

ارزیابی عملکرد مبارزه با ارادل و اوباش طرح ارتقای امنیت اجتماعی از دیدگاه مردم شهرستان کرج

دکتر یوسف ترابی^۱، دکتر امیرحسین یآوری^۲ و پرویز یعقوبی^۳

تاریخ دریافت: ۸۶/۶/۱۰

تاریخ پذیرش: ۸۶/۱۰/۳

چکیده

این تحقیق به منظور بررسی عملکرد نیروی انتظامی در ارتباط با اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی (مبارزه با ارادل و اوباش) از دیدگاه مردم شهرستان کرج با روش تحقیق توصیفی-تحلیلی-پیمایشی با نظرسنجی از ۴۰۰ نفر از مردم، از بین زنان و مردان بالای ۱۸ سال به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده و با روش جمع‌آوری اطلاعات از طریق استفاده از ابزار پرسشنامه با حجم آماری ۴۰۰/۰۰۰ نفر در سال ۱۳۸۶ در شهرستان کرج انجام شده است. مهم‌ترین اهداف این تحقیق آشنایی با دیدگاه مردم در ارزیابی عملکرد پلیس در اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی از قبیل افزایش ضریب احساس امنیت مردم، رضایتمندی، همکاری و مشارکت مردم و چگونگی تبلیغات و اطلاع‌رسانی پلیس به شهروندان و شناخت اقسام مختلف حامی می‌باشد. نتیجه تحقیق این است که طرح ارتقای امنیت اجتماعی احساس امنیت مردم را افزایش داده و رضایتمندی و همکاری و مشارکت مردم را به دنبال داشته و پلیس نیز در اطلاع‌رسانی به شهروندان موفق بوده است.

واژگان کلیدی

ارزیابی عملکرد / Performance evaluation / امنیت اجتماعی / Societal Security / منطقه انتظامی شهرستان کرج / Karaj District Police Department (KDPP) / احساس امنیت / Sense of Security / رضایتمندی مردم / Citizen's Satisfaction / مشارکت با پلیس / Cooperation with Police / طرح ارتقای امنیت اجتماعی (SSPP) / Societal Security Promotion Plan / ارادل و اوباش / Rascals and Hooligans.

□ استناد: ترابی، یوسف؛ یآوری، امیرحسین؛ یعقوبی، پرویز (زمستان ۱۳۸۶) «ارزیابی عملکرد طرح ارتقای امنیت اجتماعی (مبارزه با ارادل و اوباش) از دیدگاه مردم شهرستان کرج» فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال دوم، شماره چهارم، ۴۷۹-۴۸۸.

۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

مقدمه

یکی از مسائل مهم اجتماعی که احساس امنیت مردم را کاهش می‌دهد، وجود ارادل و اوباش است که با ارتکاب فعالیت‌های مجرمانه به مقررات و قوانین توجهی نمی‌کنند و سعی در قدرت‌نمایی در محل سکونت و جامعه را دارند. یکی از طرح‌هایی که پلیس برای افزایش ضریب احساس امنیت افراد جامعه تدوین و به مرحله اجرا درآورده، طرح ارتقای امنیت اجتماعی است. از سال ۱۳۸۴ تا پایان ۱۳۸۶ تعداد ۲۱۷۰ نفر تحت عنوان ارادل و اوباش توسط پلیس امنیت شهرستان کرج در اجرای طرح‌های مختلف دستگیر، و تا کنون هیچ‌گونه تحقیق علمی و عملی پیرامون پیامدهای آن انجام نگرفته است. لذا در بررسی عملکرد پلیس در بخش‌های مختلف ماموریتی آن باید به بازخور عملکرد و میزان رضایت و حمایت مردم توجه کرد. فعالیت‌های که این خواسته را برآورده نسازد، عملاً تلاشی بی‌حاصل است.

