

Solutions to Remove Obstacles from Desirable Police Services in Police Stations of Mazandaran Province

Received: 22, February, 2023

Accepted: 20, May, 2023

Article type: Research Article

PP: 71-102

DOI:

[10.22034/entezam.2023.1273460.2530](https://doi.org/10.22034/entezam.2023.1273460.2530)

Alireza Jazini

Professor in Police Prevention Department, Amin Police University, Tehran, Iran. Email: alirj1101@gmail.com

Ebrahim Davoudi

Associate Professor in Strategic Management and Future Research, Amin Police University, Tehran, Iran (Corresponding Author). Email: davoodi57@chmail.ir

Mostafa Moafi

MA in Police Operations, Amin Police University, Tehran, Iran. Email: mostafamoafii1362@gmail.com

Abstract

Background and objectives: Identifying existing and effective obstacles on the quality of police services and increasing social desirability is one of the current needs of I.R.I. Police. Based on this, the aim of the current research was to identify the obstacles to providing desirable police services in the police station and the solutions to remove the obstacles from the desirable police services in the police stations.

Methodology: In terms of its objectives the current research is of an applied research type and qualitative in terms of the nature of the data. Its statistical population was the heads of Mazandaran police stations (officers with more than ten years of service). Sampling was done in a purposeful way and with the priority of chiefs of police stations in Mazandaran province. Sampling and conducting interviews with participants continued until reaching theoretical saturation, which was about 23 people. Also, a semi-structured interview was used to collect data. Data analysis was done based on thematic analysis techniques using MAXQDA software.

Findings: The findings from the data analysis showed that the barriers to providing good police services in police stations are classified into four categories of "legal and legislative, human resources, technology and equipment and structural barriers" and the provided solutions include five types of "legal and legislative solutions, educational, human resources, structural and logistic solutions".

Results: The results of the research showed that educational solutions are considered as the most important solutions according to the number of themes extracted, which included three factors of judicial affairs education, specialized education, empowerment and public education. Each of the above-mentioned factors includes solutions such as continuous training of consultants, providing specialized and periodical trainings, holding general trainings, installing educational posters (banners) at the field level, improving the level of knowledge and information of educational managers and executives, creating a suitable environment for providing counseling, improving law enforcement and judicial knowledge, recruiting psychologists for the cops, etc.

Keywords: Police station, Services, Law enforcement services, Obstacle removal.

Citation(APA): Jazini, Alireza; Davoudi, Ebrahim; Moafi, Mostafa. (2023). "Solutions to Remove Obstacles from Desirable Police Services in Police Stations of Mazandaran Province", *Journal of Social Order*, 15(2), pp. 71-102. Doi: [10.22034/entezam.2023.1273460.2530](https://doi.org/10.22034/entezam.2023.1273460.2530)

راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌های استان مازندران

چکیده

زمینه و هدف: شناسایی موانع موجود و مؤثر بر کیفیت خدمات انتظامی و افزایش مطلوبیت اجتماعی یکی از ضرورت‌های فعلی فراجا است. بر همین اساس، هدف پژوهش حاضر شناسایی موانع ارائه خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری و راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها بود.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها، کیفی است. جامعه آماری آن، رؤسای کلانتری‌های استان مازندران (افسران دارای خدمت بیش از ده سال خدمت) بود. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و با اولویت رؤسای کلانتری‌های استان مازندران بوده است. نمونه‌گیری و انجام مصاحبه با مشارکت کنندگان تا رسیدن به اشباع نظری که حدود ۲۳ نفر بوده، ادامه یافت. همچنین برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها براساس تکنیک‌های روش تحلیل مضمون با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA صورت گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که موانع ارائه خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در چهار دسته موانع «قانونی و حقوقی، منابع انسانی، فناوری و تجهیزاتی و موانع ساختاری» طبقه‌بندی می‌شود و راهکارهای ارائه‌شده نیز شامل پنج گونه راهکار «حقوقی و قانونی، آموزشی، منابع انسانی، ساختاری و راهکار آماد و پشتیبانی» است.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان داد که راهکارهای آموزشی با توجه به تعداد مضامین استخراج‌شده به‌عنوان مهم‌ترین راهکار مطرح است که شامل سه عامل آموزش امور قضایی، آموزش تخصصی، توانمندسازی و آموزش همگانی بودند. هر کدام از عوامل مذکور شامل راهکارهایی مانند آموزش مستمر و مداوم نیروهای مشاور، ارائه آموزش‌های تخصصی و دوره‌ای، برگزاری آموزش‌های همگانی، نصب برون‌نوشته‌های (بنر) آموزشی در سطح حوزه، ارتقای سطح دانش و معلومات مدیران و مجریان آموزشی، ایجاد فضای مناسب جهت ارائه مشاوره، بهبود دانش انتظاماتی و قضایی، جذب روانشناس برای کوب‌ها و غیره است.

کلیدواژه‌ها: کلانتری، خدمات، خدمات انتظامی، مانع‌زدایی.

دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۰۳

پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۳۰

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

صص: ۷۱-۱۰۲

شناسه دیجیتال (DOI):

[10.22034/entezam.2023.1273460.2530](https://doi.org/10.22034/entezam.2023.1273460.2530)

علیرضا جزینی

استاد گروه پیشگیری انتظامی دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه:

alirj1101@gmail.com

ابراهیم داودی

دانشیار مدیریت راهبردی و آینده‌پژوهی دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه:

davoodi57@chmail.ir

مصطفی معافی

کارشناسی ارشد عملیات انتظامی دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه:

mostafamoafii1362@gmail.com

استناد (APA): جزینی، علیرضا؛ داودی، ابراهیم؛ معافی، مصطفی. (۱۴۰۲).

«راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌های استان مازندران».

نشریه علمی انتظام اجتماعی، ۱۵(۲)، صص ۷۱-۱۰۲.

شناسه دیجیتال: [10.22034/entezam.2023.1273460.2530](https://doi.org/10.22034/entezam.2023.1273460.2530)

کلانتری و پاسگاه‌ها از واحدهای کلیدی در خط مقدم ارائه خدمات انتظامی و امنیتی به آحاد جامعه محسوب می‌شوند که ارکان مجموعه نیروی انتظامی بوده و در عصر حاضر، ارائه‌کننده خدمات انتظامی در سطح وسیع هستند (بحرینی‌زاده و موسوی، ۱۳۹۰، ۲۳)؛ پلیس در تغییر رویکرد خود به‌عنوان پلیس جامعه‌محور تلاش می‌کند همواره تمرکز بر رضایت ذی‌نفعان و مشتریان خود، در کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی داشته باشد (جهانشاهی و بهرام‌زاده، ۱۳۹۴، ۴). بنابراین، سطح و کیفیت ارائه خدمات (انتظامی، قضایی، مشاوره‌ای، اطلاعاتی، امنیتی و مانند آن) این واحدها، می‌تواند بر رضایت افراد جامعه به‌عنوان مشتریان و متقاضیان این خدمات تأثیر گذارد. تمرکز بر ارتقای کیفیت خدمات پلیسی در ابعاد مختلف به‌منظور جلب رضایت مردم، نیازمند عوامل زیادی مانند دقت، صحت عمل و سرعت در پاسخگویی مناسب به درخواست‌کنندگان خدمات پلیس است و در این رابطه ارتقای سطح فناوری و توانمندسازی کارکنان در جنبه‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری کمک شایانی می‌کند. انتظارات، شکایات و انتقادات شهروندان از مراجعات حضوری در مورد عملکرد پلیس نشان می‌دهد، پلیس باید از طریق سامانه‌های نظارتی نسبت به شناسایی و ارتقای عوامل مرتبط با افزایش سطح ارائه کیفیت خدمات انتظامی در کلانتری و پاسگاه‌ها، میزان رضایت‌مندی مراجعان خود را ارتقا بخشد.

فرمانده معظم کل قوا، امام‌خامنه‌ای (مدظله‌العالی) در بیانات خود در مورد اهمیت کلانتری‌ها می‌فرماید: «به کلانتری‌ها خیلی اهمیت بدهید؛ کلانتری‌ها با مردم مواجه هستند و به‌طور روبه‌رو در چشم مردم نماینده نظام هستند، در این نظام چقدر انسان‌های بزرگ، فکور، فعال، مؤمن، دارای تخصص‌ها و زحمات گوناگون چه در نیروی انتظامی و چه در غیرنظامی در کار هستند، اگر در کلانتری یک شهری حرکتی انجام بگیرد که ناراضی‌کننده و حاکی از عدم پابندی به وظیفه باشد؛ همه این آبرو از نظر آن کسی که مواجه با این قضیه می‌شود؛ ریخته و از بین رفته است. کلانتری‌ها این‌جوری هستند. شما (مسئولان) پشت میز نشسته‌اید و کسی شما را نمی‌بیند شما خوب هستید ولی

آن کسی که نماینده شماس و به تعبیری که من همیشه دارم سرانگشت شما را برای کارها را، همه مردم می‌بینند، خیلی مراقب باشید و وظایفشان را به معنای واقعی کلمه تعریف و مشخص کنید.» (دبیرخانه شورای عالی تحول کوپ، ۱۳۹۵، ۲). توجه فرمانده معظم کل قوا، «امام خامنه‌ای (مدظله‌العالی) به کلانتری‌ها و تشبیه این مراکز به سرانگشتان نیروی انتظامی توسط ایشان موجب شده تا حساسیت پلیس به این بخش بیش از پیش شود (عطایی، ۱۴۰۰، ۱).

در کلانتری و پاسگاه‌های نیروی انتظامی، خدماتی مانند گشت انتظامی، گشت فوریت‌های پلیسی، خدمات قضایی، خدمات مشاوره و مددکاری، خدمات امنیتی و اطلاعاتی به مردم ارائه می‌شود. به‌طورمعمول، بیشترین مطالبات مردمی در حوزه خدمات پلیسی در مواقعی است که نیاز به حضور فیزیکی کارکنان پلیس است. حضور سریع در صحنه تصادف، نزاع و درگیری، رسیدگی به‌موقع به درخواست‌های مردمی، دستگیری مجرمان و مانند آن، از آن جمله هستند. کلانتری و پاسگاه‌های نیروی انتظامی برای ارائه خدمات خود که به برخی از آن‌ها اشاره شد، با موانع مختلفی روبه‌رو هستند. منظور از موانع در پژوهش حاضر، مشکلات، کمبودها، چالش‌ها، آسیب‌ها و نواقص است. از نظر پژوهشگر حاضر که خود بیش از ۷ سال در کلانتری و پاسگاه خدمت کرده است، در کلانتری‌های و پاسگاه‌های استان مازندران موانعی مانند کمبود نیروی انسانی، به‌روز نبودن تجهیزات و ساختار سازمانی متناسب با جمعیت، جرائم و وسعت حوزه استحفاظی وجود دارد. بارها مشاهده شده است که عدم ارائه خدمات مطلوب انتظامی موجب شده تا آسیب‌های جدی به پیکره نیروی انتظامی وارد شود؛ به‌گونه‌ای که آثار و تبعات آن مدت‌ها باقی مانده و موجبات دغدغه فرماندهان نیروی انتظامی شده است (اسدی، ۱۳۹۵، ۳). از این‌رو انجام طرح تحول در کلانتری‌ها، در راستای تحقق منویات فرماندهی ضروری است. یکی از مهم‌ترین راهکارها در امر چابک‌سازی، ارتقای دانش علمی و مهارت انتظامی کارکنان است؛ به‌طوری‌که کسب مهارت‌های فردی، سازمانی و پلیسی یکی از ضرورت‌های کارکنان در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها در شرایط فعلی است که باید با اتخاذ تدابیر و تمهیدات ویژه و برگزاری دوره‌های آموزشی به این امر

مهم توجه شود. بر همین اساس، دغدغه محقق در این پژوهش شناسایی راهکارهای مانع‌زدایی از مقررات دست‌وپاگیر؛ مانع‌زدایی توسط سازمان‌های مانع‌تراش؛ مانع‌زدایی توسط مدیران؛ مانع‌زدایی توسط کارشناسان مانع‌ساز و بهانه‌تراش؛ در ارائه خدمات انتظامی در کلانتری‌ها است. با توجه به اینکه تاکنون پژوهشی با این عنوان که به بررسی و شناسایی راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری به صورت علمی پرداخته باشد، انجام نشده است؛ سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که راهکارهای مانع‌زدایی از ارائه خدمات انتظامی مطلوب در کلانتری‌های انتظامی کدامند؟

پیشینه و مبانی نظری

ناصرپور و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین مدیریت دانش و کیفیت خدمات انتظامی پلیس با نقش میانجی یادگیری‌زدایی سازمانی» نشان دادند که در سطح اطمینان ۰/۹۵ مدیریت دانش با کیفیت خدمات انتظامی پلیس و یادگیری‌زدایی، و از سوی دیگر یادگیری‌زدایی با کیفیت خدمات انتظامی پلیس رابطه مستقیم و معناداری دارند. درک درست از ماهیت کیفیت خدمات و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند کمک شایانی به فرماندهان و مدیران ارشد در بهبود هر چه بیشتر کیفیت خدمات انتظامی کند.

سیدعلی‌پور و سلطانی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان تأثیر اجرای مؤلفه‌های طرح مکننا در بهبود عملکرد و خدمات‌رسانی مطلوب کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهر بجنورد» نشان دادند که بین متغیر مستقل بهسازی و خوشایندسازی محیط، اصلاح فرایندها، الگوسازی رفتاری پلیس و خلاقیت و نوآوری با متغیر بهبود عملکرد و خدمات‌رسانی مطلوب رابطه معناداری وجود دارد.

میرزایی‌فر و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «نگرش مراجعان درباره کیفیت خدمات کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان» نشان دادند که کیفیت ارائه خدمات مشاوره و مددکاری از نظر مراجعان در سطح مطلوبی بوده است و بین نگرش مراجعان برحسب نوع خدمت دریافتی و بین نگرش

آن‌ها در حل مسائل فردی برحسب وضعیت تأهل تفاوت وجود دارد؛ اما بین نگرش آن‌ها برحسب سن و تحصیلات و بین نگرش مراجعان در مسائل خانوادگی، مسائل حقوقی و مسائل اجتماعی برحسب وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت وجود ندارد.

ماواییان و میرزاخانی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «چالش‌های خدمات پیشگیری از جرم کلانتری‌ها از دیدگاه مردم (مورد مطالعه: شهر کرمانشاه)» نشان دادند که کلانتری‌ها در ابعاد اعتماد، پاسخگو بودن، قابلیت اطمینان، همدلی داشتن و حفظ ظاهر نمودن از نظر پاسخ‌گویان با چالش‌هایی مواجه هستند که برخی از این چالش‌ها به مدیران سطوح بالاتر، برخی به مدیران اجرایی مثل رؤسای کلانتری‌ها و برخی نیز به کارکنان مربوط است.

رفیعی‌کیا (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «عارضه‌یابی سیستم عملکرد خدمات کلانتری و ارائه راهکارهای بهبود» نشان داد که عارضه‌های اصلی سیستم خدمات انتظامی در شاخص‌های کارکنان، نتایج مربوط به کارکنان و فرایندها یافت شد و بر اساس زیرمعیارها، ده عارضه بحرانی کلانتری‌ها شامل تطابق بین صلاحیت‌ها و وظایف، رضایت شغلی، سیستم تشویق، نبود سیستم مشخص مدیریت فرایند، تعهد کاری، عدم نمایش فرایندی و مشخص بودن الگوی کارها، عدم سیستم ارزیابی رضایت شغلی، عدم سیستم رسیدگی به امور مشتری، بهبود مستمر فرایندها، آموزش و اثربخشی استخراج گردید.

آقاگل‌زاده و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس در کلانتری‌های شهرستان گرگان» نشان دادند که فرماندهی انتظامی شهرستان گرگان در کل کیفیت خدمات انتظامی نتوانسته است انتظارات ارباب‌رجوع را در ابعاد کیفیت خدمات انتظامی برآورده نماید؛ البته در زیر مؤلفه‌های ابعاد کیفیت خدمات در برخی شاخص‌های خدمات انتظامی، کلانتری‌های پنج‌گانه فرماندهی انتظامی گرگان، برابر و یا بیش از انتظارات ارباب‌رجوع عمل نمودند.

محمدی‌مقدم و واقفی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی استان تهران» نشان دادند که به‌ترتیب چهار شاخص قابلیت اطمینان، اقدام به‌موقع، مشروعیت و وضعیت ظاهری و ویژگی‌های ملموس به‌عنوان شاخص‌های مسئله‌دار شناخته می‌شوند که برای حل آن‌ها باید از شاخص‌های قوی استفاده کرد.

حسینیان و رضانی (۱۳۹۳) در پژوهش خود به «ارزیابی کارایی سرکلانتری‌های تهران بزرگ به کمک تحلیل پوششی داده‌ها» پرداختند و نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که برای از بین بردن یا کاهش ضعف‌های سرکلانتری‌ها و همچنین بهبود بیشتر آن‌ها، لازم است که مسئولان مربوط در رابطه با کمیت و کیفیت نیروی انسانی، تجهیزات، آموزش، فناوری و عوامل قانونی، اقدام‌های مناسب را در پیش بگیرند.

بنت، کارن و استرکی^۱ (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان «مدیریت پلیس و توسعه بهره‌وری واحدهای نیروی انتظامی» ضمن بررسی نقش اساسی مدیریت واحدهای پلیس در استفاده مؤثر از نیروها و روش‌های سنتی به‌کارگیری آنان، به عوامل مؤثر بر استفاده از نیروها، چرخش کار و ساعات اضافه‌کار در بهره‌وری نیروهای پلیس اشاره می‌کنند.

ونگ و سوها^۲ (۲۰۰۳) در تحقیق خود با عنوان «بررسی ابعاد کیفیت خدمات و اثرگذاری آن‌ها بر وفاداری مشتری» به این نتیجه رسید که قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی و خدمات ملموس را جزو ابعاد کیفیت و مؤثر بر وفاداری در خدمات‌رسانی مؤثر است.

بررسی پیشینه‌های داخلی و خارجی نشان داد که اکثر تحقیقات به بررسی خدمات انتظامی و کیفیت آن‌ها بر اساس ابعاد مدلهایی خارجی مانند پارسامون^۳، زیتهمال^۴ و غیره پرداخته‌اند و ابعاد خدمات مطلوب انتظامی در

1. Bent, Karen & estrky
 2. Wong, A., & Sohal, A
 3. Parsamon
 4. Zeithamel

کلانتری و راهکارهای مانع‌زدایی از آن‌ها بر اساس وضعیت موجود در سطح کلانترهای پرداخته نشده است.

خدمات و کیفیت خدمات

به‌دلیل تنوع خدمات، تعریف آن همواره کاری دشوار بوده است. آنچه این امر را پیچیده‌تر می‌کند این واقعیت است که به‌سبب نامحسوس بودن اکثر داده‌ها و ستانده‌ها، غالباً درک و تشخیص راه‌های انجام و عرضه خدمات آسان نیست (لاولاک و راییت^۱، ۱۳۹۷، ۲۳). یک خدمت، فعالیت یا مجموعه‌ای از فعالیت‌های کم‌وبیش ناملموس است که معمولاً و نه لزوماً در تعاملات میان مشتری و کارکنان خدمت‌ها یا منبع‌های فیزیکی یا کالاها یا سیستم‌های عرضه‌کننده و پخش سرویس‌ها انجام می‌گیرد و به‌عنوان راه‌حلی برای مشکلات مشتری ارائه می‌شود (زاهدی اصل، ۱۳۹۳، ۲). کلمه «خدمت» وسعت و تنوع معانی وسیعی دارد و این ویژگی به ابهام زیادی در مفهوم آن در متون مدیریتی منتهی شده است؛ به‌طوری‌که خدمت عبارت است از انجام همراه با تعهد امری غیرمادی و غیرقابل لمس، که عموماً مالکیت و دارایی به همراه ندارد و همچنین قابل ذخیره و یا جابجایی نیز نیست. عموماً خدمات به‌دلیل منفعتی که به مردم یا سازمان‌ها می‌رساند، موجب می‌شود که غالباً از سوی طرف خدمات‌گیرنده مورد تقاضا باشند (محمدزاده طاهری و همکاران، ۱۳۹۹، ۸۴). طبق تعریف پاراسورامان^۲ و همکاران کیفیت خدمات، قضاوت (نگرش) مشتری است و تفاوت بین انتظارات مشتری از آنچه شرکت باید ارائه کند و عملکرد خدمت دریافت‌شده، تعریف می‌شود (عرب، ۱۳۹۴، ۲۳). کیفیت خدمات به‌عنوان نگرش یا قضاوتی جهان‌شمول درباره برتری و رجحان یک خدمت تعریف شده است که از مقایسه میان انتظارات مشتری و ادراک آنان از عملکرد واقعی خدمات ناشی می‌شود (امینی و شیخعلی، ۱۴۰۱، ۲). لذا کیفیت خدمات، نقش مهمی را در سازمان خدماتی برای رضایت مشتریان ایفا می‌کند. رضایت مشتریان نسبت به کیفیت خدمات، عامل تعیین‌کننده موفقیت سازمانی

1. Christopher Lovelock, Lauren Wright
2. Parsamou

است (روسلان، واهاب و عبدالله^۱، ۲۰۱۵، ۴۵۹). کیفیت خدمات، نوعی قضاوت شهروندان از خدمات فراهم‌شده است. کیفیت خدمات، تحت‌تأثیر خدمات مورد انتظار و خدمات ادراک‌شده است. وقتی انتظارات شهروند از خدمات با ادراکات او از خدمات ارائه‌شده منطبق شود؛ کیفیت خدمات ارائه‌شده رضایت‌بخش است. اگر خدمات ارائه‌شده از حد انتظارات مشتری فراتر باشد؛ آن خدمات، عالی قلمداد می‌شوند و موجب خوشحالی مشتریان می‌شود (طباطبایی و همکاران، ۱۳۹۵، ۳). در بخش خدمات، ارزیابی کیفیت آن طی فرایند ارائه خدمات انجام می‌گیرد.

چنانچه نگاهی گذرا به تاریخچه فعالیت‌های کیفیت در عصر اخیر داشته باشیم متوجه خواهیم شد که توجه به کیفیت کالا و محصولات ملموس از سابقه نزدیک به یک قرن برخوردار است؛ اما تا سال‌های آغازین دهه ۸۰ میلادی، مفهوم کیفیت در خدمات به‌طور جدی مورد توجه واقع نشده بود. فیلیپ کاتلر^۲ معتقد است «خدمت فعالیت یا منفعتی نامحسوس و لمس‌نشده است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند و مالکیت چیزی را به دنبال ندارد.» تولید خدمت ممکن است به کالای فیزیکی وابسته باشد یا نباشد (پورسلیمی و همکاران، ۱۳۹۳، ۳). گرونروز^۳ (۲۰۱۱) کیفیت خدمات را به دو دسته کلی کیفیت فنی و کیفیت عملکردی تقسیم کرده است؛ که بعد فنی شامل نتیجه واقعی خدمات و بعد عملکردی شامل نحوه ارائه خدمات است. از نظر وی، کیفیت خدماتی که به مشتری عرضه می‌شود از مجموعه‌ای از ابعاد تشکیل شده که برخی از این ابعاد به‌طور ذاتی فنی و برخی دیگر عملکردی هستند و لازمه درک چگونگی ارزیابی کیفیت توسط مشتری این است که عوامل تأثیرگذار بر ابعاد کیفیت فنی و کیفیت عملکردی شناسایی و نحوه تأثیر آن‌ها روشن شود. کیفیت فنی به‌تنهایی نمی‌تواند عامل دستیابی سازمان به کیفیت جامع خدمات باشد زیرا علاوه بر مهارت فنی، روابط فردی و نحوه

1. Roslan, N. A, A., Wahab, E., Abdullah

2. Philip Cutler

3. Gronroos

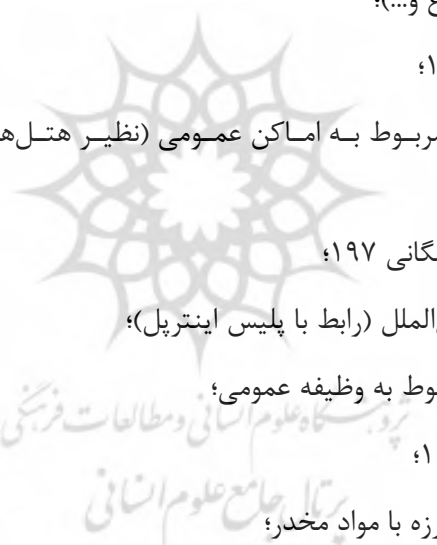
تعاملات انسانی نیز مهم و حیاتی هستند (زیتهامل^۱، ۲۰۱۶، ۲۴).

خدمات انتظامی

در کشور ما بخش عمده‌ای از وظیفه تأمین امنیت برعهده کلانتری‌ها است. خدمات کلانتری‌ها طیف گسترده‌ای را شامل می‌شود که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: ۱- برقراری و حفظ نظم و امنیت و مقابله با هرگونه ناامنی، اخلاف نظم در حوزه استحفاظی و برخورد با اعمالی که موجب سلب آسایش عمومی و فردی می‌شود؛ ۲- انجام عملیات پیشگیرانه از طریق بلوک‌بندی حوزه استحفاظی، برقراری گشت، شناسایی نقاط جرم‌خیز و اماکن طبقه‌بندی‌شده و سازمان‌دهی عناصر پیشگیری‌کننده محل (سرایداران و شبگردها)؛ ۳- شناسایی عوامل مخل نظم عمومی و فردی و افراد سابقه‌دار و بزهکاران حرفه‌ای و کنترل آنان؛ ۴- پیگیری جرائم اتفاقی حوزه استحفاظی از طریق تشکیل پرونده، حفظ آثار جرم، دستگیری متهمان و مجرمان و جلوگیری از فرار و اختفای آنان برابر ضوابط و مقررات؛ ۵- رسیدگی به دعاوی و شکایات شهروندان در چهارچوب قانون و با توجه به حدود صلاحیت کلانتری‌ها؛ ۶- انجام دستورهای مقامات قضایی و ابلاغ اوراق و اجرای احکام قضایی؛ ۷- مبارزه با مواد مخدر و مفاسد اجتماعی در چهارچوب دستورالعمل‌ها ۸- تجزیه و تحلیل جرائم اتفاقی به‌منظور تعیین نقاط جرم‌خیز و زمان وقوع جرائم و برنامه‌ریزی و طراحی عملیات پیشگیری بر اساس آن؛ ۹- ارائه خدمات مشاوره و راهنمایی به مراجعان به‌منظور حل و فصل دعاوی و اختلافات قبل از ارجاع به مراجع و مقامات قضایی (احمدی، ۱۳۹۶، ۲۲). پلیس می‌تواند برای جلب اعتماد و مشارکت مردم، خدماتی مانند خدمات انتظامی در کلانتری‌ها، خدمات الکترونیکی انتظامی، خدمات تعویض پلاک و نظیر آن و برای رضایت کارکنان پلیس خدماتی مانند خدمات درمانی، خدمات بانکی و خدمات رفاهی را عرضه کند (هندیانی، ۱۳۹۳، ۱۱۳).

تأمین امنیت و تحکیم نظم و اجرای قانون و عدالت از مهم‌ترین ارکان ثبات و سلامت یک نظام اجتماعی و سیاسی است، نقش نهادهایی که تأمین‌کننده این هدف می‌باشند، به اندازه‌ای مهم است که شاید بتوان گفت، بدون وجود چنین نهادهایی، بقای یک جامعه ممکن نمی‌شود. در کشور ما بخش عمده‌ای از این وظیفه مهم بر عهده نیروی انتظامی است. خدمات نیروی انتظامی طیف گسترده‌ای را شامل می‌شود که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

- پلیس راهنمایی رانندگی؛
- کارهای گذرنامه؛
- کارهای مربوط به اتباع (تابعیت، ازدواج طلاق، فوت پناهندگی، اقامت اتباع و...)
- پلیس ۱۱۰؛
- کارهای مربوط به اماکن عمومی (نظیر هتل‌ها، مراکز کسب‌وکار و...)
- نظارت همگانی ۱۹۷؛
- پلیس بین‌الملل (رابط با پلیس اینترپل)؛
- مسائل مربوط به وظیفه عمومی؛
- پلیس + ۱۰؛
- پلیس مبارزه با مواد مخدر؛
- پلیس مشاور و مددکار؛
- پیشگیری انتظامی (گشت انتظامی، پاسگاه‌ها کلانتری‌ها و...)
- آموزش همگانی (هنجارسازی، کودکانه و...)
- مطالعات اجتماعی (تحقیق و پژوهش، افکارسنجی و ...)



- تربیت مأموران جوان (دانشگاه افسری علوم انتظامی) (پوراسدی و معدنی، ۱۳۹۵، ۱۷۰).

ویژگی‌های خدمات مطلوب در مراکز انتظامی

کلانتری‌های فراجا یکی از اصلی‌ترین سازمان‌هایی هستند که ارائه‌کننده خدمات انتظامی در سطح وسیع به عموم مردم هستند. بر همین اساس، در این قسمت به بررسی ویژگی‌های خدمات مطلوب در مراکز انتظامی بر اساس پیشینه‌های داخلی و خارجی و ادبیات نظری بررسی شده می‌پردازیم:

۱- پاسخگویی: رابرتز^۱ و اس کاپنز^۲ پاسخگویی را متضمن دلیل آوردن و دلیل خواستن برای کارهای انجام‌شده می‌دانند. این تعریف بر این فرض استوار است که هر فرد گروه و یا سازمان، دارای حقوق خاصی است که براساس این حقوق از فرد دیگری سؤال می‌کند و از او برای کارهایی که انجام داده است، توضیح می‌خواهد (مونرو و موریتسن^۳، ۲۰۱۴، ۱۰۴). چنانچه امور و وظایف غیرشفاف باشند، افراد نمی‌توانند پاسخگو باشند. ضمن اینکه شهروندان نمی‌توانند حساب‌کشی نمایند؛ پاسخگویی، به‌عنوان پاسخگو بودن حاکمیت به مردم، در شرایطی که بهترین منافع همه شهروندان بر طبق رویه‌های قانونی تأمین شود، توصیف می‌شود (جوردن و وانتوک^۴، ۲۰۱۰، ۵۷).

۲- مسئولیت‌پذیری: مسئولیت‌پذیری از چنان اهمیتی برخوردار است که در بسیاری از تفاسیر از امانت الهی، به همان تعهد و قبول مسئولیت یاد شده است و علت اینکه این امانت عظیم، به انسان سپرده شد این بود که او این قابلیت را داشت و می‌توانست ولایت الهی را پذیرا گردد؛ منظور از مسئولیت‌پذیری، تلاشی است که برای کنترل رفتار مأموران صورت می‌گیرد ماهیت کار پلیس و ساختار فرماندهی سازمان‌ها، تلاش‌هایی که

1. Roberts
2. Scapens
3. Munro & Mouritsem
4. Jordan & Vantukj

برای برانگیزاندن حس مسئولیت‌پذیری مأموران صورت می‌گیرد را محدود می‌کند. دو نوع فرایند مسئولیت‌پذیری مطرح می‌شود، عملکرد نظارتی و اخلاق شخصی. مسئولیت‌پذیری پلیسی به تلاش برای نظارت به مأموران اشاره می‌کند (جزینی، ۱۳۹۱، ۱۲۵). کارمندان پلیس باید با طیب خاطر به تعهدات زندگی اجتماعی پایبند باشند؛ مثلاً باید هر زمان که لازم شد نظرات، دلایل، اهداف یا انگیزه‌هایی که عملکرد فرد را توجیه می‌کند را توضیح دهند و مسئولیت آن‌ها را بپذیرند. این معنای مسئولیت‌پذیری نزولی است؛ اما سازمان‌ها نسبت به کارکنان نیروهایشان نیز تعهد دارند. از جهت مسئولیت‌پذیری و جوابگویی افسران پلیس، به آحاد اجتماعی و عموم مردم و ارباب‌رجوع باید گفت: این مدل نوعی مسئولیت‌پذیری را در نظر می‌گیرد که افسران پلیس باید قانون مصوبه را اعمال کنند که آن (اجرای قانون) جزء لاینفک وظیفه‌شان است. از نظر ارتباط با عموم و مردم در این مدل پلیسی باید گفت نوعی ارتباط رسمی وجود دارد و شهروندان تلاش می‌کنند ارتباط کمتری با پلیس داشته باشند زیرا آن‌ها به‌نوعی از پلیس هراسان هستند (پونسرز^۱، ۲۰۰۹: ۴۹۰).

۳- **تعالی رفتار:** وظیفه ذاتی پلیس، حفظ آرامش جامعه و ارائه خدمت و شناسایی شیوه نوین خدمتگزاری است که در این راستا، داشتن مهارت‌های رهبری و رفتار اخلاقی برای تصدی امور پلیسی در این جامعه مردم‌سالار ضروری است. وظیفه پلیس، اجرای قانون و خدمت به مردم است و چون نسبت به سایر مردم از قدرت و اقتدار فوق‌العاده‌ای برخوردار است به‌ناچار باید وظایف خود را در چارچوب یک منش پذیرفته‌شده اخلاقی انجام دهد. برخورداری از قدرت رهبری مؤثر، منش اخلاقی و رفتار انسانی، پلیس را به‌عنوان نیروی مقتدر در جایگاهی قرار می‌دهد که بتواند نظم و امنیت عمومی را تأمین و تضمین نماید (غلامحسینی، ۱۳۸۷، ۷). افسر پلیس در صحنه اجتماع، مسئولی است

رسمی که با تعداد بی‌شماری از شهروندان ارتباط مستقیم دارد و از اختیار عمل گسترده برخوردار است؛ لذا برخورداری مأموران از مهارت‌های رفتار متناسب با شأن و منزلت پلیس موجب ارتقای منزلت آنان در انظار عمومی می‌گردد سازمان‌های پلیسی باید اقدامات پلیسی را حرفه‌ای تلقی کرده و با جذب افراد مستعد و ارائه آموزش‌های پربار، آن‌ها را در جهت درستکاری و صحت عمل یاری نمایند (گرچی، ۱۳۹۰، ۲۴).

۴- **قابلیت اعتماد و اطمینان:** قابلیت اعتماد و اطمینان، معیاری برای سنجش توانایی خدمتی مشخص، درانجام وظایف از پیش تعیین‌شده و محوله بدون اختلال و وقفه‌های احتمالی است. قابلیت اعتماد در حقیقت میزان احتمال موفقیت است، یا احتمال این‌که سیستم خدماتی یا مجموعه بدون وقوع خرابی و مشکل به وظایف تعیین‌شده با محدودیت‌های تعیین‌شده در طراحی (مانند محدوده زمانی و مکانی) و در شرایط کاری و محیط‌های کاری مختلف مشخص عمل کند. قابلیت اعتماد در رفتار مجریان به‌مرور اعتماد را در مردم و ارباب‌رجوع ایجاد می‌کند، مردم در تعاملات خود با سازمان احساس امنیت می‌کنند، مجریان نیز همواره نسبت به مردم با ادب رفتار می‌کنند و برای پاسخ‌گویی به سؤالات ارباب‌رجوع دارای دانش کافی هستند.

۵- **امنیت:** به‌دلیل اینکه اکثر مردم با جزئیات فنی و حقوقی سیستم انتظامی ناآشنا هستند، متغیر امنیت خدمات را بر اساس تجربیات خود در استفاده از خدمات سیستم ارزیابی می‌کنند. در توجیه امنیت و قصد استفاده از خدمات ذکر این نکته حائز اهمیت است که بسیاری از مردم و ارباب‌رجوع‌ها از لو رفتن اطلاعات شخصی و سوءاستفاده از آن واهمه دارند. امنیت به ادراک فرد نسبت به امنیت پرونده‌ها و کارهای خود از لحاظ حفظ حریم شخصی در انجام کارهای خود اطلاق می‌شود (خون سیاوش و همکاران، ۱۳۹۶، ۳).

