و وحشت قرار گرفته و سطح مراودات و مبادلات کاهش یافته و از نظر کیفی آسیب می‌بینند (نویدینیا، ۱۳۸۹: ۸۸-۸۷). در نتیجه موضوع و مفهوم امنیت یکی از مفاهیم با اهمیت، پیچیده و جدید در دنیای امروز و در بسیاری از مباحث سیاسی، اجتماعی و اقتصادی است (اخوان کاظمی، ۱۳۸۶: ۱۲).

امنیت از ریشه امن است که در مقابل بیم و هراس و ناامنی استفاده می شود و یکی از نیازهای فطری بشر است که با جوهر هستی انسان پیوند ناگسستنی دارد. از این رو، واژه امنیت از قدمتی به دیرینگی تاریخ بشر برخوردار است و حتی از جهتی، واژه امنیت بر مفهوم اجتماع و جامعه مقدم است (شادنیا، ۱۳۸۲: ۷۷)، و از نیازها و ضرورت های پایه ای فرد و جامعه تلقی می شود که فقدان و یا اختلال در آن، پیامدها و بازتاب های نگران کننده و خطرناکی به دنبال دارد (ترابی و گودرزی، ۱۳۸۳: ۳۲). امنیت دارای ابعاد عینی و ذهنی - روانی است، به عبارت دیگر هم شامل اطمینان و آرامش فیزیکی و هم آرامش روحی و روانی است (سرلک زایی، ۱۳۸۵: ۱۳۶). در مجموع به معنی وجود اطمینان از سلامت جان و مال و ناموس، امری است که واقعیت یا تحقق یافتن آن مستلزم اقدامات و برنامه ریزی های ویژه است (زیاری، ۱۳۹۰: ۲) و در مفهوم عینی آن اندازه گیری فقدان تهدید علیه ارزش ها و در مفهوم ذهنی فقدان احساس ترس از اینکه چنین ارزش هایی مورد حمله قرار خواهند گرفت اشاره دارد (Moller, ۲۰۰۰, ۱). اکثر صاحب نظران بر آنند که امنیت مفهومی بیرونی و عینی است و احساس امنیت مفهومی درونی و ذهنی است. امنیت یعنی فقدان عوامل تهدید کننده فرد و احساس امنیت به معنای عدم وجود احساس درونی ناامنی است. در این زمینه می توان خاطر نشان نمود که احساس امنیت می تواند با امنیت واقعی تناسب داشته باشد یا تناسب نداشته باشد، یعنی در شرایطی که امنیت عینی وجود نداشته باشد، فرد می تواند احساس امنیت داشته باشد یا اینکه عوامل ایجاد کننده امنیت واقعاً وجود داشته اما فرد احساس امنیت نداشته باشد (احمدی، ۱۳۸۹: ۱۷۰). احساس امنیت پدیده روان شناختی - اجتماعی است که دارای ابعاد گوناگون می باشد. این احساس ناشی از تجربه های مستقیم و غیرمستقیم افراد از شرایط و اوضاع محیط پیرامونی است و افراد مختلف به صورت های گوناگون آن را تجربه می کنند. به لحاظ روش شناسی، احساس امنیت سازه چند بعدی و در ارتباط با شرایط اجتماعی و افراد مختلف به گونه های متفاوت ظهور یافته و به اشکال مختلف نیز قابل سنجش و اندازه گیری است (تاجران، ۱۳۸۸: ۵۶۴). در سطح فردی احساس امنیت در یک جامعه به احساس روانی شهروندان از میزان یا عدم وجود جرم در آن جامعه بر می گردد و هرچه میزان فراوانی جرم بالاتر باشد احساس امنیت پایین تر است. ولی این احساس ناامنی صرفاً منبعث از عدم وجود امنیت در یک جامعه نخواهد بود. ممکن است در یک جامعه امنیت وجود داشته باشد لیکن شهروندان در آن احساس امنیت نداشته باشند و بالعکس (کلاهیچیان، ۱۳۸۲: ۹۳).

امنیت و جایگاه آن در هرم سلسله مراتبی نیازهای مزلو

امنیت از نیازها و انگیزه‌های اساسی انسان به شمار می‌رود، به طوری که با زوال آن آرامش خاطر انسان از بین می‌رود و تشویش، اضطراب و ناآرامی جای آن را می‌گیرد و مرتفع شدن بسیاری از نیازهای آدمی در گرو تأمین امنیت است، به طوری که آبراهام مازلو نیز در سلسله مراتب نیازها، احساس امنیت را بلافاصله پس از ارضای نیازهای اولیه قرار می‌دهد (کاهه، ۱۳۸۴: ۱۳۳). یکی از نظریه‌هایی که به امنیت، پرداخته است، نظریه نیازهای سلسله مراتبی مازلو است. مازلو نیازهای انسان را در پنج دسته تقسیم می‌کند که عبارت است از: نیازهای جسمانی^۱، نیازهای ایمنی^۲، نیازهای تعلق و عشق^۳، نیازهای احترام^۴ و نیازهای خود شکوفایی^۵. به نظر مازلو این نیازها خصلت سلسله مراتبی داشته و در اکثر افراد، تا نیازهای سطوح پایین برآورده نشود، چنان ارگانیزم را درگیر خود می‌کنند، که امکان پرداختن به نیازهای سطح بالاتر، کاهش می‌یابد (مازلو، ۱۳۷۲: ۱۰۱). در سلسله مراتب نیازهای مزلو، نیاز به امنیت و ایمنی در مرتبه دوم قرار دارند و مواردی چون امنیت، ثبات، وابستگی، حمایت، رهایی از ترس و نگرانی و آشفتگی، نیاز به سازمان و نظم و قانون، داشتن حامی مقتدر و نظایر آن را شامل می‌شود. اگر نیازهای جسمانی به طور نسبی برآورده شوند، این نیازهای جدید ظاهر می‌شوند. نیازهای ایمنی، می‌توانند مانند نیازهای جسمانی کاملاً بر ارگانیزم مسلط شوند. آنها، می‌توانند به عنوان سازمان دهندگان تقریباً انحصاری رفتار با به خدمت گرفتن همه قابلیت‌های ارگانیزم عمل کنند. در این شرایط، ارگانیزم صرفاً به دنبال ایمنی است (قدرتی، ۱۳۸۸: ۱۲)، به اعتقاد وی این نیاز بیانگر آن است که فرد به آرامش نیاز دارد، شامل ثبات استقلال، محافظت داشتن، رهایی از ترس، رهایی از اضطراب، رهایی از درهم بودن نظم و قانون، احتیاج به محدودیت داشتن و نیاز به محافظ قوی. بر اساس نظریه مزلو نیاز به امنیت یک نیاز روانی است که در صورت عدم ارضاء، روان آدمی آزرده می‌شود (کجباف، ۱۳۸۱: ۲۵). ارضای نیازهای ایمنی، یک احساس ذهنی مثبت به دنبال دارد که به موجب آن، انسان احساس جسارت و شجاعت بیشتری می‌کند. همچنین ارضای نیاز ایمنی، حرکت به سمت ارضای

۱. The physiological needs

۲. The safety needs

۳. The belongingness and love needs

۴. The esteem needs

۵. The need for self - actualization

نیازهای بالاتر را امکان‌پذیر می‌سازد و فرد را به ظاهر شدن و کسب مهارت‌ها و تسلط بر می‌انگیزد، در حالی که با در معرض خطر قرار گرفتن امنیت، شخص به نیازهای سطح پایین بر می‌گردد (دلاور، ۱۳۷۸: ۵۰).

عملکرد پلیس

دو رهیافت نظری که بیشتر به ارزش‌های عینی بها می‌دهند به رهیافت دولت محور و قدرت محور مشهور هستند. مطابق این رویکردها، «امنیت» را می‌توان چنین تصور و تحدید نمود: وضعیتی که توسط قدرت برای صیانت مردم در قبال تهدیدات بیرونی، ایجاد می‌گردد. مسئولیت برقراری چنین امنیتی به طور کلی بر عهده دولت است. در واقع دولت با دوروش مستقیم (مانند: پلیس و دستگاه‌های قضایی) و غیر مستقیم (خانواده و عمدتاً از طریق آموزش و پرورش) امنیت اجتماعی را در جامعه برقرار می‌کند (احمدی، ۱۳۸۹: ۱۷۱). بوزان در جمله‌ای از جان لاک نقل می‌کند که: هدف اصلی انسان‌ها از اینکه خود را در اختیار دولت قرار می‌دهند، حفظ دارایی آنهاست. منظور از دارایی در این جا، «حیات» امنیت جانی، «آزادی» امنیت سیاسی و «مایملک» امنیت مالی است که در حالت عادی فاقد امنیت هستند (نبوی، ۱۳۸۹: ۸۲). در واکاوی نظریات مرتبط با پیدایش دولت، می‌توان دریافت که مردم تنها به یک علت به تأسیس یک قدرت حاکمه اقدام می‌نمودند و آن میل آنها به صلح و امنیت بوده است (قالیباف، ۱۳۹۱: ۲۴). امروزه نیز نهادهای امنیتی پرشماری در عرصه جغرافیایی کشورها به امر استقرار و استوارسازی امنیت مبادرت می‌ورزند. یکی از مهم‌ترین این نهادها پلیس است. عملکرد پلیس به عنوان ابزار کنترل بیرونی افراد می‌تواند در ایجاد احساس امنیت اجتماعی موثر باشد (نبوی، ۱۳۸۹: ۸۳).

