

نقش شرکت‌های خدمات انتظامی در ایجاد احساس امنیت اجتماعی در استان گلستان^۱

عبدالرضا بایاری^۲

ابوالقاسم حیدرآبادی^۳

علی رحمانی فیروزجاه^۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۹/۸/۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۶/۱۲

چکیده

امنیت و احساس امنیت اجتماعی یکی از ضروریات زندگی انسان‌ها می‌باشد. هدف اصلی بررسی نقش شرکت‌های خدمات انتظامی در احساس امنیت اجتماعی شهروندان استان گلستان می‌باشد. بدین منظور از نظریات اینگلهارت، زتومکا و پوتنام به عنوان چارچوب تئوریک استفاده شد. روش تحقیق، پیمایشی است. شیوه نمونه‌گیری، خوشه‌ای چندمرحله‌ای است و حجم نمونه طبق فرمول کوکران ۳۵۸ نفر می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته است. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون با استفاده از نرم‌افزار SPSS است. پرسشنامه دارای اعتبار صوری است و ضریب آلفای کرونباخ (پایایی) برای متغیر احساس امنیت اجتماعی ۰/۸۹۰ می‌باشد که در حد بسیار بالایی است. نتایج آزمون نشان می‌دهد که میانگین میانگین احساس امنیت اجتماعی کمی بیش از حد متوسط بوده و برابر با ۳/۱۵ از ۵ است. اکثریت پاسخگویان مورد مطالعه (۵۷/۳ درصد) ارزیابی پاسخگویان نسبت به اثر استقرار پلیس در ایجاد نظم و امنیت در محل سکونت یا محل کار موفق بوده است. بین اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی، رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و مدت زمان استقرار پلیس و احساس امنیت اجتماعی رابطه معنادار مثبت و مستقیم وجود دارد. حدود ۳۳ درصد از تغییرات احساس امنیت اجتماعی توسط این متغیرها تبیین شده و بالاترین تأثیر به ترتیب به اعتماد به پلیس و رضایت از پلیس تعلق داشته است. شهروندان از احساس امنیت اجتماعی نسبتاً مطلوبی در حوزه برقراری نظم و امنیت در استان گلستان برخوردارند که این امر بیانگر اثربخش بودن اقدامات مؤثر شرکت‌های خدمات انتظامی در این حوزه می‌باشد.

واژگان کلیدی: احساس امنیت اجتماعی، موسسات خدمات حفاظتی و مراقبتی، رضایت‌مندی از شرکت‌های خدمات انتظامی و اعتماد به شرکت‌ها.

۱. برگرفته از پایان‌نامه دکترای جامعه‌شناسی سیاسی.

۲. دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی سیاسی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران.

۳. استادیار گروه جامعه‌شناسی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران (نویسنده مسئول).

E-mail: ashahin2000@yahoo.com

۴. دانشیار گروه جامعه‌شناسی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران.

مقدمه

یکی از موارد مطالعه در حوزه جامعه‌شناسی، امنیت اجتماعی است. به دلیل توجه و اهمیت روزافزون امنیت اجتماعی در سال‌های اخیر، توجه به شاخه جامعه‌شناسی نظم و احساس امنیت اجتماعی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده است. امنیت اجتماعی به عنوان یکی از حساس‌ترین و مهم‌ترین نوع امنیت، از عناصر اساسی حیات انسان‌هاست. بدون شک هیچ عنصری برای پیشرفت و توسعه یک جامعه و هم-چنین شکوفایی استعدادها، مهم‌تر از عنصر امنیت و تامین آرامش در جامعه نمی‌باشد. امنیت دارای دو معنای ایجابی (یعنی وجود احساس رضایت و اطمینان خاطر نزد دولت مردان و شهروندان) و سلبی (یعنی نبود ترس، اجبار و تهدید) می‌باشد. امروزه مفهوم امنیت از نظر صوری و ظاهری در اجتماع از معنی فقدان جرایم و آسیب‌ها فراتر رفته و شامل موارد و مصادیقی از نظر روحی، اخلاقی، بهداشتی، اقتصادی و همچنین در برگیرنده ثبات و نظم واقعی و عقلانی در اجتماع شده است که از آن به امنیت اجتماعی تعبیر می‌شود. لذا می‌توان اظهار داشت که هر چه میزان توسعه یافتگی یک جامعه بیشتر باشد، ضریب امنیت اجتماعی نیز افزایش یابد و به موازات آن نرخ جرم، جنایت و آسیب‌های اجتماعی کاهش می‌یابد (محسنی، ۱۳۸۸: ۱).

حضرت علی (ع) در این باره بیان زیبایی دارند و می‌فرمایند: «هیچ نعمتی گوارتر از امنیت نیست» (کامران و برآبادی، ۱۳۸۹). امنیت عملاً تمام ابعاد زندگی بشری را در بر می‌گیرد. جنبه‌های مختلف امنیت از قبیل امنیت فردی، ملی، اجتماعی، هوایی، جاده‌ای، غذایی و غیره نشان از فراگیر بودن امنیت در تمام وجوه زندگی فردی است (جهانگیری و مساوات، ۱۳۹۲: ۴۹). بی‌تردید هیچ عنصری برای پیشرفت، توسعه و تکامل یک‌جانبه و همچنین شکوفایی استعدادها، مهم‌تر از عنصر امنیت و تامین آرامش در جامعه نبوده و توسعه اجتماعی، خلاقیت و فعالیت ارزش‌مند، بدون امنیت امکان پذیر نخواهد بود (همان: ۲۶). «آبراهام مازلو» نیز در نظریه سلسله مراتب نیازها، احساس امنیت را بلافاصله پس از ارضای نیازهای اولیه قرار می‌دهد (کاهه، ۱۳۸۴: ۱۸۳). بنابراین، امنیت مقوله‌ای اساسی در هر نظام اجتماعی است و دولت‌ها اولویت اول خود را به برقراری امنیت در جامعه اختصاص می‌دهند. بنابراین تضمین امنیت اجتماعی انسانی لازم و ضروری است. چرا که حیات انسان در گرو آن است و اختلال در ساز و کار آن موجب ناامنی و پریشانی احوال انسان خواهد بود (نویدنیا، ۱۳۸۵: ۲۳). احساس امنیت اجتماعی به عنوان یک پدیده روان‌شناختی و اجتماعی، تحت تاثیر تجربه‌های مستقیم و غیرمستقیم افراد از شرایط متفاوت اجتماعی است که انسان‌ها برای دستیابی به زندگی سالم و تداوم روابط اجتماعی نیازمند آن هستند.

امروزه به دلیل پیشرفت توسعه و تمدن، امنیت نقش مهم‌تری به خود گرفته و دامنه آن، همه ابعاد کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و روانی زندگی انسان‌ها را در بر گرفته است. این تحولات گرچه مشکلات بسیاری از زندگی انسان‌ها را نسبت به گذشته بهبود بخشیده است، اما آمارها نشان از کاهش امنیت و

افزایش ناامنی دارند. ناامنی‌های پیدا و پنهان، طبیعی و انسانی، در زندگی کودکان، زنان، مردان و حتی سالخورده‌گان با شدت وضعف، دامنگیر تمام جوامع است (صارمی، ۱۳۸۹: ۱۰۸). با افزایش پیچیدگی جوامع شرایط تامین این نیاز و برطرف کردن این مسئله در شهرها پیچیده‌تر شده است (رستم‌گورانی و سوداگر، ۱۳۹۰: ۳۲). امنیت شهروندان از محورهای توسعه پایدار انسانی به شمار می‌رود (بمانیان و محمودی‌نژاد، ۱۳۷۷). پلیس نیز به دلیل ماهیت وجودی خود نقشی بس سازنده در تحکیم و تقویت این نوع از توسعه در جامعه دارد. جامعه محوری، تقدم پیشگیری از وقوع جرایم، تمرکز عمده بر حقوق شهروندی، ایجاد ظرفیت‌های مشارکت‌پذیری در سیستم عمومی و بسترهای اجتماعی امنیت و ... از جمله اصولی است که در سالیان اخیر در سیاست‌ها و راهبردهای کلان مدیریت امنیت عمومی مورد تأکید و توجه دستگاه قرار گرفته است (ربانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۶). برای تامین امنیت اجتماعی، افزون بر نقش سیاست‌گذاران و قانون‌گذاران در حوزه ایجاد امنیت، باید به نقش مردم و شهروندان در ایجاد و بقای آن نیز توجه داشت؛ زیرا این شهروندان هستند که در حقیقت ایجاد کننده و حافظ امنیت اجتماعی می‌باشند. چرا که امنیت اجتماعی به حوزه رفتار میان مردم با مردم و روابط شهروندان با یکدیگر نیز باز می‌گردد. 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). در کشور ما پلیس به عنوان نماینده حکومت در امر برقرار نظم و امنیت عمومی در جامعه نقش تعیین کننده دارد. پلیس به عنوان ضابط قضایی مکلف به اجرای قانون و تامین امنیت همه جانبه شهروندان می‌باشد. بررسی‌های کارشناسانه نشان می‌دهد که اجرای قانون و حفاظت از حقوق شهروندی تنها از طریق ایجاد سازمان پلیس امکان‌پذیر نمی‌باشد و در حال حاضر بر مبنای دیدگاه پلیس جامعه‌محور، دولت‌ها با رویکرد جدید اقدام به جذب همکاری سایر سازمان‌ها و دستگاه‌ها نموده‌اند و پیش فرض اساسی آنان این واقعیت بوده که می‌بایست به مقوله امنیت با نگرشی سیستمی نگرست و در راستای ایجاد امنیت از پتانسیل‌ها و امکانات موجود در جامعه در قالب یک سیستم استفاده نمود.

