

# آنتروپی (منفی) کارکنان پلیس و ارتقاء احساس امنیت (مطالعه موردی: کارکنان کلانتری‌های فرماندهی انتظامی استان البرز)

میرسعید موسوی<sup>۱</sup> ابراهیم قربانی<sup>۲\*</sup>

از صفحه ۵۷ تا ۷۵

دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۲۷

پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۰

## چکیده

در حال حاضر سازمان‌هایی که با محیط پیرامون خود هیچ‌گونه ارتباطی ندارند، در اثر آنتروپی کم‌کم به بی‌نظمی، بی‌تعادلی و کهنوت عناصر متشکله درونی خود دچار شده و (به دلیل عدم ارتباط با محیط پیرامون برای تجدید مواد و تأمین انرژی) به سمت تلاشی و نابودی سیر می‌کنند. تحقیق حاضر با هدف بررسی آنتروپی منفی (ایجاد نظم) کارکنان پلیس در جهت ارتقاء احساس امنیت در بین کارکنان کلانتری‌های استان البرز انجام شد. تحقیق مذکور از حیث روش، توصیفی-پیمایشی و از لحاظ هدف، کاربردی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شعبات مبارزه با مواد مخدر، اطلاعات و تجسس کلانتری‌های انتظامی استان البرز بوده که تعداد ۶۵ نفر از کارکنان با استفاده از روش نمونه‌گیری تمام‌شمار به عضویت نمونه آماری تحقیق انتخاب و پرسشنامه محقق ساخته تحقیق را که روایی و پایایی آن در مرحله‌ی مقدماتی مورد بررسی و تأیید قرار گرفت، تکمیل نمودند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار تحلیل آماری اس پی اس اس استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که آنتروپی منفی کارکنان در ارتقاء احساس امنیت معنی‌دار بوده و دارای تاثیر بسزایی می‌باشد. نتایج نشان داد آنتروپی (منفی) کارکنان پلیس در ارتقاء احساس امنیت به ترتیب ۱- پیشگیری و کشف جرائم، ۲- رعایت حقوق شهروندی، ۳- فناوری اطلاعات و ۴- اصلاح فرایندها می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: آنتروپی کارکنان، احساس امنیت، پلیس، نیروی انتظامی (ناجا).

۱. دانشجوی دکتری مدیریت/ دانشگاه آزاد اسلامی/همدان

۲. نویسنده مسئول مکاتبات: مدرس دانشگاه علوم انتظامی امین

## مقدمه

واژه آنتروپی حاکی از تمایل سیستم‌ها به کِهولت و بی‌نظمی است. سیستم‌های بسته به مرور زمان از هم گسیخته می‌شوند؛ زیرا انرژی یا داده جدید از محیط دریافت نمی‌کنند، ولی سیستم‌های باز آنتروپی منفی جذب می‌کنند؛ یعنی می‌توانند خود را ترمیم کرده و با حفظ ساختار خود زنده بمانند و حتی با وارد کردن انرژی اضافی رشد کنند. سیستم‌های پویا قادرند با تغییر شرایط زمانی و مکانی از راه‌های مختلف به یک هدف مشترک برسند. آنتروپی مثبت در خلاف جهت اصلاح انحرافات و به‌منظور بقای سیستم در محیط عمل می‌کند (اتکینز و پائولو<sup>۱</sup>؛ ۲۰۰۶). در هر سیستم عواملی وجود دارند که در خلاف جهت نظم سیستم عمل می‌کنند و مختل‌کننده انتظام سیستم هستند. این عوامل را «آنتروپی» می‌خوانند. آنتروپی به دو گونه تقسیم می‌شود: آنتروپی مثبت که عملکردش در خلاف جهت نظم سیستم است و آنتروپی منفی که عملکردش در خلاف جهت آنتروپی مثبت است (مولر و ولف<sup>۲</sup>؛ ۲۰۰۵). کارکنان پلیس به‌سبب تاثیرات وسیعی که در تمام ابعاد سازمان‌ها دارند از اهمیت بسیار بالایی برخوردار هستند و به‌همین جهت مورد توجه همه نظام‌ها اعم از الهی و غیر الهی قرار دارند. یکی از مهم‌ترین ابعاد وجودی بشر، بعد رفتار و کردار اوست. با شناخت این بعد از ابعاد، بشر بسیار جدی تلقی می‌شود و اساساً اسلام، انسان‌ها را در مقابل رفتار و اعمالشان مسئول می‌داند. قرآن کریم در این زمینه می‌فرماید: «فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا» پس هرکس که امید به ملاقات پروردگارش دارد، باید عمل کند، عملی صالح و نیکو (کهف، ۱۱۰) و در آیه‌ای دیگر فرموده است: «وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِمَّا عَمِلُوا» و برای هر یک مرتبه‌ها و درجاتی است متناسب با عملکردشان (طاهری، ربانی و ادیبی؛ ۱۳۹۱).

پس از عملکرد و رفتار سازمانی مقوله امنیت بخش بعدی مورد توجه مقاله حاضر است که از مفهوم امنیت به مصونیت از تعرض، تصرف اجباری بدون رضایت نظر دارد، و در مورد افراد امنیت را به این معنی می‌داند که مردم هراس و بیمی نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع نداشته و به هیچ وجه حقوق آن‌ها به مخاطره نیفتد و هیچ عاملی حقوق مشروع آنان را تهدید نکند. امنیت

