

# طرح‌های انتظامی، راهبردی برای افزایش رضایتمندی مردم (مورد مطالعه: طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ تهران)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۰/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۳/۱۰

عبدالرحمن میرزاخانی،<sup>۱</sup> اکبر سلیمی،<sup>۲</sup> علی‌محمد ساعدی،<sup>۳</sup> صیاد درویشی<sup>۴</sup>

از صفحه ۱۰۹ تا ۱۳۲

## چکیده

**زمینه و هدف:** فرماندهی انتظامی تهران بزرگ طی سال‌های اخیر مبادرت به اجرای طرح انضباط اجتماعی در چند منطقه از شهر تهران از جمله منطقه سه نموده است. از آنجایی که برخی منتقدین، اثربخشی اجرای طرح را مورد سؤال قرار داده و از طرفی اثربخشی اجرای طرح و رضایتمندی مردم، از نحوه اجرای آن برای سیاست‌گذاران و مجریان طرح اهمیت زیادی دارد، لذا این تحقیق با هدف سنجش اثربخشی طرح انضباط اجتماعی و بررسی رابطه اجرای طرح با رضایتمندی مردم صورت گرفته است.

**روش‌شناسی:** روش تحقیق حاضر از نظر داده‌ها، کمی و از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، مطالعه همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را ساکنان منطقه ۳ شهرداری تهران شامل ۲۴۰۰۰۰ هزار نفر جمعیت بالای ۱۸ سال تشکیل می‌دهند که با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه تعداد ۱۶۵ نفر از طیف‌های مختلف جمعیتی انتخاب شدند. ابزار سنجش پژوهش حاضر پرسش‌نامه ۲۸ سؤالی محقق‌ساخته تشکیل می‌دهد. اعتبار ابزار به وسیله آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن ۰/۸۳. و روایی آن توسط روایی صوری تأیید شده است. داده‌های حاضر به وسیله آزمون‌های آماری موسوم به همبستگی اسپیرمن و t تک‌نمونه‌ای در بسته نرم‌افزاری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

**یافته‌ها و نتایج:** یافته‌های پژوهش نشان داد که از نظر جامعه نمونه، اجرای طرح انضباط اجتماعی در ابعاد سه گانه شامل ابعاد ترافیکی، افزایش امنیت و نظم اجتماعی اثربخشی لازم را داشته است و مردم نیز از نحوه اجرای طرح رضایت دارند. در نتیجه، تعمیم اجرای طرح، با تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف و ملحوظ نظر قراردادن پیشنهادها و انتقادهایی پاسخ‌دهندگان امکان‌پذیر است.

**واژه‌های کلیدی:** اثربخشی، انضباط اجتماعی، نظم عمومی، امنیت، ترافیک، رضایتمندی.

۱ - مربی دانشگاه علوم انتظامی امین و دانشجوی دکتری مدیریت پیشگیری از جرم (نویسنده مسئول) cls188rahman@yahoo.com

۲ - مربی دانشگاه علوم انتظامی امین و دانشجوی دکتری مدیریت پیشگیری از جرم

۳ - مربی دانشگاه علوم انتظامی امین و دانشجوی دکتری مدیریت پیشگیری از جرم

۴ - مربی دانشگاه علوم انتظامی امین و دانشجوی دکتری مدیریت پیشگیری از جرم

معمولاً هر جامعه متناسب با رشد یا انحطاط خود با انواعی از انحرافات و قانون‌شکنی‌ها روبروست که لازمه ترقی و تعالی آن جامعه، رویارویی صحیح و حکیمانه با آنهاست. نظم، امنیت و انضباط اجتماعی از جمله پدیده‌های پراهمیتی هستند که در دنیای امروز به‌عنوان شاخص‌های یک جامعه پایدار، پویا، رشدیافته و قانونمند یاد می‌شود. نظم و انضباط لازمه و زیربنای پیشرفت و ترقی کشور است؛ در سایه نظم مردم احساس امنیت می‌نمایند. اگرچه نظم و انضباط از اصول پذیرفته شده همگانی است و شرع مقدس نیز بر آن تأکید دارد، ولی در هر جامعه به علل مختلف از جمله فراهم نبودن بسترهای لازم، همچون استاندارد نبودن وضعیت خیابان‌ها در موضوع ترافیک، بیکاری و کمبود مشاغل مناسب که موجب روی آوردن جوانان به مشاغل کاذب و غیر مولد و نامناسب در سطح شهر می‌گردد و یا وجود هنجارشکنان در جامعه که به دلایل مختلف از جمله مشکلات رفتاری یا ترجیح منافع فردی به منافع جمعی و... قانون‌شکنی و هنجارشکنی‌هایی وجود دارد که لازم است با همت و همکاری مردم و نهادهای مسئول ضمن مطالعه علل و شناخت بسترهای وقوع ناهنجاری و قانون‌گریزی، به‌صورت ریشه‌ای با ناهنجاری‌ها مقابله و آنها را از میان برداشت. اجرای برخی طرح‌های ضربتی همچون طرح انضباط اجتماعی، اگر چه اثرات عمیق اقدامات فرهنگی را ندارد، ولی از آنجایی که با در نظر گرفتن ابعاد گوناگون و همکاری برخی نهادهای دیگر از جمله شهرداری و بهزیستی صورت گرفته است، می‌تواند به تغییر برخی رفتارهای نادرست منجر شده و آسایش عمومی و فردی و تأمین بهداشت روانی را به‌دنبال داشته باشد. با وجود اینکه برخی از افراد، اجرای چنین طرح‌هایی را به ضرر خود می‌پندارند و مقاومت‌هایی در برابر اجرای آن می‌نمایند، ولی برآیند اجرای چنین طرح‌هایی سود همگان را در پی خواهد داشت و این موضوع در بلند مدت آشکار می‌گردد.

در این تحقیق محققان قصد دارند که اثربخشی اقدامات انجام شده در طرح انضباط اجتماعی که هدف از آن بهبود شاخص‌های ترافیکی، امنیتی و نظم عمومی است را از نظر مردم منطقه ۳ شهرداری تهران که از جمله مناطقی است که طرح در آن منطقه انجام شده است را مورد سنجش، و رابطه آن را با رضایتمندی مردم مورد بررسی قرار دهند.

## بیان مسئله

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در راستای وظایف ذاتی و با توجه به فراوانی جرایم در برخی مناطق اقدام به پیاده نمودن طرح‌هایی در جهت کاهش جرایم و انتظام‌بخشی به این‌گونه مناطق می‌نماید. در این راستا فرماندهی انتظامی تهران بزرگ در سال‌های اخیر مبادرت به اجرای طرح انضباط اجتماعی با همکاری برخی از نهادها از جمله شهرداری، بهزیستی و... نموده است، منطقه سه شهرداری تهران از جمله مناطقی است که طرح انضباط اجتماعی طی چند مرحله در آن به اجرا در آمده است. در اجرای این طرح حدود بیست اقدام صورت گرفته است که این اقدامات مشمول سه رویکرد اصلی ترافیکی، امنیتی و نظم عمومی می‌شود. اجرای این طرح در ابعاد و رویکردهای سه‌گانه قید شده، به‌ویژه در موضوع ترافیک، موافقان و منتقدین زیادی داشته است تا جایی که برخی رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، اجرای این طرح، و سایر طرح‌های مشابه را محدود نمودن آزادی‌های فردی و اجتماعی اعضای جامعه قلمداد نموده‌اند.

در هر صورت پیامدها و اثربخشی اجرای این طرح که با صرف هزینه و به‌کارگیری توان پرسنلی و لجستیکی سایر واحدهای انتظامی مستقر در مناطق دیگر به اجرا در آمده است، برای مجریان و برنامه‌ریزان مبهم و ناشناخته است. هم‌چنین از آنجایی که رضایت مردم شرط اساسی و اصلی در اجرای طرح‌های انتظامی می‌باشد، این تحقیق به‌منظور بررسی اثربخشی اقدامات انجام شده و رابطه آن با رضایتمندی مردم با طرح این سؤال که «اثربخشی اجرای طرح انضباط اجتماعی و رابطه آن با رضایتمندی مردم چگونه بوده است؟» در منطقه ۳ شهر تهران انجام گرفته است.

## مبانی نظری

نظریه دورکیم: امیل دورکیم<sup>۱</sup> متأثر از نظریه رشد و تفکیک (اسپنسر) افزایش تراکم مادی جامعه (تراکم جمعیت) را باعث افزایش تراکم اخلاقی (افزایش میزان روابط اجتماعی) می‌داند. اما از آنجا که تعداد زیادی از افراد جامعه نمی‌توانند به اشکال نامحدودی با یکدیگر در تعامل باشند، به ناچار روابط و کنش‌های اجتماعی خود را در

قالب‌های استاندارد شده مشترک (هنجارهای اجتماعی) قرار می‌دهند تا این‌که تداوم فرایند کنش متقابل آنها میسر گردد (ترنر، ۱۳۸۰: ۹۶-۹۰).

دورکیم در رابطه با هم‌نوایی معتقد است: اگر در جامعه‌ای همبستگی اجتماعی - نیروی کششی که افراد یک جامعه را به هم می‌پیوندد - قوی باشد، اعضای آن احتمالاً با ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی هم‌نوا می‌شوند. ولی اگر در جامعه‌ای همبستگی اجتماعی ضعیف باشد، ممکن است مردم به سوی رفتار مجرمانه کشیده شوند. دورکیم در دفاع از جامعه مدرن، آن را جامعه‌ای معرفی می‌کند که در آن، امکان ایجاد همبستگی فکری بین افراد، در عین حفظ استقلال فردی‌شان وجود دارد (تیم، ۱۳۹۱: ۱۳۵).

**نظریه ماکس وبر:** ماکس وبر<sup>۱</sup> معتقد است که هر چه تعداد افراد وارد شده در کنش متقابل (در نتیجه استاندارد شدن روابط اجتماعی) بیشتر شود، به همان نسبت روابط آنها سطحی‌تر و گذراتر شده و شناخت افراد از یکدیگر به ظواهر و رفتارهای گذرا تنزل می‌یابد. بدین ترتیب فرایند کنترل اجتماعی غیر رسمی و مردمی، هر چه بیشتر تضعیف شده و راه برای کج‌روی و بی‌نظمی افراد هموارتر می‌گردد (شیخاوندی، ۱۳۷۳: ۲۹۱).

**نظریه زیمل:** جورج زیمل<sup>۲</sup> نیز مانند وبر افزایش تراکم جمعیت را با شدت کنترل اجتماعی در رابطه معکوس می‌بیند و معتقد است که با افزایش تراکم جمعیت، فاصله بین ساختار اجتماعی کلان جامعه و اراده فردی افزایش یافته، کنترل اجتماعی (به‌ویژه کنترل اجتماعی رسمی) ضعیف‌تر شده و فرد از آزادی عمل بیشتری برخوردار می‌شود. زیمل معتقد است که در نتیجه افزایش تراکم جمعیت، احساس تنهایی و گمنامی افراد بیشتر شده و فردیت یعنی (اراده فردی و احساس اثربخشی) آنها مورد تهدید واقع می‌گردد. آنگاه تنها از طریق پیوستن به گروه‌های کوچک (گروه‌های خویشاوندی، گروه‌های محلی و...) است که افراد می‌توانند در جامعه ابراز وجود کنند (ریترز، ۱۳۷۳: ۱۵۶). در واقع گروه‌های کوچک که بر اساس مشترکاتی تشکیل شده‌اند، استعداد و توان بیشتری برای بروز جرایم دارند.

1-Maks Weber  
2- Gorj Zemel

**نظریه مرتن:** مرتن<sup>۱</sup> تعارض ساختاری در جامعه را باعث افزایش بی‌نظمی و ناامنی می‌داند و معتقد است که تعارض ساختاری هنگامی به‌وجود می‌آید که بین اهداف زندگی (ارزش‌های اجتماعی) و وسایل رسیدن به آنها (هنجارها و فرصت‌های اجتماعی) ناهماهنگی ایجاد گردد (رفیع پور، ۱۳۷۸: ۲۳۹).

**نظریه ساترلند:** ساترلند<sup>۲</sup> معتقد است هر چه افراد با تعداد بیشتر و متفاوت‌تری در کنش متقابل باشند، احتمال ناهنجاری و بی‌نظمی آنها بیشتر است (گیدنز، ۱۳۷۳: ۱۴۲).

**نظریه آنومی:** این نظریه نیز مربوط به امیل دورکیم است. دورکیم معتقد است که هنجارها و معیارهای سنتی در جوامع مدرن متزلزل می‌شوند، بی‌آنکه هنجارها و معیارهای تازه‌ای جای آنها را بگیرند. هر گاه که معیارهای روشن و شفاف برای هدایت افراد در حوزه‌ی معینی از زندگی اجتماعی وجود نداشته باشد، آنومی پدید می‌آید.

**نظریه کنترل:** نخستین سنگ بنای نظریه کنترل، این فرض است که وقوع جرم نتیجه عدم توازن میان محرک‌های فعالیت تبهکارانه و کنترل‌های اجتماعی یا فیزیکی بازدارنده آن است. این نظریه به انگیزه‌های افراد برای ارتکاب جرم چندان علاقه و توجهی ندارد؛ در عوض، فرض بر این است که مردم به‌صورت عقلانی عمل می‌کنند و اگر فرصت مساعدی دست می‌داد، همه مرتکب اعمال کجروانه می‌شدند (گیدنز، ۱۳۷۳: ۳۱۰).

**نظریه پنجره‌های شکسته:** نظریه کنترل به رهیافت پرنفوذی در سیاست‌های پلیسی مربوط می‌شود که معروف به نظریه پنجره‌های شکسته است. این نظریه که تقریباً دو دهه پیش مطرح شد، حاکی از این است که پیوند مستقیمی میان ظاهر آشفته و بی‌نظم خیابان‌ها و ساختمان‌ها و وقوع جرم وجود دارد. اگر حتی یک پنجره شکسته در یک محله، بدون تعمیر به همان حال باقی بماند، می‌تواند نشانه و پیامی برای مجرمان بالقوه باشد که پلیس و اهل محل اعتنایی به اوضاع محله ندارند. پنجره شکسته ممکن است با نشانه‌های دیگری از آشفتگی و بی‌نظمی همراه شود؛ دیوارهای کثیف، زباله، خرابی و ماشین‌های اوراق. آنگاه چنین منطقه‌ای فرایند تدریجی انحطاط و زوال را آغاز می‌کند و اهالی محترم و آبرومند در صدد ترک محل برخواهند آمد و جای خود را به کجروهای تازه‌واردی مثل فروشندگان مواد مخدر، بی‌خانمان‌ها و زندانیان عفو مشروط خواهند داد (همان منبع، ۳۱۲).

1- Morten

2- Saterland

## انضباط اجتماعی

انضباط در جامعه از ارکان اصلی پایداری و تداوم می‌باشد. هیچ جامعه‌ای را نمی‌توان یافت که انضباط در آن وجود نداشته باشد. انضباط اجتماعی عنصر ذاتی جوامع می‌باشد؛ بدین معنی که انضباط اجتماعی پیش‌نیاز برقراری روابط اجتماعی است. از طرفی زندگی انسان‌ها، اجتماعی و انسان بدون روابط اجتماعی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. ولی انضباط در جوامع مختلف از شدت و ضعف برخوردار است و این شدت و ضعف بستگی به عوامل تشکیل‌دهنده انضباط و عوامل اثرگذار روی آن دارد (صاحب‌زاده، ۱۳۸۰: ۷۳).

انضباط ترافیکی، نظم عمومی و وجود امنیت در جامعه را می‌توان از ابعاد مهم انضباط اجتماعی به حساب آورد. با عنایت به نقش پررنگ ترافیک در زندگی مردم و لزوم رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی، می‌توان نتیجه گرفت که بخش بزرگی از انضباط اجتماعی در انضباط ترافیکی آشکار می‌گردد.

### تعریف لغوی انضباط اجتماعی

این واژه در لغت‌نامه دهخدا بدین شکل معنا شده است: سازمان گرفتن، بنوا شدن، خوب نگاهداشته شدن، نظم داشتن، پیوستگی و مضبوطی، نظم و انضباط و ترتیب و درستی و عدم هرج و مرج، سامان‌پذیری و آراستگی، در اصطلاح نظامی پیروی کامل از دستورهای نظامی مقابل بی‌انضباطی، در اصطلاح آموزش و پرورش پیروی از مقررات مدرسه؛ بی‌انضباط: آنکه از مقررات پیروی نمی‌کند، نابسامان. انضباط داشتن؛ منظم بودن و انتظام داشتن و درستی در کار داشتن (دهخدا، ۱۳۷۲: ۳۰۵۸). اجتماع در فرهنگ عمید به معنای جمع شدن، فراهم آمدن (عمید، ۱۳۸۲: ۹۱). و اجتماعی از نظر لغوی به معنای؛ منسوب به اجتماع مقابل فردی، کاری که به اجتماع و به همگان بستگی داشته باشد، آنچه مربوط به گروهی که با هم زندگی می‌کنند (معین، ۱۳۷۱: ۱۴۶).

**تعریف لغوی نظم:** نظم در لغت به معنای: آراستن، ترتیب دادن، به رشته کشیدن مروارید، مرادف ترتیب، و نیز به معنی رشته مروارید و کلام موزون و با قافیه (عمید، ۱۳۸۲: ۱۰۳۷). نظم در لغت به معنی آرایش، ترتیب و توالی است (چلپی، ۱۳۸۴: ۳۱).

## نظم عمومی

کلهر در رابطه با مفهوم نظم عمومی معتقد است؛ این مفهوم که در اصطلاح خاص خود به معنای نظم گسترده در اجتماع یا نظم فراگیر برای عموم معنا می‌شود، بیشتر به معنای سامان خاصی است که در یک جامعه حکایت از قرار گرفتن اشیاء و افراد با یک ترتیب خاص نسبت به یکدیگر دارد. این حالت که نشانگر نوعی وضعیت ویژه است، می‌تواند نظم عمومی معنا شود (کلهر، ۱۳۸۸: ۸۸).

## تعریف جامعه‌شناختی نظم اجتماعی

در جامعه‌شناسی، نظم اجتماعی به معنای: اطاعت تمامی اعضای یک جامعه از هنجارها، ارزش‌ها و قوانینی است که اساس قوام جامعه را تشکیل می‌دهند (پیرو<sup>۱</sup>، ۱۳۷۰: ۳۶۸).

## تعریف ترافیک

ترافیک به معنای رفت و آمد وسایل نقلیه و رهگذران پیاده در معابر می‌باشد. ترافیک از جمع سه عامل انسان، وسیله نقلیه و راه شکل گرفته است (صاحب‌زاده، ۱۳۸۰: ۹۰). ترافیک پدیده‌ای است ناشی از جابه‌جایی انسان، حیوان، کالا و وسیله نقلیه از نقطه‌ای به نقطه دیگر (بهروزی، ۱۳۷۴: ۱۴). ترافیک با همه موضوعات دیگر متفاوت است، هنگامی که کشوری ثروتمندتر می‌شود، همه شاخص‌های اجتماعی و اقتصادی آن بهبود پیدا می‌کند؛ اما ترافیک وضع بدتری پیدا می‌کند، که باید به دنبال راه‌کارهای مناسب برای حل این مشکل باشیم. توسعه معابر اضافی هرگز به عنوان راه‌حل اصلی و اساسی مشکل ترافیک شناخته نشده است. توسعه کمی و کیفی حمل و نقل عمومی نقش کلیدی در حل مشکل ترافیک دارد و در این میان، ایجاد و توسعه مترو و خطوط ویژه اتوبوس (و به دنبال آن برقراری اتوبوس‌های با امکان حرکت با برنامه‌ریزی دقیق) از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است (تقی‌زاده، ۱۳۸۷: ۱۸). افزایش انضباط ترافیکی و ایجاد بسترهای مناسب برای افزایش رفتارهای مثبت ترافیکی از دیگر اقداماتی است که به حل مشکل ترافیک کمک می‌کند.

## امنیت

این کلمه از واژه امن به معنای بی‌خوفی و در امان بودن، آرامش قلب داشتن، بی‌هراس شدن و راحت و آسوده و بی‌بیم گردانیدن است. برخی نیز امنیت را به معنای توانایی در حفظ ارزش‌ها و ثروت‌ها در برابر تهدید می‌دانند. امنیت به لحاظ مفهومی چهره‌ای متغیر دارد؛ از همین‌رو، ارائه تعریفی کامل از امنیت مستلزم بررسی و تحقیق در خصوص مفاهیم کلیدی چون قدرت، تهدید و اتحاد است.

عمید زنجانی آورده است؛ مفهوم امنیت، مصونیت از تعرض، و تصرف اجباری بدون رضایت است و به معنی آن است که مردم هراس و بیمی نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع خود نداشته و به هیچ وجه حقوق آنان به مخاطره نیفتد و هیچ عاملی حقوق مشروع آنان را تهدید ننماید (واثقی، ۱۳۸۰: ۵۴). برخی در یک دیدگاه موسع، بر این عقیده هستند که بخش اعظم رفتارهای فردی، گروهی و اجتماعی انسان‌ها، دارای صبغه امنیتی است؛ چراکه هیچ رفتاری فارغ از مخاطره و قدری تشویش نیست، چون رفتار و اراده انسان‌ها قابل کنترل نمی‌باشد (حسینی، ۱۳۸۹: ۷۵). توجه و اهتمام به امنیت در حکومت اسلامی جایگاه ویژه‌ای دارد؛ چرا که بدون امنیت توسعه در هیچ زمینه‌ای ایجاد نخواهد شد (باباییان، ۱۳۹۲: ۳۸).

### تعریف اثربخشی

اثربخشی نشان‌دهنده درجه‌ای است که طی آن هدف‌ها به انجام رسیده‌اند یا میزان تحقق هدف‌ها و یا انجام مأموریت‌ها است (معین، ۱۳۷۰: ۱۲). اثربخشی در کنار کارایی، مؤلفه‌های بهره‌وری را تشکیل می‌دهند. بهره‌وری نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی انسانی و مدیریت) می‌باشد. شاخص بهره‌وری در مجموع میزان اثربخشی و کارایی را در یک سازمان نشان می‌دهد (بودلایی ۱۳۹۲: ۴۴۰).

باراناک<sup>۱</sup>، اثربخشی را انجام اهداف سازمانی تعریف می‌نماید. او به انجام اهداف و بقاء سازمان توجه داشت. اتزیونی<sup>۲</sup> (۱۹۶۴) معتقد است اثربخشی واقعی یک سازمان خاص به وسیله درجه و میزانی که سازمان به اهدافش دست می‌یابد، تعیین می‌شود. امروزه محققین

1-Barnac  
2-Etziony



متفق‌الرأیند که (سنجش) اثربخشی مستلزم معیارهای چندگانه‌ای است که وظایف مختلف سازمانی را بر اساس ویژگی‌های مختلفی مورد ارزیابی قرار دهد و همچنین در اثربخشی سازمانی هم به وسایل و امکانات (فرایند) باید توجه نمود و هم به نتایج حاصله. اگر برای به‌دست آوردن یک معیار منحصر به فرد در خصوص اثربخشی تحقیقی صورت گرفته بود، امکان داشت که بعد از آن یأس و ناامیدی قابل درک باشد؛ ولی چون سازمان‌ها به امور و فعالیت‌های مختلفی مشغولند و موفقیت آنها متکی به عملکردشان در حوزه‌های متعددی است، لذا تعریف اثربخشی باید این پیچیدگی را منعکس کند (رابینز<sup>۱</sup>، ۱۳۸۸: ۵۳).

هرسی و بلانچارد اثربخشی را یک مفهوم پیچیده‌ای می‌دانند که نه تنها شامل عملکرد عینی است، بلکه شامل هزینه‌های انسانی و شرایط روان‌شناختی نیز می‌باشد. با این وجود به‌طور خلاصه می‌توان گفت اثربخشی نتیجه مطلوبیت عملکرد، شرایط منابع انسانی و میزان موفقیت در تحقق اهداف کوتاه مدت و دراز مدت است (عباس‌زادگان، ۱۳۸۲: ۵۱).

### رضایتمندی

لینگ فلد می‌گوید؛ رضایت احساسی است که در نتیجه بین مشخصات محصول دریافت‌شده با نیازها یا خواست‌ها و انتظارات اجتماعی آنان حاصل می‌شود. راب بر مبنای تعریف فوق برداشت دیگری را ارائه نموده است که از یک دیدگاه ناشی از نظر او، رضایت بر اثر مقایسه دائمی عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مردم حاصل می‌شود. ژوران<sup>۲</sup> رضایت را چنین تعریف می‌کند: رضایت حالتی است که مردم احساس می‌کنند که ویژگی‌های فرآورد منطبق با انتظارات آنهاست و می‌گویند ناراضی‌تاری حالتی است که در آن نواقص و معایب فرآورده موجب ناراحتی، شکایت و انتقاد مردم می‌شود. یکی دیگر از پژوهش‌گران در زمینه رضایت ارباب رجوع ریچارد الیور<sup>۳</sup> است. او رضایت ارباب رجوع را حاصل مجموع انتظارات ارباب رجوع و استنباط ارباب رجوع از کیفیت خدمات می‌داند (ساعدی، ۱۳۸۸: ۲۹).

1- Rabins

2- Rojan

3 - Richard Oliver

نمودار شماره (۱): مدل مفهومی تحقیق



## سؤال‌های تحقیق

۱- آیا اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ تهران اثربخش بوده است؟

۱-۱) آیا اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ تهران از نظر بعد ترافیکی اثربخش بوده است؟

۱-۲) آیا اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ تهران از نظر ارتقاء امنیت اثربخش بوده است؟

۱-۳) آیا اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ تهران در ارتقاء نظم عمومی اثربخش بوده است؟

۲- آیا شهروندان از نحوه اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ رضایت دارند؟

۳- آیا بین اثربخش بودن اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ با رضایتمندی مردم رابطه وجود دارد؟

۳-۱) آیا بین اثربخش بودن اجرای طرح انضباط اجتماعی از نظر بعد ترافیکی، با رضایتمندی مردم رابطه وجود دارد؟

۳-۲) آیا بین اثربخش بودن اجرای طرح انضباط اجتماعی در بعد ارتقاء امنیت، با رضایتمندی مردم رابطه وجود دارد؟

۳-۳) آیا بین اثربخش بودن اجرای طرح انضباط اجتماعی در بعد ارتقاء نظم عمومی، با رضایتمندی مردم رابطه وجود دارد؟

## روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر نتیجه کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی می‌باشد.

جامعه آماری در این تحقیق شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن در منطقه ۳ شهرداری تهران به تعداد ۲۴۰/۰۰۰ نفر می‌باشند که از این تعداد با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۶۵ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین شدند.

برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری به‌صورت خوشه‌ای از ساکنان در محلات مختلف منطقه ۳ شهر تهران استفاده شد. برای انجام این کار ابتدا نواحی ۲، ۴ و ۶ از منطقه ۳ به‌صورت تصادفی انتخاب، و سپس پرسش‌نامه‌ها به‌صورت مساوی و تصادفی در محله جردن از ناحیه ۲، شرق خیابان میرداماد و غرب محله جلفا از ناحیه ۴ و میدان ونک از ناحیه ۶ بین ساکنان این محلات توزیع و با دادن فرصت مناسب پس از ۲۴ ساعت جمع‌آوری گردید.

برای بررسی اثربخشی اجرای طرح انضباط اجتماعی و رابطه آن با رضایتمندی مردم، به دو طریق صورت گرفته است. برای تدوین ادبیات موضوع و مباحث نظری تحقیق، جمع‌آوری اطلاعات به‌صورت کتابخانه‌ای و بررسی اسنادی اقدام گردید و سپس با استفاده از پرسش‌نامه محقق‌ساخته با طرح ۲۸ سؤال نظریات نمونه آماری با توزیع پرسش‌نامه بین ساکنان منطقه ۳ و دادن ۲۴ ساعت فرصت به آنها جمع‌آوری و مورد سنجش قرار گرفت. برای پاسخ به پرسش‌ها از گزینه‌های پنج‌گانه طیف لیکرت به ترتیب خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم استفاده شده است.

برای رسیدن به روایی ابزار تحقیق اقدامات زیر صورت گرفت:

۱. با صاحب نظران در رابطه با موضوع، مشورت و نظریه آنها اخذ گردید.
۲. پرسش‌نامه‌ای با ۲۸ سؤال تنظیم گردید و روایی ابزار با بهره‌گیری از روش اعتبار صوری تأمین گردید.

برای تعیین پایایی پرسش‌نامه تحقیق حاضر، از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. این روش نشان می‌دهد که سؤال‌های آزمون تا چه اندازه توانایی دارد خصیصه واحدی را اندازه‌گیری نماید. در جدول زیر ضریب آلفای کرونباخ با توجه به ابعاد و شاخص‌های مربوطه نشان داده شده است.

جدول شماره (۱): ضریب آلفای کرونباخ در ابعاد و شاخص‌های مربوطه

| ردیف | ابعاد       | سؤالات | ضریب آلفای کرونباخ |
|------|-------------|--------|--------------------|
| ۱    | ترافیک      | ۱-۷    | .۷۹                |
| ۲    | احساس امنیت | ۸-۱۶   | .۷۰                |
| ۳    | نظم عمومی   | ۱۷-۲۳  | .۷۹                |
| ۴    | کلی         | ۱-۲۳   | .۸۷                |
| ۵    | رضایتمندی   | ۲۴-۳۰  | .۸۹                |

برای توصیف متغیرهای جمعیت شناختی و داده‌ها از آمار توصیفی شامل جدول فراوانی، نمودار، میانگین و انحراف معیار، و برای تحلیل داده‌ها و بررسی فرضیه‌های آماری از آمار استنباطی شامل آزمون  $t$  و برای بررسی رابطه متغیرهای اثربخشی با رضایتمندی مردم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

## یافته‌ها

**داده‌های توصیفی:** از کلیه افراد شرکت‌کننده تعداد ۱۲۴ نفر مرد و تعداد ۴۱ نفر زن می‌باشند که بیشتر شرکت‌کنندگان مرد هستند. از ۱۶۵ نفری که به این سؤالات پاسخ داده‌اند، تعداد ۱۱۲ نفر متأهل و تعداد ۵۳ نفر مجرد می‌باشند.

**سن پاسخ‌دهندگان:** تعداد ۵۸ نفر بین ۲۰ تا ۳۰ سال، تعداد ۴۹ نفر بین ۳۰ تا ۴۰ سال، تعداد ۳۸ نفر بین ۴۰ تا ۵۰ سال و تعداد ۲۰ نفر بالای ۵۰ سال سن داشته‌اند، یعنی سن بیشتر شرکت‌کنندگان بین ۲۰ تا ۳۰ سال می‌باشد.

**وضعیت تحصیلی پاسخ‌دهندگان:** تعداد ۷۲ نفر دیپلم، تعداد ۵۶ نفر لیسانس، تعداد ۱۸ نفر زیر دیپلم، تعداد ۱۱ نفر فوق لیسانس و تعداد ۸ نفر دکترا می‌باشند.

**وضعیت شغلی پاسخ‌دهندگان:** تعداد ۶۵ نفر کارمند، تعداد ۳۹ نفر سایر مشاغل، تعداد ۳۲ نفر کاسب، تعداد ۱۷ نفر دانشجو، تعداد ۵ نفر دانش‌آموز و تعداد ۷ نفر پزشک می‌باشند.

## آزمون فرضیه‌ها

**فرضیه ۱:** اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ تهران اثربخش است.

**فرضیه ۱-۱:** اجرای طرح انضباط اجتماعی از نظر بُعد ترافیکی اثربخش است.

جدول شماره (۲): آزمون  $t$  برای فرضیه ۱-۱

| تعداد نمونه | مقدار $t$ | درجه آزادی | سطح معنادار |
|-------------|-----------|------------|-------------|
| ۱۶۵         | ۱۲/۳۹     | ۱۶۴        | ۰/۰۰۰       |

با توجه به این که مقدار  $t$  محاسبه شده (۱۲/۳۹) از  $t$  جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر است و یا با توجه به این که سطح معنی‌داری از ۰/۰۰۵ کوچک‌تر است، لذا می‌توان گفت که داده‌های تحقیق از فرضیه ۱-۱ حمایت می‌کنند.

فرضیه ۲-۱: اجرای طرح انضباط اجتماعی از نظر ارتقاء امنیت اثربخش است.

جدول شماره (۳): آزمون t برای فرضیه ۲-۱

| سطح معنادار | درجه آزادی | مقدار t | تعداد نمونه | فرضیه ۲-۱ |
|-------------|------------|---------|-------------|-----------|
| ۰/۰۰۰       | ۱۶۴        | ۹/۰۱    | ۱۶۵         |           |

با توجه به این که مقدار t محاسبه شده (۹/۰۱) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ تر است و یا با توجه به این که سطح معنی داری از ۰/۰۰۵ کوچک تر است، لذا، می توان گفت که داده های تحقیق از فرضیه ۲-۱ حمایت می کنند.

فرضیه ۳-۱: اجرای طرح انضباط اجتماعی از نظر ارتقاء نظم عمومی اثربخش است.

جدول شماره (۴): آزمون t برای فرضیه ۳-۱

| سطح معنادار | درجه آزادی | مقدار t | تعداد نمونه | فرضیه ۳-۱ |
|-------------|------------|---------|-------------|-----------|
| ۰/۰۰۰       | ۱۶۴        | ۸/۲۱    | ۱۶۵         |           |

با توجه به این که مقدار t محاسبه شده (۸/۲۱) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ تر است و یا با توجه به این که سطح معنی داری از ۰/۰۰۵ کوچک تر است، لذا، می توان گفت که داده های تحقیق از فرضیه ۳-۱ حمایت می کنند.

جدول شماره (۵): آزمون t برای فرضیه اصلی ۱

| سطح معنادار | درجه آزادی | مقدار t | تعداد نمونه | فرضیه اصلی ۱ |
|-------------|------------|---------|-------------|--------------|
| ۰/۰۰۰       | ۱۶۴        | ۱۱/۲۳   | ۱۶۵         |              |

با توجه به این که مقدار t محاسبه شده (۱۱/۲۳) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ تر است و یا با توجه به این که سطح معنی داری از ۰/۰۰۵ کوچک تر است، لذا، می توان گفت که داده های تحقیق از فرضیه اصلی ۱ حمایت می کنند.

فرضیه ۲: شهروندان از نحوه اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ رضایت دارند.

جدول شماره (۶): آزمون t برای فرضیه ۲

| سطح معنادار | درجه آزادی | مقدار t | تعداد نمونه | فرضیه ۲ |
|-------------|------------|---------|-------------|---------|
| ۰/۰۰۰       | ۱۶۴        | ۱۲/۰۴   | ۱۶۵         |         |

با توجه به این که مقدار  $t$  محاسبه شده (۱۲/۰۴) از  $t$  جدول (۱/۹۶) بزرگ تر است و یا با توجه به این که سطح معنی داری از ۰/۰۰۵ کوچک تر است، لذا، می توان گفت که داده های تحقیق از فرضیه ۱-۳ حمایت می کنند.

فرضیه ۳: بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی با رضایتمندی مردم رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۷): آزمون همبستگی برای فرضیه ۳

| رضایتمندی      | رضایتمندی      | انضباط اجتماعی |
|----------------|----------------|----------------|
| رضایتمندی      | همبستگی پیرسون | ۰/۷۴۲          |
|                | سطح معنادار    | ۰/۰۰۰          |
|                | تعداد          | ۱۶۵            |
| انضباط اجتماعی | همبستگی پیرسون | ۰/۷۴۲          |
|                | سطح معنادار    | ۰/۰۰۰          |
|                | تعداد          | ۱۶۵            |

همان طور که در جدول مشاهده می شود، ضریب همبستگی آنها  $r=0/74$  که با توجه به این که سطح معناداری کوچک تر از ۵ درصد است، این ضریب معنادار است. به عبارت دیگر با احتمال ۹۵ درصد می توان گفت که بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی با رضایتمندی مردم رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۱-۳: بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی از نظر بُعد ترافیکی با رضایتمندی مردم رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۸): آزمون همبستگی برای فرضیه ۱-۳

| رضایتمندی                 | اجتماعی انضباط ترافیک بعد | رضایتمندی |
|---------------------------|---------------------------|-----------|
| بعد ترافیک انضباط اجتماعی | همبستگی پیرسون            | ۰/۵۳۹     |
|                           | سطح معنادار               | ۰/۰۰۰     |
|                           | تعداد                     | ۱۶۵       |
| رضایتمندی                 | همبستگی پیرسون            | ۰/۵۳۹     |
|                           | سطح معنادار               | ۰/۰۰۰     |
|                           | تعداد                     | ۱۶۵       |

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی آنها  $r = 0.53$  است که با توجه به این که سطح معناداری کوچک‌تر از ۵ درصد است، پس این ضریب معنادار است. به عبارت دیگر با احتمال ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی از نظر بعد ترافیکی با رضایتمندی مردم رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲-۳: بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی از نظر بعد امنیتی با رضایتمندی مردم رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۹): آزمون همبستگی برای فرضیه ۲-۳

| رضایتمندی | بعد امنیتی انضباط اجتماعی |                | بعد امنیتی انضباط اجتماعی |
|-----------|---------------------------|----------------|---------------------------|
| ۰/۱۶۶۷    | ۱                         | همبستگی پیرسون | بعد امنیتی انضباط اجتماعی |
| ۰/۱۰۰۰    | ۰                         | سطح معنادار    |                           |
| ۱۶۵       | ۱۶۵                       | تعداد          |                           |
| ۱         | ۰/۱۶۶۷                    | همبستگی پیرسون | رضایتمندی                 |
| ۰         | ۰/۱۰۰۰                    | سطح معنادار    |                           |
| ۱۶۵       | ۱۶۵                       | تعداد          |                           |

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی آنها  $r = 0.66$  است که با توجه به این که سطح معناداری کوچک‌تر از ۵ درصد است، پس این ضریب معنادار است. به عبارت دیگر با احتمال ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی از نظر بعد امنیتی با رضایتمندی مردم رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۳-۳: بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی از نظر بعد نظم عمومی با رضایتمندی مردم رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۱۰): آزمون همبستگی برای فرضیه ۳-۳

| رضایتمندی | بعد نظم عمومی انضباط اجتماعی |                | بعد نظم عمومی انضباط اجتماعی |
|-----------|------------------------------|----------------|------------------------------|
| ۰/۱۶۹۷    | ۱                            | همبستگی پیرسون | بعد نظم عمومی انضباط اجتماعی |
| ۰/۱۰۰۰    | ۰                            | سطح معنادار    |                              |
| ۱۶۵       | ۱۶۵                          | تعداد          |                              |
| ۱         | ۰/۱۶۹۷                       | همبستگی پیرسون | رضایتمندی                    |
| ۰         | ۰/۱۰۰۰                       | سطح معنادار    |                              |
| ۱۶۵       | ۱۶۵                          | تعداد          |                              |



همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی آنها  $r=0/69$  که با توجه به این که سطح معناداری کوچک‌تر از ۵ درصد است پس این ضریب معنادار است. به عبارت دیگر با احتمال ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی از نظر بعد نظم عمومی با رضایتمندی مردم رابطه معناداری وجود دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

طرح‌های انتظامی چنان‌چه با نیازسنجی و مطالعه قبلی و در نظر گرفتن رفاه و آسایش مردم صورت گیرند، می‌توانند بستر و ابزاری برای افزایش رضایتمندی مردم باشند. اثربخشی، بدون رضایت مردم، اثربخشی کاملی نیست. عدم همراهی و پشتیبانی مردم از اجرای طرح‌های انتظامی، اثرات به ظاهر مثبت آنها را در بلند مدت خنثی خواهد نمود. به همین دلیل است که در دو دهه اخیر بسیاری از سازمان‌ها و نهادهای دخیل در امر مدیریت و برنامه‌ریزی شهری در سطح جهان بر ترویج نگرش مشارکتی برای تشویق نوعی رهیافت مدیریت و برنامه‌ریزی از بالا به پایین تأکید کرده‌اند (حاجی‌پور، ۱۳۹۱: ۲۱۷).

در ارتباط با اجرای طرح انضباط اجتماعی و ابعاد آن از جمله موضوع ترافیک، با توجه به اقدامات صورت گرفته توسط پلیس و سازمان‌های مرتبط و نظر پاسخ‌دهندگان می‌توان گفت که اجرای این بعد از طرح انضباط اجتماعی اثربخش، و مجریان به اهداف خود در این زمینه دست یافته‌اند.

بعد ترافیکی طرح انضباط اجتماعی را می‌توان با نظریه مرتن که معتقد است تعارض ساختاری در جامعه باعث افزایش بی‌نظمی است، تطبیق داد. در بعد ترافیکی طرح، هم زمان با اجرای مقررات و آموزش، به مهندسی ترافیک نیز توجه شده است و اصلاح وضعیت هندسی معابر از این دست اقدامات است. در شهری که معابر آن از وضعیت هندسی مناسبی برخوردار نباشند و همه در تلاشند که جهت انجام امور روزمره به محل کار خود برسند، انتظار احترام و تعارف به یکدیگر، که در محل‌های کم ترافیک معمول است، منطقی به نظر نمی‌رسد حتی آمار بالایی از پرونده‌های نزاع در محل‌های پرترافیک ریشه در مسائل مربوط به ترافیک دارد.

در رابطه با موضوع امنیت می‌توان از مطالب مندرج در مبانی نظری این پژوهش بهره گرفت، همان‌طور که در مباحث نظری توضیح داده شد، دورکیم در رابطه با

همنویایی معتقد است: کسانی که از اجتماع بریده‌اند، تمایل به نقص مقررات دارند. در طرح انضباط اجتماعی، جمع‌آوری و ساماندهی افراد کجرو با همکاری سایر نهادها در برنامه کار قرار دارد. نظریه کنترل، وقوع جرم را نتیجه عدم توازن، میان محرک‌های فعالیت تبهکارانه و کنترل‌های اجتماعی یا فیزیکی بازدارنده آن می‌داند. در طرح انضباط اجتماعی کنترل آماج‌های جرم هم‌چون تشدید عوامل گشت در مسیر تردد دانش-آموزان، از شاخص‌های ارتقاء امنیت می‌باشد. در قانون نیروی انتظامی نیز حفظ نظم و امنیت از جمله وظایف اصلی و بلکه فلسفه وجودی این نهاد می‌باشد. لذا با توجه به اقدامات صورت‌گرفته توسط پلیس در قالب وظایف ذاتی و به‌ویژه در قالب طرح انضباط اجتماعی که مورد سنجش این تحقیق است و با نگرش به نظر پاسخ‌دهندگان به پرسش‌های مرتبط به بعد امنیتی طرح، نتیجه می‌گیریم که اجرای بعد امنیتی طرح اثربخش بوده است.

برخی از مواد قانونی، بر ارتقاء نظم عمومی توسط نیروی انتظامی و سایر نهادها تأکید دارد، جمع‌آوری متکدیان، رفع سد معبر، اصلاح هندسی معابر و خط‌کشی معابر و... از آن جمله است. اقدامات صورت‌گرفته در این راستا توسط پلیس که معمولاً با همکاری سایر سازمان‌ها از جمله شهرداری‌ها، بهزیستی و... صورت می‌گیرد، و به‌ویژه در زمان اجرای طرح انضباط اجتماعی، از سرعت و دقت بیشتری برخوردار بوده است و جامعه آماری نیز در پاسخ به سؤالات مرتبط با نظم عمومی بر موفقیت آن صحنه گذاشته‌اند، نشان از تأیید این فرضیه دارد.

لذا با عنایت به تأیید فرضیه‌های فرعی قید شده و تعیین ضریب آلفای کرونباخ سؤالات یک تا بیست و سوم و آزمون  $t$  به‌عمل آمده که قبلاً توضیح داده شد، فرضیه اصلی اولریال یعنی اثربخشی اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ شهرداری تهران مورد تأیید قرار می‌گیرد.

به‌طور کلی ابعاد سه‌گانه طرح انضباط اجتماعی شامل: ترافیک، امنیت و نظم عمومی می‌توانند مشمول نظریهٔ موسوم به پنجره‌های شکسته باشند. افراد قانون‌مدار در ترافیک آشفته که همه تلاش دارند خود را به‌نحوی از آن رها نمایند، نمی‌توانند هم‌چنان بر قانون‌مداری خود تأکید ورزند. در این‌گونه موارد بنا به نظریه جورج زیمل بین ساختار اجتماعی کلان جامعه و ارادهٔ فردی فاصله ایجاد می‌شود و اراده فردی ضعیف می‌گردد.

در جامعه‌ای که ناامنی وجود دارد و کنترل رسمی و غیر رسمی بر آماج‌های جرم کم می‌باشد، افراد مستعد جرم زمینه را برای بروز استعدادهای سوء خود مهیا می‌بینند و آن‌ها را بروز می‌دهند. در رابطه با ارتباط نظریه پنجره‌های شکسته و نظم عمومی در جامعه، این نظریه صراحتاً تأکید می‌کند که پیوند مستقیمی میان ظاهر آشفته و بی‌نظم خیابان‌ها و ساختمان‌ها و وقوع جرم وجود دارد. اگر حتی یک پنجره شکسته در یک محله، بدون تعمیر به همان حال باقی بماند، می‌تواند نشانه و پیامی برای مجرمان بالقوه باشد که پلیس و اهل محل اعتنایی به اوضاع محله ندارند.

موفقیت هر سازمان تا حدود زیادی بستگی به کسب رضایت ارباب رجوع دارد. نیروی انتظامی طی سالیان اخیر، از سازمان‌های پیشگام در برآورده نمودن رضایت ارباب رجوع بوده است، پیش‌بینی سامانه ۱۹۷ در ناجا دلیلی بر این ادعا است. در اجرای طرح انضباط اجتماعی این سامانه که دریافت شکایات، انتقادات، پیشنهادها و تقدیرات را بر عهده دارد فعال، و بازرسی فرماندهی انتظامی تهران بزرگ نیز بر اجرای طرح و از جمله میزان رضایت ارباب رجوع و مردم که به‌نحوی با اجرای طرح مرتبط می‌شوند، نظارت دارند. لذا با عنایت به موارد ذکر شده و نتایج آماری به‌دست آمده در این تحقیق، می‌توان نتیجه گرفت که این فرضیه به‌طور کامل تأیید شده است.

به‌منظور بررسی رابطه معناداری بین اثربخش بودن طرح انضباط اجتماعی و رضایتمندی مردم فرضیه سوم تدوین گردیده است که نتایج به‌دست آمده آماری، حکایت از تأیید این فرضیه دارد. هم‌چنین به منظور بررسی رابطه اثربخشی هر یک از ابعاد طرح انضباط اجتماعی با رضایتمندی مردم، سه فرضیه فرعی ناشی از فرضیه سوم در نظر گرفته شد که بررسی‌های آماری نشان از وجود رابطه معناداری ابعاد سه‌گانه طرح با رضایتمندی مردم دارد.

لذا نتیجه می‌گیریم که اجرای طرح انضباط اجتماعی اثربخش، و مردم از نحوه اجرای آن نیز راضی می‌باشند. این بدان معنا نیست که اجرای طرح با عیب و نقصی همراه نبوده است، مسلماً هم در محتوای طرح و هم در نحوه اجرای آن اشکالاتی وجود دارد که برخی از پاسخ‌دهندگان به‌طور موردی به آنها اشاره نموده‌اند. لازم است این معایب و کاستی‌ها احصاء و در جهت رفع آنها اقدام شود.

## پیشنهادها

بر اساس نتایج به دست آمده از تحقیق، پیشنهادهایی برای متولیان طرح و سیاست‌گذاران و مجریان مرتبط با موضوعات طرح و سایر محققان ارائه می‌گردد:

۱- داده‌های تحقیق نشان داد که اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ اثربخش بوده است (فرضیه اصلی اول)؛ لذا پیشنهاد می‌گردد اجرای طرح در منطقه ۳ و سایر مناطق استمرار یابد.

۲- با توجه به این که اثربخشی اجرای طرح انضباط اجتماعی از نظر بعد ترافیکی مورد تأیید قرار گرفت (فرضیه ۱-۱)، پیشنهاد می‌گردد این بعد از طرح، با تأکید بر ارتقاء فرهنگ ترافیکی، در سایر مناطق نیز استمرار، که ضعف فرهنگ ترافیکی در سایر مناطق، اثرات اجرای طرح را خنثی ننماید.

۳- داده‌های تحقیق نشان از اثربخشی اجرای طرح انضباط اجتماعی در بُعد امنیتی دارد (فرضیه ۱-۲)؛ لذا پیشنهاد می‌گردد ضمن استمرار این بعد از طرح در منطقه ۳، به منظور پیشگیری از تغییر الگوهای مکانی و فضایی جرم، در سایر مناطق نیز به اجرا گذاشته شود. چرا که تنگ کردن عرصه برای مجرمان در یک محدوده جغرافیایی، تضمینی بر آن نیست که مجرمان اعمال مجرمانه خود را در سایر مناطق انجام ندهند و در پاسخ به این موضوع که در صورت اجرای طرح در همه مناطق، الگوی جرم از شهری به شهر دیگر تغییر می‌یابد و ممکن است امکان اجرای طرح در همه شهرها نباشد، باید گفت تغییر الگوی جرم از شهری به شهر دیگر دشوارتر از تغییر آن از یک منطقه شهری به منطقه دیگر است.

۴- با توجه به این که اثربخشی اجرای طرح انضباط اجتماعی در بعد نظم عمومی مورد تأیید قرار گرفت (فرضیه ۱-۳)، پیشنهاد می‌گردد این بعد از طرح نیز در منطقه ۳ و سایر مناطق و شهرها استمرار یافته و با عنایت به نقش پررنگ سایر دستگاه‌ها از جمله شهرداری‌ها در این بعد، سازوکارهای لازم در جهت همکاری هر چه بیشتر پلیس و شهرداری در نظر گرفته شود.

۵- از آنجایی که شهروندان از نحوه اجرای طرح انضباط اجتماعی در منطقه ۳ رضایت دارند (فرضیه ۲)، پیشنهاد می‌گردد نیروی انتظامی ضمن تقویت

شاخص‌های رضایتمندی از جمله رفتار مأموران، صداقت مأموران، سرعت عمل آنها، مهارت و دانش، قاطعیت مأموران در برخورد با مجرمان، انصاف و عدم تبعیض مأموران و کیفیت امکانات به‌کارگیری شده در طرح، انتقادات موردی شهروندان را لحاظ و نقاط ضعف را برطرف نماید. اگر چه شهروندان از نحوه اجرای طرح، اعلام رضایت نموده‌اند، شاخص‌های مهارت و دانش مأموران مجری طرح و شاخص انصاف و عدم تبعیض مأموران مجری طرح، از رتبه پایین‌تری نسبت به سایر شاخص‌ها برخوردار گردیده‌اند، لذا جای کار بیشتری در تقویت این دو شاخص وجود دارد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- ایزدی، حسین (۱۳۸۴). امنیت اجتماعی و کنترل اجتماعی. مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی، جلد سوم.
- باباییان، علی (۱۳۹۲). فرماندهی و مدیریت اسلامی از دیدگاه قرآن. مجموعه مقالات فرماندهی و مدیریت انتظامی، تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- بودلایی، حسن؛ مردانی، ابراهیم (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر در کاهش سطح بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های دولتی. مجموعه مقالات فرماندهی و مدیریت انتظامی، تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
- بهروزی، کمال (۱۳۷۴). مفاهیمی در مهندسی ترافیک. تهران: سازمان حمل و نقل شهرداری تهران.
- پیرو، آلن (۱۳۷۰). فرهنگ علوم اجتماعی. ترجمه باقر ساروخانی، تهران: انتشارات مؤسسه کیهان.
- ترنر، جانانان (۱۳۸۰). پیدایش نظریه جامعه‌شناسی. ترجمه لهسایی زاده، شیراز: انتشارات دانشگاه شیراز.
- تقی‌زاده، مهرداد (۱۳۸۷). ضرورت تغییر نگرش‌های ترافیکی. چاپ سوم، تهران: انتشارات گروه TTIC.
- تیم، دیلینی (۱۳۹۱). نظریه‌های کلاسیک جامعه‌شناسی. ترجمه بهرنگ صدیقی و وحید طلوعی، تهران: انتشارات نشر نی.
- چلپی، مسعود (۱۳۸۴). جامعه‌شناسی نظم. تهران: انتشارات نشر نی.
- حاجی پور، خلیل (۱۳۹۱). جایگاه و نقش رویکرد برنامه‌ریزی محله‌محور در ایجاد نظام مدیریت کارآمد شهری. مجموعه مقالات همایش ملی امنیت محله محور، تهران: دفتر تحقیقات فرماندهی انتظامی تهران بزرگ.
- حسینی، سیدحسین (۱۳۸۹). سرمایه اجتماعی و امنیت عمومی. تهران: انتشارات دانشگاه عالی دفاع ملی.
- دهخدا، علی اکبر (۱۳۷۲). لغت نامه دهخدا. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- رایبزنز، استیفن (۱۳۸۸). تئوری سازمان. ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: انتشارات اشراقی.
- رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۷۸). آنومی جامعه. تهران: شرکت سهامی انتشار.

- ریترز، جورج (۱۳۷۳). نظریه‌های جامعه‌شناسی. ترجمه احمد غزوی زاده، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- ساعدی، علی‌محمد (۱۳۸۸). تأثیر اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی بر اعتماد مردم به پلیس در محدوده مرکزی کرج. پایان نامه کارشناسی ارشد.
- شیخاوندی، داور (۱۳۷۳). جامعه‌شناسی انحرافات. تهران: نشر مرنديز.
- صاحب‌زاده، بهزاد (۱۳۸۰). مجموعه مقالات دومین کنفرانس مدیریت ترافیک. تهران: انتشارات دبیرخانه دائمی کنفرانس مدیریت ترافیک.
- عباس زادگان، سیدمحمد (۱۳۸۱). نیازسنجی آموزشی در سازمان‌ها. تهران: شرکت سهامی انتشار.
- عمید، حسن (۱۳۸۳). فرهنگ عمید. تهران: انتشارات امیر کبیر.
- کلهر، رضا (۱۳۸۸). درآمدی بر امنیت انتظامی. تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۴). جامعه‌شناسی. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: انتشارات نشر نی.
- معین، محمد (۱۳۷۱). فرهنگ فارسی. تهران: انتشارات امیر کبیر.
- واثقی، قاسم (۱۳۸۰). تدابیر و سیره عملی علی (ع) در تأمین امنیت اجتماعی. تهران: مرکز تحقیقات و پژوهش‌های ناجا.
- Joseph S. Nye, (2009). *Soft Power: the Means to Success in World Poliics*, New York: Public Affairs.



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی