

بررسی نظرات زندانیان نسبت به عملکرد کارگزاران و برنامه‌های ندامتگاه‌های قصر و اوین**

دکتر محمد زاهدی اصل***

چکیده

از ضرورت‌های جوامع بشری، وجود سازمان‌های متنوع به منظور ارائه خدمات عمومی و اجتماعی است. اهداف هر یک از این سازمان‌ها با تلاش کارگزاران آن به منظور اجرای برنامه‌های مورد نظر محقق می‌شود و چگونگی عملکرد آن‌ها از عوامل مؤثر در تلقی مثبت و منفی مخاطبان از سازمان ذیربط است. سازمان زندان‌ها نیز به مثابه یکی از مجموعه سازمان‌ها، نه تنها از این قاعده مستثنا نیست، بلکه از ابعادی دارای اهمیت بیش‌تری است. برای شناخت این امر، پژوهش حاضر تدارک و اجرا شده است. پایه‌های علمی این پژوهش بر نظریه‌های روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی استوار است و پرسش اصلی پژوهش این است که آرای زندانیان در خصوص برنامه‌ها و امکانات زندان و همچنین عملکرد کارگزاران آن چگونه است و میزان رضامندی و همچنین نظرات زندانیان نسبت به برنامه‌ها

** اصل پژوهش به سنارش «سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی» انجام گرفته است.

*** دانشیار دانشگاه علامه طباطبایی

چه ارتباطی با برخی از ویژگی‌های فردی و اجتماعی زندانیان دارد؟

برای پاسخ به این پرسش از روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی با ابزار مصاحبه بهره‌گیری و حجم نمونه براساس فرمول کوکران تعیین شد و افراد مورد مشاهده نیز تک‌تک زندانیان با محکومیت قطعی مستقر در دو زندان قصر و اوین بودند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که جمعیت مورد مطالعه نسبتاً جوان و غالباً متأهل هستند و جرایم اقتصادی، عمده‌ترین بخش جرم‌های زندانیان را دربرمی‌گیرد. مهم‌ترین مشکلات زندان از نظر زندانیان، نبود بهداشت عمومی، تراکم جمعیت، و محدودیت فضای اندرنگاه‌هاست. بیش‌ترین میزان رضامندی از برخورد زندانبانان و بیش‌ترین ناراضی‌تی نیز از تراکم جمعیت در بندهای مختلف بوده است. ارتباط بین میزان رضامندی از برنامه‌ها و امکانات زندان با سطح سواد تأیید شد، ولی با نوع شغل قبل از محکومیت، نوع جرم و سابقه کیفری زندانیان تأیید نگردید. ارتباط بین آرای زندانیان با برنامه‌ها و امکانات زندان با هیچ یک از متغیرهای مورد نظر تأیید نشد. و بالاخره محاسبات آماری نشان داد که بین آرای زندانیان در خصوص برنامه‌های ندامتگاه‌ها و عملکرد کارگزاران از یک طرف، و میزان رضامندی آن‌ها از طرف دیگر ارتباط مستقیم وجود دارد. باتوجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهای کاربردی در چند مورد ارائه گردید.

مقدمه

انسان در پیروی از فطرت اجتماعی خود و به منظور تأمین نیازهای خویش، ناچار به ایجاد سازمان‌های مختلف بوده و برای بقای این سازمان‌ها و ارائه خدمات مورد نظر، قوانین و مقررات ویژه متناسب با شرایط و مقتضیات زمانی و مکانی را وضع کرده و این مقررات در سایه افکار و اندیشه‌های فلاسفه و اندیشه‌گران، دستخوش تحول گردیده است. لئونارد سو (Leonard Soo) در خصوص اداره امور و ایجاد حکومت عادل از دیدگاه کنفوسیو (Confucius) شش اصل را مورد توجه قرار داده که یکی از آن‌ها انتخاب و استخدام کارکنان صدیق و بری از خودخواهی که منافع عمومی را بر منافع خود ترجیح دهند، بوده است (عباس‌زادگان، ۱۳۷۶: ۱۶).

اسلام در خصوص امور مسلمین و اداره جامعه، ایده‌های ارزشمندی دارد.^۱ در الهام از قرآن و سنت، اصول مختلف قانون اساسی به منزله اساس و محور نظام جمهوری اسلامی در ابعاد مختلف تدوین و تصویب شده است که بندهای مختلف اصل سوم این قانون تکلیف و مسئولیت خطیر دولت را در زمینه موضوع بحث نشان می‌دهد. تحقق این زمینه‌ها به دست کارگزاران شایسته و تشکیلات منسجم و کارآمد امکان‌پذیر است. می‌توان مدعی شد که وجود سازمان‌ها از ضروریات جوامع بشری است و اهداف هر یک از این سازمان‌ها با تلاش مجریان و کارگزاران آن تحقق پیدا می‌کند و لذا تلاش کارآمد و موفق آن‌ها موجبات رضامندی قشرهای تحت پوشش را در پی خواهد داشت. در مجموعه سازمان‌های عرضه‌کننده خدمات عمومی و اجتماعی، برخی از سازمان‌ها که گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه را هدف گرفته‌اند، دارای اهمیت و جایگاه ویژه‌ای هستند که این امر به جهت شرایط خاص گروه‌های مورد بحث ایجاد می‌گردد. سازمان زندان‌ها با مجموعه ندامتگاه‌ها و کانون‌های اصلاح و تربیت از این قبیل است که کارگزاران آن باید با عملکرد خود علاوه بر تأمین نیازهای مجرمان و بزهکاران، در روند بازپروری آن‌ها نیز اثرگذار باشند، همان‌گونه که در اصل ۱۵۶ قانون اساسی نیز بر این امر تأکید شده است. چون به نظر می‌رسد که «نگرش» و «نظر» زندانیان در خصوص رفتار و عملکرد مجموعه کارگزاران و همچنین برنامه‌های مختلف ندامتگاه‌ها با روند اصلاح‌پذیری آن‌ها به مثابه هدف اصلی سازمان زندان‌ها رابطه دارد، لذا آگاهی از این آرا می‌تواند مسئولان و دست‌اندرکاران امور ذیربط را در جهت بازنگری و اصلاح برنامه‌های بازپروری مدد رساند. مقاله حاضر، نتیجه بخش‌هایی از پژوهش در این زمینه است که به سفارش «سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور» در نیمه نخست سال ۱۳۷۹ انجام گرفته است.

طرح مسئله

از ضرورت‌های جوامع کنونی وجود سازمان‌های اجتماعی و مؤسسات اجرایی

۱. آیات ۵ سجده، ۳ بونس، ۲ رعد و ۵ نازعات.

