

فصلنامه دانش انتظامی سمنان ، دوره نهم ، شماره سی و چهارم ، زمستان ۱۳۹۸

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۰۶/۲۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸/۰۷/۲۲

صفحات: ۱۳۳ - ۱۰۱

بررسی میزان رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان و عوامل اثر گذار بر آن

عزت الله نصرتی پایانی*^۱

چکیده

زمینه وهدف: امروزه در نظام مدیریت جدید توجه به جلب رضایت خدمت گیرندگان یکی از جهت گیری های اصلی است واز آن به مثابه یکی از عوامل موثر بر تعالی وپیشرفت در سازمان ها یاد می کنند . بدون شک بررسی عملکرد نیروی انتظامی که سازمانی جامعه محور است برای بهبود کیفیت خدماتش از حیث مدیریتی بسیار مهم است. گستردگی ماموریت وافزایش پیچیدگی جرایم از یک سو وافزایش انتظارات جامعه از سوی دیگر موجب توجه اساسی به ارزیابی عملکرد این سازمان شده است و نتیجه را باید در آن جستجو نمود. بنابراین رضایت مندی مردم از عملکرد کلانتری ها وپاسگاه ها نقش حیاتی را در بهبود کیفیت عملکرد وتعالی سازمان در برقراری و حفظ امنیت خواهد داشت، لذا هدف اصلی بررسی میزان رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان و عوامل اثر گذار بر آن می باشد.

واژه های کلیدی: رفتار، مسئولیت پذیری وکلانتری ها وپاسگاه ها

مقدمه :

اکثر سازمان ها و موسسات برای بهبود فعالیت خویش و هماهنگی هرچه بیشتر با اجتماع، به سوی نتایج پژوهش‌ها و بخش افکار عمومی روی آورده و به این نتیجه رسیده اند که دیدگاه‌های مردم و ارباب رجوع می تواند نقش بسزایی در بالا بردن سطح کیفیت و بهبود روش ها و همکاری مستمر آنان داشته باشد.

در حال حاضر ناجا عهده دار ماموریت های بسیار حساس و مسئولیت های بسیار متنوعی است که از سوی قانون گذار به طور خاص در قالب ماده ۴ قانون ناجا پیش بینی شده است. این وظایف و ماموریت‌ها همراه با توسعه و تحولات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی در عرصه های مختلف، مسئولیت های جدیدی را متوجه این سازمان می نماید و همگان بر این واقعیت اذعان دارند که اقتدار قانون و مجریان آن وابسته به احترامی است که مردم برای آن قائلند. رفتار مطلوب پلیس از قبیل خوش رفتاری، رعایت انصاف، برخورد توأم با محبت، سرعت عمل در امور، صحت عمل و ... تاثیر به سزایی در نگرش مردم دارد و میزان رضایت مندی مردم نیز یکی از عواملی است که میل به قانون گرایی را در آنان افزایش خواهد داد.

۱- بیان مسأله

اساساً، احترام و تکریم ارباب رجوع و به دست آوردن رضایت مندی مردم در سیستم‌های اداری به طور کلی و در نظام اسلامی ایران به طور خاص، از اصول اخلاقی به شمار می‌رود (مهرابیان و همکاران، ۱۳۸۴: ۸۲). این امر برای سازمان‌هایی مانند نیروی انتظامی که خود پرچم دار حفظ امنیت و آرامش در جامعه هستند از جایگاه و اهمیت به خصوصی برخوردار است. از طرفی اگر نحوه‌ی رفتار نیروهای خط مقدم با ارباب رجوع و مردم از کمیت و کیفیت پایین برخوردار باشد، می‌تواند به برنامه‌ها و اقدامات نیروی انتظامی لطمه جدی وارد نماید و از اثربخشی آن‌ها بکاهد، به علاوه شواهدی وجود دارند که نشان می‌دهند در مواردی ارتباطات و نوع تعامل کارکنان خط مقدم با مخاطبان مناسب نبوده و افراد مراجعه کننده تجربه‌های ناخوشایندی بیان نموده‌اند

۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

رعایت حرمت انسان، بنیادی ترین ارزش نظام تکریم ارباب رجوع می باشد. تکریم و گرامی شمردن مردم در تمام فرهنگ ها و ادیان جایگاه ویژه ای دارد و تمامی پیامبران الهی و رسول اکرم (ص) در این مورد دستورات و سفارشات زیادی را داده اند. همچنین ائمه معصومین در احادیث و روایات خود در بسیاری از موارد بر احترام به مردم و تکریم آنان تاکید نموده اند و اوج این تکریم در فرمایش مولای متقیان علی (ع) خطاب به مالک اشتر والی مصر دیده می شود. رضایت ارباب رجوع ضامن موفقیت سازمان ها در محیط های رقابتی است و ارباب رجوع زمانی رضایت خواهند داشت که سازمان نیازهای آنها را بشناسد و خود را متعهد بدانند که به نظرات ارباب رجوع احترام گذاشته و کارکنانی را به کار بگیرد که رضایت ارباب رجوع را در زمره اهداف خود قرار دهند تا ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن موضوع رضایت مندی ارباب رجوع در ناجا درونی و اجرایی گردد.

۲-۱) هدف کلی تحقیق

شناسایی عوامل درون سازمانی و برون سازمانی تاثیر گذار بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاههای فرماندهی انتظامی استان سمنان.

۲-۲) اهداف جزئی تحقیق

۱- تعیین میزان اثر گذاری آشنایی کارکنان از وظایف خود بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان/ تعیین میزان اثر گذاری کیفیت خدمات حضوری ارائه شده کارمندان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان./ تعیین میزان اثر گذاری کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان/ تعیین میزان اثر گذاری اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان از سوی کلانتری ها بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان /تعیین میزان پذیري کارکنان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان / تعیین میزان اثر گذاری برخورد همراه با احترام از سوی کارکنان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان / تعیین اثر گذاری میزان اعتماد مراجعان به کلانتری ها و پاسگاهها بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان.

۲-۳) سوال کلی تحقیق

-چه عواملی بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارند؟

۲-۴) سوالات جزئی تحقیق

آیا میزان آشنایی کارکنان از وظایف خود بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟ آیا کیفیت خدمات حضوری ارائه شده کارمندان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟ آیا کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟ آیا میزان اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان از سوی کلانتری ها بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟ آیا مسئولیت پذیری کارکنان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟ آیا برخورد همراه با احترام از سوی کارکنان بر

رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟ آیا میزان اعتماد مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه ها، بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟

۲-۵) فرضیه اصلی تحقیق

عوامل درون سازمانی و برون سازمانی مختلفی بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارند.

۲-۶) فرضیه های فرعی

میزان آشنایی کارکنان از وظایف خود بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد. / کیفیت خدمات حضوری ارائه شده کارمندان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد. / کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد. / میزان اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان از سوی کلانتری ها بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد. / مسئولیت پذیری کارکنان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد. / برخورد همراه با احترام از سوی کارکنان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد. / میزان اعتماد مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه ها، بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد.

۳-تعریف مفاهیم و اصطلاحات

۳-۱) رضایت مندی

در ارتباط با تعریف رضایت دو رویکرد مطرح می شود: رویکرد اول عقیده دارد، رضایت حالتی است که پس از مصرف محصول یا استفاده از خدمت، برای افراد حاصل می شود. در رویکرد دوم، رضایت به عنوان فرایند درک و ارزیابی مشتری از تجربه مصرف محصول یا استفاده از خدمات، تعریف می شود. (کاوسی و سقایی، ۱۳۸۴: ۲۳).

۲-۳) رفتار

عظیمی رفتار را این گونه تعریف کرده است " رفتاری که از موجود زنده سر می زند نه آنهایی که بر او وارد می شود پاسخی است که هر جاندار به محرک ها و نیازهای بیرونی و یا منظور از رفتار انگیزه ها و نیازهای درونی می دهد و محرک عبارت از هر عامل بیرونی فیزیکی که بر جاندار اثر گذارده و در او ایجاد پاسخ بنماید.(عظیمی، ۱۳۶۳: ۳۱-۳۰)

۳-۳) تکریم

معنی ومفهوم کلمه تکریم درمنابع مختلف به شرح ذیل می باشد:

مفهوم تکریم در لغت به معنی پاسداشت، گرامی داشتن، نیک گرامی کردن، تنزیه کردن از معایب، تنزیه وتعظیم، کریم گفتن کسی را، حرمت، احترام، تحیت وتسلیم می باشد و واژه های همانند تکریم کردن به معنی تکریم کردن گرامی داشتن، حرمت کردن، احترام کردن ومنزه داشتن است.(دهخدا، ۱۳۱۹).