شهرستان کرج با شش شهر ماهدشت، محمد شهر، کمالشهر، اشتهارد، مشکین دشت، فردیس و از سه بخش اشتهارد، آسار، مرکزی و هفت دهستان و ۱۹۲ روستا تشکیل شده است. با توجه به ظرفیت‌های اقلیمی، داشتن راه‌های ارتباطی و نزدیکی به پایتخت توانسته است عنوان اولین شهر مهاجرپذیر کشور را به خود اختصاص دهد به گونه‌ای که جمعیت کرج طی ۴۰ سال ۱۰۰ برابری شده و از ۱۴/۶۳۶ نفر در سال ۱۳۳۵ به ۱/۴۰۰/۰۰۰ در سال ۱۳۸۰ رسید و در سال نیز جمعیت ثابتی قریب به ۱/۶۰۰/۰۰۰ نفر را در خود جای داده «و با احتساب جمعیت شناور تعداد جمعیت آن قریب به ۲ میلیون نفر می‌رسد. لذا ترکیب و بافت جمعیتی آن بسیار ناهمگون، و از مردمانی با فرهنگ‌های متفاوت، و از طوایف و قومیت‌های مختلف کشور تشکیل گردیده و اغلب لهجه‌ها و گویش‌های محلی اقصی نقاط کشور در آن به گوش می‌رسد (نشریه کرج، ۱۳۸۱، ص ۸۳).

از جمله مولفه‌های مهم تأثیرگذار بر ناامنی شهرستان کرج عبارتند از: نامتجانس و ناهمگون بودن بافت جمعیتی، فعالیت بیش از اندازه ارادل و اوباش و افراد شرور، جمعیت ۵۰۰۰ نفری طایفه فیوج (کولی‌ها)^۱ به صورت متمرکز در مناطق، گوهر دشت، شاهین ویلا، اوقافی‌ها، فردیس و به صورت پراکنده در سطح شهرستان که امرار معاش اکثریت آنها از طریق سرقت، کف‌زنی، کشوزنی، جعل اسناد دولتی و غیردولتی و فالگیری است (جمشیدی، ۱۳۷۵). خرید و فروش سلاح و مهمات غیرمجاز، فعالیت فرقه‌های مختلف دراویش، بهائیت، نارضایتی‌های کارگری، تجمعات و اعتراضات مردمی از عدم ارائه خدمات و امکانات شهری، خاکسپاری اجساد قتل‌های زنجیره‌ای، خوانندگان، هنرمندان قدیمی و شاعران آزادیخواه در

امامزاده طاهر این شهرستان بوده که برابر تقویم امنیتی شهرستان و مناسبت‌های مختلف باعث تجمع افراد مسئله دار، در این مکان مقدس می‌شود. همچنین وجود چهارواحد زندان بزرگ کشور (رجایی شهر، قزل حصار، شهیدکچویی و ندامتگاه مرکزی) در این شهرستان که به‌اندازه پنج استان زندانی دارد (جام جم، ۱۳۸۴، ص ۳).

در اجرای طرح اطلاعاتی و عملیاتی ظفر که در سه مرحله و طی ۱۰ روز در سال ۱۳۸۴ در شهرستان کرج به مرحله اجرا درآمد، مجموعاً تعداد ۱۹۰۰ نفر ارادل و اوباش شناسایی شدند که از این تعداد ۱۰۵۹ نفر دستگیر شدند که اغلب آنها پس از معرفی به مرجع قضایی، بلافاصله آزاد شدند. و تعداد ۵۴۶ نفر از افراد شناسایی شده نیز به مراکز انتظامی و امنیتی احضار و پس از اخذ تعهد، آزاد و تحت کنترل قرار گرفتند. پیگیری و ادامه این طرح در سال ۱۳۸۵ هم در دستور کار پلیس امنیت عمومی شهرستان قرار گرفت و بقیه افراد شناسایی شده سال ۱۳۸۴ نیز در طول سال به مراکز امنیتی و انتظامی احضار و تحت کنترل قرار گرفتند و حدود ۱۲۰ نفر دیگر از ارادل و اوباش در عملیات پاکسازی مناطق آلوده شناسایی و دستگیر گردیده و به مقام قضایی معرفی شدند. در ۱۳۸۶ نیز طرح ارتقای امنیت اجتماعی در مناطق آلوده و جرم‌خیز به مرحله اجرا درآمد و تعداد ۱۵۰ نفر از ارادل و اوباش پس از شناسایی، دستگیر و به مقام قضایی معرفی شدند (گزارش‌های موجود در پلیس امنیت عمومی شهرستان کرج).