است تا ضمن تأمین امنیت اجتماعی و حفاظت از حقوق انسان‌ها، ارائه خدمات عمومی و اجتماعی را ممکن سازند. این سازمان‌ها از نظر تشکیلات، برنامه‌ها و مقررات اجرایی می‌توانند به گونه‌ای سازمان‌دهی شوند که در پیوند با مردم، مطلوب‌ترین وضعیت را بر پایه رضامندی قشرهای مخاطب به وجود آورند؛ نیز می‌توانند به گونه‌ای سازمان‌یابند که بدترین حالت را بر پایه نارضایتی عمومی باعث گردند. مروری بر اصول مختلف قانون اساسی، به‌ویژه بندهای شانزده‌گانه اصل سوم به‌روشنی مسئولیت سنگین دولت در اداره امور جامعه را نشان می‌دهد. مطابق این اصل، تشکیلاتی منسجم و کارآمد با برنامه‌های متناسب با شرایط و ویژگی‌های جامعه باید عهده‌دار ادای این تکالیف باشد. اهداف هر یک از سازمان‌ها و نهادهای مسئول در حوزه وسیع امور اجتماعی با تلاش کارگزاران و متصدیان ذیربط تحقق پیدا می‌کند و چگونگی عملکرد آن‌ها از عوامل اثرگذار در تلقی مثبت یا منفی مراجعان از سازمان ذیربط و در نهایت، وضعیت رضامندی آن‌ها از سازمان‌های مذکور خواهد بود. بخشی از این مؤسسات که در قبال گروه‌های ویژه اجتماعی مکلف به ایفای وظیفه هستند، به جهت شرایط و ویژگی‌های این گروه‌ها، از حساسیت خاصی برخوردارند. سازمان زندان‌ها با مجموعه‌ای از ندامتگاه‌ها و کانون‌های اصلاح و تربیت در سراسر کشور، از این قبیل سازمان‌هاست. چنانچه در ماده سوم آیین‌نامه و مقررات زندان‌های جمهوری اسلامی آمده است، «زندان محلی است که در آن متهمان و محکومان با قرار یا حکم کتبی مقام قضایی به منظور اصلاح، تربیت و درمان نارسایی‌ها و بیماری‌های اجتماعی و تحمل کیفر نگهداری می‌شوند.» نیز به موجب تبصره‌های شش، هفت، نه و چهارده بند دوم ماده ۲۲ همین آیین‌نامه، ایجاد تسهیلات و امکانات مناسب برای اصلاح، ارشاد و آموزش زندانیان و حرفه‌آموزی آن‌ها، رفع مشکلات خانواده‌های زندانیان و مراقبت بعد از خروج از زندان، از مسئولیت‌های عمده سازمان زندان‌ها تلقی می‌شود.

بررسی‌ها و کارشناسی‌های مختلف حاکی از این است که مجرمان و بزهکاران در دوره تحمل کیفر، زمانی در مسیر اصلاح قرار می‌گیرند که نگاهی مثبت به مجموعه

برنامه‌ها و همچنین کارگزاران ندامتگاه‌ها داشته باشند و این امور را در مسیر رفاه و خیرخواهی خود تلقی کنند. بر همین اساس، هدف اساسی پژوهش حاضر که مبنای پرسش‌های موردنظر است، آگاهی از آرای زندانیان در خصوص عملکرد کارگزاران و برنامه‌های ندامتگاه‌هاست که بتوان با بهره‌گیری از آن، بازبینی لازم را نسبت به برنامه‌ها و همچنین رفتار و عملکرد کارگزاران این مراکز معمول داشت.

چارچوب نظری

در خصوص تحلیل علمی موضوع می‌توان از نظریه‌های روان‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی بهره گرفت. در پژوهش حاضر نیز به رغم این‌که روش آن توصیفی است، ولی از نظریه‌های مذکور استفاده شده است که برخی از آن‌ها معرفی می‌شوند.

تئوری نیاز

آبراهام مازلو (Abraham Maslow) رفتار و عملکرد انسان را تابع نیازهای او می‌داند و معتقد است که «رفتار افراد در هر لحظه، معمولاً با توجه به شدیدترین نیازشان تعیین می‌شود؛ از این روی، درک نیازها برای مدیران سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است» (Hersey, 1986: 26). مازلو که پدر روان‌شناسی بشر دوستانه نامیده می‌شود، مبتکر سلسله‌مراتب نیازهاست که آن‌را به شکل هرمی نمایش می‌دهد که «نیازهای فیزیولوژیک» (physiological needs) در قاعده و «نیازهای خودشکوفایی» (self-actualization needs) در رأس آن قرار دارند. او معتقد است «تا زمانی که نیاز مرتبه پایین‌تر ارضا نشود، نیاز بالاتر بروز نمی‌کند» (نورث‌کوت، ۱۳۶۹: ۸۰). به‌طور خلاصه، تئوری مازلو بر فرضیه‌های زیر استوار است: «نیازهای ارضاننده، رفتار را تحت تأثیر قرار می‌دهند یا موجب انگیزش رفتار می‌گردند. نیازها بر حسب اهمیت و اولویت برای برآورده شدن، از سلسله‌مراتبی نظام‌یافته برخوردارند» (نائلی، ۱۳۷۳: ۳۳).
گروبرگ (Gruneberg) یکی دیگر از صاحب‌نظران این حوزه، معتقد است که

«رضایت از یک بخش از زندگی، بر رضایت از بخش‌های دیگر زندگی مؤثر است؛ مثلاً کسانی که از خانواده خود راضی هستند و محیط آرام خانوادگی دارند، ناملايمات شغلی را بهتر تحمل می‌کنند (رفیع‌پور، ۱۳۷۲: ۱۷).

تئوری‌های تضاد

از دیدگاه تضاد، اندیشه‌ورزان متعددی به نارضایتی توجه کرده و هر یک عامل یا عوامل مشخصی را باعث افزایش یا کاهش نارضایتی و بروز تضادهای اجتماعی دانسته‌اند. بسیاری از نظریات تضاد متأثر از تفکر و دیدگاه کارل مارکس (Karl Marx) است. مارکس به هنگام ارائه نظر خود، شیوه توزیع منابع کمیاب و نامتوازن بودن در طبقات متعدد اجتماعی را منشأ تضادهای اجتماعی معرفی می‌نماید و معتقد است که این منشأ بالقوه زمانی عیناً زمینه‌ساز نارضایتی می‌شود که طبقات محروم از شرایط و منافع حقیقی خود آگاهی یابند (اچ ترنر، ۱۳۷۲: ۱۱۱). رالف دارندروف (Ralf Darendrov) نیز آگاهی از منافع عینی، و قوف بر شرایط نابرابر و ارزیابی منفی از آن را دلیل بروز نارضایتی و در نهایت تضادهای اجتماعی می‌داند. وی معتقد است که هر چه اعضای جامعه بتوانند از منافع عینی خود بیش‌تر آگاه شوند، احتمال بروز نارضایتی و تضاد بیش‌تر خواهد شد» (همان منبع، ۱۳۶). شرح و بسط تئوری‌های تضاد نیازمند بحث‌های گسترده‌ای است که در این مجال نمی‌گنجد.

تئوری‌های کارکردی

امیل دورکیم (E. Durkheim) جامعه‌شناس شهیر فرانسوی در کتاب‌های متعدد خود، تئوری‌هایی ارائه کرده که بیانگر شرایط نظم و بی‌نظمی اجتماعی و تأثیر این شرایط بر کنش فرد است. دورکیم در کتاب صور بنیانی زندگی دینی شرایط نابسامان اجتماعی و نارضایتی را چنین توصیف می‌کند: «وقتی جامعه‌ای دچار شرایطی گردد که او را اندوهناک، سرگشته و خشمگین می‌سازد، چنین جامعه‌ای به اعضای خود فشار می‌آورد که از طریق انجام دادن اعمالی معنی‌دار، با اندوه و سرگشتگی و خشم خود

شهادت دهند، جامعه به آن‌ها گریستن، نالیدن و آسیب رسانیدن به خود یا دیگران را تحمیل می‌کند (گیدنز، ۱۳۶۳: ۴۰۰). اگرچه دورکیم وجود فشارهای اجتماعی و شرایط نابسامان را عامل این نابسامانی‌های فردی می‌داند، اما درجه پیوند فرد به اجتماع را عاملی معرفی می‌کند که از فرد در مقابل این نابسامانی‌ها حمایت می‌کند. در اندیشه دورکیم دو نکته اساسی قابل توجه است: سست شدن پیوندهای فرد و اجتماع، و رشد فردیت افراطی. جورج ریتزر (G. Ritzer) این دو حالت را از نظر دورکیم چنین تبیین می‌کند: «در واحدهای بزرگ اجتماعی با وجدان جمعی ضعیف، فرد می‌تواند به دنبال علائق شخصی خود برود و هرچه را که می‌خواهد به دست آورد. چنین خودمحموری نامحدودی موجب بروز نیازهای جدیدتر می‌شود، چرا که تمامی آن‌ها تأمین نمی‌شود و آن نیازهایی هم که تأمین می‌شود، موجب بروز نیازهای جدیدتر می‌شود که این امر منتهی به نارضایتی می‌گردد (کوزر، ۱۳۶۸: ۱۹۳).

دیدگاه دورکیم پیش‌تر در چارچوب نظم اجتماعی قابل طرح است. از نظر دورکیم، انسان موجودی است با نیازهای گسترده که مداوماً این نیازها در حال تزاید است. یکی از کارکردهای اساسی جامعه، خلق شرایطی است که به نیازهای افسارگسیخته در چارچوب نظام جامعه لگام بزند؛ چنانچه جامعه فاقد این کارکرد باشد یا شرایطی در آن بروز کند که این کارکرد با نقص اجرا شود، باعث خواهد شد که انسان تعادل روحی و روانی خود را از دست بدهد و به سوی رفتار آسیب‌زا سوق داده شود. آرای دورکیم در این خصوص، توسط یکی از جامعه‌شناسان «کارکردگرا» به نام رابرت مرتون (R. Merton) مورد بررسی بیشتر قرار گرفته است. جان کلام مرتون این بیان است که «ساختار اجتماعی، فشارهایی را بر افراد جامعه وارد می‌آورد که آن‌ها به جای رفتار مبتنی بر هم‌رنگی، به رفتارهای ناهم‌نوا مبادرت ورزند. شاید بتوان گفت تعادل و ثبات اجتماعی از نظر مرتون در نتیجه انطباق بین اهداف نهادی شده و پذیرفته شده اجتماعی و ابزار دست‌یابی به آن اهداف بروز می‌یابد» (هلاکوئی، ۱۳۵۶: ۲۱۵).

از نظر مرتون، توازن بین دو وجه ساختار اجتماعی که «هم‌نوايي» را در پی دارد، رضایت ذهنی افراد را بیان می‌کند. رضایت زمانی تحقق می‌یابد که هم اهداف،

پذیرفته شده باشند و هم، اهداف پذیرفته شده، قابل حصول باشند. عدم تحقق اهداف با ابزارهای نهادی شده یا عدم مشروعیت اهداف یا هر دو حالت، شرایطی را به وجود می آورند که نارضایتی، حاصل و نتیجه آن خواهد بود.

تئوری مبادله

پیتر بلا (P. Blau) یکی از نظریه پردازان این تئوری، کوشیده است که تئوری مبادله را از سطح فردی به سطح اجتماعی بسط دهد. وی فراگرد متوالی چهار مرحله‌ای را مطرح می سازد که از تعادل فیمابین آن‌ها آغاز می شود و به ساختار اجتماعی و دگرگونی اجتماعی می انجامد. بلا بر فرآیندهای بنیادی که در میان انسان‌ها وجود دارد و منجر به مبادله اجتماعی می شود تأکید می کند و توجه او به عدم تعادل قدرت که به زعم وی مشخصه مبادله است، جلب می شود. در معنای کلی تر، فرودستان بر پایه هنجارهای اجتماعی، تقاضاهای فرادستان را ارزیابی می کنند؛ اگر این تقاضاها عادلانه باشند، آن‌ها راضی و خرسند می شوند؛ ولی اگر این تقاضاها ناعادلانه باشند، آنان خود را استثمار شده می پندارند و در صدد اعلام نارضایتی خود بر می آیند.

از نظر بلا «هیچ سازمانی حتی اگر به طور دقیق، وظایف خود را به انجام برساند قادر به امحای مقاومت و مخالفت نخواهد بود. آن‌ها که بر مصدر قدرت نشستند تلاش می کنند تا تعارض و برخورد را به حداقل برسانند و می کوشند وضعیتی را به وجود آورند که فرودستان با رضایت به کار خود ادامه دهند» (توسلی، ۱۳۶۹: ۴۲۳).

تدقیق چارچوب نظری مورد استفاده

از مجموع نظریه‌های معرفی شده در این پژوهش، چارچوب زیر به منزله الگوی مورد نظر انتخاب شده است:

دارندروف (تئوری تضاد): آگاهی از منافع عینی و وقوف به شرایط نابرابر موجب بروز نارضایتی می شود.

جاناتان ترنر (تئوری تضاد): هر چه بخش‌های محروم، از منابع حقیقی خود بیشتر تر

آگاه شوند، احتمال این که مشروعیت الگوهای موجود توزیع منابع کمیاب را زیر سؤال ببرند، افزایش می یابد.

جورج ریتزر (تئوری کارکردی): خودمحوری نامحدود موجب بروز نیازهای جدید می شود. بخش تأمین شده این نیازها، نیازهای جدیدتری را پیش می آورد و در نتیجه، بر نیازهای تأمین نشده افزوده می شود و حاصل این وضعیت، عدم رضامندی خواهد بود. گرونبرگ (تئوری نیاز): رضایت از بخشی از زندگی، بر رضایت از بخش های دیگر زندگی مؤثر است.

پیتر بلا (تئوری مبادله): فرودستان، تقاضا و انتظارات فرادستان را ارزیابی می کنند. اگر این تقاضا عادلانه باشد، آن ها را خرسند می سازد و در صورت ناعادلانه بودن انتظارات، در صدد اعلام نارضایتی خود برمی آیند.

روش شناسی تحقیق

پرسش های اصلی پژوهش عبارت بودند از:

- آرای زندانیان در خصوص عملکرد کارگزاران و برنامه های ندامتگاه چگونه است؟
- رضامندی زندانیان از رفتار کارگزاران و برنامه های ندامتگاه چگونه است؟
- آیا بین برخی از مشخصات فردی و اجتماعی زندانیان و میزان رضامندی آن ها از عملکرد کارگزاران و برنامه های ندامتگاه ارتباطی وجود دارد؟
- آیا بین رضامندی زندانیان از عملکرد کارگزاران و برنامه های ندامتگاه و آرای آن ها در خصوص این مقوله رابطه ای وجود دارد؟

برای پاسخ دادن به این پرسش ها از روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی استفاده شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات، «مصاحبه ساخته شده» بود که پس از تأیید اعتبار و پایایی آن از تعداد ۳۰۱ نفر از زندانیان دارای محکومیت قطعی در ندامتگاه های قصر و اوین به مثابه حجم نمونه (با استفاده از فرمول کوکران با قبول تفاوت در حد پنج صدم) و با روش نمونه گیری، طبقه بندی و تکمیل گردید. در طبقه بندی حجم نمونه، علاوه بر جنس، به نوع جرم نیز توجه شد.

متغیرهای اصلی و مفاهیم کلیدی

در این پژوهش، بیش از پنجاه متغیر مورد بررسی قرار گرفته که در مقاله حاضر تنها به دو متغیر اصلی اشاره می‌شود.

رضامندی (Satisfaction)

احساس رضایت برآیند بازتاب توازن میان آرزوهای شخصی و وضعیت عینی فرد است و می‌توان آن را به معنی پذیرش و موافقت با یک موضوع، اعم از شرایط فردی و اجتماعی دانست. مفهوم «رضایت» و «رضامندی» در زمینه تئوری نیاز، این چنین توصیف شده است: «رضامندی تابعی از میزان کامروایی و ارضای نیازهای جسمی و روانی است» (ازکمپ، ۱۳۷۰: ۲۶).

به منظور سنجش میزان رضامندی زندانیان از مجموعه برنامه‌های ندامتگاه و رفتار زندانبانان، از پانزده معرف در قالب یک جدول استفاده و میزان رضامندی بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت از بسیار ناراضی تا بسیار راضی درجه بندی و امتیازات کسب شده بین ۱۵ تا ۷۵ در پنج طبقه تقسیم شده است. معرف‌های مورد نظر عبارت بودند از:

کیفیت تغذیه - کمیت غذای روزانه - وسایل خواب - حمام - وسایل شوینده - بهداشت محیط زندان - امکانات درمانی - تراکم جمعیت در محل استقرار - امکانات ورزشی ندامتگاه - امکانات مطالعاتی (کتاب و مطبوعات) - امکانات آموزشی و تحصیلی - امکانات حرفه آموزی - امکانات اشتغال - چگونگی دسترسی به اخبار و اطلاعات مربوط به خانواده (نظیر تماس تلفنی) - برخورد زندانبانان با زندانی.

نگرش (Attitude)

در این تحقیق، سنجش نظر زندانیان بابت متغیرهای مورد بحث، در قالب «نگرش» آن‌ها به مقولات مورد نظر بوده است.

از مفهوم «نگرش» تعاریف گوناگونی ارائه گردیده که به نمونه‌ای از آن که بامحتوای

بزهش حاضر متناسب است اشاره می‌شود. «نگرش» نوعی آمادگی ذهنی و عصبی شکل گرفته از خلال تجربه است که بر پاسخ‌های خود به همه موضوعات و موقعیت‌هایی که به وی مربوط است، اثری هدایت‌کننده و بویادارد (گولد، ۱۳۷۶: ۸۶۴)

«طرز تلقی» مترادف با «نگرش» مطرح شده و منظور از آن، گرایش یا جهت‌گیری مثبت یا منفی در برابر یک امر اجتماعی است، چنان‌چه آلپورت (Allport) آن را عبارت از آمادگی ذهنی و عصبی می‌داند که با تجربه سازمان می‌یابد و بر واکنش‌های فرد در برابر تمامی اشیاء، شرایط و اوضاعی که بدان مرتبط می‌شوند، اثری هدایت‌بخش و پویا برجامی‌گذارد» (ساروخانی، ۱۳۷۰: ۴۷) برای سنجش نظر زندانیان نسبت به برنامه‌های ندامتگاه از ده معرف استفاده شده و پاسخ زندانیان در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از بسیارمخالف تا بسیارموافق درجه‌بندی شده است. دامنه تغییرات بین ۱۰ تا ۵۰ در نوسان بوده است.

معرف‌های ده‌گانه به شرح زیر بوده‌اند:

- ۱- برنامه‌های ندامتگاه با اصول تربیتی سازگار است.
- ۲- طبقه‌بندی زندانیان در بندها مناسب است.
- ۳- امکانات ورزشی، تفریحی، و فراغتی زندان مطلوب است.
- ۴- بهداشت محیط زیست در زندان رعایت می‌شود.
- ۵- برنامه‌ها ندامتگاه در اصلاح زندانیان مؤثر است.
- ۶- برنامه‌های ندامتگاه با اخلاق اسلامی سازگار نیست.
- ۷- امکانات مربوط به درمان زندانیان کافی نیست.
- ۸- امکانات زندان بین زندانیان عادلانه تقسیم نمی‌شود.
- ۹- تنبیه و تشویق زندانیان عادلانه نیست.
- ۱۰- نحوه ملاقات‌ها مناسب نیست.

به منظور بررسی آرای زندانیان در مورد عملکرد کارگزاران ندامتگاه (شامل مدیر، دادیار، زندان، مددکاری اجتماعی و انتظامات) نیز از ده معرف در قالب یک جدول پنج درجه‌ای لیکرت از بسیارمخالف تا بسیارموافق استفاده شده است.

این معرف‌ها عبارت بودند از:

- ۱- برای رفاه و آسایش زندانیان تلاش می‌کند.
 - ۲- نسبت به مسئولیت خود تخصص دارد.
 - ۳- بیش‌تر وقتش را صرف زندانیان می‌کند.
 - ۴- نسبت به درخواست زندانیان اقدام می‌کند.
 - ۵- خوش‌برخورد و خوش‌اخلاق است.
 - ۶- نسبت به زندانیان رفتار خشونت‌آمیز دارد.
 - ۷- بیش‌تر به فکر راحتی خودش است.
 - ۸- بین زندانیان تفاوت قائل است.
 - ۹- به شخصیت زندانیان بی‌توجه است.
 - ۱۰- زندانی را از سر خود باز می‌کند.
- سطح سنجش میزان رضامندی و همچنین نظر زندانیان در خصوص عملکرد کارگزاران و برنامه‌های ندامتگاه رتبه‌ای بوده است.

در این جا توضیح دو نکته لازم است

اولاً؛ در مقاله حاضر علاوه بر دو متغیر اصلی فوق‌الذکر، از متغیرهای سطح سواد، نوع جرم، نوع شغل قبل از دستگیری، و سابقه کیفری نیز استفاده شده است. ثانیاً؛ با توجه به بار مثبت و منفی هر یک از معرف‌های مربوط به نظرسنجی‌ها، ارزش‌گذاری متناسب با آن اعمال گردیده است

یافته‌های تحقیق (تحلیل داده‌ها)

۱- برخی از مشخصات کلی

محاسبات آماری نشان می‌دهند که میانگین سنی زندانیان مورد بررسی، ۳۴ سال و توزیع سطح سواد، سوم راهنمایی (سیکل) بوده است و ۷۷ درصد از جمعیت مورد

مشاهده متأهل بوده‌اند و قریب به هشتاد درصد از آن‌ها نیز قبل از زندانی شدن، در مشاغل آزاد اشتغال داشته‌اند. قریب به سی درصد از زندانیان (بیش‌ترین) بابت چک بلامحل زندانی بوده‌اند؛ سرقت و مواد مخدر در مراتب دوم و سوم قرار داشت. حدود ۲۵ درصد از جمعیت مورد مشاهده دارای سابقه کیفری بوده‌اند.

عمده‌ترین مشکلات ندامتگاه از نظر زندانیان نیز به ترتیب، نامناسب بودن بهداشت محیط، محدودیت‌های مربوط به تماس تلفنی، نامناسب بودن تغذیه، محدودیت فضا و تراکم جمعیت در اندرزگاه‌ها بوده‌است.

بیش‌ترین رضامندی از برخورد زندانبانان و بیش‌ترین نارضایتی از تراکم جمعیت در بندهای (اندرزگاه) زندان بوده است. مجموعه برنامه‌های زندان نیز موجب رضایت تنها ۵/۳ درصد از زندانیان بوده است و در همین خصوص، تنها یازده درصد از زندانیان در نظرسنجی درباره برنامه‌های ندامتگاه، موافقت خود اعلام کرده‌اند.

در نظرسنجی از زندانیان در مورد کارگزاران ندامتگاه، مجموعه آرا حاکی از حسن ظن زندانیان نسبت به کارگزاران بوده است به طوری که موارد مخالف و بسیار مخالف برای مدیرندامتگاه ۲۹/۹ درصد، دادیار ۱۸/۶ درصد، مددکار اجتماعی ۱۵/۹ درصد و انتظامات ۲۹/۹ درصد بوده است.

۲- رابطه رضامندی و برخی متغیرها

۲-۱- رضامندی از برنامه‌ها و امکانات ندامتگاه و سطح سواد

همان‌گونه که جدول شماره ۱ نشان می‌دهد، درصد راضیان در بین بی‌سوادان و کم‌سوادان در مقایسه با سطح سواد دیپلم و بالاتر بیش‌تر است. محاسبات ضریب همبستگی تائوسی (۱۰٪-) مؤید وجود رابطه معکوس بین دو متغیر است؛ یعنی، با افزایش سطح سواد، میزان رضامندی از برنامه‌ها و امکانات ندامتگاه کاهش می‌یابد و اگر میزان سواد را یکی از عوامل آگاهی از منافع فرد تلقی کنیم، نظر آقای دارندروف در تئوری تضاد تأیید می‌شود که معتقد بود آگاهی از منافع عینی و

وقوف بر شرایط نابرابر، موجب بروز نارضایتی می شود (اچ ترنر، ۱۳۷۲: ۱۳۶).

۲-۲- رضامندی و نوع جرم و سابقه کیفری:

مقایسه ارقام مندرج در جداول شماره ۲ و ۳ نشان می دهد که بین دو متغیر مورد بحث، یعنی میزان رضامندی از برنامه ها و امکانات ندامتگاه و نوع جرم از یک طرف و سابقه کیفری از طرف دیگر، تفاوت معنی دار وجود ندارد [محاسبه کاسکور با خطای پنج درصد مؤید این مطلب است]. لذا می توان گفت که نوع جرم و سابقه کیفری با میزان رضامندی زندانیان از برنامه ها و امکانات ندامتگاه رابطه ای ندارد.

جدول شماره ۱- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه

برحسب میزان سواد و میزان رضامندی امکانات ندامتگاه

میزان رضامندی / میزان سواد	ابتدایی	سیکل	دیپلم و بالاتر	جمع
بسیار نارضی	۹	۱۵	۱۷	۴۱
	۱۰/۸	۱۶/۱	۱۳/۶	۱۳/۶
نارضی	۲۹	۴۳	۶۱	۱۳۳
	۳۴/۹	۴۶/۲	۴۸/۸	۴۴/۲
بی تفاوت	۳۸	۲۹	۴۴	۱۱۱
	۴۵/۸	۳۱/۲	۳۵/۲	۳۶/۹
راضی	۷	۶	۳	۱۶
	۸/۴	۶/۵	۲/۴	۵/۳
جمع	۸۳	۹۳	۱۲۵	۳۰۱
	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

جدول شماره ۲ - توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب نوع جرم و میزان رضامندی از امکانات ندامتگاه

نوع جرم / میزان رضایت	چک بلا محل	اعتیاد و مواد مخدر	شرارت	قتل	جعل اسناد	سرقت	عمل منافی عفت عمومی	جمع
بسیار ناراضی	۱۶	۴	۴	۵	۲	۱۰	۰	۴۱
	۱۳/۷	۹/۵	۳۳/۳	۲۲/۷	۱۳/۳	۱۳	۰	۱۳/۶
ناراضی	۴۶	۱۹	۶	۷	۵	۴۰	۱۰	۱۳۳
	۳۹/۳	۴۵/۲	۵۰	۳۱/۸	۳۳/۳	۵۱/۹	۶۲/۵	۴۴/۲
بی تفاوت	۴۷	۱۷	۲	۸	۷	۲۴	۶	۱۱۱
	۴۰/۲	۴۰/۵	۱۶/۷	۳۶/۴	۴۶/۷	۳۱/۲	۳۷/۵	۳۶/۹
راضی	۸	۲	۰	۲	۱	۳	۰	۱۶
	۶/۸	۴/۸	۰	۹/۱	۶/۷	۳/۹	۰	۵/۳
جمع	۱۱۷	۴۲	۱۲	۲۲	۱۵	۷۷	۱۶	۳۰۱
	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

جدول شماره ۳ - توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب سابقه محکومیت و میزان رضامندی از امکانات ندامتگاه

میزان رضایت / سابقه محکومیت	دارد	ندارد	جمع
ناراضی	۴۸	۱۲۶	۱۷۴
	۶۴	۵۵/۸	۵۷/۸
بی تفاوت	۲۵	۸۶	۱۱۱
	۳۳/۳	۳۸/۱	۳۶/۹
راضی	۲	۱۴	۱۶
	۲/۷	۶/۲	۵/۳
جمع	۷۵	۲۲۶	۳۰۱
	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

۳- رابطه آرا (نگرش) زندانیان درباره برنامه‌های ندامتگاه و سطح سواد

در این خصوص، جدول شماره ۴ تنظیم شده است. ارقام این جدول حاکی از وجود تفاوت بین دو متغیر فوق است، ولی آزمون کاسکور با خطای پنج درصد این موضوع را تأیید نمی‌کند؛ بنابراین، می‌توان ادعا کرد که گفته آقای جانانان ترنر، یکی از نظریه پردازان تئوری تضاد که معتقد بود «هرچه بخش‌های محروم، از منافع حقیقی خود بیش‌تر آگاه شوند، احتمال این‌که مشروعیت الگوهای موجود توزیع منابع کمیاب را زیر سؤال ببرند، افزایش می‌یابد» در این پژوهش تأیید نشده است (اچ ترنر، ۱۳۷۲: ۱۱۱).

توضیح این‌که اگر سطح سواد را یکی از زیرساخت‌های آگاهی تلقی کنیم، با افزایش یا کاهش سطح سواد، میزان موافقت یا مخالفت با برنامه‌های ندامتگاه نیز باید در حال تغییر باشد؛ ولی بررسی‌های آماری در این پژوهش چنین امری را تأیید نمی‌کند. نکته جالبی که با مقایسه بین محاسبات مربوط به جداول ۱ و ۴ قابل طرح می‌شود، این است که در موقعیتی که موضوع رضایت و رضامندی به صراحت و شفافیت مطرح و سؤال می‌شود، پاسخ‌ها نیز صریح و شفاف است (جدول شماره ۱) و زمانی که نظرسنجی در قالب میزان موافقت یا مخالفت مطرح می‌شود، پاسخ‌ها نیز صراحت لازم را ندارد، در حالی که به صورت منطقی، بین نتایج این دو جدول باید توافق وجود داشته باشد.

۴- رابطه بین نظر زندانیان درباره کارگزاران و برخی از متغیرها

۴-۱- مدیر ندامتگاه

جدول شماره ۵ و محاسبات مربوط به ارقام مندرج در آن، وجود تفاوت بین دو متغیر سطح سواد و نظر زندانیان درباره مدیر زندان را تأیید نمی‌کند، در حالی که طبق جداول شماره ۶ و ۷ وجود تفاوت بین نظر نسبت به مدیر ندامتگاه و نوع جرم از یک طرف و سابقه کیفری از طرف دیگر تأیید می‌شود. در خصوص نوع جرم، محاسبه ضریب توافق کرامرز (۰/۲۳۷) با خطای یک درصد و در مورد سابقه کیفری، محاسبه همین ضریب با خطای پنج درصد، وجود رابطه را تأیید می‌کند. توضیح این‌که در خصوص نوع جرم،

جدول شماره ۴- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب میزان سواد و نظر آنها درباره برنامه های ندامتگاه

میزان سواد / نظر سنجی	ابتدایی	سیکل	دیپلم و بالاتر	جمع
بسیار مخالف	۱۱ ۱۳/۳	۲۳ ۲۴/۷	۲۲ ۱۷/۶	۵۶ ۱۸/۶
مخالف	۳۳ ۳۹/۸	۳۴ ۳۶/۶	۵۳ ۴۲/۴	۱۲۰ ۳۹/۹
بی تفاوت	۲۴ ۲۸/۹	۲۵ ۲۶/۹	۴۳ ۳۴/۴	۹۲ ۳۰/۶
موافق	۱۵ ۱۸/۱	۱۱ ۱۱/۸	۷ ۵/۶	۳۳ ۱۱
جمع	۸۳ ۱۰۰	۹۳ ۱۰۰	۱۲۵ ۱۰۰	۳۰۱ ۱۰۰

بیشترین مخالفان مربوط به مجرمان با جرم شرارت بوده‌اند، در حالی که بیشترین موافقان مربوط به نوع جرم قتل‌ها و سپس چک بلامحل بوده است؛ در مورد سابقه کیفری، زندانیانی که سابقه کیفری نداشته‌اند، در مقایسه با دارندگان سابقه کیفری، موافقت بیشتری را با مقولات مربوط به مدیریت ندامتگاه اعلام کرده‌اند. می‌توان گفت تکرار جرم و تجربه مکرر زندان، زمینه‌ساز افزایش توقعات و انتظارات از کارگزاران ندامتگاه می‌شود و همچنین به نظر می‌رسد که نظریه جورج ریتزر در تئوری‌های

کارکردی مورد تأیید قرار می‌گیرد که معتقد بود خودمحوری نامحدود موجب بروز نیازهای جدید می‌شود، بخش تأمین‌شده این نیازها، نیازهای جدیدتری به دنبال دارد و در نتیجه، بر نیازهای تأمین‌نشده افزوده می‌شود و حاصل این وضعیت، عدم رضامندی را در پی خواهد داشت (ریتزر، ۱۳۷۳: ۱۹۱)

۴-۲- دادیار ندامتگاه

رابطه بین سطح سواد و همچنین سابقه کیفری و نظر زندانیان در مورد عملکرد دادیار ندامتگاه، مشابه مورد مربوط به مدیر ندامتگاه تأیید نشد، ولی همان‌طور که ارقام مندرج در جدول شماره ۸ و آزمون کاسکور (۱۲/۴۱) و محاسبه ضریب توافق کرامرز (۰/۲۲) نشان می‌دهد، با خطای کم‌تر از دو درصد، وجود رابطه بین نوع جرم و نظر زندانیان در خصوص دادیار زندان تأیید می‌شود.

۴-۳- مددکار اجتماعی

ارتباط بین سطح سواد و نظر زندانیان در خصوص عملکرد مددکار اجتماعی زندان تأیید نشد، همان‌گونه که در مورد سابقه کیفری و نوع جرم نیز وضعیت به همین نحو است. با توجه به مجموعه آرای اعلام‌شده در خصوص مددکار اجتماعی و عدم تأیید ارتباط بین متغیرهای مورد مطالعه، می‌توان احتمال داد که مددکاران اجتماعی زندان در کار با زندانیان و تبعیت از اصول حرفه‌ای خود، بین زندانیان تفاوتی را از لحاظ ارائه خدمات مددکاری اعمال نمی‌کنند. به عنوان نمونه می‌توان جدول شماره ۹ را مورد توجه قرارداد. ارقام نسبی مندرج در این جدول مؤید وجود تفاوت بین دو متغیر است، ولی کاسکور محاسبه‌شده با خطای پنج درصد، این تفاوت را تأیید نمی‌کند.

جدول شماره ۵ - توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب میزان سواد و نظر آنها درباره مدیر ندامتگاه

جمع	دیپلم و بالاتر	سیکل	ابتدایی	میزان سواد نظرسنجی
۳۴ ۱۱/۳	۱۵ ۱۲	۱۳ ۱۴	۶ ۷/۲	بسیار مخالف
۵۶ ۱۸/۶	۲۲ ۱۷/۶	۱۹ ۲۰/۴	۱۵ ۱۸/۱	مخالف
۶۵ ۲۱/۶	۲۱ ۱۶/۸	۱۹ ۲۰/۴	۲۵ ۳۰/۱	بی تفاوت
۱۰۱ ۳۳/۶	۴۶ ۳۶/۸	۲۸ ۳۰/۱	۲۷ ۳۲/۵	موافق
۴۵ ۱۵/۰	۲۱ ۱۶/۸	۱۴ ۱۵/۱	۱۰ ۱۲	بسیار موافق
۳۰۱ ۱۰۰	۱۲۵ ۱۰۰	۹۳ ۱۰۰	۸۳ ۱۰۰	جمع

جدول شماره ۷ - توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب سابقه محکومیت و نظر آنها درباره مدیر ندامتگاه

نظر منجمی	سابقه محکومیت	دارد	ندارد	جمع
بسیار مخالف	۹	۲۵	۳۴	۱۱/۳
مخالف	۲۱	۳۵	۵۶	۱۸/۶
بی تفاوت	۱۹	۴۶	۶۵	۲۱/۶
موافق	۱۸	۸۳	۱۰۱	۳۳/۶
بسیار موافق	۸	۳۷	۴۵	۱۵
جمع	۷۵	۲۲۶	۳۰۱	۱۰۰

جدول شماره ۹- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب نوع جرم و نظر آنها درباره مددکار ندامتگاه

نوع جرم / میزان رضایت	چک بلامحل	اعتیاد و مواد مخدر	شرارت	قتل	جعل اسناد	سرقت	عمل منافی عفت عمومی	جمع
بسیار مخالف	۳ ۲/۶	۱ ۲/۴	۱ ۸/۳	۲ ۹/۱	۰	۳ ۳/۹	۱ ۶/۳	۱۱ ۳/۷
مخالف	۱۲ ۱۰/۳	۳ ۷/۱	۲ ۱۶/۷	۳ ۱۳/۶	۱ ۶/۷	۱۴ ۱۸/۲	۲ ۱۲/۵	۳۷ ۱۲/۳
بی تفاوت	۴۶ ۳۹/۳	۱۵ ۳۵/۷	۵ ۴۱/۷	۱۱ ۵۰	۲ ۱۳/۳	۲۹ ۳۷/۷	۳ ۱۸/۸	۱۱۱ ۳۶/۹
موافق	۲۹ ۲۴/۸	۱۷ ۴۰/۵	۳ ۲۵	۴ ۱۸/۲	۳ ۲۰	۱۹ ۲۴/۷	۶ ۳۷/۵	۸۱ ۲۶/۹
بسیار موافق	۲۷ ۲۳/۱	۶ ۱۴/۳	۱ ۸/۳	۲ ۹/۱	۹ ۶۰	۱۲ ۱۵/۶	۴ ۲۵	۶ ۲۰/۳
جمع	۱۱۷ ۱۰۰	۴۲ ۱۰۰	۱۲ ۱۰۰	۲۲ ۱۰۰	۱۵ ۱۰۰	۷۷ ۱۰۰	۱۶ ۱۰۰	۳۰۱ ۱۰۰

۵- رابطه بین میزان رضامندی از برنامه‌ها و امکانات ندامتگاه و نظر زندانیان درباره برنامه‌ها و کارگزاران ندامتگاه

۵-۱- نظر زندانیان درباره برنامه‌ها و میزان رضامندی از برنامه‌های ندامتگاه

در این خصوص، جدول شماره ۱۰ تنظیم شده است. ارقام جدول حاکی از این است که بین دو متغیر فوق، ارتباط مستقیم وجود دارد به طوری که محاسبه ضریب همبستگی تائوبی کندال (۰/۵۶) با خطای کم‌تر از یک هزارم این موضوع را تأیید می‌کند یعنی با افزایش میزان رضامندی از امکانات و برنامه‌های ندامتگاه، زمینه موافقت با برنامه‌های ندامتگاه نیز افزایش می‌یابد.

بنابراین، نظریه آقای گرونبرگ در تئوری نیازها تأیید می‌شود که معتقد بود «رضایت از بخشی از زندگی، بر رضایت از بخش‌های دیگر زندگی مؤثر است؛ یعنی، اعلام رضایت از مقولات مربوط به امکانات ندامتگاه، موافقت با برنامه‌های مختلف ندامتگاه را در پی دارد.»

۵-۲- نظر زندانیان درباره عملکرد کارگزاران زندان و میزان رضامندی از امکانات و برنامه‌های ندامتگاه

در این زمینه برای چهار رده از کارگزاران که بیش‌ترین ارتباط را با زندانیان دارند (مدیر زندان، دادیار، مددکار اجتماعی و انتظامات) جداول شماره ۱۱ تا ۱۴ تنظیم شده است. مقایسه ارقام مندرج در این جداول حاکی از وجود تفاوت بین متغیرهای مورد بحث است. محاسبه تائوبی کندال برای هر چهار مورد، وجود ارتباط قوی با خطای کم‌تر از یک هزارم بین میزان رضامندی از امکانات و برنامه‌های ندامتگاه و عملکرد کارگزاران را تأیید می‌کند.

همان‌طور که آقای پیتز بلا در تئوری مبادله مطرح می‌کند، فرودستان (زندانیان) تقاضا و انتظارات فرادستان (کارگزاران ندامتگاه) را ارزیابی می‌کنند. اگر این تقاضا عادلانه باشد، آن‌ها را راضی و خرسند می‌سازد، ولی در صورت ناعادلانه بودن

انتظارات، درصدد اعلام نارضایتی خود برمی آیند. می توان گفت که توافق بین آرای (نگرش) مربوط به عملکرد کارگزاران و میزان رضامندی از امکانات و برنامه های زندان در همین راستاست (توسلی، ۱۳۶۹: ۴۲۳).

جدول شماره ۱۰ - توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب نظر آن ها درباره برنامه های ندامتگاه و میزان رضامندی آن ها

میزان رضامندی	نظرسنجی	بسیار مخالف	مخالف	بی تفاوت	موافق	جمع
بسیار نارضی	۲۶	۱۴	۱	۰	۴۱	۱۰۰
	۶۳/۴	۳۴/۱	۲/۴	۰	۰	
نارضی	۲۹	۶۹	۳۰	۵	۱۳۲	۱۰۰
	۲۱/۸	۵۱/۹	۲۲/۶	۳/۸	۰	
بی تفاوت	۱	۳۷	۵۷	۱۶	۱۱۱	۱۰۰
	۰/۹	۳۳/۳	۵۱/۴	۱۴/۴	۰	
راضی	۰	۰	۴	۱۲	۱۶	۱۰۰
	۰	۰	۲۵	۷۵	۰	
جمع	۵۶	۱۲۰	۹۲	۳۳	۳۰۱	۱۰۰
	۱۸/۶	۳۹/۹	۳۰/۶	۱۱	۰	

جدول شماره ۱۱- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب نظر آنها درباره مدیر ندامتگاه و میزان رضامندی آنها

جمع	بسیار موافق	موافق	بی تفاوت	مخالف	بسیار مخالف	نظر سنجی میزان رضامندی
۴۱ ۱۰۰	۲ ۴/۹	۷ ۱۷/۱	۶ ۱۴/۶	۶ ۱۴/۶	۲۰ ۴۸/۸	بسیار ناراضی
۱۳۳ ۱۰۰	۱۱ ۸/۳	۴۰ ۳۰/۱	۳۲ ۲۴/۱	۳۸ ۲۸/۶	۱۲ ۹	ناراضی
۱۱۱ ۱۰۰	۲۴ ۲۱/۶	۴۸ ۴۳/۲	۲۵ ۲۲/۵	۱۲ ۱۰/۸	۲ ۱۸	بی تفاوت
۱۶ ۱۰۰	۸ ۵۰	۶ ۳۷/۵	۲ ۱۲/۵	۰ ۰	۰ ۰	راضی
۳۰۱ ۱۰۰	۴۵ ۱۵	۱۰۱ ۳۳/۶	۶۵ ۲۱/۶	۵۶ ۱۸/۶	۳۴ ۱۱/۳	جمع

جدول شماره ۱۲- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب نظر آن‌ها درباره‌ی دادیار ندامتگاه و میزان رضامندی آن‌ها

جمع	بسیار موافق	موافق	بی تفاوت	مخالف	بسیار مخالف	نظر سنجی میزان رضامندی
۴۱ ۱۰۰	۲ ۴/۹	۷ ۱۷/۱	۶ ۱۴/۶	۶ ۱۴/۶	۲۰ ۴۸/۸	بسیار ناراضی
۱۳۳ ۱۰۰	۱۱ ۸/۳	۴۰ ۳۰/۱	۳۲ ۲۴/۱	۳۸ ۲۸/۶	۱۲ ۹	ناراضی
۱۱۱ ۱۰۰	۲۴ ۲۱/۶	۴۸ ۴۳/۲	۲۵ ۲۲/۵	۱۲ ۱۰/۸	۲ ۱۸	بی تفاوت
۱۶ ۱۰۰	۲ ۱۲/۵	۳ ۱۸/۸	۱۰ ۶۲/۵	۱ ۶/۳	۰	راضی
۳۰۱ ۱۰۰	۲۰ ۶/۶	۷۳ ۲۴/۳	۱۵۲ ۵۰/۵	۴۶ ۱۵/۳	۱۰ ۳/۳	جمع

جدول شماره ۱۳- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب نظر آن‌ها درباره مددکار ندامتگاه و میزان رضامندی آن‌ها

جمع	بسیار موافق	موافق	بی تفاوت	مخالف	بسیار مخالف	نظر سنجی میزان رضامندی
۴۱ ۱۰۰	۷ ۱۷/۱	۹ ۲۲	۸ ۱۹/۵	۱۱ ۲۶/۸	۶ ۱۴/۶	بسیار ناراضی
۱۳۳ ۱۰۰	۲۲ ۱۶/۵	۳۱ ۲۳/۳	۵۳ ۳۹/۸	۲۲ ۱۶/۵	۵ ۳/۸	ناراضی
۱۱۱ ۱۰۰	۲۵ ۲۲/۵	۳۵ ۳۱/۵	۴۸ ۴۳/۲	۳ ۲/۷	۰	بی تفاوت
۱۶ ۱۰۰	۷ ۴۳/۸	۶ ۳۷/۵	۲ ۱۲/۵	۱ ۶/۳	۰	راضی
	۳۰۱ ۱۰۰	۶۱ ۲۰/۳	۸۱ ۲۶/۹	۱۱۱ ۳۶/۹	۱۱ ۳/۷	جمع

جدول شماره ۱۴ - توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه
برحسب نظر آنها درباره انتظامات ندامتگاه و میزان رضامندی آنها

جمع	بسیار موافق	موافق	بی تفاوت	مخالف	بسیار مخالف	نظر سنجی میزان رضامندی
۴۱ ۱۰۰	۱ ۲/۴	۴ ۹/۸	۱۰ ۲۴/۴	۱۲ ۲۹/۳	۱۴ ۳۴/۱	بسیار ناراضی
۱۳۳ ۱۰۰	۱۷ ۱۲/۸	۳۱ ۲۳/۳	۳۹ ۲۹/۳	۳۶ ۲۷/۱	۱۰ ۷/۵	ناراضی
۱۱۱ ۱۰۰	۱۲ ۱۰/۸	۴۵ ۴۰/۵	۳۷ ۳۳/۳	۱۵ ۱۳/۵	۲ ۱/۸	بی تفاوت
۱۶ ۱۰۰	۵ ۳۱/۳	۹ ۵۶/۳	۱ ۶/۳	۱ ۶/۳	۰	راضی
۱۰۰ ۱۰۰	۳۵ ۱۱/۶	۸۹ ۲۹/۶	۸۷ ۲۸/۹	۶۴ ۲۱/۳	۲۶ ۸/۶	جمع

نتیجه گیری

زندانیان مورد مشاهده، جمعیت نسبتاً جوانی را (۳۴ = میانگین) تشکیل می داده‌اند و سطح سواد نیز (سیکل = مد) متوسط پایین بوده است. یک چهارم از زندانیان دارای سابقه کیفری بوده‌اند و بیشترین نوع جرم مربوط به چک بلامحل بوده است و بیش از $\frac{3}{4}$ آن‌ها را متأهلین تشکیل می داده‌اند. در نظرسنجی در خصوص عملکرد کارگزاران ندامتگاه، بخش قابل توجهی از جمعیت مورد مشاهده، نظر مثبتی نسبت به این موضوع داشته‌اند، در حالی که در خصوص میزان رضامندی از برنامه‌ها و امکانات، عکس این وضعیت صادق بوده است.

رابطه بین رضامندی از برنامه‌ها و امکانات ندامتگاه با سطح سواد تأیید شد ولی با نوع جرم و سابقه کیفری تأیید نگردید. رابطه بین نظر زندانیان درباره برنامه‌ها و امکانات ندامتگاه با سطح سواد تأیید نشد.

رابطه بین نظر زندانیان درباره عملکرد مدیر ندامتگاه و سطح سواد تأیید نشد، در حالی که این رابطه با نوع جرم و سابقه کیفری تأیید گردید.

رابطه بین نظر زندانیان درباره عملکرد دادیار ندامتگاه با دو متغیر سطح سواد و سابقه کیفری تأیید نشد، در صورتی که وجود رابطه بین نظرسنجی مذکور با نوع جرم تأیید گردید. رابطه بین نظر زندانیان درباره عملکرد مددکار اجتماعی با هیچ‌کدام از متغیرهای سطح سواد، نوع جرم و سابقه کیفری تأیید نشد.

رابطه بین میزان رضامندی از برنامه‌ها و امکانات ندامتگاه و آرای زندانیان در خصوص برنامه‌های ندامتگاه از یک طرف و عملکرد کارگزاران از سوی دیگر مورد تأیید قرار گرفت. و بالاخره، عمده‌ترین مشکلات ندامتگاه‌ها از نظر زندانیان، غیربهداشتی بودن محیط، محدودیت تماس با خانواده، نامناسب بودن تغذیه، تراکم جمعیت و فضای محدود بوده است.

پیشنادهای کاربردی

بر اساس نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه شده است:

۱- با توجه به جوانی نسبی جمعیت مورد مشاهده، ضروری است که مجموعه برنامه‌های

ندامتگاه چه در بعد حرفه‌آموزی و چه در زمینه و برنامه‌های بازپروری، از جمله چگونگی گذران اوقات فراغت، متناسب با شرایط سنی زندانیان طراحی و اجرا شود.

۲- به‌رغم جوانی نسبی جمعیت، سطح سواد در بین زندانیان موردمشاهده چندان رضایت‌بخش نبود و به‌نظر می‌رسد که فراهم آوردن امکانات ادامه‌ت تحصیل برای زندانیان ضرورت بسیار دارد که به‌طور طبیعی در اجتماعی شدن مجدد و اصلاح‌پذیری بیشتر زندانیان نیز مؤثر خواهد افتاد.

۳- با توجه به نسبت افراد سابقه‌دار، به‌نظر می‌رسد که اگر به برنامه‌های مربوط به مراقبت‌های بعد از خروج از زندان توجه بیشتری مبذول گردد و از روش‌های علمی و کادر حرفه‌ای استفاده شود، می‌توان از تکرار جرم جلوگیری کرد.

۴- انواع جرایم، حاکی از این است که بخش قابل‌توجهی از زندانیان به دلایل اقتصادی مرتکب خطا شده‌اند، به‌خصوص این‌که حدود هشتاد درصد از آن‌ها در مشاغل آزاد فعالیت داشته‌اند و شرایط اقتصادی جامعه بی‌تأثیر در این وضعیت نبوده است؛ بنابراین، نظارت مؤثرتر دولت در امور اقتصادی جامعه و تلاش در جلب رضایت شاکیان و همچنین جلب کمک‌های مردمی برای جبران بدهی‌های ناشی از ورشکستگی‌های بی‌تقصیر توسط واحدهای مددکاری زندان‌ها می‌تواند به‌طور قابل‌توجهی در کاستن از تعداد زندانیان با این نوع جرایم مؤثر افتد.

۵- موافق‌ترین آرای اعلام‌شده از سوی زندانیان مربوط به مددکاران اجتماعی بوده است و لذا تقویت واحدهای مددکاری ندامتگاه‌ها از لحاظ کمی و کیفی (تعداد متناسب با کثرت زندانیان در هر ندامتگاه و نیروهای با تحصیلات مرتبط دانشگاهی) می‌تواند در جلب نظر و همچنین رضامندی زندانیان و در نهایت، در اصلاح و بازپروری آن‌ها مؤثر افتد.

۶- با عنایت به این‌که عمده‌ترین مشکلات عنوان‌شده از سوی زندانیان، عدم بهداشت محیط ندامتگاه، محدودیت‌های مربوط به تلفن (امکان تماس با خانواده)، تراکم جمعیت و محدودیت فضا و وضعیت تغذیه بوده است، بنابراین شایسته است در این خصوص تسهیلات متعارف و متناسب با استانداردهای بین‌المللی فراهم آید.

منابع

- اچ ترنر، جاناتان. ساخت نظریه جامعه‌شناسی. ترجمه عبدالعلی لهسایی زاده. تهران: نوید، ۱۳۷۲.
- ازکمپ، استوارت. روان‌شناسی اجتماعی کاربردی. ترجمه فرهاد ماهر. مشهد: آستان قدس، ۱۳۷۰.
- توسلی، غلامعباس. نظریه‌های جامعه‌شناسی. تهران: سمت، ۱۳۶۹.
- جعفری، رضا و همکاران. مقاله‌هایی درباره رفتار سازمانی و انگیزش. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۰.
- دانش، تاج‌زمان. حقوق زندانیان و علم زندان‌ها. تهران: دانشگاه تهران، چاپ دوم، ۱۳۷۲.
- رفیع‌پور، فرامرز. سنجش‌گرایی روستاییان نسبت به جهاد سازندگی. تهران: ارغوان، ۱۳۷۲.
- رهبر، محمدتقی. سیاست و مدیریت از دیدگاه امام علی (ع). تهران: سازمان تبلیغات اسلامی، ۱۳۶۳.
- ریترز، جورج. نظریه‌های جامعه‌شناسی. ترجمه غروی زاده. تهران: جهاد دانشگاهی، ۱۳۷۳.
- زاهدی اصل، محمد. نظرسنجی از شهروندان استان سمنان نسبت به عملکرد سازمان‌های دولتی. استانداری سمنان، ۱۳۷۷.
- ساروخانی، باقر. دایرةالمعارف علوم اجتماعی. تهران: کیهان، ۱۳۷۰.
- شمس، علی. پژوهشی درباره زندانبانی اسلامی. اداره کل زندان‌های خراسان، ۱۳۷۵.
- عباس‌زادگان، سیدمحمد. مبانی و مکاتب مدیریت. تهران: شرکت سهامی انتشار، چاپ سوم، ۱۳۷۶.
- کوزر، لوئیز. بزرگان اندیشه جامعه‌شناسی. ترجمه محسن ثلاثی. تهران: علمی، ۱۳۶۸.
- گولد، جولیس؛ ویلیام کولب. فرهنگ علوم اجتماعی. ترجمه باقر پرهام و همکاران. تهران: مازیار، ۱۳۷۶.
- گونتز، هرولد و همکاران. اصول مدیریت. ترجمه محمدعلی طوسی و همکاران. جلد دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ سوم، ۱۳۷۴.
- گیدنز، آنتونی. دورکیم. ترجمه یوسف اباذری. تهران: خوارزمی، ۱۳۶۳.
- مرکز آمار ایران. سالنامه آماری نفوس و مسکن. ۱۳۷۵.
- مورهد، گریفین. رفتار سازمانی. ترجمه سیدمهدی الوانی و همکار. تهران: مروارید، چاپ دوم،

۱۳۷۵.

- نائلی، محمدعلی. انگیزش در سازمان‌ها. اهواز: دانشگاه شهید چمران، ۱۳۷۳.
- نورث‌کوت، پارکینسون و همکار. اندیشه‌های بزرگ در مدیریت. ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی. تهران: دانشکده علوم بانکی، ۱۳۶۹.
- ورسلی، پیتر. جامعه‌شناسی مدرن. ترجمه حسن پویان. جلد دوم، تهران: چاپخش، ۱۳۷۳.
- هلاکوئی. فرهنگ جامعه امروز. بی‌نا، ۱۳۵۶.

- Footewhyte, William. *Social Theory for Action*. London: Sage Publications, 1991.
- Hersey, Paul & Ken Blanchard. *Management of Organizational Behavior*. Prentice-Hall of India, 1988.
- Zahedi Asl M. *Iran Islam Cumhuriyeti Idari Teskilatinda*. Kamu Hizmeti Muesseselerinin Yonetim Sistemleri Doktora Tezi, Istanbul Universitasy, 1988.