۴-۳) رضایت کارکنان

رضایت شغلی تعاریف متعددی بعمل آمده که به برخی از آنها اشاره می شود. اغلب گفته می شود که یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود. اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می گذرانند .

۵-۳) انگیزش

حالتی در افراد که آنان را به انجام رفتار وعمل خاصی متمایل می سازد. بحث وبررسی در خصوص ارضای نیازها وعوامل دلگرمی و اثربخشی بیشتر کارکنان وایجاد محیط صمیمی و پرجاذبه برای آنان در محیط های سازمانی توجه هر فرد دلسوز به آینده این مرزوبوم را به خود معطوف می دارد .

۴- اعتماد عمومی به پلیس

عوامل موثر بر اعتماد عمومی به پلیس با توجه به بررسی های فوق ومرور مبانی نظری پلیس، عوامل موثر بر اعتماد عمومی به پلیس به چهار عامل اصلی بر اساس جدول ذیل تقسیم شده است که عبارتند از :عوامل جمعیت شناختی، عوامل نگرشی ، عوامل رفتاری

و عوامل زمینه ای؛ که هر یک دارای متغیرهایی است. بنا بر پیشنهاد محقق در مدل ارجاع شده با توجه به گستردگی موضوع تحقیق بررسی میزان رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان و عوامل اثر گذار بر آن تحت بررسی قرار می گیرد.

جدول شماره ۴-۱: عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به پلیس (محقق ساخته ۱۳۹۷)

عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی به پلیس			
عوامل زمینه ای	عوامل رفتاری	عوامل نگرش	عوامل جمعیت شناختی
تبعیض اقتصادی سطوح فساد سطو دموکراسی همبستگی اجتماعی کنترل اجتماعی غیر رسمی (مطابق هنجارها و ارزشها)	تعامل مطلوب شهروندان میزان جرم و جنایت برنامه ریزی پلیس با نیازهای اساسی مردم وجود سامانه شکایت از پلیس احساس امنیت (نگرانی نداشتن از جرم و جنایت) رفتارهای مدنی صداقت در رفتار و کردار پلیس رفتار اصلاحی و کمک کننده پلیس	کارآمدی پلیس وجهه و اعتبار پلیس میزان اعتماد به نظام سیاسی رضایت و خشنودی از زندگی شخصی ادراک حضور پلیس ادراک تعارض در نظام سیاسی رفتارهای ضد اجتماعی ادراک شده	جنس سطح سواد سطح درآمد وضعیت تاهل قومیت موقعیت شغلی جایگاه اجتماعی

۵- پیشنهاد تحقیق

۵-۱) تحقیقات انجام شده در داخل کشور

در بررسی های به عمل آمده مشخص شد که در خصوص میزان رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان و عوامل اثر گذار بر آن به طور مستقیم پژوهشی انجام نشده است ولی در برخی از موضوعات مشابه و نزدیک به آن پژوهش هایی صورت گرفته است که به شرح زیر به آنها اشاره می شود.

لطفی و یاری (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان «سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد ناجا: نمونه پژوهی شهرستان ایلام» را انجام داده اند. این تحقیق به صورت پیمایش

اجرا شده است و داده ها و اطلاعات تحقیق با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. یافته های این تحقیق نشان داده است که میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد سازمان در کلانتری های شهرستان ایلام در حدود ۷۸,۳ بوده است که درصدی نسبتاً مطلوب است.

سلطانی و قادری (۱۳۹۳) در پژوهشی ارتباط قانون گریزی با رضایت از عملکرد نیروی انتظامی را در بین دانشجویان دانشگاه تبریز انجام داده اند. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. یافته های به دست آمده حاکی که، میزان رضایت از عملکرد نیروی انتظامی از نظر پاسخگویان در حد بالایی می باشد. همچنین، بین رضایت از عملکرد نیروی انتظامی و قانون گریزی افراد، رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. بنابراین، می توان گفت که، دانشجویانی که رضایت بیشتری از عملکرد نیروی انتظامی داشتند، قانون گریزی کمتری داشتند.

حسینی مقدم و همکاران (۱۳۹۱) تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه میزان رضایتمندی با نحوه رفتار کارکنان کلانتری ها» را انجام داده اند. این تحقیق به صورت پیمایش اجرا شده است و داده ها و اطلاعات آن با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. جامعه آماری شامل کلیه مراجعه کنندگان به کلانتری های حوزه مرکزی کرج در سال ۱۳۹۰ می باشد. نتایج به دست آمده تحقیق حاضر نشان داده است که مردم از عملکرد و رفتار کارکنان کلانتری های مورد بررسی رضایت نسبی داشته اند که این امر بیانگر عملکرد مثبت نیروهای انتظامی در این زمینه و توجه آنان به امر رضایتمندی مراجعه کنندگان می باشد.

حسینی مقدم (۱۳۸۶) در پایان نامه خود تحت عنوان میزان رضایت مندی شهروندان از نحوه رفتار کارکنان کلانتری های کرج در سال ۱۳۸۵ میزان رضایتمندی شهروندان را ۶۳/۹۸ از ۱۰۰ اندازه گیری کرده است.

۵-۲) تحقیقات انجام شده در خارج کشور

اسلون، هنیگن، ماکسن (۲۰۰۳) به بررسی عوامل مؤثر بر نگرش مردم به پلیس پرداختند. این پژوهش به روش پیمایشی در ایالت لس آنجلس آمریکا درباره نگرش مردم نسبت به عملکرد پلیس و شیوه کلی رفتارشان صورت گرفته است. در کل نتیجه تحقیق

نشان می دهد که پلیس می تواند نگرش مثبت مردم نسبت به خودش را از طریق افزایش روابط غیررسمی اش با شهروندان بالا ببرد از جمله پلیس می تواند تأیید و نظر مثبت ساکنین را در مورد عملکردش به وسیله شرکت در ملاقات اجتماعی، حضور بیشتر در محله ها و صحبت کردن با شهروندان به دست بیاورد یا تا حدودی افزایش دهد.

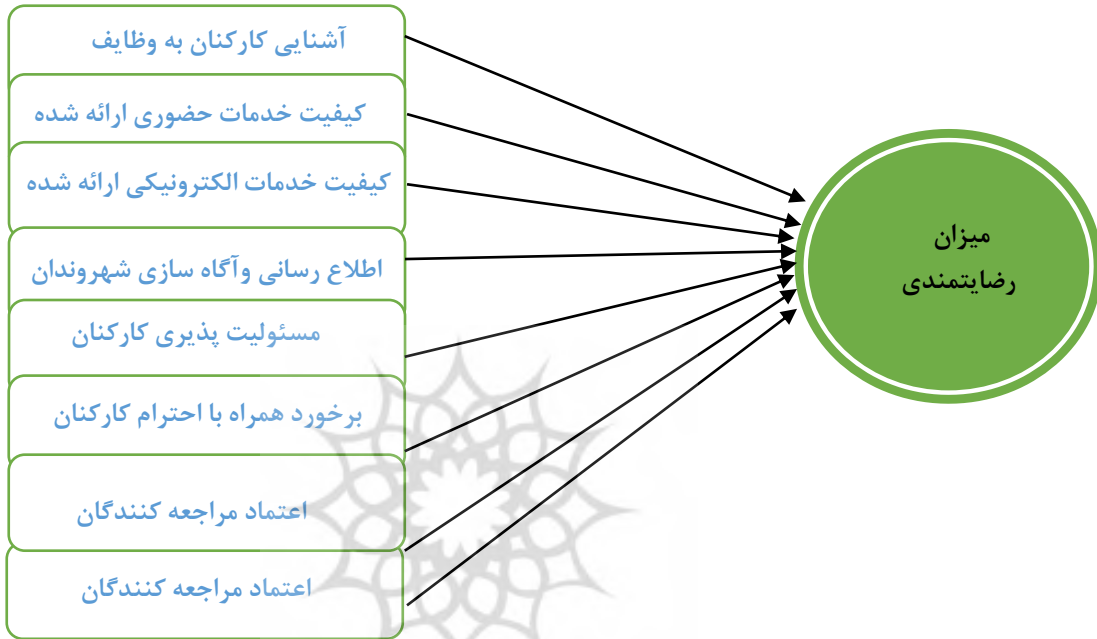
کلادین و همکاران^۱ (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان «تاثیر ابعاد مختلف بر عملکرد افسران پلیس در افزایش امنیت در استان لاگونا» در کشور فیلیپین با روش مطالعه موردی نشان دادند که عملکرد افسران پلیس باعث افزایش امنیت شده و منجر به کارآمدی بیشتر پلیس برای پیدا کردن راه حل در کاهش جنایت گردیده است.

دوماس و هانکه (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان " چگونه آموزش شغلی باعث افزایش عملکرد سازمانی میشود؟ مطالعه مراکش" در خلال سالهای ۲۰۰۱ تا ۲۰۰۳ با استفاده پرسشنامه ۲۳۲ سازمان را مورد بررسی قرار دادند. آنها دریافتند که برنامه های آموزش شغلی، شایستگی و عملکرد سازمانهای مراکشی را ارتقا میدهند. آنها تاکید می کنند که آموزش شغلی زمانی بیشترین تاثیر را دارد که به عنوان بخشی از استراتژی توسعه منابع انسانی استفاده شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

۶- مدل نظری تحقیق

مدل نظری بررسی میزان رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان و عوامل اثر گذار بر آن به شرح جدول ذیل می باشد:



مدل شماره ۶-۱) مدل مسیر اثر گذاری مستقیم متغیر های مستقل بر میزان رضایتمندی
 ماخذ: محقق ساخته ۱۳۹۷

۷- روش پژوهش

تحقیق حاضر با توجه به نوع هدف از نوع تحقیقات کاربردی می باشد و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها، جزو تحقیقات توصیفی - پیمایشی است. تحقیق پیمایشی، از جمله تحقیقاتی است که در زمان حال شروع شده و در زمان حال نیز، پایان می‌پذیرد. و بر خلاف روش آزمایشی و موردی می‌باشد. تحلیل مقایسه‌ای داده‌ها، تبیین داده‌ها ، یافتن تفاوت‌های موجود متکی بر نظریه از ویژگی‌های تحقیق پیمایشی است.

۷-۱) جامعه آماری

جامعه آماری مجموعه‌ای از واحدهاست که در یک ویژگی یا ویژگی‌هایی مشترک باشند (سرایی، ۱۳۸۴: ۵). در تعریف جامعه آماری می‌توان گفت که جامعه آماری، همان جامعه اصلی است که از آن نمونه‌ای نمایا یا معرف بدست آمده باشد (ساروخانی، ۱۳۸۰: ۱۵۷). پس در پژوهش، مفهوم جامعه به کلیه افرادی اطلاق می‌شود که می‌توان نتایج تحقیق را به آنها تعمیم داد و ماهیت پژوهش، دامنه جامعه را تعیین می‌کند (دلاور، ۱۳۸۵: ۴). جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه افراد بالای ۱۵ سال زن و مرد استان سمنان که به کلانتری ها و پاسگاهها مراجعه نموده اند بر اساس آمار سال ۱۳۹۷ بالغ بر ۱۶۵۰۰۰ نفر می‌باشد.

۷-۲) حجم نمونه

با توجه به اینکه دستیابی به همه اعضای جامعه آماری از طریق سرشماری، زمان و هزینه فراوانی را طلب می‌نماید بر همین اساس با استفاده از نمونه گیری سهمیه ای از غرب و مرکز و شرق استان سمنان جمعیت ۱۵ سال به بالای شهرهای (سمنان، گرمسار، مهدی شهر، دامغان و شاهرود) به نسبت درصد تخصیص یافته از جامعه آماری مشخص و سپس با بهره مندی از نمونه گیری چند مرحله ای خوشه ای، با اعمال مناطق جغرافیایی و متغیر هایی نظیر توزیع جنسی و سنی از طریق مراجعه به پرسش شونده ها (واحد مطالعه)، فرد مورد نظر مشخص و اطلاعات مورد نظراخذ گردید. لذا به منظور جمع آوری اطلاعات، کلیه افرادی ۱۵ سال به بالا به عنوان جامعه آماری تحقیق که به کلانتری و پاسگاه مراجعه کرده اند یا در آینده مراجعه می‌کنند در نظر گرفته شده و حجم نمونه لازم برای تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از مدل کوکران ۴۰۹ پرسشنامه پرسش شونده ها بعنوان حجم نمونه در نظر گرفته می‌شود.

۷-۳) واحد و سطح تحلیل

واحد تحلیل^۲ واحدی است که اطلاعات از آن گردآوری می‌شود؛ واحدی که خصوصیات آن را توصیف می‌کنیم (دواس، ۱۳۸۶: ۴۱). ارل بی معتقد است که واحدهای تحلیل افراد

یا چیزهایی هستند که محققان اجتماعی ویژگی‌های آنان را مشاهده، توصیف و تبیین می‌کنند (ببی، ۱۳۸۶: ۲۴۱).

واحد تحلیل در تحقیق حاضر فرد پاسخگو می‌باشد. بدین ترتیب سطح تحلیل نیز خرد است.

۴-۷) ابزار گردآوری اطلاعات

مهمترین ابزار جمع‌آوری داده‌ها در تحقیق حاضر، پرسشنامه می‌باشد. این پرسشنامه جهت سنجش متغیرهای تحقیق طراحی خواهد شد. در پرسشنامه این تحقیق، با توجه به اهداف و متغیرهای تحقیق، سئوالات متعددی به روش سئوالات بسته طراحی شدند. سئوالات بسته پاسخگو را محدود به انتخاب پاسخی یگانه از فهرستی که محقق تعیین کرده می‌کند. براین اساس با مطالعه مبانی نظری تحقیق و استفاده از نظرات کارشناسان و اساتید همکار، پرسشنامه محقق ساخته حاوی ۵۱ سوال تهیه گردیده است.

۵-۷) روایی ابزار سنجش

- برای تعیین روایی^۳ پرسشنامه از روایی صوری^۴، روایی محتوا^۵ استفاده شد.

۶-۷) پایایی پرسشنامه

در این پژوهش به منظور تعیین پایایی^۶ آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. نحوه انجام آزمون بدین شرح بود که ابتدا یک نمونه پرسشنامه ها در اختیار ۳۰ نفر از جامعه آماری قرار گرفت. سپس با استفاده از داده های به دست آمده از پرسشنامه تکمیلی و به کمک نرم افزار SPSS میزان ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۳ به دست آمده که بیانگر پایایی لازم پرسشنامه ها می باشد.

۳-Validity

۴ -Face Validity

۵-Construct Validity

۶. Reliability

۷-۷) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده خواهد شد. در بخش آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، نمودار، جدول، میانگین و انحراف استاندارد استفاده خواهد شد. و در بخش آمار استنباطی جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده خواهد شد و در صورت نرمال بودن داده‌ها از آزمون-های و رگرسیون و تحلیل عاملی شده است. همچنین لازم به ذکر می باشد که تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS ۲۴ انجام خواهد گرفت.

۷-۷-۱) توزیع فراوانی و درصدی بر حسب شهر پاسخگویان

جدول ۱-۷: توزیع فراوانی و درصدی

شهر	فراوانی	درصد فراوانی
شهرستان سمنان	۱۰۸	۲۶,۴
شهرستان گرمسار	۵۸	۱۴,۲
شهرستان دامغان	۸۵	۲۰,۸
شهرستان مهدی شهر	۵۳	۱۳
شهرستان شاهرود	۱۰۵	۲۵,۷
مجموع	۴۰۹	۱۰۰

مطابق جدول ۱-۷، ملاحظه می‌گردد که ۲۶,۴٪ آزمودنی‌ها را شهرستان سمنان و ۱۴,۲٪ شهرستان گرمسار و ۲۰,۸٪ را شهرستان دامغان و ۱۳٪ شهرستان مهدیشهر و ۲۵,۷٪ شهرستان شاهرود را شامل می‌شود.

۲-۷-۷) توزیع فراوانی و درصدی بر حسب سن پاسخگویان

جدول ۲-۷) توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی
۲۰-۱۵	۳۶	۸,۸
۲۵-۲۰	۷۰	۱۷,۱
۳۰-۲۵	۹۲	۲۲,۵
۳۵-۳۰	۷۱	۱۷,۴
۴۰-۳۵	۳۸	۹,۳
۴۵-۴۰	۳۱	۷,۶
۵۰-۴۵	۲۸	۶,۸
۵۵-۵۰	۲۳	۵,۶
۶۰-۵۵	۱۵	۳,۷
۶۰+	۵	۱,۲
مجموع	۴۰۹	۱۰۰

مطابق جدول ۲-۷، ملاحظه می‌گردد که ۸,۸٪ آزمودنی‌ها ۲۰-۱۵ سال و ۱۷,۱٪ ۲۰-۲۵ سال و ۲۲,۵٪ ۳۰-۲۵ سال و ۱۷,۴٪ ۳۵-۳۰ سال و ۹,۳٪ ۴۰-۳۵ سال و ۷,۶٪ ۴۰ تا ۴۵ سال و ۶,۸٪ ۴۵-۴۰ سال و ۶,۸٪ ۵۰-۴۵ سال و ۵,۶٪ ۵۵-۵۰ سال و ۳,۷٪ ۶۰-۵۵ سال و ۱,۲٪ ۶۵ سال به بالا می‌باشند.

۳-۷-۷) توزیع فراوانی و درصدی بر حسب جنس پاسخگویان

جدول ۳-۷) توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب جنس

جنس	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۱۲۴	۳۰,۳
مرد	۲۸۵	۶۹,۷
مجموع	۴۰۹	۱۰۰

مطابق جدول ۳-۷، ملاحظه می‌گردد که ۳۰,۳٪ آزمودنی‌ها زن و ۶۹,۷٪ مرد می‌باشند.

۴-۷-۷) توزیع فراوانی و درصدی بر حسب محل سکونت پاسخگویان

جدول ۴-۷: توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب محل سکونت

محل سکونت	فراوانی	درصد فراوانی
شهر	۲۵۴	۶۲,۱
روستا	۱۵۵	۳۷,۹
مجموع	۴۰۹	۱۰۰

مطابق جدول ۴-۷ - ملاحظه می‌گردد که ۶۲,۱٪ آزمودنی ها در شهر و ۳۷,۹٪ ساکن روستا می باشند.

۵-۷-۷) توزیع فراوانی و درصدی بر حسب سطح تحصیلات پاسخگویان

جدول ۵-۷: توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
ابتدایی	۴۷	۱۱,۵
سیکل	۹۶	۲۳,۵
دیپلم	۱۲۰	۲۹,۳
فوق دیپلم	۷۰	۱۷,۱
لیسانس	۶۰	۱۴,۷
فوق لیسانس و بالاتر	۱۶	۳,۹
مجموع	۴۰۹	۱۰۰

نمودار ۵-۷ - نمودار هیستوگرام توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات

مطابق جدول ۷-۵ ملاحظه می‌گردد که ۱۱,۵٪ آزمودنی‌ها دارای تحصیلات ابتدائی و ۲۳,۵٪ سیکل و ۲۹,۳٪ دیپلم و ۱۷,۱٪ فوق دیپلم و ۱۴,۷٪ لیسانس و ۳,۹٪ فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

۷-۶-۶) توزیع فراوانی و درصدی بر حسب وضعیت تاهل

جدول ۶-۷: توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل

وضعیت تاهل	فراوانی	درصد فراوانی
مجرد	۱۰۹	۲۶,۷
متاهل	۳۰۰	۷۳,۳
مجموع	۴۰۹	۱۰۰

نمودار ۶-۷- نمودار هیستوگرام توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل

مطابق جدول ۶-۷- ملاحظه می‌گردد که ۲۶,۷٪ آزمودنی‌ها مجرد و ۷۳,۳٪ متاهل بوده‌اند.

۷-۷-۷) توزیع فراوانی و درصدی بر حسب نوع شغل

جدول ۷-۷: توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب نوع شغل

نوع شغل	فراوانی	درصد فراوانی
کارمند	۵۴	۱۳,۳
کارگر	۶۶	۱۶,۱
کشاورز	۶۷	۱۶,۴
دانشجو	۳۸	۹,۳
معلم	۲۰	۴,۹
آزاد	۸۲	۲۰
بیکار	۳۳	۸,۱
سایر موارد	۴۹	۱۲
مجموع	۴۰۹	۱۰۰

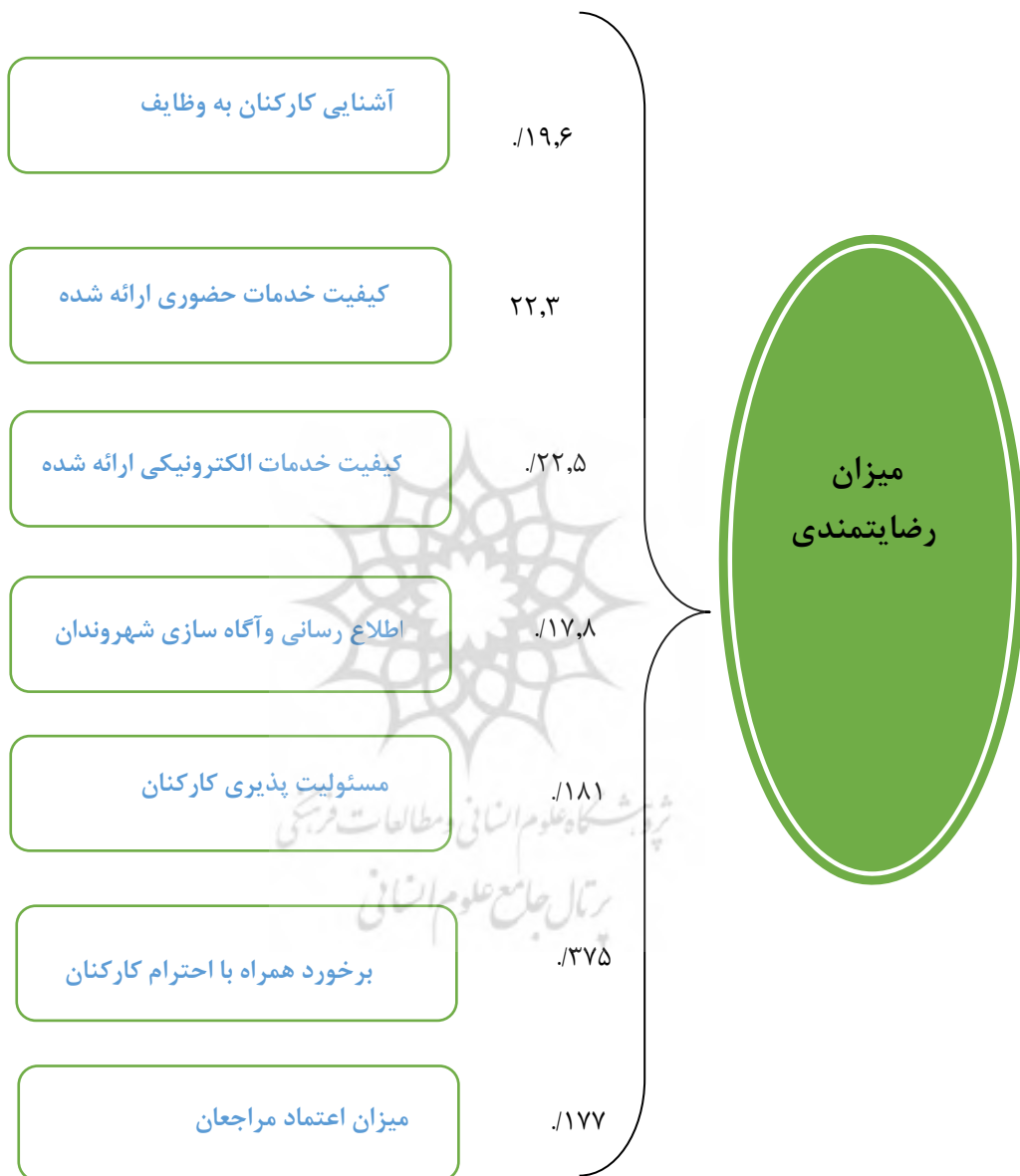
مطابق جدول ۷-۷-۷-ملاحظه می گردد که ۱۳,۳٪ آزمودنی ها دارای دارای شغل کارمند و ۱۶,۱٪ کارگر و ۱۶,۴٪ کشاورز و ۹,۳٪ دانشجو و ۴,۹٪ معلم و ۲۰٪ شغل آزاد و ۸,۱٪ بیکار و ۱۲٪ سایر موارد بوده اند.

۷-۷-۸) توزیع فراوانی و درصدی بر حسب مدت زندگی در محل

جدول ۷-۸: توزیع فراوانی و درصدی پاسخگویان بر حسب مدت زندگی درمحل

مدت زندگی در محل	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از یکسال	۴۶	۱۱,۲
۱ تا ۵ سال	۷۷	۱۸,۸
۵ تا ۱۰ سال	۷۲	۱۷,۶
۱۰ تا ۱۵ سال	۶۶	۱۶,۱
۱۵ تا ۲۰ سال	۶۰	۱۴,۷
۲۰ تا ۳۰ سال	۴۰	۹,۸
۳۰ سال به بالا	۴۸	۱۱,۹
مجموع	۴۰۹	۱۰۰

مطابق جدول ۷-۸-۸-ملاحظه می گردد که ۱۱,۲٪ آزمودنی ها کمتر از ۱سال و ۱۸,۸٪ ۱ تا ۵ سال و ۱۷,۶٪ ۵ تا ۱۰ سال و ۱۶,۱٪ ۱۰ تا ۱۵سال و ۱۴,۷٪ ۱۵ تا ۲۰ و ۹,۸٪ ۲۰ تا ۳۰ و ۱۱,۹٪ ۳۰ به بالا را انتخاب نموده اند.



۸- نتیجه گیری و پیشنهادها

در فصل اول به کلیات تحقیق پرداخته شده است و در فصل دوم با توجه به موضوع تحقیق به بررسی ادبیات و پیشینه امنیت، رضایت مندی، تکریم، رفتار، مسئولیت پذیری، انگیزه و اعتماد پرداخته شده است که شامل تعاریف، مفاهیم و مبانی نظری مرتبط با متغیرهای مذکور، مکاتب و نظریه پردازان، مدل مفهومی و در نهایت پیشینه موضوع می باشد، همچنین در فصل سوم به موضوعاتی از قبیل روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش، جامعه آماری، حجم نمونه، شیوه نمونه‌گیری، ابزار گردآوری داده‌ها و نحوه ساخت و اجرای آن هم‌چنین فرآیند جمع‌آوری اطلاعات، روش تجزیه و تحلیل داده‌ها اشاره شده و در فصل چهارم روند تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌های پژوهش و توصیف جمعیت شناختی نمونه‌های پژوهش و توصیف متغیرهای تحقیق با استفاده از شاخص‌های میانگین و انحراف معیار و بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق و آزمون فرضیه‌های تحقیق با استفاده از رگرسیون و در فصل پنجم سعی شده است با استفاده از یافته‌ها و نتایجی که در طی فرآیند پژوهش به دست آمده، سؤالات، اهداف و فرضیه‌های پژوهش بررسی و پیشنهادها و توصیه‌هایی تازه، امکان‌پذیر و سودمند در ارتباط با موضوع پژوهش به نیروی انتظامی ارائه شود. این موضوع سبب شد تا پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی با هدف بررسی میزان رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی استان سمنان و عوامل اثر گذار بر آن به ارائه الگوی مناسبی بپردازد. برای دستیابی به هدف تحقیق سؤال‌های زیر مورد بررسی قرار گرفت:

چه عواملی بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می‌گذارند؟

آیا میزان آشنایی کارکنان از وظایف خود بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟

آیا کیفیت خدمات حضوری ارائه شده کارمندان بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟

آیا کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاههای فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟

آیا میزان اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان از سوی کلانتری ها بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟

آیا مسئولیت پذیری کارکنان بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟

آیا برخورد همراه با احترام از سوی کارکنان بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟

آیا میزان اعتماد مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه ها، بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد؟

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه " کسانی است که در سال ۱۳۹۷ به کلانتری ها و پاسگاههای استان سمنان مراجعه نموده اند به تعداد ۱۶۵۰۰۰ نفر می باشند، حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۴۰۹ نفر برآورد شد. برای انتخاب نمونه از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شده است. در پژوهش حاضر ضمن بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش در ایران و جهان و مبانی نظری و همچنین با نظر اساتید و صاحب نظران، مؤلفه های مربوط به متغیرهای پژوهش انتخاب گردیدند. مؤلفه های مورد نیاز نیز بر اساس مبانی نظری برای ابعاد هر یک از متغیرها پیش بینی شد؛ برای بررسی این مؤلفه ها پرسشنامه ای شامل ۵۱ سؤال طراحی گردید و ابتدا در اختیار ۳۰ نفر قرار گرفت و پایایی و روایی آن مورد بررسی و تأیید اعتبار صوری توسط متخصصین قرار گرفت؛ و در نهایت تعداد ۴۰۹ نفر از جامعه آماری نسبت به تکمیل پرسشنامه اقدام نمودند. برای تجزیه و تحلیل داده ها، از روش های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده و در بخش آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، نمودار، جدول، میانگین و انحراف استاندارد و در بخش آمار استنباطی جهت

بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد و در صورت نرمال بودن داده‌ها از آزمون‌های و رگرسیون و تحلیل عاملی شده است. همچنین لازم به ذکر می باشد که تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS ۲۴ انجام گرفت.

۸-۱) بحث و نتیجه

با عنایت به عنوان پژوهش بررسی میزان رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان و عوامل اثر گذار بر آن می باشد و با توجه به نتایج پژوهش های پیشین و پژوهش حاضر در مجموع به این موضوع می توان اشاره کرد که با مدد گرفتن از شیوه ها و روش های ارتباطی و تأثیر آن بر رضایتمندی می توان به نتایج بسیار ارزشمندی رسید. پاسخ به سؤال اول پژوهش نشان داد که عوامل بسیاری بر رضایتمندی مراجعه کنندگان به کلانتری ها و پاسگاه ها تأثیرگذارند که با توجه به آن ها (عامل برخورد همراه با احترام، عامل کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده ، عامل کیفیت خدمات حضوری ارائه شده کارمندان ، عامل آشنایی کارکنان از وظایف خود ، و عامل مسئولیت پذیری کارکنان ، عامل اعتماد مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه ها و عامل اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان) را می توان جهت افزایش رضایت مندی به طور آگاهانه و هدفمند در کلانتری ها و پاسگاهها پیاده نمود و ظرفیت ها را برای رضایت مندی بیشتر افزایش داد. همچنین در مقایسه جزئی تر شهرستان ها بر اساس جدول آزمون تعقیبی توکی جهت مقایسه می توان نتیجه گرفت ۲ شهر سمنان و گرمسار تقریباً یک الگوی رضایت را دارند، دامغان و شاهرود یک الگوی رضایت ومهدی شهر یک الگوی رضایت مستقل ودر مجموع با هم اختلاف معنی دار دارند.در هر حال می توان گفت ما برای فهم بهتر موقعیت میانگین هرکدام شهرها براساس سهم نسبی به درصد تبدیل شده یعنی میانگین موجود براساس دامنه ۱ تا ۵ به دامنه ۱ تا ۱۰۰ تبدیل شده است بنابراین میانگین رضایت بالا و حدود ۸۲/۸٪ رضایت وجود دارد هرچند بینشان اختلاف معناداری هست که به تفکیک میزان رضایت شهرهای سمنان ۷۴/۴٪ - گرمسار ۷۹/۶٪ - دامغان ۸۵/۹٪ - شاهرود ۸۶٪ و شهرستان مهدیشهر ۹۲/۳٪ رضایتمندی از عملکرد کلانتری ها و پاسگاهها وجود دارد.

۲-۸) پیشنهادهای کاربردی

در مورد سؤال اصلی پژوهش که بررسی میزان رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان و عوامل اثر گذار بر آن پرداخته است پیشنهاد می شود، با استفاده از ابعاد و مؤلفه های شناسایی شده رضایت مندی تلاش لازم برای اجرا و نهادینه کردن آن بین مردم و کلانتری و پاسگاهها در نیروی انتظامی به عمل آید.

در مورد سؤال اول پژوهش که میزان آشنایی کارکنان از وظایف خود بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد پیشنهاد می شود نسبت به افزایش میزان دانش و مهارت پلیس و توانایی آنان در انجام خدمت اقدام لازم صورت گیرد و شایسته است کارکنانی که در خط اول خدمات رسانی به شهروندان قرار دارند (کلانتر ها و پاسگاه ها) مورد توجه قرار گرفته و تلاش شود این کارکنان انگیزه لازم برای خدمت به شهروندان داشته باشند و همچنین پلیس در حین انجام وظایف و ماموریت های سخت و انتظامی، رفتار حرفه ای خود که شامل آموزش های حرفه ای پلیس و فعالیت های اجتماعی او در تعامل با جامعه و شهروندان است با برگزاری کلاسهای آموزشی ، کارگاه های علمی و سخنرانی های علمی ارتقاء بخشد و همچنین محیط کاری باید از کاربرد دانش جدید حمایت کند و باید هم افراد و هم گروه ها تشویق به استفاده از آن شوند. زیرا با فراگیر شدن دانش فردی، زمینه تحقق دانش گروهی و سازمانی فراهم می گردد.

در خصوص سؤال دوم پژوهش که کیفیت خدمات حضوری ارائه شده کارمندان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد پیشنهاد می گردد:

در تقویت وضعیت فضا، تجهیزات و امکانات در معاونت و ادارات و مراکز تابعه آن تلاش بیشتری گردد، چراکه یکی از مؤلفه های تکریم ارباب رجوع محسوب می گردند و ساختار سازه در کلانتری ها طوری طراحی گردد که ارباب رجوع به محض ورود به کلانتری به محل مورد نظر وارد شود.

خدمات نیروی انتظامی و پلیس در راستای اهداف دولت، قانون محوری، آرامش، امنیت و ایجاد جامعه سالم برای مردم است. نکته مهم این است که چگونه نیروی انتظامی بین این اهداف تعادل ایجاد کند. از این رو ضروری است تا تیم های خاصی تشکیل گردد تا به صورت مستمر انتظارات و سطح رضایت مردم را ارزیابی کنند. در انجام مأموریت ها باید نظارت و واپایش به عمل آید تا از برنامه های تدوین شده به خوبی استفاده شود. باید توجه داشت که اجرای درست برنامه های کیفی مستلزم تقدیر از واحدها و نیروی انسانی فعال در این امر است.

همچنین جلوگیری از بروز تنشج و درگیری در محیط کار، سبب حاکمیت فضای اعتماد و تفاهم در محیط کار می شود، که این خود، به آرامش روابط کارکنان و افزایش رضایت مندی منجر می شود، مراجعان نیز دغدغه ها و مشکلات خود را با پلیس در جریان می گذارند و با خاطری آسوده محیط را ترک می نمایند و از ناخشنودی آنان جلوگیری به عمل می آید.

از جمله ویژگی های مطلوب و مورد پسند هر پلیس، داشتن سرعت عمل لازم و پیگیری امور محول شده در زمان معین و مؤثر است، زیرا بعضی از نتایج پی گیری ها، ممکن است سرنوشت فردی را تحت تأثیر قرار دهد، لذا اجرای به موقع، به منظور جلوگیری از اتلاف وقت و داشتن سرعت عمل، از جمله الزامات فعالیت پلیسی است.

در خصوص سؤال سوم پژوهش، عامل کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد پیشنهاد می شود:

- توجه به ارتباطات با مردم و اینکه ارتباطات به سمت تشریک مساعی باشد توصیه می شود علاوه بر ایجاد شیوه های سنتی ارتباطی مثل ایجاد سامانه های انتقادات و پیشنهادات و خطوط تلفن رایگان برای تعامل با مردم جهت دریافت شکایت ها و یا اطلاع از نظرهای آنها، شبکه های ارتباطی مدرن همچون اتاق های گفتمان از طریق وب سایت و یا ایجاد پست الکترونیکی و مدیریت ارتباط با مراجعان و مردم در دستور کار قرار گیرد.

- یکی از ابزارهای مهم سازمانی برای تحقق زمینه ارتباطی در کارکنان و پاسخ گویی به مطالبات مخاطبان برای افزایش رضایت مندی، توجه به فناوری ها متناسب با نیاز رو به

رشد ناجا است که با استفاده از ظرفیت های درونی ناجا و به کارگیری فناوری ها و همچنین به روز رسانی فناوری های کاربردی در سازمان می تواند موجب تقویت ارتباطی در سازمان و افزایش رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه ها گردد.

۵- در خصوص سوال چهارم پژوهش میزان اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان از سوی کلانتری ها بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاههای فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد، پیشنهاد می شود:

- گزارش عملکرد به مردم با اطلاع رسانی درست و به موقع از فعالیت های پلیس و ارائه تصویری مثبت، فعال و موفق از او در رسانه ها؛ ارائه برنامه های آتی نیرو در زمینه برقراری نظم و امنیت شهروندان به منظور امیدواری بیشتر مردم به آینده نیروی انتظامی، کاهش برخورد منفی و غیر ارادی و افزایش برخورد های مثبت با مردم خصوصاً جوانان، آشنایی با پلیس از کودکی در مدارس در دبیرستان ها، طرح پلیس افتخاری که در سطوح وسیع تر خصوصاً با حضور زنان و دختران، جذب نیروی پلیس براساس شاخص ها، پایش نیازمندی های مردم از پلیس براساس اولویت با اقدام عملی جدی برای رفع نیاز مردم، توسعه نظارت همگانی پلیس با به کارگیری روش های نو و اطلاع رسانی عمومی اقدامات صورت گرفته در این مسیر، وجهه و اعتبار پلیس را در نظر جامعه ارتقا خواهد داد.

- هر شهروند باید بداند که گردش و روند کار در کلانتری چگونه است و چه برخوردهایی در کلانتری صحیح و چه برخوردهایی غلط است و لذا یکی از اولویت های مهم تبلیغات و اطلاع رسانی در این زمینه است؛ این تبلیغات می تواند به صورت های طراحی پوستر در جلوی درب دژبانی و داخل کلانتری نصب گردد و به دژبانان آموزش داده شود تا ارباب رجوع را تا محل مورد نظر بدرقه کنند.

- با توجه به اینکه بیشترین میزان تعامل مردم با کلانتری ها و پاسگاه ها و به دلیل بالا بودن انتظارات مردم در این زمینه، لازم است تا در این موارد برنامه های تنظیم شود. به عنوان مثال بروشورها و کتابچه هایی در خصوص حقوق شهروندان، قانون محوری و عدالت محوری در رفتار کارکنان نیروی انتظامی تدوین و در اختیار آنهاگذارده شود. همچنین بروشورهای اطلاعاتی تدوین و در اختیار مردم گذارده شود که در آن ضمن تشریح خدمات و مأموریت های اساسی به مردم، بر جایگاه ویژه مردم در مأموریت های انتظامی تاکید گردد.

فعالیت های اجتماعی پلیس به عنوان یک سازمان آگاهی دهنده و اطلاع رسان از وقایع و آسیب ها در سطح جامعه است، لذا شهروندان برای رسیدن به احساس امنیت بیشتر تمایل دارند از مسائل اجتماعی آگاهی یافته و با اخذ آگاهی از شیوه های مجرمانه توسط پلیس، فرصت ارتکاب جرم را از مجرمان گرفته شده و احساس امنیت را افزایش دهند.

۶- در خصوص سوال پنجم پژوهش مسئولیت پذیری کارکنان بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد پیشنهاد می شود، همکاری و احساس مسئولیت بین کارکنان تقویت گردد و شاید ساده ترین مفهومی که از مسئولیت پذیری برداشت می شود این باشد که انسان در مقابل رفتار خود که شامل: افکار، تصمیمات، گفته ها و اعمالش است، پاسخ گو باشد. درکشور ما نیروی انتظامی بازوی اصلی قوه قضائیه در کشف جرم و پیشگیری از وقوع آن واحقاق حقوق افراد جامعه است که این خود مستلزم آن است که کارکنان نیروی انتظامی خود را در برابر مردم متعهد بدانند و در قبال وظایفی که به آنان واگذار می شود، پاسخ گو باشند.

۷- در خصوص سوال ششم پژوهش مسئولیت برخورد همراه با احترام از سوی کارکنان بر رضایتمندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد، پیشنهاد می شود از آنجا که اکثر مردم پس از مواجه شدن با یک مشکل و به منظور استمداد به یک یگان انتظامی مراجعه می نمایند؛ لذا مراعات کامل قوانین، مقررات و دستورات ابلاغ شده سلسله مراتب به منظور پیشگیری از وقوع خطا و اشتباه در حین کار، امری ضروری است، که از مراجعه مجدد ارباب رجوع و کاهش میزان رضایت مندی آنان جلوگیری می نماید. از این رو داشتن دقت عمل لازم برای کلیه پرسنل نیروی انتظامی و بالاخص کارکنان کلانتری و پاسگاه، ضروری به نظر می رسد؛ زیرا این ویژگی سبب می شود که از سهل انگاری در هنگام ایفای وظایف و مأموریت ها جلوگیری شود، که این

امر، هم موجب صرفه جویی در هزینه های سازمان، و هم در هزینه های مردم خواهد شد.

همچنین پیشنهاد می شود که کلاس های توجیهی برای کارکنان پلیس در زمینه وظایف و مأموریت های این نیروها از قبیل؛ نحوه صحبت کردن، نحوه برخورد با مراجعه کنندگان، شیوایی بیان، به موقع بروز دادن احساسات، احترام به حقوق دیگران و تسلط کافی بر قوانین برگزار شود، چرا که افراد با گذراندن این آموزش ها و به کار بستن آنها، می

توانند اعتماد و سرمایه اجتماعی مردم را در سطح بالایی به دست آورند و در این صورت، همکاری و همیاری مردم با نیروهای پلیس افزایش می یابد و نتیجه امر نیز برقرار کردن هرچه بیشتر امنیت و تعامل در جامعه است.

۸- در خصوص سوال هفتم پژوهش میزان اعتماد مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه ها، بر رضایت مندی مراجعان به کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان سمنان تأثیر می گذارد، پیشنهاد می شود نیروی انتظامی انواع ارتباطات مردمی را در برنامه عملی خود منظور کند، و با برگزاری جلسات مشترک بین مردم و کلانتری ها و پاسگاهها که یکی از شیوه های مهم ارتباطات مردمی است توجه ویژه ای شود. زیرا برگزاری جلسه با هریک از اقشار مردم بی تردید، کلیه اقشار مردم را تحت تأثیر قرار می دهد، لذا در برنامه ریزی ارتباطات مردمی، باید برای هریک از گروههای هدف برنامه ریزی کرد. ضمن اینکه باید توجه داشت که هر سازمانی باید به طور ویژه مخاطبان خاص خود را در طراحی ارتباطات مردمی منظور کند.

همچنین نیروهای پلیس بیشتر به وضعیت ظاهر، چهره و رفتار خود(اعم از آمادگی جسمانی، آراستگی ظاهر، نحوه برخورد، نحوه لباس پوشیدن، رفتار آرام و...) توجه کنند، زیرا این امر در اعتماد اجتماعی و بهبود تعامل پلیس با مردم تأثیرگذار است.

در برنامه ریزی توزیع نیروی انسانی به سمتی پیش رود که از کارشناسان مجربی استفاده کنند که از روابط عمومی بسیار قوی و شیوایی کلام برخوردار باشند.

امروزه حل بسیاری از مشکلات جامعه در گرو فراهم ساختن فضای مناسب و سالم فرهنگی-روانی است که در صورت تحقق نسبی آن، شرایط اعتماد و بکارگیری نیروهای بالقوه در جامعه فراهم می شود و چنانچه این فضا بگونه ای باشد که شهروندان به لحاظ روانی آمادگی مشارکت در امور مربوط به خود را نداشته باشند و دچار شک و ناامیدی شوند؛ بدون تردید در مهمترین مسائل اجتماعی مربوط به خود از جمله مقوله امنیت مشارکت نخواهند کرد. در ادامه به برخی از برنامه های کاربردی جهت افزایش ارتباط مردم با پلیس اشاره می شود:

حضور پلیس در سطح معابرو اماکن در طول شبانه روزمی تواند نیازهای مردم را برآورده کند. این موضوع می تواند خود برکارایی و سرعت العمل نیروی انتظامی نیز مؤثر باشد که

نتیجه آن آرامش واحساس امنیت برای شهروندان خواهد بود. لذا اختصاص نیرو و توان کافی اعم از تجهیزات ونیروی انسانی ماهر وآموزش دیده ، استقرار واحدهای گشتی(سواره، پیاده) در نقاط آسیب پذیر و ایستگاههای ثابت وسیار یکی از راهکارهای اساسی پلیسی است که باید با قوت ومداموم انجام گیرد.

حضور پلیس در رسانه به منظورآگاه سازی وتبلیغات برای تغییر گرایش های رفتاری مردم روش بسیار مناسبی در جهت ارتباط با مردم و کسب اعتماد است.

حضور در فضای مجازی درجهت آموزش واطلاع رسانی وفرهم کردن فضای امن با همکاری سازمان هایی مانند فناوری اطلاعات، ارشاد اسلامی و ...امنیت خاطر برای مردم درپی داشته باشد.

به نمایش گذاشتن موفقیت های پلیس به مردم در جهات افزایش رضایت از عملکرد ناجا ،آموزش لازم به پلیس برای رفتار مناسب و شایسته بامردم، اعم از ارتباط کلامی وغیرکلامی؛ استفاده از لباس فرم مرتب و شکیل وظاهری تحسین برانگیز به منظور جلب اعتماد بیشتر مردم می تواند در تغییر نگرش مثبت مردم به پلیس مؤثر واقع شود.

ادبیات نیروهای پلیس در موقعیت های مختلف طراحی وبه نیروها آموزش داده شود و همواره به روز شود. تاکید بر فرهنگ شهروندمداری در دستور کار پلیس ، می تواند از تنش های بی مورد و ناخواسته بین مردم و پلیس بکاهد . در طراحی ادبیات و فرهنگ برخورد پلیس با مردم از همکاری سازمان های فرهنگی ، آموزشی (دانشگاهها، آموزش و پرورش، صداوسیما، مراکز ملی وپژوهشگاههای فرهنگی)می توان بهره برد .با توجه به گسترش فعالیتهای تحقیقاتی در ناجاو تشکیل اتاق فکرومیزگرد با موضوعات مختلف واستفاده از نخبگان در درون وبرون سازمانی، می توان در این مسیر گام برداشت.

وجهه واعتبار پلیس ریشه در عملکرد پلیس، میزان تعامل مطلوب، منصفانه و مؤدبانه پلیس باهمه شهروندان دارد .تلاش در رسیدگی به شکایت های مردم و رفع آنها، از طریق مؤثر سازی عملکرد خود از راه تعامل با مردم و ارائه خدمات مؤثر به شهروندان می تواند وجهه پلیس را فزونی بخشد . از این رو از طریق آموزش رفتاری نحوه تعامل با مردم وهمچنین آموزش مباحث قانون حقوق شهروندی به عوامل پلیس، زمینه عملکرد توام با رضایت مردم را در پی خواهد داشت و موجب افزایش اعتبار پلیس می شود.

تصمیم گیری منطقی و دقیق واعلام آن به مردم همواره با رفتار و کردار صادقانه و متعهدانه، چه از سوی فرماندهان و چه از سوی سایر کارکنان اعم از درجه داران، افسران و کارکنان وظیفه، وجهه پلیس را معتبر خواهد کرد و دستورهای پلیس برای آحاد جامعه نافذ می شود. این انتظار در مردم بدون تامين خواستها و پاسخگویی ، مردم را نسبت به پلیس بدبین می کند و موجب سلب اعتماد می شود و پلیس را از سرمایه اجتماعی همکاری مردم محروم می سازد. همچنان که در کشور ما همواره هر جا پلیس از مردم یاری خواسته است پاسخ مثبت گرفته است.

از جمله راههای تعامل وارتباط با مردم ، افزایش ارتباط های غیر رسمی با شهروندان، مشارکت در همایش های اجتماعی، حضور افسران در مساجد ومدارس ومحلله ها، فضاهای آموزشی وارائه بحث های آموزشی است که از روش های بسیار مؤثر در ارائه وجهه معتبر از پلیس خواهد بود.

ارائه گزارش عملکرد به مردم با اطلاع رسانی درست و به موقع از فعالیت های پلیس و ارائه تصویری مثبت، فعال و موفق از او در رسانه ها؛ ارائه برنامه های آتی نیرو در زمینه برقراری نظم و امنیت شهروندان به منظور امیدواری بیشتر مردم به آینده نیروی انتظامی، کاهش برخورد منفی وغیر ارادی وافزایش برخورد های مثبت بامردم خصوصاً جوانان، آشنایی با پلیس از کودکی در مدارس در دبیرستان ها، طرح پلیس افتخاری که در سطوح وسیع تر خصوصاً با حضور زنان ودختران، جذب نیروی پلیس براساس شاخص ها، پایش نیازمندی های مردم از پلیس براساس اولویت با اقدام عملی جدی برای رفع نیاز مردم، توسعه نظارت همگانی پلیس با به کارگیری روش های نوواطلاع رسانی عمومی اقدامات صورت گرفته در این مسیر، وجهه واعتبار پلیس را درنظر جامعه ارتقا خواهد داد.

درک اجتماعی، رفتار شهروندی، علاقه مندی به جامعه، عرق ملی ، ارزیابی مثبت از جامعه و اتحاد و وفاداری به آن، واژه ای به نام همبستگی اجتماعی را پدید می آورد و ثمره آن هم گرایی کل جامعه است. ایجاد یگانگی در اهداف و وجود ارتباط منطقی بین اهداف فردی واجتماعی موجب همراهی وهم گرایی مردم درتوسعه جامعه می شود، لذا هر آنچه که همبستگی اجتماعی جامعه را مختل کند و وجود هرگونه تضاد ومغایرت منافع فردی با منافع جمعی، زمینه از بین رفتن همبستگی اجتماعی وبه تبع آن بی اعتمادی به حکومت وخصوصاً پلیس در جامعه می شود.

تشویق افراد به استفاده از دانش، و فراهم ساختن زمینه های لازم برای استفاده کارکنان ناجا از دانش، تجارب، و اندوخته های دانشی نقش قابل توجهی در افزایش ارتباط فردی دارد. پس مدیران باید شرایطی را ایجاد نمایند تا کاربران و کارکنان رده های اجرایی دانش سازمانی استفاده کنند. محیط کاری باید از کاربرد دانش جدید حمایت کند و باید هم افراد و هم گروه ها تشویق به استفاده از آن شوند. زیرا با فراگیر شدن دانش فردی، زمینه تحقق دانش گروهی و سازمانی فراهم می گردد.

یکی از ابزارهای مهم سازمانی برای تحقق زمینه ارتباطی در کارکنان برای پاسخ گویی به مطالبات مخاطبان، توجه به فناوری ها متناسب با نیاز رو به رشد ناجا است؛ استفاده از ظرفیت های درونی و بیرونی ناجا برای تهیه و به کارگیری فناوری ها و همچنین به روز رسانی فناوری های کاربردی در سازمان می تواند موجب تقویت ارتباطی در سازمان گردد.

سرمایه گذاری در فرایند تحقیق و توسعه در سازمان و آموزش کارکنان از طریق آموزش های ضمن خدمت و بدو خدمت و آشنا کردن آنان با دانش روز و آخرین متد های موجود و ایجاد محیطی برای رشد حرفه ای کارکنان و سرمایه گذاری در راه رشد و تعالی انسانی و استفاده از قابلیت های کارکنان و مهارت های حرفه ای آنان موجب فعالیت های نوآورانه در سازمان می گردد. زیرا فعالیت های نوآورانه در سازمان نتیجه سرمایه های فکری سازمان می باشد و سازمان نیز بایستی شرایطی را فراهم آورد تا فعالیت های خلاقانه به طور پیوسته بروز نماید.

با توجه به گستردگی مقوله امنیت و تعاریف جدیدی که در حوزه های نظری از امنیت به عمل آمده است، نیروی انتظامی به تنهایی و بر اساس دیدگاه های پلیسی نمی تواند امنیت را در جامعه نهادینه نماید؛ زیرا عوامل تأثیر گذاری در ایجاد امنیت نقش دارند که برای تحقق آن باید از امکانات و توانمندی های سایر سازمان های مرتبط و سرمایه های اجتماعی موجود در جامعه استفاده گردد که در صورتی این مهم تحقق می یابد که یادگیری برون سازمانی در ناجا جایگاه مناسبی داشته باشد و به مؤلفه های مهم آن توجه شده و ناجا خود را با عوامل تأثیرگذار بیرونی تطبیق نماید.

سرمایه گذاری برای رشد فیزیکی سازمان، ابزار و تکنولوژی های مورد نیاز.

ایجاد اطمینان در شهروندان از ثمربخش بودن مشارکت آنان با پلیس به خصوص در مواردی که خود مورد آزار و اذیت قرار می گیرند و یا مواقعی که شاهد مواردی چون آسیب ها و جرایم اجتماعی هستند.

۱۷ - مقبولیت رفتار و شیوه برخورد نیروی های انتظامی و برآورده شدن انتظارات شهروندان در زمینه ارتقای امنیت محل زندگی و کسب و کارشان می تواند تاثیر بسزایی در میزان ارتباط آنان با پلیس داشته باشد.

۱۸- دایره ای در کلانتری ها و پاسگاهها برای توسعه و بهبود مشارکت مردمی در نظر گرفته شود تا مردم از طریق آن دایره، نقطه نظرات و خواسته ها و مشکلات خود را مطرح کنند.

۱۹- با تشکیل کار گروهی در کلانتری ها و پاسگاهها که ارتباط تنگاتنگی با مردم داشته باشد ، به صورت ماهانه به آسیب شناسی علل تعاملات نادرست و مخدوش کننده نیروهای پلیس با مردم و همچنین ارائه راهکار برای حل آن بپردازد تا در دست یابی به مشارکت مردم با پلیس، کوتاهی های احتمالی شناسایی و برای رفع آن تلاش شود.

۲۰- پیشنهاد می گردد تقویت نظارت بر نحوه برخورد با ارباب رجوع در دستورکار معاونت نیروی انسانی قرار گیرد و گاهاً درطول سال و فصول مختلف نیز با توجه به نوع و تعدد مراجعات به ادارات و مراکز تابعه معاونت، این نظرسنجی ها صورت پذیرد.

۲۱- میزان همکاری و مشارکت افراد جامعه با پلیس در گروه اخلاق و برخورد پلیس با شهروندان است. زبان و کلام پلیس که عناصر نحوه برخورد پلیس را تشکیل می دهد مهمترین ابزار پلیس جهت ایجاد ارتباط با مردم می باشد. ضرورت دارد پلیس رفتاری مناسب، تکلم صحیح و با نزاکت همراه با خویشتن داری و سعه صدر زمینه ها و توسعه مشارکت مردم را فراهم نماید.

منابع

منابع فارسی:

- ابراهیمی، محمد محسن. (۱۳۹۱). رویکرد چند نهادی به پیشگیری از جرایم مواد مخدر و روان گردان با تاکید بر عملکرد ستاد مبارزه با مواد مخدر. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران. دانشکده حقوق و علوم سیاسی.
- احمدی، حبیب و عربی، علی و روحانی، علی. (۱۳۹۰). اعتماد اجتماعی، رضایت از پلیس و احساس امنیت، (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه شیراز). مجموعه مقالات همایش علمی استان فارس. نظم و امنیت شیراز. انتشارات تحت جمشید.
- اسکوگان، وسلی، جی. (۱۹۹۴). مشارکت اجتماعی و مراقبت انتظامی همگانی. ترجمه ابراهیم مسعود نیا. تهران. نشر آشنایی.
- باغبانیان، عبدالوهاب و خمرنیا، محمد. (۱۳۹۰). بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی زاهدان در سال ۱۳۹۰. مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. دوره دوازدهم. مرداد ۱۳۹۲.
- جاویدی، کلا ته وهمکاران. (۱۳۹۳). نظریه یادگیری شناختی - اجتماعی بندورا ودالات های تربیتی آن. همایش ملی یافته های علوم شناختی در تعلیم و تربیت. مشهد. دانشگاه فردوسی.
- حسینی نثار، محمد. (۱۳۹۱). بررسی احساس امنیت و عوامل موثر با آن در کشور. مشهد. چهارمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری. ۲۱ اردیبهشت.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۹۴). رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه ها و کاربردها). ترجمه دکتر علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران. دفتر پژوهش های فرهنگی.
- عقلی، سید وحیدو حمداله، باستی. (۱۳۸۹). موانع مشارکت اجتماعی و راه های تقویت آن در رادیو. فصلنامه پژوهش های ارتباطی. سال هفدهم. شماره چهارم.

- کوزر، لوئیس. (۱۳۸۶). زندگی و اندیشه بزرگان جامعه شناسی . ترجمه. محسن ثلاثی. تهران. علمی.
- نوید نیا، منیژه (۱۳۸۸) . امنیت اجتماعی. تهران. انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.

منابع انگلیسی:

- Lee. H. S. Vaughn. M. (۲۰۱۰). *Organizational factors that contribute to police deadly force Coleman, J.*. Foundation of social Theory. Cambridge ,MA. Harvard press. ۱۹۹۰.
- Kay & Alder (۱۹۹۹) . *Coastal Planning And Management* .London Ec۴P ۴EE .
- Lerner, D. (۱۹۶۴). *The Passing of The Traditional Society*. Free Press New York
- Mc Clelland, D. *The Achieving Society*. Princeton, N.J. O. Nan Nostvand Companys.
- Paxton, P. (۱۹۹۹). *Is Social Capital Declining in the United States? A multiple Indicator Assessment*, American Journal of Sociology, Vol. 105, No.1.
- Puntam, R. (۱۹۹۳). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press. Princeton.
- Winter, Lan. (۲۰۰۰). *Towards a Theorized Understanding of Family Life and Social Capital*. Working Paper No.21. April 2000 Australian Institute of Family St

Investigating the level of customer atisfaction with police stations and checkpoints Of the Disciplinary Command of Semnan Province and the factors affecting it

Ezatullah Nosrati pyani

Abstract

Background and Purpose: Today, in the new management system, attention is paid to customer satisfaction It is one of the main directions and as one of the factors affecting excellence and progress They learn in organizations. Undoubtedly, the performance of the police force, which is the organization of society It is very important to improve the quality of its services in terms of management. Expansion Mission and increasing the complexity of crimes on the one hand and increasing society's expectations on the other It has led to a fundamental focus on evaluating the performance of this organization, and the result must be considered Searched. Therefore, people's satisfaction with the performance of police stations and shelters plays a vital role Will improve the quality of performance and excellence of the organization in establishing and maintaining security, therefore The main purpose is to examine the level of customer satisfaction with police stations and command posts The police of Semnan province and the factors affecting it.

Keywords: Behavior, Responsibility, and Police Stations