

فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال شانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

صص ۱۶۵-۱۹۱

بررسی نگرش مراجعان درباره کیفیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان: ایجاد امنیت روانی

داود میرزایی فر^۱، سعید شریفی رهنمو^۲، سیده صدیقه حیات‌الغیبی^۳، عباس عزیزی^۴
تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۱۷

چکیده

زمینه و هدف: یکی از مهم‌ترین راه‌های کنترل و کاهش آسیب‌ها و جرائم اجتماعی، ارائه خدمات مشاوره‌ای بهنگام و همچنین کیفیت‌سنجی آن است که می‌تواند در ارتقای سلامت افراد جامعه مؤثر واقع شود. نیروی انتظامی نیز با راه‌اندازی مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی، بستر و زمینه پیشگیری از مسائل اجتماعی و ارائه خدمات مذکور را فراهم کرده است. از همین رو پژوهش حاضر، با هدف شناسایی نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان انجام شد.

روش: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه هدف، مراجعان دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان هستند که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و به روش نمونه‌گیری در دسترس، ۹۲ نفر از آن‌ها برای حجم نمونه تعیین شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق‌ساخته بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از شاخص‌های آمار توصیفی و آزمون‌های تی‌تک نمونه‌ای، تی‌مستقل و تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که کیفیت ارائه خدمات مشاوره و مددکاری از نظر مراجعان در سطح مطلوبی بوده است؛ همچنین بین نگرش مراجعان برحسب نوع خدمت ارائه‌شده به آن‌ها و بین نگرش مراجعان در حل مسائل فردی برحسب وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت وجود دارد؛ اما بین نگرش مراجعان برحسب سن و تحصیلات آن‌ها و بین نگرش مراجعان در مسائل خانوادگی، مسائل حقوقی و مسائل اجتماعی برحسب وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت وجود ندارد.

نتیجه‌گیری: میزان مطلوب بودن یا نبودن کیفیت خدمات مشاوره و مددکاری پلیس، یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های تأثیرگذار بر سلامت اجتماعی شهروندان (مثبت یا منفی) در جامعه امروز است؛ بنابراین، برنامه‌ریزی دقیق در زمینه برنامه‌های فوق و افزایش کیفیت در نوع ارائه خدمات مذکور کاملاً ضرورت دارد.

کلید واژه‌ها: نگرش، مراجعان، کیفیت ارائه خدمات، مشاوره و مددکاری اجتماعی، امنیت.

➤ استاد: میرزایی فر، داود؛ شریفی رهنمو، سعید؛ حیات‌الغیبی، سیده صدیقه؛ عزیزی، عباس؛ (۱۴۰۰). بررسی نگرش مراجعان درباره کیفیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان: ایجاد امنیت روانی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۶ (۲)، صص ۱۶۵-۱۹۱

۱. استادیار گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه لرستان. (نویسنده مسئول).

رایانامه: mirzaeifar.d.@lu.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مطالعات برنامه درسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه بوعلی سینا. رایانامه:

rahnmo.70sh@gmail.com

۳. کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شهید باهنر کرمان، رایانامه:

s_hayati98@yahoo.com

۴. دانشجوی دکتری رشته جرم‌شناسی. رایانامه: abbas.azizi405@gmail.com

مقدمه

ایران به‌عنوان یک کشور در حال توسعه، با تغییرات متنوع و متعددی به دلیل افزایش مهاجرت، رشد بی‌رویه جمعیت، حاشیه‌نشینی، بیکاری، تورم، گسترش فقر و اعتیاد مواجه است. بروز و گسترش آسیب‌های اجتماعی یک مانع عمده و اساسی در روند توسعه سیاسی، اقتصادی و اجتماعی محسوب می‌شود. آسیب‌های اجتماعی مثل حلقه‌های متصل به هم زنجیری هستند که گسترش یکی از آنان آسیب‌های دیگری را در پی خواهد داشت (آقابخشی، ۱۳۹۰). مسئله اجتماعی به شرایط اجتماعی اطلاق می‌شود که برای افراد، دارای پیامدهای منفی و ناگواری است که باید در پرتو اقدامات اجتماعی بدان پرداخت (گوررو^۱، ۲۰۱۵). بنابراین تلاش برای اجتماعی شدن مجدد افراد و برگرداندن آن‌ها به آغوش جامعه، در طول زمان سبب شکل‌گیری سازمان‌ها و مراکزی برای راهنمایی و کمک به این افراد شده است. یکی از این مراکز که به صورت‌های مختلف خصوصی و دولتی در سطح جامعه در جهت خدمت‌رسانی به افراد تأسیس شده است، مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی است که مشابه این مراکز را در نیروی انتظامی نیز می‌توان دید (سام آرام و عبدالله‌صفت، ۱۳۹۱). برابر تدابیر فرماندهی محترم ناجا، راه‌اندازی دفاتر مددکاری اجتماعی در کلانتری‌های کشور با مأموریت جدید و با اهداف تقویت نقش حمایتی و اجتماعی ناجا در جامعه و کاهش حجم پرونده‌های ارجاعی به مراکز قضایی به وجود آمد. امروزه نقش مشاوره و مددکاری اجتماعی در حال افزایش است و مشاوره و مددکاری اجتماعی توسط نیروی پلیس منجر به کاهش آسیب‌های اجتماعی و اعتماد به نیروی پلیس شده است (لامین و تبو^۲، ۲۰۱۶). یکی از راه‌های کنترل و کاهش آسیب‌ها و جرائم اجتماعی، ارائه خدمات تخصصی و مشاوره‌ای بهنگام است که می‌تواند در ارتقای سلامت افراد جامعه مؤثر واقع شود. نیروی انتظامی با راه‌اندازی مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی در معاونت

1. Guerrero

2. Lamin & Teboh

اجتماعی، بستر و زمینه پیشگیری از مسائل اجتماعی و ارائه خدمات به مراجعین را فراهم کرده است (عرشی و همکاران، ۱۳۹۵).

کاپلر و گینس^۱ (۲۰۱۵) معتقدند که نقش اصلی پلیس این نیست که با مجرمان برخورد کند و نقش آن‌ها فراتر از همه این‌هاست؛ بنابراین پلیس باید مشکلات جامعه را درک کند و به‌طور مؤثر به آن‌ها پاسخ دهد. پلیس باید با استفاده از تکنیک‌ها و راهبردهایی برای کمک به حل مسائل اجتماعی شهروندان کمک کند و این مسئله مربوط به جامعه جهانی است و به کشور خاصی محدود نمی‌شود؛ چراکه اعضای جامعه به دلایل بسیاری از جمله خشونت خانگی، مسائل بهداشت روانی، سوءرفتار با کودک و مسائل مربوط به سوء مصرف مواد به ادارات پلیس مراجعه می‌کنند (لامین و تبو، ۲۰۱۶). زیرا دیگر امروزه کار پلیس، کار حرفه‌ای و اجتماعی است (باکر^۲، ۲۰۱۴). از این رو ارائه خدمات مشاوره‌ای از قبیل روان‌سنجی، مشاوره و روان‌درمانی ابتدا از سازمان‌های نظامی شروع شده است. امروزه خدمات مشاوره‌ای در نیروهای نظامی کشورهای پیشرفته را می‌توان در سه حیطه مراکز مشاوره دانشکده‌های افسری، سیستم خدمات مشاوره در شرایط جنگ و بحران و خدمات مشاوره برای نیروهای نظامی در شرایط صلح بررسی کرد (احمدی نوده و همکاران، ۱۳۸۴).

مشاوره، رابطه‌ای پویا و هدفمند است که براساس مشارکت مشاور و مراجع و با روش‌های منطبق بر نیازمندی‌های مراجع انجام می‌گیرد (نکچی، اوومیون و اجنتی^۳، ۲۰۱۶). «مددکاری اجتماعی» حرفه‌ای است که به گروه‌های آسیب‌پذیر، محروم و آسیب‌دیده در جامعه کمک می‌کند و هدف آن، حفاظت و تأمین نیازهای اساسی زندگی به‌منظور فراهم آوردن یا اصلاح قابلیت‌های آن‌ها برای کارکردهای اجتماعی است (ستالنتا و اولاپا^۴، ۲۰۱۴). در ایران، چند سالی است که برای ارائه خدمات مشاوره انتظامی به آحاد جامعه، مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی در نیروی انتظامی

1. Kappeler & Gaines

2. Barker

3. Nkechi, Ewomaoghene & Egenti

4. Setlalentoa & Olaopa

تأسیس شده است و مراجعین زیادی هم دارد (شایگان و عبدالله‌صفت، ۱۳۹۳). بخشی از این خدمات در کلانتری‌ها ارائه می‌شود. کلانتری‌ها آخرین رده اجرایی‌اند و ارتباط آن‌ها با مأموران اجرایی عملیات است (عبدی و جزینی، ۱۳۸۰). کلانتری‌ها مهم‌ترین و اصلی‌ترین واحد پلیس هستند که در سراسر کشور مأموریت دارند تا ضمن برقراری نظم و امنیت در محدوده استحقاقی خود، به پیشگیری از جرم پردازند و چنانچه جرمی واقع شد، مجرمان را برای سیر مراحل قانونی تحویل محاکم قضایی دهند (داودی‌دهاقانی و پیرحیاتی، ۱۳۹۷). در شهر همدان ۹ کلانتری شامل کلانتری‌های (شکره)، (شهرک مدرس)، ۱۳ (عین‌القضات)، ۱۴ (خضر)، (میدان رسالت)، ۱۶ - (شهرک مدنی)، ۱۷ (مریانج)، (جورقان)، ۱۹ (فرهنگیان) مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی دارند. این مراکز خدماتی از جمله مصالحه بین طرفین دعوی و مشاوره فعال را به مراجعان ارائه می‌دهند و با توجه به پرونده‌های موجود در مراکز مذکور، بیشترین دلایل مراجعه به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی شهر همدان را می‌توان شامل مسائل خانوادگی، حقوقی، اجتماعی، نزاع و درگیری، کج‌خلقی و ازدواج دانست. از بین مراکز یادشده نیز کلانتری ۱۱ در زمینه تعداد مراجعان و تنوع ارائه خدمات به مراجعان در سطح بالاتری از دیگر کلانتری‌ها قرار دارد.

بدون تردید یکی از مؤثرترین روش‌های ارزیابی کیفیت ارائه خدمات مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی، بررسی نگرش مراجعان است. نگرش، مهم‌ترین شاخص تمایل فرد به انجام رفتار است (پاس^۱، ۲۰۰۱). ضرورت بررسی نگرش افراد از آن جهت است که کمک می‌کند تا از شیوه تفکر افراد درباره موضوعات مشخص، مطلع شوند و در صورت نیاز برنامه‌هایی را برای اقدامات لازم طراحی کنند. اهمیت بررسی نگرش‌های افراد در دو سطح فردی و میان‌فردی حائز اهمیت است، به‌نحوی که در سطح فردی، نگرش‌ها، ادراک، تفکر و رفتار فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند؛ زیرا نگرش‌ها تأثیر زیادی بر ساختار روان‌شناختی فرد دارد (بهرن و وانک^۲، ۱۳۸۴، ۱۵). بنابراین با توجه به

1. Poss

2. Behnar and Wank

اهمیت بررسی نگرش مراجعان و نقش آن در بهبود کیفیت، در ایران نیز این امر باید برای ارائه بهتر خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری فرماندهی انتظامی مورد بررسی قرار گیرد تا بتوان با توجه به نتایج آن، در جهت رفع نواقص و بهبود کیفیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی اقدام کرد؛ در نتیجه این پژوهش با توجه به گستردگی ارائه خدمات و تعداد مراجعان در کلانتری ۱۱ شهر همدان، درصدد بررسی نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان و پاسخگویی به سؤال زیر است: کیفیت ارائه خدمات مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان از نظر مراجعان چگونه است؟

پیشینه و مبانی نظری

چوپانی و کرمی (۱۳۹۸) با بررسی طراحی الگوی شایستگی‌های مشاوران در بافت مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناسی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران، نشان دادند که شایستگی‌های مشاوران دارای ابعاد دانشی، بینشی، نگرشی، توانشی، منشی، مهارت‌ها و ویژگی‌های اخلاقی است که ۲۱۶ مؤلفه را دربر می‌گیرد و همه این مؤلفه‌ها معنادار بوده و مورد تأیید خبرگان هستند. عرشی و همکاران (۱۳۹۵) با بررسی وضعیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی نیروی انتظامی (در مراکز و کلانتری‌ها) در دوره شش ساله (۱۳۹۲-۱۳۸۷) نشان دادند که تعداد مراجعین زن از سال ۸۷ تا سال ۹۲ افزایش یافته است. این آمار نشان می‌دهد که نسبت ۱.۵ برابری مردان به زنان در سال ۸۷ به نسبت مساوی در سال ۹۲ رسیده است و همچنین میانگین سنی خدمت‌گیرندگان بین ۲۸ تا ۳۵ سال است. راجی (۱۳۹۵) با ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره‌ای و روان‌شناختی مراکز مشاوره نیروی انتظامی نشان داد که کیفیت خدمات مراکز مشاوره و مؤلفه‌های آن در مراکز مشاوره پلیس بالاتر از حد متوسط جامعه است و مراجعان از ارائه خدمات این مراکز رضایت بالایی دارند. شایگان و عبدالله‌صفت (۱۳۹۳) با بررسی رابطه میزان مراجعه به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا با افزایش اعتماد به نیروی انتظامی، نشان دادند که این مراکز قابلیت و توانایی لازم برای تأثیرگذاری بر

میزان اعتماد افراد مراجعه‌کننده را دارند و نشان دادند که اعتماد افرادی که مراجعه بیشتر به مراکز مشاوره داشته‌اند، بیشتر بوده است. مرادی‌فر (۱۳۹۳) با بررسی جایگاه مددکاری اجتماعی در پیشگیری از تکرار جرم (مطالعه موردی: زندان اوین) نشان داد که تکرار جرم به‌عنوان یکی از مظاهر حالت خطرناک، جوامع مختلف را به موضع‌گیری‌های متنوعی واداشته است. به‌دنبال ظهور ناکارآمدی کیفر در مقابله با تکرار جرم، اندیشه بازپروری و خنثی کردن خوی جامعه‌ستیزی در بزهدکاران مکرر قوت گرفته است. جلیلیان (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر حل اختلاف خانوادگی مراجعه‌کنندگان» نشان داد، مداخله مددکاری اجتماعی، بر اساس تعداد جلسه‌های مشارکت مراجعه‌کنندگان در دوره حل اختلاف، بر سه نوع اختلاف «خشونت خانگی، اعتیاد همسر و دخالت اطرافیان» تأثیرگذار بوده و موجب کاهش آن‌ها شده است. سام آرام و عبدالله‌صفت (۱۳۹۱) با شناسایی و تبیین میزان تأثیرگذاری مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا بر اعتماد مراجعه‌کنندگان به این مراکز نشان دادند که رابطه معناداری بین میزان مراجعه‌کنندگان به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا و اعتماد به خدمت آن‌ها وجود دارد. قسمتی (۱۳۸۸) با بررسی میزان تأثیر عملکرد مراکز مشاوره و دفاتر مددکاری و مشاوره اجتماعی نیروی انتظامی بر کاهش پرونده‌ها در مراجع قضایی و انتظامی نشان داد بین عملکرد دفاتر مشاوره و مددکاری اجتماعی نیروی انتظامی با کاهش پرونده‌های ارجاعی به مراجع قضایی و انتظامی رابطه وجود دارد؛ بین موضوع پرونده‌های ارجاع شده از دادگاه به مرکز خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا و میزان پرونده‌های منجر به ثبات مصالحه رابطه وجود دارد و همچنین بین ویژگی‌های زمینه‌ای (سن و جنس) کارشناسان مشاوره و موضوع پرونده‌های مصالحه‌شده، رابطه وجود دارد. اخوان‌تفتی (۱۳۸۷) با ارزیابی کارکردهای مراکز مشاوره دانشگاهی شهر تهران نشان داد، میزان رضایت از خدمات مشاوره‌ای دانشگاه‌های ایران بالاتر از سطح متوسط است. هادیان و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر در رضامندی مراجعین از خدمات مشاوره‌ای مرکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی» نشان دادند، متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل

و تحصیلات مراجعان با رضامندی آنان رابطه معنادار نداشت؛ ولی متغیرهای تعداد جلسات، طول جلسات درمانی، پذیرش به موقع مراجع، نحوه برخورد همکاران واحد پذیرش، پایداری مراجع به انجام تکالیف و نگرش درباره مشاوره با رضامندی مراجعین رابطه معنادار داشت. نوایی نژاد (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی مراکز مشاوره خانواده در ایران و مقایسه آن با استانداردهای جهانی» نشان داد وضعیت فیزیکی مراکز راهنمایی و مشاوره ایران و خدماتی که در آن به خانواده‌ها ارائه می‌شود، در مقایسه با استانداردهای جهانی از سطح پایینی برخوردار است.

تسای و همکاران^۱ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان مدل‌سازی استرس شغلی در میان افسران پلیس (تعامل محیط کار، حمایت مشاوره و ارتباط با مددکاران) نشان می‌دهند که عوامل مختلفی بر استرس پلیس تأثیر می‌گذارد. جنس، نژاد، تحصیلات و قدرت اجتماعی تأثیر مستقیمی بر استرس شغلی ندارد، ولی پشتیبانی مراکز مشاوره به‌طور مستقیم بر استرس شغلی پلیس تأثیر می‌گذارد. گیوا^۲ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «پلیس اجتماعی در جوامع نژادی» به تنش میان پلیس و جوامع نژادی اشاره می‌کند که یک دیدگاه انتقادی به پلیس را نشان می‌دهد و بیان می‌کند، کار اجتماعی پلیس نادیده گرفته شده و پیشنهاد می‌کند که مددکاران اجتماعی پلیس در سازمان‌های پلیس استخدام شوند. چانگ^۳ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «پلیس و مددکاری اجتماعی در بین جوانان در معرض خطر شانگهای» نشان داد، مداخلات پلیس و مشاوره و مددکاری اجتماعی بر روی سرقت و بزهکاری اجتماعی تأثیر داشته است و یافته‌ها حاکی از نقش مهم مددکاری اجتماعی پلیس در کاهش جرائم است. در مطالعه نورمیل^۴ (۲۰۱۷) با عنوان «ارتباط کیفیت خدمات، رضایت بیماران و نیات رفتاری: پژوهشی در مراقبت بهداشتی در مالزی» نتایج نشان داد، همه عوامل کیفیت خدمات (عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) روابط مثبت با رضایت بیماران داشت و در بین

1. Tsai, Nolasco & Vaughn

2. Giwa

3. Cheung

4. Normila

آن‌ها ابعاد تضمین و قابلیت اطمینان نقش مهم‌تری داشتند. لامین و تبو (۲۰۱۶) با بررسی مددکاری اجتماعی توسط پلیس، نشان دادند بسیاری از ادارات پلیس به ارائه خدمات اجتماعی به قربانیان جنایات، کودکان در مدرسه و جوانان پرداخته‌اند و بیشتر ادارات پلیس از مددکارهای اجتماعی در بیرون از اداره برای کمک به افراد جامعه استفاده می‌کنند. نتایج نشان داد که ادارات پلیس، تعداد زیادی از خدمات اجتماعی را ارائه می‌دهند و اداره پلیس هوستون در تگزاس و اداره پلیس مدیسون در ویسکانسین، خدمات مشاوره‌ای و مددکاری ارائه می‌دهند. در پژوهشی که یوکسل^۱ (۲۰۱۲) با عنوان «ارزیابی مشاوران مدرسه از خدمات ارائه‌شده در مدارس» انجام داد؛ نتایج نشان داد بین دیدگاه‌های زنان و مردان مشاور از نظر ارائه خدمات مشاوره و روان‌شناختی در مراکز خود تفاوت معناداری وجود دارد. سان چیریکو^۲ (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی تصورات مددکاران اجتماعی از کارایی نقش میانجی‌گرانه» نشان داد؛ بیشتر پاسخگویانی که دوره دانشگاهی مددکاری اجتماعی دیده‌اند، بر این باور نیستند که بدون گذراندن دوره‌های آموزشی از پس نقش میانجی‌گری و حل اختلاف برآیند. وی همچنین تصریح کرد که بین برخی از متغیرهای اجتماعی - جمعیت‌شناختی و آمادگی برای انجام کار میانجی‌گری و حل اختلاف، رابطه‌ای وجود ندارد. در جمع‌بندی باید گفت که مطالعه حاکی از آن است که تصورات مددکاران اجتماعی از دوره‌های آموزشی، آنان را برای کار میانجی‌گری و حل اختلاف آماده نکرده است. آنان دانش کلی مربوط به نقش حل اختلاف را در برنامه‌های آموزشی مددکاری اجتماعی دریافت داشته‌اند؛ ولی در طول زمان به تدریج از طریق برنامه‌های آموزشی به دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های لازم برای انجام این نقش دست یافته‌اند.

روش

این پژوهش از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع پیمایشی و از لحاظ هدف و ماهیت، از نوع تحقیقات کاربردی است. جامعه آماری پژوهش، مراجعان به

دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان در ماه تیر و مرداد سال ۱۳۹۸ بود که با بررسی پژوهشگران مشخص شد تعداد مراجعان در دو ماه گذشته (چهل روز کاری) ۱۲۰ نفر بوده است (در هر روز کاری به صورت میانگین سه نفر به دفتر مراجعه کرده‌اند). روش نمونه‌گیری به صورت در دسترس و حجم نمونه نیز بر اساس جدول کرجسی و مورگان، ۹۲ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، چهار پرسش‌نامه محقق‌ساخته بود که شامل پرسش‌نامه شماره ۱: نگرش مراجعان درباره حل مسائل خانوادگی؛ پرسش‌نامه شماره ۲: نگرش مراجعان درباره حل مسائل حقوقی؛ پرسش‌نامه شماره ۳: نگرش مراجعان درباره حل مسائل فردی و پرسش‌نامه شماره ۴: نگرش مراجعان درباره حل مسائل اجتماعی است. پرسش‌نامه‌ها حاوی گویه‌هایی برای بررسی نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات می‌باشد. هر یک از پرسش‌نامه‌ها شامل ۲۳ گویه است که بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده‌اند و به صورت ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) نمره‌دهی شد. برای بررسی روایی پرسش‌نامه از روایی محتوای استفاده شد. در بررسی روایی محتوا از ۸ نفر از متخصصان حوزه علوم تربیتی و روان‌شناسی درخواست شد پس از مطالعه دقیق ابزار، دیدگاه‌های اصلاحی خود را به صورت کتبی ارائه کنند. همچنین تأکید شد که در ارزیابی روایی محتوا، موارد رعایت دستور زبان، استفاده از کلمات مناسب، اهمیت سؤالات و قرارگیری سؤالات در جای مناسب خود را مدنظر قرار دهند که در نهایت پرسش‌نامه با اصلاحات جزئی مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ استفاده شد. با اجرای اولیه پرسش‌نامه بر روی پانزده نفر از افراد نمونه با روش آلفای کرونباخ، پایایی برای پرسش‌نامه حل مسائل خانوادگی (۰/۷۴۵)؛ پرسش‌نامه حل مسائل حقوقی (۰/۸۳۹)؛ پرسش‌نامه حل مسائل فردی (۰/۸۷۴) و پرسش‌نامه حل مسائل اجتماعی (۰/۷۹۸) گزارش شد که نشان از پایایی مناسب ابزار دارد؛ به عبارت دیگر، همبستگی درونی بین سؤالات بالاست و در واقع برداشت پاسخگویان از سؤالات یکسان بوده است و در نتیجه پایایی در سطح خوبی قرار دارد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی شامل نمودار، فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف

معیار و آزمون‌های کولموگروف - اسمیرنوف، تی تک نمونه‌ای، تی مستقل و تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد. اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ تحلیل شد.

یافته‌ها

از مجموع افراد مورد مطالعه، ۳۲ (۳۴/۸٪) نفر زن و ۶۰ (۶۵/۲٪) نفر مرد بوده‌اند. از مجموع افراد مورد مطالعه، ۱۹ (۲۰/۷٪) نفر مجرد، ۵۰ (۵۴/۳٪) نفر متأهل و ۲۳ (۲۵٪) نفر مطلقه یا بیوه، بوده‌اند. از مجموع افراد مورد مطالعه، ۲۷ (۲۹/۳٪) نفر دارای مدرک زیر دیپلم، ۳۳ (۳۵/۹٪) نفر دیپلم، ۲۹ (۳۱/۵٪) نفر فوق‌دیپلم و کارشناسی، ۲ (۲/۲٪) نفر کارشناسی ارشد و ۱ (۱/۱٪) نفر دکترا بوده‌اند.

سؤال ۱: نگرش مراجعان درباره حل مسائل خانوادگی در دایره مشاوره و مددکاری کلاتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان چگونه است؟

جدول ۲. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای درباره نگرش مراجعان به حل مسائل خانوادگی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
حل مسائل خانوادگی	۲۳	۴/۳۴	۰/۵۸۹	۱۰/۹۵	۲۲	۰/۰۰۱
میانگین نظری: ۳						

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین مشاهده شده برابر با ۴/۳۴ و میانگین مورد انتظار (نظری) برابر با ۳ بود. مقدار t برابر ۱۰/۹۵ و سطح معناداری حاصل Sig=0/001 گزارش شد ($P < 0/01$). با توجه به اینکه مقدار t در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنی‌دار بود، نتیجه گرفته می‌شود که میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معنی‌داری دارد. همچنین از آنجا که میانگین تجربی بیشتر از میانگین نظری بود، می‌توان گفت نگرش مراجعان درباره حل مسائل خانوادگی در دایره مشاوره و مددکاری کلاتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان مثبت بوده است.

سؤال ۲: نگرش مراجعان درباره حل مسائل حقوقی به همت دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان چگونه است؟

جدول ۳. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای درباره نگرش مراجعان به حل مسائل حقوقی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
حل مسائل حقوقی	۲۵	۳/۸۷	۰/۷۸۱	۵/۶۰	۲۴	۰/۰۰۱
میانگین نظری: ۳						

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین مشاهده شده برابر با ۳/۸۷ و میانگین مورد انتظار (نظری) برابر با ۳ بود. مقدار t برابر ۵/۶۰ و سطح معناداری حاصل Sig=0/001 گزارش شد (P < 0/01). با توجه به اینکه مقدار t در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنی دار بود، نتیجه گرفته می‌شود که میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معنی داری دارد. همچنین از آنجا که میانگین تجربی بیشتر از میانگین نظری بود، می‌توان گفت نگرش مراجعان درباره حل مسائل حقوقی به همت دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان مثبت بوده است.

سؤال ۳: نگرش مراجعان درباره حل مسائل فردی به همت دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان چگونه است؟

جدول ۴. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای درباره نگرش مراجعان به حل مسائل فردی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
حل مسائل فردی	۲۳	۴/۰۶	۰/۶۸۰	۷/۵۳	۲۲	۰/۰۰۱
میانگین نظری: ۳						

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین مشاهده شده برابر با ۴/۰۶ و میانگین مورد انتظار (نظری) برابر با ۳ بود. مقدار t برابر ۷/۵۳ و سطح معناداری حاصل Sig=0/001 گزارش شد (P < 0/01). با توجه به اینکه مقدار t در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنی دار بود، نتیجه

گرفته می‌شود که میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معنی‌داری دارد. همچنین از آنجا که میانگین تجربی بیشتر از میانگین نظری بود، می‌توان گفت نگرش مراجعان درباره حل مسائل فردی به همت دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان مثبت بوده است.

سؤال ۴: نگرش مراجعان درباره حل مسائل اجتماعی در دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان چگونه است؟

جدول ۵. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای درباره نگرش مراجعان به حل مسائل اجتماعی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
حل مسائل اجتماعی	۲۱	۳/۶۷	۱/۰۰۶	۳/۰۸	۲۰	۰/۰۰۶
میانگین نظری: ۳						

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین مشاهده‌شده برابر با ۳/۶۷ و میانگین مورد انتظار (نظری) برابر با ۳ بود. مقدار t برابر ۳/۰۸ و سطح معناداری حاصل Sig=0/006 گزارش شد (P < 0/01). با توجه به اینکه مقدار t در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنی‌دار بود، نتیجه گرفته می‌شود که میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معنی‌داری دارد. همچنین از آنجا که میانگین تجربی بیشتر از میانگین نظری بود، می‌توان گفت نگرش مراجعان درباره حل مسائل اجتماعی در دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان مثبت بوده است.

سؤال ۵: آیا بین نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه شده به آن‌ها تفاوت وجود دارد؟

جدول ۶. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه درباره مقایسه نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه شده به آن‌ها

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
نگرش مراجعان	واریانس بین گروهی	۵/۴۶	۳	۱/۸۲	۳/۰۳	۰/۰۳۳
	واریانس درون گروهی	۵۲/۷۹	۸۸	۰/۶۰۰		
	واریانس کل	۵۸/۲۵	۹۱	-		

یافته‌ها نشان داد که با توجه به اینکه مقدار F در سطح (۰/۰۵) معنی دار بود، می‌توان گفت بین نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه شده به آن‌ها تفاوت وجود دارد.

جدول ۷. آزمون تعقیبی توکی برای بررسی تفاوت نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه شده به آن‌ها

علت مراجعه	علت مراجعه	تفاوت میانگین	معناداری
حل مسائل خانوادگی	حل مسائل حقوقی	۰/۴۷۱	۰/۱۵۹
	حل مسائل فردی	۰/۲۷۷	۰/۶۱۸
	حل مسائل اجتماعی	۰/۶۷۰	۰/۰۲۶
حل مسائل حقوقی	حل مسائل خانوادگی	-۰/۴۷۱	۰/۱۵۹
	حل مسائل فردی	-۰/۱۹۳	۰/۸۲۳
	حل مسائل اجتماعی	۰/۱۹۹	۰/۸۲۰
حل مسائل فردی	حل مسائل خانوادگی	-۰/۲۷۷	۰/۶۱۸
	حل مسائل حقوقی	۰/۱۹۳	۰/۸۲۳
	حل مسائل اجتماعی	۰/۳۹۲	۰/۳۴۰
حل مسائل اجتماعی	حل مسائل خانوادگی	-۰/۶۷۰	۰/۰۲۶
	حل مسائل حقوقی	-۰/۱۹۹	۰/۸۲۰
	حل مسائل فردی	-۰/۳۹۲	۰/۳۴۰

*در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است.

برای مقایسه دو به دو نوع خدمات ارائه شده با هم و نتیجه‌گیری در نتایج حاصل، از آزمون توکی استفاده شد. با توجه به نتایج جدول آزمون توکی، مشخص شد که بین نگرش افراد با مشکلات خانوادگی و مشکلات اجتماعی تفاوت وجود داشت.

سؤال ۶: آیا بین نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات برحسب ویژگی‌های فردی (سن، جنسیت، تحصیلات و تأهل) تفاوت وجود دارد؟

۱- مقایسه نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات برحسب سن

جدول ۸. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه درباره مقایسه نگرش مراجعان برحسب سن ارائه شده به آن‌ها

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	مقدار F	سطح معناداری
حل مسائل خانوادگی	واریانس بین گروهی	۴/۷۷	۱۴	۰/۳۴۱	۰/۹۴۷	۰/۵۵۶
	واریانس درون گروهی	۲/۸۸	۸	۰/۳۶۰		
	واریانس کل	۷/۶۵	۲۲			
حل مسائل حقوقی	واریانس بین گروهی	۹/۰۲	۱۶	۰/۵۶۴	۰/۷۹۹	۰/۶۶۷
	واریانس درون گروهی	۵/۶۵	۸	۰/۷۰۶		
	واریانس کل	۱۴/۶	۲۴			
حل مسائل فردی	واریانس بین گروهی	۶/۱۴	۱۴	۰/۴۳۹	۰/۸۶۹	۰/۶۱۰
	واریانس درون گروهی	۴/۰۴	۸	۰/۵۰۵		
	واریانس کل	۱۰/۱۹	۲۲			
حل مسائل اجتماعی	واریانس	۱۶/۹۴	۱۴	۱/۲۱	۲/۱۸	۰/۱۷۲

					بین گروهی	
		۰/۵۵۳	۶	۳/۳۱	واریانس درون گروهی	
			۲۰	۲۰/۲۶	واریانس کل	
۰/۵۱۷	۰/۹۷۹	۰/۶۳۲	۳۴	۲۱/۴۷	واریانس بین گروهی	کل
		۰/۶۴۵	۵۷	۳۶/۷۸	واریانس درون گروهی	
			۹۱	۵۸/۲۵	واریانس کل	

یافته‌ها نشان داد که با توجه به اینکه مقدار F در سطح (۰/۰۵) معنی دار نبود، می‌توان گفت بین نگرش مراجعان برحسب سن آن‌ها تفاوت وجود ندارد.

۲- مقایسه نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات برحسب وضعیت تأهل
 جدول ۹. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه درباره مقایسه نگرش مراجعان برحسب وضعیت تأهل آن‌ها

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
حل مسائل خانوادگی	واریانس بین گروهی	۰/۱۴۶	۱	۰/۱۴۶	۰/۴۱۰	۰/۵۲۹
	واریانس درون گروهی	۷/۵۱	۲۱	۰/۳۵۸		
	واریانس کل	۶۵۷	۲۲			
حل مسائل حقوقی	واریانس بین گروهی	۰/۲۴۶	۲	۰/۱۲۳	۰/۱۸۷	۰/۸۳۱
	واریانس درون گروهی	۱۴/۴۳	۲۲	۰/۶۵۶		
	واریانس کل	۱۴/۶۷	۲۴			
حل مسائل	واریانس	۳/۰۴	۲	۱/۵۲	۴/۲۶	۰/۰۲۹

					بین گروهی	فردی
		۰/۳۵۷	۲۰	۷/۱۴	واریانس درون گروهی	
			۲۲	۱۰/۱۹	واریانس کل	
۰/۲۸۷	۱/۳۴	۱/۳۱	۲	۲/۶۲	واریانس بین گروهی	حل مسائل اجتماعی
		۰/۹۸۰	۱۸	۱۷/۶۳	واریانس درون گروهی	
			۲۰	۲۰/۲۶	واریانس کل	
۰/۰۷۲	۲/۷۱	۱/۶۷	۲	۳/۳۴	واریانس بین گروهی	کل
		۰/۶۱۷	۸۹	۵۴/۹۱	واریانس درون گروهی	
			۹۱	۵۸/۲۵	واریانس کل	

یافته‌ها نشان داد که با توجه به اینکه مقدار F در سطح (۰/۰۵) برای حل مسائل فردی معنی‌دار بود، می‌توان گفت بین نگرش مراجعان در حل مسائل فردی بر حسب وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت وجود دارد؛ اما بین نگرش مراجعان در مسائل خانوادگی، مسائل حقوقی و مسائل اجتماعی بر حسب وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت وجود ندارد.

جدول ۱۰. آزمون تعقیبی توکی

SIG	تفاوت میانگین	علت مراجعه Z	علت مراجعه
۰/۹۳۱	-۰/۰۹۹	متأهل	مجرد
۰/۰۵۲	۰/۹۰۰	مطلقه یا بیوه	
۰/۹۳۱	۰/۰۹۹	مجرد	متأهل
۰/۰۲۷	۱	مطلقه یا بیوه	
۰/۰۵۲	-۰/۹۰۰	مجرد	مطلقه یا بیوه
۰/۰۲۷	-۱	متأهل	

* در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است.

برای مقایسه دو به دو وضعیت تأهل با هم و نتیجه گیری در نتایج حاصل، از آزمون توکی استفاده شد. با توجه به نتایج جدول آزمون توکی مشخص شد که بین نگرش افراد (مسائل فردی) متأهل و مطلقه یا بیوه تفاوت وجود داشت.

۳- مقایسه نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات بر حسب تحصیلات

جدول ۱۱. نتایج آزمون تحلیل واریانس یکراهه درباره مقایسه نگرش مراجعان بر حسب تحصیلات

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
حل مسائل خانوادگی	واریانس بین گروهی	۰/۹۱۷	۳	۰/۳۰۶	۰/۸۶۲	۰/۴۷۸
	واریانس درون گروهی	۶/۷۳	۱۹	۰/۳۵۵		
	واریانس کل	۷/۶۵	۲۲			
حل مسائل حقوقی	واریانس بین گروهی	۲/۶۷	۴	۰/۶۶۸	۱/۱۱	۰/۳۷۸
	واریانس درون گروهی	۱۲/۱۰۳۳	۲۰	۰/۶۰۰		
	واریانس کل	۱۴/۶۷	۲۴			
حل مسائل فردی	واریانس بین گروهی	۱/۱۸	۲	۰/۵۹۲	۱/۳۱	۰/۲۹۱
	واریانس درون گروهی	۹/۰۰۸	۲۰	۰/۴۵۰		
	واریانس کل	۱۰/۱۹	۲۲			
حل مسائل اجتماعی	واریانس بین گروهی	۱/۷۶	۲	۰/۸۸۳	۰/۸۵۹	۰/۴۴۰
	واریانس درون گروهی	۱۸/۵۰	۱۸	۱/۰۲		
	واریانس کل	۲۰/۲۶	۲۰			

۰/۱۵۹	۱/۶۹	۱/۰۵	۴	۴/۲۰	واریانس بین‌گروهی	کل
		۰/۶۲۱	۸۷	۵۴/۰۵	واریانس درون‌گروهی	
			۹۱	۵۸/۲۵	واریانس کل	

یافته‌ها نشان داد که با توجه به اینکه مقدار F در سطح (۰/۰۵) معنی‌دار نبود، می‌توان گفت بین نگرش مراجعان بر حسب تحصیلات آن‌ها تفاوت وجود ندارد.

۴- مقایسه نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات بر حسب جنسیت

جدول ۱۲. نتایج آزمون t برای دو گروه مستقل برای مقایسه نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات بر حسب جنسیت

سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	جنسیت	سطح
۰/۷۹۲	۲۱	-۰/۲۶۷	۰/۳۳۸	۴/۲۳	۲	مرد	حل مسائل
			۰/۶۱۳	۴/۳۵	۲۱	زن	خانوادگی
۰/۰۵۱	۲۳	۲/۰۷	۰/۷۱۸	۴/۱۲	۱۵	مرد	حل مسائل
			۰/۷۵۵	۳/۵۰	۱۰	زن	حقوقی
۰/۶۸۶	۲۱	-۰/۴۱۱	۰/۵۵۲	۴/۰۰۷	۱۱	مرد	حل مسائل
			۰/۸۰۱	۴/۱۲	۱۲	زن	فردی
۰/۰۷۶	۱۹	۱/۸۷	۰/۵۵۳	۴/۴۷	۴	مرد	حل مسائل
			۱/۰۰۵	۳/۴۸	۱۷	زن	اجتماعی
۰/۲۲۷	۹۰	۱/۲۱	۰/۶۲۱	۴/۱۳	۳۲	مرد	کل
			۰/۸۷۶	۳/۹۲	۶۰	زن	

با توجه به یافته‌های جدول و بر اساس مقدار t و سطح معنی‌داری، تفاوت معنی‌داری بین نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات بر حسب جنسیت وجود ندارد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان می‌دهد که کیفیت ارائه خدمات مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان از نظر مراجعان در سطح مطلوبی بوده است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های چانگ (۲۰۱۷)؛ راجی (۱۳۹۵)؛ جلیلیان (۱۳۹۱)؛ قسمتی (۱۳۸۸)؛ اخوان تفتی (۱۳۸۷)؛ عرشی (۱۳۸۵)؛ نوابی‌نژاد (۱۳۸۴) همخوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت همان‌گونه که مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی در معاونت اجتماعی ناجا در راستای نگرش جامعه‌محوری پلیس و لزوم افزایش ارتباط صمیمانه و همدلی پلیس و مردم برای پیشگیری از بروز جرائم و ناهنجاری‌های اجتماعی راه‌اندازی شده است، این مراکز توانسته‌اند این نوع نگاه را ایجاد کنند و نگرشی مثبت درباره خدمات مشاوره‌ای در افراد به وجود آورند. همان‌گونه که لامین و تبو (۲۰۱۶) بیان می‌کنند، نقش مشاوره و مددکاری اجتماعی در حال افزایش است و مشاوره و مددکاری اجتماعی توسط نیروی پلیس منجر به کاهش آسیب‌های اجتماعی و افزایش اعتماد به نیروی پلیس شده است؛ زیرا استفاده از افراد حرفه‌ای و متخصص در این مراکز منجر به نتایج مطلوب شده است. وجدان کاری و تخصص به‌عنوان عوامل کلیدی می‌توانند در دستیابی به نتایج مثبت درباره ارائه خدمات، نقش کلیدی داشته باشند. نتایج ارزیابی میزان کیفیت را بالاتر از متوسط (۳/۹۹) نشان می‌دهد که انحراف استاندارد نظرات نیز نشان از توافق نظر و اختلاف اندک در دیدگاه‌های افراد می‌باشد و در واقع، نشان‌دهنده توافق نظر افراد در کیفیت ارائه خدمات است.

نتایج نشان می‌دهد که نگرش مراجعان درباره حل مسائل خانوادگی در دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان مثبت بوده است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های جلیلیان (۱۳۹۱)؛ نوابی‌نژاد (۱۳۸۴)؛ اخوان تفتی (۱۳۸۷) و عرشی (۱۳۸۵) همخوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت استفاده از افراد متخصص و متعهد در این مراکز و توجه جدی به نقش این مراکز در کاهش پرونده‌های قضایی منجر به نگرش مثبت مراجعان در حل مسائل خانوادگی شده است. در تبیین این یافته می‌توان گفت عواملی همچون تخصص مشاوران در زمینه حل مسائل خانوادگی و

سطحی بودن مشکلات می‌تواند در این نتایج دخیل باشد. نتایج نشان می‌دهد این مراکز تخصص بیشتری در رفع مشکلات خانوادگی داشته‌اند. احساس راحتی در دفتر مشاور؛ اعتماد به مشاور؛ توانایی مشاوران برای حل مسائل خانوادگی؛ پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری؛ ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات؛ پیگیری و جدیت مشاور کلانتری در ارائه خدمات مشاوره‌ای از جمله مواردی است که مراجعان از آن‌ها رضایت داشته‌اند و منجر به نگرش مثبت در آن‌ها شده است.

نتایج نشان می‌دهد که نگرش مراجعان درباره حل مسائل حقوقی در دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان مثبت بوده است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های چانگ (۲۰۱۷)؛ جلیلیان (۱۳۹۱)؛ قسمتی (۱۳۸۸)؛ نوایی‌نژاد (۱۳۸۴) و عرشی (۱۳۸۵) همخوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت مشاوران علاوه بر تخصص در زمینه مسائل خانوادگی، دارای تخصص در زمینه مسائل حقوقی نیز می‌باشند. آشنایی کافی مشاوران در زمینه مسائل حقوقی در کنار تعهد توانسته است نگرشی مثبت در افراد مراجع ایجاد کند؛ هرچند با وضعیت مطلوب فاصله دارد.

نتایج نشان می‌دهد که نگرش مراجعان درباره حل مسائل فردی به همت دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان مثبت بوده است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های راجی (۱۳۹۵)؛ عرشی (۱۳۸۵)؛ نوایی‌نژاد (۱۳۸۴) همخوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت از جمله مسائلی که منجر به مراجعه به مرکز شده است استرس، اضطراب و مسائل شخصی بوده است که نتایج نشان‌دهنده تخصص و تعهد مشاوران در حل مسائل فردی مراجعان بوده است که البته در این زمینه نیز با وضعیت مطلوب فاصله وجود دارد و باید کیفیت را بیشتر از آنچه هست، بالا برد.

نتایج نشان می‌دهد که نگرش مراجعان درباره حل مسائل اجتماعی در دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان مثبت بوده است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های چانگ (۲۰۱۷)؛ راجی (۱۳۹۵)؛ قسمتی (۱۳۸۸)؛ عرشی (۱۳۸۵)؛ نوایی‌نژاد (۱۳۸۴) همخوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت مرکز توانسته است با توجه به تخصص کافی در زمینه مسائل اجتماعی از جمله بزه‌کاری و

سرقت و... در این زمینه به افراد مراجع کمک کند. البته باید گفت، حل مسائل اجتماعی نسبت به دیگر دلایل مراجعه مراجعان کمترین میزان کیفیت را داشته است. این امر می تواند ناشی از تخصص کمتر مشاوران در زمینه مسائل اجتماعی (در مقایسه با دیگر مسائل) و همچنین نوع مشکلات حاد اجتماعی افراد مراجع باشد.

نتایج نشان می دهد که بین نگرش مراجعان برحسب نوع خدمت ارائه شده به آنها تفاوت وجود دارد. همچنین با توجه به نتایج جدول آزمون توکی مشخص شد که بین نگرش افراد با مشکلات خانوادگی و مشکلات اجتماعی تفاوت وجود داشت. یافته های این پژوهش با پژوهش قسمتی (۱۳۸۸) همخوانی دارد. در تبیین این نتایج می توان گفت زمینه فعالیت مشاوران و تخصص و تبحر آنها در یک زمینه و نداشتن تجربه و مهارت کافی در دیگر زمینه ها می تواند در این امر دخیل باشد. البته همان گونه که بیان شد، شدت و حاد بودن دلایل مراجعه در این امر می تواند مؤثر باشد؛ زیرا ممکن است افرادی که برای حل مشکلات اجتماعی مراجعه کرده باشند دارای مشکلات حادتری در مقایسه با افرادی که برای مشکلات خانوادگی مراجعه کرده اند باشند که در نتیجه میزان رضایت در آنها با هم متفاوت خواهد بود و بیشترین رضایت از حل مشکلات خانوادگی و کمترین رضایت از حل مشکلات اجتماعی مراجعان را به وجود آورده است.

نتایج نشان می دهد بین نگرش مراجعان برحسب سن آنها تفاوت وجود ندارد. با توجه به اینکه مقدار F در سطح (۰/۰۵) برای حل مسائل فردی معنی دار بود، می توان گفت بین نگرش مراجعان در حل مسائل فردی برحسب وضعیت تأهل آنها تفاوت وجود دارد؛ اما بین نگرش مراجعان در مسائل خانوادگی، مسائل حقوقی و مسائل اجتماعی برحسب وضعیت تأهل آنها تفاوت وجود ندارد. با توجه به اینکه مقدار F در سطح (۰/۰۵) معنی دار نبود، می توان گفت بین نگرش مراجعان برحسب تحصیلات آنها تفاوت وجود ندارد. بر اساس مقدار t و سطح معنی داری، تفاوت معنی داری بین نگرش مراجعان درباره کیفیت ارائه خدمات برحسب جنسیت وجود ندارد. یافته های این پژوهش با پژوهش قسمتی (۱۳۸۸) مبنی بر تفاوت رضایت مراجعان برحسب وضعیت

تأهل؛ هادیان و همکاران (۱۳۸۵) مبنی بر عدم تفاوت رضایت مراجعان برحسب میزان تحصیلات و سن همخوانی دارد؛ ولی با پژوهش قسمتی (۱۳۸۸) مبنی بر عدم تفاوت رضایت مراجعان برحسب سن همخوانی ندارد. در تبیین این نتایج که نگرش افراد به حل مسائل فردی با توجه به وضعیت تأهل با هم متفاوت بود، می‌توان گفت با توجه اینکه افراد مجرد بیشتر از افراد متأهل و مطلقه رضایت داشته‌اند شاید بتوان گفت علت مراجعه و نوع مشکلات که افراد با توجه به وضعیت تأهل مراجعه داشته‌اند، متفاوت بوده و این امر در حل مشکلات باعث تفاوت دیدگاه می‌شود؛ زیرا فردی که مطلقه است زمینه بسیاری از مسائل روحی و روانی را دارد و این امر باعث دشواری مشاوره و فرایند حل مشکل در آن‌ها خواهد شد.

پیشنهادها

- براساس نتایج حاصل از سؤال اول، پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج مبنی بر نگرش مثبت مراجعان درباره حل مسائل خانوادگی در دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان و بالا بودن کیفیت ارائه خدمات در این زمینه، پرونده‌های با مسائل خانوادگی بیشتر در دستور کار این مراکز قرار گیرد و مراکز قضایی نیز در زمینه حل مسائل خانوادگی از تجربیات این مشاوران به صورت کارگاه آموزشی و سمینار استفاده کنند.

- مطابق نتایجی که از داده‌های سؤال دوم به دست آمد، پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج مبنی بر نگرش مثبت مراجعان درباره حل مسائل حقوقی در دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان که البته با سطح مطلوب فاصله دارد، نسبت به برگزاری کارگاه‌ها و کلاس‌های آموزشی برای مشاوران در زمینه مسائل حقوقی اقدام شود. همچنین می‌توان از مشاوران با زمینه حقوقی نیز بهره برد؛ به عبارت دیگر مشاوره در زمینه مسائل حقوقی، تسلط به مسائل حقوقی و مسائل روان-شناسی را می‌طلبد که پیشنهاد می‌شود از مشاوران بدون زمینه حقوقی در این راستا استفاده نشود.

- براساس نتایج سؤال سوم پژوهش نیز پیشنهاد می شود با توجه به نتایج مبنی بر نگرش مثبت مراجعان درباره حل مسائل فردی به همت دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان که البته با وضعیت مطلوب فاصله دارد، نسبت به برگزاری کارگاه‌ها و کلاس‌های آموزشی برای مشاوران در زمینه مسائل فردی اقدام شود. می توان در این زمینه از مشاوران با زمینه حل مشکلات فردی برای آموزش بیشتر مشاوران به صورت کارگاه آموزشی استفاده کرد.

- سؤال چهارم نیز نگرش مراجعان درباره حل مسائل اجتماعی را تبیین کرد که براین اساس، پیشنهاد می شود با توجه به نتایج مبنی بر نگرش مثبت مراجعان درباره حل مسائل اجتماعی در دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان که البته با وضعیت مطلوب و ایدئال فاصله دارد، مشاوران را به زمینه‌های مختلف تقسیم کرد و هر مشاور فقط در یک زمینه خاص خدمات مشاوره ارائه دهد. همچنین پیشنهاد می شود برگزاری دوره‌های مختلف آموزشی به صورت فصلی و سالانه برای مشاوران در نظر گرفته شود تا بتوانند در زمینه ارائه خدمات بهتر عمل کنند. در اینجا همچنین پیشنهاد می شود در زمینه انتخاب مشاور به ملاک‌های همچون علاقه، زمینه فعالیت، تخصص و انگیزه توجه بیشتر شود.

- همچنین براساس نتایج سؤال پنجم نیز پیشنهاد می شود با توجه به نتایج مبنی بر رابطه بین نوع خدمت ارائه شده و نگرش مراجعان، کیفیت ارائه خدمات خصوصاً در حل مسائل اجتماعی با برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌ها برای مشاوران بهبود یابد و در مواقع لزوم از مشاوران بیرون مرکز و افراد با زمینه‌های اجتماعی (مشاوران) استفاده شود.

- در نهایت پیشنهاد می شود با برگزاری همایش‌های مختلف و دعوت از مراجعان با ایجاد انگیزه‌های مختلف در آن‌ها، علت اینکه چرا در برخی زمینه‌ها کیفیت بسیار بالا نیست را تبیین کرد. پیشنهاد می شود با توجه به کیفیت ارائه خدمات مشاوره‌ای در

کلاتری‌ها، پرونده‌های خانوادگی از طریق مراجع قضایی به مشاوران کلاتری‌ها به صورت مستمر ارجاع داده شود.

سپاسگزاری

نویسندگان پژوهش حاضر به دلیل زحمات مراجعان دایره مشاوره و مددکاری کلاتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان در جهت به ثمر رسیدن این پژوهش مشارکت کردند، از آن‌ها تشکر و قدردانی می‌کنند.

منابع

اخوان تفتی، مهناز. (۱۳۸۷). ارزیابی کارکردهای مراکز مشاوره دانشگاهی شهر تهران:

نظریسی و رضایت سنجی مراجعان، پژوهش‌های مشاوره، ۵(۲۸)، ۶۷-۹۴.

<http://irancounseling.ir/journal/>

آقابخش، حبیب؛ جعفری، فاطمه؛ نعمت ساعتلو، فائقه. (۱۳۹۵). فلسفه مددکاری اجتماعی و

ارتباط آن با رویکردها، نظریه‌ها و مدل‌های مددکاری، پژوهشنامه مددکاری

اجتماعی، ۲(۵): ۴۹-۷۵ <https://rjsw.atu.ac.ir/>

الهیاری، طلعت. (۱۳۸۸). پیشگیری از وقوع جرم با رویکرد مددکاری اجتماعی، فصلنامه

انتظام اجتماعی، ۱(۴)، ۴۸-۶۷. <http://sopra.jrl.police.ir/>

آیزن، ایساک. (۱۳۷۴) نگرش‌ها، شخصیت و رفتار، ترجمه جعفر نجفی‌زند، تهران: چاپ نیل.

بهنر، جرد؛ وانک، میکائیل. (۱۳۸۴) نگرش‌ها و تغییر آن‌ها، ترجمه علی بهداد، تهران:

انتشارات جنگل.

جلیلیان، فرهاد. (۱۳۹۱). تأثیر مداخله مددکاری اجتماعی در حل اختلاف خانواده، پایان‌نامه

کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده علوم

اجتماعی.

چوپانی، موسی؛ کرمی، مرتضی. (۱۳۹۸). معماری شایستگی‌های مشاوران مراکز مشاوره و

خدمات روانشناسی: ارائه الگو مبتنی بر داده‌های کیفی (مطالعه موردی: مراکز مشاوره

شمیم وابسته به نیروهای مسلح ج.ا.ا.)، فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی،

۱۰(۳۷)، ۱-۴۰. <https://qccpc.atu.ac.ir/>

داودی دهاقانی، ابراهیم؛ پیرحیاتی، بهروز. (۱۳۹۷). تأثیر اقدامات معاون پیشگیری کلانتری‌ها در پیشگیری انتظامی از جرم (مورد مطالعه: سرکلانتری پنجم فرمانده انتظامی تهران بزرگ)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۳(۱)، ۷۱-۹۴.

<http://pmsq.jrl.police.ir/>

راجی، علیرضا. (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره‌ای و روان‌شناختی مراکز مشاوره نیروی انتظامی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره دانشگاه علامه طباطبایی.

سام آرام، عزت‌الله؛ عبدالله‌صفت، ابراهیم. (۱۳۹۱). بررسی رابطه میزان مراجعه افراد به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا با افزایش اعتماد آن‌ها، فصلنامه پژوهش‌های انتظام اجتماعی، ۴(۳): ۶۵-۸۴.

<http://sopra.jrl.police.ir/>

شایگان، فریبا؛ عبدالله‌صفت، ابراهیم. (۱۳۹۳). رابطه میزان مراجعه به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا با افزایش اعتماد به نیروی انتظامی، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، ۴۰(۱۵)، ۱۲۳-۱۴۸.

<http://sss.jrl.police.ir/>

عبدالله‌صفت، ابراهیم. (۱۳۹۱). بررسی رابطه میزان مراجعه افراد به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا با افزایش اعتماد آن‌ها به این مراکز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده علوم اجتماعی، رشته مددکاری اجتماعی.

عبدی، توحید؛ جزینی، علی‌رضا. (۱۳۸۰). تحلیلی بر پلیس حرفه‌ای و مردمی (پلیس ۱۱۰)، دانش انتظامی، ۳(۱)، ۶۱-۵۴.

<http://pok.jrl.police.ir/>

عرشی، ملیحه؛ سیزی خوشنامی، محمد؛ حمیدی‌فر، علیرضا؛ فتحی، منصور؛ تکفلی، مرضیه. (۱۳۹۵). بررسی وضعیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی نیروی انتظامی (مراکز و کلانتری‌ها)؛ تحلیل روند سال‌های ۱۳۸ تا ۱۳۹۲، مجله طب انتظامی، ۵(۵): ۳۴۱-۳۵۰.

<http://pom.jrl.police.ir/>

قسمتی، عابد. (۱۳۸۸). بررسی میزان تأثیر عملکرد مراکز مشاوره و دفاتر مددکاری و مشاوره اجتماعی نیروی انتظامی بر کاهش پرونده‌ها در مراجع قضایی و انتظامی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی دانشگاه تربیت مدرس.

مرادی‌فر، طاهره. (۱۳۹۳). جایگاه مددکاری اجتماعی در پیشگیری از تکرار جرم با مطالعه موردی زندان اوین، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس، رشته حقوق جزا و جرم‌شناسی.

نوابی نژاد، شکوه. (۱۳۸۴). بررسی مراکز مشاوره خانواده در ایران و مقایسه آن با استانداردهای جهانی، فصلنامه خانواده و پژوهش، ۲(۳): ۱-۲۴.

<http://ensani.ir/fa/article/179963>

هادیان، مینا، جلیوند، مریم، سالاری فر، محمدحسن؛ صالحی، منصور. (۱۳۸۵). بررسی عوامل مؤثر در رضامندی مراجعین از خدمات مشاوره‌ای، مطالعات روان‌شناختی، ۲(۱)، ۱۹-

<https://psychstudies.alzahra.ac.ir/> ۳۲

Barker, R. L. (2014). *The social work dictionary* (6th ed.). Washington, DC: NASW Press.

Cheung, C. K. (2017). Police and social work preventions of offending among at-risk youth in Shanghai. *Children and Youth Services Review*, 83, 112-118. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.10.044>

Giwa, S. (2018). Community policing in racialized communities: A potential role for police social work. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 28(6), 710-730. <https://doi.org/10.1080/10911359.2018.1456998>

Guerrero, A.L. (2015) *Social Problems, Community, Policy and Social Actions*. 5th ed. London: SAGE Publications.

Kappeler, V. E., & Gaines, L. K. (2015). *Community policing: A contemporary perspective*. New York, NY: Routledge.

Lamin, S. A., & Teboh, C. (2016). Police social work and community policing. *Cogent Social Sciences*, 2(1), 1-13. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2016.1212636>

Nkechi, E. E., Ewomaoghene, E. E., & Egenti, N. (2016). The Role of Guidance and Counselling in Effective Teaching and Learning in Schools. *RAY, International Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(2). 36-48. DOI: 10.20448/2003.11.11.15

Normila, J. (2019). Pentagon family assistance center inter-agency mental health collaboration and response. *Mil Med*. 167 (9). 68-70. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12363146/>

Poss, J. E. (2001). Developing a new model for cross-cultural research: synthesizing the health belief model and the theory of reasoned action. *Advances in Nursing Science*, 23(4), 1-15.

<https://journals.lww.com/advancesinnursingscience/Abstract/2001>

Sanchirico, S. M. (2009). Preparation for practice: A survey of social workers' perceptions of the effectiveness of their graduate curriculum for conflict resolution/mediation practice. City University of New York.

Setlalentoa, B. M., & Olaopa, O. (2017). Achieving the Millennium and Sustainable Development Goals in Africa: what role for female social workers. *Gender and Behaviour*, 15(2), 9064-9075.

<https://www.ajol.info/index.php/gab/article/view/163392>

Tsai, L. C. F., Nolasco, C. A. R., & Vaughn, M. S. (2018). Modeling job stress among police officers: interplay of work environment, counseling support, and family discussion with co-workers. *Police Practice and Research*, 19(3), 253-269. <https://doi.org/10.1080/15614263.2017.13>

Yuksel-sahin, F. (2012).. *Procedia-social and behavioral science*,47, 327-339..

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.659>





پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی