

# رضایت از پلیس و بررسی نقش عوامل مرتبط با آن در میان دانشجویان دانشگاه‌های شهر اصفهان<sup>۱</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۳/۸/۹

تاریخ دریافت: ۹۳/۲/۷

سمیرا پور<sup>۲</sup>، فهیمه سادات سعادت‌تیار<sup>۳</sup>، فاطمه بیطرف<sup>۴</sup>

از صفحه ۵۷ تا ۸۰

## چکیده

**زمینه و هدف:** پلیس برای تأمین اهداف و انجام بهتر مأموریت‌های خود در تأمین امنیت و برقراری نظم، با توجه به شرایط پیچیده محیط، ناگزیر به بازبینی شناخت خود از فضای اجتماعی و روانی مردم و انتظارات آن‌ها از نیروی پلیس است تا نیرو و سازمانی کارآمدتر به وجود آورد و در تأمین نظم و امنیت جامعه، موفق‌تر از گذشته عمل کند. برای سازمانی همانند پلیس، رضایتمندی از پلیس اهمیت زیادی دارد، زیرا از یک طرف ذهنیت و نگرش مطلوب افراد نسبت به پلیس به مشروعیت سازمان و اقدامات ناجا منجر می‌شود و از طرف دیگر، جلب حمایت‌های مردمی، جذب منابع برای پلیس را امکان‌پذیر می‌کند. بنابراین در این مطالعه تلاش شد تا به بررسی تأثیر مؤلفه‌های ترس از جرم، قربانی جرم شدن، ارتباط با پلیس، رسانه‌ها و کیفیت ادراک شده از زندگی بر رضایتمندی از پلیس پرداخته شود.

**روش‌شناسی:** به منظور اجرای این تحقیق از راهبرد پیمایشی - تحلیلی استفاده شده است. داده‌های اخذ شده از میان ۵۵۸ نفر از دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی شهر اصفهان با استفاده از پرسشنامه و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای مبنای تحلیل قرار گرفت. از آزمون‌های همبستگی، رگرسیون و تحلیل واریانس یک عاملی برای بررسی فرضیات و مقایسه میزان رضایتمندی دانشجویان در دو طبقه دولتی و غیردولتی استفاده شده است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصله نشان داد که تمامی روابط مستقیم بین متغیرهای مدل مفهومی تحقیق معنادار بوده‌اند. همچنین، مشخص گردید که رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی از پلیس بیش از دانشجویان دانشگاه‌های غیردولتی است.

**کلید واژه‌ها:** رضایت از پلیس، ترس از جرم، قربانی جرم شدن، ارتباط با پلیس، کیفیت ادراک شده از زندگی.

۱. مقاله حاضر برگرفته از طرح پژوهشی انجام شده در دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان اصفهان می‌باشد.

۲. دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)

sa\_po372@stu-mail.um.ac.ir

۳. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد

۴. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد

در جوامع مدرن امروزی، سازمان پلیس نه تنها به عنوان یکی از سازوکارهای کنترل اجتماعی، بلکه به عنوان یک بنگاه خدماتی در نظر گرفته می‌شود که وظیفه آن، تسهیل شرایط زندگی اجتماعی به منظور ایجاد احساس امنیت در جامعه می‌باشد. بنابراین، پلیس و شهروندان به طور پیوسته تلاش می‌کنند تا اعتمادی دو سویه میان یکدیگر ایجاد کنند. از این رو، امروزه از عوامل اصلی و اساسی موفقیت پلیس را می‌توان جلب رضایت شهروندان از پلیس دانست و به نظر می‌رسد تحقیق در رابطه با عوامل تأثیرگذار بر آن از اهمیت پژوهشی ویژه‌ای برخوردار می‌باشد چرا که عدم رضایت از پلیس می‌تواند به مرور زمان، تبعات اجتماعی گسترده‌ای را در پی داشته باشد. ارائه خدماتی از سوی پلیس به شهروندان از جمله تلاش برای کاهش میزان قربانی جرم شدن افراد، کاهش ترس از جرم در آنان، همکاری و مشارکت رسانه‌ها در جهت نشان دادن تصویر مثبتی از پلیس و ارتباطات سازنده و مثبت افراد با پلیس می‌تواند در جلب رضایت شهروندان، کمک‌کننده باشد. بدین جهت سازمان پلیس، رضایتمندی شهروندان به ویژه قشر جوان جامعه را که حجم گسترده‌ای از این جمعیت جوان در دانشگاه‌ها حضور یافته‌اند و در این فضا به شکل‌دهی شخصیت و افکار خود پرداخته‌اند را از مهمترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد خود دانسته است (مجیدی و انصاری رنایی، ۱۳۸۸: ۶۰). از طرفی، محققان بیان داشتند که مشتریان راضی از خدمات پلیس بعد از مدتی تبدیل به چشم و گوش‌های پلیس خواهند شد (اسکوگان و هارتنت، ۱۹۹۴: ۲۳). همچنین، از طریق شناسایی میزان رضایتمندی افراد از پلیس می‌توان دریافت پلیس تا چه اندازه وظایف خود را به خوبی انجام می‌دهد و این امر به شکل دادن شیوه‌های سیاست‌گذاری عمومی پلیس نیز کمک و آفری می‌کند (اوکونور، ۲۰۰۸: ۵۸۲). رضایت دانشجویان از پلیس به دلیل اینکه فرد در محیط دانشگاهی، بیشتر در معرض افکار و تبلیغات گسترده می‌باشد و از طرفی، نقش مهم و غیر قابل انکاری در ایجاد فضای اجتماعی، سیاسی و اقتصادی آینده کشور ایفا می‌نماید می‌تواند برای مسئولان و دست‌اندرکاران نیروی پلیس کشور مساله قابل تامل و مهمی باشد. دانشجویان به عنوان بازار هدف ویژه‌ای در قلمرو عملیاتی نیروهای انتظامی مطرح می‌باشند که بررسی رضایتمندی این قشر و

عوامل موثر بر آن را از حیث تحقیقاتی، ارزشمند می‌نماید. پژوهش حاضر، برآیند مطالعات صورت گرفته در خصوص این عوامل موثر را با توجه به فضای مختص کشور جمهوری اسلامی ایران با در نظر گرفتن اصل بومی‌سازی مدنظر قرار داده و به واکاوی و بررسی آن پرداخته است که در این مقاله به هریک از این عوامل اشاره می‌شود و در مبانی نظری شرح کاملی از آنها ارائه می‌گردد.

### بیان مسئله

از آنجا که پلیس، مسئول اولیه در کنترل جرایم و امنیت عمومی است و امروزه ترس از جرم به واقعیت اجتماعی متمایزی، حتی مهم‌تر از خود جرم مبدل شده است، به گونه‌ای که حتی ترس از جرم یکی از دغدغه‌های اصلی محققان و مسئولین انتظامی کشور شده است لذا، ترس از جرم می‌تواند روی میزان رضایتمندی فرد از پلیس جامعه خود تأثیرگذار باشد. قربانی جرم شدن نیز به عنوان عامل تأثیرگذار دیگری از رضایتمندی از پلیس قلمداد می‌شود که می‌تواند سبب افزایش نارضایتی فرد از پلیس شود. همچنین، از آنجا که اکثر افراد، اطلاعات و دانش خود را در مورد جرایم و رویه‌های مجرمانه از رسانه‌ها دریافت می‌کنند (وو و سان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰: ۱۰۱)، لذا؛ عامل تأثیرگذار دیگری که بر رضایتمندی از پلیس مؤثر می‌باشد، رسانه‌ها هستند. اگر رسانه‌های جمعی بتوانند تصویر مثبتی از پلیس را در ذهن افراد و جوانان ایجاد کنند، می‌توانند ادعا کنند که باعث جلب رضایتمندی افراد از پلیس شده‌اند. در نهایت نیز کیفیت ادراک شده از زندگی از دیگر عوامل موثر بر رضایتمندی افراد از پلیس می‌باشد که احساس خرسندی از شرایطی که فرد در آن زندگی می‌کند را نشان می‌دهد. لذا، در مطالعه حاضر هر یک از این عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های شهر اصفهان از پلیس مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند نیروی انتظامی را در جهت شناخت میزان رضایتمندی دانشجویان، عوامل موثر بر این رضایتمندی و نیل به اهداف خود که همانا برقراری نظم و امنیت در جامعه می‌باشد، یاری رساند.

با در نظر گرفتن این مطالب، هدف تحقیق حاضر با توجه به اهمیت پرداختن به رضایتمندی قشر جوان دانشجویان، بررسی نقش عوامل مرتبط با رضایتمندی از پلیس در

میان دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی شهر اصفهان می‌باشد. همچنین، این مطالعه به دنبال پاسخگویی به این سوال است که آیا میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی با یکدیگر تفاوتی دارند یا خیر؟

## مبانی نظری

### رضایت از پلیس

شهروندان هر چه احساس امنیت بیشتری کنند، رضایت بیشتری از خدمات پلیس خواهند داشت (چرمارک<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۶: ۳۷۴). رضایت شهروندان نسبت به خدمات پلیس به وسیله نوع محله و جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند، شکل می‌گیرد. مارتی و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) دریافتند که عوامل محیطی مربوط به محله همچون میزان ترس از جرم، نقش معناداری را ایفا می‌نمایند. شهروندانی که در محله‌هایی با میزان جرم پایین زندگی می‌کنند پلیس را به طور مطلوب‌تری مورد ارزیابی قرار می‌دهند. ریزیگ و پارکز<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) به صورت مشخص‌تری سه مدل رضایتمندی شهروندان از پلیس را مورد سنجش قرار دادند و دریافتند مدلی که شرایط محیطی همچون ویژگی‌های محله را نیز مورد بررسی قرار می‌دهد نسبت به سایر مدل‌ها، اطلاعات بیشتری در مورد متغیرهای تأثیرگذار بر رضایتمندی ارائه می‌دهد. مارتی<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۹۰) و کارتر<sup>۵</sup> (۱۹۸۵) هر دو در مطالعات خود دریافتند که رضایت شهروندان از برخوردها و مواجهه با پلیس، محصولی از تناسب بین انتظارات فردی از خدمات و ادراکات حاصله از خروجی‌های حقیقی خدمات پلیس می‌باشد (ریزیگ و چاندک<sup>۶</sup>، ۲۰۰۱: ۹۲). چاندک (۱۹۹۹) نیز در این‌باره یافته‌های مشابهی را ارائه داد. دین<sup>۷</sup> (۱۹۸۰) اظهار داشت شهروندانی که برای دریافت خدمات، با پلیس در ارتباط بودند سطوح بالاتری از رضایتمندی را نسبت به آن‌هایی که متوقف شده بودند یا به دلیل

1. Chermark
2. Murty et al
3. Reisig & Parks
4. Murty
5. Carter
6. Reisig & Chandek
7. Dean

قربانی جرم شدن با پلیس تماس داشته‌اند، دارند. فریدمن و هات<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) نیز در مطالعه خود متوجه شدند افراد جوان‌تری که به وسیله پلیس متوقف شده بودند بیشتر از آن‌هایی که توسط پلیس متوقف نشدند، از پلیس می‌ترسند و فاصله می‌گیرند. در حقیقت، بیش از ۶۱ درصد از افرادی که توسط پلیس متوقف شده بودند؛ احساس می‌کردند که آن‌ها به صورت کلامی مورد بی‌احترامی قرار گرفته‌اند.

### کیفیت ادراک شده از زندگی

واژه کیفیت به معنی چگونگی زندگی و دربرگیرنده تفاوت‌های آن است که برای هر فرد، یگانه و متفاوت با دیگران می‌باشد (کردزنگنه، ۱۳۸۱: ۵۶). طبق گفته فینویک<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۹۶)، کیفیت زندگی مفهومی اجتماعی است و خود، معنایی واقعی ندارد بلکه صرفاً افراد به آن معنا می‌بخشند. براساس برداشت کامپ<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۳)، مفهوم کیفیت زندگی به طور عمیقی از تفکر مرتبط با سلامت نشأت می‌گیرد و دیدگاه واحدی درباره علت آن وجود ندارد. براساس دیدگاه پال و کومار<sup>۴</sup> (۲۰۰۵)، کیفیت زندگی به عنوان معیاری برای سنجش میزان برآورده شدن نیازهای روحی-روانی و مادی جامعه تعریف گردیده است.

بیشتر محققان و صاحب‌نظران این حوزه معتقدند که کیفیت زندگی دارای ابعاد فیزیکی، اجتماعی، روانشناختی، محیطی و اقتصادی است. در بعد فیزیکی، پرسش‌های مربوط به ابعاد جسمانی انسان شامل: قدرت، انرژی و توانایی انجام فعالیت‌های روزمره و خود مراقبتی و همچنین، علائم بیماری مانند درد، مورد تفسیر و سنجش قرار می‌گیرند. در بعد اجتماعی، احساس بهتر بودن و کیفیت ارتباطات افراد با خانواده، دوستان، همکاران و اجتماع تبیین می‌شود. این در صورتی است که در بعد روانشناختی، بیشتر نشانه‌های روانی شامل: اضطراب، افسردگی، ترس و میزان محرومیت نسبی سنجیده می‌شود. در بعد محیطی، کیفیت محیط پیرامون زندگی بشر برای زیست مورد واکاوی قرار می‌گیرد و در بعد اقتصادی، مؤلفه‌هایی همچون میزان رضایت از درآمد، نوع شغل و

1. Friedman & Hott
2. Finuyk
3. Kamp
4. Pal & Kumar

یا رضایت شغلی ارزیابی می‌شوند. در واقع، می‌توان گفت که کیفیت زندگی عبارت است از شرایط بهتر زندگی که در آن توازن، هماهنگی، مطلوبیت و برابری عادلانه نهادینه شده یا زمینه‌های لازم برای زندگی همراه با سلامت، امنیت، آسایش، آرامش، نشاط، خلاقیت و زیبایی پدید آمده باشد. رو و الیور<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) دریافتند اگر کیفیت زندگی در اجتماع بهبود یابد میزان رضایتمندی شهروندان از پلیس آن جامعه افزایش می‌یابد. در واقع، شهروندان هر چه احساس امنیت بیشتری کنند، رضایت بیشتری از پلیس و خدماتی که به مردم ارائه می‌دهند خواهند داشت (چرمارک و همکاران، ۲۰۰۶: ۳۸۵). ریزیک و پارکز (۲۰۰۴) نیز در مطالعه خود نشان دادند شهروندانی که در جوامع آشفته‌ای به سر می‌برند و از کیفیت زندگی خوبی برخوردار نیستند نسبت به خدمات پلیس به وسیله نوع محله و جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند احساس رضایت نخواهند داشت.

## رسانه‌ها

در تأمین امنیت اجتماعی، عوامل و عناصر گوناگونی دخیل هستند که یکی از آن عوامل، رسانه‌های جمعی هستند. یکی از جدیدترین تعاریفی که اندیشمندان و صاحب‌نظران رسانه‌های جمعی با تأکید بر موضوع و هدف رسانه‌ها مطرح کرده‌اند، عبارت است از: انتقال اطلاعات، اندیشه‌ها، نگرش‌ها یا عواطف از شخصی یا گروهی به دیگری یا دیگران که عمدتاً از طریق نمادها صورت می‌گیرد. رسانه‌های جمعی با ویژگی گسترده بودن، کثرت مخاطب، سرعت انتقال و وسعت انتشار، نقش بسیار مهم و چشم‌گیری در هدایت افکار عمومی و ایجاد امنیت روانی و اجتماعی اعضا جامعه دارند. رسانه‌ها با توجه به کارکردهای مهم و چندگانه‌ای که در جامعه دارند، از جمله کارکرد نظارت بر محیط، توان ایجاد همبستگی اجتماعی و انتقال میراث اجتماعی از نسلی به نسل دیگر، می‌توانند بر پدیده‌های اجتماعی تأثیرگذار باشند. از جمله کارکرد رسانه‌ها، کارکرد آموزشی آنهاست که می‌توانند با بهره‌گیری از این کارکرد، رعایت ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی را به مردم آموزش دهند تا امنیت اجتماعی بیشتر گردد.

1. Roh & Oliver

جرم شناسان، وسایل ارتباط جمعی را در ذیل عوامل اجتماعی یا محیط انتخابی یا اتفاقی جرم بررسی کرده، بر نقش دوگانه آن در وقوع جرم یا پیشگیری از آن تأکید دارند و معتقدند این ابزار در پرورش یا انحراف افکار عمومی نقش مهمی را ایفا می‌کند و بهترین وسیله برای روشن شدن اذهان و تنویر افکار عمومی و عقاید می‌باشد. به طور کلی درباره نقش اساسی رسانه‌های همگانی در جامعه، دو پیش فرض را در نظر می‌گیرند: اول اینکه رسانه‌ها با عملی که در تولید، تکثیر و توزیع دانش و اطلاعات در جامعه انجام می‌دهند، به ایجاد ذهنیت و تجربیات مشترک در جامعه کمک می‌کنند و دوم اینکه رسانه‌های همگانی، نقش واسطه‌ای را بین واقعیت‌های عینی اجتماعی و تجربه‌های شخصی ایفا می‌کنند.

یکی از کارکردهای اساسی رسانه‌ها، اطلاع‌رسانی از وقایع است که در محیط اجتماعی واقع می‌شود (ساروخانی، ۱۳۸۲: ۷۸). رسانه‌های جمعی اعم از روزنامه‌ها، مجلات، رادیو و تلویزیون، گاه از انحرافات اجتماعی نظیر تجاوز، خشونت، قتل و... پرده برمی‌دارند و زوایای پنهان داستان‌های عشقی و جنایی را برای مخاطبان خود آشکار می‌سازند و انواع دام‌هایی را که بر سر راه جوانان قرار دارد به آنان گوشزد می‌نمایند و راه‌های لغزش دیگران را برای مخاطبان ترسیم می‌کنند و با اطلاع‌رسانی به موقع و مناسب برای اعضاء جامعه، در پیشگیری از انحرافات اجتماعی نقش مؤثری ایفا می‌کنند (سلیمی و داوری، ۱۳۸۵: ۴۳). از آثار منفی کارکردهای رسانه‌ها می‌توان به ایجاد اختلاف و تجزیه، ایجاد وابستگی اطلاعاتی جریان یک سویه اطلاعات و مرکزیت ابررسانه‌ها، ایجاد گسست فرهنگی و تبلیغ الگوهای جامعه مشتری مبتنی بر ارزش‌های جامعه مصرفی اشاره نمود. بدون شک ارگان‌ها و سازمان‌های امنیتی و انتظامی کشور نیازمند جلب اعتماد و مشارکت مردم در تحقق برنامه‌ها و اهداف خود هستند که نقش رسانه‌ها در این زمینه بسیار مهم و مؤثر است. بنابراین، رسانه‌های جمعی با ویژگی گسترده بودن، کثرت مخاطب، سرعت انتقال و وسعت انتشار، نقش بسیار مهم و چشم‌گیری در هدایت افکار عمومی و ایجاد امنیت روانی اجتماعی اعضاء جامعه دارند که می‌توانند روی رضایتمندی افراد از پلیس تأثیرگذار باشند.

## ارتباط با پلیس

با توجه به گستردگی، کثرت و تنوع مأموریت‌ها، پلیس به تنهایی در برقراری امنیت موفق نخواهد شد. موفقیت تنها زمانی حاصل خواهد شد که پلیس و مردم در کنار هم برای یافتن راه حل تلاش کنند. در این همکاری، نحوه برقراری ارتباط و برخورد مناسب پلیس با مردم نقشی اساسی ایفا می‌کند (نایب پور و الهی، ۱۳۹۳: ۱۵).

فرانک<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۵) در بررسی‌های خود متوجه شدند که تماس با پلیس از اهمیت وافر برخوردار است و اکثراً نگرش‌های افراد بر چگونگی رفتاری که مأموران با آن‌ها داشتند مبتنی است. در واقع، می‌توان گفت تعامل و همکاری پلیس با شهروندان باعث حضور بیشتر پلیس در بین مردم می‌شود و از این طریق نوعی احساس امنیت و فراغ خاطر در شهروندان به وجود می‌آید و از آنجایی که پلیس به طور فعال با مردم همکاری و تشریک مساعی می‌کند لذا، این امر موجب افزایش رضایتمندی شهروندان از پلیس می‌شود. شایدر<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۳) در مطالعه خود بیان داشتند که ارتباط مثبت داشتن با پلیس روی رضایتمندی شهروندان از پلیس تأثیرگذار است. کوغان<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) نیز نشان داد که رضایت از پلیس به وسیله اقدامات و رفتارهای پلیس با افراد طی این دوره برخورد و مواجهه و حضور به موقع مأموران پلیس در هنگام نیاز افراد به آنها، تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

## قربانی جرم شدن

مطالعات نشان می‌دهد تعداد افرادی که باور دارند در آینده قربانی جرم خاصی خواهند شد، خیلی بیشتر از افرادی است که عملاً قربانی آن جرم و جنایت می‌شوند. منظور آن است که اگر در یک نمونه، درصد افرادی که فکر می‌کنند «محتمل» است قربانی جرم و جنایتی خاص شوند، به عنوان نمونه، بیست درصد باشد، ولی داده‌ها نشان‌دهنده آن باشد که فقط پنج درصد از آن جمعیت هر سال عملاً قربانی آن جرم و جنایت می‌شوند؛ بنابراین، هفتاد و پنج درصد افرادی که خود را در معرض خطر می‌دانند، نگرانی بی‌مورد

1. Frank  
2. Shayder  
3. Kogan



دارند (وو و سان، ۲۰۱۰: ۹۵). ولز<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) در مطالعه خود از ۱۳۰۰ خانواده آمریکایی که به طور تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شده بودند، به بررسی رابطه بین قربانی جرم شدن و ترس از جرم به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های رضایتمندی افراد از پلیس پرداخت. نتایج مطالعه او نشان داد که ترس از جرم و قربانی جرم شدن با رضایتمندی افراد از پلیس همبستگی معناداری دارد.

### ترس از جرم

ترس از جرم به عنوان یک حوزه مطالعاتی از سال ۱۹۶۰ به رسمیت شناخته شد و در دهه ۱۹۷۰ مورد توجه عمومی جرم‌شناسان قرار گرفت (احمدی و عربی، ۱۳۹۲: ۳۹). سیدزاده (۱۳۸۷) بر این باور بود که ترس از جرم، احساس ناشی از ترس از صدمات فیزیکی است و این احساس، برخاسته از نشانه‌های جرم محوری می‌باشد که بر تصور فرد در محیط پیرامونش وجود دارد. مهمترین دلیل مطرح شدن مفهوم ترس از جرم، فاصله بین میزان خطر واقعی بزه‌دیدگی و درک مردم از احتمال بزه‌دیدگی است.

آنچه ترس از جرم را به عنوان یک مسأله اجتماعی مطرح می‌کند، عمق و شدت پیامدهای آن برای افراد و جامعه است. مردم به شیوه‌های متفاوتی به ترس از جرم واکنش نشان می‌دهند. آن‌ها ممکن است از حضور در مکان‌هایی خاص و در زمان‌های ویژه اجتناب کنند، تجهیزات پیشگیری از جرم خریداری نمایند، گروه‌هایی علیه جرم و یا به منظور دفاع از خود تشکیل دهند، فعالیت‌های روزمره و سبک زندگی خود را تغییر دهند و یا از مشارکت در زندگی اجتماعی کناره‌گیری کنند. همچنین، زوال زندگی اجتماعی ناشی از ترس ممکن است منجر به افول توانایی جامعه برای مواجهه با جرم شود. با این حال پژوهش‌ها نشان داده‌اند که توزیع ترس همواره منطبق با نقشه واقعی جرم نیست.

یک شهر امن، جایی است که خیابان‌ها و مکان‌های عمومی عاری از خشونت و جرم باشد، اما این لزوماً به معنای عاری بودن شهر از ترس نیست (برندل<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۹۷: ۴۷۵). به علاوه، در شهرهای بزرگ که معمولاً مردم با جرم و ترس ناشی از آن دست به گریبان هستند، گروه‌های مختلف اجتماعی و ساکنان مناطق مختلف به یک میزان

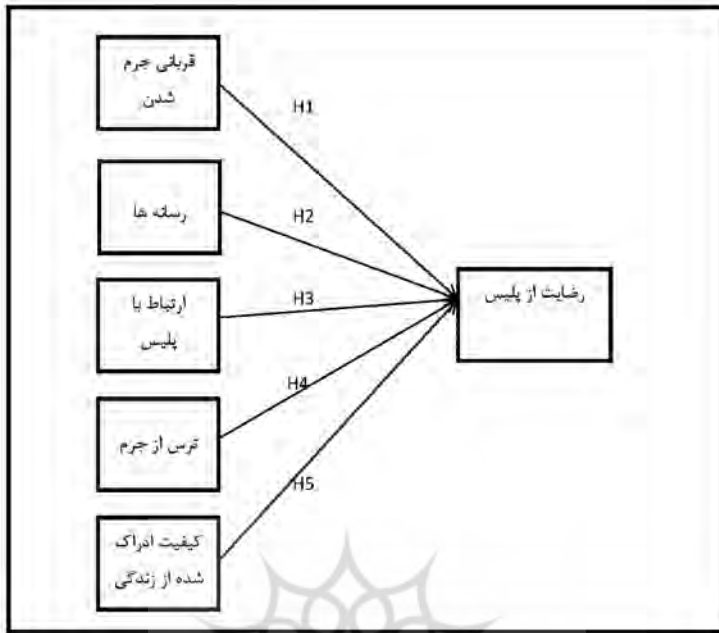
احساس ترس از جرم ندارند.

بسیاری از مطالعات که متغیرهای مربوط به اجتماع (محلّه) را در نظر گرفته‌اند، نشان داده‌اند که تلقی منفی یک فرد از محلّه و منطقه سکونت خود (اکاه<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰: ۵۵۵)، احساس نظم یا نظارت اجتماعی و مشاهده بی‌نزاکتی در یک اجتماع محلی (مک گارل<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۹۷: ۴۸۱؛ مایز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱: ۳۳؛ اسکوغان، ۱۹۹۰: ۴۲؛ تیلور و کاوینگتون<sup>۴</sup>، ۱۹۹۳: ۳۷۷)، انسجام محلّه (مایز، ۲۰۰۱: ۳۵) و رضایت از محلّه بر میزان ترس از جرم تأثیر دارند. رنور<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) در مطالعه خود نشان داد رابطه‌ای منفی بین رضایتمندی افراد از پلیس و ترس از جرم آنان وجود دارد یعنی هر چه افراد ترس از جرم بیشتری داشته باشند از میزان رضایتمندی آنها از پلیس کاسته می‌شود. علی‌خواه و ربیعی (۱۳۸۵) نیز به بررسی ترس از جرم زنان در فضاهای عمومی شهر تهران پرداختند. در این تحقیق پیمایشی نمونه‌ای ۸۰۰ نفره از زنان ساکن در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران بررسی شده‌اند. یافته‌ها حاکی از آن بود که حدود نیمی از زنان به هنگام تردد در شهر احساس امنیت نمی‌کنند. در بین زنان تحصیل کرده، زنان با درآمد بالاتر، زنانی که در محلّه خود ساختمان‌ها و خانه‌های نیمه متروکه کم‌تر بوده و زنانی که از فعالیت‌های پلیس رضایت بیشتری داشته‌اند؛ از میزان ترس از جرم کم‌تری برخوردار بودند.

### مدل مفهومی تحقیق

با مطالعه روابط سازه‌های مطرح شده که به کمک پیشینه تحقیق و مبانی نظری صورت گرفته است، مدل مفهومی زیر به عنوان چارچوب نظری مطالعه حاضر در نظر گرفته شده است. در این مدل، رضایت از پلیس به عنوان متغیر وابسته و قربانی جرم شدن، ترس از جرم، رسانه‌ها، ارتباط با پلیس و کیفیت ادراک شده از زندگی به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شدند.

1. Ackah
2. Mc Garrell
3. Mays
4. Taylor & Covington
5. Renauer



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

### فرضیات تحقیق

با توجه به مدل مفهومی فوق، فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر مورد آزمون قرار می‌گیرد.

فرضیه ۱: قربانی جرم شدن بر رضایت از پلیس تأثیر معناداری دارد.

فرضیه ۲: رسانه بر رضایت از پلیس تأثیر معناداری دارد.

فرضیه ۳: ارتباط با پلیس بر رضایت از پلیس تأثیر معناداری دارد.

فرضیه ۴: ترس از جرم بر رضایت از پلیس تأثیر معناداری دارد.

فرضیه ۵: کیفیت ادراک شده از زندگی بر رضایت از پلیس تأثیر معناداری دارد.

### روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق مطالعه حاضر در طبقه‌بندی تحقیقات توصیفی و از نوع پیمایشی - تحلیلی قرار گرفته است و از لحاظ هدف، ماهیتی کاربردی دارد. داده‌های بدست آمده از این تحقیق، با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. جامعه آماری این

تحقیق، دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی شهر اصفهان می‌باشند. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است که دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی، دو طبقه مورد نظر در تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهند. با استناد به فرمول کوکران و با توجه به جامعه آماری مورد هدف، تعداد حجم نمونه ۶۰۰ نفر در نظر گرفته شد. برای جلوگیری از داده‌های از دست رفته ۶۱۲ پرسشنامه توزیع شد که از این میان، ۵۵۸ پرسشنامه قابل تحلیل تشخیص داده شد. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه‌ای است که در آن از مقیاس ۵ امتیازی لیکرت (۰ = اصلاً تا ۴ = کاملاً زیاد) استفاده شده است.

در پرسشنامه تحقیق حاضر، از اساتید مدیریت و علوم اجتماعی و دیگر صاحب‌نظران، درخواست گردید که در جهت سنجش روایی پرسشنامه، محققان را یاری رسانند همچنین، پس از جمع‌آوری اطلاعات از تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش روایی عاملی آن بهره گرفته شد. بارهای عاملی گویه‌های این تحقیق که مقداری بزرگتر از ۰/۵ را نشان می‌دهند در جدول ۱ قابل روئیت می‌باشند که با توجه به معیار فورنل و لاکر<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) نشان‌دهنده معنادار بودن آن و روایی مناسب پرسشنامه می‌باشد. جهت سنجش پایایی پرسشنامه نیز از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج در جدول ۱ ارائه شده است. همانطور که در جدول شماره یک ملاحظه می‌شود با توجه به اینکه برای پژوهش‌های علوم انسانی ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷ قابل قبول است، می‌توان پایایی پرسشنامه مذکور را مناسب ارزیابی کرد.

**جدول ۱ - ضرایب آلفای کرونباخ و میانگین بار عاملی متغیرهای مورد مطالعه**

متغیرها	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ	میانگین بار عاملی
رضایت از پلیس	۸	۰/۸۸	۰/۶۷۵
ترس از جرم	۴	۰/۷۷	۰/۶۵۳
قربانی جرم شدن	۴	۰/۸۰	۰/۷۰۴
ارتباط با پلیس	۳	۰/۷۵	۰/۵۳۹
رسانه‌ها	۴	۰/۷۷	۰/۶۷۲
کیفیت ادراک شده از زندگی	۳	۰/۷۹	۰/۷۵۶

1. Fornell & Larcker

## یافته‌های تحقیق

در این بخش، ضمن بیان آمار توصیفی نمونه مورد مطالعه، نتایج حاصله از تحلیل‌های آماری در قالب آزمون همبستگی و رگرسیون ساده نیز ارائه شده است.

### آمار توصیفی نمونه مورد مطالعه

از میان دانشجویان مورد مطالعه در تحقیق حاضر، ۲۵۰ نفر مرد و ۲۹۱ نفر زن بودند. اکثر دانشجویان در بازه سنی ۲۰ تا ۲۴ سال قرار داشتند. مقطع تحصیلی بیشتر افراد نمونه لیسانس بود، همچنین مجرد و بومی شهر اصفهان بودند.

### آزمون فرضیات

به منظور بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق از آزمون‌های همبستگی (به منظور بررسی میزان همبستگی بین متغیرها) و رگرسیون ساده (برای بیان ارتباط بین متغیرها به صورت رابطه ریاضی) استفاده شده است.

### آزمون همبستگی

ضریب همبستگی یکی از معیارهای مورد استفاده در تعیین همبستگی دو متغیر می‌باشد که شدت رابطه و نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می‌دهد. در جداول ۳ و ۲ ضریب همبستگی پیرسون و سطح معنی‌داری دو به دوی متغیرهای مورد مطالعه در دانشگاه‌های دولتی و غیر دولتی مورد سنجش قرار گرفته است. چنانچه sig کمتر از ۵ درصد باشد آنگاه نتیجه می‌شود که همبستگی بین دو متغیر وجود دارد.

جدول ۲- ضریب همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته در دانشگاه‌های دولتی

متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون	معناداری (دوطرفه)
رضایت از پلیس	۱	-
ترس از جرم	-۰/۴۴۳	۰/۰۰۰
قربانی جرم شدن	-۰/۱۳۳	۰/۰۴۱
ارتباط با پلیس	۰/۲۶۳	۰/۰۰۰
رسانه‌ها	۰/۲۷۳	۰/۰۰۰
کیفیت زندگی	۰/۴۵۲	۰/۰۰۰

همانطور که ملاحظه می‌شود؛ با توجه به اینکه سطح معنی‌داری به دست آمده بین تمامی متغیرهای مستقل و رضایت از پلیس از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت بین رضایت دانشجویان دانشگاه‌های دولتی از پلیس (متغیر وابسته) با ترس

از جرم، قربانی جرم شدن، ارتباط با پلیس، کیفیت زندگی و رسانه‌ها (متغیرهای مستقل) به صورت دو به دو همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

**جدول ۳- ضریب همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته در دانشگاه‌های غیردولتی**

متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون	معناداری (دوطرفه)
رضایت از پلیس	۱	-
ترس از جرم	-۰/۴۷۱	۰/۰۰۰
قربانی جرم شدن	-۰/۱۷۴	۰/۰۰۱
ارتباط با پلیس	۰/۲۶۷	۰/۰۰۰
رسانه‌ها	۰/۴۵۹	۰/۰۰۰
کیفیت زندگی	۰/۲۲۹	۰/۰۰۰

همانطور که ملاحظه می‌شود؛ با توجه به اینکه سطح معنی‌داری به دست آمده بین تمامی متغیرهای مستقل و رضایت از پلیس از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت بین رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های غیردولتی از پلیس (متغیر وابسته) با ترس از جرم، قربانی جرم شدن، ارتباط با پلیس، کیفیت زندگی و رسانه‌ها (متغیرهای مستقل) به صورت دو به دو همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

### آزمون رگرسیون ساده

جهت بررسی فرضیات تحقیق از آزمون رگرسیون ساده به تفکیک طبقات استفاده می‌شود که در ادامه ابتدا فرضیات برای طبقه دانشگاه‌های دولتی و سپس، دانشگاه‌های غیردولتی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۴- نتایج آزمون رگرسیون ساده دانشگاه‌های دولتی

ضریب تعیین	سطح معناداری	آماره آزمون (t)	ضرایب	ضرایب غیراستاندارد		مدل
			استاندارد	B	خطا	
			$\beta$			
	۰/۰۰۰	۱۴/۹۸۹		۰/۱۰۳	۱/۵۳۸	مقدار ثابت
۰/۰۶۹	۰/۰۰۰	۳/۸۲۶	۰/۲۶۳	۰/۰۶۳	۰/۲۴۲	تأثیر ارتباط با پلیس بر رضایت دانشجویان از پلیس
	۰/۰۰۰	۲۶/۵۹۲		۰/۰۷۶	۲/۰۲۲	مقدار ثابت
۰/۰۱۸	۰/۰۴۱	-۲/۸۸۱	-۰/۱۳۳	۰/۰۵۲	-۰/۰۹۸	تأثیر قربانی جرم شدن بر رضایت دانشجویان از پلیس
	۰/۰۰۰	۱۰/۰۱۰		۰/۱۳۷	۱/۳۷۵	مقدار ثابت
۰/۰۷۵	۰/۰۰۰	۳/۹۸۷	۰/۲۷۳	۰/۰۵۸	۰/۲۳۰	تأثیر رسانه‌ها بر رضایت دانشجویان از پلیس
	۰/۰۰۰	۲۲/۱۶۷		۰/۱۲۲	۲/۷۰۹	مقدار ثابت
۰/۱۹۶	۰/۰۰۰	-۶/۹۳۰	-۰/۴۴۳	۰/۰۵۶	-۰/۳۹۱	تأثیر ترس از جرم بر رضایت دانشجویان از پلیس
	۰/۰۰۰	۹/۶۸۶		۰/۱۱۶	۱/۱۲۰	مقدار ثابت
۰/۲۰۴	۰/۰۰۰	۷/۱۱۶	۰/۴۵۲	۰/۰۴۹	۰/۳۴۷	تأثیر کیفیت زندگی بر رضایت دانشجویان از پلیس

همانطور که از جدول فوق و سطح معناداری هر یک از متغیرها ملاحظه می‌شود، مشخص گردید که تمامی فرضیه‌های مربوط به تأثیر ارتباط با پلیس، ترس از جرم، قربانی جرم شدن و رسانه‌ها بر رضایت از پلیس مورد تأیید قرار گرفتند و کیفیت ادراک شده از زندگی از سایر متغیرهای مورد مطالعه، ضریب تعیین بیشتری دارد یعنی ۲۰/۴ درصد تغییرات رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی از پلیس را تغییرات حاصله از کیفیت زندگی در بر می‌گیرد.

جدول ۵- نتایج آزمون رگرسیون ساده دانشگاه‌های غیردولتی

ضرب تعیین	سطح معناداری	آماره آزمون (t)	ضرایب	ضرایب غیراستاندارد		مدل
			استاندارد $\beta$	خطا	B	
	۰/۰۰۰	۱۴/۲۳۵		۰/۰۸۰	۱/۱۴۵	مقدار ثابت
۰/۰۷۱	۰/۰۰۰	۴/۹۵۹	۰/۲۶۷	۰/۰۵۶	۰/۲۷۷	تأثیر ارتباط با پلیس بر رضایت دانشجویان از پلیس
	۰/۰۰۰	۲۴/۵۲۰		۰/۰۷۱	۱/۷۳۳	مقدار ثابت
۰/۰۳۰	۰/۰۰۱	-۳/۳۳۵	-۰/۱۷۴	۰/۰۴۸	-۰/۱۶۱	تأثیر قربانی جرم شدن بر رضایت دانشجویان از پلیس
	۰/۰۰۰	۹/۲۷۰		۰/۰۸۴	۰/۷۷۸	مقدار ثابت
۰/۲۱۱	۰/۰۰۰	۹/۷۶۴	۰/۴۵۹	۰/۰۳۷	۰/۳۶۳	تأثیر رسانه‌ها بر رضایت دانشجویان از پلیس
	۰/۰۰۰	۲۴/۵۵۱		۰/۱۰۲	۲/۵۰۷	مقدار ثابت
۰/۲۲۲	۰/۰۰۰	-۱۰/۰۸۹	-۰/۴۷۱	۰/۰۴۸	-۰/۴۸۶	تأثیر ترس از جرم بر رضایت دانشجویان از پلیس
	۰/۰۰۰	۱۲/۳۷۵		۰/۰۹۲	۱/۱۳۹	مقدار ثابت
۰/۰۵۷	۰/۰۰۰	۴/۶۴۴	۰/۲۳۹	۰/۰۴۳	۰/۲۰۲	تأثیر کیفیت زندگی بر رضایت دانشجویان از پلیس

همانطور که از جدول فوق و سطح معناداری هر یک از متغیرها ملاحظه می‌شود، مشخص گردید که تمامی فرضیه‌های مربوط به تأثیر ارتباط با پلیس، ترس از جرم، قربانی جرم شدن و رسانه‌ها بر رضایتمندی از پلیس مورد تأیید قرار گرفتند و ترس از جرم از سایر متغیرهای مورد مطالعه، ضریب تعیین بیشتری دارد یعنی ۲۲/۲ درصد تغییرات رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های غیردولتی از پلیس را تغییرات حاصله از ترس از جرم آنان در بر می‌گیرد.

مقایسه رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی از پلیس از آنجا که در تحقیق حاضر دو طبقه دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی شهر اصفهان مورد مطالعه قرار گرفته بودند لذا، به عنوان یکی از اهداف این تحقیق از طریق آزمون مقایسه میانگین دو جامعه، به مقایسه میزان رضایتمندی این دو جامعه از پلیس پرداخته شده است.



جدول ۸- جدول آمار توصیفی رضایتمندی دانشجویان از پلیس دو جامعه

انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه		
۰/۵۷	۱/۹۰	۱۹۹	دانشگاه های دولتی	رضایت از پلیس
۰/۷۱	۱/۵۳	۳۵۹	دانشگاه های غیردولتی	

برای آزمون تساوی میانگین دو جامعه لازم است ابتدا بررسی شود که آیا واریانس دو جامعه برابرند یا خیر. جهت آزمون تساوی واریانسها (آزمون لون) از آماره F استفاده می شود و فرضیات آن به صورت زیر در نظر گرفته می شود:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2 \\ H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \end{array} \right.$$

جدول ۹- نتایج مقایسه میانگین رضایتمندی طبقات

آزمون تی برای برابری میانگین ها				آزمون لون برای برابری واریانس ها			
سطح اطمینان ۹۵٪	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره آزمون (t)	Sig.	F		
حد بالا	حد پائین						
۰/۴۸۳۹۱	۰/۳۵۴۲۳	۰/۰۰۰	۵۵۶	۰/۰۰۰	۱۶/۹۳۷	برابری واریانس ها	رضایت از پلیس
۰/۴۷۷۲۲	۰/۲۶۰۹۲	۰/۰۰۰	۴۸۳/۹۱۸	۰/۰۰۰		عدم برابری واریانس ها	

همانطور که از جدول فوق ملاحظه می شود، از آنجا که sig آزمون لون معنادار شد لذا، فرض برابری واریانس ها رد می شود. بنابراین، اطلاعات سطر دوم جدول فوق برای نتیجه گیری در مورد میانگین مورد بررسی قرار می گیرد. فرضیات مربوط به آزمون برابری میانگین های دو جامعه نیز به صورت زیر می باشد:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{array} \right.$$

ملاحظه می شود که Sig آزمون تساوی میانگین با فرض عدم تساوی واریانس، کمتر از ۵ درصد است لذا، فرض صفر رد می شود و ادعای عدم تساوی میانگین دو جامعه در سطح خطای ۵ درصد پذیرفته می شود. یعنی مشخص می شود که بین رضایتمندی

دانشجویان دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی شهر اصفهان از پلیس تفاوت وجود دارد. حال با توجه به حد بالا و پائین که هر دو مثبت شده‌اند نتیجه گرفته می‌شود که تفاوت میانگین دو جامعه، بزرگتر از صفر می‌باشد ( $\mu_1 - \mu_2 > 0$ ) یعنی میانگین جامعه اول بزرگتر از میانگین جامعه دوم می‌باشد. پس می‌توان گفت که میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی از پلیس بیشتر از میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های غیردولتی از پلیس می‌باشد.

### بحث و نتیجه گیری

مطالعه حاضر به دنبال بررسی نقش کیفیت زندگی و متغیرهای ترس از جرم، قربانی جرم شدن، ارتباط با پلیس و رسانه‌ها بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس بود و مطابق با نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده مشخص گردید تمامی فرضیات مطرح شده، معنادار شدند به این معنا که متغیرهای مستقل مدل مفهومی تحقیق حاضر بر رضایتمندی از پلیس تأثیرگذار می‌باشند. مطابق با آزمون فرضیات، فرضیه اول که بیانگر رابطه قربانی جرم شدن و رضایت از پلیس می‌باشد مورد تایید قرار گرفت و مشخص شد که هر چه میزان قربانی جرم شدن دانشجویان بالاتر باشد، رضایتمندی آنان از پلیس نیز کاهش خواهد یافت. این یافته همسو با مطالعات صورت گرفته توسط سیهان و ولز (۲۰۱۰) می‌باشد. در واقع، تجربه تلخ قربانی جرم شدن به همراه احساسات منفی که به همراه دارد باعث می‌شود تا فرد قربانی، شرایط به وجود آمده را ناشی از عملکرد ضعیف نیروهای امنیتی و پلیس بداند و بدین ترتیب رضایتمندی او از پلیس کاهش می‌یابد. همچنین، نتایج حاصله، فرضیه تأثیر معنادار ترس از جرم بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس را در میان نمونه بررسی شده این مطالعه مورد تایید قرار داد. در واقع، نشان داده شد که هر چه میزان ترس از جرم در دانشجویان بیشتر باشد، میزان رضایتمندی آنها از پلیس رو به افول می‌رود. این نتیجه حاصل شده همسو با یافته‌های مطالعات صورت گرفته توسط علیخواه و ربیعی (۱۳۸۵) و رنور (۲۰۰۷) می‌باشد. رنور در مطالعه خود نشان داد که ترس از جرم زمانی کاهش می‌یابد که افراد احساس کنند پلیس و مسئولان شهر پاسخگوی مطالبات افراد هستند. ترس و نگرانی از جرم یکی از ترس‌هایی است که بسیاری از ساکنان شهرهای بزرگ امروزه به نوعی با آن درگیرند و بر

کیفیت زندگی و سلوک و رفتار اجتماعی آنان تاثیر فراوانی بر جای می‌گذارد. حال اگر پلیس در خنثی کردن جرائم، موفق عمل کند در آن صورت شهروندان نیز احساس امنیت خواهند کرد و بدین ترتیب، میزان رضایت آنها از پلیس نیز بیشتر خواهد شد.

فرضیه مورد آزمون دیگر، بررسی تأثیر معنادار ارتباط با پلیس بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس می‌باشد که مورد تأیید قرار گرفت. مطابق با بسیاری مطالعات صورت گرفته همچون دین (۱۹۸۰) مشخص گردید که یکی از عوامل تأثیرگذار و تعیین‌کننده رضایتمندی دانشجویان از پلیس، ارتباط دانشجو با پلیس می‌باشد. او در مطالعه خود نشان داد شهروندانی که برای دریافت خدمات مورد نیازشان با پلیس در ارتباط بودند سطوح بالاتری از رضایتمندی را نسبت به آن‌هایی که متوقف شده بودند یا به دلیل قربانی جرم شدن با پلیس تماس داشته‌اند، دارند. در واقع، تعامل و همکاری پلیس با شهروندان باعث حضور بیشتر پلیس در بین مردم می‌شود و از این طریق، نوعی احساس امنیت و فراغ خاطر در شهروندان به وجود می‌آید و از آنجایی که پلیس به طور فعال با مردم همکاری و تشریک مساعی می‌کند لذا، این امر موجب افزایش رضایتمندی شهروندان از پلیس می‌شود.

فرضیه بررسی تأثیر معنادار رسانه‌ها بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس نیز یکی دیگر از فرضیات مطرح شده در این مطالعه بود که نتایج حاصله معناداری این تأثیر را نشان داد. این یافته مطابق با یافته‌های مطالعه ویتزر<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) است که بیان داشت گزارشات خبری از خشونت یا فساد پلیس ممکن است احساسات منفی افراد را نسبت به پلیس افزایش دهد. امروزه رسانه‌های جمعی به عنوان یکی از وسائل انتقال اطلاعات به روز شده‌اند و در سایه اعتمادی که مردم به آنها دارند دارای مسئولیت خطیری هستند زیرا می‌توانند با آگاهی از احساسات و نیازهای مردم، بهترین ابزار برای اطلاع‌رسانی به آنان باشند (ربانی خوراسگانی و همتی، ۱۳۸۹: ۶۰). بدون شک ارگان‌ها و سازمان‌های امنیتی و انتظامی کشور نیازمند جلب اعتماد و مشارکت مردم در تحقق برنامه‌ها و اهداف خود هستند که نقش رسانه‌ها در این زمینه بسیار مهم و مؤثر است. بنابراین، رسانه‌های جمعی با ویژگی گسترده بودن، کثرت مخاطب، سرعت انتقال و وسعت انتشار، نقش بسیار مهم و چشم‌گیری در هدایت افکار عمومی و ایجاد امنیت روانی و اجتماعی اعضاء جامعه دارند

که می‌توانند روی رضایتمندی افراد از پلیس تأثیرگذار باشند. هدف نهایی تحقیق حاضر، بررسی تأثیر معنادار کیفیت زندگی بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس بود که مورد تأیید قرار گرفت. این یافته مطابق با یافته‌های مطالعات اکاه (۲۰۰۰)، رو و الیور (۲۰۰۵)، چرمارک و همکاران (۲۰۰۶)، فداولر و اسپارکز (۲۰۰۸) و ریزگ و پارکز (۲۰۰۴) است. آنها نشان دادند رضایتمندی افراد از پلیس رابطه معناداری با احساس کیفیت ادراک شده از زندگی آنها دارد. ریزگ و پارکز (۲۰۰۰) در مطالعه خود دریافتند کیفیت ادراک شده از زندگی، گسترده‌ترین تأثیر را روی سطح فردی رضایتمندی از پلیس دارد. رو و الیور (۲۰۰۵) نیز دریافتند اگر کیفیت ادراک شده از زندگی در اجتماع بهبود یابد، میزان رضایتمندی شهروندان از پلیس آن جامعه نیز افزایش می‌یابد. در واقع، شهروندان هر چه احساس امنیت بیشتری کنند، رضایت بیشتری از پلیس و خدماتی که به مردم ارائه می‌دهند خواهند داشت. همچنین، از مقایسه میزان رضایتمندی دانشجویان شهر اصفهان در دو طبقه دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی مشخص شد که میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان از پلیس بیش از میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های غیردولتی می‌باشد که این را می‌توان به دلیل آن دانست که در دانشگاه‌های دولتی مشخص گردید کیفیت ادراک شده از زندگی نسبت به سایر متغیرهای مستقل و تأثیرگذار بر رضایتمندی از پلیس از ضریب تعیین بالاتری برخوردار است و با تحلیل‌های آماری مربوطه نیز ثابت شد تأثیر کیفیت ادراک شده از زندگی بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس، مثبت است در حالی که بالاترین ضریب تعیین در دانشگاه‌های غیر دولتی مربوط به ترس از جرم بود که تأثیر منفی بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس داشت لذا، به این علت میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی از پلیس نسبت به دانشگاه‌های غیردولتی بالاتر و مطلوب‌تر شناخته شده است.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج حاصله از تحقیق حاضر می‌توان پیشنهادهایی را بر حسب متغیرها و روابط تایید شده آنها به صورت زیر در جهت افزایش میزان رضایتمندی دانشجویان از پلیس ارائه داد:

– به دلیل معنادار شدن تأثیر ارتباط با پلیس بر رضایتمندی دانشجویان نسبت به پلیس

پیشنهاد می‌شود که پلیس در جهت افزایش ارتباط و مشارکت دانشجویان با نیروی انتظامی به اطلاع‌رسانی خدمات خود بپردازد، تا بدین شکل تقاضا برای دریافت خدمت رشد قابل توجهی داشته باشد مثلاً در صورتی که مراحل انجام شکایات و انواع مختلف آن در کلانتری و پاسگاه‌ها به خوبی احصاء و اطلاع‌رسانی شده باشد متقاضیان تشکیل پرونده مرتبط با شکایات در کلانتری و پاسگاه افزایش می‌یابند و در صورتی که آمادگی برای افزایش حجم کار در کلانتری و پاسگاه‌ها به وجود نیامده باشد به نظر می‌رسد، نتیجه عکس حاصل خواهد شد. پیشنهاد می‌شود که نیروی انتظامی اطلاع‌رسانی‌های خود را در قالب بروشور و ابلاغیه و پوسترهایی تهیه کرده و در اختیار دانشگاه‌ها قرار دهد تا بدین ترتیب دانشجویان از این خدمات پلیس مطلع شوند. همچنین، پیشنهاد می‌شود مرکز ارتباط‌سنجی پلیس و دانشجو، طراحی و ایجاد گردد و اقدامات و رفتارهای پلیس از این طریق بازخوردگیری شود.

- با توجه به تأیید تأثیر معنادار رسانه‌ها بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس، حضور فعال‌تر و معتبرتر پلیس در رسانه‌های مجازی و غیرمجازی از طریق به تصویر کشیدن رزومه کاری و حقیقی این نهاد، دستاوردها و موفقیت‌های حاصله آن، ارائه گزارش‌های سالانه عمومی به مردم از توانمندی‌ها، موفقیت‌ها و پیشنهاد روش‌های همکاری بیشتر مردم و پلیس و همچنین، مقایسه دستاوردها با گذشته، عنوان نمودن دلایل پیشرفت‌ها و علت ضعف‌ها و شفاف‌سازی بیشتر وظایف و عملکردهای پلیس از طریق رسانه و همسو ساختن رسانه با این نهاد هم جهت با اهداف سازمان پلیس می‌تواند در بهبود رضایتمندی دانشجویان از پلیس، موثر واقع گردد.

- به منظور بهبود و افزایش رضایتمندی دانشجویان از پلیس به ویژه در دانشگاه‌های غیردولتی پیشنهاد می‌شود که با توجه به سوالات پرسشنامه، پلیس علاقه صادقانه خود را برای حل مشکلات مراجعه‌کنندگان، سرعت عمل در انجام خدمات، حضور به موقع پلیس در محل وقوع حادثه، انجام صحیح خدمات و سهولت در دسترسی به واحدهای مختلف اجرایی به شهروندان نشان دهد.

- به دلیل تأیید تأثیر قربانی جرم شدن و ترس از جرم بر رضایتمندی دانشجویان از پلیس، برگزاری دوره‌های آموزشی همگانی و اطلاع‌رسانی قوی و مستمر به شهروندان به منظور پیشگیری از جرایم، آموزش چگونگی تردد در خیابان و یا روش‌های پیشگیری

از بزه‌دیدگی چه در سطح مالی و چه جانی و گشت‌زنی پلیس در طول شبانه روز در محل‌های مناسب و مورد نیاز می‌تواند در افزایش رضایتمندی از پلیس، کاهش میزان قربانی جرم شدن و ترس از جرم دانشجویان، کمک‌کننده باشد.

## منابع

- احمدی، حبیب؛ عربی، علی (۱۳۹۲). رابطه بین ساختار محله ای و ترس از جرم (مورد مطالعه: شهر کرج). **فصلنامه انتظام اجتماعی**، سال پنجم، شماره اول.
- ساروخانی، باقر (۱۳۸۲). **روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی: بینش‌ها و فنون**. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- سلیمی، علی؛ داوری، محمد (۱۳۸۵). **جامعه‌شناسی کجروی**. قم: پژوهشکده حوزه و دانشگاه.
- ربانی خوراسگانی، رسول؛ همتی، رضا (۱۳۸۹). تبیین جامعه‌شناختی ترس از جرم. **مجله جامعه‌شناسی ایران**، سال نهم، شماره ۳ و ۴.
- کردزنگنه، جعفر (۱۳۸۱). **بررسی کیفیت زندگی مرتبط با سالمندان و عوامل مؤثر بر آن**. رساله کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
- مجیدی، عبدالله؛ انصاری رنایی، قاسم (۱۳۸۸). ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری‌ها از دیدگاه مردم. **فصلنامه انتظام اجتماعی**، سال اول، شماره اول.
- نایب پور، محمد؛ الهی، یحیی (۱۳۹۳). تبیین عوامل اجتماعی مؤثر بر ارتباط مراجعین و پلیس دواير قضایی کلانتری‌های شهر کرمانشاه. **فصلنامه انتظام اجتماعی**، سال ششم، شماره اول.
- Ackah, Y. (2000). Fear of crime among an immigrant population in the Washington DC Metropolitan area, **Journal of Black Studies**, Vol. 30.
- Brandl, S., Frank, J., Wooldredge, J., Watkins, R. (1997). On the measurement of public support for the police: a research note. **Policing: An International Journal of Police and Strategies Management**, Vol. 20, No 3.
- Chermak, S., McGarrell, E., Weiss, A. (2006). Citizens' perceptions of aggressive traffic enforcement strategies, **Justice Quarterly**, Vol. 18.
- Mays, M. (2001). **The Structural Determinants of Fear of Crime**. Ph.D.

dissertation, The University of Texas at Arlington.

– McGarrell, E., Giacomazzi, A., Thurman, Q. (1997). Neighborhood disorder, integration and the fear of crime. **Justice Quarterly**, Vol. 14.

– O'Connor, C. D. (2008). Citizen attitudes toward the police in Canada. Policing: an International. **Journal of Police Strategies and Management**, Vol. 31, No 4.

– Reisig, M., & Chandek, M. (2001). The effects of expectancy disconfirmation on outcome satisfaction in police-citizen encounters. **Policing: An International Journal of Police Strategies and Management**. Vol. 24, No 1.

– Skogan, W.G., Hartnett, S. M. (1994). Community Policing, Chicago Style, Oxford University Press, New York, NY.

– Skogan, W. (1990). Disorder and Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Neighborhoods, New York: Free Press.

– Taylor, R. B., & Covington J. (1993). Community Structural change and fear of crime. **Social Problems**, Vol. 40.

– Wells, W. (2007). Type of contact and satisfaction with police officers: The effects of procedual justice across three types of police – citizen contacts. **Journal of Criminal Justice**, Vol. 35, No 6.

– Wu Y., Sun I. Y. (2010). Perceptions of police: an empirical study of Chinese college students. **International Journal of Police Strategies & Management**, Vol. 33, No 1.



پښتونستان ښار علمي او مطالعاتي مرکز  
پښتونستان ښار علمي مرکز