دیدگاه‌های مردم شهرستان کرج در خصوص افزایش احساس امنیت اجتماعی، رضایت‌مندی آنان از اجرای این طرح، همکاری و مشارکت مردم، نحوه تبلیغات و اطلاع‌رسانی پلیس به شهروندان سؤال اصلی پژوهش بوده است.

فرضیه‌های تحقیق عبارتند از:

- ۱- اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی، احساس امنیت مردم را افزایش داده است.
- ۲- اجرای طرح مزبور رضایت‌مندی مردم را به دنبال داشته است.
- ۳- مردم در اجرای طرح، با نیروی انتظامی همکاری و مشارکت داشته‌اند.
- ۴- نیروی انتظامی در تبلیغات و اطلاع‌رسانی به شهروندان برای اجرای طرح مزبور موفق بوده است.

مواد و روش‌ها

این پژوهش از لحاظ نوع و هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته با طیف ۵ گزینه‌ای بوده است.

ابزار اندازه گیری این تحقیق پرسشنامه بوده که متشکل از ۲۷ سوال به صورت بسته و چند گزینه ای و یک سوال باز می باشد. پس از تایید روایی و پایایی پرسشنامه، به تعداد جامعه نمونه تکثیر گردید. نظر به اینکه جامعه آماری هفت منطقه بوده و می بایستی عملیات نمونه گیری نیز از هفت منطقه به صورت خوشه ای منظم و به طور تصادفی ساده انجام می گرفت، جهت توزیع ۴۲۰ پرسشنامه، ۷ تیم ۳ نفره با استفاده از کارکنان معاونت اجتماعی فرماندهی انتظامی استان تهران و مسئولین اطلاعات کلانتری ها سازماندهی گردید. قبل از توزیع پرسشنامه ها، یک کلاس توجیهی در خصوص اهمیت تحقیق و نحوه توزیع پرسشنامه ها در بین افسار مختلف برگزار گردید. به همراه هر پرسشنامه یک عدد خودکار که شعار «پلیس جامعه محور در خدمت شهروندان» بر روی آن حک شده بود جهت تقدیر و تشکر از جامعه نمونه بخاطر صرف وقت و دقت در تکمیل پرسشنامه به پاسخگویان اهدا گردید. و مجموعاً تعداد ۴۰۰ پرسشنامه پس از تکمیل جمع آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

شاخص های عملکرد طرح ارتقای امنیت اجتماعی: در تحقیق حاضر، شاخص های عملکرد طرح ارتقای امنیت اجتماعی، بر اساس اهداف و استراتژی این طرح و براساس مبانی نظری و همچنین با استفاده از نظرات و دیدگاه های ۲۰ نفر از صاحب نظران و اهل فن و اساتید راهنما و مشاور بررسی و تعیین گردیدند که: افزایش احساس امنیت، رضایت مندی مردم، همکاری و مشارکت مردم و همچنین با توجه به وجود رابطه مستقیم بین تبلیغات و اطلاع رسانی صحیح پلیس به شهروندان با رضایتمندی مردم و موفقیت طرح (موحدی، ۱۳۸۴). تبلیغات و اطلاع رسانی صحیح پلیس به شهروندان نیز از شاخص های عملکرد این طرح تعیین و مورد ارزیابی قرار گرفت.

با توجه به ماموریت های متنوع طرح ارتقای امنیت اجتماعی، در تحقیق حاضر فقط ماموریت مبارزه با اراذل و اوباش مورد بررسی قرار گرفته است؛ لذا در این تحقیق، منظور از عبارت «طرح ارتقای امنیت اجتماعی»، مبارزه با اراذل و اوباش است.

منظور از اراذل و اوباش افرادی هستند که معمولاً به صورت فردی یا گروهی و با انجام فعالیت های غیرقانونی و استفاده از سلاح سرد و عربده کشی و ارتکاب اعمالی مانند ایراد ضرب و جرح، اخاذی، زورگیری، قمه کشی و ایجاد رعب و وحشت، ایجاد مزاحمت برای بانوان و درگیری خیابانی در سطح شهر، آسایش و آرامش عمومی را سلب نموده، امنیت عمومی را مختل می نمایند (دستورالعمل طرح ارتقای امنیت اجتماعی، ۱۳۸۶).

در این پژوهش منظور از مردم، کلیه شهروندان (زن و مرد) و اهالی ساکن در حوزه استحفاظی کلانتری های ۱۲، ۱۶، ۱۸، ۱۹، ۲۶، ۳۰ و ۳۳ شهرستان کرج بوده که مجموعاً ۴۴۰/۰۰۰ نفر می باشد.

امنیت اجتماعی: عبارتست از حالت فراغت همگانی از تهدید وترس ومصونیت جان ومال وآبرو، ناموس، وشغل ازهرگونه تعرض^۱ (واثقی، ۱۳۸۰، ص ۳۳).
احساس امنیت: احساس امنیت موضوعی روان شناختی است (ریبر، ۱۹۸۵)^۲ و عبارت است از: احساس آزادی نسبی ازخطر، این احساس وضع خوشایندی رادر مردمان ایجاد می کند که فرد در آن دارای آرامش جسمی و روحی می گردد (رجبی پور، ۱۳۸۲).
رضایتمندی^۳: راپ معتقد است رضایت بر اثر مقایسه دائمی عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مردم حاصل می شود (کاوسی وسقایی، ۱۳۸۴).
در این تحقیق، رضایت از عملکرد ناجا در واقع احساس خوشایند و مطبوع مردم به پلیس که براساس تجربه قبلی آنان از نیروی انتظامی و ارزیابی مثبت آنها از عملکرد و اهتمام این نیرو در برآوردن خواسته های مردم در اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی از دیدگاه مردم است (انصاری، ۱۳۸۰).

یافته ها

• فرضیه اول: اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی، احساس امنیت مردم را افزایش داده است.

به استناد پاسخ های داده شده به نه سؤال مربوط به فرضیه اول، احساس امنیت مردم پس از اجرای طرح با ۵۸/۹۵ درصد افزایش همراه بوده است. با توجه به نتایج حاصله از آزمون های آماری تی تست یک نمونه ای و خی دو یک طرفه و سطح معنادار به دست آمده ($\text{Sig} < \%. 5$) فرض صفر رد می شود. به عبارت دیگر می توان گفت که با احتمال ۹۵ درصد احساس امنیت مردم پس از اجرای طرح مذکور افزایش یافته است. بنابراین فرضیه اول تحقیق مورد تأیید قرار می گیرد.

• فرضیه دوم: اجرای طرح مزبور رضایتمندی مردم را به دنبال داشته است.

نتایج آزمون تی تست یک نمونه ای نشان می دهد که میانگین پاسخ ها داده شده به ۷ سؤال مربوط به این فرضیه در پرسشنامه برابر با ۱۲/۳۴ درصد می باشد. با توجه به سطح معناداری به دست آمده از آزمون ($\text{Sig} < \%. 5$) و آزمون خی دو یک طرفه، فرض صفر رد می شود. یعنی می توان گفت اجرای طرح مذکور رضایتمندی مردم را به دنبال داشته است. به

1. Sense of Security

2. Riber, 1985

3. Satisfaction

عبارت دیگر فرضیه دوم نیز مورد تأیید قرار گرفت.

جمع‌بندی نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که شاخص‌های ۷ سؤال مربوط به این فرضیه به ترتیب با میانگین عددی ۱۲/۱۵، ۲/۰۵، ۲۱/۲، ۲/۱۹، ۲/۴۳، ۱/۷۸ درصد، در سطح زیاد و خیلی زیاد، ارزیابی می‌شود. یعنی می‌توان گفت که اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی رضایتمندی مردم از عملکرد پلیس را در حد بالایی به دنبال داشته است.

با توجه به مقایسه بین میزان افزایش احساس امنیت (در سطح متوسط، زیاد و خیلی زیاد) و میزان رضایتمندی مردم (در سطح زیاد و خیلی زیاد) این طور ارزیابی می‌شود، که نسبت میزان افزایش احساس امنیت از میزان رضایت کمتر است. به عبارت دیگر، مردم به نسبتی که رضایت دارند، احساس امنیت نکرده‌اند. این موضوع در سوال ۲۷ پرسشنامه «در مجموع چه نمره‌ای به عملکرد پلیس در اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی می‌دهید» نیز واضح و مبرهن است. پاسخگویان به عملکرد پلیس نمره خیلی خوبی (۱۶-۲۰) داده‌اند که از میانگین عددی میزان افزایش احساس امنیت بیشتر است؛ به عبارت دیگر مردم به اقدامات پلیس و حضور فیزیکی و عملکرد آنان رضایت دارند، اما میزان افزایش احساس امنیت آنان به اندازه میزان رضایتمندی نیست. و این نشان‌دهنده عدم برخورد نیروی انتظامی شهرستان کرج با ارادل و اوپاش شاخص و حرفه‌ای است.

• فرضیه سوم: مردم در اجرای طرح، با نیروی انتظامی همکاری و مشارکت داشته‌اند.

نتایج آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای نشان می‌دهد که میانگین کل پاسخ‌ها به مجموع شاخص‌های پنج سؤال این فرضیه در پرسشنامه برابر با ۱۱/۴۱ می‌باشد. با توجه به سطح معنادار به دست آمده از آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای ($\text{Sig} < 5\%$) و انجام آزمون خی‌دو، فرض صفر رد می‌شود؛ یعنی مردم در اجرای طرح مذکور با نیروی انتظامی همکاری و مشارکت داشته‌اند. به عبارتی فرضیه سوم نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

میانگین عددی شاخص «همکاری و مشارکت جوانان با اجرای طرح مبارزه با ارادل و اوپاش» ۲/۸۶ درصد می‌باشد، تقریباً در حد متوسط قرار دارد، لیکن این موضوع مبین این است که جوانان همکاری و مشارکت کمتری نسبت به دیگر سنین در جامعه با اجرای طرح داشته‌اند.

• فرضیه چهارم: نیروی انتظامی در تبلیغات و اطلاع‌رسانی به شهروندان برای اجرای طرح مزبور موفق بوده است.

نتایج آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای نشان می‌دهد که میانگین کل پاسخ‌ها به مجموع

شاخص‌های چهار سؤال این فرضیه در پرسشنامه برابر با ۱۱/۷۶ می‌باشد. با توجه به سطح معنادار به دست آمده از آزمون تی تست یک نمونه‌ای ($\text{Sig} < .05$) و انجام آزمون خی دو فرض صفر رد می‌شود؛ یعنی پلیس در تبلیغات و اطلاع رسانی به شهروندان در رابطه با اجرای طرح مذکور موفق بوده است. به عبارتی فرضیه چهارم نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

بحث و نتیجه‌گیری

جمع‌بندی نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد که شاخص «میزان اطلاع مردم از اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی» با میانگین ۲/۵۱ درصد در حد خیلی زیاد، ارزیابی شده و شاخص «موفقیت پلیس در اطلاع‌رسانی به مردم برای اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی» با میانگین ۲/۴۹ درصد در حد خیلی زیاد ارزیابی می‌شود؛ یعنی پلیس در اطلاع رسانی مردمی در رابطه با طرح خیلی خوب عمل کرده و موفق بوده است.

شاخص «مطلع شدن مردم از اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی به چه طریق بوده است» به ترتیب از بیشترین درصد صدا و سیما با ۳۷/۵ درصد، اطلاعیه نیروی انتظامی ۲۱ درصد، مشاهده هنگام برخورد پلیس ۲۰/۵ درصد، روزنامه ۱۱/۳ درصد و سایر موارد ۹/۸ درصد بوده است که این موضوع بیان کننده آنست که صدا و سیما بیشترین مخاطب را به خود اختصاص داده است.

رابطه بین تبلیغات و اطلاع‌رسانی با موفقیت طرح و رضایتمندی از طریق ضرایب همبستگی رو-اسپیرمن و تاو-کندال مورد سنجش قرار گرفته که نتیجه آن به شرح زیر است:

الف) نتیجه آزمون ضرایب همبستگی و سطح معنادار به دست آمده ($\text{Sig} < .05$) نشان دهنده این است که تبلیغات و اطلاع‌رسانی در موفقیت طرح تأثیر داشته است. و به دست آمدن ضریب همبستگی مثبت حاکی از رابطه مستقیم بین اطلاع رسانی و موفقیت طرح است. یعنی پلیس هر چقدر بیشتر تبلیغات و اطلاع رسانی نماید موفقیت آن را از دید مردم بیشتر خواهد کرد.

ب) بر اساس نتیجه آزمون ضرایب همبستگی رو-اسپیرمن و تاو-کندال و سطح معنادار به دست آمده ($\text{Sig} < .05$) بین اطلاع‌رسانی به مردم و میزان رضایت آنها رابطه مستقیم وجود. بدین معنی که هرچه قدر اطلاع رسانی به مردم بیشتر باشد رضایتمندی آنها نیز افزایش خواهد یافت.

در خصوص شناخت اقشار مختلف حامی از نظر سن، جنس، تحصیلات، شغل، وضعیت تأهل (هدف پنجم تحقیق) نتیجه به شرح زیر می‌باشد:

بین میزان حمایت گروه‌های سنی، گروه‌های تحصیلی، گروه‌های شغلی از اجرای طرح تفاوت معناداری وجود ندارد. یعنی همه آنها به طوریکسان از اجرای طرح حمایت کرده‌اند. اما در خصوص میزان حمایت افراد متأهل و مجرد و میزان حمایت مردان و زنان از اجرای طرح تفاوت معنادار وجود دارد؛ یعنی افراد متأهل و مردان نسبت به افراد مجرد و زنان، حمایت بیشتری از اجرای طرح داشته‌اند.

پیشنهاد‌های کاربردی:

- ۱- از آنجایی که اجرای این طرح موجب افزایش احساس امنیت و رضایت‌مندی مردم می‌گردد، چنین طرح‌هایی باید به صورت مستمر و برنامه‌ریزی شده در دستورکار قرار گیرد (فرضیه اول ودوم).
- ۲- دستگیری ارادل و اوباش حرفه‌ای و شاخص در دستور کار پلیس امنیت عمومی قرار گیرد و ضمن مستندسازی پرونده‌ها و تعامل با مرج قضایی، با آنها برخورد نموده، تا از آزاد شدن فوری آنها پیشگیری و نهایتاً در افزایش احساس امنیت مردم مثر ثمر واقع گردد (فرضیه اول ودوم).
- ۳- فرماندهان و کارکنان درخصوص چگونگی همکاری و جلب مشارکت مردمی برای اجرای طرح‌های مشابه آموزش تخصصی ببینند، تا فضای همکاری و مشارکت مردم خدشه‌دار نشود (فرضیه سوم).
- ۴- آموزش همگانی از طریق رسانه‌های گروهی به‌ویژه از طریق صدا و سیما در راستای چگونگی همکاری و مشارکت مردم در تأمین امنیت عمومی در دستور کار قرار گرفته و تقویت شود (فرضیه سوم).
- ۵- تهیه برنامه‌های تبلیغاتی از طریق رسانه‌های گروهی علی‌الخصوص صدا و سیما جهت بالا بردن ضریب همکاری و مشارکت جوانان در اجرای طرح‌های مشابه (فرضیه سوم).
- ۶- جهت افزایش رضایت‌مندی و موفقیت بیشتر چنین طرح‌های، تبلیغات و اطلاع‌رسانی صحیح و جهت‌دار، قبل و حین اجرای طرح‌ها توسط معاونت اجتماعی ناجا و استانها صورت بگیرد (فرضیه چهارم).
- ۷- با توجه به اینکه صدا و سیما بیشترین درصد اطلاع‌رسانی این طرح را به خود اختصاص داده است، لذا یک تعامل تنگاتنگ با سازمان مذکور برقرار تا در آینده بحث اطلاع‌رسانی تقویت و نهادینه شود (فرضیه چهارم).

کتابنامه

منابع فارسی:

- انصاری، حمید. (۱۳۸۳). پژوهش در وجهه نظرها و رفتار مشارکتی مردم شهرستان تهران در مسائل مرتبط با وظایف ناجا و عوامل موثر بر آن. تهران: دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران - موسسه تحقیقات تعاونی، معاونت اجتماعی و ارشاد ناجا، جلد اول و دوم. افتخاری، اصغر. (۱۳۸۲). شاخصه‌های جامعه امن. روزنامه ایران، شماره ۲۶۵۳، ۱۳۸۲/۹/۹.
- جمشیدی، محمود. (۱۳۷۵). بررسی وضعیت، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی طایفه فیوج، پایان‌نامه کارشناسی ارشد (فرماندهی و مدیریت انتظامی) به راهنمایی: . تهران: دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد.
- حسن‌نیا، خسرو. (۱۳۸۱). ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان تهران، مجموعه مقالات کنفرانس علمی مدیریت عملکرد. تهران: جهاد دانشگاهی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- حافظنیا، محمدرضا. (۱۳۸۴). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ یازدهم. تهران: انتشارات سمت .
- حاجی باباییان، علیرضا و امیری، عبدالرضا. (۱۳۸۶). اطلاع‌رسانی. تهران: مرکز چاپ ساعس ناجا.
- روزنامه جام جم (۱۳۸۴).
- رجبی پور، محمود. (تابستان ۱۳۸۲). درآمدی بر احساس امنیت در بستر امنیت عینی. فصلنامه دانش انتظامی، سال پنجم، شماره ۲.
- ستوده، هدایت‌الله. (۱۳۸۲). آسیب‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی انحرافات. تهران: انتشارات آوای نور.
- ساده، مهدی. (۱۳۷۵). روش تحقیق با تأکید بر جنبه‌های کاربردی. بی‌جا: انتشارات هما.
- کاوسی، محمدرضا و سقایی، عباس. (۱۳۸۴). روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری. تهران: انتشارات سبزان.
- کیوی، ریمون. (۱۳۸۱). روش تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه نیک‌گهر، چاپ ششم. تهران: انتشارات توتیا.
- متولی، کاظم. (۱۳۸۴). روابط عمومی و تبلیغات، چاپ چهارم. تهران: انتشارات بهجت.
- واثقی، قاسم. (۱۳۸۰). تدابیر و سیره عملی علی (ع) در تأمین امنیت اجتماعی. تهران:

مرکز تحقیقات و پژوهش‌های ناجا.

منبع خارجی:

Reaber, L.(1985). **Dictionary of Psychology**. New york: Mac Graw-Hill

منابع جهت مطالعه بیشتر:

افتخاری، اصغر. (۱۳۸۱). **تحلیل اقتصادی**. دفتر مطالعات راهبردی، شماره ۱۶.
الهی، شعبان. (۱۳۷۸). **مثلث عملکرد سازمانی**، مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور. تهران: سازمان اموراداری و استخدامی کشور.