مهم‌ترین عملکرد پلیس در سطح جامعه تأمین امنیت برای جامعه و شهروندان است که در طول سه دوره تاریخی اشکال متفاوتی به خود گرفته است.

۱. اقتدار پلیس و توانمندی پلیس در دوره سیاسی تا اوایل قرن بیستم؛
۲. پلیس حرفه‌ای یا رفتار حرفه‌ای پلیس در دوره اصلاحات از سال ۱۹۳۰ تا ۱۹۸۰؛
۳. پلیس جامعه محور یا فعالیت اجتماعی پلیس در عصر مشارکت پلیس با جامعه از ۱۹۸۰ تا کنون.

بنابراین، پلیس در طول تاریخ برای تأمین امنیت و احساس امنیت در میان جامعه، طی سه شیوه بهره‌گیری نموده که مناسب با شرایط اجتماعی، اثرات متفاوتی از خود برجای می‌گذارد: ۱- توانمندی پلیس، ۲- رفتار حرفه‌ای پلیس، ۳- فعالیت‌های اجتماعی پلیس، لذا ممکن است برای تأمین امنیت در جامعه‌ای، اقتدارگرایی پلیس

حاکم باشد و در جامعه پیشرفته‌ای رفتار حرفه‌ای پلیس و در جامعه مترقی تری، فعالیت‌های اجتماعی پلیس نسبت به رفتارهای دیگر، در تعامل با شهروندان برجسته شده باشد. بنابراین در تحقیق حاضر، عملکرد پلیس را می‌توان به عنوان یک متغیر دانست که بر تأمین امنیت و تقویت احساس امنیت به یکی از شیوه‌های سه‌گانه فوق متوسل می‌شود. این سه عامل شامل توانمندی پلیس، رفتار حرفه‌ای پلیس و فعالیت اجتماعی پلیس می‌باشد (تاجران، ۱۳۸۸: ۵۶۸-۵۶۷). این سه دوره به شرح ذیل می‌باشند:

دوره اقتدار و توانمندی پلیس: در این دوره انتصاب رؤسای پلیس با انگیزه‌های سیاسی و به منظور حفظ منصوب کنندگان در جایگاه‌های قدرت صورت می‌گرفت. عدم کفایت و فساد پلیس منجر به آغاز دوره دوم اداره امور پلیسی، یعنی دوره اصلاحات شد (هس و میلر، ۱۳۸۲: ۳۳). دوره سیاسی تاربع اول قرن بیستم ادامه یافت، در این دوره ادارات پلیس در حال شکل‌گیری بودند و پلیس پیوند نزدیکی با سیاست داشت. در دوره سیاسی پلیس غیر متمرکز و تحت اختیار شهرداری محل خدمت خود بود. رئیس پلیس اختیار اخراج افراد را نداشت، بنابراین نیروهای پلیس غالباً بی انضباط بودند. مأموران پلیس معمولاً در جامعه زندگی می‌کردند و عضو گروه اکثریت بودند. چون گشت پیاده معمول‌ترین راهبرد اداره امور پلیسی در این دوره بود، افسران رابطه‌ای نزدیک با مردم پیدا می‌کردند. در این دوره، انتصاب رؤسای پلیس با انگیزه‌های سیاسی و به منظور حفظ منصوب کنندگان در جایگاه‌های قدرت صورت می‌گرفت. سیاستمداران با اعطای شغل یا امتیازهای ویژه، به رأی دهندگان خود پاداش می‌دادند. این امر را نظام بنده‌نوازی، نظام باندبازی یا جانبداری حزبی می‌نامیدند، که از حزب حاکم، باند حاکم تبعیت می‌کرد. در این دوره منشاء فساد گسترش یافت. عدم کفایت و فساد پلیس منجر به آغاز دوره دوم اداره امور پلیسی، یعنی دوره اصلاحات شد (لشنی پارسا، ۱۳۸۷: ۶۳). 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 در این دوره پلیسی، دوره اقتدارگرایی و توانمندی پلیس در عرصه امنیت جوامع بوده است (تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸: ۵۶۶).

دوره پلیس حرفه‌ای: به طور معمول به آگست ولمر و او. دبلو ویلسون که به عنوان پیشگامان حرکت اصلاحی، خواستار تغییر جدی در شیوه سازماندهی و کارکرد ادارات پلیس بودند اشاره می‌شود. این دوره اغلب دوره پیشرو یا مترقی نیز نامیده می‌شود. تغییر اساسی در این دوره تفکیک اداره امور پلیسی از سیاست بود.

رابطه میان پلیس و مردم هم در دوره اصلاحات تغییر کرد (کلنیک و مور، ۱۹۹۱: ۱۲). با جدا شدن اداره امور پلیسی از سیاست، تغییری در تأکید بر نقش پلیسی به وجود آمد، در این زمان شهروندان، اداره امور پلیسی را معادل مبارزه با جرم و جنایت می دانستند. پلیس، کارکردهایی از نوع خدمات اجتماعی را دارای مطلوبیت کمتری تلقی می کرد و تا حد امکان به آن ها نمی پرداخت. رابطه میان پلیس و مردم در دوره اصلاحات تغییر کرد. رهبران پلیس در دوره ی اصلاحات، ماهیت یک رابطه صحیح میان مأموران پلیس و شهروندان یا سیاستمداران را دوباره تعریف کردند. مأموران پلیس، مجریان بی طرف قانون بودند که با شهروندان از لحاظ حرفه ای ارتباطی خنثی و از راه دور داشتند. تبدیل گشت پیاده به گشت خودرویی، فاصله میان پلیس و مردم را در دوره اصلاحات بیشتر کرد. تصویر هم تبدیل به تصویر مأمورانی شد که با خودروهای پر قدرت پلیس، غرش کنان و آژیر کشان، با چراغ های گردان و با سرعت زیاد از خیابان های شهر عبور می کردند. مأموران پلیس، مبارزان حرفه ای با جرم و جنایت تلقی می شدند. در نتیجه، اداره امور پلیسی در دوره اصلاحات، اغلب الگوی حرفه ای نام گرفت. به علت فاصله گرفتن مردم از پلیس، عدم کار آیی لازم در برخورد با مجرمان و نقش کم رنگ مردم در همکاری با پلیس، دوران سوم پلیسی یعنی عصر جامعه محوری آغاز شد (لشنی پارسا، ۱۳۸۷: ۶۳).

دوره پلیس جامعه محور: جامعه، خواهان بازدارنده بودن پلیس است، شهروندان می خواهند که پلیس علاوه بر بازداشت مجرمان پس از وقوع جرم، برای جلوگیری از وقوع جرم هم تلاش کنند. در دوره جامعه گرایی، پلیس در پی برقراری مجدد یک رابطه نزدیک با جامعه بود. ابداع این نظریه بیشتر به رابرت ترویانویچ اشتهار دارد. در ۲۵ سال آخر قرن بیستم بسیاری از کارگزاران پلیس به این نتیجه رسیدند که انجام امور پلیس به شیوه واکنشی و سنتی (حتی در شکل حرفه ای آن) برای مهار جرم و کاهش ترس ناشی از آن ساز و کار مناسبی نیست. بعد از آنکه پلیس به این باور دست یافت که حمایت و تشریک مساعی برای پیشگیری و مهار جرایم و بی نظمی ها، ضروری است، پلیس جامعه محور به عنوان جایگزین ماندگار پلیس سنتی، قدم به عرصه وجود گذاشت (قهرمانی و ابطحی، ۱۳۸۸: ۶۱). در دهه ۱۹۸۰، بسیاری از ادارات پلیس، شروع به تجربه افزایش مشارکت جامعه در «مبارزه با جرم و جنایت» نمودند. هم چنین در طول این دهه، در بسیاری از ادارات پلیس، علاوه بر توجه به رویکرد مسأله محوری، پیشگیری از وقوع جرم جایگزین مبارزه با جرم شد. در کانون اغلب نگرش های این دوره،

بازگشت به فکر قدیمی مسئولیت جامعه برای حفظ رفاه و سعادت اجتماعی قرار دارد (لشنی پارسا، ۱۳۸۷: ۶۴). یافته‌هایی از تحقیقات در حوزه علوم پلیسی حاکی از آن است که پلیس جامعه محور فرآیند است، محصول نیست و سه عنصر اساسی دارد: مشارکت شهروندان، حل مشکل و تمرکززدایی. این سه بعد با یکدیگر ارتباط تنگاتنگ دارند و اداره‌هایی که یک یا دو مورد از عناصر مزبور را ندارند برنامه چندان کارآمدی نخواهند داشت (قهرمانی و ابطی، ۱۳۸۸: ۷۳). هدف پلیس در این دوره بالا بردن آرامش و رضایت شهروندان است و امنیت را با مشارکت نهادهای اجتماعی از جمله خانواده تأمین می‌کند و مفهوم آن این نیست که پلیس با جرم مبارزه نکند بلکه در این پارادایم برخورد شدیدتر نیز صورت می‌گیرد ولی در بستری که با حمایت و مشارکت مردمی است (تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸: ۵۶۷). پلیس می‌تواند به عنوان بخشی از یک رویکرد جمعی به امنیت، در محله‌ها حضور مشهود داشته باشد. اغلب اوقات، هدف از برنامه‌های حضور مشهود پلیس در جامعه، بازدارندگی از جرم از طریق حضور قوی پلیس در صحنه، برقراری نظارت و ایجاد اطمینان عمومی در مورد امکان دسترسی سریع به پلیس است. مستندات موجود، وجود رابطه مثبت بین گشت‌های پیاده و کاهش ترس از جرم را اثبات کرده است (Capobinaco, ۲۰۰۷, ۱۱-۱۲).

جدول (۱): مقایسه سه دوره اداره امور پلیسی

ابعاد مقایسه	دوره سیاسی از ۱۸۴۰ تا ۱۹۳۰	دوره اصلاحات از ۱۹۳۰ تا ۱۹۸۰	دوره جامعه محوری از ۱۹۸۰ تا کنون
اختیارات	سیاست و قانون	قانون و حرفه گرایی	حمایت جامعه، قانون و حرفه گرایی
عملکرد	خدمات گسترده ی اجتماعی	کنترل جرایم	ارائه گسترده خدمات
طرح سازمانی	غیر متمرکز	متمرکز، کلاسیک	غیر متمرکز، گروه کار، ماتریسی
رابطه با جامعه	صمیمی	حرفه ای، از راه دور	صمیمی
تاکتیک و فناوری	گشت پیاده	گشت پیشگیری، پاسخ سریع	گشت پیاده، مسأله بایی، روابط عمومی
پیامد	رضایت شهروندان، رضایت سیاسی	کنترل جرایم	بهبود کیفیت زندگی و رضایت شهروندان

(هس و میلر، ۱۳۸۲: ۴۵)

یکی از تأثیرات مثبت سطوح بالای قابلیت جمعی و رضایت خاطر کلی، کاهش نگرانی شهروندان در قبال جرم و جنایت و احتمال قربانی شدن آنهاست (Ferguson, ۲۰۰۷: ۳۲۳). اقتدار فراوان اداره امور پلیسی از صحنه زندگی مردم، مستلزم

آن است که مأموران پلیس نماینده غلبه خوبی‌ها بر بدی‌ها باشند. در جای دیگر مقام معظم رهبری پیرامون اقتدار این گونه توضیح می‌دهند:

نیروهای انتظامی که دائماً با مردم سر و کار دارند، می‌توانند هم مظهر عظوفت و محبت نظام باشند و هم مظهر تدبیر و مدیریت آن این دو عامل را در کنار هم رعایت کنید. حرکات و تصرفات شما هم باید نشان دهنده عقل و تدبیر و مدیریت نظام باشد (در اسرع وقت مجرم دستگیر شود) و هم باید مظهر عظوفت و ترحم و محبت و داد معلوم باشد که مأمور دولتی با کسی نظر شخصی و عناد ندارد (قهرمانی، ۱۳۸۸: ۲۵).

روش تحقیق

تحقیق حاضر بر مبنای هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و بر اساس ماهیت و روش توصیفی - تحلیلی می‌باشد. ابزار پژوهش پرسشنامه است، در خصوص قابلیت اعتماد پرسشنامه، از آلفای کرونباخ استفاده شده است؛ که بر این اساس قابلیت اعتماد پرسشنامه با ضریب ۰/۷۳۸۱ بسیار مناسب بوده است. طبق قاعده تجربی، آلفا دست کم باید ۰/۷ باشد تا بتوان مقیاس را دارای پایایی به شمار آورد (داوس، ۲۵۳: ۱۳۸۱). جامعه آماری شهروندان شهر خرم‌آباد می‌باشند و تعداد ۱۳۰ نفر از شهروندان به عنوان نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب و پرسشنامه نزد ایشان توزیع و تکمیل گردید. در جهت بررسی نقش عملکرد پلیس و ایجاد امنیت و احساس امنیت شهری، از تکنیک IPA بهره گرفته شد، پرسشنامه این پژوهش، برگرفته از پژوهش‌های پیشین (جدول ۲) است و با توجه به تکنیک IPA هر گویه به صورت دو وجهی اهمیت و عملکرد درآمده است و با طیف لیکرت ۵ تایی تنظیم شده است.



جدول ۲. عملکرد پلیس

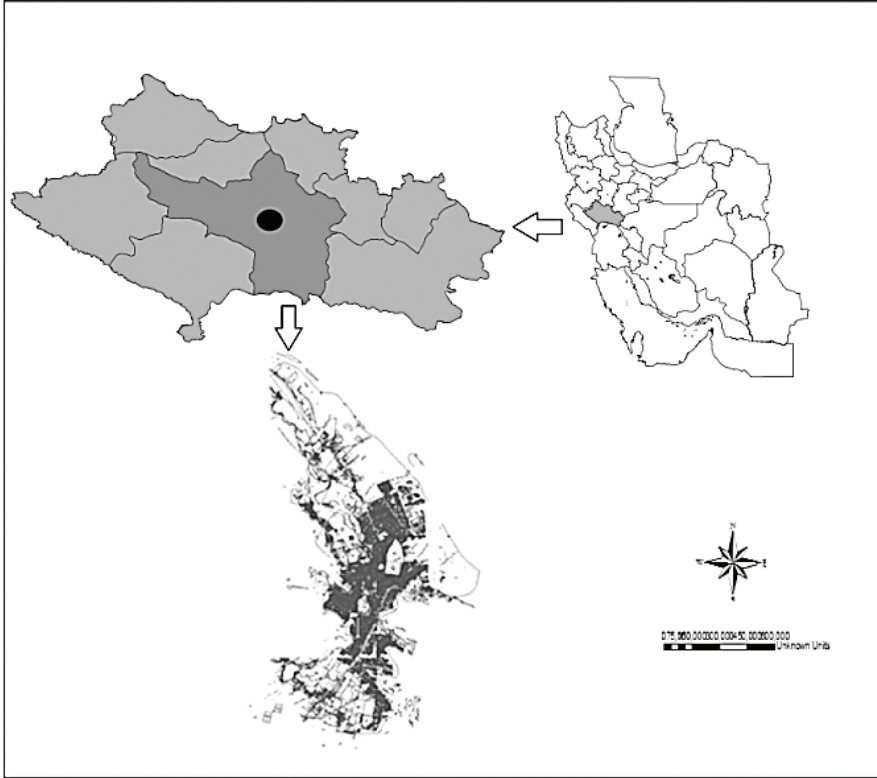
		توانمندی پلیس	عملکرد پلیس
۱	رنگ و شکل لباس پلیس؛		رفتار حرفه‌ای پلیس
۲	سرعت عمل پلیس در کشف جرم؛		
۳	استفاده از امکانات و تجهیزات پیشرفته؛		
۴	وجود گشت‌های منظم و کافی پیاده پلیس در منطقه؛		
۵	در دسترس بودن و حضور به موقع پلیس در هنگام نیاز شهروندان؛		
۶	حضور سریع و به موقع فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ در هنگام ضرورت؛		
۷	جمع‌آوری معنادار و لگرد و مزاحمین نوامیس مردم از سطح جامعه؛		
۸	اجرای رزمایش مقطعی برای پاکسازی مناطق و اماکن آلوده؛		
۹	ورزیدگی و آمادگی جسمانی نیروهای عملیاتی پلیس.		
۱۰	تعهد و صحت عمل لازم پلیس در حین انجام وظیفه؛		
۱۱	قانون‌مداری پلیس در حین وظیفه؛		
۱۲	پلیس با مجرمین و خلافکاران قاطع برخورد می‌کند؛		
۱۳	برخورداری نیروهای پلیس از تخصص و آموزش‌های حرفه‌ای؛		
۱۴	پلیس در هنگام برخورد با شهروندان با متانت و خوش رفتاری برخورد می‌کند؛		
۱۵	عدم پارتی بازی و رشوه‌گیری پلیس در حین انجام وظیفه؛		
۱۶	کنترل اعمال مجرمین سابقه دار به طور سیستمی؛		
۱۷	ایثار و از خود گذشتگی پلیس در انجام وظیفه؛		
۱۸	علاقه‌مندی نیروهای پلیس به وظایف و مأموریت‌های محوله؛		
۱۹	توجه و به تکریم به خواسته‌های شهروندان ارباب رجوع؛		
۲۰	حساسیت و دقت در انجام مأموریت‌های محوله؛		

۲۱	مصاحبه مطبوعاتی و رسانه‌ای فرماندهان پلیس در خصوص پیشگیری جرایم و خطرات؛	فعالیت اجتماعی پلیس
۲۲	اطلاع رسانی به موقع وقایع و حوادث مهم جنایی؛	
۲۳	ارائه آخرین اخبار اطلاعات انتظامی و اجتماعی مورد نیاز جامعه با راه اندازی سایت؛	
۲۴	تولید و نمایش فیلم‌ها و انیمیشن‌های پلیسی؛	
۲۵	برگزاری نمایشگاه‌های عمومی و خصوصی را برای آگاه سازی و تعامل با جامعه؛	
۲۶	آموزش‌های مورد نیاز در خصوص پیشگیری اجتماعی رفتارهای پر خطر در حفاظت از خود به جوانان و دانش آموزان؛	
۲۷	مشارکت و تعامل با سازمان‌های دولتی و غیردولتی جهت برقراری نظم و امنیت در جامعه؛	
۲۸	برگزاری همایش و نشست‌های علمی پلیس با نخبگان و مراکز دانشگاهی؛	
۲۹	پژوهش و انتشار مطالعات علمی در خصوص نظم و امنیت اجتماعی برای ارتقاء آگاهی جامعه؛	
۳۰	نظرسنجی از مردم در خصوص عملکرد پلیس؛	
۳۱	انتشار نشریه و روزنامه در جهت آگاه سازی انتظامی.	

قلمرو مکانی پژوهش

شهر خرم‌آباد با موقعیت هندسی به طول ۴۸ درجه و ۲۲ دقیقه و عرض جغرافیایی ۳۳ درجه و ۲۹ دقیقه در ارتفاع ۱۱۷۱ متری از سطح دریا قرار دارد. شهر در درون دره‌ای قرار گرفته که رودخانه خرم‌آباد با جهتی شمالی - جنوبی از خط القعر آن می‌گذرد. قسمت شمالی شهر منظره‌ای کوهستانی و ناهموار و جنوب آن چشم اندازی تقریباً جلگه‌ای دارد. شکل گیری کالبد شهر خرم‌آباد متأثر و تابع طبیعت آن است، هر کجا دره اندکی باز و شیب‌های کناری ملایم تر شده و اجازه‌ی زیست به انسان داده، شهر به آن سو گسترش یافته و هر کجا دره تنگ شده، شهر باریک و کشیده شده است. بنابراین بهتر است بگوییم شهر شکل خطی باریک و کشیده، گاه پهن و متورم دارد. شهر خرم‌آباد که در درون دره و در دو طرف بستر رودخانه‌ای به همین نام قرار دارد از طرف شمال به تپه کیو با ارتفاع ۱۲۹۰ متر، از طرف شمال شرقی به دامنه‌های کوه کمرسیاه (مخمل کوه) به ارتفاع ۱۸۰۲ متر، از طرف جنوب شرقی به کوه‌های شیرکشان به ارتفاع ۱۷۶۵ متر و پشته‌ی حسین آباد و کوه پشته به ارتفاع ۱۵۵۰ متر محدود است. همچنین از طرف غرب شاخه‌هایی

از سفیدکوه (پیش کوه‌ها) تا حاشیه شهر پیش آمده و شهر را محدود کرده است (پژوهشکده اقتصاد، ۱۳۸۴: ۱۴۷).



شکل ۱. شهر خرم آباد در استان لرستان

تکنیک IPA

هنگامی که تلاش می‌شود کیفیت خدمات و رضایت مشتری افزایش یابد، تحلیل اهمیت/عملکرد، ابزاری ثمربخش و سودمند برای اولویت بندی شاخص‌های خدمت است تا بر اساس آن بتوان عمل ارزشیابی را انجام داد. اهمیت فزاینده مدل تحلیل اهمیت/عملکرد در آسیب‌شناسی و مشخص نمودن نقاط قوت و ضعف سیستم و کارایی آن در شناخت اولویت‌ها و اتخاذ راهبردهای بهبود، موجب شده که مدل مذکور در زمینه‌های پژوهشی و عملیاتی مختلف به کار گرفته شود (خلیفه رضوی، ۱۳۹۱: ۳۹). مدل IPA، به لحاظ مفهومی، مدلی چند شاخصه است. به منظور کاربرد این مدل، می‌بایست شاخص‌هایی که قرار است تحلیل شوند مشخص گردند. در واقع، اثربخشی مدل IPA شدیداً وابسته به شاخص‌ها یا مولفه‌های

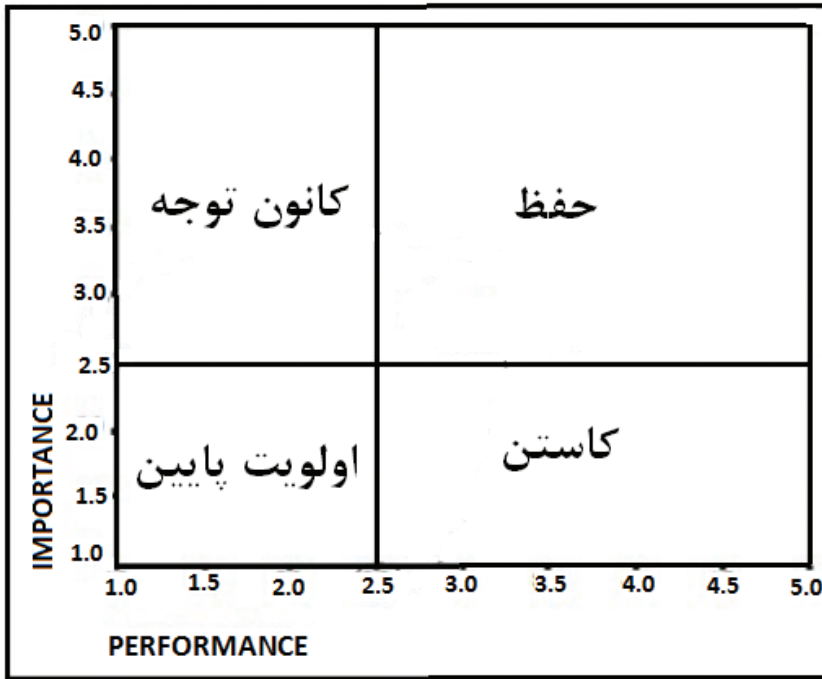
تحلیلی آن است. بنابراین، در هر حیطه‌ای، اولین گام در بهره‌گیری از مدل IPA، شناسایی مولفه‌های کیفیت در آن زمینه است. بدیهی است که استخراج مولفه‌های تحلیلی بر اساس روش شناسی و مفاهیم نظری یا رویکرد نظری معین، می‌تواند تضمین تقویت پشتوانه نظری مولفه‌ها، در خصوص نحوه شناسایی آنها، راهبردهای لازم را ارایه نماید (فتحی و اجارگاه و همکاران، ۱۳۹۰: ۵۸). همان‌طور که بیان شد، در مدل تحلیل اهمیت/ عملکرد، هر مولفه از دو بعد «اهمیت» و «عملکرد»، مورد سنجش قرار می‌گیرد. داده‌های مربوط به سطح اهمیت و عملکرد شاخص‌ها، بر روی یک شبکه دو بعدی که در آن، محور Y نشانگر بعد اهمیت و محور X نشانگر بعد عملکرد است، نمایش داده می‌شوند. این شبکه دو بعدی، ماتریس اهمیت - عملکرد نامیده می‌شود. ماتریس اهمیت - عملکرد، که در واقع دارای چهار قسمت (یا چارک) است و در هر چارک، راهبرد خاصی قرار دارد، کمک به فرایند تصمیم‌گیری است. از این ماتریس، برای شناخت درجه اولویت شاخص‌ها جهت بهبود، استفاده می‌شود (خلیفه و رضوی، ۱۳۹۱: ۳۹). در مدل IPA سنجش شاخص‌ها می‌تواند در مقیاس ۵، ۷ یا ۹ درجه‌ای صورت گیرد، داده‌های مربوط به میزان اهمیت و سطح عملکرد هر یک از آنها، با استفاده از پرسش‌نامه جمع‌آوری می‌شود. برای این منظور از مشتریان در مورد هر شاخص، دو سوال پرسیده می‌شود، میزان اهمیت شاخص مورد نظر و سطح عملکرد در آن شاخص. از آنجا که تحلیل جداگانه داده‌های بعد عملکرد و بعد اهمیت، به خصوص هنگامی که هر دو مجموعه داده‌ها، همزمان مورد مطالعه قرار می‌گیرند ممکن است معنی‌دار نباشد، لذا داده‌های مربوط به سطح اهمیت و عملکرد شاخص‌ها، روی شبکه‌ای دو بعدی که در آن، محور Y نشانگر بعد اهمیت و محور X نشانگر بعد عملکرد است، نمایش داده می‌شوند (فتحی و همکاران، ۱۳۹۰: ۵۹). تکنیک IPA امکان مقایسه همزمان اهمیت ویژگی‌های مختلف یک محصول و عملکرد مربوط به آن ویژگی‌ها را فراهم کرده و بر اساس این مقایسه، نقاط قوت و ضعف آن محصول را مشخص می‌سازد. به این ترتیب، عواملی که برای مشتری از اهمیت بیشتری برخوردار است، شناسایی می‌شود. IPA بر این فرض استوار است که میزان رضایت مشتری از ویژگی‌های یک محصول اصولاً برگرفته از انتظارات آن‌ها و قضاوت آن‌ها درباره عملکرد آن محصول است (ضیایی و عباسپور، ۱۳۹۰: ۸۳). همان‌طور که شکل شماره ۲ نشان می‌دهد، جدول IPA از چهار قسمت تشکیل شده است که عبارتند از:

کانون توجه (نقاط ضعف اصلی): ویژگی‌هایی که از نظر مشتریان دارای اهمیت بالایی است، ولی عملکرد محصول در این زمینه ضعیف بوده و موجب نارضایتی

مشتریان شده است.

حفظ (نقاط قوت اصلی): در این قسمت، ویژگی های مورد بررسی از نظر مشتریان دارای اهمیت بالایی است و عملکرد محصول به گونه ای بوده که باعث رضایت مشتری شده است. این ویژگی ها فرصتی برای کسب مزیت رقابتی می باشند.

اولویت پایین (نقاط ضعف فرعی): در این بخش عملکرد محصول رضایت بخش نیست، ولی این ویژگی ها برای مشتریان چندان اهمیت ندارد. کاستن (نقاط قوت فرعی): در این بخش عملکرد محصول رضایت بخش است، ولی این ویژگی ها برای مشتریان چندان مهم نیست، بنابراین، می توان این بخش را به سایر بخش ها هدایت کرد (ضیایی و عباسپور، ۱۳۹۰:۸۴).



شکل ۲. ماتریس IPA

ماخذ: (ضیایی و عباسپور، ۱۳۹۰:۸۴)

یافته های پژوهش

داده های خام ۱۳۰ پرسشنامه وارد ماتریس IPA شد و نتایجی به شرح ذیل حاصل گشت:

جدول ۳. داده‌های اهمیت، عملکرد و شکاف عملکرد پلیس شهر خرم آباد

شکاف P-I	عملکرد P	اهمیت I		
۰/۲	۴/۵	۴/۳	رنگ و شکل لباس پلیس؛	۱
-۲/۴	۲/۲	۴/۶	سرعت عمل پلیس در کشف جرم؛	۲
-۱/۶	۲/۹	۴/۵	استفاده از امکانات و تجهیزات پیشرفته؛	۳
-۰/۱	۴/۳	۴/۴	وجود گشت‌های منظم و کافی پیاده پلیس در منطقه؛	۴
-۱/۲	۳/۶	۴/۸	در دسترس بودن و حضور به موقع پلیس در هنگام نیاز شهروندان؛	۵
-۱/۲	۳/۵	۴/۷	حضور سریع و به موقع فوریتهای پلیسی ۱۱۰ در هنگام ضرورت؛	۶
-۰/۹	۳/۳	۴/۲	جمع آوری معتادان ولگرد و مزاحمین نوامیس مردم از سطح جامعه؛	۷
-۱/۵	۱/۷	۳/۲	اجرای رزمایش مقطعی برای پاک پاکسازی مناطق و اماکن آلوده؛	۸
-۲/۱	۲/۲	۴/۳	ورزیدگی و آمادگی جسمانی نیروهای عملیاتی پلیس.	۹
-۱/۳	۳/۳	۴/۶	تعهد و صحت عمل لازم پلیس در حین انجام وظیفه؛	۱۰
-۱/۸	۳/۱	۴/۹	قانون مداری پلیس در حین وظیفه؛	۱۱
-۱/۳	۳/۳	۴/۶	پلیس با مجرمین و خلافکاران قاطع برخورد می‌کند؛	۱۲
-۲/۳	۲/۴	۴/۷	برخورداری نیروهای پلیس از تخصص و آموزش‌های حرفه‌ای؛	۱۳
-۲/۹	۱/۹	۴/۸	پلیس در هنگام برخورد با شهروندان با متانت و خوش رفتاری برخورد می‌کند؛	۱۴
-۱/۵	۳	۴/۵	عدم پارتی بازی و رشوه‌گیری پلیس در حین انجام وظیفه؛	۱۵
-۳/۴	۱/۳	۴/۷	کنترل اعمال مجرمین سابقه دار به طور سیستمی؛	۱۶
-۰/۶	۲/۳	۲/۷	ایثار و از خود گذشتگی پلیس در انجام وظیفه؛	۱۷
۰/۴	۳/۵	۳/۱	علاقه مندی نیروهای پلیس به وظایف و مأموریت‌های محوله؛	۱۸
-۲/۳	۲/۲	۴/۵	توجه و تکریم به خواسته‌های شهروندان ارباب رجوع؛	۱۹
-۲/۲	۲/۴	۴/۴	حساسیت و دقت در انجام مأموریت‌های محوله.	۲۰
-۱/۸	۱/۲	۳	مصاحبه مطبوعاتی و رسانه‌ای فرماندهان پلیس در خصوص پیشگیری جرایم و خطرات؛	۲۱
-۲	۲	۴	اطلاع رسانی به موقع وقایع و حوادث مهم جنایی؛	۲۲

۲۳	ارائه آخرین اخبار اطلاعات انتظامی و اجتماعی مورد نیاز جامعه با راه اندازی سایت؛	۱/۹	۱/۲	-۰/۷
۲۴	تولید و نمایش فیلم ها و انیمیشن های پلیسی؛	۲/۳	۱	۱/۳
۲۵	برگزاری نمایشگاه های عمومی و خصوصی را برای آگاه سازی و تعامل با جامعه؛	۲/۴	۲	-۰/۴
۲۶	آموزش های مورد نیاز در خصوص پیشگیری اجتماعی رفتارهای پر خطر	۳/۵	۱	-۲/۵
۲۷	مشارکت و تعامل با سازمان های دولتی و غیردولتی جهت برقراری نظم و امنیت در جامعه؛	۲/۴	۱/۴	-۱
۲۸	برگزاری همایش و نشست های علمی پلیس با نخبگان و مراکز دانشگاهی؛	۱	۱/۵	۰/۵
۲۹	پژوهش و انتشار مطالعات علمی در خصوص نظم و امنیت اجتماعی	۲/۲	۲	-/۲
۳۰	نظرسنجی از مردم در خصوص عملکرد پلیس؛	۴/۹	۱	-۳/۹
۳۱	انتشار نشریه و روزنامه در جهت آگاه سازی انتظامی.	۱/۲	۱/۱	-۰/۱

ماخذ: یافته های پژوهش

با توجه به جدول شماره ۲، گویه های ۱، ۱۸، ۲۴ و ۲۸ دارای شکاف مثبت هستند، که نشانگر عملکرد خوب هستند، گویه ۱، رنگ و شکل لباس پلیس با شکاف مثبت ۰/۲، گویه ۱۸، علاقه مندی نیروهای پلیس به وظایف و مأموریت های محوله با شکاف ۰/۴، گویه ۲۴، تولید و نمایش فیلم ها و انیمیشن های پلیسی با شکاف مثبت ۱/۳، گویه ۲۸، برگزاری همایش و نشست های علمی پلیس با نخبگان و مراکز دانشگاهی با شکاف مثبت ۰/۵، که گویه ۱ از عملکردهای توانمندی پلیس، گویه ۱۸ از عملکردهای رفتار حرفه ای پلیس و گویه های ۲۴ و ۲۸ از عملکردهای فعالیت اجتماعی پلیس می باشند. و گویه های ۱۴، ۱۶ و ۳۰ دارای بالاترین شکاف منفی هستند و نشانگر اهمیت بالا از نظر شهروندان می باشند. گویه ۱۴، پلیس در هنگام برخورد با شهروندان با متانت و خوش رفتاری برخورد می کند.

با توجه به شکل ۳. ماتریس IPA، عملکرد پلیس (توانمندی پلیس) شهر خرم آباد، گویه های در بخش های حفظ و کانون توجه قرار گرفته اند. ۶ گویه در بخش حفظ و ۳ گویه در بخش کانون توجه. گویه «۱» رنگ و شکل لباس پلیس، گویه «۳» استفاده از امکانات و تجهیزات پیشرفته، گویه «۴» وجود گشت های منظم و کافی پیاده پلیس در منطقه، گویه «۵» در دسترس بودن و حضور به موقع پلیس در هنگام نیاز شهروندان، گویه «۶» حضور سریع و به موقع فوریت های پلیسی ۱۱۰ در هنگام

ضرورت، گویه «۷» جمع آوری معتادان ولگرد و مزاحمین نوامیس مردم از سطح جامعه در بخش حفظ قرار گرفتن اینها از نظر شهروندان دارای عملکرد بالا و اهمیت بالایی می‌باشند. گویه «۲» سرعت عمل پلیس در کشف جرم، گویه «۸» اجرای رزمایش مقطعی برای پاک پاکسازی مناطق و اماکن آلوده و گویه «۹» ورزشی و آمادگی جسمانی نیروهای عملیاتی پلیس در قسمت کانون توجه قرار دارند بدین معنی که از نظر شهروندان دارای اهمیت بالا و عملکرد ضعیفی هستند.

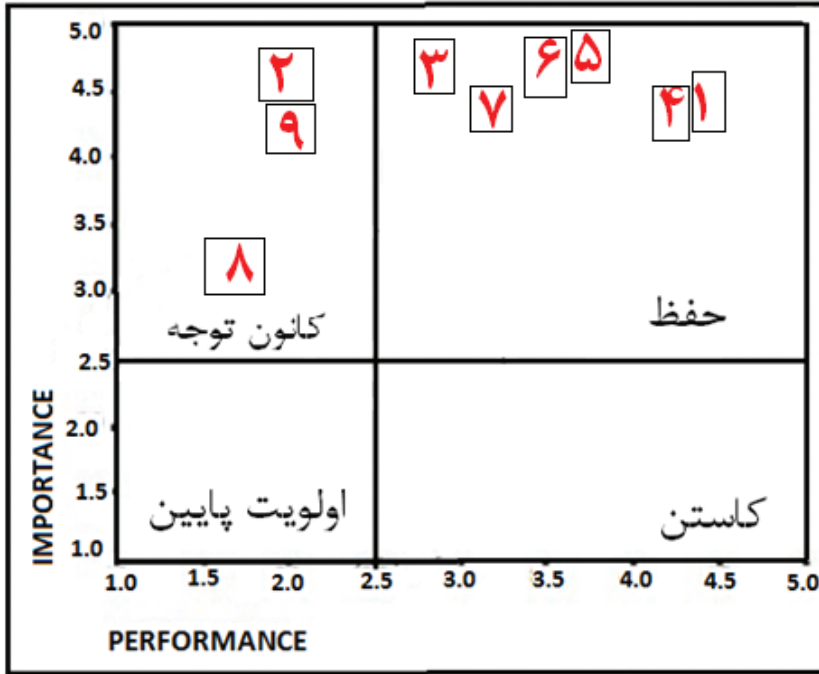


شکل ۳. ماتریس IPA، عملکرد پلیس (توانمندی پلیس) شهر خرم آباد

با توجه به شکل ۴. ماتریس IPA، عملکرد پلیس (رفتار حرفه‌ای پلیس) شهر خرم آباد، گویه‌های رفتار حرفه‌ای پلیس در بخش‌های حفظ و کانون توجه، ۵ گویه در بخش حفظ و ۶ گویه در بخش کانون توجه قرار می‌گیرند.

گویه «۱۰» تعهد و صحت عمل لازم پلیس در حین انجام وظیفه، گویه «۱۱» قانون‌مداری پلیس در حین وظیفه، گویه «۱۲» پلیس با مجرمین و خلافکاران قاطع برخورد می‌کند، گویه «۱۵» عدم پارتی بازی و رشوه‌گیری پلیس در حین انجام وظیفه، گویه «۱۸» علاقه‌مندی نیروهای پلیس به وظایف و مأموریت‌های محوله در قسمت حفظ قرار گرفته‌اند. گویه «۱۳» برخورداری نیروهای پلیس از تخصص و آموزش‌های حرفه‌ای، گویه «۱۴» پلیس در هنگام برخورد با شهروندان با متانت و

خوش رفتاری برخورد می کند، گویه «۱۶» کنترل اعمال مجرمین سابقه دار به طور سیستمی، گویه «۱۷» ایثار و از خود گذشتگی پلیس در انجام وظیفه، گویه «۱۹» توجه و به تکریم به خواسته های شهروندان ارباب رجوع، گویه «۲۰» حساسیت و دقت در انجام مأموریت های محوله در قسمت کانون توجه قرار گرفته اند.

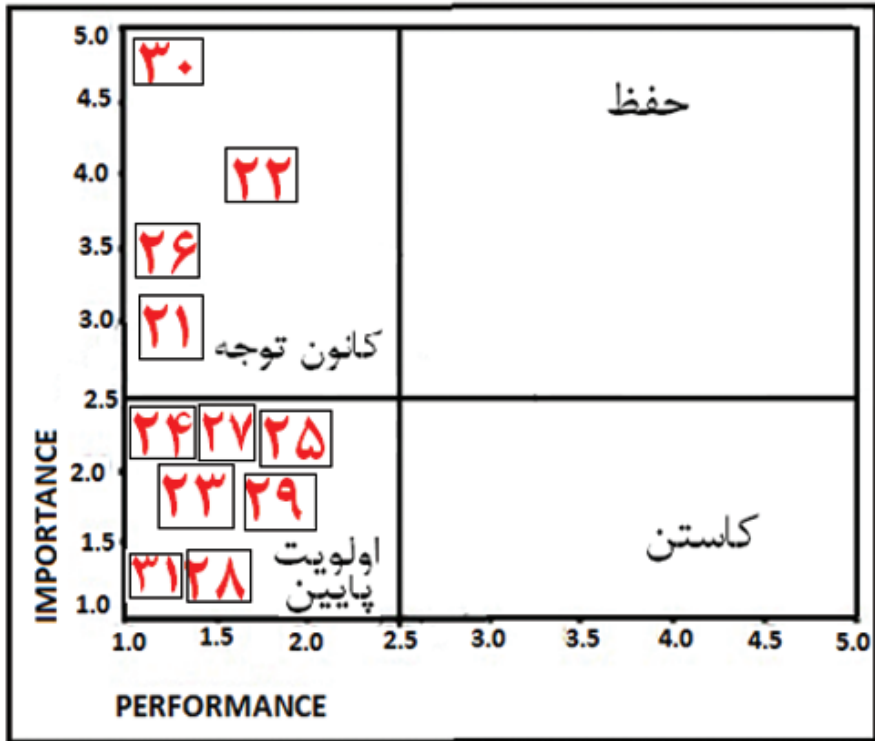


شکل ۴. ماتریس IPA، عملکرد پلیس (رفتار حرفه ای پلیس) شهر خرم آباد

منبع: (یافته های پژوهش، ۱۳۹۳)

با توجه به شکل ۵. ماتریس IPA، عملکرد پلیس (فعالیت اجتماعی پلیس) شهر خرم آباد، گویه های فعالیت اجتماعی پلیس در قسمت های کانون توجه اولویت پایین قرار گرفته اند، گویه ۴ در قسمت کانون توجه و گویه ۷ در قسمت اولویت پایین. گویه «۲۱» مصاحبه مطبوعاتی و رسانه ای فرماندهان پلیس در خصوص پیشگیری جرایم و خطرات، گویه «۲۲» اطلاع رسانی به موقع وقایع و حوادث مهم جنایی، گویه «۲۶» آموزش های مورد نیاز در خصوص پیشگیری اجتماعی رفتارهای پر خطر در حفاظت از خود به جوانان و دانش آموزان، گویه «۳۰» نظرسنجی از مردم در خصوص عملکرد پلیس در قسمت کانون توجه واقع شدند و گویه «۲۳» ارائه آخرین اخبار اطلاعات انتظامی و اجتماعی مورد نیاز جامعه با راه اندازی سایت، گویه «۲۴» تولید و نمایش فیلم ها و انیمیشن های پلیسی، گویه «۲۵» برگزاری

نمایشگاه‌های عمومی و خصوصی را برای آگاه‌سازی و تعامل با جامعه، گویه «۲۷» مشارکت و تعامل با سازمان‌های دولتی و غیردولتی جهت برقراری نظم و امنیت در جامعه، گویه «۲۸» برگزاری همایش و نشست‌های علمی پلیس با نخبگان و مراکز دانشگاهی، گویه «۲۹» پژوهش و انتشار مطالعات علمی در خصوص نظم و امنیت اجتماعی برای ارتقاء آگاهی جامعه، گویه «۳۱» انتشار نشریه و روزنامه در جهت آگاه‌سازی انتظامی در قسمت اولویت پایین قرار دارند.



شکل ۵. ماتریس IPA، عملکرد پلیس (فعالیت اجتماعی پلیس) شهر خرم‌آباد

منبع: (یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳)

نتیجه

نقطه شروع توسعه اجتماعات انسانی شکل گرفتن درک درستی از نیازهای مردم و پس از آن پایش دستاوردهای توسعه است. نتایج پژوهش نشان داد از ۹ گویه الگوی پلیس سنتی ۶ گویه اهمیت و عملکرد بالا (حفظ) و ۳ گویه با اهمیت بالا و عملکرد ضعیف (کانون توجه) وجود دارد،

این بدین معنی است که عملکرد پلیس به صورت پلیس توانمند برای تأمین امنیت شهروندان خرم آباد خوب بوده و اهمیت بالای این شاخص نشان از تاثیر گذاری این الگو بر امنیت شهروندان است. این شاخص (پلیس توانمند سنتی) در تأمین امنیت شهروندان نقش زیادی دارد و عملکرد خوب پلیس هم موجب رضایت شهروندان شده است. میانگین کلی این شاخص با کد ۱ در شکل نشان می دهد عملکرد پلیس سنتی در بخش حفظ قرار می گیرد.

و همچنین از ۱۱ گویه الگوی پلیس حرفه ای ۵ گویه دارای اهمیت و عملکرد بالا (حفظ) و ۶ گویه با اهمیت بالا و عملکرد ضعیف (کانون توجه) قرار دارد. این بدین معنی است که اهمیت پلیس در تأمین امنیت شهروندان به عنوان پلیس حرفه ای زیاد است. میانگین کلی این شاخص (پلیس حرفه ای) با کد ۲ در شکل نشان می دهد که پلیس حرفه ای در بخش حفظ ماتریس IPA به نسبت ضعیف تری از پلیس سنتی قرار دارند. از ۱۱ گویه الگوی پلیس جامعه محور ۴ شاخص دارای اهمیت بالا و عملکرد ضعیف (کانون توجه) و ۷ گویه دارای اهمیت و عملکرد ضعیف (اولویت پایین) می باشد. اهمیت پلیس جامعه محور برای تأمین امنیت شهروندان متوسط است. میانگین کلی این شاخص (پلیس جامعه محور) با کد ۳ در شکل نشان می دهد که پلیس جامعه محور در قسمت پایین بخش اولویت پایین کانون توجه قرار دارد. عملکرد پلیس به صورت سنتی و حرفه ای (دو دوره اول) در شهر خرم آباد امنیت را برای شهروندان به ارمغان آورده و سبب رضایت شهروندان شده است. از آنجایی که جامعه، همگام با تغییر نیازهای خود، روش هایش را برای «حفظ آرامش» تغییر می دهد. این رویکرد (پلیس جامعه محور) یکی از رویکردهای راهبردی اداره امور پلیسی در جوامع توسعه یافته می باشد که پس از دو دوره سیاسی و اصلاحات به وجود آمده است و در صدد رفع نواقص و کاستی های این دو دوره می باشد (لشنی پارسا، ۱۳۸۷: ۶۲).

به طور مسلم مأموران پلیس جامعه محور وقتی موفق خواهند بود که اجازه داشته باشند نقش حقیقی خود را در جامعه ایفا کنند. مشکل پیش روی پلیس این است که مأمورین پلیس جامعه محور، به ویژه آنهایی که در شهرهای بزرگ انجام وظیفه می کنند، به طور پیوسته در وظایف مربوط به پلیس جامعه محور دخالت ندارند بلکه به طور مرتب برای انجام وظایف دیگر منفک می شوند (قهرمانی و ابطحی، ۱۳۸۸: ۷۴). اساساً الگوی جامعه محوری در پلیس سعی دارد سرمایه های اجتماعی حاکم بر جامعه را شناخته و آن ها را در جهت تحقق اهداف سازمانی به کار گیرد. این امر مستلزم آن است که ما شناختی دقیق و موشکافانه از استعدادها

و پتانسیل‌های موجود جامعه داشته باشیم و از طرف دیگر ساختار، مأموریت‌ها و رفتارهای سازمانی خود را متناسب با قابلیت‌های اجتماع موجه و تعدیل کنیم. به عبارت دیگر رویکرد جامعه محوری بر این پیش فرض استوار است که حلال مشکلات اجتماعی، خود مردم هستند، بنابراین پلیس بایستی با بسیج عمومی مردم، قابلیت‌های اجتماعی نهفته در جامعه را به منظور حل مشکلات اجتماعی به کار گیرد. در واقع سرمایه اجتماعی در جامعه به پلیس امکان می‌دهد تا استعدادها و پتانسیل‌های موجود جامعه را در جهت کنترل موثر بر جرائم و آسیب‌های اجتماعی رصد نماید و این امر مستلزم تعاملات سازنده و پیگیرانه پلیس با مردم می‌باشد که در جامعه محوری نمود پیدا می‌کند (علی نژاد، ۱۳۸۸: ۹۷). پلیس جامعه محور چیزی بیشتر از چنین نیروهای پلیس در خیابان‌ها، اعزام گشت پیاده یا پلیس محله است بلکه پلیس جامعه محور یک مکتب جامع فکری، روش مدیریتی و راهبرد سازمانی است. در این شیوه معیار عملکرد پلیس فقط تعداد دستگیری‌ها، سرعت پاسخگویی به تماس‌های مردمی و تعداد تبرئه پلیس از اتهام خلاصه نمی‌شود بلکه میزان مشارکت شهروندان در امور، کاهش احساس ترس و ناامنی از وقوع جرائم، پیشبرد کیفیت زندگی و یافتن راه حل برای مشکلات مزمن اجتماع را شامل می‌شود (میس و اورتمایر، ۱۳۸۵: ۴۰۵-۴۰۶). جامعه محوری در پلیس با مفهوم سرمایه اجتماعی دارای پیوند معنایی و رویکردی است، یعنی پلیس برای رسیدن به یک رویکرد جامعه محورانه بایستی اعتماد و مشارکت مردمی و نهادهای مدنی را جلب کرده و آن‌ها را در جهت تحقق اهداف سازمانی خود به کار گیرد (علی نژاد، ۱۳۸۸: ۸۹). شکل ۶، نشان از این دارد که، اهمیت پلیس جامعه محور، در کانون توجه قرار گرفته است و با توجه به رشد آگاهی‌ها، پیشرفت‌های ارتباطی و... کماکان بر اهمیت آن افزوده می‌گردد. چنین امری ایجاب می‌نماید در راستای ارتقای عملکرد پلیس جامعه محور، اقدامات و راه کارهای علمی، منطقی و منطبق با واقعیات اتخاذ گردد.



شکل ۶. ماتریس IPA، عملکرد پلیس

(توانمندی پلیس، رفتار حرفه‌ای پلیس، فعالیت اجتماعی پلیس) شهر خرم آباد

منبع: (یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳)

پیشنهادات

۱. حمایت از بزه دیدگان اغلب نیاز به مراقبت و حمایت فوری، قوت قلب و در برخی موارد مشاوره دارند. ارائه حمایت قوی به بزه دیدگان، اعتماد عمومی را به پلیس برقرار کرده و بزه دیدگان را ترغیب به گزارش موارد جرم به پلیس و درخواست کمک از آن می‌کند، مانند ارجاع افراد و خانواده‌های در معرض خطر به نهادهای مناسب مانند ترک اعتیاد، برنامه‌های مرتبط به والدین، ارائه برنامه برای قربانیان جرم
۲. کمک به شکل‌گیری و ارتقای مشارکت‌های پیشگیری از جرم، همانگونه که در رهنمودهای سازمان ملل متحد مورد تاکید قرار گرفته است، یکی از اصول کلیدی پیشگیری از جرم استفاده از راهبردهایی است که بر مبنای ایجاد همکاری و مشارکت بین موسسات دولتی و وزارتخانه‌ها، سازمان‌های عمومی و غیر دولتی، بخش بازرگانی و جامعه مدنی است.

۳. پلیس می تواند با ارائه اطلاعات در دو زمینه به برقراری مشارکت های پیشگیری از جرم کمک کند: ارائه دسترسی به آمار جرم و اطلاع رسانی در مورد برنامه های موفق پیشگیری از جرم توسط ادارات پلیس
۴. افزایش درک و اعتماد بین پلیس و مردم و حاکم بودن روحیه احترام متقابل
۵. ضرورت شناخت ویژگی های فرهنگی بومی و محلی در خرم آباد و برخورد متناسب با آن توسط پلیس
۶. تلاش برای درک سرمایه های اجتماعی و استفاده بهینه از آن ها در جهت کنترل اجتماعی
۷. رویکرد جامعه محوری پلیس مستلزم تعهد نسبت به ارزش ها و اعلام نظرهای ضروری از طرف شهروندان در خط مشی ها و اولویت های پلیس است. از شهروندان جوامع آزاد و دموکراتیک انتظار می رود که بگویند چگونه بر آن ها حکوت کنند

- احمدی، یعقوب، عطاء اسمعیلی (۱۳۸۹)، سنجش احساس امنیت زنان مبتنی بر عوامل چند بعدی و میان رشته‌ای در شهر مشهد، جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۳۸
- اخوان کاظمی، بهرام (۱۳۸۶)، امنیت و ابعاد آن در قرآن، فصلنامه مطالعات اسلامی، شماره ۷۵
- بمانیان، محمد رضا و هادی محمودی نژاد (۱۳۸۷)، تحقیقی در سنجش عوامل تاثیرگذار بر احساس امنیت شهری: نمونه موردی شهر کرمان، فصلنامه مدیریت شهری، شماره
- پژوهشکده اقتصاد (۱۳۸۸)، دانشکده تربیت مدرس؛ طرح جامع توسعه استان لرستان (بخش: جامعه شهری)، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور،
- تاجران، عزیز الله و حسن کلاکی (۱۳۸۸)، بررسی تاثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان تهرانی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، شماره چهار
- ترابی، یوسف و آیت گودرزی (۱۳۸۳)، ارزش‌ها و امنیت اجتماعی، فصلنامه دانش انتظامی، شماره ۲
- خلیفه، قدرت اله و سید عباس رضوی (۱۳۹۱)، ارزشیابی و تضمین کیفیت در یادگیری الکترونیکی با استفاده از مدل تحلیل اهمیت، دوره ۳، شماره ۱
- داوس، دی. ای (۱۳۸۱) پیمایش در تحقیقات اجتماعی، ترجمه ی هوشنگ نایی، تهران، نشر نی.
- دلاور، علی، علی محمد احمدوند و علی محمد رضایی (۱۳۸۷)، ویژگیهای روان سنجی مقیاس احساس امنیت تهران (TFSS)، دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، شماره ۲۸
- زیاری، کرامت ا... (۱۳۹۰)، بررسی آسایش و امنیت در محله‌های یزد، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۷۶
- سرلک زایی، شریف (۱۳۸۵)، مناسبات آزادی و امنیت از دیدگاه امام خمینی (ره)، مجله علوم سیاسی، شماره ۳۴
- شادنی، هوشنگ (۱۳۸۲)، قاجاق کالا و امنیت اجتماعی، مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی، جلد ۲، تهران، معاونت اجتماعی ناجا
- ضیایی محمود، عباسپور نیلوفر (۱۳۹۰)، ارزیابی کیفیت محصول گردشگری شهری تهران از دید گردشگران درون مرزی، گردشگری و توسعه، سال اول، شماره ۱
- علی نژاد، منوچهر (۱۳۸۸)، سرمایه اجتماعی و پیوند آن با پلیس جامعه محور،

- دو ماهنامه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۷
- فتحی واجارگاه، کوروش، محمد حسن پرداختچی، محمود ابوالقاسمی، فریرز محمد هادی (۱۳۹۰)، تضمین کیفیت در آموزش بر مبنای مدل تحلیل / عملکرد، فصل نامه راهبردهای آموزش، دوره ۴، شماره ۲
- قالیباف، محمدباقر (۱۳۹۱)؛ حکومت محلی یا استراتژی توزیع فضایی قدرت سیاسی در ایران، تهران: انتشارات امیر کبیر، چاپ ششم
- قدرتی، حسین، خلیل اله سردارنیا، حسین ملتفت و عبدالمهدی برد (۱۳۸۸)، احساس امنیت اجتماعی، شبکه های اجتماعی و نهادهای نظم و قانون: مطالعه موردی شهر مشهد، فصلنامه انتظام اجتماعی، شماره چهار
- قهرمانی، علی اکبر و حسین ابطحی (۱۳۸۸)، طراحی الگوی مدیریت پلیس جامعه محور در جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال پنجم، شماره اول
- کامران، حسن و علی شعاع بر آبادی (۱۳۸۹)، بررسی امنیت شهری در شهرهای مرزی: مطالعه موردی شهر تایباد، جغرافیا (فصلنامه علمی - پژوهش انجمن جغرافیای ایران)، شماره ۲۵
- کاهه، احمد (۱۳۸۴)، مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی، جلد ۱، تهران، انتشارات گلپونه
- کجباغ، محمد باقر و رسول ربانی (۱۳۸۱)، روانشناسی رفتار ترس، تهران، آوای نور
- کلاهیچیان، محمود (۱۳۸۴)، راهکارهای تحقق امنیت اجتماعی، مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی، معاونت اجتماعی ناجا، تهران، انتشارات گلپویه
- لشنی پارسا، روح... (۱۳۸۷)، تضمین امنیت اجتماعی پایدار، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۲۱
- مازلو، آبراهام اچ (۱۳۷۲)، انگیزش و شخصیت، ترجمه احمد رضوانی، مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی
- موسوی، میرنجف، حسن حکمت نیا و حمیدرضا احمدی درینی (۱۳۸۷)، شهرنشینی و امنیت، بررسی میزان و عوامل موثر بر احساس امنیت شهروندان (مطالعه موردی: شهر مراغه)، پیک نور، شماره ۳
- میس، اودین و پی جی اورتمایر (۱۳۸۵)، رهبری، اصول اخلاقی و امور پلیس (چالش های پیش روی پلیس در قرن بیست و یکم)، مترجم، حسین شاکر، انتشارات سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا، تهران
- نبوی، سید عبدالحسین، علی حسین حسین زاده و سیده هاجر حسینی (۱۳۸۷)،

بررسی تاثیر پایگاه اجتماعی - اقتصادی و هویت قومی بر احساس امنیت اجتماعی، فصلنامه دانش انتظامی، شماره ۲

● هس، کارن ام و لیندا میلر (۱۳۸۲)، پلیس در اجتماع، راهبردهایی برای قرن بیست و یکم، (جلد اول)، مترجم رضا کلهر، دانشگاه علوم انتظامی ناجا، معاونت پژوهشی اداره چاپ و نشر

- Capobianco, Laura (2006), public-private-community action towards safety: a focus on housing in disadvantaged neighborhoods, international center for the prevention of crime, obtained from www.crime-prevention-intl.org
- Ferguson, Kristin M. & Chales H. Mindel (2007). Modeling fear of crime in Dallas neighborhoods: A test of social capital Theory, Crime & Delinquency, volume 53
- Kelling, G.L & Moor, H (1991). From political to reform to community: the evolving strategy of police. J. R, in Greens & S, D. mastrofski, community policing: rhetoric or reality new york
- Moller, Bjorn (2003), National Societal and Human Security Discussion - case study of the Israel - Palestine conflict In Hans Gunter Brauch, Peter H. Liotta, Antonio Marquinq, paul Rogers & Mohammed Selim Security and environment in the mediterranean. conceptualising and environmental conflicts (springer 2003) pp 277-28