---

1 . Atkins and Paula

2 .Muller, Wolf

به‌عنوان یکی از نیازهای اساسی انسان است و در سلسله مراتب نیازها (مازلو<sup>۱</sup>؛ ۱۹۷۰) نیاز امنیت پس از ارضای نیازهای اولیه طبقه‌بندی شده است (داودی دهاقانی و صوفی زمرده؛ ۱۳۹۵). مقوله‌ی امنیت در بند ۱۴ اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و اسناد بین‌المللی نظیر ماده ۳ اعلامیه جهانی حقوق بشر، بند ۱ ماده ۹ میثاق حقوق مدنی و سیاسی در کنار حق آزادی مورد اشاره قرار گرفته است. از آن جایی که یکی از عوامل اصلی ارتقاء امنیت آنتروپی (منفی) و نظم کارکنان است، بنابراین رعایت آن باید از اولویت‌های پلیس باشد. از این رو پلیس در راستای مأموریت محوله خود برای برقراری امنیت و آسایش عمومی وظیفه‌ای حساس و خطیر را دنبال می‌کند. بنابراین در عصر حاضر تدابیر دست‌یابی به امنیت که از حقوق بنیادین اشخاص در زندگی تلقی می‌شود، باید با اصول شناخته شده‌ی حقوق بشر که در اسناد سازمان ملل متحد هم منعکس شده هم‌خوانی داشته باشد. نمی‌توان برای تأمین امنیت به‌طور خودسرانه و بی‌قاعده به هر شیوه‌ای متوسل شد (داودی دهاقانی و صوفی زمرده؛ ۱۳۹۵). امنیت دارای ابعاد عینی (امنیت بالفعل) و ذهنی (احساس امنیت) است. بعد ذهنی یا احساس امنیت به احساس رهایی انسان از اضطراب، بیم و خطر اطلاق می‌شود؛ در واقع زمانی که فرد احساس کند در جامعه و تعاملات اجتماعی خطر جان، مال یا سلامت وی را مورد تهدید و تعرض قرار نمی‌دهد، می‌توان گفت فرد دارای احساس امنیت است (قربانی؛ ۱۳۹۶). تحقیق حاضر نیز بر بعد ذهنی یعنی احساس امنیت تأکید دارد، بر همین اساس در نظر دارد نقش آنتروپی کارکنان پلیس در ارتقاء احساس امنیت را مورد مطالعه قرار دهد.

هر سیستم و سازمانی همواره در جریان عملکرد خود و بدون اراده، نیل به فنا دارد (آنتروپی در سازمان). برای جلوگیری از زوال سیستم لازم است با آنتروپی مثبت آن مقابله کرد. نحوه برخورد با این پدیده، وارد کردن آنتروپی منفی، حداقل به اندازه آنتروپی مثبت به سیستم است. برنامه‌های بهبود سازمانی در واقع آنتروپی منفی و حیات‌بخش برای یک سازمان می‌باشد. همچنین نیاز به امنیت در همه‌ی جوامع از ارزش بسیار بالایی برخوردار است و فقدان امنیت و آرامش در یک جامعه، موجب نارضایتی مردم و بروز تعارضاتی میان ملت و دولت می‌شود، زیرا وجود ناامنی و بحران‌های اجتماعی، نشانه‌ی ضعف دولت و ناتوانی در برآورده کردن اساسی‌ترین نیاز مردم محسوب می‌شود. بنابراین امنیت برای کلیه نظام‌های سیاسی و مردم، صرف‌نظر از

سطح توسعه اقتصادی و اجتماعی و نوع ایدئولوژی، مهم‌ترین و با اولویت‌ترین مسأله به شمار می‌آید. به عبارت دیگر، امروزه با شکل گرفتن نهادهای جدید امنیتی توسط دولت‌ها، می‌توان یادآور شد که امنیت به هر صورت تا حد زیادی توسط دولت‌ها برقرار می‌شود و در واقع یکی از وظایف اصلی هر دولتی، تأمین امنیت است. بدین ترتیب امنیت بستری برای فعالیت‌های دولت و نیز افراد جامعه است (نامی؛ ۱۳۹۷). وجود امنیت در میان اعضای یک جامعه، به همان اندازه مهم است که احساس امنیت در آن جامعه مهم است. در واقع با پیدایش مکتب کنش متقابل نمادین، به تدریج ابعاد ذهنی و احساسی علاوه بر ابعاد هستی‌شناختی و ذاتی پدیده‌های اجتماعی اهمیت یافتند. از منظر این مکتب بیش از آن که واقعیات ذاتی پدیده‌ها اهمیت داشته باشند، تلقی و احساسی که نسبت به پدیده‌ها وجود دارد، دارای اهمیت‌اند؛ زیرا انسان با این احساسات و طرز تلقی‌ها زندگی می‌نماید، نه خود آن جوهرها. بر همین پایه می‌توان اذعان داشت که وجود امنیت در کنار احساس امنیت حائز اهمیت است. تا زمانی که شهروندی در شهر خود از قدم‌زدن در کوچه‌ها و خیابان‌های آن، احساس آرامش نکند، احساس امنیت نیز نخواهد داشت و به‌طور دائم نگرانی، تشویش و اضطراب وجود وی را فرا خواهد گرفت و این وضعیت می‌تواند همان اثرات فقدان امنیت را داشته باشد (فرج‌پور؛ ۱۳۹۷).

لذا هر جامعه‌ای با ایجاد سازمان‌ها و تشکیلات مختلف سعی در تحقق این نیاز اساسی می‌نماید که از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به پلیس جوامع اشاره کرد. براساس قانون تشکیل نیروی انتظامی ۲۶ وظیفه برای این نیرو احصاء شده که در آن‌ها ناجا در تأمین امنیت نقش کلیدی دارد. کار ویژه تأمین امنیت توسط پلیس به‌عنوان یکی از ارکان مهم تأمین امنیت، توسط بسیاری از پژوهشگران مورد تأکید قرار گرفته است (راعی، گلابی و امین‌پور؛ ۱۳۹۳).

از چشم‌انداز اجتماعی نیز وجود امنیت بالفعل در هر جامعه (بعد عینی امنیت)، احساس امنیت (بعد ذهنی امنیت) را در افراد آن جامعه به وجود می‌آورد و اگر کاهش امنیت در جامعه رخ دهد، بی‌اعتمادی، رواج بدبینی و شایعه، عدم مشارکت و همکاری در برنامه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و امنیتی کشور را به دنبال خواهد داشت (قربانی؛ ۱۳۹۶). با عنایت به این‌که بررسی واژه آنتروپی (منفی) کارکنان تحت عنوان نظم در بی‌نظمی یکی از عناوین ناشناخته بین کارکنان ناجا احصاء گردید که بررسی آن در قالب ارتقاء احساس امنیت امری اجتناب‌ناپذیر

می‌باشد. لذا این پژوهش نیز در نظر دارد آنتروپی کارکنان پلیس در ارتقاء احساس امنیت را مورد بررسی قرار دهد. بنابراین هدف اصلی تحقیق حاضر پاسخ به سوال: آیا آنتروپی کارکنان پلیس موجب ارتقاء احساس امنیت می‌شود؟ در قالب فرضیات ذیل می‌باشد.

۱. بین اصلاح فرآیندها در کلانتری‌ها و ارتقاء احساس امنیت رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین افزایش فناوری اطلاعات در رده‌های انتظامی با ارتقاء احساس امنیت رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین رعایت حقوق شهروندی و ارتقاء احساس امنیت رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۴. بین پیشگیری و کشف جرایم با ارتقاء احساس امنیت رابطه معنی‌داری وجود دارد.

## مبانی نظری

### (۱) امنیت و احساس امنیت

امنیت در معنای لغوی، ایمن شدن، در امان بودن و آرامش خاطر داشتن را می‌رساند. در فرهنگ آکسفورد امنیت رهایی یا حفاظت از خطر یا نگرانی، اقدامات پیشگیری برای تضمین امنیت یک کشور، شخص، مقوله‌های ارزشی و ایمنی، وضعیت در امان بودن، وضعیت بی‌خطر بودن، توانایی برای حفظ سلامتی معنی شده است. قرآن کریم نیز یکی از اهداف استقرار حاکمیت خدا و جانشینی صالحان را تحقق امنیت معرفی کرده است (سوره نور؛ آیه ۵۵). از نگاه جان‌نی<sup>۱</sup>، امنیت یعنی رهایی نسبی از تهدیدات زیان‌بخش (بوزان<sup>۲</sup>؛ ۱۳۸۷). این تهدیدات می‌تواند هم ارزش‌های عینی مانند جان انسان و هم ارزش‌های ذهنی مانند هویت باشد. بنابراین از دو بعد ذهنی و عینی برخوردار است؛ در بعد عینی، امنیت به معنای نبود تهدید برای ارزش‌های کسب شده است و در بعد ذهنی مشتمل است بر نبود هراس از این‌که آن ارزش‌ها مورد حمله قرار گیرند (عبدی؛ ۱۳۸۸).

به عقیده بوزان اگر امکانات مقابله بیش از امکانات تهدید باشد، امنیت حاصل است، اما اگر تراکم، حجم و شدت تهدید بیش از امکانات مقابله باشد، آن تهدید موجب ناامنی خواهد بود. از نگاه علمای مکتب کپنهاگ<sup>۳</sup> امنیت مطلق قابل تصور نیست و وجود درصدی از ناامنی و بحران،

1. bowzan

2. john-tee

3. Copenhagen

عامل بالندگی و پویایی حیات بشری است. از دیدگاه حقوق بشر امنیت، اطمینان خاطر است که به موجب آن افراد می‌توانند در جامعه بدون هیچ‌گونه مزاحمتی به زندگی خود ادامه دهند (قربانی؛ ۱۳۹۶).

احساس امنیت اجتماعی یک وضعیت ذهنی است که در تعامل با وضعیت عینی امنیت شکل می‌گیرد، ولی رابطه بین وضعیت ذهنی و وضعیت عینی، از نوع رابطه میان زیربنا و روبنا که مارکس<sup>۱</sup> تعریف کرده، نیست. از نظر بوزان امنیت اجتماعی، به حفظ ویژگی‌هایی اشاره دارد که براساس آن، افراد خود را عضوی از یک گروه اجتماعی قلمداد می‌کنند. با در نظر گرفتن این نکته که ویور<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) به یک مکتب تعلق داشته و تشابه فکری زیادی باهم دارند، باید گفت آن‌ها، وجود دو بعد عینی و ذهنی را برای امنیت مطرح کرده‌اند (تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸).

در خصوص نقش پلیس در امنیت نظریات مختلفی ارائه شده است. برای مثال هانتر، بوریسک و گراسیک<sup>۳</sup>، پلیس را به‌عنوان نهادی کلیدی در کنترل اجتماعی عمومی در محله‌ها مطرح می‌کنند. نیروی پلیس در جوامع دموکراتیک ادعا می‌کند که حق انحصاری اجرای قانون در به‌کارگیری اعمال فشار، زور و خشونت برای بازیابی نظم در دست او است (طاهری و همکاران؛ ۱۳۹۱).

براساس نظریه سرمایه اجتماعی، شبکه‌های پشتیبان اجتماعی، نهادهای محلی، هنجارها و ضوابط مشترک، تعاملات دو سویه بین اعضا و فعالیت‌های جمعی اعضای جامعه می‌تواند برای ایجاد فواید همگانی مورد استفاده قرار گیرد. براساس این نظریه، نیروی پلیس به‌عنوان یک نهاد کنترل اجتماعی، تأثیری محرک بر کارهای جمعی شهروندان برای پایین آوردن نرخ جرم در محل زندگی و هم‌سطح کردن تراز ترس و جرم براساس هنجارهای بومی دارد. تأثیر مستقیم حضور پلیس در محل زندگی در کاهش درک خطر احتمالی از جرایم و کاهش ترس از جرم که از طریق توانایی جمعی بالا و رضایت خاطر بالا از محل زندگی به میزان متعادل و متوسطی می‌رسد، همکاری بین ساکنان و اجرای قانون در مبارزه با جرایم را نشان می‌دهد ( رودهان<sup>۴</sup>؛ ۲۰۰۹).

---

1. Marks

2. Weaver

3. Brosic and Geracic

4. Rodhan

## (۲) آنتروپی

از دیدگاه سیستمی، اعتقاد به یک حالت یا قانون کلی در فرآیند تغییر و تحول در سیستم‌ها وجود دارد. بدین معنی که در کلیه سیستم‌ها (اعم از سیستم‌های فیزیکی، مکانیکی، سیستم‌های زیستی و یا سیستم‌های اجتماعی)، اجزاء، عناصر، مواد و انرژی به تدریج تغییر شکل و تغییر حالت می‌دهند و با تمایل به بی‌نظمی، از هم‌پاشیدگی و بی‌تعادلی، به‌سوی نابودی حرکت می‌کنند. این خصلت عام و قانون کلی در سیستم‌ها را آنتروپی می‌گویند. آنتروپی بیانگر بی‌نظمی یک سیستم است و هر سیستمی به‌صورت خودبه‌خود یعنی بدون صرف انرژی میل دارد تا به سمت بی‌نظمی بیشتر یا آنتروپی بیشتر میل نماید؛ طبق اصل دوم ترمودینامیک کلاسیک، یک سیستم بسته که با محیط پیرامون هیچ‌گونه ارتباطی ندارد، در اثر آنتروپی کم‌کم به بی‌نظمی، بی‌تعادلی و کِهولت عناصر متشکله درونی خود دچار شده و (به‌دلیل عدم ارتباط با محیط پیرامون برای تجدید مواد و تأمین انرژی) به سمت نابودی سیر می‌کند. لیکن سیستم‌های باز که با محیط اطراف دارای ارتباط متقابل (داد و ستد ماده و انرژی) هستند، کاهش انرژی درونی خود را از محیط اخذ می‌نمایند و بدین طریق از فروپاشی سیستم‌های باز جلوگیری می‌گردد. در حقیقت سیستم‌های باز در جهت عکس قانون آنتروپی حرکت می‌کنند و به اصطلاح آنتروپی منفی به‌دست می‌آورند و به حیات خود ادامه می‌دهند. در فرآیند داد و ستد ماده و انرژی در سیستم‌های باز و محیط اطراف، هر قدر مقدار انرژی داده شده به محیط کمتر از مقدار انرژی باشد که از محیط به‌دست می‌آورند، با میزان آنتروپی منفی بیشتر، می‌توانند زمان بیشتری ادامه حیات دهند. این نسبت به استحکام ساختاری سیستم (یعنی روابط پایدار بین عناصر سیستم) از یک سو و کارکرد سیستم از سوی دیگر ارتباط پیدا می‌کند (اتکینز و پائولو؛ ۲۰۰۶ و مولر و ولف؛ ۲۰۰۵).

## (۳) پلیس

پلیس به‌عنوان بخشی از دولت نقش نظارت و کنترل بیرونی و رسمی را در مدیریت امنیت عمومی در هر جامعه‌ای عهده‌دار است و یکی از بحث‌انگیزترین کارکردهای اجتماعی پلیس در جوامع دموکراتیک این است که پلیس نهادی از دولت است؛ زیرا وظیفه اصلی دولت‌ها ایجاد امنیت برای ملت است و سازمان پلیس نماد برقراری امنیت بوده، و در منظر مردم به‌عنوان

نماینده دولت است (رید<sup>۱</sup>؛ ۲۰۰۰، نقل از احمدی و فرهادی؛ ۱۳۹۶). فلسفه وجودی پلیس در این حوزه اساساً افزایش ضریب اطمینان خاطر و آرامش مردم و کاهش ضریب ناامنی افراد در شبکه روابط و مناسبات اجتماعی می‌باشند تا جایی که حتی اقتدار و کارآمدی نظام سیاسی در سطح ملی نیز تحت‌الشعاع نوع راهبرد عملکرد پلیس قرار می‌گیرد و نظامی که تامین امنیت عمومی و حفظ جان و مال و آبروی آحاد شهروندان خود توانایی کافی نداشته باشد، حکومتی ناکارآمد محسوب می‌شود (حسینائی و همکاران؛ ۱۳۹۶).

پلیس برای ایفای نقش حساس خود در مدیریت امنیت عمومی نیاز به برنامه‌ریزی جامع و همه‌جانبه و راهبردهای کلان در قلمرو و امنیت عمومی دارد که به‌جهت فرایند مدرنیزاسیون از سوی آسیب‌های اجتماعی فراینده به‌ویژه در جهان سوم که در حال توسعه می‌باشد، بیش از پیش تهدید می‌شود. لذا پلیس به‌تنهایی از عهده مدیریت عمومی بر نمی‌آید. (عبدی؛ ۱۳۸۸). بنابراین به‌طور قطع برنامه‌ریزی برای مدیریت امنیت اجتماعی (عمومی) بایستی از جامعیت لازم برخوردار باشد تا بتواند فرآیند تصمیم‌گیری، نظارت و اجرا که در حوضه مدیریت اجتماعی است را با بهره‌مندی از انگیزش سیستمی به‌کار گیرد و می‌بایست نقش و جایگاه هر یک از سیستم‌های چهارگانه سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی را در این خصوص مشخص کرد (هزارجریبی؛ ۱۳۹۰).

### پیشینه تحقیق

با بررسی تحقیقات پیشین، تحقیق و پژوهشی که بتواند همتراز و هم‌ردیف با موضوع تحقیق حاضر باشد، یافت نگردید. لذا در ادامه تحقیقاتی که در حوزه احساس امنیت به اتمام رسیده است، آورده شده است.

در تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر سوءمصرف مواد مخدر و روانگردان بر بعد ذهنی از امنیت اجتماعی در بین زنان حاشیه‌نشین شهرستان ارومیه (قربانی؛ ۱۳۹۶). به این نتیجه دست یافته‌است که، هر چه میزان حضور پلیس در محلات آلوده کمتر باشد و سوءمصرف مواد مخدر و روانگردان در بین ساکنین مناطق حاشیه‌نشین بیشتر باشد، وضعیت بعد ذهنی امنیت اجتماعی



در بین زنان کاهش خواهد یافت. لذا کاهش در سوءمصرف ماده‌ی روانگردان متامفتامین در محلات حاشیه‌نشین، می‌تواند در بهبود بعد ذهنی از امنیت محلات حاشیه‌ای نقش موثری داشته باشد.

تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر حضور پلیس بر احساس امنیت اجتماعی افراد در تفرجگاه‌ها (حسینائی و همکاران؛ ۱۳۹۶) نشان داد که بین استان‌های گیلان، مازندران و گلستان به لحاظ احساس امنیت در حضور پلیس تفاوت معنادارای وجود دارد. بنابراین حضور پلیس در تفرجگاه‌ها به احساس امنیت کمک می‌کند. داودی دهاقانی و صوفی زمر (۱۳۹۵) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که پرهیز از رویکردهای صرفاً امنیت‌گرا و دوری‌جستن از قضاوت‌های عجولانه و یک‌سویه نسبت به شهروندان، زمینه‌ساز ایجاد امنیت مستمر است که با سهمیم کردن آنان در طراحی و اجرای برنامه‌های پیشگیری از جرم میسر می‌شود و لازمه این امر ایجاد اعتماد دوسویه بین پلیس و مردم و فراهم آوردن بسترهای اجرایی و تقنینی و حذف موانع ساختاری در پلیس و نهادهای اجتماعی است.

ربانی، ادیبی و طاهری (۱۳۸۹) در پژوهشی درمورد عوامل موثر بر نقش و حضور نیروی انتظامی در ایجاد احساس امنیت در بین شهروندان اصفهانی دریافتند که بین نقش و حضور نیروی انتظامی و احساس امنیت در بین شهروندان اصفهانی بر حسب سرمایه اجتماعی و عملکرد رسانه‌های داخلی رابطه مستقیمی وجود دارد.

عبدی (۱۳۸۸) در مطالعه خود به این نتیجه رسید که بین اقدامات پلیس در سطح بوستان‌ها و میان احساس امنیت مردم و همچنین بین میزان حضور مردم در سطح بوستان‌ها و میزان کاهش حضور مجرمان در سطح بوستان‌ها، رابطه معناداری وجود دارد.

تاجران و کلاکی (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای در مورد بررسی تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان تهرانی دریافتند که توانمندی عملیاتی پلیس به‌تنهایی نمی‌تواند بر احساس امنیت شهروندان اثر بگذارد، بلکه آموزش و رفتار حرفه‌ای پلیس در تعامل با جامعه ضروری بوده و با ارتقا کیفیت عملکرد نیروی انتظامی در سطح جامعه احساس امنیت شهروندان نیز افزایش پیدا خواهد کرد.

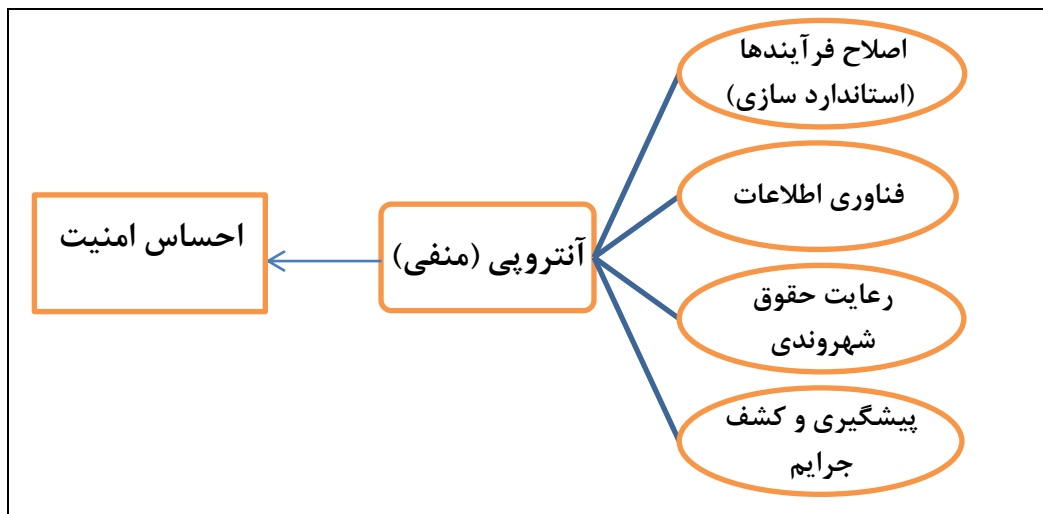
بریک و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی در مورد نگرش نوجوانان نسبت به پلیس دریافتند که قیود اجتماعی و مشغول شدن به بزهکاری واسطه بین تاثیر پلیس و نگرش نوجوانان نسبت به پلیس است. یعنی هرچه قیود اجتماعی بیشتری وجود داشته باشد و فرد بزهکارتر باشد، نگرش وی نسبت به پلیس منفی‌تر خواهد بود (به نقل از حکیم؛ ۱۳۹۳).

موحسام و تارلو<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) در پژوهشی مروری معتقدند که جنایات انجام گرفته علیه گردشگران، لزوم دخالت پلیس در امر امنیت گردشگران را الزامی می‌سازد و امنیت این گروه باید از طریق افسرانی تامین شود که نگاه مثبت و همدلانه‌ای نسبت به گردشگران دارند (حکیم؛ ۱۳۹۳).

### مدل مفهومی تحقیق

با توجه به ابعاد مربوط به آنتروپی منفی در تحقیق حاضر و در نهایت رسیدن به احساس امنیت در بین شهروندان، مدل مفهومی تحقیق به شرح ذیل قابل ترسیم می‌باشد.

شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق



1.Bricks et al

2.Moussaum & Tarlow

## ابزار و روش

روش مورد استفاده در پژوهش حاضر، روش پیمایشی بوده و جهت جمع‌آوری داده‌ها، از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر کارکنان شعبات مبارزه با مواد مخدر، اطلاعات و تجسس کلانتری‌های انتظامی استان البرز بوده که تعداد ۶۵ نفر از کارکنان با استفاده از روش نمونه‌گیری تمام‌شمار به عضویت نمونه آماری تحقیق انتخاب شدند. روش گردآوری اطلاعات هم به صورت کتابخانه‌ای و هم به صورت میدانی صورت پذیرفت. در روش کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات به مطالعه مقالات، پایان‌نامه‌ها، کتب و همچنین استفاده از اینترنت مبانی نظری و چهارچوب نظری تحقیق تدوین و متغیرهای مورد نیاز استخراج گردید و ابزار اصلی تحقیق بر اساس آن‌ها تدوین شد. برای جمع‌آوری اطلاعات میدانی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. در راستای انجام تحقیق مذکور و برای رسیدن به نتایج موضوع پرسشنامه تحقیق در چهار بعد؛ ۱- اصلاح فرایندها، ۲- فناوری اطلاعات، ۳- رعایت حقوق شهروندی و ۴- پیشگیری و کشف جرائم مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش برای تامین اعتبار پژوهش از روش اعتبار محتوایی و برای تعیین پایایی گویه‌ها از نرم‌افزار اس پی اس اس و آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای ابعاد تحقیق به شرح جدول شماره ۱ ارایه شده است.

جدول ۱: ضریب آلفای کرونباخ برای هریک از زیر بخش‌های پرسشنامه

ابعاد	تعداد سوال‌ها	آلفای کرونباخ
اصلاح فرایندها	۸	۰/۷۰۲
فناوری اطلاعات	۷	۰/۸۷۰
رعایت حقوق شهروندی	۸	۰/۸۷۶
پیشگیری و کشف جرائم	۸	۰/۷۳۷
کل پرسشنامه	۳۱	۰/۷۹۶

## یافته‌های تحقیق

بررسی تاثیر آنتروپی (منفی) کارکنان در ارتقاء احساس امنیت شهروندان از دیدگاه

### کارکنان کلانتری‌های انتظامی استان البرز

بر اساس آزمون پیرسون انجام شده و مطابق جدول ۲، سطح معنی‌داری بین پیوستگی مردم و حکومت با فناوری اطلاعات، پیشگیری و کشف جرایم، رعایت حقوق شهروندی و اصلاح فرایندها کمتر از  $0/05$  ( $p = < 0/05$ ) می‌باشد بنابراین بین متغیرها رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد. بیشترین ضریب همبستگی، بین متغیر وابسته پیوستگی مردم و حکومت با عوامل پیشگیری و کشف جرم می‌باشد.

جدول ۲: ماتریس همبستگی بین متغیر وابسته آنتروپی کارکنان در ارتقاء احساس امنیت و عوامل موثر بر آن

ابعاد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری
اصلاح فرآیندها	۰/۶۱۷	۰/۰۰۰
فناوری‌های اطلاعات	۰/۶۷۴	۰/۰۰۰
رعایت حقوق شهروندی	۰/۶۹۸	۰/۰۰۰
عوامل پیشگیری و کشف جرم	۰/۷۵۱	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج حاصل از جدول شماره ۳ اینکه مقدار ضریب تشخیص  $R_2$  تعدیل یافته برابر با  $0/744$  می‌باشد. می‌توان بیان نمود که مدل مورد استفاده (که شامل؛ اصلاح فرایندها، فناوری اطلاعات، رعایت حقوق شهروندی، پیشگیری و کشف جرایم)  $0/723$  درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کند.

جدول ۳: جدول ضرایب رگرسیون آنتروپی کارکنان در ارتقاء احساس امنیت و عوامل موثر بر آن

ضریب همبستگی	ضریب تشخیص ( $R_2$ )	ضریب تشخیص تعدیل یافته	خطای استاندارد
۰/۸۰۳	۰/۷۴۴	۰/۷۲۳	۵/۸۷

چنانچه داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد، سطح معنی‌داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد، که می‌توان چنین ادعا نمود که مدل رگرسیونی به‌دست آمده به‌طرز معناداری قابلیت پیش‌بینی متغیر وابسته دارد.

جدول شماره ۴: نتایج آزمون معناداری رگرسیون چندگانه

مدل (عوامل)	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F محاسبه‌شده	سطح معنی‌داری
اثر رگرسیون	۵۴۴۳/۱۳۳	۴	۱۳۶۰/۸۳۳	۳۹/۴۳۱	۰/۰۰۰
باقیمانده	۳۰۰۲/۴۹۵	۸۷	۳۴/۵۱۱		
کل	۸۴۴۵/۸۲۶	۹۱			

در ادامه با توجه به بتاهای استاندارد مندرج در جدول ۵، مؤلفه پیشگیری و کشف جرم قوی‌ترین سهم را در تبیین متغیر وابسته را دارد و همچنین با توجه به مقدار سطح معنی‌داری مؤلفه‌های اصلاح فرایندها، فناوری اطلاعات و عوامل رعایت حقوق شهروندی تاثیر آماری معنی‌داری در معادله دارد. چون که مقدار سطح معنی‌داری آن‌ها کوچک‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد ( $Sig < 0.05$ )، پس مؤلفه‌های یاد شده سهم معنی‌داری در پیش‌بینی متغیر وابسته دارند؛ لذا با توجه به ستون  $\beta$  (ضریب های معادله رگرسیون) معادله رگرسیون به‌شرح زیر است:

$$Y = -\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 - \beta_3 X_3 + \beta_5 X_5$$

$$Y = 11/641 + 0/153X_1 + 0/144X_2 + 0/573X_3 + 0/297X_4$$

جدول شماره ۵: نتایج تحلیل رگرسیون آنتروپی کارکنان در ارتقاء احساس امنیت و عوامل موثر بر آن

عوامل	$\beta$	خطای استاندارد $\beta$	مقدار استاندارد شده $\beta$	مقدار T	سطح معنی‌داری
مقدار ثابت	۱۱/۶۴۱	۲/۷۸۰		۴/۱۸۷	۰/۰۰۰
اصلاح فرایندها	۰/۱۴۴	۰/۱۹۳	۰/۱۰۵	۰/۷۴۵	۰/۴۵۸
عوامل فناوری اطلاعات	۰/۱۵۳	۰/۱۱۷	۰/۱۴۸	۱/۳۰۶	۰/۱۹۵
رعایت حقوق شهروندی	۰/۱۷۳	۰/۲۲۹	۰/۲۷۲	۲/۵۰۰	۰/۰۱۴
پیشگیری و کشف جرایم	۰/۲۹۷	۰/۱۰۰	۰/۴۲۷	۰/۹۸۱	۰/۰۰۴

## آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق

**آزمون فرضیه اول: بین اصلاح فرآیندها در کلانتری‌ها و ارتقاء احساس امنیت رابطه معنی‌داری وجود دارد.** با توجه به جدول شماره ۶ در رابطه با عوامل اصلاح فرآیندها از جمله: (۱) توسعه یکسان‌سازی روش‌های کار در تمامی یگان‌ها بر اساس یک الگوی ثابت، (۲) پایش مداوم فرآیندهای ماموریتی و پاسخگوئی، (۳) تفسیر روشن به روش پاسخگوئی و مقابله با تفسیرگرایی‌های شخصی، به‌ترتیب از اهمیت و ارزش بیشتری نسبت به سایر گویه‌ها برخوردار شد، همچنین بررسی مداوم اثربخشی و خروجی اقدامات، ارتقاء سلامت اداری کارکنان اجرایی و ضریب همبستگی برابر  $r=0/617$  می‌باشد و سطح معنی‌داری کمتر از میزان قابل قبول، فرضیه اول تحقیق مورد قبول واقع شد.

جدول ۶: ماتریس همبستگی بین اصلاح فرآیندها در کلانتری‌ها و ارتقاء احساس امنیت

ارتباط بین اصلاح فرآیندها در کلانتری‌ها و ارتقاء احساس امنیت	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری
	۰/۶۱۷	۰/۰۰۰

**فرضیه دوم: بین افزایش فناوری اطلاعات در رده‌های انتظامی با ارتقاء احساس امنیت رابطه معنی‌داری وجود دارد.**

با توجه به جدول شماره ۷ درخصوص عامل فناوری اطلاعات در بررسی کارکنان در ارتقاء احساس امنیت و عوامل موثر بر آن از دیدگاه کارکنان کلانتری‌های انتظامی استان البرز، برابر سوالات مطرح شده در قالب عامل مذکور به‌منظور بررسی موضوع، با توجه به یافته‌ها از بین متغیرهای ذکر شده در رابطه با فناوری اطلاعات، گویه‌های: (۱) اطلاع‌رسانی از عملکرد پلیس به دو منظور اقناع‌سازی افکار عمومی و آگاهی از تخصص‌های ناجا در قسمت‌های مختلف، (۲) وجود سیستم‌های ارتباطی سریع و جامع و مطمئن در رسیدگی به تقدیر، پیشنهاد، انتقاد و شکایت‌ها، (۳) استفاده فناوری سایبری در ارسال پرونده‌ها به مراجع قضایی و کاهش ترددات و اتلاف وقت به‌ترتیب از اهمیت و ارزش بیشتری نسبت به سایر گویه‌ها برخوردار شد. یعنی کارکنان این گویه‌ها را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل در رابطه با فناوری اطلاعات در ارتقاء احساس امنیت ذکر

کرده‌اند و همچنین متغیر افزایش امنیت اطلاعات مراجعین از طریق استفاده از نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مرتبط به جای ثبت اطلاعات دستی و سنتی، طرح شکایت‌ها و اختلافات با استفاده از فناوری سایبری جهت کاهش مراجعات حضوری مردمی در مراکز پلیس و پیگیری نتایج از آن طریق نسبت به سایر گویه‌ها از اهمیت و ارزش کمتری برخوردار شد؛ همچنین برابر ضریب همبستگی که برابر  $r=0/674$  می‌باشد و سطح معنی‌داری کمتر از میزان قابل قبول، فرضیه دوم تحقیق مورد قبول واقع شد.

جدول ۷: ماتریس همبستگی بین افزایش فناوری اطلاعات در رده‌های انتظامی و ارتقاء احساس امنیت

ارتباط بین افزایش فناوری اطلاعات و ارتقاء احساس امنیت	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری
	۰/۶۷۴	۰/۰۰۰

### فرضیه سوم: بین رعایت حقوق شهروندی و ارتقاء احساس امنیت رابطه معنی‌داری

#### وجود دارد.

برابر جدول شماره ۸ و در رابطه با رعایت حقوق شهروندی گویه‌های: (۱) مسئول‌سازی کارکنان به رعایت حقوق شهروندی و ارتقاء علاقه‌مندی و دلسوزی کارکنان، (۲) بردباری، خویش‌داری، تحمل ناملایمات و سختی‌های خدمتی توسط کارکنان، (۳) ارتقاء توانایی کنترل احساسات و تحمل عقاید مخالف به ترتیب از اهمیت و ارزش بیشتری نسبت به سایر گویه‌ها برخوردار شد، یعنی کارکنان، این سه گویه را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل انسانی در رابطه با آنتروپی انتخاب کرده‌اند؛ همچنین حل تعارضات بین افراد با یکدیگر و ایجاد ساز و کار برای انجام‌دادن کارهای گروهی، نصب دوربین‌های مدار بسته در محل کارکنان به سایر گویه‌ها از اهمیت و ارزش کمتری برخوردار شد. همچنین برابر ضریب همبستگی که برابر با  $r=0/617$  می‌باشد و سطح معنی‌داری کمتر از میزان قابل قبول، فرضیه تحقیق مورد قبول واقع شد.

جدول ۸: ماتریس همبستگی بین افزایش فناوری اطلاعات در رده‌های انتظامی و ارتقاء احساس امنیت

ارتباط بین رعایت حقوق شهروندی و ارتقاء احساس امنیت	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
	۰/۶۱۷	۰/۰۰۰

### فرضیه چهارم: بین پیشگیری و کشف جرایم با ارتقاء احساس امنیت رابطه

#### معنی داری وجود دارد.

برابر جدول شماره ۹ و در رابطه با پیشگیری و کشف جرم گویه‌های: (۱) پیشگیری در زمینه سخت‌تر کردن آماج جرم، بدون لطمه به کیفیت محیط یا محدود کردن حق دسترسی به فضاهای عمومی مجرمان، (۲) کاهش فاصله زمانی بین ارتکاب و کشف جرم، (۳) کاهش فرصت‌های فعلی و آتی گروه‌های جرایم سازمان‌یافته جهت مشارکت در بازارهای غیرقانونی از طریق تدابیر مناسب تقنینی، مدیریتی و غیره به‌ترتیب از اهمیت و ارزش بیشتری نسبت به سایر گویه‌ها برخوردار شد، یعنی کارکنان کلانتری‌ها، این سه گویه را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل در رابطه با پیشگیری و کشف جرایم انتخاب کرده‌اند؛ همچنین اجرای راهبردهایی برای پیشگیری بروز جرم و بزه‌زدگی افراد ناآگاه جامعه، طراحی راهبردهای پیشگیری از جرم برای حمایت از گروه‌های حاشیه‌ای اجتماعی (مخصوصاً زنان و کودکان) که در برابر اقدامات باندهای جرایم سازمان یافته (از قبیل قاچاق انسان و مهاجران) آسیب‌پذیر نسبت به سایر گویه‌ها از اهمیت و ارزش کمتری برخوردار شد. همچنین برابر ضریب همبستگی که برابر با  $r=0/751$  می‌باشد و سطح معنی داری کمتر از میزان قابل قبول، فرضیه چهارم تحقیق مورد قبول واقع شد.

جدول ۹: ماتریس همبستگی بین پیشگیری و کشف جرایم و ارتقاء احساس امنیت

ارتباط بین پیشگیری و کشف جرایم و ارتقاء احساس امنیت	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
	۰/۷۵۱	۰/۰۰۰



## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

تحقیق حاضر با هدف بررسی آنتروپی (منفی) کارکنان پلیس در ارتقاء احساس امنیت انجام شد. نتایج نشان داد آنتروپی (منفی) کارکنان پلیس در ارتقاء احساس امنیت به ترتیب ۱- پیشگیری و کشف جرائم، ۲- رعایت حقوق شهروندی، ۳- فناوری اطلاعات، ۴- اصلاح فرایندها می‌باشد. در رابطه با عوامل اصلاح فرآیندها، گویه‌های (۱) توسعه یکسان‌سازی روش‌های کار در تمامی یگان‌ها بر اساس یک الگوی ثابت، (۲) پایش مداوم فرایندهای ماموریتی و پاسخگوئی، (۳) تفسیر روشن به‌روشن پاسخگوئی و مقابله با تفسیرگرایی‌های شخصی، به ترتیب از اهمیت و ارزش بیشتری نسبت به سایر گویه‌ها برخوردار بود. در رابطه با فناوری اطلاعات، گویه‌های: (۱) اطلاع‌رسانی از عملکرد پلیس به دو منظور اقلان‌سازی افکار عمومی و آگاهی از تخصص‌های ناجا در قسمت‌های مختلف، (۲) وجود سیستم‌های ارتباطی سریع و جامع و مطمئن در رسیدگی به تقدیر، پیشنهاد، انتقاد و شکایت‌ها، (۳) استفاده فناوری سایبری در ارسال پرونده‌ها به مراجع قضایی و کاهش ترددات و اتلاف وقت به ترتیب از اهمیت و ارزش بیشتری نسبت به سایر گویه‌ها برخوردار بود. در رابطه با رعایت حقوق شهروندی گویه‌های: (۱) مسئول‌سازی کارکنان به رعایت حقوق شهروندی و ارتقاء علاقه‌مندی و دلسوزی کارکنان، (۲) بردباری، خویشتن‌داری، تحمل ناملایمات و سختی‌های خدمتی توسط کارکنان، (۳) ارتقاء توانایی کنترل احساسات و تحمل عقاید مخالف به ترتیب از اهمیت و ارزش بیشتری نسبت به سایر گویه‌ها برخوردار بود. همچنین در رابطه با پیشگیری و کشف جرم نیز شاخص پیشگیری در زمینه سخت‌تر کردن آماج جرم، بدون لطمه به کیفیت محیط یا محدود کردن حق دسترسی به فضاهای عمومی از اهمیت و ارزش بیشتری نسبت به سایر گویه‌ها برخوردار بود. نتایج حاصل از تحقیق حاضر همسو و هم‌راستا با یافته‌های قربانی (۱۳۹۶)، داودی دهقانی و همکاران (۱۳۹۵)، ربانی و همکاران (۱۳۹۶) و عبدی (۱۳۸۸) می‌باشد. با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان پیشنهادهای ذیل را ارائه نمود:

۱. ایجاد و تقویت سیستم‌های ارتباطی سریع و جامع و مطمئن در رسیدگی به تقدیر،

پیشنهادات، انتقادات و شکایت‌ها که در حال حاضر با سامانه تلفنی و پیامکی ۱۹۷؛

۲. ایجاد مکانیزم اتوماسیون اداری در تمامی واحدهای انتظامی در جهت سرعت بخشیدن به امورات اداری با توسل به تهیه زیر ساخت‌های اینترنت در سازمان و علی‌الخصوص واحدهای دور افتاده و صعب العبور؛
۳. راه‌اندازی نرم‌افزارهای طرح شکایات و اختلافات در فضای مجازی جهت کاهش مراجعات حضوری عموم مردم در واحدهای انتظامی؛
۴. استفاده از کارکنان باتجربه و دارای سعه صدر بالا در امر پاسخگوئی به ارباب رجوعان می‌تواند در افزایش نظم و احساس امنیت در بین شهروندان موثر واقع شود؛
۵. همچنین با توجه به اینکه پیشگیری یک مقوله مهم و قابل توجه در اذهان عمومی می‌باشد و موجب ایجاد رضایت عمومی خواهد شد؛ لذا با گسترش همکاری‌های بین‌المللی پلیس جنایی، ایجاد بانک اطلاعاتی مقابله با جرایم سازمان‌یافته همراه با مستندات و مدارک موجود، می‌تواند منجر به ارتقاء احساس امنیت در بین مردم گردد.

## منابع

- قرآن کریم
- احمدی، سیروس و فرهادی، الهام (۱۳۹۶). بررسی رابطه مهارت حل مسئله و احساس امنیت زنان، پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۲(۶).
- بوزان، یاری (۱۳۸۷). مردم، دولت‌ها و هراس، ترجمه پژوهشکده مطالعات کاربردی، تهران: پژوهشکده مطالعات کاربردی. ج دوم.
- تاجران، عزیزالله و کلاکی، حسن (۱۳۸۸). بررسی تاثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان تهرانی، فصلنامه علمی پژوهشی وزارت علوم، ۱۰ (۴).
- حسینی، علی؛ موسی‌زاده، حسن و علی، سعیدی (۱۳۹۶). ارائه الگوی اجتماعی شدن بررسی تاثیر حضور پلیس بر احساس امنیت اجتماعی افراد در تفرجگاه‌های استان گلستان، مازندران و گیلان، فصلنامه علمی پژوهشی انتظامی اجتماعی، ۲(۳).
- حکیم، رضا (۱۳۹۱). امنیت و جنسیت، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی ارومیه.
- داودی دهقانی، ابراهیم و صوفی، زمرد (۱۳۹۵). پلیس و چالش‌های اجرای تامین امنیت سایبری، فصلنامه علمی - پژوهشی دانش انتظامی، شماره ۷۷ دوره ۱۹ زمستان ۹۶.

- راعی، توحید، گلابی، فاطمه و امین پور، فرشته (۱۳۹۳). بررسی تاثیر عملکرد پلیس در ایجاد امنیت روانی سرمایه گذاری، فصلنامه دانش انتظامی آ.شرقی ۴(۱۳).
- طاهری، زهرا، ربانی، رسول و ادیبی، مهدی (۱۳۹۱). رابطه نقش پلیس و احساس امنیت در شهر اصفهان، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی ۱(۱).
- عبدی، توحید (۱۳۸۸). تأثیر عملکرد پلیس اجراییات در افزایش احساس امنیت شهروندان مراجعه کننده به بوستان‌های تهران، پژوهش‌های مدیریت انتظامی، مطالعات مدیریت انتظامی. ۴(۴).
- فرج پور، علی (۱۳۹۷). بررسی عملکرد پلیس به احساس امنیت عمومی از دیدگاه شهروندان پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۱۱(۴۱).
- قربانی، ابراهیم (۱۳۹۶). بررسی تاثیر سوء مصرف مواد مخدر و روانگردان بر بعد ذهنی از امنیت اجتماعی در بین زنان حاشیه نشین شهرستان ارومیه، فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان غربی، ۸(۳۴).
- نامی، رضا (۱۳۹۷). تاثیر ادراک مردم از پاسخگوئی پلیس فصلنامه علمی و پژوهشی دانش انتظامی، ۵(۲۳).
- هزار جریبی، جواد (۱۳۹۰). احساس امنیت از منظر توسعه گردشگری، مجله جغرافیا و برنامه ریزی محیطی، ۲۲(۴۲).

## منابع لاتین

- Ingo Muller, Wolf Weiss, Entropy and Energy: A Universal Competition, Springer-Verlag, Berlin Heidelberg 2005. ISBN 978-3-540-24281-9
- Peter Atkins and Julio de Paula, Physical chemistry, W. H. Freeman; 8th edition, U.S.A, 2006. ISBN 0-7167-8759-8
- Rodhan, N (2009). The Three pillars of Sustainable National Security in a Transnational World, Jeneva Centre for Security Policy.
- Weaver, D (2010), "social security and social support." Journals of Gerontology , series B: psychological and social sciences 61(1) : S24-S34