۶- **مسئولیت اجتماعی و خدمات انتظامی:** رعایت‌نکردن اصول اجتماعی با برخورد‌های انسانی و اخلاقی همراه می‌شود. این‌چنین فعالیت‌های

غیراخلاقی سبب از بین رفتن ارزش‌های انسانی و اخلاقی شده و از طرفی موجب ایجاد مشکلات برای سازمان و عدم ارائه خدمات عمومی مناسب از جانب آن می‌شود. به عبارتی کیفیت خدمات، برون‌دادی است از جانب سازمان که اقشار جامعه از آن بهره‌مند می‌شوند. اگر خلل و یا خدشه‌ای در این شکاف قرار گیرد، پاسخ به انتظارات صورت نگرفته و همسو با آن، کیفیت ارائه خدمات ضعیف ارزیابی می‌شود؛ اما این موضوع اهمیت دارد که مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی سازمان، چه تأثیری بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی دارند. بسیاری از محققان مسئولیت اجتماعی را پیروی از قوانین اجتماعی و برآوردن انتظاراتی که جامعه از فرد دارد تعریف کرده‌اند. این قوانین از نقش‌های اجتماعی استنباط شده و در واقع، بیانگر هنجارهای فرهنگی و اجتماعی است و چگونگی و میزان تعهد و التزام فرد نسبت به افراد دیگر جامعه را نشان می‌دهد (پوراسدی و معدنی، ۱۳۹۵، ۱۷۲).

روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش باتوجه‌به ماهیت و اهداف تحقیق و به لحاظ ویژگی در نحوه جمع‌آوری اطلاعات، به شکل کیفی بوده است. این تحقیق از نوع اکتشافی و با رویکرد کیفی و مبتنی بر راهبرد تحلیل محتوا است. برای انتخاب نمونه، از روش نمونه‌گیری هدفمند مبتنی بر معیار استفاده شد و جامعه آماری پژوهش، رؤسای کلانتری یازده شهر استان مازندران و فرماندهان آشنا با خدمات انتظامی کلانتری‌ها می‌باشد که مصاحبه با ۲۳ نفر از نخبگان به اشباع نظری رسید. برای گردآوری اطلاعات و داده‌ها، از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و همچنین پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شده است. محقق با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با خبرگان به شناسایی مضامین پایه، مضامین سازمان‌دهنده و مضامین فراگیر مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها پرداخته و در پایان، راهکارهای ارائه‌شده توسط نخبگان و رؤسای کلانتری را ارائه کرده است. برای حصول اطمینان از روایی

پژوهش و به‌منظور اطمینان خاطر از دقیق‌بودن یافته‌ها از دیدگاه پژوهشگر، از نظرات ارزشمند استادان آشنا با این حوزه و متخصصان نیروی انتظامی و آشنا با خدمات انتظامی استفاده شده است؛ به این صورت که پس از استخراج ابعاد پژوهش از پیشینه نظری و پژوهشی، در مورد میزان مرتبط بودن و مناسب بودن ابعاد کشف‌شده با اقتضاهای پژوهش حاضر با استادان و متخصصان مختلف این حوزه همفکری شد. همچنین پژوهش حاضر مبتنی بر تکنیک تحلیل مضمون است؛ به‌طوری‌که به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده، ابتدا آمار توصیفی از متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق شامل سطح تحصیلات، سابقه خدمت، درجه و تخصص و سپس آمار استنباطی ارائه شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از برنامه‌های آماری SPSS و MAXQDA 2020 استفاده شده است.

یافته‌ها

شناسایی مضامین پایه مصاحبه‌ها

براساس یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها که با استفاده از نرم‌افزار ۲۰ MAXQDA برای ساماندهی داده‌ها انجام شد، ۹۰ مضمون پایه در حیطه موانع ارائه خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها شناسایی شد که شامل چهار مضمون فراگیر موانع قانونی و حقوقی (مضامین سازمان‌دهنده آن: حمایت ناکافی قوانین از ضابطان قضایی، سلسله‌مراتب کند قانونی و عدم حمایت قضات و مقامات قضایی)، موانع منابع انسانی (مضامین سازمان‌دهنده آن: کمبود نیرو، مشکلات آموزش نیرو، مشکلات انگیزشی و حقوقی، مشکلات برنامه‌ریزی نیروی انسانی و کمبود روان‌شناس و متخصص)، موانع فناوری و تجهیزاتی (مضامین سازمان‌دهنده آن: مشکلات سیستمی، مشکلات فناوری، مشکلات تجهیزاتی فیزیکی) و موانع ساختاری (مضامین سازمان‌دهنده آن: موانع ارتباطی، موانع مکانی، موانع اجتماعی و محیطی) است.

براساس یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها که با استفاده از نرم‌افزار ۲۰ MAXQDA برای ساماندهی داده‌ها انجام شد، ۱۵۶ مضمون پایه در حیطه

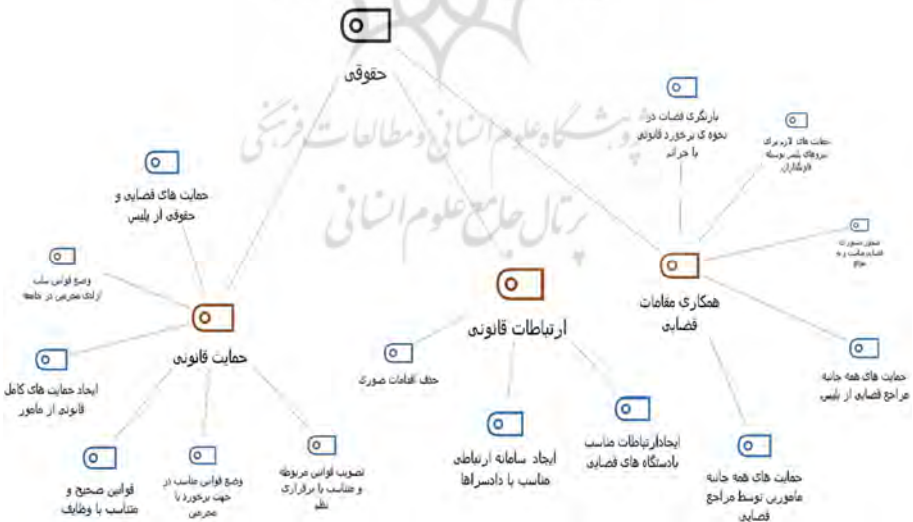
راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها شناسایی شد که شامل پنج مضمون فراگیر زیر است: حقوقی و قانونی، آموزشی، منابع انسانی، ساختاری و آماد.

سؤال‌های تحقیق

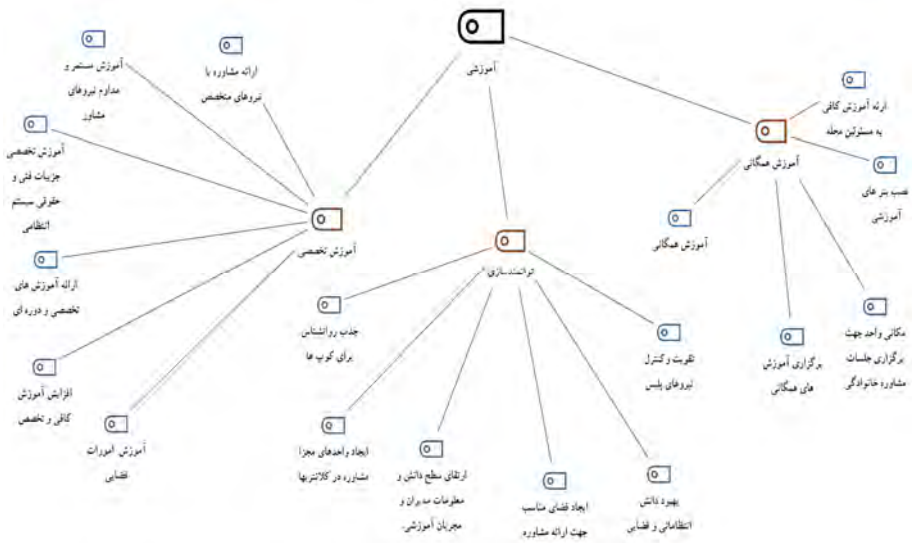
راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها کدامند؟

باتوجه‌به نتایج حاصل از تحلیل مصاحبه‌های رؤسای کلانتری‌های استان مازندران می‌توان بیان کرد که پنج راهکار به‌عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها شناخته شدند که عبارت‌اند از: حقوقی و قانونی، آموزشی، منابع انسانی، ساختاری و آماد و پشتیبانی.

راهکار حقوقی و قانونی: باتوجه‌به تحلیل مصاحبه‌های پژوهش، سه عامل به‌عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بُعد حقوقی شناسایی شد که شامل حمایت قانونی، همکاری مقامات قضایی و ارتباطات قانونی بود. در نمودار ذیل مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و پایه ناشی از تحلیل مضمون در بعد راهکارهای حقوقی و قانونی گزارش شده است.