دهقان و قربان‌پور (۱۳۹۷)، معتقدند که افزایش جرایم اجتماعی و باندهای بزهکاری نشان از ناکارآمدی دستگاه عدالت کیفری هستند که لزوم توجه خاص در غلبه بر این بحران، سبب سوق دستگاه‌های امنیتی و انتظامی در جلب مشارکت جامعه مدنی (در امر پیشگیری و تامین امنیت جامعه) شده است. مشارکت شهروندان در تامین امنیت محله‌ها و پیشگیری از جرم علاوه بر کاهش هزینه‌های دولت، سبب تعامل بیشتر شهروندان با پلیس محله‌محور خواهد بود. موضوعات حیاتی پیش روی پلیس همراه با ضرورت تحول در اصول کلی و شیوه خدمت (پلیس محله‌محور)، تحول در ابزار و وسائل انجام وظیفه (فناوری) و تغییر در انتظارات جامعه از عملکرد پلیس (ضرورت حرفه‌ای شدن و پاسخگو بودن)، معیارهای جدیدی را برای تحلیل، برنامه‌ریزی و تصمیم‌سازی پلیس دیکته می‌کند (دهقان و قربان‌پور، ۱۳۹۷). بنابراین در راستای حفظ امنیت و حراست از سازمان‌های مالی، مراکز خرید و فروش، کارخانجات، مناطق مسکونی،

شهرک‌های صنعتی، بازارهای متمرکز محلی و منطقه‌ای، مراکز تجاری و غیره، اقدام به ایجاد موسسات خدمات انتظامی (حفاظتی و مراقبتی) با صلاحیت معتبر و مورد تأیید نیروی انتظامی نموده‌اند که وظیفه این موسسات ارائه خدمات حفاظتی و امنیتی به متقاضیان و مشتریان بر مبنای رابطه تعاملی با نیروی انتظامی هر استان و شهرستان می‌باشد. ایجاد امنیت پایدار و حراست از حقوق شهروندی یکی از اصلی‌ترین و مهم‌ترین وظایف سازمان نیروی انتظامی می‌باشد و از آن جا که ایجاد امنیت مبتنی بر همکاری بین شهروندان و پلیس می‌باشد، پلیس محله‌محور به عنوان تشکلی واسط بین شهروندان و سازمان پلیس می‌تواند ایجاد کننده و ضامن عملی تحقق این مهم باشد. در استان گلستان و شهرهای آن نیز برای تأمین امنیت اجتماعی به موسسات ارائه خدمات حفاظتی و امنیتی توجه خاصی شده است. بنابراین این مقاله تلاش می‌نماید دریابد که مشتریان و متقاضیان این موسسات، تا چه میزان از نحوه فعالیت‌های حفاظتی و امنیتی موسسات حفاظتی محله‌محور احساس امنیت دارند؟ و چه تأثیری بر احساس امنیت اجتماعی می‌گذارند؟

پیشینه پژوهش

هر پژوهش باید متکی به دستاوردهای پیشین باشد، در حالی که خود، هم سخنی تازه دارد و هم، روش‌های دقیق‌تری در شناخت پدیده به کار می‌گیرد. تحقیقات مختلفی انجام شده که می‌توان آن‌ها را به دو دسته تحقیقات انجام شده در خارج از کشور و تحقیقات انجام شده در ایران دسته‌بندی کرد. نتایج بسیاری از تحقیقات در ایران حاکی از کاهش احساس امنیت اجتماعی است (رستم‌گورانی و سوداگر (۱۳۹۱)، زیاری و همکاران (۱۳۹۲)، عریضی و همکاران (۱۳۹۱)، بمانیان و محمودی‌نژاد (۱۳۷۷)، ربانی و همکاران (۱۳۹۰)، صارمی (۱۳۸۹)، کامران و برآبادی (۱۳۸۹)، محسنی (۱۳۸۸)، گروسی و همکاران (۱۳۸۵)، قلی‌زاده (۱۳۹۶)، بخشی‌جغاب (۱۳۹۸)، دلاور و جهانتاب (۱۳۹۰)، بیات (۱۳۸۸)، رانگ (۲۰۱۲)، جکسون (۲۰۰۴)، صداقت (۱۳۹۸)، نیازی و دیگران (۱۳۹۶)، لیبلینگ و آرنولد (۲۰۱۲). اکثر این تحقیقات معتقدند که امنیت اجتماعی با کاهش روبرو بوده و به نقش عوامل اجتماعی و فرهنگی بر احساس امنیت اجتماعی اشاره دارند. برخی از تحقیقات مانند صادقی و دیگران (۱۳۹۴)، تازیکی و دیگران (۱۳۹۸)، مومنی (۱۳۹۳)، مشکینی و دیگران (۱۳۹۵)، عبدالرحمانی (۱۳۸۷)، سفیری (۱۳۸۷)، هزارجریبی و فعلی (۱۳۹۵)، الماسی (۱۳۹۵)، حمیدی و دیگران (۱۳۹۴)، عبدالرحمانی (۱۳۸۳)، معتقدند که عملکرد پلیس، اعتماد به پلیس و رضایت از خدمات پلیس محله‌محور و شرکت‌های خدمات انتظامی بر احساس امنیت اجتماعی تأثیرگذار هستند.

تازیکی و دیگران (۱۳۹۸)، نشان می‌دهد که جامعه امروزی برای برقراری احساس امنیت اجتماعی که حق مسلم هر انسانی است، چشم امید به سوی پلیس دوخته است، تفکرات و راهبردهای پلیس در حوزه

فعالیت‌های اجتماعی در محلات یکی از مهم‌ترین عوامل برقراری این احساس در افراد است. هریک از گویه‌های سنجش فعالیت‌های اجتماعی پلیس در سطح زیاد و خیلی‌زیاد ارزیابی شده‌اند. به طور کلی شاخص فعالیت‌های اجتماعی پلیس به میزان ۵۲/۲ درصد بر احساس امنیت شهروندان محله ملکش تأثیر دارد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که آموزش و رفتار فرهنگی و اجتماعی پلیس در سطح محلات در تعامل با مردم و ارتباط دو سویه با آنان، ارتقاء کیفیت عملکرد پلیس در سطح جامعه و افزایش احساس امنیت شهروندان آن محلات را در پی دارد. رهدار (۱۳۹۶)، نشان داد که اعتماد اجتماعی از مهم‌ترین مولفه‌های سرمایه اجتماعی و بنیاد شکل‌گیری روابط اجتماعی و توسعه یک جامعه است و کاهش و افزایش آن می‌تواند تأثیر مهمی بر احساس امنیت اجتماعی داشته باشد. رابطه بین اعتماد اجتماعی بر اثربخشی احساس امنیت شهروندان برابر ۰/۹۹۳ می‌باشد. با توجه به این نتایج، نیروی انتظامی می‌تواند با افزایش اعتماد اجتماعی، زمینه‌های احساس امنیت شهروندان را فراهم کند. یعقوبی - دوست و فرد رضایی (۱۳۹۵)، در مقاله‌ای با عنوان بررسی عوامل جامعه‌شناختی موثر بر رضایت‌مندی مردم از پلیس محله‌محور (مطالعه موردی: منطقه دو اهواز محله کیانشهر) نشان دادند که بین احساس امنیت اجتماعی، اعتماد مردم به پلیس و رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد پلیس محله‌محور رابطه معناداری وجود دارد.

بخشی جغناپ (۱۳۹۸)، نشان می‌دهد که میزان احساس امنیت جمعیت مورد مطالعه در حد متوسط می‌باشد. نتایج حاصل از بررسی احساس امنیت مالی، حاکی از این است که در مجموع پاسخگویان در این بعد از احساس امنیت و در قیاس با سه بعد دیگر (احساس امنیت جانی، روانی و ناموسی) از احساس امنیت پایین‌تری برخوردارند. بین عملکرد پلیس (نهاد و کارگزاران) از طریق مشارکت‌محوری پلیس، اعتماد به پلیس، حمایت پلیس از اقشار آسیب‌پذیر، پای‌بندی پلیس به ارزش‌های اخلاقی و حرفه‌ای، رضایت اجتماعی از عملکرد پلیس، پیشگیری از جرم، عملکرد پلیس در برخورد با جرم، ترس از جرم، آموزش همگانی، رعایت حقوق شهروندی و وضعیت امکانات و تجهیزات پلیس و احساس امنیت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج تحقیق امیری و دیگران (۱۳۹۵)، نشان می‌دهد که یکی از رسالت‌های پلیس محله، اقدام به همکاری گسترده با نهادهای محلی و شهروندان به منظور حفظ بیشتر امنیت محلات است. مشارکت عمومی از جمله سرمایه‌های اجتماعی محسوب می‌شود و هر چه مردم با نیروهای پلیس در برقراری امنیت محلات خود همکاری کنند، امنیت محله‌شان بالاتر می‌رود و شهروندان با همسایگان و مسئولان محلی خود همکاری لازم را در جهت برقراری امنیت ایفا می‌کردند. همچنین، اطلاع‌رسانی همگانی و آموزش‌های لازم از قوانین و مقررات محلی از سوی نیروهای پلیس به آحاد جامعه نقش موثری نیز در برقراری امنیت محلات داشته است و شهروندان نسبت به عملکرد نیروی‌های انتظامی در برقراری امنیت اعتماد اجتماعی کامل داشتند.

مبانی نظری

جامعه‌شناسی امنیت از دیدگاه کنت به بررسی عواملی می‌پردازد که در روند تحول طبیعی جوامع اختلال ایجاد کرده و استقرار مرحله اثباتی را به تعویق می‌اندازد. از دید وی، امنیت فکری وجهی از امنیت اجتماعی است که در واقع جامعه برای دستیابی به نظم اجتماعی پایدار، نیازمند تبادل افکار و عقاید در شرایط آرام و بدون دغدغه و هراسی است که این امر در گرو امنیت فکری است. مصونیت اندیشه‌ها و افکار از خطرات و تهدیداتی چون سانسور، شرایط برای امتزاج و توافق اذهان فراهم نموده و بستر لازم را برای ایجاد نظم جدید بر مبنای اجماع جدید در روند طبیعی و نظم اجتماعی که ضامن امنیت است، فراهم می‌کند (نویدینیا، ۱۳۸۵: ۳۱). کارل مارکس معتقد است که امنیت اجتماعی یعنی حفظ نیروهای تولیدی در شرایطی که انسان‌ها بتوانند در عرصه‌های متعدد و متنوع روند تولید، به انسان بودن خود جامعه عمل ببوشانند (کیویستیو، ۱۳۷۸: ۴۵). امیل دورکیم معتقد است که جامعه نیازمند انضباط و نظارت بر اعمال افراد و محدود کردن تمایلات و آرزوهای سیری‌ناپذیر آنان از طریق فشار اجتماعی است (تنهایی، ۱۳۷۴: ۱۳۳).

در سلسله مراتب نیازهای آبراهام مازلو، نیاز به امنیت و ایمنی در مرتبه دوم قرار دارند و موارد 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 (مازلو، ۱۳۶۷: ۷۸-۷۷). رونالد اینگلهارت درباره احساس امنیت می‌گوید هر چه احساس امنیت از ارضای نیاز شخصی بالاتر باشد، رضایت وی از زندگی بیشتر خواهد بود. هرچند امنیت ابعاد متعددی دارد به نظر او امنیت از نظر اقتصادی بیشتر از هر عامل دیگری رضایت افراد را متأثر می‌سازد. امنیت اقتصادی احساس عمومی رضایت از زندگی را در جامعه افزایش داده و به تدریج باعث پدید آمدن یک هنجار فرهنگی نسبتاً عالی می‌شود (اینگلهارت، ۱۳۷۳: ۷۵). بنابراین وجود رضایت اجتماعی زمینه را برای ایجاد احساس امنیت اجتماعی فراهم می‌سازد.

از نظر آنتونی گیدنز، امنیت را می‌توان موقعیتی خواند که در آن با یک رشته خطرهای خاص مقابله شده و یا به حداقل رسانده شده باشند. تجربه امنیت به تعادل، اعتماد و مخاطره بستگی دارد. امنیت چه به معنای بالفعل و چه به معنای تجربی آن، ممکن است به انبوه‌ها یا مجموعه‌هایی از آدم‌ها تا حد امنیت جهانی و یا به افراد ارتباط داشته باشند. به این ترتیب گیدنز مصونیت در برابر خطرها را امنیت می‌داند. امنیت در وجه عینی به شیوه زندگی نظر دارد، یعنی امکان زندگی برای تمامی افراد به گونه‌ای که در

جوامع مدرن تعریف می‌شود، فراهم گردد و افراد جامعه از سطح قابل قبولی برای گذراندن زندگی و انتخاب شیوه زندگی بهره‌مند باشند. اما امنیت در وجه ذهنی به خشنودی و رضایت فرد از خویش نظر دارد که با نحوه انتخاب راه و روش زندگی وی محقق می‌شود (گیدنز، ۱۳۷۷: ۴۴). گیدنز امنیت را معطوف به اطمینان افراد نسبت به تداوم هویت خود و تداوم مجله تحلیل اجتماعی، محیط‌های اجتماعی و مادی کنش در اطراف خود می‌داند و معتقد است در دوران مدرن ریسک و احساس اضطراب افزایش یافته است. بر مبنای نظریه‌های کلمن، بوردیو، پوتنام و فوکویاما، اگر اعتماد اجتماعی به منزله یکی از ابعاد اصلی سرمایه اجتماعی افزایش یابد منجر به افزایش سرمایه اجتماعی در میان مردم خواهد شد که افزایش هر دو متغیر، افزایش میزان احساس امنیت اجتماعی در بین شهروندان را در پی خواهد آورد (ذاکری هامانه، ۱۳۹۰: ۱۸۳). به اعتقاد رابرت پاتنام وجود اعتماد، فضایی را ایجاد می‌کند که افراد بتواند با آسودگی خاطر و احساس امنیت به فعالیت و کنش‌های مفید اجتماعی بپردازد در صورت فقدان اعتماد، نظم اجتماعی مختل می‌شود و جریان کنش‌های اجتماعی دچار مشکل می‌گردد در چنین صورتی فرد قادر نخواهد بود در هیچ یک از ابعاد زندگی‌اش کنش دیگران را پیش‌بینی کند و دائم در این ترس به سر می‌برد که دیگری که در کنش متقابل با آن‌ها هستند احتمال دارد به گونه‌ای عمل کند که به ضررش تمام شود و یا این که منافعی را به خاطر منافع خود او به خطر اندازد (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۹۶).

از نظر پیوتر زتومکا، اعتماد بُعد مهمی در جامعه مدنی است و پیوند نزدیکی با اجتماع متجانس شهروندان و تعهد و وفاداری آن‌ها دارد. یکی از شرایط ساختاری اعتماد در جامعه، عبارت است از ثبات نظام اجتماعی و نقطه مقابل آن دگرگونی بنیادی. اگر شبکه روابط گروه‌ها، انجمن‌ها، سازمان‌ها و رژیم‌ها با دوام، پایدار و مستمر باشد، نقاط عطف روشنی در زندگی اجتماعی، احساس امنیت، حمایت و آرامش ایجاد می‌کند (زتومکا، ۱۳۸۶: ۸۸). در صورت وجود اعتماد اجتماعی دایره شمول افرادی که می‌توان به آن‌ها اعتماد کرد وسیع‌تر می‌گردد و در واقع گروهی که فرد عضویت آن را پذیرفته و اجتماعی که او به آن تعلق دارد بزرگ‌تر است هنگامی که فرایند فوق صورت گرفت و احساس تعلق اجتماعی به اجتماع یا گروه تقویت گردید، همزمان با آن امنیت ایجاد می‌گردد. بر پایه رهیافت نظری زتومکا می‌توان استدلال کرد که اعتماد افراد و خانواده‌ها به نهادها و سازمان‌های اجتماعی منوط به شفافیت نهادها و سازمان‌های اجتماعی و همچنین چگونگی عملکرد و کارایی آن‌هاست، بنابراین هر چه نهادهای اجتماعی از شفافیت و عملکرد مناسبی برخوردار باشد اعتماد افراد و خانواده‌ها نسبت به آن‌ها افزایش می‌یابد و جریان مشارکت و تعاملات اجتماعی آن‌ها با نهادها و سازمان اجتماعی بیشتر می‌شود و در نتیجه احساس امنیت اجتماعی در بین آن‌ها در فرآیند تصمیم‌گیری در زمینه سرمایه‌گذاری‌های مختلف مالی، معنوی در سازمان‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی بیشتر می‌شود.

بر اساس دیدگاه ساختی کارکردی، جامعه به مثابه یک ارگانیزم، زمانی می‌تواند امنیت را تحقق بخشد که واحدهای آن همگی در روند خدمت‌گذاری به کلیتی که بقای جامعه را تداوم بخشد، انجام وظیفه

نمایند و این خدمت‌گذاری در قالب وظایف کارکردی تداوم و استمرار یابد. خطر و ناامنی معلول شرایطی است که اختلال در ایفای کارکرد خرده سیستم‌های جامعه به وجود آمده باشد. لذا امنیت جامعه "امنیت کارکرد" است، یعنی امنیت در سایه ایفای کارکرد نهادهای جامعه میسر می‌گردد. حفظ تعادل یا ثبات ضرورت هر نظام است و ساخت اجتماعی حافظ ثبات اجتماعی است. اگر ساخت اجتماعی با ارزش‌های جامعه ناسازگار باشد، آن ساخت باید برای بقا و ادامه توسعه سالم، تغییر اجتماعی را بپذیرد.

چلبی بر اساس بسط نظریه نظام‌های پارسونز بیان می‌کند اگر در جامعه‌ای نظم اجتماعی، سیاسی شود و ابعاد فرهنگی اجتماعی کم اهمیت شوند به همان نسبت نیز روابط بین کنشگران در تمام سطوح بر اساس سوگیری‌های عاطفی و خاص‌گرا به صورت دوست و دشمن تعریف شده، میزان اعتماد اجتماعی متقابل تعمیم یافته تضعیف می‌شود (چلبی، ۱۳۷۵: ۳۳)، و تضعیف میزان احساس امنیت را برای کنشگران به همراه دارد. بنابراین چارچوب نظری، بر پایه رویکرد تلفیقی از رویکرد ساختی کارکردی و هم‌چنین تئوری‌های پاتنام، اینگلهارت و زتومکا است که فرضیه‌ها بر اساس آن‌ها انتخاب شده‌اند.

جدول شماره (۱): پشتوانه نظری فرضیه‌های پژوهش

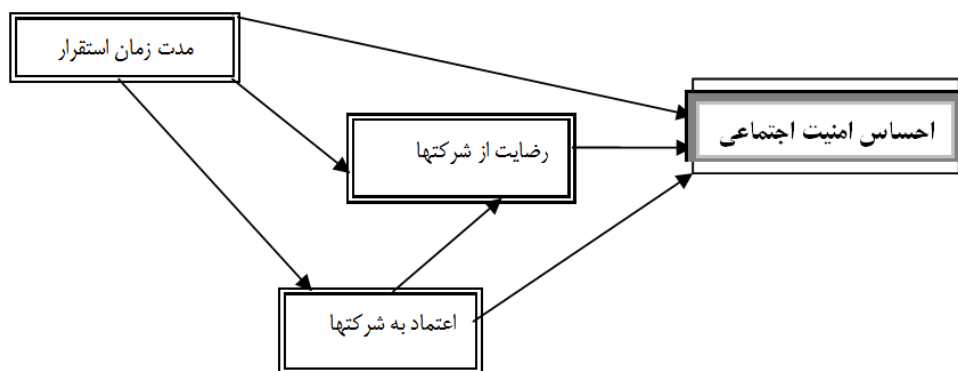
فرضیه	پشتوانه نظری
رابطه بین اعتماد و احساس امنیت اجتماعی	نظریه زتومکا: هرچه نهادهای اجتماعی از شفافیت و عملکرد مناسبی برخوردار باشد اعتماد افراد و خانواده‌ها نسبت به آن‌ها افزایش می‌یابد و جریان مشارکت و تعاملات اجتماعی آن‌ها با نهادها و سازمان اجتماعی بیشتر می‌شود و در نتیجه احساس امنیت اجتماعی در بین آن‌ها در فرآیند تصمیم‌گیری در زمینه سرمایه‌گذاری‌های مختلف مالی، معنوی در سازمان‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی بیشتر می‌شود.
رابطه بین مدت استقرار شرکت‌ها و احساس امنیت اجتماعی	نظریه پاتنام: هر چه افراد بیشتر در عضویت شبکه‌های اجتماعی مختلفی باشند، و در نتیجه از سطح تعاملات اجتماعی بالایی برخوردار باشند، از پشتوانه‌های حمایتی بیشتری برخوردار خواهند بود و این امر می‌تواند برای آن‌ها، حداقل در سطح روانی نوعی حمایت و در نتیجه آرامش خاطر و احساس امنیت را به ارمغان آورد.
رابطه بین رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی	پیشینه تجربی تحقیق بخشی جغتاب (۱۳۹۸)، امیری و دیگران (۱۳۹۵)، تازیکی و دیگران (۱۳۹۸)، سفیری (۱۳۸۷)، و عبدالرحمانی (۱۳۸۷).
رابطه بین رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی	اینگلهارت: وجود رضایت اجتماعی زمینه را برای ایجاد احساس امنیت اجتماعی فراهم می‌سازد. و پیشینه تحقیق هزارجریبی و فعلی (۱۳۹۵)، الماسی (۱۳۹۵).

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد.

۲. بین مدت استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد.

۳. بین رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد.



شکل شماره (۱): مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

روش تحقیق، پیمایشی و عمده‌ترین ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است. جامعه آماری را کلیه ساکنان محله‌های تحت پوشش شرکت‌های خدمات انتظامی، فعالیت‌کنندگان در پاساژها و شرکت‌ها و به طور کلی اماکن تحت پوشش شرکت‌های خدمات انتظامی تشکیل می‌دهند که تعداد آنان به دلیل نبود اطلاعات کامل نامشخص می‌باشد. در جهت پیشگیری از خطاهای احتمالی حجم نمونه را ۳۵۸ شهروند استفاده‌کننده از خدمات شرکت‌های انتظامی تشکیل می‌دهند و برای انتخاب نمونه‌ها، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده گردید و مبنای عمل بدین گونه بوده که کلیه مشتریان نه شرکت حفاظتی و مراقبتی مستقر در سطح استان گلستان تحت پوشش قرار گیرند و به همین دلیل، بر اساس تعداد کارخانه‌ها، سازمان‌ها، محلات، پاساژها تحت پوشش شرکت‌ها؛ نسبت به انتخاب نمونه‌ها اقدام گردیده است که تلاش عمده بر پوشش تمامی مراکز خدمات‌دهی این شرکت‌ها به مشتریان؛ متمرکز گردیده است. مبنای عمل برای انتخاب نمونه‌ها؛ حوزه فعالیت شرکت‌ها (متحد ساعی، آرامش گلستان، حافظ ثمین و موثق گلستان و ...) در کل استان گلستان بوده و نظرخواهی در شهرهای گرگان، علی‌آباد کتول، گنبد، گالیکش، آق‌قلا و دلند انجام پذیرفته شده است. از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون برای آزمون روابط متغیرها در سطح سنجش فاصله‌ای استفاده شد. هم‌چنین از اعتبار صوری استفاده شده

و ابزار اندازه‌گیری از پایایی لازم برخوردار است و مقدار آلفای متغیرهای اعتماد، رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی بیش از ۰/۷۰ است.

جدول شماره (۲): پایایی و ضریب آلفای کرونباخ متغیرها

متغیرها	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی	۲۲	۰/۸۵۸
اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی	۱۲	۰/۸۳۷
احساس امنیت اجتماعی	۲۷	۰/۸۹۰
امنیت جانی	۷	۰/۷۰۵
امنیت مالی	۱۰	۰/۸۸۶
امنیت عاطفی	۶	۰/۸۸۱
امنیت ارتباطی	۴	۰/۷۹۸

تعریف مفاهیم

احساس امنیت اجتماعی

نوعی جهت‌گیری روانی مثبت (رضایت‌بخش، قانع‌کننده، آرامش‌بخش) شهروندان نسبت به عدم تأثیرگذاری حضور و بروز رویدادها و وقایع ضد امنیتی (تهدیدها) در شرایط فعلی و آتی در حوزه‌های مختلف اجتماعی، اقتصادی، ثبات سیاسی، انسجام هویتی، یکپارچگی و امنیت سرزمینی و... (حاجیانی، ۱۳۸۴: ۲۴). احساس امنیت به معنای فقدان هراس از این که ارزش‌های انسانی مورد حمله قرار گیرد یا به مخاطره نیفتد و به نبود هراس و بیم نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع، اطمینان و آرامش خاطر، ایمنی، آرامش قلب و خاطر جمع بودن است (نوروزی و فولادی سپهر، ۱۳۸۸: ۱۴۹). احساس امنیت فضایی را ایجاد می‌کند که فرد بتواند در سایه اعتماد اجتماعی گسترش یافته در سطح جامعه با انگیزه و تلاش بیشتری به کار و فعالیت بپردازد. در واقع اعتماد اجتماعی برخاسته از احساس امنیت بر کلیه ابعاد زندگی انسان تأثیرگذار بوده، بی‌اعتمادی ناشی از آن موجب اختلال در نظم اجتماعی و جریان کنش اعضای جامعه می‌شود. احساس امنیت اجتماعی در چهار بعد امنیت جانی، مالی، عاطفی و ارتباطی (غلام‌نیارمی، ۱۳۹۶)، مورد بررسی قرار گرفته است.

رضایت‌مندی شرکت‌های خدمات انتظامی

عبارت است از تصور مثبت و احساس خوشایندی که فرد با توجه به ارزش‌ها، نیازها و آرزوهای خود نسبت به قلمروها و یا کیفیات گوناگون زندگی دارد (اینگلههارت، ۱۹۹۷؛ به نقل از هزارجریبی و فعلی، ۱۳۹۵: ۱۳۰). اصولاً بدون تحصیل رضایت (مادی یا روان‌شناختی) مردم، امکان ایجاد امنیت پایدار در یک جامعه وجود ندارد. منظور از رضایت مشتریان و استفاده‌کنندگان از خدمات حفاظتی و مراقبتی از پنج

بعد کیفیت خدمات انتظامی شامل: قابلیت اعتماد، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، تضمین خدمات، میزان همدلی و فضای فیزیکی و قابل لمس از پلیس محله محور یا شرکت‌های خدمات انتظامی می‌باشد (پاراسورامان، ۱۹۸۸؛ به نقل از منجدبی، ۱۳۸۷: ۳۷-۳۴). برای سنجش متغیر رضایت ساکنان از شرکت‌های خدمات انتظامی از دیدگاه پاراسورامان (۱۹۸۸)، استفاده نموده که بر اساس این الگو برای شناخت میزان رضایت از ۲۲ گویه استفاده شد.

اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی

آنتونی گیدنز اعتماد را عامل احساس امنیت می‌داند که موجود انسانی منفرد را در نقل و انتقال‌ها، در بحران و در حال و هوایی آکنده از خطرهای احتمالی قوت قلب می‌بخشد (گیدنز، ۱۳۷۷: ۶۳). اعتماد، حالتی ذهنی است که بر مبنای آن فرد در حیات مدنی خویش تعاون، مدارا و همکاری با دیگران را احساس می‌کند (باقری احمدآبادی، ۱۳۷۷: ۹۹). اعتماد اجتماعی، انتظارات و تعهدات اکتسابی و تأیید شده از لحاظ اجتماعی که افراد نسبت به یکدیگر و نسبت به سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی دارند تعریف شده است (دهقان و غفاری، ۱۳۸۴: ۷۵). جورج زیمل معتقد است با افزایش تراکم جمعیت در شهرها، شدت کنترل اجتماعی کاهش می‌یابد. در نتیجه احساس تنهایی و گمنامی شهروندان بیشتر شده، فردیت آن‌ها مورد تهدید قرار می‌گیرد (ریترز، ۱۳۷۳: ۱۵۶). به عقیده هال اعتماد را می‌توان باور و اعتقاد درباره صلاحیت و توانایی پلیس در انجام و عمل به وظایف و نقش‌های ویژه آن‌ها تعریف کرد. این شامل دستگیر کردن مجرمان و جلوگیری از جرم و جنایت و همچنین دفاع کردن از ارزش‌ها و هنجارهایی که نظم اجتماعی بر پایه آن‌ها بنا شده است (هال، ۲۰۱۱: ۴؛ به نقل از علیزاده اقدم و دیگران، ۱۳۹۵). اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی نشان دهنده اعتماد فردی و شخصی به افراد ارائه دهنده خدمات انتظامی و هم-چنین اعتماد نهادی و انتزاعی به سازمان‌های مرتبط به این امر است.

یافته‌های تحقیق

داده‌ها نشان می‌دهند از مجموع ۳۵۸ پاسخگوی مورد مطالعه، ۴۲/۷ درصد مدت استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی در محله سکونت، پاساژ یا شرکت محل کارشان کمتر از دو سال، ۵۴/۲ درصد بین ۲ تا ۳ سال و ۳/۱ درصد مدت استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی در محله سکونت، پاساژ یا شرکت محل کارشان بین ۳ تا ۴ سال بوده است. اکثریت پاسخگویان (۵۴/۲ درصد) مدت استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی در محله سکونت، پاساژ یا شرکت محل کارشان بین ۲ تا ۳ سال بوده است.

جدول شماره (۳): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب

مدت زمان استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی

مدت زمان استقرار	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
کمتر از دو سال	۱۵۳	۴۲/۷
۲ تا ۳ سال	۱۹۴	۵۴/۲
۳ تا ۴ سال	۱۱	۳/۱
جمع	۳۵۸	۱۰۰

داده‌ها نشان داد که حدود ۱۳/۴ درصد میزان اعتمادشان نسبت به شرکت‌های خدمات انتظامی در حد خیلی کم، ۲۱/۵ درصد در حد کم، ۲۷/۱ درصد تاحدی، ۱۶/۵ درصد در حد زیاد و ۲۱/۵ درصد میزان اعتمادشان نسبت به شرکت‌های خدمات انتظامی در حد خیلی زیاد بوده است. مقایسه درصدهای فوق نشان می‌دهد اکثریت پاسخگویان (۳۸ درصد) میزان اعتمادشان نسبت به شرکت‌های خدمات انتظامی در حد زیاد و خیلی زیاد بوده و میانگین میزان اعتماد آنان ۳/۱۱ از ۵ می‌باشد.

جدول شماره (۴): توزیع فراوانی پاسخگویان نسبت به شاخص

میزان رضایت و اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی

گزینه‌ها	میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی	میزان رضایت از شرکت‌ها
	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی
خیلی کم	۴۸	۱۳/۴
کم	۷۷	۲۱/۵
تاحدی	۹۷	۲۷/۱
زیاد	۵۹	۱۶/۵
خیلی زیاد	۷۷	۲۱/۵
جمع	۳۵۸	۱۰۰
میانگین	۳/۱۱	۳/۵۳

حدود ۱۳/۴ درصد میزان رضایت‌شان از خدمات شرکت‌های خدمات انتظامی در حد خیلی کم، ۲۱/۵ درصد در حد کم، ۲۷/۱ درصد تاحدی، ۱۶/۵ درصد در حد زیاد و ۲۱/۵ درصد میزان رضایت‌شان از خدمات شرکت‌های خدمات انتظامی در حد خیلی زیاد بوده است. اکثریت پاسخگویان (۵۹/۵ درصد) میزان رضایت‌شان از خدمات شرکت‌های خدمات انتظامی در حد زیاد و خیلی زیاد بوده و میانگین میزان رضایت آنان ۳/۵۳ از ۵ می‌باشد.

متغیر وابسته احساس امنیت اجتماعی با استفاده از ۲۷ گویه و در چهار بعد امنیت جانی، مالی، عاطفی و ارتباطی سنجیده شد. جدول شماره (۴) توزیع پاسخگویان بر حسب میزان احساس امنیت

اجتماعی و ابعاد آن را نشان می‌دهد. در مجموع حدود ۳۰ درصد از میزان احساس امنیت اجتماعی پایینی برخوردار هستند. در بین حدود ۲۹/۷ درصد احساس امنیت اجتماعی در حد متوسطی است و در بین حدود ۴۰/۳ درصد احساس امنیت اجتماعی در حد زیادی قابل مشاهده است. میانگین احساس امنیت اجتماعی کمی بیش از حد متوسط بوده و برابر با ۳/۱۵ از ۵ است. اکثریت پاسخگویان مورد مطالعه (۵۷/۳ درصد) ارزیابی پاسخگویان نسبت به اثر استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی در ایجاد نظم و امنیت در محل سکونت یا محل کار موفق بوده است.

جدول شماره (۵): توزیع پاسخگویان بر حسب میزان احساس امنیت اجتماعی و مولفه‌های آن

میزان	امنیت جانی	امنیت مالی	امنیت عاطفی	امنیت ارتباطی	احساس امنیت اجتماعی
خیلی کم	۱۰/۳	۱۰/۵	۸/۹	۱۲/۶	۱۰/۵
کم	۲۰/۵	۱۶/۳	۲۰/۵	۲۰/۸	۱۹/۵
متوسط	۲۹/۵	۳۰/۳	۲۷/۱	۳۱/۸	۲۹/۷
زیاد	۲۵/۳	۲۲/۹	۲۱/۱	۱۸/۷	۲۲/۱
خیلی زیاد	۱۴/۵	۲۰	۲۲/۴	۱۶/۱	۱۸/۲
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
میانگین	۳/۲۲	۳/۳۵	۳/۲۴	۳/۱۲	۴/۱۵

یکی از مهم‌ترین آزمون‌ها، جهت تشخیص نحوه روابط بین متغیرها، آزمون نرمالیته است که مشخص می‌کند نحوه توزیع متغیرها در جامعه چگونه است. آیا متغیرها به طور نرمال در جامعه مورد مطالعه توزیع شده‌اند یا خیر؟ در متغیر وابسته احساس امنیت اجتماعی مقدار آزمون برابر با ۱/۱۲۷ و سطح معناداری آن ۰/۰۹۵ است. چون سطح معناداری محاسبه شده بیشتر از ۵ درصد است، بنابراین ادعای نرمال بودن توزیع‌های مربوطه پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر سطح معنی‌داری برای متغیرهای احساس امنیت اجتماعی و متغیرهای مستقل بیشتر از ۰/۰۵ بوده است. بنابراین نرمال بودن آن‌ها از لحاظ این آزمون تایید می‌شود.

جدول شماره (۶): نتایج حاصل از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف جهت نرمال بودن متغیرها

متغیرها	مقدار آماره کولموگوروف اسمیرنوف	سطح معناداری
میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی	۰/۸۸۰	۰/۲۹۲
میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی	۰/۷۸۹	۰/۵۶۲
احساس امنیت اجتماعی	۱/۱۲۷	۰/۰۹۵

متغیر مدت استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی در محله، پاساژ یا شرکت محل کار پاسخگو به صورت فاصله‌ای طراحی گردیده، بنابراین برای شناخت رابطه این متغیر با متغیر وابسته، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

با توجه به مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۳۱۰) و سطح معناداری محاسبه شده (sig=۰/۰۰۰) فرض تحقیق «بین مدت استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی در محله، پاساژ یا شرکت محل کار پاسخگو با میزان احساس امنیت اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد» در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد تایید شد. هرچه سابقه فعالیت شرکت‌های خدمات انتظامی در محله، پاساژ، کارخانه و ... بیشتر باشد امکان شناخت بیشتر محل فعالیت افزایش یافته و به تبع آن میزان احساس امنیت اجتماعی افزایش می‌یابد.

جدول شماره (۷): رابطه بین مدت زمان استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی

متغیرها	آزمون	مقدار	سطح معناداری
مدت استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۳۱۰	۰/۰۰۰

یکی از فرضیه‌ها این است که بین میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به سطح سنجش کمی در متغیرهای میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی، برای بررسی رابطه متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. ضریب همبستگی پیرسون بین میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی برابر با ۰/۴۲۷ و سطح معناداری آن صفر است. بنابراین می‌توان گفت که بین میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. به طوری که هرچه میزان اعتماد بیشتر باشد، میزان احساس امنیت اجتماعی بیشتر می‌شود. و بر عکس هر چه اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی کمتر شود، میزان احساس امنیت اجتماعی کاهش می‌یابد. این همبستگی مثبت با احتمال بیش از ۹۹ درصد معنادار است.

جدول شماره (۸): ضریب همبستگی پیرسون بین اعتماد به

شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی

متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
احساس امنیت اجتماعی	۰/۴۲۷	۰/۰۰۰
امنیت جانی	۰/۳۲۶	۰/۰۰۰
امنیت مالی	۰/۲۳۸	۰/۰۰۰
امنیت عاطفی	۰/۵۰۳	۰/۰۰۰
امنیت ارتباطی	۰/۵۴۱	۰/۰۰۰

متغیر وابسته احساس امنیت اجتماعی دارای چهار مولفه یا بعد بوده که رابطه همه این ابعاد با متغیر اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی مثبت و معنادار می‌باشد. بعد امنیت ارتباطی بالاترین ضریب همبستگی را با اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی داشته و ضریب همبستگی پیرسون بین آن‌ها برابر با $0/541$ است. هم‌چنین بعد امنیت مالی کمترین همبستگی ($0/238$) را با اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی به خود اختصاص داده است با این وجود رابطه اعتماد به شرکت‌ها با هر چهار بعد احساس امنیت اجتماعی مثبت و معنادار و در حد متوسط رو با پایین است.

یکی دیگر از فرض‌ها این است که بین میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به سطح سنجش و آزمون نرمال بودن داده‌ها در متغیرهای میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی، برای بررسی رابطه متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. بین میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه مثبت و مستقیم موجود می‌باشد. بدین صورت که هر چه میزان رضایت بیشتر شود، میزان احساس امنیت اجتماعی افزایش می‌یابد.

جدول شماره (۹): ضریب همبستگی پیرسون بین میزان رضایت از

شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی

متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
احساس امنیت اجتماعی	$0/269$	$0/000$	تأیید فرضیه
امنیت جانی	$0/431$	$0/000$	تأیید فرضیه
امنیت مالی	$0/198$	$0/021$	تأیید فرضیه
امنیت عاطفی	$0/312$	$0/000$	تأیید فرضیه
امنیت ارتباطی	$0/288$	$0/000$	تأیید فرضیه

ضریب همبستگی پیرسون بین میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی برابر با $0/269$ و سطح معناداری آن صفر است. رابطه مثبت بین آن‌ها بیان می‌کند که هر چه میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی بیشتر باشد میزان احساس امنیت اجتماعی در میان آن‌ها نیز بیشتر می‌شود. متغیر میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی کمترین همبستگی را با بعد امنیت مالی ($0/198$) و بیشترین همبستگی ($0/431$) را با بعد امنیت جانی دارد.

هم‌چنین، برای پیش‌بینی متغیرهای مستقل از طریق متغیر وابسته از آزمون رگرسیون چندمتغیره به روش همزمان استفاده شد. یکی از پیش‌فرض‌های مهم تحلیل رگرسیون عدم وجود رابطه هم خطی بالا بین متغیرهای مستقل است و از طریق آماره‌های تولرانس و VIF مورد سنجش قرار گرفته است. چون میزان تولرانس همه متغیرهای مستقل نزدیک به عدد ۱ می‌باشد و VIF آن‌ها نیز کمتر از ۲ می‌باشد، نشان دهنده عدم وجود هم خطی بین متغیرهای مستقل می‌باشد. یکی دیگر از پیش‌فرض‌های مهم

تحلیل رگرسیون، استقلال خطاها از یکدیگر است که به وسیله آزمون دوربین واتسون مورد بررسی قرار گرفت که چون در این مدل در بازه ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته است، نشان دهنده مستقل بودن خطاها از یکدیگر است. پس می‌توان از تحلیل رگرسیون چندمتغیره برای بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و احساس امنیت اجتماعی استفاده نمود.

نتایج نشان داد ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۵۷۴ است که نشان دهنده ضریب نسبتاً بالایی است. ضریب تعیین برابر ۰/۳۳۰ است که نشان می‌دهد متغیرهای مستقل، ۳۳ درصد از تغییرات متغیر احساس امنیت اجتماعی را تبیین و پیش‌بینی می‌کنند. مقادیر ضرایب رگرسیونی نشان می‌دهد که متغیرهای اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی، رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و مدت زمان استقرار شرکت‌ها در سطح بیش از ۹۹ درصد معنادار است. بالاترین مقدار بتا در بین متغیرها به ترتیب متعلق به متغیرهای اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی و رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی بوده است. به طوری که به ازای یک واحد افزایش در انحراف معیار میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی به اندازه ۰/۳۶۶ انحراف معیار متغیر احساس امنیت اجتماعی افزایش می‌یابد.

جدول شماره (۱۰): نتایج رگرسیون چندمتغیره میزان احساس امنیت اجتماعی

متغیرها	ضریب رگرسیون	Beta	T	Sig	Tolerance	VIF
مقدار ثابت	۴/۸۵۱		۸/۸۴۹	۰/۰۰۰		
اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی	۰/۲۹۳	۰/۳۶۶	۷/۵۰۳	۰/۰۰۰	۰/۷۲۵	۱/۳۸۰
رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی	۰/۶۹۹	۰/۳۰۰	۶/۱۲۷	۰/۰۰۰	۰/۷۲۰	۱/۳۸۸
مدت زمان استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی	۰/۲۶۲	۰/۱۳۹	۳/۱۹۲	۰/۰۰۲	۰/۹۰۷	۱/۱۰۳
آزمون دوربین واتسون		R ^{2adj}	R ²	R	F	sig
	۱/۸۴	۰/۳۱۲	۰/۳۳۰	۰/۵۷۴	۱۹/۱۲۸	۰/۰۰۰

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی مقاله این بود که نقش موسسات حفاظتی و مراقبتی را بر احساس امنیت اجتماعی در استان گلستان را بررسی نماید. بدین خاطر محقق با روش پیمایشی و با ابزار پرسشنامه به شناخت ارتباط بین اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی، رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و مدت زمان استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی پرداخت. بر اساس آئین‌نامه اجرایی موسسات حفاظتی و مراقبتی، جلب مشارکت مردم در برقراری امنیت و افزایش احساس امنیت در جامعه از اهداف تشکیل این موسسات می‌باشد که قطعاً یکی از فاکتورهای مهم در تحقق این امر رضایت‌مندی مردم از خدمات انتظامی ارائه شده می‌باشد. برای شناخت میزان رضایت مشتریان و دریافت کنندگان خدمات حفاظتی و مراقبتی از شرکت‌های خدمات انتظامی، از الگو و مدل رضایت سنجی «پاراسومون» استفاده

شد. داده‌های تحقیق نشان می‌دهد که ۳۸ درصد از پاسخگویان میزان اعتماد به پلیس محله‌محور را در حد زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند. در مجموع باید گفت که رضایت‌مندی ۵۸/۶ درصد از پاسخگویان از خدمات شرکت‌های خدمات انتظامی به میزان زیاد و خیلی زیاد می‌باشد. همچنین رابطه مثبت و مستقیم بین مدت زمان استقرار شرکت‌های خدمات انتظامی با احساس امنیت اجتماعی تایید می‌گردد.

نتایج نشان داد که بین میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. یعنی اگر میزان اعتماد به شرکت‌های خدمات انتظامی بیشتر باشد، احساس امنیت اجتماعی بیشتر می‌شود. مطابق با نظریه زتومکا، هر چه نهادهای اجتماعی از شفافیت و عملکرد مناسبی برخوردار باشد اعتماد افراد و خانواده‌ها نسبت به آن‌ها افزایش می‌یابد و جریان مشارکت و تعاملات اجتماعی آن‌ها با نهادها و سازمان اجتماعی بیشتر می‌شود و در نتیجه احساس امنیت اجتماعی در فرآیند تصمیم‌گیری در زمینه سرمایه‌گذاری‌های مختلف مالی، معنوی در سازمان‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی بیشتر می‌شود. رهدار(۱۳۹۶)، نشان داد که اعتماد اجتماعی از مهم‌ترین مولفه‌های سرمایه اجتماعی است و کاهش و افزایش آن می‌تواند تأثیر مهمی بر احساس امنیت اجتماعی داشته باشد. همچنین طبق نظر پاتنام هر چه افراد بیشتر در عضویت شبکه‌های اجتماعی مختلفی باشند، و در نتیجه از سطح تعاملات اجتماعی بالایی برخوردار باشند، از پشتوانه‌های حمایتی بیشتری برخوردار خواهند بود و این امر می‌تواند برای آن‌ها، حداقل در سطح روانی نوعی حمایت و در نتیجه آرامش خاطر و احساس امنیت را به ارمغان آورد. یافته به دست آمده هماهنگ با مبانی نظری و همچنین پیشینه‌های تجربی مانند رهدار(۱۳۹۶)، بخشی جغناپ(۱۳۹۸)، دهقان و قربان‌پور(۱۳۹۷)، و یعقوبی دوست و فردرضایی(۱۳۹۵)، است.

همچنین بین میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی و احساس امنیت اجتماعی رابطه مثبت و مستقیم موجود می‌باشد. بدین صورت که هر چه میزان رضایت بیشتر شود، میزان احساس امنیت اجتماعی افزایش می‌یابد و بر عکس هر چه میزان رضایت از شرکت‌های خدمات انتظامی کمتر شود، احساس امنیت اجتماعی کاهش می‌یابد. یافته به دست آمده همسو با مبانی نظری و پیشینه تجربی تحقیق هزار جریبی و فعلی(۱۳۹۵)، الماسی(۱۳۹۵)، است.

در مجموع یافته‌های تحقیق مبین این واقعیت است که شرکت‌های حفاظتی و مراقبتی در پیشگیری از وقوع جرائم خیلی خوب عمل کردند و با گذشت زمان در امر حفاظت و مراقبت از حوزه‌های استحفاظی خود موفقیت بیشتری داشته‌اند و زمینه‌های برای افزایش احساس امنیت اجتماعی فراهم نموده‌اند. به طوری که با افزایش مدت استقرار شرکت‌ها، بر میزان احساس امنیت اجتماعی افزوده شده است و این یافته‌ها منطبق بر تحقیق بخشی جغناپ(۱۳۹۸)، امیری و دیگران(۱۳۹۵)، تازیکی و دیگران(۱۳۹۸)، سفیری(۱۳۸۷)، و عبدالرحمانی(۱۳۸۷)، است. بر اساس نظرسنجی به عمل آمده اکثریت استفاده‌کنندگان از خدمات حفاظتی و مراقبتی شرکت‌های خدمات انتظامی دارای ارزیابی مثبتی نسبت به فعالیت شرکت

حفاظتی در محله، پاساژ یا محل فعالیت‌شان در کاهش جرائم و افزایش احساس امنیت اجتماعی داشته‌اند و می‌توان گفت که این پلیس در فرایند انجام وظایف موفق بوده است و این واقعیت در ارزیابی پاسخگویان متجلی گردیده است. طبق آئین‌نامه موسسات خدمات انتظامی، این موسسات موظفند که به طور مستمر با مرکز انتظام و یا واحدهای ذی‌ربط ناجا ارتباط داشته باشند. ایجاد و تداوم امنیت در جامعه نیازمند ارتباط ارگانیک بین بخش‌های مختلف به صورت عام و ارتباط و تعامل بخش‌های مرتبط به صورت خاص می‌باشد. این تعاملات در زمینه‌های گزارش وقایع، آموزش‌های ضمن خدمت و سایر وظایف محوله به شرکت‌ها رقم می‌خورد که بالطبع بر ارزیابی مردم از موسسات حفاظتی و مراقبتی موثر است.

منابع

- الماسی، مسعود. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مرتبط با احساس امنیت اجتماعی زنان (مورد مطالعه: زنان ساکن مجتمع‌های مسکونی مهرشهر ایلام)، *مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*. سال ۱۴، (۱)، صص ۱۲۷-۱۰۳.
- امیری، عبدالرضا؛ سالار، روح‌الله؛ و افزند، تقی. (۱۳۹۵). بررسی نقش سرمایه اجتماعی در امنیت محلات شهر تهران با رویکرد امنیت محله‌محور، *فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنائی*. تابستان ۱۳۹۵، سال یازدهم، شماره ۲، صص ۱۶۲-۱۴۵.
- اینگلهارت، رونالد. (۱۳۷۳). *تحول فرهنگی در جوامع پیشرفته صنعتی*. ترجمه: مریم، وتر. تهران: انتشارات کویر.
- باقری احمدآبادی، محمدرضا. (۱۳۷۷). *بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت سیاسی جوانان، مطالعه موردی شهر شیراز*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه شیراز.
- بخشی جناب، قدیر. (۱۳۹۸). *تبیین تاثیر عملکرد پلیس جامعه‌محور بر احساس امنیت اجتماعی (مطالعه موردی: شهروندان ساکن در حاشیه شرق کلان شهر تهران)*. پایان‌نامه دکتری تخصصی رشته جامعه‌شناسی، دانشگاه کاشان.
- بیات، بهرام. (۱۳۸۸). *جامعه‌شناسی احساس امنیت*. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- بمانیان، محمدرضا، محمودی‌نژاد، هادی. (۱۳۸۷). تحقیقی در سنجش عوامل تأثیرگذار بر احساس امنیت شهری (نمونه موردی: شهر گرگان)، *فصلنامه مدیریت شهری*. شماره ۱۹، بهار.
- پاتنام، رابرت. (۱۳۸۰). *دموکراسی و سنت‌های مدنی*. ترجمه: محمدتقی، دلفروز. تهران: نشر غدیر.
- تازیکی، طلعت؛ عربی، محسن؛ و ام‌البین، کاملی. (۱۳۹۸). تاثیر فعالیت‌های اجتماعی پلیس بر احساس امنیت اجتماعی شهروندان (مورد مطالعه شهروندان حاشیه‌نشین محله ملکش بجنورد)، *فصلنامه دانش انتظامی خراسان شمالی*. دوره ۶، شماره ۲۴، زمستان ۱۳۹۸، صص ۳۱-۴۶.
- ترابی، یوسف؛ گودرزی، آیت. (۱۳۸۳). ارزش‌ها و امنیت اجتماعی، *فصلنامه دانش انتظامی*. سال ششم، شماره دوم، صص ۳۱-۴۶.
- تنهایی، ابوالحسن. (۱۳۷۴). *مکاتب و نظریه‌های جامعه‌شناسی*. تهران: مرنديز.
- جهانگیری، جهانگیر؛ و مساوات، ابراهیم. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر امنیت اجتماعی زنان: مطالعه موردی زنان ۴۰-۱۵ سال شهر شیراز، *پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی*. سال دوم، شماره پیاپی ۶، شماره ۲، پاییز، صص ۵۵-۴۱.
- چلبی، مسعود. (۱۳۷۵). *جامعه‌شناسی نظم*. تهران: نشر نی.
- چاجانی، ابراهیم. (۱۳۸۴). چارچوب روش‌شناختی برای بررسی احساس امنیت، *فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی*. تهران: انتشارات معاونت اجتماعی ناجا، چاپ اول.
- حمیدی، ناصر؛ احمدی، علی؛ روشن قیاس، کلثوم؛ و ابراهیمی، احمد. (۱۳۹۴). *بررسی نقش پلیس و احساس امنیت اجتماعی بر سبک زندگی شهروندان شهر قزوین مطالعه موردی جوانان ۲۴-۱۸ ساله شهر قزوین*. همایش ملی سبک زندگی، نظم و امنیت، زنجان.
- دلاور، علی؛ و محمد، جهانتاب. (۱۳۹۰). تأثیر سرمایه اجتماعی بر احساس امنیت، *فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی*. پاییز ۱۳۹۰، دوره جدید، شماره ۲۷، صص ۷۳-۹۵.
- دهقان، مختار؛ و حمید، قربان‌پور. (۱۳۹۷). *نقش پلیس محله‌محور در پیشگیری از جرم (مطالعه موردی شهر شیراز)*. تهران: انتشارات قانون یار.
- دهقان، علیرضا؛ و غلامرضا، غفاری. (۱۳۸۴). تبیین مشارکت اجتماعی فرهنگی دانشجویان دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران، *مجله جامعه‌شناسی ایران*. دوره ۶، شماره ۱، بهار ۱۳۸۴، صص ۶۷-۹۸.
- ذاکری‌هامانه، راضیه. (۱۳۹۰). *بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی شهر یزد)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد.

ربانی، رسول؛ و دیگران. (۱۳۹۰). حاشیه‌نشین، مشارکت و مسائل اجتماعی شهری، **فصلنامه فرهنگ اصفهان**. شماره‌های ۲۳ و ۲۴.

رستم گورانی، ابراهیم؛ و مهسا، سوداگر. (۱۳۹۰). بررسی شاخص‌های امنیت شهری در محله چاهستانی‌های شهر بندرعباس (با رویکرد پیشگیرانه)، **فصلنامه مطالعات پیشگیری از جرم**. دوره ۱۳۹۰، شماره ۲۱، زمستان ۱۳۹۰، صص ۵۸-۳۱.

رهدار، رقیه. (۱۳۹۶). **بررسی اعتماد اجتماعی بر اثربخشی احساس امنیت شهروندان در شهر زاهدان**. پایان‌نامه **کارشناسی ارشد**، دانشگاه سیستان و بلوچستان، دانشکده مدیریت و حسابداری.

زومکا، پیوتر. (۱۳۸۶). **اعتماد نظریه جامعه‌شناختی**. ترجمه: غلامرضا، غفاری. تهران: نشر شیرازه.

سفیری، خدیجه. (۱۳۸۷). نقش نهادهای غیردولتی محله‌ای در تأمین امنیت اجتماعی با تکیه بر شهر تهران، **مطالعات اجتماعی ایران**. زمستان ۱۳۸۷، دوره اول، شماره ۴، صص ۱۶۴-۱۴۳.

صارمی، حمیدرضا. (۱۳۸۹). تحلیل نقش مسائل اجتماعی در ناامنی شهرها از دیدگاه اسلام، **نشریه هویت شهر**. سال چهارم، شماره ۹.

صداقت، عیسی. (۱۳۹۸). **شناسایی مولفه‌های موثر بر افزایش سرمایه اجتماعی و احساس امنیت در بین شهروندان شهر اردبیل**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، دانشکده علوم انسانی.

عبدالرحمانی، رضا (۱۳۸۷). جایگاه پلیس اجتماع محور در تغییر الگوهای رفتار اجتماعی با هدف افزایش امنیت و احساس امنیت در محله، **مطالعات امنیت اجتماعی**، بهار ۱۳۸۷، شماره ۱۳، صص ۳۰-۱۱.

عبدالرحمانی، رضا. (۱۳۸۳). پلیس اجتماعی محور و امنیت محله‌ای (با اشاره به طرح پلیس اجتماع محور ناجا)، **فصلنامه دانش انتظامی**. زمستان ۱۳۸۳، شماره ۲۳، صص ۴۰-۲۹.

عریضی؛ و همکاران. (۱۳۹۱). رابطه ویژگی‌های اجتماعی و فردی زنان بر احساس امنیت آنان در اماکن عمومی شهر بندرعباس، **فصلنامه مطالعات شهری**. شماره ۴.

علیزاده اقدم، محمدباقر؛ گلابی، فاطمه؛ و مفاخری، اقبال. (۱۳۹۵). بررسی اعتماد شهروندان به پلیس با تأکید بر دیدگاه عدالت رویه‌ای و عملکرد پلیس، **پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران**. سال ۵، (۳)، صص ۲۰-۱.

غلام‌نیرامی، آتنا. (۱۳۹۶). ارزیابی جامعه‌شناختی ابعاد چهارگانه امنیت اجتماعی در بین زنان سرپرست خانوار) مورد مطالعه: زنان سرپرست خانوار شهر تهران، **پژوهشنامه زنان**. سال هشتم، شماره سوم، پاییز ۱۳۹۶، صص ۸۹-۶۶.

قلی‌زاده، صغری. (۱۳۹۶). **رابطه بین عوامل اجتماعی (اعتماد بین شخصی، اعتماد به پلیس فتا و دین‌داری) و میزان احساس امنیت اجتماعی در شبکه‌های اجتماعی مجازی در بین دانشجویان دختر دانشگاه شهید بهشتی و الزهرا (س)**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده علوم اجتماعی.

کامران، حسن؛ و برآبادی، علی شعاع. (۱۳۸۹). بررسی امنیت شهری در شهرهای مرزی، مطالعه موردی: شهر تایباد، **فصلنامه جغرافیا**. سال هشتم، شماره ۸۱، تابستان ۲۶.

کاهه، احمد. (۱۳۸۴). **مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی**. (جلد اول)، تهران: نشر گلیونه.

کیویستویو، پیتر. (۱۳۷۸). **اندیشه‌های بنیادی در جامعه‌شناسی**. ترجمه: منوچهر، صبوری. تهران: نشر نی.

گیدنر، آنتونی. (۱۳۷۷). **پیامدهای مدرنیته**. ترجمه: محسن، ثلاثی. تهران: نشر مرکز.

مازلو، آبراهام، اچ. (۱۳۶۷). **انگیزش و شخصیت**. ترجمه: احمد، رضوانی. تهران: آستان قدس رضوی.

محسنی، رضاعلی. (۱۳۸۸). تحلیل جامعه‌شناختی و نقش آن در کاهش جرم و آسیب‌های اجتماعی، **نظم و امنیت اجتماعی**. شماره ۴.

مشکینی، ابوالفضل؛ معصومه، حسینی؛ طاهار، ربانی؛ و صغری، عباس‌زاده. (۱۳۹۵). بررسی عوامل موثر بر احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری (مطالعه موردی: شهر طرقله)، **گردشگری شهری**. دوره ۳، شماره ۱، زمستان ۱۳۹۵، صص ۳۰-۱۷.

- منجدی، حمیدرضا. (۱۳۸۷). **ارزیابی عوامل مرتبط با رضایت مشتری در آژانس‌های مسافرتی شهر تهران**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی (علوم و تحقیقات تهران).
- مومنی، رضا. (۱۳۹۳). **تاثیر آماری نیروی انتظامی بر احساس امنیت شهروندان شهر بیرجند، دانش انتظامی خراسان جنوبی**. (پیاپی ۸)، بهار ۱۳۹۳، شماره اول.
- نوروزی، فیض‌الله؛ و فولادی سپهر، سارا. (۱۳۸۸). **بررسی احساس امنیت اجتماعی زنان ۲۹-۱۵ ساله شهر تهران و عوامل موثر بر آن، فصلنامه راهبرد**. سال هجدهم، شماره ۵۳، صص ۱۵۹-۱۲۹.
- نویدنیاء، منیژه. (۱۳۸۵). **درآمدی بر امنیت اجتماعی، فصلنامه مطالعات راهبردی**. سال ششم، شماره ۱۹.
- نیازی، محسن؛ ایوب، سخایی؛ حسین، رضایی؛ و سیدسعید، حسینی‌زاده‌آرانی. (۱۳۹۶). **فرا تحلیل مطالعات رابطه بین اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی، پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی**. سال دهم، شماره ۱، (پیاپی ۲۷، بهار ۱۳۹۶)، صص ۱۴۶-۱۱۹.
- هزارجریبی، جعفر؛ و جواد، فعلی. (۱۳۹۵). **احساس امنیت اجتماعی و رابطه آن با رضایت از زندگی (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه)، برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی**. تابستان ۱۳۹۵، شماره ۲۷، صص ۱۴۴-۱۱۷.
- یعقوبی دوست، محمود؛ و یوسف، فردرضایی. (۱۳۹۵). **بررسی عوامل جامعه شناختی موثر بر رضایت‌مندی مردم از پلیس محله‌محور (مطالعه موردی: منطقه ۲ اهواز محله کیانشهر)**. **فصلنامه دانش انتظامی خوزستان**. سال ۵، (۱۶)، صص ۳۰-۱۳.
- Hohl, K. (2011). **The role of mass media and police communication in trust in the police: new approaches to the analysis of survey and media data**. London School of Economics and Political Science (LSE).
- Hohl, K. (2011). **The Role of the Mass Media in Public Trust in the Police Just Authority?** Puplic Trust and Police Legitimacy, J. Jackson, B. Bradford, E. Stanko and K. Hohl, Routledge, Forthcoming. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1928522>.
- Inglehart, Ronald. (1997). **Modernization and post modernization cultural, economic, and political Chaney in 43 societies**. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Jackson, Jonathan. (2006). **Introducing Fear of Crime to Risk Research, Risk Analysis**. Vol. 26, No.1, P.p: 64-253.
- Liebling, Alison and Helen, Arnold. (2012). **Social relationships between prisoners in a maximum security prison: Violence, faith, and the declining nature of trust, Journal of Criminal Justice**. 40, (5), P.p: 413-424.
- Parasuraman, A., Zeithaml, v. and Berry, L., L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. journal of Retailing**. vol. 63, P.p: 12-37.
- Rong, Cao. (2012). **Research on the coordination of social security and Economic Development in Hubei province original Research Article physics, Procedia**. Volume 33, P.p: 1803-1809.

The role of law enforcement companies in creating a sense of social security in Golestan

**Abdolreza Bayari
Abolqasem Heydarabadi
Ali Rahmani Firouzjah**

Security and a sense of social security is one of the necessities of human life. The main purpose is to investigate the role of law enforcement companies in the sense of social security of the citizens of Golestan province. For this purpose, the theories of Ingelehart, Zetompka and Putnam were used as a theoretical framework. The research method is survey. The sampling method is multi-stage cluster and the sample size according to Cochran's formula is 358 people. Data collection tool is a researcher-made questionnaire. Data were analyzed using Pearson correlation coefficient and regression analysis using SPSS software. The questionnaire has face validity and Cronbach's alpha coefficient (reliability) for the social security sense variable is 0.890, which is very high and has the necessary alignment. The test results show that, the average feeling of social security is slightly above average and is equal to 3.15 out of 5. The majority (57.3%) of the respondents' assessment of the effect of police deployment on establishing order and security in the residence or workplace has been successful. There is a significant positive and direct relationship between trust in law enforcement companies, satisfaction of law enforcement companies and the duration of police deployment and a sense of social security. About 33% of the changes in the sense of social security were explained by these variables and the highest effect belonged to trust to police and satisfaction of the police, respectively. The result is that citizens have experienced a relatively favorable sense of social security in the field of maintaining order and security in Golestan province, which indicates the effectiveness of effective measures of law enforcement companies in this area.

Key words: *sense of social security, protection and care services institutions, satisfaction with police services and trust to police services.*