

سنجش اثربخشی عملکرد کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی با تأکید بر رضایت اجتماعی

قدیر بخشی جغناپ^۱، حسین بجانی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۷

از صفحه ۱۴۷ تا ۱۷۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۱۵

چکیده

جلب رضایت اجتماعی از عوامل کلیدی موفقیت و اثربخشی سازمانها به شمار می آید و این مهم در سازمانی چون نیروی انتظامی با حجم ارتباط گسترده و مستقیم با اقشار مختلف جامعه، از اهمیت مضاعف برخوردار است. این پژوهش در صدد است عوامل مؤثر بر اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایتمندی اجتماعی) را شناسایی کند و سپس به وزن‌دهی و اولویت‌بندی آنها بپردازد و در قالب الگویی ارائه کند. این پژوهش با روش پیمایش به لحاظ هدف کاربردی، و از نظر سطح تعمیم به صورت پهنانگر اجرا، و به منظور سنجش روایی پرسشنامه از دو روش اعتبار محتوایی و روایی سازه و برای سنجش پایایی مقیاسها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده و مقدار آن برای همه مفاهیم تحقیق از ۰/۸۰ بزرگتر است. جامعه آماری پژوهش، شهروندان ساکن در غرب استان تهران در گروه سنی ۱۵-۶۴ سال هستند و ۳۸۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری احتمالی خوشه‌ای به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. نتایج آزمونهای آماری نشان داد در مدل سنجش اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی) به ترتیب عوامل "انجام وظایف انتظامی، قضایی و خدماتی، تجهیزات و امکانات فیزیکی، پاسخگویی، رفتار کارکنان و فرایندهای اطلاع‌رسانی" دارای بیشترین بار عاملی، و این مدل بر اساس شاخصهای موجود از برآزش مناسبی برخوردار است. مدیریت حوزه کلانتریها با سنجش و رصد مستمر اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی) و با برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیر مناسب می‌توانند در رفع نیازها و پاسخگویی به خواسته‌ها و انتظارات فرایند شهروندان موفق باشند و طرحها و برنامه‌های راهبردی و کلان خود را متناسب با شرایط متحول جامعه، روزآمد و کارآمد کنند.

واژگان کلیدی

رضایت اجتماعی، اثربخشی، عملکرد کلانتری

۱. استادیار جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا (نویسنده مسئول).

رایانامه: Alireza_bakhshi@yahoo.com

۲. استادیار مدیریت آموزشی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.

رایانامه: bejani.hossein@gmail.com

۱. مقدمه

رضایتمندی مشتریان از عوامل کلیدی موفقیت سازمانها به شمار می‌آید و بر حیات حال و آینده هر سازمان تأثیر شگرفی دارد (کریمی، شعبانی نژاد و ادیب فر، ۱۳۹۵). بر اساس نظریه‌های جدید، افزایش رضایتمندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب می‌شود و روند توسعه همه جانبه را ساده می‌کند (رسولی و پهلوانی نژاد، ۱۳۹۴). بیشتر سازمانها و مؤسسات برای بهبود فعالیت خویش و هماهنگی هر چه بیشتر با اجتماع به سوی نتایج پژوهشها و سنجش افکار عمومی روی آورده و به این نتیجه رسیده‌اند که دیدگاه‌های مردم و ارباب رجوع می‌تواند نقش بسزایی در افزایش سطح کیفیت و بهبود روشها و همکاری پیوسته آنان داشته باشد (حسینی مقدم و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۸۶). در عصر حاضر، رویکرد سازمانهای دولتی به مقولات کارآیی و اثربخشی دچار دگرگونی بنیادی و اساسی شده است. بنابراین یکی از راهبردها و اولویتهای اول سازمانهای کامیاب و موفق در دنیای کنونی، مشتری مداری و جلب رضایت مراجعان است.

در سازمانهایی که در ارتباط مستقیم با اقشار مختلف جامعه هستند، کسب رضایت مردم از اهمیت دوچندان برخوردار است؛ چرا که شناخت نظریات و دیدگاه‌های مردم درباره ویژگیها و عملکرد فعالیتها و خدمات، مهمترین عوامل موفقیت سازمانها اعم از دولتی و خصوصی در جهت دستیابی به اهداف و رسالتشان است (شکاری و رضایی، ۱۳۸۵). نمونه چنین سازمانهایی که در ارتباط مستقیم با اقشار مختلف جامعه هستند، نیروی انتظامی است که نه تنها به عنوان یکی از سازوکارهای کنترل اجتماعی، بلکه بنگاه خدماتی در نظر گرفته می‌شود که وظیفه آن، آسانسازی شرایط زندگی اجتماعی به منظور ایجاد احساس امنیت در جامعه است. با کسب رضایتمندی مردم از یک سو ذهنیت و نگرش مطلوب افراد نسبت به پلیس به دست می‌آید و زمینه مشروعیت سازمان و اقدامات ناجا فراهم می‌شود و از سوی دیگر جلب حمایت‌های مردمی، جذب منابع را برای پلیس امکانپذیرتر می‌کند (پورسعدتیار و بیطرف، ۱۳۹۳؛ تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶). کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی در سازمان نیروی انتظامی از اهمیت و حساسیت خاصی برخوردارند؛ زیرا اولین جایگاه و مرکز تماس و ارتباط مردم با پلیس و اولین سد محکم و مانعی برای مجرمان است. کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی، واحدهایی در آخرین رده اجرایی و در واقع مهمترین و برجسته‌ترین واحدهای سازمانی ناجا هستند که وظایف اصلی انتظامی توسط آنها به اجرا در می‌آید و به طور کلی عملکرد و نتایج کار در نیروی انتظامی از طریق آنها خلاصه می‌شود. وظایف کلانتریها را می‌توان در سه بخش اصلی ۱. وظایف انتظامی و امنیتی ۲. وظایف قضایی و ۳.

وظایف اداری دسته‌بندی کرد. در این پژوهش تلاش می‌شود بررسی و ارزیابی رضایت و انتظارات شهروندان از کویپها بر اساس آن وظایف و مأموریت‌های گوناگون تعریف و عملیاتی شود. کلانتریها به منظور اداره کارها و عرضه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، قضایی و اجتماعی در محدوده شهرها و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه آنها پاسخگویی به نیاز شهروندان در حوزه نظم و امنیت، مسائل قضایی، قانونی و انتظامی است. کلانتریها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکردشان رضایت داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام دادن کارها و مسئولیتها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندان، محور اصلی تصمیم‌گیری و عرضه خدمات مد نظر قرار گیرد؛ زیرا ناراضیاتی اجتماعی بیشتر شهروندان و یا قشری عظیم از آنها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است و موجب دشواری در عرضه خدمات نیز می‌شود؛ چرا که تداوم و گسترش آن باعث کم‌رنگ شدن تعهد شهروندان به نظام ارزشی، افراد سازمان و ... می‌شود و چه بسا منشأ بسیاری از ناپهنجاریهای اجتماعی گردد (شهرکی مقدم و ملکی، ۱۳۹۵، ص ۸۲ و ۸۳). کاهش رو به رشد امنیت اقتصادی، ذهنیت ناامنی را در آحاد جامعه به وجود آورده و همچنین ناامنی خیابانها، تهدیدات اخلاقی، رشد جرائم و بزهکاریها و مسائل و مشکلات اجتماعی موجب کاهش احساس امنیت بین افراد جامعه شده و این موضوع از جمله دلایل مهمی است که باعث می‌شود که رضایت شهروندان از عملکرد کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی از اهمیت و حساسیت ویژه‌ای برخوردار شود. مشاهدات میدانی، نتایج پژوهشها و نیز داده‌های سامانه نظارت همگانی (۱۹۷) نشان می‌دهد که با وجود اقدامات گسترده‌ای که در راستای تحول در جامعه محوری و ارتقای رضایت شهروندان از عملکرد و خدمات کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی صورت گرفته است، همچنان سطح رضایت شهروندان از عملکرد این رده انتظامی تا سطح مطلوب آن فاصله دارد و مؤید وجود مشکل در این حوزه است.

کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی به دلیل تنوع و تعداد مشتریان خود نه تنها باید مراقبت کنند که انتظار افراد مراجعه کننده را برآورده سازند بلکه باید تلاش کنند تا دریابند طرز نگرش افراد جامعه نسبت به عملکرد و عرضه خدمات آن در سطح جامعه چگونه است (بهرامی و مهرابی، ۱۳۸۸، ص ۸۲)؛ از این روست که موضوع رضایت اجتماعی از عملکرد کلانتریها در کانون توجه قرار گرفته است و سازمان پلیس التفات و اقبال نظری و عملی روز افزونتری بر آن دارد. بررسی و تبیین رضایت شهروندان از عملکرد کویپها در ارزیابی اثربخشی عملکرد این رده انتظامی مورد نیاز است. اثربخشی نشان می‌دهد که سازمان تا چه اندازه توانسته است مأموریت‌هایش را محقق سازد

و به هدف یا حالت مطلوب دست یابد؛ بنابراین پژوهش می‌تواند در ارزیابی اثربخشی عملکرد کوپها مؤثر باشد و داده‌ها و نتایج مفیدی در دسترس مدیران و مسئولان قرار دهد. امروزه ارزیابی عملکرد، ابزاری کارآمد است که مدیریت و کارکنان از طریق آن به نقاط قوت و ضعف سازمان پی می‌برند و با ریشه‌یابی آنها و با تکیه بر نقاط قوت، اقدامات اصلاحی را برای بهبود عملکرد انجام می‌دهند. رده‌های انتظامی نظیر کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی باید بتوانند نقش و مسئولیت خود را متناسب با شرایط، نیازها، انتظارات و خواسته‌های جامعه به انجام برسانند. تحقق این امر، مستلزم دریافت اطلاعات یا به اصطلاح بازخوردهای لازم از جامعه است. از طرفی موضوع مشارکت مردم در برقراری نظم و امنیت پویا و پایدار مطرح می‌شود و تحقیقاتی از این دست می‌تواند سازوکاری برای بازخوردگیری آگاهانه، زمینه‌های تحقق الگوی مبتنی بر تنظیم و کنترل همگام و پیش روی سازمان را فراهم آورد و بدین دلیل به سازمان در جهت حرکت هوشمندانه به سوی مطلوبیت و اثربخشی بیشتر کمک می‌کند. بدون تردید سنجش میزان رضایت مردم از عرضه این خدمات و شناخت نقاط قوت و ضعف پلیس در این بخش، علاوه بر اینکه نقش بسیار مؤثری در شناخت درست مسیر آینده ایفا می‌کند، کمک بسیاری به عرضه بهتر این گونه خدمات طبق نیازهای مردم است که سرانجام موجب کمک به تحقق اهداف راهبردی نیروی انتظامی در این مهم از قبیل ایجاد بسترهای کلان سازمانی، کمک به بهبود فرایندها و روشهای اجرای قوانین و مقررات، بهبود عملکردها، آسانسازی فرایند ارتقای اعتماد و اطمینان مردم، تقویت سلامت سازمانی و افزایش میزان رضایت مردم از چگونگی عرضه خدمات در حوزه کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی شود. در این راستا پژوهش درصدد است عوامل مؤثر بر افزایش رضایتمندی شهروندان را از عملکرد کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی شناسایی کند و سپس به وزن دهی و اولویت‌بندی آنها بپردازد و در قالب الگویی ارائه کند.

۲. پیشینه پژوهش

شهرکی مقدم و ملکی (۱۳۹۵) پژوهشی را با هدف «بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و شیوه برخورد کارکنان با رضایت ارباب رجوع در کلانتری‌های شهر بندرعباس» به انجام رسانده‌اند. یافته‌های تحقیق حاکی است که بین کیفیت خدمات و شیوه برخورد کارکنان (و نیز مؤلفه‌های آنها) با رضایت ارباب رجوع رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. این تحقیق به صورت تجربی نشان داد که متغیر اطمینان‌پذیری با ضریب تعیین ۰/۵۷ بیشترین تأثیر را با رضایت ارباب رجوع و متغیر ملموس بودن با ۰/۰۸ کمترین تأثیر را با متغیر وابسته تحقیق دارد. پور و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی «رضایت از پلیس و بررسی نقش عوامل مرتبط با آن در

میان دانشجویان دانشگاه‌های شهر اصفهان» به بررسی تأثیر مؤلفه‌های ترس از جرم، قربانی جرم شدن، ارتباط با پلیس، رسانه‌ها و کیفیت ادراک شده از زندگی بر رضایتمندی از پلیس پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که تمامی روابط مستقیم بین متغیرهای مدل مفهومی تحقیق معنادار است. هم‌چنین مشخص شد که رضایتمندی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی از پلیس بیش از دانشجویان دانشگاه‌های غیردولتی است. حسینی مقدم و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه میزان رضایتمندی با نحوه رفتار کارکنان کلانتریها»، به این نتیجه رسیده‌اند که مردم از عملکرد و رفتار کارکنان کلانتریهای مورد بررسی رضایت نسبی داشته‌اند و این امر بیانگر عملکرد مثبت نیروهای انتظامی در این زمینه و توجه آنان به رضایتمندی مراجعه‌کنندگان است. سیف زاده درآبادی و بابایی (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان «الگوی برای سنجش میزان رضایت مراجعان کلانتری (جامعه آماری: کلانتریهای تهران بزرگ)» به انجام رسانیده‌اند. نتایج تحلیل پرسشنامه، عوامل مؤثر در افزایش رضایت را به پنج دسته تقسیم، و اهمیت هر دسته و نیز شاخصهای هر دسته را نیز معرفی کرده است. بحرینی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی را با عنوان «تبیین شاخصها، تعیین اولویتها و ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی کلانتریهای استان بوشهر از دیدگاه مردم» به انجام رسانیده‌اند. نتایج نشان می‌دهد بر اساس ارزیابی انتظارات مراجعان از ابعاد هفتگانه، بموقع اقدام کردن زمانی و مکانی، تضمین کیفیت خدمات، مشروعیت، امکان اطمینان، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، همدلی و وضعیت ظاهر و ویژگیهای ملموس به ترتیب دارای بیشترین میزان انتظارات و رضایت است. قاسمی و رشیدی (۱۳۸۶) تحقیقی با عنوان «رضایت مردم از رفتار کارکنان کلانتریهای تهران بزرگ از دیدگاه مردم و کارکنان» انجام داده‌اند. نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد شاخص رفتاری که برای اندازه‌گیری رضایت مردم از چگونگی رفتار کارکنان کلانتریها به دست آمده شامل صداقت، امانتداری، رازداری، عفت کلام، قاطعیت در برخورد با مجرمان و متخلفان، گشاده رویی، حفظ حرمت و آبروی مردم، خویشتن داری، آراستگی وضعیت ظاهری، پرهیز از تندخویی و ... است. مراندا و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی را با عنوان «درک رضایت شهروندان از پلیس» به انجام رسانده‌اند. این مطالعه با کاوش در نتایج نظرسنجی از یک شهر متوسط ایالات متحده، ادبیات مربوط به رویکردهای پلیس جامعه‌گرا و رضایت شهروندان را توسعه می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد گذشته از عوامل جمعیتی، میزان رضایت از پلیس با درک شهروندان از عدالت رویه‌ای، ایمنی، جرم و بی‌نظمی قابل پیش‌بینی است. اوکونور^۱ (۲۰۰۸) در مطالعه خود با عنوان «نگرش شهروندان به پلیس در کانادا» نتیجه

می‌گیرد که از طریق بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از پلیس می‌توان دریافت که پلیس تا چه اندازه وظایف خود را بخوبی انجام می‌دهد و این امر در آسانسازی شیوه‌های سیاستگذاری عمومی پلیس نیز کمک فراوانی می‌کند. رنور^۱ (۲۰۰۷) در پژوهش «کاهش ترس از جرم: مسئولیت شهروندان، پلیس یا دولت؟» نشان داد رابطه منفی بین رضایتمندی افراد از پلیس و ترس از جرم آنان وجود دارد؛ یعنی هر چه افراد از جرم، بیشتر بترسند از میزان رضایتمندی آنها از پلیس کاسته می‌شود. ولز^۲ (۲۰۰۷) پژوهشی را با عنوان «نوع تماس و رضایت از افسران پلیس: تأثیرات عدالت رویه‌ای در سه نوع تماس پلیس با شهروندان» به انجام رساند. نمونه این پژوهش را ۱۳۰۰ خانواده امریکایی تشکیل می‌دهد که به طور تصادفی انتخاب شده بودند. هدف این پژوهش، بررسی رابطه قربانی جرم شدن و ترس از جرم به عنوان پیش‌بینی کننده‌های رضایتمندی افراد از پلیس است که نتایج آن نشان داد که ترس از جرم و قربانی جرم شدن با رضایتمندی افراد از پلیس، همبستگی معناداری دارد. دانلی^۳ و شیو^۴ (۲۰۰۶) در پژوهش خود با عنوان ارزیابی کیفیت پلیس خدمات با استفاده از الگوی SERVQUAL شاخصهایی را برای ارزیابی کیفیت خدمات پلیس (دسترسی، پیش‌بینی پذیری، پاسخگویی به خواسته‌های ارباب رجوع، اجرای وظایف به گونه‌ای بهینه، رفتار محترمانه و منصفانه با شهروندان) مشخص و بر اساس آن با مقایسه انتظارات ارباب رجوع با برداشتهای آنان نقاط قوت و ضعف را شناسایی کرده‌اند.

۳. مبانی نظری پژوهش

امروزه مشتری مداری فقط به سازمانهای خصوصی و بازرگانی اختصاص ندارد؛ بلکه از دهه ۹۰ سده بیستم به بعد با مطرح شدن نظریه مدیریت گرابی و شهروند محوری، مشتری مداری در سازمانهای دولتی نیز از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است. با توجه به اینکه فلسفه و رسالت اصلی مدیریت دولتی، تأمین منافع و مصالح عموم جامعه است، همه مردم و شهروندان در سازمانهای دولتی به عنوان مشتری قلمداد می‌شوند (هیوز، ۱۳۸۸)؛ از این رو سازمانهای دولتی از جمله پلیس برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات و عملکرد خود در سطح جامعه نیازمند مدل‌های تعریف شده‌ای هستند که توانایی دستگاه ارزیابی کیفیت خدمات و بازخورد عملکرد خود را به اثبات برساند و معیار مناسبی به منظور اندازه‌گیری سطح رضایتمندی شهروندان ارائه کند.

1. Renauer
2. Wells
3. Donnelly
4. Shiu

سنجش شاخصهای رضایتمندی با روشهای علمی نیز کمک شایانی به مأموریت‌های پلیس می‌کند. جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی به مانند شاخصهای اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی به شمار می‌رود (کاظمی، ۱۳۸۹، ص ۲۲۰). امروزه جلب رضایت مشتریان برای سازمانهای خدماتی چون پلیس، شاخص کلیدی ارتقای اثربخشی عملکرد سازمانی است. اثربخشی میزان یا حدی تعریف شده است که هر سازمان اهداف خود را محقق می‌سازد (دفت، ۱۹۹۸، ص ۶۴؛ جبارزاده، ۱۳۹۰، ص ۴۳). در این روش، سعی می‌شود رضایت گروه‌های ذی‌نفع به ترتیب اهمیت در سازمان برآورده شود. رضایت، نوعی احساس خشنودی است که بر اثر تأمین انتظارات مردم به آنها دست می‌دهد. در اینجا منظور میزان احساس خشنودی شهروندان از تجهیزات، مقدرات، فرایندهای خدمات رسانی، عملکرد فردی و سازمانی، رفتار و چگونگی برخورد کارکنان کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی است.

طرح مباحثی چون مفهوم پلیس جامعه محور، که در گفتمان امنیت مدرن مدنظر است، ضرورت توجه به موضوع رضایت و اعتماد اجتماعی به پلیس در حوزه چگونگی رفتار و ارتباط با جامعه و آحاد شهروندان را دو چندان کرده است. جلب رضایت، اعتماد و مشارکت مردم از رؤس برنامه‌ها و اهداف پلیس در این رویکرد است. امروزه رویکرد اجتماعی در ایجاد و تداوم نظم و امنیت در جامعه (اجتماعی شدن امنیت) و لزوم همکاری تمامی اجزای جامعه و مشارکت فعال آحاد شهروندان در تولید آن به امری انکارناپذیر تبدیل شده و رضایت شهروندان از پلیس، پیش نیاز همکاری آنان با سازمان پلیس است. به همین دلیل کشورهای توسعه یافته مفهوم پلیس جامعه محور را با به کارگیری برنامه‌های ساختاریافته و جلب رضایت شهروندان پلیس نهادینه کرده‌اند و تلاش می‌کنند که سطح رضایت شهروندان نسبت به پلیس را پیوسته بهبود بخشند و در سطح قابل قبولی نگه دارند (شایگان و جربانی، ۱۳۹۰، ص ۴۴۲).

وظیفه انتظامی به عنوان کلیدیترین وظیفه کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی در نظر گرفته شده است؛ این وظیفه نیز در درجه نخست به نظم و انضباط و امنیت و آرامش در صحنه اجتماعی معطوف است؛ جایی که حوزه تعاملات اجتماعی است. امنیت انتظامی کارا و مؤثر، بدون مشارکت و همکاری شهروندان ممکن نیست. مشارکت و همکاری مردم نیز به چگونگی تعامل پلیس با مردم، میزان رضایت و اعتماد مردم به سازمان پلیس و میزان مشروعیتی وابسته است که این سازمان نزد و نظر مردم دارد (غفاری، ۱۳۹۰، ص ۱۱۲). نتیجه تحقیق اسلون، هنیگن،

ماکسن (۲۰۰۳) نشان می‌دهد که پلیس می‌تواند نگرش مثبت مردم را نسبت به خودش از طریق افزایش روابط غیررسمی با شهروندان افزایش دهد؛ از جمله اینکه پلیس می‌تواند تأیید و نظر مثبت ساکنان را در مورد عملکردش به وسیله شرکت در ملاقات اجتماعی، حضور بیشتر در محله‌ها و صحبت کردن با شهروندان به دست بیاورد یا تا حدودی افزایش دهد (نصرتی پایانی، ۱۳۹۸). امکان برقراری تماس نزدیکتر و آسانتر بین پلیس و شهروندان می‌تواند تأثیر بمراتب بیشتری در ایجاد رضایتمندی آنها داشته باشد. برنامه‌هایی که برای تقویت کمی و کیفی ارتباط پلیس با مردم طراحی و عملیاتی می‌شود، در کاهش احساس ناامنی تأثیر موفقیت‌آمیزی داشته است. هر چه قدر سطح تماس و دسترسی بیشتر باشد، احساس امنیت و رضایت خاطر اجتماعی بیشتر خواهد شد (پناهی و همکاران، ۱۳۸۹). از عوامل اساسی مؤثر بر رضایت خاطر شهروندان از کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی، اقتدار این رده انتظامی در اجرای وظایف و مأموریتها است. اقتدار فرایندی است که کوپها با بهره‌گیری از امکانات و توانمندیهای ابزاری و نیرویی خود و نیز با توجه به قواعد و قوانین داخلی کشور به گونه‌ای مؤثر در راستای فعالیتها و مأموریتها بر آن اساس اقدام می‌کنند. اگر کیفیت زندگی در اجتماع بهبود، یابد میزان رضایتمندی شهروندان از پلیس آن جامعه نیز افزایش می‌یابد. در واقع، شهروندان هر چه احساس امنیت بیشتری کنند، رضایت بیشتری از پلیس و خدماتی خواهند داشت که به مردم عرضه می‌کنند (چرمارک^۱ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۳۸۵). پلیس با ایفای صحیح وظایف خود و با استقرار و حفظ ثبات و امنیت در دراز مدت و تبیین مستمر موفقیت‌هایش به جامعه، باور به امنیت را در ذهن مردم ایجاد می‌کند. مهمترین مؤلفه در جهت رسیدن به اعتماد، رضایت و اطمینان مردم به پلیس است. میزان زیاد جرائم یا جرائم خشن به طور پایا اطمینان عمومی را به نظام کنترل اجتماعی مورد سؤال قرار می‌دهد. اگر شهروندان احساس کنند که از ناحیه جرائم تهدید شده‌اند بویژه بدان دلیل که پلیس و نظام قضایی قادر به حمایت و حفاظت از آنها نیستند؛ یعنی قادر به جلوگیری از وقوع جرم و پاکسازی جرائم، دستگیری و تنبیه بخشی از قانون شکنان و یا حداقل ایجاد ساختارهایی برای جبران صدمات و مقابله با پیامدهای ناشی از جرائم نیستند، رضایت و اطمینان شهروندان از کارآمدی دچار تزلزل می‌شود (غفاری، ۱۳۹۲، ص ۱۶۸). کیفیت خدمات از مؤلفه‌های مؤثر در رضایتمندی مشتریان است. ابعاد کیفیت خدمات و مؤلفه‌های مربوط به آنها به این شرح است: جنبه‌های ظاهری؛ این بعد شامل مؤلفه‌هایی مانند پیشرفته بودن لوازم و تجهیزات، زیبا و جذاب بودن تسهیلات، چیدمان مناسب وسایل و آراستگی ظاهری کارکنان است. امکان اعتماد؛ این بعد

شامل مؤلفه‌هایی مانند عمل به وعده، علاقه صادقانه به حل مشکل مشتری، خدمت در اول وقت، خدمت در وقت تعیین شده و حفظ دقیق سوابق مشتری است. مسئولیت‌پذیری؛ این بعد شامل مؤلفه‌هایی مانند آمادگی و تمایل به عرضه فوری خدمت، عرضه خدمات پیشرفته به مشتری، تمایل کمک به مشتری در استفاده از خدمات و عدم اشتغال به کار دیگر هنگام عرضه خدمت است. اطمینان دادن؛ این بعد شامل مؤلفه‌هایی مانند اطلاع‌رسانی با زبانی که برای مشتریان قابل فهم باشد؛ توضیح درباره خدمت و هزینه‌های آن، احساس امنیت فیزیکی مشتری هنگام استفاده از خدمت، مؤدب بودن کارکنان، داشتن دانش و مهارت لازم توسط کارکنان برای پاسخگویی به مشتریان و عرضه خدمت در ساعات مناسب است. همدردی؛ این بعد شامل مؤلفه‌هایی مانند خصوصی کردن خدمات، دسترسی راحت و ساده مشتریان به استفاده از انواع خدمات، مطلوب بودن مکان استفاده از خدمات، مطلوب بودن زمان انتظار برای دریافت خدمات، مطلوب بودن ساعات استفاده از خدمات است (مجیدی و انصاری رنای، ۱۳۸۸، ص ۶۲ و ۶۳).

تحقیقات نشان داده است فضای اخلاقی سازمان با تأکید بر اخلاقی و درست انجام شدن فعالیتها و رفتارهای کارکنان، هم بر فرایندهای داخلی سازمان اثر می‌گذارد و ادراک کارکنان از اخلاقی و منصفانه بودن آنها را افزایش می‌دهد و هم با تأکید بر رفتارهای درست و اخلاقی با شهروندان بر رضایت آنها از سازمان اثرگذار است (ویکس، ۲۰۱۴). مطالعه رضایت شهروندان از رفتار پلیس، اولین گام برای بهبود تعامل پلیس با جامعه است؛ زیرا براساس اطلاعات به دست آمده مشخص می‌شود که کارکنان پلیس نیاز به تغییر یا بهبود کدام یک از رفتارهای خود را دارند. رفتار سازمانی پلیس بین همه سازمانها از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است؛ زیرا اختیار قانونی برای اعمال قدرت، زور و کنترل بر شهروندان را دارد. به همین دلیل مأموران پلیس در مقایسه با دیگران باید از استانداردهای رفتاری بهتری برخوردار باشند تا بتوانند برای وظایف و مسئولیت‌هایشان اعتماد، رضایت و احترام شهروندان را جلب کنند (کرانک، ۲۰۱۶، ص ۷). اقتدار قانون و مجریان آن به احترامی وابسته است که مردم برای آن قائلند. رفتار مطلوب پلیس از قبیل خوشرفتاری، رعایت انصاف، برخورد همراه با محبت، سرعت عمل در کارها، صحت عمل و ... در نگرش مردم تأثیر بسزایی دارد. میزان رضایتمندی مردم نیز یکی از عواملی است که میل به قانونگرایی را در آنان افزایش خواهد داد؛ لذا یکی از مؤلفه‌های اصلی رضایت، رفتار کارکنان با مردم است؛ به تعبیر روشنتر با افزایش خرسندی مردم از رفتار پلیس، رضایتمندی از کل ناجا افزایش می‌یابد (حسینی مقدم و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۸۶). یکی از راهکارهای تکریم

ارباب رجوع این است که با او برخوردی انسانی و مناسب شود. مقدمه برقراری ارتباط، گوش کردن به حرفهای ارباب رجوع است. مهارت روابط انسانی یعنی اینکه کارکنان سازمان بتوانند از الگوها و مبانی ارتباطی متناسب با سطح فرهنگ و خواسته ارباب رجوع استفاده کنند؛ به عبارت ساده، فرایند تنظیم سازی الگوهای ارتباطی را با سطوح مختلف انسانی اجرا کنند. امروزه کیفیت خدمت از مهمترین جنبه های مدیریتی سازمانهای خدماتی است (شهرکی مقدم و ملکی، ۱۳۹۵، ص ۸۲-۸۳).

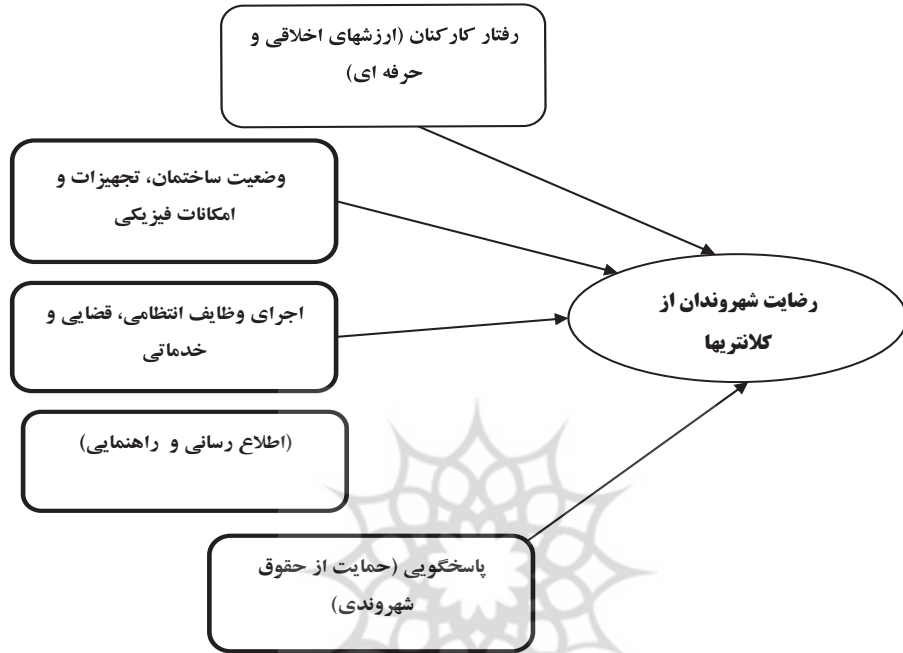
موقعیت جغرافیایی و فضای کالبدی کلانتریها از عوامل دیگر مؤثر بر رضایت ارباب رجوع است. مکان‌گزینی کلانتریها به عنوان یکی از شاخصهای فضایی و بر اساس راههای ارتباطی و شعاع و امکان دسترسی در هر منطقه است. ساختمان کلانتری و طراحی مناسب فضای کلانتری و توجه کردن به خواسته مراجعہ کنندگان هنگام طراحی از شاخصهای دیگر فضای کلانتری و مؤثر در رضایت ارباب رجوع است. از دیگر عوامل مرتبط به فضای کلانتری می‌توان به کف‌سازی و مبلمان شهری، جداره و کالبد، نورپردازی و داشتن امکانات و تسهیلات رفاهی برای ارباب رجوع اشاره کرد (بیات و رسولی ۱۳۹۲، ص ۷۰ و ۷۱).

حضور پلیس در محل زندگی شهروندان، در کاهش درک خطر احتمالی از جرائم و هم‌چنین کاهش احساس ناامنی و نگرانی شهروندان در برابر جرم و جنایت و احتمال قربانی شدن آنان تأثیر مستقیم دارد و آگاهی آنها نسبت به این موضوع، که پلیس در موارد اضطراری و فوریت‌های مورد نیاز آنها بسرعت و مناسب واکنش نشان خواهد داد. حجم واکنش‌ها و سطوح مختلف اجرا در سازمان پلیس، ایجاد آرامش و امنیت خاطر شهروندان را در پی دارد. تأثیر مستقیم حضور پلیس در محل زندگی بر کاهش احساس خطر احتمالی از جرائم، موجبات رضایت و اطمینان و آرامش خاطر آنها را نیز فراهم می‌آورد (فرگوسن، ۲۰۰۷). دسترسی به اطلاعات مربوط به عملکرد، کارایی، سطوح پیشرفت و نیز ناکامیها و آسیب شناسی‌های گروه‌ها، انجمنها، نهادها، سازمانها و نظامها نوعی احساس رضایت و پیش‌بینی‌پذیری به وجود می‌آورد. اگر ساختار، علت وجودی، اصول فعالیت، صلاحیت و نتایج این سازمانها قابل مشاهده باشند؛ آزادانه گزارش شوند؛ برای نظارت و بازبینی در دسترس باشند و درک آنها آسان باشد، مردم حاضر خواهند بود به گونه‌ای معتمدانه با آنها ارتباط برقرار کنند؛ افزون بر این، مردم نسبت به آنچه ممکن است متوقع باشند، دلگرم می‌شوند. از سوی دیگر، اگر اصول فعالیت این سازمانها مبهم باشد؛ درک آنها دشوار باشد؛ از نظر مخفی بمانند و با پوششی از رازداری احاطه شوند، شایعات و خبرچینی‌ها شروع به فعالیت می‌کند و بر شمار آنها افزوده

می‌شود و مردم نیز نسبت به اعتماد کردن تردید پیدا، و احساس نارضایتی می‌کنند (زتومکا، ۲۱۶، ص ۱۳۸۶). حمایت از حقوق شهروندی و پاسخگویی سازمان در برابر شهروندان یا دیگر نهادها و سازمانها در مقابل خودسری و عدم مسئولیت پذیری قرار می‌گیرد. پاسخگویی، نشانه ایجاد اعتماد و احساس رضایت خاطر و آرامش به شمار می‌آید. اگر سازمانی غنی، قابل دسترس و دارای نهادهایی با کارکرد مناسب باشد که استانداردها را تعیین کند؛ بازبینی‌ها و کنترلهای لازم را نسبت به رفتار و عملکرد کارکنان و دست اندرکاران خود به عمل بیاورد، خطر سوء استفاده تخفیف می‌یابد و انتظام روشها نیز تضمین خواهد شد. اگر زمانی که حقوق مردم توسط سازمان به رسمیت شناخته نشده و یا تعهدات دیگران نسبت به آنها ندیده گرفته شده باشد، بتوانند در مقام حل مشکل به چنین نهادهایی متوسل شوند به نوعی بیمه می‌شوند و یا به گزینه حامی و پشتیبان دست می‌یازند و در نتیجه احساس رضایت بیشتری خواهند کرد. در چنین وضعیتی، همه اطمینان دارند که استانداردها مراعات خواهد شد؛ از بروز انحرافها و کجرویها جلوگیری به عمل خواهد آمد و حتی اگر سوء استفاده‌ای از جانب برخی صورت بگیرد با ابزارهایی چون دادخواهی، حکمیت، غرامت و نظایر آن به جزای عمل خویش خواهند رسید. از سوی دیگر، نبود یا عدم کارایی چنین سازوکارهایی در برابر پاسخگویی، زمینه‌های خودسری دست اندرکاران هر نهاد یا سازمان را در عمل و کنشهایشان بیشتر می‌کند؛ در آن صورت مردم احساس عجز و ناتوانی می‌کنند و در نتیجه، تردید و بی‌اعتمادی و نارضایتی اجتماعی به صورت پاسخ طبیعی، نمود پیدا خواهد کرد (زتومکا، ۱۳۸۶). تلقی شهروندان از تخطی‌گریهای پلیس از موازین قانونی و ارزشهای اخلاقی خود می‌تواند نمایانگر بعد منفی کنترل اجتماعی عمومی باشد. اگر رفتار پلیس محله، که ضمانت امنیت عمومی بر عهده اوست، غیرقابل توجیه و بی‌ادبانه تلقی شود در پی آن، می‌تواند به ابراز بیشتر نارضایتی منجر شود (طاهری و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۲۸).

۴. الگوی مفهومی پژوهش

با توجه به بررسی پیشینه تحقیق و مبانی نظری مدل مفهومی پژوهش حاضر به شرح نمودار زیر می‌باشد:



نمودار (۱): الگوی مفهومی پژوهش

۵. روش شناسی پژوهش

پژوهش با روش پیمایش به لحاظ هدف، کاربردی، و از نظر سطح تعمیم به صورت پهنانگر اجرا، و اطلاعات مورد نیاز با استفاده ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه جمع‌آوری شده است. برای حصول اطمینان از اعتبار پرسشنامه از اعتبار محتوایی و اعتبار ساختاری استفاده و نیز با استفاده از روش تحلیل عاملی در باب اعتبار ساختاری دآوری شده است. برای سنجش پایایی^۱ مقیاسهای مورد استفاده در تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ^۲ بهره گرفته شده است. میزان ضریب آلفای کرونباخ برای همه مفاهیم تحقیق از ۰/۸۰ بزرگتر است. جامعه آماری پژوهش شامل شهروندان ساکن در غرب استان تهران در گروه سنی ۱۵-۶۴ سال هستند. بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی (فرمول کوکران)، تعداد نمونه ۳۸۲ نفر و با استفاده از روش نمونه‌گیری احتمالی خوشه‌ای انتخاب شدند.

1. Reliability

2. Cronbach Coefficient

۶. یافته‌های تحقیق

۱-۶. یافته‌های توصیفی

خلاصه وضعیت پراکندگی متغیرهای مستقل پژوهش در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول (۱): توزیع پراکندگی شاخص اصلی متغیرهای مستقل

طبقات						مینیمم	ماکزیمم	انحراف معیار	میانگین	متغیرهای مستقل
پایین		متوسط		بالا						
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی					
۱۸/۱	۶۹	۴۷/۱	۱۸۰	۳۴/۸	۱۳۳	۱	۵	۰/۳۱	۳/۳	امکانات فیزیکی
۴۵	۱۷۲	۳۶/۶	۱۴۰	۱۸/۳	۷۰	۱	۵	۰/۳۵	۲/۷۱	رفتار کارکنان
۴۲/۲	۱۶۱	۳۸/۲	۱۴۶	۱۹/۶	۷۵	۱	۵	۵	۲/۸۵	پاسخگویی
۵۰/۸	۱۹۴	۳۱/۴	۱۲۰	۱۷/۸	۶۸	۱	۵	۰/۴۱	۲/۶۸	اطلاع رسانی
۱۶/۲	۶۲	۵۱/۸	۱۹۸	۳۱/۹	۱۲۲	۱	۵	۰/۲۸	۳/۴۵	وظایف انتظامی، قضایی و خدماتی

جدول (۱) توزیع پراکندگی متغیرهای سازه‌ای پژوهش را نشان می‌دهد که میانگین کلی شاخص امکانات فیزیکی شامل ساختمان، امکانات و تجهیزات (۳/۳)، پاسخگویی (۲/۸۵)، رفتار کارکنان شامل رعایت ارزشهای اخلاقی و حرفه‌ای (۲/۷۱)، اطلاع رسانی و راهنمایی (۲/۶۸) و وظایف انتظامی، قضایی و خدماتی (۳/۴۵) است. داده‌ها نشان می‌دهد میزان رضایتمندی از کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی (فا. غرب استان تهران) در حد متوسط ارزیابی می‌شود و شاخصها (وظایف انتظامی، قضایی و خدماتی، امکانات فیزیکی، پاسخگویی، رفتار کارکنان و اطلاع رسانی) به ترتیب، بیشترین میزان تأثیر را بر میزان رضایتمندی شهروندان به خود اختصاص داده است.

۲-۶. یافته‌های استنباطی

در این قسمت سعی شده است به کمک آزمون‌های پارامتریک به بررسی مفاهیم اصلی تحقیق پرداخته شود؛ لذا به منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن به این قرار است:

جدول (۲): بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق به کمک آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیر	Z	سطح معنی داری
رضایت از رفتار کارکنان (رعایت ارزشهای اخلاقی و حرفه‌ای)	۰/۹۷۵	۰/۰۷۵
رضایت از تجهیزات و امکانات فیزیکی کلانتری	۰/۹۷۹	۰/۱۰۹
رضایت از پاسخگویی کلانتریها	۰/۹۸۳	۰/۰۵۱
رضایت از فرایند اطلاع رسانی کلانتریها	۰/۹۴۰	۰/۰۵۳
رضایت از وظایف انتظامی، قضایی و خدماتی	۰/۹۷۰	۰/۰۵۸

منطق تفسیر آزمون کولموگروف اسمیرنوف این است که اگر سطح معنی داری از ۰/۰۵ بیشتر باشد، می‌توان نتیجه گرفت توزیع داده‌های متغیرها نرمال است. همان طور که در جدول گزارش شده است، سطح معنی داری همه متغیرهای تحقیق از ۰/۰۵ بزرگتر است؛ پس می‌توان گفت که توزیع داده‌های متغیرها نرمال است؛ از این رو به منظور بررسی فرضیات تحقیق از آزمونهای پارامتریک استفاده شده است.

۱-۲-۶. مقایسه و اولویت‌بندی رضایت شهروندان از گویه‌های سازنده مفاهیم اصلی تحقیق به کمک آزمون فریدمن به اولویت‌بندی رضایت شهروندان از گویه‌های سازنده مفاهیم اصلی تحقیق پرداخته شده که نتایج آن به قرار ذیل است:

۱-۲-۶-۱. اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به رضایت از رفتار کارکنان کلانتری (رعایت ارزشهای اخلاقی و حرفه‌ای) نتایج حاکی است که با توجه به اینکه مقدار آزمون فریدمن ($\text{Chi-Square} = ۱۸/۲۸۰$) در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی داری است، باید گفت به لحاظ آماری با ۹۹ درصد اطمینان بین رضایت مردم از گویه‌های رفتار کارکنان کلانتریها (رعایت ارزشهای اخلاقی و حرفه‌ای) تفاوت معنی داری وجود دارد به گونه‌ای که طبق نتایج جدول زیر میانگین گویه «میزان رازداری و حفظ اسرار مردم از جانب کارکنان کلانتری» برابر ۴/۳۱ بوده است که نشاندهنده بیشترین میزان رضایت و میانگین گویه‌های «میزان احترام، خوشرفتاری و متانت در رفتار مأموران هنگام برخورد با مردم» (۱/۹۸)، تسلط کارکنان بر اجرای وظایف خود همراه با داشتن مهارت و تخصص لازم (۲/۶۲) و میزان تسلط فرد پاسخگو برای راهنمایی ارباب رجوع (۲/۹۲) بوده است که به ترتیب نشاندهنده کمترین میزان رضایت شهروندان است.

جدول (۳): مقایسه و اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به رضایت از رعایت ارزشهای اخلاقی توسط کارکنان کلانتری

رتبه	میانگین رتبه‌ای (Mean Rank)	گویه
۳	۳/۴۷	صداقت و راستگویی کارکنان کلانتری در رفع مشکلات شهروندان
۲	۳/۹۴	میزان فداکاری و از خودگذشتگی کارکنان و مدیران کلانتری
۱	۴/۳۱	میزان رازداری و حفظ اسرار مردم از جانب کارکنان کلانتری
۱۱	۱/۹۸	میزان احترام، خوشرفتاری و متانت در رفتار مأموران هنگام برخورد با مردم
۵	۳/۶۵	برخورد صبورانه و دلسوزانه کارکنان
۴	۳/۶۷	داشتن گوشی شنوا برای شنیدن حرفها و درددل شهروندان
۸	۲/۹۵	وضعیت ظاهری مأموران
۶	۳/۳۳	میزان ورزشی و آمادگی جسمانی نیروهای عملیاتی کلانتری
۷	۳/۱۹	داشتن نظم و انضباط کاری
۱۰	۲/۶۲	تسلط کارکنان بر اجرای وظایف خود همراه با داشتن مهارت و تخصص لازم
۹	۲/۹۲	میزان تسلط فرد پاسخگو برای راهنمایی ارباب رجوع
Chi-Square = ۱۲۹/۴۵۴ df = ۵ Sig = ۰/۰۰۱		

۲-۲-۶. اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به رضایت از تجهیزات و امکانات فیزیکی کلانتری با توجه به اینکه مقدار آزمون فریدمن ($\text{Chi-Square} = ۲۵۸/۹۲۴$) در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی‌داری است، باید گفت با ۹۹ درصد اطمینان بین رضایت مردم از گویه‌های مختلف تجهیزات و امکانات فیزیکی کلانتری تفاوت معناداری وجود دارد به گونه‌ای که طبق نتایج جدول ذیل میانگین گویه «وضعیت نظافت و پاکیزگی فضای کلانتری» برابر ۴/۷۲ بوده است که نشان‌دهنده بیشترین میزان رضایت و میانگین گویه «وضعیت سرویس بهداشتی و بازداشتگاه کلانتری» برابر ۲/۱۸ بوده است که نشان‌دهنده کمترین میزان رضایت شهروندان است.

جدول (۴): مقایسه و اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به رضایت از تجهیزات و امکانات فیزیکی کلانتری

رتبه	میانگین رتبه‌ای (Mean Rank)	گویه
۳	۴/۴۴	محل استقرار ارباب رجوع در داخل کلانتری
۴	۲/۷۷	سیستم تهویه و سرمایش و گرمایش مناسب
۶	۲/۱۸	وضعیت سرویس بهداشتی و بازداشتگاه کلانتری
۲	۴/۶۴	وضعیت نور و روشنایی
۱	۴/۷۲	وضعیت نظافت و پاکیزگی فضای کلانتری
۵	۲/۲۷	وجود فضای سبز در محوطه کلانتری
Chi-Square = ۲۵۸/۹۲۴ df = ۴ Sig = ۰/۰۰۱		

۶-۲-۱. اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به رضایت از وضعیت راهنمایی و اطلاع‌رسانی

همانطور که ملاحظه می‌شود با توجه به اینکه مقدار آزمون فریدمن ($\text{Chi-Square} = ۷۷/۸۳۲$) در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی‌داری است، باید گفت بین رضایت مردم از گویه‌های مختلف وضعیت راهنمایی و اطلاع‌رسانی در کلانتریها تفاوت معنی‌داری وجود دارد به گونه‌ای که میانگین گویه «وجود مدارک لازم و فرمهای مورد نیاز در کلانتری» برابر ۴/۳۴ بوده است که نشان‌دهنده بهترین وضعیت و میانگین گویه «میزان اطلاع‌رسانی و آموزش مناسب درباره حقوق و تکالیف متقابل مردم با پلیس» برابر ۲/۸۴ بوده است که نشان‌دهنده بدترین وضعیت است.

جدول (۵): مقایسه و اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به رضایت از وضعیت راهنمایی و اطلاع رسانی

رتبه	میانگین رتبه‌ای (Mean Rank)	گویه
۳	۳/۴۳	وجود تابلو و بروشورهای راهنمای انجام دادن کار در داخل کلانتری
۱	۴/۳۴	وجود مدارک لازم و فرمهای مورد نیاز در کلانتری
۲	۴/۲۰	مشخص بودن مدت زمان کار و مراحل آن
۶	۲/۸۴	میزان اطلاع رسانی و آموزش مناسب درباره حقوق و تکالیف متقابل مردم با پلیس
۵	۲/۸۹	میزان شفافیت و اطلاع رسانی طرحها و برنامه‌های کلانتری برای مردم
۴	۳/۳۲	میزان آگاهی از فرایند عرضه خدمات در کلانتری
Chi-Square = ۷۷/۸۳۲ df = ۴ Sig = ۰/۰۰۱		

۶-۲-۴. اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به رضایت از چگونگی عملکرد کلانتری در وظایف و مأموریت قانونی مقدار آزمون فریدمن ($\text{Chi-Square} = ۲۹۳/۴۱۵$) که در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی‌داری است، حاکی است که بین رضایت مردم از گویه‌های مختلف چگونگی عملکرد کلانتری در وظایف و مأموریت قانونی و ذاتی تفاوت معناداری وجود دارد به گونه‌ای که میانگین گویه «میزان نظارت مؤثر کلانتری بر اماکن عمومی» برابر ۱۰/۹۲ بوده است که نشاندهنده بیشترین رضایت و میانگین گویه «مبارزه و برخورد با جرمی چون؛ دزدی، زورگیری، کیف‌قاپی و کفزنی» برابر ۴/۱۱ بوده است که نشاندهنده کمترین رضایت است.

رتال جامع علوم انسانی

جدول (۶): مقایسه و اولویت بندی گویه های مربوط به رضایت از چگونگی عملکرد کلانتری در انجام دادن وظایف

رتبه	میانگین رتبه‌ای (Mean Rank)	گویه‌های وظایف (انتظامی، قضایی و خدماتی)
۶	۸/۵۷	امور مربوط به ابلاغ و اجرای احکام و اوراق قضایی
۳	۱۰/۱۶	ایجاد احساس امنیت و اطمینان خاطر در شهروندان از جانب مأموران کلانتری
۱۰	۷/۳۱	بهره گیری از تجهیزات پیشرفته برای پیشگیری و کشف جرم در کلانتری
۱۲	۶/۵۱	در دسترس بودن و حضور مؤثر مأموران کلانتری در صحنه های مورد نیاز شهروندان
۵	۸/۹۴	گشت زنی محسوس مأموران کلانتری در محل زندگی و تردد شهروندان و مناطق جرم خیز
۹	۷/۵۴	اقدامات برای کاهش فساد کارکنان و ارتقای سلامت اداری کلانتری
۱۵	۴/۱۱	مبارزه با جرائم خشن: قتل، دزدی، زورگیری، کیف‌قاپی و کف‌زنی
۱۴	۶/۳۷	جمع‌آوری و برخورد مؤثر با معتادان متجاهر در سطح شهر
۴	۹/۷۳	سالم سازی محیط‌های عمومی از مجرمان و برخورد جدی با مزاحمان نوامیس
۱۱	۶/۷۹	برخورد با مظاهر علنی فساد و فحشا
۱۳	۶/۴۷	مقابله و برخورد با نزاع، درگیری و خشونت‌های خیابانی
۱	۱۰/۹۲	نظارت مؤثر بر اماکن عمومی
۸	۸/۱۱	تناسب خدمات مورد نیاز و انتظار شهروندان در کلانتری
۲	۱۰/۳۶	احساس امنیت از مشاهده مأموران کلانتری
۷	۸/۱۵	رضایت کلی از عملکرد کلانتری
Chi-Square = ۲۹۳/۴۱۵ df = ۴ Sig = ۰/۰۰۱		

۶-۲-۵. اولویت بندی گویه‌های مربوط به رضایت از پاسخگویی و رعایت حقوق شهروندی توسط کلانتری‌ها همانطور که ملاحظه می‌شود با توجه به اینکه مقدار آزمون فریدمن ($\text{Chi-Square} = 77/832$) در سطح خطای کوچکتر از $0/01$ معنی‌داری است، باید گفت بین رضایت مردم از گویه‌های مختلف پاسخگویی و رعایت حقوق شهروندی توسط کلانتری‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد، به گونه‌ای که میانگین گویه «رعایت حریم خصوصی و آزادی مشروع شهروندان» برابر $3/6$ بوده است که نشاندهنده بیشترین میزان رضایت و میانگین گویه‌های پاسخگویی به شکایات و انتقادات مردم از کلانتری‌ها ($2/9$) و رضایت از وجود نظارت و کنترل لازم به عملکرد کلانتری‌ها ($3/1$) بوده است که به ترتیب نشاندهنده کمترین میزان رضایت پاسخگویان است.

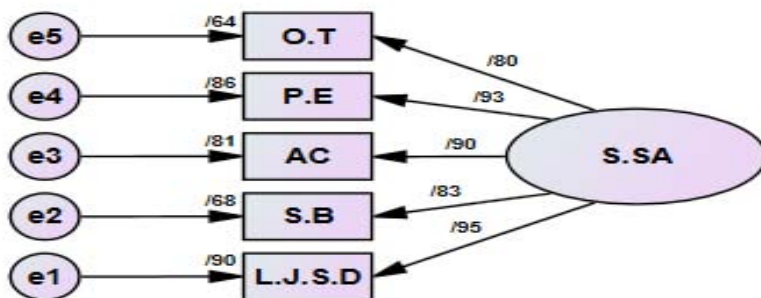
جدول (۷): مقایسه و اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به رضایت از پاسخگویی کلانتری‌ها

رتبه	میانگین رتبه‌ای (Mean Rank)	گویه
۵	۳/۱	رضایت از وجود نظارت و کنترل لازم نسبت به عملکرد کلانتری‌ها
۶	۲/۹	پاسخگویی به شکایات و انتقادات مردم از کلانتری‌ها
۳	۳/۴	رعایت حقوق شهروندی توسط کلانتری‌ها
۴	۳/۳	قانونمداری مأموران کلانتری‌ها
۱	۳/۶	رعایت حریم خصوصی و آزادی مشروع شهروندان
۲	۳/۵	رعایت انصاف و بیطرفی از جانب مأمواین پلیس
$\text{Chi-Square} = 85/232$		$\text{df} = 4$ $\text{Sig} = 0/001$

پاسگاه انتظامی

رتال جامع علوم انسانی

۲-۲-۶. مدل عوامل مؤثر بر اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی) (S.SA)^۱
 مدل مورد نظر شامل مؤلفه‌های: رفتار کارکنان (S.B)^۲، پاسخگویی (AC)^۳، اطلاع رسانی (O.T)^۴، وظایف انتظامی، قضایی و خدماتی (L.J.S.D)^۵ و امکانات فیزیکی^۶ (P.E) به این شرح است:



Chi-Square = ۱۳/۵، df = ۵، p-value = ۰/۰۰۰۰، RMSEA = ۰/۰۴۵

نمودار (۲): مدل عاملی مرتبه اول عوامل مؤثر بر تحول رفتاری کارکنان (در حالت استاندارد)

نتایج شاخصهای برازش مدل عوامل مؤثر بر اثربخشی عملکرد کلانتریها به شرح ذیل است:

جدول (۸): شاخصهای برازش عوامل مؤثر بر اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی)

ردیف	معیارهای برازش مدل	نام اختصاری	مقدار	حد مطلوب	تفسیر
۱	نسبت کای دو به درجه آزادی	χ^2/df	۱/۸۵	< ۳	مطلوب
۲	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۹۲	> ۰/۹۰	مطلوب
۳	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده	AGFI	۰/۹۵	> ۰/۹۰	مطلوب
۳	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	> ۰/۹۰	مطلوب
۴	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۱	> ۰/۹۰	مطلوب
۶	ریشه میانگین مربعات خطای تقریب	RMSEA	۰/۰۴۵	< ۰/۰۸	مطلوب

1. Social Satisfaction
2. Staff Behavior
3. Accountability
4. Organizational Transparency
5. Law enforcement, judicial and service Duties
6. Physical Equipment

با توجه به شاخصهای برازش، که در جدول (۸) ارائه شده، مقدار کای دو نسبی محاسبه شده $1/85$ است؛ وجود کای دو نسبی کوچکتر از ۳ مطلوب است؛ هم‌چنین ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) نیز باید از $0/08$ کمتر باشد که در مدل این مقدار برابر $0/045$ است. میزان شاخصهای نکویی برازش GFI و AGFI و CFI و NFI نیز باید از $0/90$ بیشتر باشد که در مدل به ترتیب برابر $0/92$ ، $0/95$ ، $0/91$ و $0/94$ است؛ لذا با توجه به شاخصهای برازش می‌توان گفت داده‌ها بخوبی مدل مفهومی را مورد حمایت قرار می‌دهد و به بیانی دیگر می‌توان گفت مدل تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است.

بر اساس نتایج تحلیل عاملی عوامل مؤثر بر اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی)، بارهای عاملی و مقدار معنی داری t به شرح جدول زیر است:

جدول (۹): بار عاملی عوامل مؤثر بر اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی)

عامل	بار عاملی	ضریب معناداری
وظایف انتظامی، قضایی و خدماتی	۰/۹۵	۱۵/۱
تجهیزات و امکانات فیزیکی کلانتری	۰/۹۳	۱۴/۹۲
پاسخگویی کلانتریها	۰/۹۰	۱۳/۳۵
رفتار کارکنان	۰/۸۳	۱۰/۵۵
فرایند اطلاع رسانی کلانتریها	۰/۸۰	۹/۸۱

همانطور که در جدول (۹) مشاهده می‌شود مقدار بار عاملی همه عوامل مؤثر بر اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی) از $0/40$ بزرگتر و مطلوب است. بر اساس داده‌های جدول، می‌توان نتیجه گرفت که به لحاظ آماری بین میزان تأثیرگذاری مؤلفه‌های مختلف مورد نظر بر اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی)، تفاوت معنی داری وجود دارد به گونه‌ای که طبق نتایج، بار عاملی شاخص «وظایف انتظامی، قضایی و خدماتی» با $(0/95)$ دارای بیشترین میزان تأثیرگذاری و میانگین شاخصهای «تجهیزات و امکانات فیزیکی کلانتری» با $(0/93)$ ، پاسخگویی کلانتریها با $(0/90)$ ، رفتار کارکنان با $(0/83)$ و فرایند اطلاع رسانی کلانتریها با $(0/80)$ به ترتیب در رده‌های بعدی نقش آفرینی در اثربخشی عملکرد کلانتریها (رضایت اجتماعی) قرار دارد.

۷. نتیجه‌گیری

کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی در سازمان نیروی انتظامی از اهمیت و حساسیت خاصی برخوردارند؛ زیرا گسترده‌ترین سطح تماس و ارتباط با مردم را دارند و در آخرین رده اجرایی و در واقع مهم‌ترین و برجسته‌ترین واحدهای سازمانی ناجا قرار دارند که وظایف اصلی انتظامی توسط آنها به اجرا در می‌آید؛ این رده انتظامی بدون حضور و مشارکت آحاد شهروندان قادر به اجرای بهینه مأموریتها و برقراری نظم و امنیت پایدار در جامعه نیست و لذا جلب رضایت و اعتماد مردم یک اصل ضروری برای آن به شمار می‌آید. در عصر حاضر، امنیت، صرفاً وابسته به ساز و کارهای سخت افزاری نیست و رضایتمندی از اقدامات پلیس، جلب اعتماد و حمایت‌های عمومی و تبدیل قوانین و مقررات عمومی به باور و هنجارهای مورد پذیرش مردم، رمز اصلی موفقیت و اثربخشی اقدامات قانونی پلیس است. بنابراین با افزایش مشارکت مردمی در امور امنیت اجتماعی، پلیس راحت‌تر، سریع‌تر، کم هزینه‌تر و بالاخره با ایجاد رضایتمندی بیشتر به اهداف خویش دست می‌یابد؛ لذا رکن اصلی امنیت اجتماعی در جامعه، مردم هستند. مطالعه وضعیت رضایت و اعتماد آنها در این زمینه نقش تعیین کننده‌ای را ایفا می‌کند. به منظور پاسخگویی به این نیاز مهم، پژوهش به تبیین مفهوم رضایت شهروندان از عملکرد کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی و شناسایی، وزن دهی و اولویت‌بندی عوامل مهم مؤثر بر آن پرداخت و این کار را از طریق مشخص کردن شاخصهایی چون "چگونگی عرضه خدمات و اجرای وظایف و مأموریت‌های ذاتی قضایی، انتظامی و خدماتی، چگونگی رفتار و رعایت ارشهای اخلاقی و حرفه‌ای توسط کارکنان، وضعیت پاسخگویی و شفافیت سازمانی کلانتریها" به انجام رساند. بر اساس نتایج پژوهش چگونگی برخورد و رفتار کارکنان با شهروندان دارای کمترین میزان رضایتمندی پاسخگویان بوده است که در این زمینه با نتایج پژوهشهای قاسمی و رشیدی (۱۳۸۶)، حسینی مقدم و همکاران (۱۳۹۱)، شهرکی مقدم و ملکی (۱۳۹۵) و دانلی و شیو (۲۰۰۶) همسویی دارد. کارکردهای رفتاری کارکنان کلانتریها در تعامل با طیف وسیعی از جامعه از جایگاه مهمی برخوردار است تا آنجا که اگر این مأموران رفتار شایسته انسانی، سازمانی و اسلامی از خود بر جای بگذارند بی‌تردید تصویر ذهنی مثبت از پلیس و در نهایت افزایش سرمایه اجتماعی و شاخصترین پیامد آن رضایت و اعتماد اجتماعی را به ارمغان می‌آورد و بر عکس، مأمورانی که قوانین را نقض می‌کنند و یا رفتار نامناسب پرخاشگرانه ای با شهروندان دارند در ادامه این رفتار و فرایند، سبب بی‌زاری و گریز شهروندان می‌شوند و در کل به اعتبار این سازمان لطمه وارد می‌کنند. بر اساس یافته‌های پژوهش، شهروندان رضایت مطلوبی از شفافیت سازمانی کلانتریها نداشته‌اند. آموزش همگانی و شفافیت سازمانی کلانتریها از پیش شرطهای ضروری و شکل فعالتر مسئولیت مدنی آنان است.

رشد فعالیتهای آموزشی پلیس و توسعه شفافیت‌های سازمانی، زمینه‌ساز مشارکت بیشتر شهروندان و توسعه آگاهی آنها از وقایع زندگی روزمره است. به هر اندازه میزان آگاهی خانواده‌ها و اعضای جامعه از اوضاع و احوال محیط بیرونی مرتبط با نظم و امنیت بیشتر باشد، احساس رضایت آنها بیشتر خواهد شد. هنگامی که شهروندان آگاهی درستی از مسئولیتها و عملکرد پلیس در شهر محل زندگی‌شان نداشته باشند در پی آن، بسیاری از مؤلفه‌های دیگر عملکرد پلیس را در سطح پایینی ارزیابی می‌کنند و تمایل آنها برای همکاری با پلیس کاهش می‌یابد و در پی آن، احساس رضایت کمتری خواهند کرد. نتایج این پژوهش از رضایتمندی نسبتاً ضعیف پاسخگویان از عملکرد کلانتریها در برخورد و پیشگیری از جرائم از قبیل دزدی، زورگیری، مزاحمت ارادل و اوباش و معتادان و ... حکایت دارد. این نتیجه با یافته‌های حاصل از پژوهشهای پور و همکاران (۱۳۹۳)، ولز (۲۰۰۷) و رنور (۲۰۰۷) همسویی دارد. وقتی آحاد مردم به این باور برسند که محیط برای مجرمان امن است به طور قهری و طبیعی دچار ناامنی ذهنی می‌شوند گرچه هیچ جرمی به وقوع نپیوندد. میزان زیاد جرائم یا جرائم خشن به طور پایا اطمینان عمومی به نظام کنترل اجتماعی را مورد سؤال قرار می‌دهد. اگر شهروندان احساس کنند که از ناحیه جرائم تهدید شده‌اند بویژه بدان دلیل که پلیس و نظام قضایی قادر به حمایت و حفاظت از آنها نیستند؛ یعنی قادر به پیشگیری از وقوع جرم و پاکسازی جرائم، دستگیری و تنبیه بخشی از قانون شکنان و یا حداقل ایجاد ساختارهایی برای جبران صدمات و مقابله با پیامدهای ناشی از جرائم نیستند، اطمینان در نظام و در نهایت رضایتمندی اجتماعی به مخاطره می‌افتد. از دیگر نتایج مهم این پژوهش، رضایتمندی نامطلوب پاسخگویان از وضعیت پاسخگویی کلانتریها (رعایت حقوق شهروندی، کنترل و نظارت و رسیدگی به انتقاد از عملکرد کلانتریها) است این نتیجه، یافته‌های پژوهشهای بحرینی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰)، سیف‌زاده درآبادی و بابایی (۱۳۹۱) و مراندا و همکاران (۲۰۲۰) را تأیید می‌کند. حمایت از حقوق شهروندی (پاسخگویی کلانتریها) در برابر شهروندان در مقابل خودسری و عدم مسئولیت‌پذیری قرار می‌گیرد. پاسخگویی، نشانه ایجاد اعتماد و رضایت به شمار می‌آید. اگر زمانی که حقوق مردم توسط کلانتریها به رسمیت شناخته نشود، بتوانند در مقام حل مشکل به چنین نهادهایی متوسل شوند به گزینه حامی و پشتیبان دست می‌یازند و در نتیجه احساس رضایت بیشتری خواهند کرد.

۸. پیشنهادهای کاربردی

- بر اساس یافته‌های این پژوهش می‌توان پیشنهادهایی را به شرح زیر ارائه کرد:
- نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که با تقویت و ارتقای هر یک از متغیرهای مربوط به عملکرد کلانتریها و پاسگاه‌های انتظامی (شفافیت سازمانی، حمایت از حقوق شهروندی و پاسخگویی، رعایت ارزشهای اخلاقی و حرفه‌ای، اطلاع رسانی، آموزش و توسعه آگاهیهای اجتماعی، بهره‌گیری از امکانات و تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری پیشرفته، اجرای قاطع و به نحو مطلوب وظایف و مأموریت‌های ذاتی اعم از پیشگیری و مبارزه بی‌وقفه با جرائم و ناهنجاریهای اجتماعی و ایجاد نظم و امنیت پایدار و عادلانه برای تمامی اقشار و آحاد شهروندان) شاهد افزایش میزان رضایتمندی اجتماعی از عملکرد کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی خواهیم بود.
 - کلانتریها برای ایفای نقش حساس خود در مدیریت انتظارات و نگرش شهروندان به برنامه‌ریزی جامع، همه جانبه و راهبردی کلان در قلمروی امنیت عمومی نیاز دارند؛ از این رو، باید با اتخاذ رهیافتی علمی و نظام‌مند و با اعتقاد به لزوم هماهنگی تمام دستگاه‌های دخیل در حوزه نظم و امنیت عمومی که مستقیم یا غیرمستقیم در تولید و حفظ امنیت نقش دارند و بر اساس اصول راهبردی نظیر جامعه محوری، تقدم پیشگیری از وقوع جرائم، تمرکز عمده بر حقوق شهروندی، توجه به بسترهای اجتماعی امنیت و ایجاد ظرفیتهای مشارکت پذیری در سیستم عمومی برای توسعه و ارتقای امنیت اجتماعی و ... بیش از پیش اهتمام کنند و طرحها و برنامه‌های راهبردی و کلان خود را متناسب با شرایط متحول جامعه، روزآمد و کارآمد سازند.
 - بر اساس آزمون آماری فریدمن در اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به «شاخص رضایت از چگونگی رعایت ارزشهای اخلاقی توسط کارکنان کلانتری»، کمترین میزان رضایت شهروندان مربوط به «چگونگی رفتار و برخورد کارکنان کلانتریها» است؛ لذا یکی از راهکارهای تکریم ارباب رجوع و ارتقای رضایت شهروندان از عملکرد کلانتریها این است که با آنان انسانی و مناسب برخورد شود. مقدمه برقراری ارتباط، گوش کردن به حرفهای ارباب رجوع است. مهارت روابط انسانی یعنی اینکه کارکنان سازمان بتوانند از الگوها و مبانی ارتباطی متناسب با سطح فرهنگ و خواسته ارباب رجوع استفاده کنند؛ به عبارت ساده، فرایند تنظیم سازی الگوهای ارتباطی را با سطوح مختلف انسانی اجرا کنند؛ لذا این مهم باید در جذب و گزینش درست داوطلبان به عضویت در کلانتریها و آموزش مناسب آنها برای تحقق این هدف در قالب طرحهایی چون استانداردهای رفتار و ... مدنظر قرار گیرد.
 - مدیریت کلانتریها با برنامه‌ریزی و سنجش مستمر انتظارات مراجعان می‌توانند در رفع نیازها

و پاسخگویی به خواسته‌ها و انتظارات آنها عمل کنند. مسئولان کلانتریها و نیروی انتظامی بر اساس رویکرد شهروند محوری باید دیدگاه‌های مردم را ملاک عمل قرار دهند و بر مبنای آن عمل کنند. یکی از منابع مهم در این زمینه می‌تواند پیامهای مردمی رسیده به سامانه نظارت همگانی (۱۹۷) باشد که باید مورد توجه و اهتمام جدیتری قرار گیرد و بازخورد عملکرد کلانتریها به طور مرتب از مسیر سامانه نظارت همگانی مورد رصد و پایش قرار گیرد.

- موضوع اطلاع‌رسانی، شفافیت سازمانی و آگاه‌سازی از مؤلفه‌های مؤثر بر رضایتمندی شهروندان در این پژوهش طرح و تبیین شده است؛ لذا در این راستا و برای تقویت ذهنیت مثبت شهروندان از کلانتری و افزایش مشارکت آنها با این نهاد انتظامی، باید اطلاعات جامع و صحیحی درباره مسائل و مشکلات مربوط به نظم و امنیت اجتماعی و نقش و عملکرد کلانتری در این زمینه به شیوه‌های مختلف مانند رسانه‌های گروهی و ... در اختیار آنان قرار گیرد.

۹. سپاسگزاری

از رئیس دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران و کارکنان آن که در طول فرایند این پژوهش ما را یاری رسانده‌اند کمال تقدیر و تشکر را داریم.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

فهرست منابع

- بیات، اشکان و رسولی، لیلا (۱۳۹۲)، «طراحی فضای کلانتری نمونه بر اساس ارزیابی تأثیر آن بر آرامش روانی مراجعان و کارکنان کلانتری»، پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، س ششم، ش دوم (پیاپی بیست و دوم).
- بحرینی‌زاد، منیژه و موسوی، سید احمد (۱۳۹۰)، «تبیین شاخصها، تعیین اولویتها و ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی کلانتریهای استان بوشهر از دیدگاه مردم»، فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی بوشهر، ش ۵، دوره دوم.
- بهرامی، مهدی و سهرابی، علی اکبر (۱۳۸۸)، «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد پلیس»، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، ش هفدهم، ص ۷۷-۱۰۲.
- پناهی، حمید و دیگران (۱۳۸۹) «افزایش احساس امنیت اجتماعی شهروندان شهرری با اجرای طرح مبارزه با اراذل و اوباش»، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، ش بیست و دوم.
- پور، سمیرا؛ سعادتیار، فهیمه و بی‌طرف، فاطمه (۱۳۹۳)، «رضایت از پلیس و بررسی نقش عوامل مرتبط با آن در میان دانشجویان دانشگاه های شهر اصفهان»، فصلنامه انتظام اجتماعی، س ششم، ش سوم، ص ۵۷-۸۰.
- رسولی و پهلوانی‌نژاد (۱۳۹۴)، «ارائه مدل خطی جهت سنجش کیفیت بر میزان رضایت یادگیرنده در سامانه یادگیری الکترونیکی دانشگاه های دارای نظام آموزش از دور»، فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ش ۸ (۲)، ص ۹-۲۶.
- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶)، «اعتماد نظریه جامعه شناختی»، ترجمه غلامرضا غفاری، تهران: نشر شیرازه.
- حسینی مقدم، سید علی؛ جمشیدی، مسلم؛ یزدی خواه، مهدیه‌السادات و سوری، احمد (۱۳۹۱)، «بررسی رابطه میزان رضایتمندی با نحوه رفتار کارکنان کلانتریها»، فصلنامه پژوهشهای انتظام اجتماعی، ش سوم، س چهارم، ص ۸۵-۱۰۴.
- جبارزاده، یونس و صوفی، علیرضا (۱۳۹۰)، «سنجش میزان آمادگی بازرسی ناجا به منظور اجرای مدیریت دانش»، فصلنامه نظارت و بازرسی، س ششم، ش بیست و یکم، پاییز ۹۱.

- سیف‌زاده درآبادی، حسین و بابایی، ادریس (۱۳۹۱)، «الگوی برای سنجش میزان رضایت مراجعان کلانتری (جامعه آماری: کلانتریهای تهران بزرگ)»، فصلنامه علمی ترویجی توسعه سازمانی پلیس، ش ۴۲ دوره نهم.
- شهرکی مقدم، حسنعلی و ملکی، مسعود (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و شیوه برخورد کارکنان با رضایت ارباب رجوع در کلانتریهای بندرعباس»، فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، س سیزدهم، ش ۵۶.
- شکاری، امیر و رضایی، کامران (۱۳۸۵)، «ارائه مدل علی و معلولی با تمرکز بر محور مشتری‌گرایی در چارچوب مدل EFQM»، نشریه دانشکده فنی دانشگاه تهران، دوره ۴۰، ش ۴ (پیاپی ۹۸)، ویژه مهندسی صنایع، ص ۵۲۳-۵۳۷.
- شایگان، فریبا و جربانی حمید (۱۳۹۰)، «مطالعه تطبیقی میزان اعتماد شهروندان پکن و تهران به پلیس»، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶ (۳)، ص ۴۷۱-۴۳۴.
- صیادی تورانلو، حسین و آزادی، محمدحسین (۱۳۹۶)، «ارائه مدل جامع سنجش رضایت مردم از واحدهای اجرایی در نحوه رسیدگی به مأموریت‌های پلیس با رویکرد تلفیقی مدل سازی ساختاری تفسیری و مدل سازی معادلات ساختاری»، فصلنامه علمی - تخصصی دانش انتظامی فارس، س چهارم، ش پانزدهم، ص ۹۷-۱۲۶.
- طاهری، زهرا؛ ربانی، رسول و ادیبی سده، مهدی (۱۳۹۱)، «رابطه نقش پلیس و احساس امنیت در شهر اصفهان»، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، س اول، ش اول، ص ۲۱-۳۸.
- علیزاده، ابراهیم؛ احمدوند، علی محمد؛ حاتمی، حمیدرضا و رضایی، علی محمد (۱۳۹۳)، «تبیین مفهوم رضایت شهروندان از رفتار پلیس»، پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، دوره ۷، ش ۲۷.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۹۰)، «سرمایه اجتماعی و امنیت انتظامی»، تهران: انتشارات جامعه شناسان.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۹۲)، «نظم و امنیت اجتماعی در آراء و نظریه های جامعه شناسی»، تهران، پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.
- قاسمی و رشیدی (۱۳۸۶)، «رضایت مردم از رفتار کارکنان کلانتریهای تهران بزرگ از دیدگاه مردم و کارکنان»، فصلنامه دانش انتظامی تهران بزرگ، ش ۲، ص ۲۵-۴۳.

- کریمی؛ شعبانی نژاد و ادیب فر (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه بین پیاده سازی سیستم های الکترونیکی و میزان رضایتمندی مشتریان (مورد مطالعه: شعب بانک صادرات استان مازندران)»، مدیریت فرهنگ سازمانی، ش ۱۴ (۲)، ص ۴۷۵-۴۹۸.

- کرانک، جان پی (۲۰۱۶)، «رفتار افسر پلیس: ویژگیهای فردی افسران»، ترجمه یوسف آرام، فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی همدان، س ششم، ش بیستم، بهار ۱۳۹۸، ص ۱۲۷-۱۰۹.

- کاظمی، سید علی اصغر (۱۳۸۹)، «مدیریت سیاسی و خط مشی دولتی»، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی.

- مجیدی، عبدالله و انصاری رنایی، قاسم (۱۳۸۸)، «ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات انتظامی کلانتریها از دیدگاه مردم»، فصلنامه علمی و پژوهشی انتظام اجتماعی، س اول، ش اول.

- نصرتی پایانی، عزت اله (۱۳۹۸)، «بررسی میزان رضایتمندی مراجعان به کلانتریها و پاسگاههای فرمانده انتظامی استان سمنان و عوامل اثرگذار بر آن»، فصلنامه دانش انتظامی سمنان، دوره نهم، ش سی و چهارم، زمستان ۱۳۹۸.

- هیوز، آرون (۱۳۸۸)، «مدیریت دولتی نوین»، ترجمه سید مهدی الوانی و دیگران، تهران، انتشارات مروارید.

- Chermak, S., McGarrell, E. F., & Weiss, A. (2006). Citizens' perceptions of aggressive traffic enforcement strategies. *Justice Quarterly*, 18 (2), 365-391.

- Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R. & Shiu, E. M. (2006). Assessing the quality of police services using SERVQUAL. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(1): 92-105.

- Ferguson, kiristin m. (2007) Modeling fear of crime in dales Neighborhoods: A test of social capital theory, crime, *Delinquency*, 53, 322-349.

- O'Connor, C. D. (2008). Citizen attitudes toward the police in Canada. *Policing: an International. Journal of Police Strategies and Management*, Vol. 31, No 4.

- Merenda, Frank, Jason, Trent, Carol R. Rinke & Molly Buchanan (2020), Understanding citizen satisfaction with the police: results from a community survey. *Police Practice and Research, an International Journal*, 21, Issue 5 .

- Weeks WA, LoeTW, ChonkoLB, Wakefield K, (2010). " the effect of perceived ethical climate on the sereach for sales force excellence., *peers sell sales management*, 24: 199-214.

- Wells, W. (2007). Type of contact and satisfaction with police officers: The effects of procedure justice across three types of police – citizen contacts. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 35, No 6.

- Renauer, Brian (2007). Reducing Fear of Crime: Citizen, Police, or Government Responsibility? **Journal of Police Quarterly**, 10 (1): 41-62. Retrieved from: <https://b2n.ir/662861>.



شوریه‌شگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شروېشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي
پرتال جامع علوم انساني