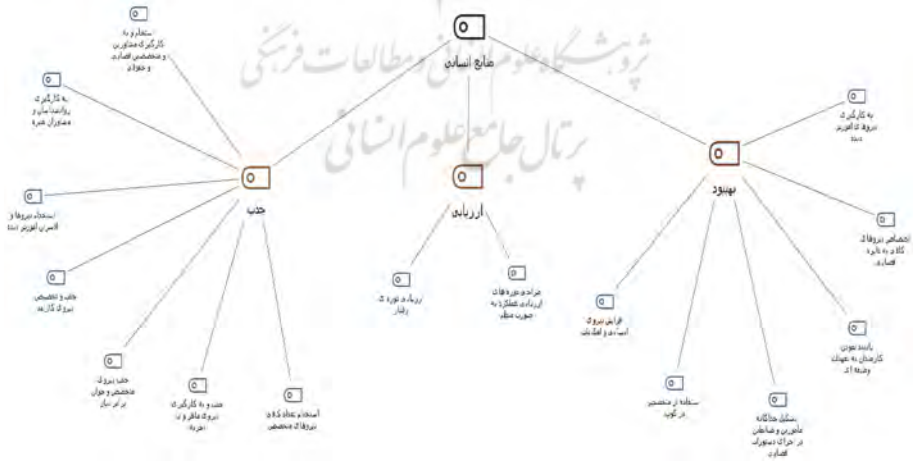


نمودار ۱. راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بُعد حقوقی و قانونی



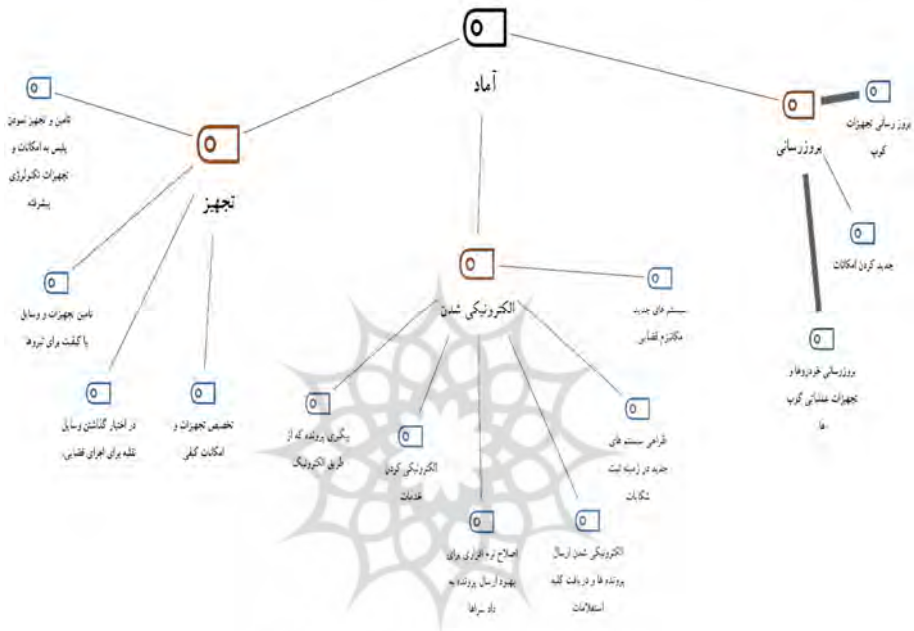
نمودار ۳. راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بعد آموزشی

راهکار منابع انسانی: باتوجه‌به تحلیل مصاحبه‌های پژوهش، سه عامل به‌عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بعد منابع انسانی شناسایی شدند که شامل؛ جذب، بهبود و ارزیابی بود. در نمودار ذیل مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و پایه‌ناشی از تحلیل مضمون در بعد راهکارهای منابع انسانی گزارش شده است.



نمودار ۴. راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بعد منابع انسانی

راهکار آماد (پشتیبانی): باتوجه به تحلیل مصاحبه‌های پژوهش، سه عامل به‌عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بُعد آماد شناسایی شد که شامل تجهیز فیزیکی، الکترونیکی شدن و به‌روزرسانی تجهیزات بود. در نمودار ذیل مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و پایه ناشی از تحلیل مضمون در بُعد راهکارهای آماد گزارش شده است.



نمودار ۵. راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بعد آماد

بحث و نتیجه‌گیری

راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها کدامند؟

باتوجه به نتایج حاصل از تحلیل مصاحبه‌های رؤسای کلانتری‌های استان مازندران می‌توان بیان کرد که پنج راهکار به‌عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها شناخته شدند که عبارت‌اند از: حقوقی و قانونی، آموزشی، منابع انسانی، ساختاری و آماد و پشتیبانی.

راهکار اول: حقوقی و قانونی: باتوجه‌به تحلیل مصاحبه‌های پژوهش، سه عامل به‌عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بُعد حقوقی شناسایی شد که شامل حمایت قانونی، همکاری مقامات قضایی و ارتباطات قانونی بود. هرکدام از عوامل مذکور شامل راهکارهایی مانند حذف اقدامات صوری در فرایند تشکیل پرونده و ارسال پرونده‌ها به دادسرا جهت افزایش سرعت خدمات، ایجاد ارتباطات مناسب با دستگاه‌های قضایی، حمایت‌های قضایی و حقوقی از پلیس، بازنگری قضات در نحوه برخورد قانونی با جرائم و ایجاد ارتباطات مناسب با دستگاه‌های قضایی می‌باشند. یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش حسینیان و رضانی (۱۳۹۳) که به بررسی و ارزیابی کارایی سرکلانتری‌های تهران بزرگ به کمک تحلیل پوششی داده‌ها پرداختند، هم‌راستا است؛ به‌طوری‌که این محققان نیز نشان دادند که برای ازبین‌بردن یا کاهش ضعف‌های کلانتری‌ها و همچنین بهبود بیشتر آن‌ها، لازم است که مسئولان در زمینه کمیّت و کیفیت عوامل قانونی، اقدام‌های مناسبی انجام دهند.

راهکار دوم: راهکارهای ساختاری: باتوجه‌به تحلیل مصاحبه‌های پژوهش، سه عامل به‌عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بُعد ساختاری شناسایی شد که شامل برون‌سپاری، تعاملات سازمانی و بهبود رویه اجرایی بود. هرکدام از عوامل مذکور شامل راهکارهایی مانند تعامل با مراکز آموزش و دانشگاهی جهت برگزاری آموزش‌های تخصصی، ایجاد سامانه یکپارچه بین پزشک قانونی، راهور و کلانتری، استفاده از ظرفیت نیروهای استراحت یگان ویژه، ایجاد امکانات تفریحی و رفاهی در کوپ، همکاری با سپاه و بسیج برای پوشش مراسمات، تعامل با سازمان‌های دیگر مانند راهور، دادسرا و غیره برای برون‌سپاری بخشی از وظایف قابل انتقال، همکاری و تعامل مستمر قضایی با نیروی انتظامی و تجمیع مراسمات در یک محل با تعامل با مسئولین محلی است.

راهکار سوم: راهکارهای آموزشی: باتوجه‌به تحلیل مصاحبه‌های پژوهش، سه عامل به‌عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در

کلانتری‌ها در بُعد آموزشی شناسایی شد که شامل آموزش امور قضایی، آموزش تخصصی، توانمندسازی و آموزش و همگانی بود. هرکدام از عوامل مذکور شامل راهکارهایی مانند آموزش مستمر و مداوم نیروهای مشاور، ارائه آموزش‌های تخصصی و دوره‌ای، برگزاری آموزش‌های همگانی، نصب برنوشته‌های (بنر) آموزشی در سطح حوزه، ارتقای سطح دانش و معلومات مدیران و مجریان آموزشی، ایجاد فضای مناسب جهت ارائه مشاوره، بهبود دانش انتظاماتی و قضایی، جذب روانشناس برای کوپ‌ها و غیره بودند. یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش حسینیان و رضانی (۱۳۹۳) که به بررسی و ارزیابی کارایی سرکلانتری‌های تهران بزرگ به کمک تحلیل پوششی داده‌ها پرداختند، هم‌راستا است؛ به طوری که این محققان نیز نشان دادند که برای از بین بردن یا کاهش ضعف‌های کلانتری‌ها و همچنین بهبود بیشتر آن‌ها، لازم است که مسئولان در زمینه کمیّت و کیفیت نیروی انسانی و آموزش، اقدام‌های مناسب را در پیش بگیرند.

راهکار چهارم: راهکارهای منابع انسانی: باتوجه به تحلیل مصاحبه‌های پژوهش، سه عامل به عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بعد منابع انسانی شناسایی شد که شامل جذب، بهبود و ارزیابی بود. هرکدام از عوامل مذکور شامل راهکارهایی مانند جذب و به‌کارگیری نیروی ماهر و باتجربه، استخدام نیروها و افسران آموزش‌دیده همکاری با روان‌شناسان و مشاوران خبره، ارزیابی دوره رفتار کارکنان کلانتری‌ها و اختصاص نیروهای کافی به دایره قضایی در کلانتری‌ها است. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش درویشی و همکاران (۱۳۹۴) که به بررسی رفتار شهروندی سازمانی، تأثیر رفتار شهروندی، سازمانی بر کیفیت خدمات کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی پرداختند، هم‌راستا است؛ به طوری که یافته‌های پژوهش ایشان نیز نشان داد که هرچه قدر رفتار نیروی انسانی در کلانتری‌ها مورد توجه قرار گرفته و بهبود یابد، کیفیت خدمات ارائه‌شده بهبود پیدا می‌کند. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش بنت و همکاران (۲۰۰۴) که به بررسی مدیریت پلیس و توسعه بهره‌وری واحدهای نیروی انتظامی پرداختند، هم‌راستا

است؛ به طوری که این محققان نیز نشان دادند که مدیریت واحدهای پلیس در استفاده مؤثر از نیروهای انسانی و شیوه‌های سنتی به کارگیری آنان در بهبود خدمات پلیس مؤثر بوده است و همچنین به عوامل مؤثر بر استفاده از نیروها، چرخش کار و ساعات اضافه کار در بهره‌وری نیروهای پلیس اشاره می‌کنند.

راهکار پنجم: راهکارهای آماد (پشتیبانی): باتوجه به تحلیل مصاحبه‌های پژوهش، سه عامل به عنوان راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها در بعد آماد شناسایی شد که شامل تجهیز فیزیکی، الکترونیکی شدن و بروز رسانی تجهیزات بود. هر کدام از عوامل مذکور شامل راهکارهایی مانند اصلاح نرم‌افزاری برای بهبود ارسال پرونده به دادسراها، الکترونیکی شدن ارسال پرونده‌ها و دریافت کلیه استعلامات و به‌روزرسانی خودروها و تجهیزات عملیاتی کوپ‌ها است. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش حسین‌پور و مروتی (۱۳۹۷) که به بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها پرداختند، هم‌راستا است؛ به طوری که این محققان نیز نشان دادند که فناوری اطلاعات و ارتباطات به واسطه توانمندی‌هایی که در خود دارد، می‌تواند در اعتمادسازی، ارتقای مشارکت عمومی، ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم و ایجاد جوایگویی خاص زنان نقش داشته و موجب بهبود فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها شود.

یکی از نهادهای خدماتی که به نوعی مورد اعتماد مردم در کشور است فرماندهی انتظامی است. براساس قانون هدف از تشکیل نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی، استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی، مقابله و مبارزه قاطع و مستمر با هرگونه خرابکاری، تروریسم، شورش و تأمین امنیت برای برگزاری اجتماعات، تشکل‌ها، راهپیمایی‌ها، و فعالیت‌های قانونی و مجاز و ممانعت از شلوغی غیرمجاز است؛ لذا نیروی انتظامی از جمله نهادهایی است که به طور مستقیم با مردم در ارتباط است. قطعاً ارائه خدمات با کیفیت و تکریم مردم و خدمات گیرندگان می‌تواند در ارتقای سرمایه اجتماعی این نهاد تأثیر مستقیم داشته باشد به همین دلیل پیشگیری از جرائم و رضایت مردم در

مراجعات، وظیفه اصلی کلانتری‌ها است که رؤسا باید در این خصوص اقدامات مؤثر و مفیدی انجام دهند و در تحقق این مهم تلاش کنند؛ لذا اهمیت تحول و نحوه خدمت‌رسانی مطلوب در کلانتری و پاسگاه‌ها یکی از مهم‌ترین مأموریت‌ها و وظایف اولویت‌دار در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران است بطوریکه خدمت‌رسانی در کلانتری و پاسگاه‌ها دغدغه و مورد تأکید مقام عظمای ولایت امام خامنه‌ای مدظله‌العالی است و از این‌رو بایستی مورد اهتمام ویژه قرار گیرد. مأموران کلانتری و پاسگاه‌ها با مردم و معضلات اجتماعی و افراد آسیب‌دیده بیشتر در ارتباط هستند که لازم است روحیه و انگیزه مأموران در این موضوع مورد اهتمام جدی قرار گرفته و با رفع مشکلات و هوشمندسازی و به‌کارگیری فناوری‌های نوین، افزایش اشراف اطلاعاتی مأموران و یک برنامه‌ریزی اصولی و هم‌پوشانی و هم‌افزایی و ایجاد تحول در کلانتری و پاسگاه‌ها در نحوه خدمت‌رسانی مطلوب مؤثر باشد تا به انتظارات و اهداف مدنظر که همان ارائه خدمات مطلوب انتظامی است برسیم. بر همین اساس در پژوهش حاضر راهکارهای مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها از دیدگاه رؤسای کلانتری‌های استان مازندران مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه تحلیل مضمون مصاحبه‌های انجام‌شده با رؤسای کلانتری نشان داد که پنج عامل کلی «حقوقی و قانونی، آموزشی، منابع انسانی، ساختاری و آماد» به‌عنوان راهکارهای اصلی مانع‌زدایی از خدمات مطلوب انتظامی مطرح است؛ لذا می‌توان با بهبود این مؤلفه‌ها به بهسازی محیط کلانتری و رفتار کارکنان پلیس با ارباب‌رجوع پرداخت. یکسان‌سازی فعالیت‌ها و مراحل انجام کار، ایجاد محیط زیبا، آرام و دلنشین، بهبود و ارتقای رفتار کارکنان و خلاقیت و نوآوری از مهم‌ترین راهکارهای بهبود خدمات مطلوب انتظامی در کلانتری به‌شمار می‌رود. از طرفی، مشروعیت و قابلیت اطمینان کارکنان کلانتری‌ها در جلب اعتماد مردم بسیار مهم هستند. مشروعیت نیروی انتظامی و کلانتری‌ها به این معنی است که کارکنان نیروی انتظامی در حین انجام وظیفه با قانون‌مأنوس بوده و اعمال قانون‌مدار انجام می‌دهند. خدمات خود را به مردم تشریح و روشن‌گری می‌کنند، در برخورد با مردم به رعایت اصول اخلاقی و قانونی پایبند

هستند و حقوق شهروندان را در انجام مأموریت‌های خود حفظ می‌کنند، حافظ اسرار و مسائل و مشکلات مردم بوده و در برخورد با مردم به عدالت برخورد می‌کنند. باتوجه‌به اینکه ممکن است کارکنان کلانتری‌ها با مقوله کیفیت خدمات و ابعاد و اهمیت آن آشنایی نداشته باشند، انجام دوره‌های آموزشی برای بازآموزی نیروی انسانی و بصیرت بیشتر سرمایه‌های انسانی ضرورت دارد.

پیشنهادها

در این بخش از پژوهش بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از سؤالات پژوهش می‌توان پیشنهادهای ذیل را به‌منظور بهبود مطلوب انتظامی در کلانتری‌ها ارائه کرد:

- برون‌سپاری برخی امور و حذف برخی از وظایف حوزه کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها جهت کاهش فشار بر روی کارکنان کلانتری‌ها و تمرکز بیشتر بر روی پیشگیری می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط آن‌ها تأثیرگذار باشد؛
- ارائه خدمات الکترونیکی می‌تواند علاوه بر صرفه‌جویی در منابع سازمانی، موجب افزایش رضایت‌مندی مردم از عملکرد پلیس می‌شود؛
- برای حضور به‌موقع نیروها در محل امداد، باید توان نیروهای انتظامی را از طریق افزایش مهارت‌های فردی، کلامی و علمی و از طرفی افزایش توان و تحرک پلیس در حوزه کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها بهبود بخشید؛
- پیشنهاد می‌شود به‌منظور ایجاد امنیت و برقراری نظم و آرامش در جامعه و پیشگیری از جرائم در سطح حوزه استحفاظی از طریق برنامه‌ریزی مناسب به افزایش گشت‌های انتظامی و پوشش در سطح حوزه پرداخت؛
- پیشنهاد می‌شود جهت ارتقای سطح دانش و معلومات مدیران و مجریان محله‌ها از طریق برگزاری جلسات آموزشی مناسب با استفاده از نیروهای آموزش‌دیده و متخصص در کوپ به افزایش خدمات دریافتی آن‌ها پرداخت؛

- پیشنهاد می‌شود برای پاسخگویی هر چه بهتر به دستورات قضایی لازم، کلانتری‌ها را به تجهیزات و سیستم رایانه مجهز کرد؛
- پیشنهاد می‌شود به منظور بهبود کیفیت خدمات انتظامی کلانتری‌ها در زمینه‌هایی مانند پیگیری جلب متهمین از تجهیزات مدرن و جدید مانند نصب پابندهای الکترونیکی برای ردیابی و شناسایی مجرمین سابقه‌دار آزاد شده استفاده شود.

سپاسگزاری

سپاس از رؤسای محترم کلانتری‌های استان مازندران و فرماندهانی که در این پژوهش با پژوهشگران همکاری نموده و با محبت خود سختی‌های این کار را آسان‌تر کردند.



منابع

— آقاگل زاده، غلامحسین؛ جاویدان، علی اکبر؛ و زمانی، عزت‌الله. (۱۳۹۷). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس در کلانتری‌های شهرستان گرگان. فصلنامه علمی دانش انتظامی گلستان، ۳۶(۹)، ۹-۵۴. قابل بازیابی از:

http://golestan.jrl.police.ir/article_20209.html

— احمدی، محمدحسین. (۱۳۹۶). سازمان و وظایف کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی. تهران: انتشارات سازمان عقیدتی سیاسی نیروی انتظامی.

— اسدی، علی. (۱۳۹۵). بررسی ویژگی شخصیتی کارکنان کلانتری‌ها و ارائه کیفیت خدمات انتظامی به آحاد مردم. فصلنامه علمی - تخصصی دانش انتظامی غرب استان تهران، ۳(۴)، ۳-۲۰. قابل بازیابی از:

http://wtpkn.jrl.police.ir/article_17906.html

— امینی، روح‌الله؛ و شیخعلی، وحید. (۱۴۰۱)، تأثیر کیفیت خدمات و انطباق ارزش مارک مصرف‌کننده بر وفاداری مشتری و تمایل به مراجعه به بانک (مطالعه موردی: بانک ملت). اولین کنفرانس تحقیقات کاربردی علوم انسانی در مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری. لیدز - انگلستان

— بحرینی‌زاده، منیجه؛ و موسوی، سید احمد. (۱۳۹۰). تبیین شاخص‌ها، تعیین اولویت‌ها و ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی کلانتری‌های استان بوشهر از دیدگاه مردم. دانش انتظامی بوشهر، ۵(۳۱)، ۲۳-۵۶. قابل بازیابی از:

http://pmsq.jrl.police.ir/article_91896.html

— پوراسدی، محمد؛ و معدنی، جواد. (۱۳۹۵). تأثیر مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۱(۸)، ۱۶۱-۱۸۸. قابل بازیابی از:

http://sopra.jrl.police.ir/article_36524.html

- پورسلیمی، مجتبی؛ حسینی مقدم، سیدمحمدرضا؛ قاسمی، آتنا؛ و اسماعیلیان، حسن. (۱۳۹۳). تاثیر کیفیت خدمات و شرایط عاطفی کارکنان بر اعتماد مشتریان شعب بانک ملت در شهر مشهد. *اولین همایش ملی بازاریابی: فرصت‌ها و چالش‌ها*، دانشگاه فردوسی مشهد.
- جزینی، علیرضا. (۱۳۹۱). طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد مدیران در پلیس پیشگیری (مورد مطالعه: کلانتری). رساله دکتری رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- جهانشاهی، مهنوش؛ و بهرامزاده، حسینعلی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین رضایت ذی‌نفعان از اجرای طرح مکننا در کلانتری‌های شهر بجنورد. *فصلنامه علمی دانش انتظامی خراسان شمالی*، ۲(۵)، ۷-۲۸. قابل بازیابی از: http://khs.jrl.police.ir/article_17140.html
- حسین‌پور، جعفر؛ و مروتی، مصطفی. (۱۳۹۷). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها. *پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی*، ۱۱(۴)، ۱۸۷-۲۱۶. قابل بازیابی از: http://osra.jrl.police.ir/article_20303.html
- حسینیان، شهامت؛ و رضانی، ایمان. (۱۳۹۳). ارزیابی کارایی سرکلانتری های تهران بزرگ با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها. *پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی*، ۷(۱)، ۱۲۳. قابل بازیابی از: http://osra.jrl.police.ir/article_9810.html
- خون سیاوش، محسن؛ امیراصل، الیکا؛ و محمدی‌پور پامساری، مجید. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر کیفیت ادراک‌شده و امنیت ادراک‌شده خدمات الکترونیکی بر ارزش ویژه برند. *مدیریت بازاریابی*، ۱۲(۳۶)، ۱-۲۰. قابل بازیابی از: https://jomm.srbiau.ac.ir/article_14334.html

— رفیعی‌کیا، هادی. (۱۳۹۹). عارضه‌یابی سیستم عملکرد خدمات کلانتری و ارائه راهکارهای بهبود. *پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی*، ۱۳(۱)، ۴۶-۲۱. قابل بازیابی از:

http://osra.jrl.police.ir/article_93649.html

— زاهدی اصل، محمد. (۱۳۹۳). مفهوم خدمات عمومی و خدمات اجتماعی، *مجله راسخون*. شماره ۵۹.

[Doi: 10.22054/qjpl.2017.8834.1193](https://doi.org/10.22054/qjpl.2017.8834.1193)

— دبیرخانه شورای عالی تحول کوپ. (۱۳۹۵). سند تحول کلانتری، پاسگاه و فرماندهی انتظامی بخش در اجرای فرامین فرماندهی معظم و معزز کل قوا. تهران: پلیس پیشگیری نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.

— درویشی، صیاد؛ میرزاخانی، عبدالرحمن؛ حسینی‌خواه، نورالله؛ و ساعدی، علی‌محمد؛ (۱۳۹۴). رفتار شهروندی سازمانی؛ تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی. *پژوهش‌های دانش انتظامی*، ۶۶(۷)، ۹۱-۱۰۲. قابل بازیابی از:

http://pok.jrl.police.ir/article_97122.html

— سیدعلی‌پور، سیدخلیل؛ و سلطانی، علی. (۱۴۰۰). بررسی میزان تأثیر اجرای مؤلفه‌های طرح مکننا در بهبود عملکرد و خدمات‌رسانی مطلوب کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهر بجنورد. *فصلنامه علمی دانش انتظامی خراسان شمالی*، ۸(۲۹)، ۱۹-۳۶. قابل بازیابی از:

http://khs.jrl.police.ir/article_97500.html

— طباطبایی، سید ولی؛ احمدی، مرتضی؛ و قیاسی، رضا. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط بازاریابی درونی و کیفیت خدمات (مطالعه موردی بانک کشاورزی)، *همایش ملی چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمان‌های ایرانی*، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان.

— عرب، سمانه. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین وفاداری مشتریان با ویژگی‌های کیفیت خدمات ارائه‌شده، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، پردیس بین‌الملل کیش.

— عطایی، حمید. (۱۴۰۰). بررسی نقش مؤثر کلانتری‌ها در ارتقای احساس امنیت جامعه. خبرگزاری جمهوری اسلامی ایران. بازدیدشده در تاریخ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۹. قابل بازیابی از:

<https://www.irna.ir/news/83657421>

— غلامحسینی، اسماعیل. (۱۳۸۷). *استانداردسازی رفتار پلیس*. تهران: دفتر تحقیقات کاربردی معاونت نیروی انسانی ناجا، طرح تحقیقاتی درون‌سازمانی.

— گرجی، محمدباقر. (۱۳۹۰). *مدیریت رفتار سازمانی*. چاپ دوم، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول.

— لاولاک، کریستوفر؛ و رایت، لارن. (۱۳۹۷). *اصول بازاریابی و خدمات*. ترجمه دکتر ابوالفضل (اردشیر) تاج‌زاده نمین، چاپ هفتم، تهران: انتشارات سمت.

— ماواییان، داریوش؛ و میرزاخانی، عبدالرحمن. (۱۴۰۰). *چالش‌های خدمات پیشگیری از جرم کلانتری‌ها از دیدگاه مردم* (مورد مطالعه: شهر کرمانشاه). فصلنامه مطالعات پیشگیری از جرم، ۱۵(۵۷)، ۶۵-۸۷. قابل بازیابی از:

http://cps.jrl.police.ir/article_95615.html

— محمدزاده طاهری، هانیه؛ حاجی‌ها، علی؛ روستا، احمد؛ و خورشیدی، عباس. (۱۳۹۹). طراحی الگوی پذیرش خدمات درمانی نوآورانه با روش آمیخته اکتشافی. *تحقیقات بازاریابی نوین*، ۱۰(۴)، ۸۱-۹۸. قابل بازیابی از:

<https://doi.org/10.22108/nmrj.2020.123497.2165>

— محمدی‌مقدم، یوسف؛ و واقفی، سید مهدی. (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی استان تهران. پژوهش‌های دانش انتظامی تابستان، شماره ۶۷، ۲۵-۴۰. قابل بازیابی از:

[10.22034/POK.2015.1269213.1660](https://doi.org/10.22034/POK.2015.1269213.1660)

— میرزایی‌فر، داود؛ شریفی رهنمو، سعید؛ حیات‌الغیبی، سیده صدیقه؛ و عزیز، عباس. (۱۴۰۰). بررسی نگرش مراجعان درباره کیفیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان همدان: ایجاد امنیت روانی. مطالعات مدیریت انتظامی، ۱۶(۲)، ۱۷۱-۱۹۸. قابل بازیابی از:

[DOI: 10.22034/PMSQ.2021.96646](https://doi.org/10.22034/PMSQ.2021.96646)

— ناصرپور، مهرداد؛ عارف‌نژاد، محسن؛ تقوی، هادی؛ و زارع نعمتی، میترا. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و کیفیت خدمات انتظامی پلیس با نقش میانجی یادگیری‌زدایی سازمانی. فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۸(۲۷)، ۷۵-۱۰۷. قابل بازیابی از:

<https://doi.org/10.22054/jks.2020.53446.1335>

— هندیانی، عبدالله. (۱۳۹۳). نقش آموزش منابع انسانی در کیفیت خدمات انتظامی. توسعه انسانی پلیس، ۲۷(۴۸)، ۱۳۱-۱۴۲. قابل بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1033262>

— Bent, Karen & estrky. (2004). Police management and productivity development of police units, *International Journal of Law, Crime and Justice*, Volume 28, Issue 5, 407-413

— Jordan, L. and Vantuijl, P. (2010), "Political Responsibility in Transnational NGO Advocacy", *word Development* (12): 2051-2056.

[https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(00\)00078-4](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(00)00078-4)

— Gronroos, C., (2011), "Service Management & Marketing", Willey.

- Munro, L. Mouritsem, P, K. (2014), "Accountability: Power, Ethics and Technologies of Managing". London, International Thomson Business, 226.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., (1988), "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Ponsaers, D. (2009). How corporate social responsibility influences organizational commitment. *Journal of Business Ethics*, 89(2), 189-204.
- Roslan, N. A, A., Wahab, E., Abdullah, N, H (2015), Service Quality; A case study of Logistis Sciences, in Iskandar Malaysia using Servqual Model, *procedia- social and Behavioral sciences*, 172, 456-462.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.380>

- Zeithaml, V.A. (2016). *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Wong, A. and Sohal, A. (2003), "Service quality and customer loyalty perspectives on two levels of retail relationships", *Journal of Services Marketing*, Vol. 17 No. 5, pp. 495-513.

<https://doi.org/10.1108/08876040310486285>

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی