

رتبه بندی عوامل مؤثر در پاسخگویی پلیس

حاجیه رجبی فرجاد^۱

حسین محبوبی منش^۲

تاریخ پذیرش نهایی: ۹۷/۲/۱۳

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۲/۲۱

فصلنامه‌ی مطالعات راهبردی ناجا / سال سوم / شماره هفتم - بهار ۱۳۹۷ * ۱۰۵-۱۳۹

چکیده

پلیس به عنوان یک نهاد، وظیفه خدمت به عموم مردم را برعهده دارد؛ با تأکید بر این نیاز، پلیس باید پاسخگو به نیازهای مردم باشد، با توجه به این که آن‌ها وظایف خود را از طرف مردم انجام می‌دهند. با این حال، ممکن است مشکل در تعریف مردم و نیازها در بسیاری از کشورها باشد، گروه‌های مختلف اجتماعی ممکن است انتظارات مختلف در مورد چگونگی پاسخ پلیس در شرایط خاص را داشته باشند.

هدف تحقیق فوق بررسی رتبه‌بندی عوامل مؤثر در پاسخگویی پلیس است. روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر داده‌ها، کمی و از نظر نوع مطالعه توصیفی، پیمایشی است. ابزار سنجش این پژوهش با بهره‌گیری از سنجش نظرات نمونه‌های آماری کارشناسان خبره با ابزار اندازه‌گیری متغیرهای زبانی فازی و روش TOPSIS فازی صورت گرفته است. در این تحقیق نظرات خبرگان در خصوص اهمیت هر یک از گزینه‌ها یعنی هر یک از عوامل پاسخگویی شناسایی شده، در نزد هر یک از معیارها (ابعاد پاسخگویی)، در قالب تابع عضویت متغیرهای زبانی جمع‌آوری گردیده و میانگین حسابی فازی محاسبه شده است.

نتایج تحقیق حاکی از آن است که شایستگی‌های فردی بالاترین رتبه است و همچنین به ترتیب اولویت آموزش سازمانی، هوش هیجانی افراد، معنویت در محیط کار، احساس عدالت سازمانی، احساس تعهد سازمانی، رضایت شغلی و احساس اعتماد سازمانی رتبه‌های بعدی را شامل می‌شوند.

واژگان کلیدی

اعتماد، پاسخ‌گویی، پلیس، تعهد، آموزش سازمانی، هوش هیجانی، معنویت

مقدمه

با افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندان در جوامع مختلف، انتظارات آنها از سازمان‌های دولتی نیز دستخوش تحولات زیادی شده است. شهروندان در سازمان‌های دولتی انتظار دارند که اصول اخلاقی، قوانین و مقررات، عدالت و برابری، صرفه‌جویی در منابع، کارایی در تولید، مشارکت دادن آنها و توانمند کردن ارباب رجوع را بیشتر از گذشته مورد توجه قرار دهند. دانشمندان علوم اداری برای اصلاح نظام اداری و کارآمد ساختن آن روش‌های مختلفی را پیشنهاد کرده‌اند. از جمله مهمترین این روش‌ها، طراحی و اجرای یک نظام پاسخگویی کارآمد است (Haberman, 1989 : 32). با توجه به راهبرد نیروی انتظامی در جمهوری اسلامی ایران که جامعه محوری پلیس است، بدیهی است یکی از انتظارات و خواسته‌های مشروع شهروندان جامعه، پاسخگویی پلیس در اجرای مأموریت‌های مربوط است و از آن جا که نیروی انتظامی (ناجا) یکی از سازمان‌های بزرگ و پیچیده با وظایف و مأموریت‌های متعدد و متنوع است، برآوردن انتظار و تأمین خواسته به حق شهروندان برای پاسخگو بودن پلیس را امری مهم و دشوار می‌سازد که از یک سو نیازمند وجود فرهنگ سازمانی قوی و از سوی دیگر مستلزم مشارکت سازمان‌های دیگر اعم از دولتی و غیر دولتی است.

حس پاسخگویی باید در رگ‌های کل بدن نیروهای پلیس در جریان باشد و حداقل این مسئله به اندازه فرهنگ و شخصیت انسانی مهم است (Patten Commi, 1999 : 22).

پلیس علاوه بر خدمت‌رسانی و پاسخگویی نیازهای اقشار مختلف مردم باید استقلال کافی برای تصمیم‌گیری در چارچوب بودجه و در راستای قوانین و سیاست را داشته باشد، چگونگی پاسخ به شرایط و نظم قانونی و چگونگی تخصیص منابع باید بر اساس تخصص حرفه‌ای و اطلاعات پلیس و همچنین در تماس با جامعه باشد، پس از آن نیز تصمیم‌گیری‌های خود را در نظر بگیرد؛ این به عنوان استقلال عملیاتی شناخته شده است. به عبارت دیگر، اقدام مناسب پلیس شامل پیدا کردن یک تعادل بین خدمت به دولت (که به خودی خود، باید به منافع عمومی خدمت کند) و خدمت به مردم است (به طور بالقوه نیاز مختلف جامعه) (Vienna UNITED NATIONS : 2011).

پلیس خوب مستلزم همکاری عمومی است. اعضای عمومی می‌توانند با پلیس در ارائه اطلاعات مرتبط همکاری داشته باشند. اگر مردم به پلیس اعتماد داشته باشند، مایل به کمک به پلیس برای موفقیت در انجام وظایف اصلی آنها (از جمله: حفظ نظم عمومی و

جلوگیری از جرم و جنایت) می‌باشند. پلیس باید برای منافع حرفه‌ای خود با آنها همکاری کند. افزایش پاسخگویی پلیس و تمامیت در درجه اول به معنای ایجاد، بازگرداندن و یا افزایش اعتماد عمومی و ساختن دوباره مشروعیت است که یک پیش‌نیاز مؤثر برای پلیس است (Vienna UNAITED NATIONS : 2011).

پانچ^۱ (Punch, Maurice : 2009) معتقد است که پاسخگویی در نیروی پلیس بسیار ضروری است. بدون پاسخگویی قطعاً مشروعیتی برای پلیس وجود ندارد و بدون مشروعیت، پلیس در جامعه دموکراتیک قادر به انجام کاری نیست.

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با ایجاد حلقه اتصال بین مردم و پلیس، ضمن توجه به خواسته‌های مردم و شناسایی نیازهای شهروندان و انتقال پیشنهادات، انتقادات و رسیدگی به شکایت مردم، متعهد می‌گردد که با ارزیابی همه جانبه خواسته‌های مردم، اطمینان آنها را نسبت به عملکرد پلیس افزایش و به طور غیرمحمسوس، بر عملکرد پلیس نظارت کند. مرکز نظارت همگانی سازمانی است که می‌تواند با کاهش تنش‌های بین مردم و پلیس به طور منطقی و اصولی به انتظارات شهروندان پاسخ داده و رویکرد جامعه محوری پلیس را استمرار بخشد (جبه‌دار و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۵۳).

مفهوم پاسخگویی

با اندکی مطالعه درباره مفهوم پاسخگویی، مشخص می‌شود که تعاریف متعددی از پاسخگویی توسط دانشمندان و متخصصان ارائه شده است. به عنوان مثال:

- پاسخگویی تعهد در قبال مسئولیت واگذار شده است (پلامتریک، ۱۹۸۸).
- پاسخگویی مبنای مشروعیت برای تصمیماتی است که از جانب جمع گرفته می‌شود؛ یک تصمیم زمانی مشروع خواهد بود که از نظر عقلانی دلایلی از یک منظر خاص برای آن قابل ارائه باشد (جنسن^۲، ۲۰۰۰).

- براونل^۳ (۲۰۰۲)، پاسخگویی را یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی می‌داند و بیان می‌کند که مدیران دولتی باید پاسخگو باشند، از سرزنش پرهیز کنند و برای کمک به مشکلات مردم همکاری کنند و راهکار بجویند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰).

1. Punch
2. Jensen
3. Brownell

- هر کسی که به نام شخص یا گروهی عملی را انجام دهد، می‌بایست به همان شخص یا گروه نیز گزارش بدهد و یا به نوعی در برابر آنها مسئول باشد (هیوز، ۱۳۷۷: ۱۷۹).
- پاسخگویی نیروی پیش برنده است که بر بازیگران کلیدی فشار می‌آورد تا در برابر ارائه عملکرد خوب و اطمینان از آن احساس مسئولیت نمایند.
- پاسخگویی یعنی اینکه فرد سرزنش یا ستایش ناشی از اخذ یک تصمیم یا انجام یک اقدام را بپذیرد (هیوز، ۱۳۷۷: ۲۸۴).
- پاسخگویی: تعهد یک فرد است برای پاسخگویی نسبت به انجام مسئولیت‌هایی که به او محول شده است. راندرسون (۱۹۷۱) بیان می‌کند توجه کردن، گزارش دادن و تشریح کردن، جنبه‌های مهم پاسخگویی هستند. پاسخگویی شناخت حقوق عمومی است تا اینکه بدانیم چه اعمالی باید انجام گیرد (بزرگی، ۱۳۸۳: ۱۴۴).
- «پاسخگویی» عبارت است از میزان پایبندی به وعده‌هایی که سازمان جهت انجام برخی فعالیت‌ها و خدمات داده است (برون و موری، ۲۰۰۱).

پاسخگویی به عنوان یک سازوکار یا رابطه اجتماعی رویکرد توصیفی

هیدستروم و سودیرگ^۲ (۱۹۹۸)، الستر^۳ (۱۹۸۹)، مرتون^۴ (۱۹۶۸)، گامبتتا^۵ (۱۹۹۸) و شلینگ^۶ (۱۹۹۸) معتقد بودند در این رویکرد پاسخگویی نه به عنوان مجموعه‌ای از استانداردهای رفتاری جهت ارزیابی عملکرد کارگزاران و مدیران دولتی، بلکه به عنوان سازوکاری در نظر گرفته می‌شود که بر اساس آن پاسخگو ملزم یا متعهد به پاسخگویی به پاسخ‌خواه است. بدین معنا پاسخگویی را می‌توان به عنوان یک رابطه اجتماعی دانست که بر اساس آن، یک کارگزار جهت تشریح تبیین و توجیه رفتارشان نسبت به دیگران احساس تعهد می‌نماید. مارک بونز (۲۰۰۷)، (۲۰۰۸) و برخی دیگر از اندیشمندان (مولگان^۷، ۲۰۰۳: ۹؛ اورباچ^۸، ۱۹۹۷: ۴۵۵)، جزئیات بیشتری از این رویکرد را تشریح می‌کنند. آن‌ها اظهار می‌دارند، پاسخگویی به معنای ارتباط

1. Brown & Moore
2. Hedstorm & Swedberg
3. Elster
4. Merton
5. Gambetta
6. Shelling
7. Mulgan
8. Orbuch

میان پاسخگو با پاسخ‌خواه است، رابطه‌ای که بر اساس آن پاسخگو برای تشریح و توجیه کلیه اقدامات و حتی تصمیماتش نسبت به پاسخ‌خواه احساس تعهد می‌نماید و از طرفی پاسخ‌خواه می‌تواند در برابر توضیحات پاسخگو، کلیه ابهامات را از او سؤال کرده و در برابر پاسخ‌های پاسخگو قضاوت نماید.

پاسخگویی پلیس

پاسخگویی پلیس شامل یک سیستم کنترل داخلی و خارجی و توازن با هدف حصول اطمینان پلیس در مورد انجام وظایف مورد انتظار آنها با یک استاندارد بالا است و باید با موفقیت این کار انجام شود. هدف آن جلوگیری از سوء استفاده پلیس از قدرت خود، جلوگیری از مقامات سیاسی از سوء استفاده از کنترل خود بر پلیس و مهمتر از همه، به منظور افزایش اعتماد عمومی و ایجاد مشروعیت پلیس است (شدلر^۱، ۱۳: ۱۹۹۹). پلیس پاسخگو به این معنی است که پلیس در مورد تصمیمات و اقدامات خود و عواقب جرم و سوء رفتار باید پاسخگو باشد. بدون چنین شفافیتی، فساد و دیگر اشکال سوء رفتار پلیس رشد می‌کند، با توجه به این که برخی پنهان کاری‌ها وجود دارد به ناچار با سوء رفتار در ارتباط است. بنابراین افزایش پاسخگویی مؤثر در سیستم پلیس می‌تواند مشروعیت پلیس را بهبود و افزایش اعتماد عمومی را منجر شود، که به نوبه خود، یکپارچگی سیستم را تقویت می‌کند (شدلر^۲، ۱۵: ۱۹۹۹).

به عقیده آلپرت^۳ و مک دونالد^۴ (۲۰۰۱) پاسخگویی پلیس، به این معنا است که سازمان می‌خواهد اطلاعات بیشتری در مورد رفتار افسران پلیس را کسب نماید.

برای ایجاد یک سیستم مؤثر و پاسخگویی پلیس، جوامع نیاز به مکانیسم‌های متعدد دارند از جمله: کنترل داخلی، کنترل خارجی و اجتماعی (کارمیو^۵ و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۵۰).

مکانیسم‌های پاسخگویی پلیس از یک کشور به کشور دیگر متفاوت است با این حال پاسخگویی تبدیل به یک عنصر مهم برای حکومت‌ها، ملت‌ها و اشخاص حقوقی و حقیقی شده است (استون^۶، ۲۰۰۷).

1. Schedler
2. Schedler
3. Alpert
4. MacDonald
5. Karimu
6. Stone

پاسخگویی پلیس در سراسر جهان حیاتی است و به همین دلیل است که روش‌های پاسخگویی ضروری است. سازمان‌های پلیس برای رسیدن به اهداف خود باید دارای مشروعیت باشند. پلیس، پاسخگو عملکرد و اعمال خود و مدیریت منابع است (واکر^۱، ۲۰۰۷) کارشناسان امروز تشخیص داده‌اند که رفتار قانونی و پاسخگویی برای مبارزه با جرم و جنایت ضروری است (بیلی^۲، ۲۰۰۲).

پاسخگویی پلیس دارای دو سطح اصلی است. در یک سطح به سازمان‌های مجری قانون پاسخگویی اشاره دارد و در سطحی دیگر به خدمات عمومی توجه می‌کند از جمله: کنترل جرم و پاسخگویی به جامعه و مردم (والکر^۳، ۲۰۰۴: ۷)

این اصل اساسی یک جامعه است که پلیس باید پاسخگوی مردم باشد. همچنین پلیس نیز پاسخگو به قانون است و باید به استانداردهای تثبیت شده قانونی در همه عملیات خود پاسخگو باشد (والکر^۴، ۲۰۰۴: ۹)؛ پاسخگویی شامل هر آنچه که پلیس انجام دهد و چگونه آنها را انجام می‌دهد، است. در سطح سازمان، پاسخگویی شامل عملکرد افسر پلیس با توجه به کنترل جرم و بی‌نظمی و ارائه خدمات به عموم مردم در جهت اجرای قانون است (مؤسسه ملی عدالت^۵، ۱۹۹۹).

ابعاد پاسخگویی پلیس

پاسخگویی عمومی پلیس از طریق چهار بعد اساسی است.

۱. پلیس به عنوان یک مقام دولتی (پلیس عمومی)،

۲. نقش‌ها و وظایف پلیس،

۳. بر اساس مسئولیت‌پذیری پلیس،

۴. مشروعیت پلیس (کایکو، ۲۰۰۳: ۱۴).

1. Walker
2. Bayley
3. Walker
4. Walker
5. National Institute of Justice

انواع پاسخگویی پلیس

در همه کشورها، پلیس باید پاسخگو به مقامات داخلی، خارجی، حکومت، رسانه، مردم و در برخی مواقع پاسخگو در حوزه بین‌المللی باشد:

۱- پاسخگویی داخلی^۱: پاسخگویی داخلی از طریق زنجیره‌های داخلی مؤثر که شامل سیستم گزارش‌دهی و سیستم‌های انضباطی داخلی است.

۲- پاسخگویی به حکومت^۲: پاسخگویی به حکومت را می‌توان در میان سه قوه تقسیم کرد: - قوه مجریه: پلیس مسئول پاسخ به بخش دولتی، معمولاً وزارت کشور هستند مخصوصاً برای تخصیص بودجه

- قوه قضائیه: پلیس پاسخگو به قانون و به قضات و دادستان (این نیز به عنوان پاسخگویی قانونی شناخته می‌شود).

- قوه مقننه: پلیس از طریق نمایندگان خود در پارلمان و شورای شهر پاسخگو به مردم هستند.

۳- پاسخگویی عمومی^۳: پاسخگویی عمومی از طریق پلیس پاسخگو به مردم یا به طور مستقیم یا غیر مستقیم، از جمله: «انجمن جامعه پلیس» و «رسانه‌ها» است (این نیز به عنوان پاسخگویی «غیر نظامی» شناخته می‌شود).

۴- پاسخگویی مستقل^۴: پاسخگویی مستقل اشاره به سیستمی دارد که یک حکومت، دولت و مقامات داخلی نیست، بلکه به عنوان یک نهاد حقوقی، شکایت پلیس را به کمیسیون و سازمان‌های ملی ابلاغ می‌کند (این نیز به عنوان پاسخگویی غیر نظامی شناخته می‌شود).

۵- پاسخگویی بین‌المللی^۵: پاسخگویی بین‌المللی اشاره به بررسی دقیق بین‌المللی دارد که پلیس ممکن است به نهادهای معاهده‌های بین‌المللی و در برخی موارد نیز به موافقت‌نامه‌های خاص نظارت در پیمان صلح و موافقت‌نامه‌های دیگر نیاز باشد (سازمان ملل متحد وین، ۲۰۱۱: ۱۲).

روش‌های پاسخگویی در سطح فردی پلیس به دو دسته کلی داخلی و خارجی تقسیم می‌شود.

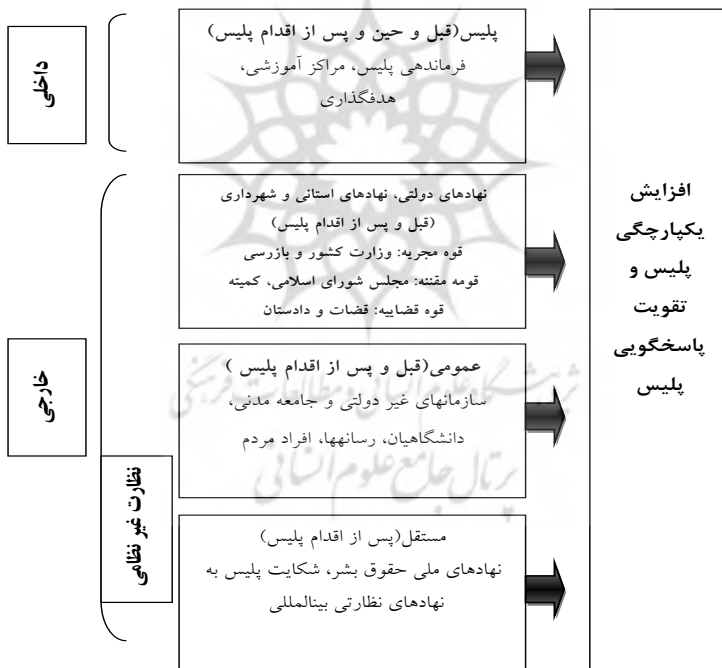
1. Internal accountability
2. Accountability to the State
3. Public accountability
4. Independent accountability
5. International accountability

روش‌های پاسخگویی داخلی در سازمان پلیس که اجرای قانون می‌کنند عبارتند از کنترل رفتار افسر پلیس از طریق سازمان، ارزیابی عملکرد منظم افسران پلیس، بررسی اتهامات سوء رفتار و سیستم‌های مداخله زودهنگام^۱ (نشان‌دهنده یک ابزار مدیریت جدید برای افزایش پاسخگویی است). روش‌های پاسخگویی خارجی پلیس عبارتند از سازمان‌های نظارتی شهروندان است (والکر^۲، ۲۰۰۷: ۲).

مدل‌های پاسخگویی پلیس

۱. مدل جامع از پاسخگویی پلیس مؤثر در سازمان ملل متحد وین

شکل ۱- مدل جامع از پاسخگویی پلیس مؤثر



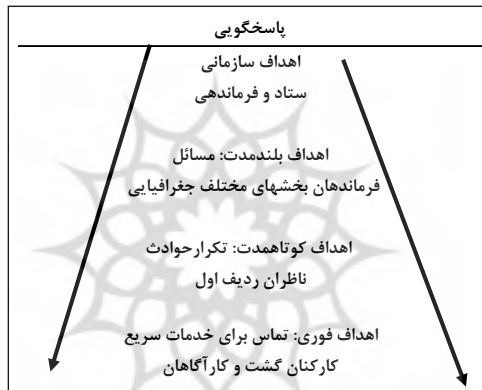
منبع: (سازمان ملل متحد وین، ۲۰۱۱: ۱۸)

1. (EIS)early intervention systems
2. Walker

۲. مدل سلسله مراتب مسئولیت کاهش جرم و پاسخگویی پلیس

سلسله مراتب مسئولیت کاهش جرم و پاسخگویی پلیس، به منظور تسهیل پاسخگویی و اقداماتی در جهت کاهش جرم و جنایت است. نحوه پاسخگویی پلیس در سلسله مراتب با توجه به اهداف و نحوه کار در هر سطحی مشخص شده است؛ افراد در سازمان پلیس در هر سطح (باتوجه به درجه) مسئول پاسخگویی به کاهش جرم و جنایت می‌باشند. در نهایت، فرماندهان ارشد برای نتایج کلی پاسخگویی همه مردم می‌باشند (بویا و سنتوز، ۲۰۱۱: ۱۲). پاسخگویی افسران و کارآگاهان به سیاست‌های سازمانی پلیس بستگی دارد (بویا و سنتوز، ۲۰۱۱: ۱۴).

شکل ۲- سلسله مراتب مسئولیت کاهش جرم و پاسخگویی پلیس



منبع: (بویا و سنتوز، ۲۰۱۱: ۱۲)

مشارکت شهروندان برای پاسخگویی مؤثر پلیس

در کشورهای مختلف جهان، جرائم خیابانی شهروندان را آزار می‌دهد و آنان دیگر احساس امنیت نمی‌کنند و پلیس را متهم به غایب بودن از صحنه یا ناتوانی و پاسخگو نبودن می‌کنند (چالوم^۱، لئونارد^۲، فاندرشورن و وزینا^۳، ۲۰۰۱: ۳۶).

برای مقابله با این احساس ناامنی و آسیب‌پذیری، نیروهای پلیس باید روش‌هایی را برای برقراری ارتباط نزدیک‌تر با شهروندان، حفظ همکاری فعال و بهبود خدمات برای نیل

1. Chalom
2. LÉONARD
3. VÉZINA

به پاسخگویی بیشتر در برابر جامعه، تدارک و تقویت نمایند. سازمان‌های پلیس موفق به ابداع برخی راهبردهای ابتکاری پلیس جامعه محور یا همجوار با مردم، واحدهای روابط عمومی، گشت‌های پیاده، ایستگاه‌های پلیس محله، گروه‌های پیشگیری از جرم و تبلیغات آگاه‌سازی عمومی، شده‌اند. در اروپا، محور اصلی نوسازی پلیس بر اقدامات پیشگیری از جرم و راهبردهای تحکیم مشارکت، عملیات منسجم، مجاورت و بسیج همگانی و همکاری، متمرکز است (ورچ و مارکوس^۱، ۱۹۹۶).

در هلند، افزایش رؤیت پلیس در اماکن، عمومی تاثیر مثبتی بر کاهش احساس ناامنی در مناطق روستایی و شهری داشته است. همزمان، تمرکز زدایی جغرافیایی از طریق سازماندهی مجدد گشت در محیط کار و زندگی شهروندان، افزایش حضور پلیس را ممکن ساخته است. بنابراین، روابط نزدیک‌تر و ارتباطات شفاف‌تر با شهروندان، همراه با راهبردهای پیش‌کنشی، روش‌های مؤثر و امیدوارکننده‌ای را برای کاهش ترس و افزایش امنیت محلی تشکیل می‌دهند (هورن^۲، ۱۹۹۱).

سازمان‌های آینده‌نگر پلیس برای کسب موفقیت مجبور به مشاورت و مشارکت عمومی به الزامات سازمانی خود خواهند بود. راهبرد تغییر سازمان برای تحول مأموریت سنتی پلیس، از طریقی است که مطابق و هماهنگ با نیازهای متغیر جامعه هستند. یک پلیس نزدیک به جامعه، نیاز به اعمال قانون و انواع اقدامات تخصصی را نمی‌کند زیرا همواره نیاز به واحدهای تخصصی برای برخورد با جنبه‌های خاصی از جرم و امنیت شهری وجود خواهد داشت. نوسازی پلیس به جای نوسازی ابزارها، طراحی مجدد نقش پلیس به عنوان محافظی برای امنیت روزمره را امکان‌پذیر می‌سازد؛ این امر باب حوزه جدیدی از مشارکت با شهروندان را باز می‌کند که بر اساس آن همه بخش‌ها با هم (در بسیاری از زمینه‌هایی که منجر به جرائم و ناامنی می‌شود)، همکاری می‌کنند (چالوم^۳ و همکاران، ۲۰۰۱: ۳۹).

برای حمایت از مشارکت و بسیج عمومی، نیروهای پلیس باید هوشیاری عمومی را احیا کنند، نگرش‌ها و رفتارهای مشارکتی را رشد دهند، انسجام اجتماعی را تقویت و به نیازهای مردم پاسخ دهند (ورش و مارکوس^۴، ۱۹۹۶).

- 1 Vourc'h and Marcus
- 2 Horn
- 3 Chalom
- 4 Vourc'h and Marcus

عوامل مؤثر در پاسخگویی پلیس

اعتماد سازمانی

یکی از مهمترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آنها و مدیر است. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم‌های کنترل خواهد بود و کارکنان خود را کنترل و دارای انگیزه‌های درونی خواهند بود. با توجه به اینکه ایجاد اعتماد، موجب اثربخشی سازمان و کاهش هزینه‌های ارزیابی و کنترل می‌شود، بنابراین ضرورت شناسایی عواملی که باعث ایجاد اعتماد می‌شود، قابل احساس است (حسن‌زاده، ۱۳۸۳). بر اساس این تعریف، یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های، امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبرو می‌شوند زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آنها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و اینها همه باعث ایجاد فضای بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود. نتیجه بی‌اعتمادی، پدید آمدن رفتارهایی مانند شایعه پراکنی، تضاد، سیاسی‌کاری و کم‌کاری در سازمان خواهد بود که انرژی بالایی از سازمان‌ها گرفته و هزینه‌ها را افزایش می‌دهد. در چنین سازمانی صحبت از مباحثی مانند خود مدیریتی و خودکنترلی، همکاری، بروز خلاقیت، مدیریت جامع کیفیت و... بی‌فایده است و اکثر تلاش‌ها برای افزایش بهره‌وری به نتیجه مطلوب نخواهد رسید، زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است و مهمترین راه تسهیل همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان‌ها است (چاووشی، ۱۳۸۶).

اعتماد در ادبیات سازمان و مدیریت

سه جریان گسترده در ادبیات اعتماد وجود دارد: نخست اعتماد درون سازمانی یعنی به عنوان یک پدیده درون سازمان، مثل اعتماد بین کارکنان و سرپرستان یا مدیران، یا میان همکاران که تأکید ما در این مطالعه بر این نوع اعتماد است. دوم، اعتماد میان سازمان‌ها؛ یعنی یک پدیده میان سازمانی و سوم، اعتماد میان سازمان‌ها و مشتریان آنها که به عنوان یک مفهوم، بازاریابی مطرح می‌شود (دایتز و هارتوگ، ۲۰۰۶).

عدالت سازمانی

مسئله عدالت در سازمان یک مسئله اساسی برای همه کارکنان است (اندرسون و شنیو، ۲۰۰۳: ۲۲۳) و نقشی اساسی در موفقیت سازمان و پیشبرد اهداف آن دارد. مدیران مسئول به دنبال ایجاد محیطی منصفانه در سازمانند؛ و از آنها انتظار می‌رود در تخصیص وظایف کاری، برنامه و زمانبندی کاری، انتخاب کارکنان برای فرصت‌های آموزشی، تخصیص وظایف و موقعیت‌های کاری و اجرای ارزیابی عملکرد منصف باشند. در نتیجه ایجاد و توسعه مفهوم عدالت یک ابزار کلیدی برای مدیران در دستیابی به اهداف سازمانی بصورت کلی و توانمندسازی بصورت خاص است (جوی و ویت، ۱۹۹۲). بدون درک و پرداختن به مقوله عدالت و انصاف سازمان‌ها در برانگیزاندن و هدایت کارکنان مشکلات بزرگی خواهند داشت (لامبرت، ۲۰۰۳). پژوهش در مورد عدالت سازمانی این موضوع را روشن ساخته که کارکنان چگونه به عدالت ادراک شده پاسخ می‌دهند (پول، ۲۰۰۷: ۷۷۲). هوی و همکاران (۲۰۰۴) معتقدند ارزیابی عدالت توسط افراد در سازمان می‌تواند یک مجموعه متنوع از پیامدهای کاری را پیش‌بینی کند: برای نمونه می‌توان به رابطه جدایی‌ناپذیر عدالت و اعتماد در سازمان اشاره کرد (به نقل از شاه حیدری پور، ۱۳۸۹).

تعهد سازمانی

دلایل زیادی وجود دارد از اینکه چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد (استیرز و پورتر، ۱۹۹۲، ص ۲۹۰). اولاً تعهد سازمانی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است کاری را که انجام می‌دهند دوست داشته باشند، ولی از بیمارستانی که در آن کار می‌کنند، ناراضی باشند که در آن صورت آنها شغل‌های مشابه‌ای را در محیط‌های مشابه دیگر جستجو خواهند کرد. یا بالعکس پیشخدمت‌های رستوران‌ها ممکن است، احساس مثبتی از محیط کار خود داشته باشند، اما از انتظار کشیدن در سر میزها یا به طور کلی همان شغل‌شان متنفر باشند (گرینبرگ و بارون، ۲۰۰۰، ص ۱۸۲). ثانیاً تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی (باتمن و استراسر، ۱۹۸)، حضور (ماتیو و زاجیک، ۱۹۹۰)، رفتار سازمانی فرا اجتماعی (اریلی و چتمن ۱۹۸۶) و عملکرد شغلی (می‌یر، آلن و اسمیت ۱۹۹۳) رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل (مودی، پورتر و استیرز ۱۹۸۲) رابطه منفی دارد (شیان چنج و همکاران، ۲۰۰۳، ص ۳۱۳).

دیدگاه‌هایی در مورد کانون‌های تعهد سازمانی

۱ - دیدگاه ریچرز: ریچرز یکی از اولین محققان درباره کانون تعهد، اعتقاد دارد که مفاهیم عمومی تعهد سازمانی ممکن است زمانی بهتر درک شوند که آنها را مجموعه‌ای از تعهدات در نظر گرفت. به اعتقاد او کارکنان می‌توانند تعهدات مختلفی را به اهداف و ارزش‌های گروه‌های گوناگون در درون سازمان تجربه کنند. بنابراین، در درون سازمان تنها درک تعهد سازمانی مهم نیست، بلکه توجه به کانون‌های تعهد نیز الزامی است. ریچرز کانون‌های تعهد کارکنان را شامل تعهد به مدیریت عالی، سرپرستان، گروه کار، همکاران و مشتریان سازمان دانسته و معتقد است که کارکنان می‌توانند به این کانون‌ها، با توجه به درجه انطباق اهداف و ارزش‌هایشان با آنها به طور متفاوتی متعهد شوند (شیان چنج و همکاران، ۲۰۰۳، ص ۳۱۳).

۲ - دیدگاه بکر و بیلینگس: برای طبقه‌بندی کانون‌های تعهد، بکر و بیلینگس بین کسانی که متعهد به سطوح پایین سازمان همچون گروه کاری و سرپرست مستقیم هستند و کسانی که عمدتاً متعهد به سطوح بالای سازمان مثل مدیریت ارشد و سازمان در کل بودند، تمایز قائل شدند. با ترکیب هر کدام از این سطوح بالا و پایین، آنها چهار دیدگاه متمایز را مطرح کردند، که در شکل شماره یک نشان داده شده‌اند. ابتدا افرادی که تعهد کمی هم به گروه‌های کاری و سرپرستان و هم به مدیریت ارشد و سازمان دارند که به آنها عنوان بی‌تعهد دادند. برعکس افرادی که به هر دو کانون تعهد بالایی را نشان دادند، متعهد نامیده شدند. در بین این دو گروه افرادی هستند که به سرپرست و گروه کاریشان کاملاً متعهد اما به مدیریت عالی و سازمان متعهد نیستند که به عنوان افراد متعهد جزئی (محلی) در نظر گرفته می‌شوند، و کسانی که به مدیریت ارشد و سازمان کاملاً متعهد ولی به سرپرست و گروه کاریشان متعهد نیستند که به آنها افراد متعهد کلی (جهانی) می‌گویند. بکر و بیلینگس در مطالعه یک سازمان عرضه‌کننده لوازم نظامی بزرگ، دریافتند که نگرش‌های کارکنان، مرتبط با رفتارهایشان بود. برای مثال افراد بی‌تعهد (بر پایه پاسخ‌هایشان به سؤال‌های مختلف) علاقه بیشتری به ترک شغل و علاقه کمتری برای کمک به دیگران داشتند. در عوض، افرادی که در طبقه متعهد قرار گرفتند، این چنین نبودند. آنهایی که به طور کلی (جهانی) و به طور جزئی (محلی) متعهد بودند، بین این دو گروه نهایی قرار گرفتند. در نتیجه اگرچه این روش تمایز بین کانون‌های مختلف تعهد هنوز جدید است، ولی جای امیدواری است که بتوان از آن به عنوان ابزاری برای درک کلید ابعاد تعهد سازمانی استفاده کرد (گرینبرگ و بارون، ۱۹۹۷، صص ۱۹۱ - ۱۹۰).

هوش هیجانی

هوش هیجانی و جنبه‌های جذاب و گسترده آن در دهه‌های اخیر علاوه بر روان‌شناسان و روان‌پزشکان، توجه عموم را به خود جلب کرده است. به کارگیری مفهوم هوش اجتماعی برای اولین بار به دهه ۱۹۴۰ باز می‌گردد. پس از آن مایر و سالووی، اصطلاح نقش عمدی در شکل‌گیری نظریه «هوش چندگانه» هوش هیجانی را توصیف کردند. بر اساس نظریه هوش چندگانه گارد نر، دو نوع عمده هوش وجود دارد: اول هوش و آگاهی درونی فرد که اجازه شناسایی و افتراق احساسات پیچیده انسان را می‌دهد و دوم دانش و آگاهی در روابط بین فردی که توانایی شناخت و تمایز عواطف و انگیزه‌های دیگران را به وجود می‌آورد. سرانجام دانیل گلمن در پر فروش‌ترین کتاب سال ۱۹۹۵ به نام هوش هیجانی، این مفهوم را به صورت گسترده بیان کرده و به آگاهی عموم رساند (گلدمن، ۱۹۹۵).

هوش هیجانی مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را در بر گرفته و معمولاً به آن دسته مهارت‌های درون فردی و بین فردی اطلاق می‌گردد که فراتر از حوزه مشخص از دانش‌های پیشین، هوشبهر و مهارت‌های فنی یا حرفه‌ای است. هوش هیجانی از آخرین مباحث متخصصین در خصوص درک تمایز بین منطق و هیجان بوده و برخلاف مباحث اولیه در اینجا، فکر و هیجان به عنوان موضوعاتی برای سازگاری و هوشمندی تلقی شده است (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷).

معنویت چیست؟

زندگی بدون کار بی‌معنی می‌شود، اما کار بی‌روح، زندگی را تباه کرده و می‌میراند (کریشنا، ۲۰۰۲). لذا مردم علاقه زیادی دارند که معنویت را نه تنها در امور شخصی بلکه در کار و سایر سطوح زندگی تجربه کنند (نیل، ۲۰۰۳).

در این بخش از دو نظرگاه بنیادین و کارکردی به معنویت می‌نگریم.

رهیافت بنیادین: کلمه Spirituality برگرفته از ریشه کلمه Spiritus به معنی کلمه «روح و جان» است. آیین میتروف استاد مدیریت دانشگاه کالیفرنیا جنوبی، معنویت را این‌گونه تعریف می‌کند: «تمایل به یافتن هدف غایی زندگی و زیستن براساس آن هدف». پژوهشگر دیگری معتقد است که معنویت «احساس وابستگی و درهم‌تنیدگی عمیق و به شدت شهودی بین انسان و جهانی که در آن زندگی می‌کند، است (کاواناق، ۱۹۹۹). معنویت

درباره خودآگاهی و یکی شدن با دیگران است. معنویت ترکیبی از فلسفه اصلی زندگی ما و ارزش‌ها و اعمال ماست (هووارد، ۲۰۰۲). این نکته حائز اهمیت است که برای برخی از افراد، معنویت در کار، نوعی اتصال دینی است در حالی که برای دیگران این معنی را نمی‌دهد (نیک و میلیمن، ۱۹۹۴). رابینز می‌گوید معنویت در محل کار به معنای انجام سازماندهی شده شعائر مذهبی نبوده و به همین ترتیب در مورد خدا یا الهیات نیست (رابینز، ۲۰۰۳).

رهیافت کارکردی: عده‌ای در تعریف معنویت بر اثرات بیرونی و قابل مشاهده آن متمرکز شدند. هووارد می‌گوید: معنویت دربرگیرنده واژه‌هایی از قبیل اعتماد، عشق، خدمت، خرد، لذت بردن، صلح، وحدت و انسجام است (هووارد، ۲۰۰۲). پژوهشگر دیگری می‌گوید: منظور از معنویت، برخورداری از ارزش‌های والای انسانی است که در زیر به بعضی از آنها اشاره شده است: ایمان به خدا، عشق به دیگران، پشتکار، تحرک، تحمل، تقوا، تواضع، توکل، جوانمردی، خدمت، محبت، احترام به موجودات، اعتماد به نفس، امید به آینده، پذیرش، خوش‌بینی، خیرخواهی، رضایت، سپاسگزاری، شجاعت، صبر، صداقت، صرفه‌جویی، عدم وابستگی، فداکاری، گذشت، محدود کردن آرزوها، وفای به عهد (بهداری نژاد، ۱۳۸۳). در نهایت نویسنده دیگری به جمع‌بندی این مؤلفه‌های پراکنده در چهار زیرمجموعه پرداخته است، او معنویت را مجموعه‌ای از چهار ارتباط می‌داند: ارتباط با خود، ارتباط با دیگران، ارتباط با طبیعت یا محیط، ارتباط با یک قدرت برتر (هووارد، ۲۰۰۲).

رضایت شغلی: مروری بر متون نشان می‌دهد که رضایت شغلی به صورت گسترده‌ای در رشته‌های متعدد از جمله پرستاری، تجارت، روان‌شناسی و جامعه‌شناسی مورد مطالعه قرار گرفته است. در زمینه عوامل مؤثر بر عملکرد و انگیزش افراد، تئوری‌های مختلفی وجود دارند که در دو گروه کلی قرار می‌گیرند. تئوری‌های محتوایی که به محتوای ایجاد رضایت شغلی و انگیزش می‌پردازند (تئوری مازلو، تئوری هرزبرگ...) و تئوری‌های فرآیندی که فرآیند آن را مورد نظر قرار می‌دهند (تئوری آدامز، تئوری ویکتور وروم و...)، (ویلد و همکاران، ۲۰۰۶). رایج‌ترین و کاربردی‌ترین تئوری مورد استناد در بررسی رضایت شغلی و عملکرد کارکنان تئوری هرزبرگ است (کین و همکاران، ۲۰۰۱). بر اساس این تئوری عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و عملکرد به دو گروه عوامل بیرونی و عوامل درونی تقسیم می‌گردند و حیطة‌های مختلفی برای هر یک مشخص شده است که با مطالعه آنها می‌توان عوامل مهم در رضایت شغلی را شناسایی کرد و از آنها در برنامه‌های ارتقاء کیفیت عملکرد کارکنان استفاده

کرد (پالیو و همکاران، ۱۹۹۸).

از زمان هرزبرگ (۱۹۵۹) مفهوم رضایت شغلی به صورت چشمگیری مورد چالش و تجدید نظر قرار گرفته است. با این حال به نظر می‌رسد این مفهوم، مبهم باقی مانده است (لیسی و شیهان، ۱۹۹۷). تعاریف مرتبط با رضایت شغلی نشان می‌دهد که این مفهوم، سه سازه مجزا ولی مرتبط با هم را در بر می‌گیرد که عبارتند از ارزشیابی شغل، باور داشتن شغل و تجربیات عاطفی در مورد شغل (ویس، ۲۰۰۲). کرانی رضایت شغلی را به عنوان یک واکنش عاطفی (یا هیجانی) یک فرد نسبت به شغل خود تعریف می‌کند. این واکنش عاطفی ناشی از مقایسه پیامدهای واقعی با تمایلات (انتظارات، خواسته‌های) کارمند است (کرانی و همکاران، ۱۹۹۲). لاکه بیان می‌کند رضایت شغلی یک حالت هیجانی مثبت یا خوشایند است که ناشی از ارزیابی شاغل از شغل یا تجربیات شغلی خود است (ویس، ۲۰۰۲). بریف نیز معتقد است که رضایت شغلی یک نگرش نسبت به شغل است (بریف، ۱۹۹۸).

در متون به نظر می‌رسد که بیشتر محققان بین این دو تعریف از رضایت شغلی، یعنی رضایت به عنوان عاطفه و رضایت به عنوان نگرش، تناقضی نمی‌بینند. بعضی از محققین جهت توسعه ابزار خود از جمله ابزار شاخص توصیف شغل، احساسات یا واکنش‌های عاطفی را به عنوان مبنایی جهت تعریف رضایت شغلی انتخاب کرده‌اند. ابزارهایی که بر اساس عاطفه مبنا توسعه یافته‌اند با مشکلاتی مواجه بوده‌اند از جمله این که نمی‌توانستند نگرش افراد را مورد اندازه‌گیری قرار دهند. جهت رفع این مشکل سعی شد که جزء عاطفه با نگرش به عنوان دو جزء مکمل در ابزارها گنجانده شود. در مدل‌های رضایت شغلی که بعد نگرش اضافه گردید، واکنش‌های عاطفی، اعتقادات در مورد اهداف و رفتار جهت رسیدن به اهداف نیز اضافه شد. همچنین رضایت شغلی می‌تواند به عنوان یک احساس کلی در مورد شغل مورد اندازه‌گیری قرار گیرد یا این که اجزاء و عناصر سازنده آن مورد سنجش قرار گیرند. در این رویکرد علاوه بر رضایت کلی، می‌توان میزان رضایت از هر جزء شغل را اندازه‌گیری کرد (کامبر و بوربیال، ۲۰۰۷).

آموزش سازمانی: از میان عوامل تولید، بی‌شک نیروی انسانی به عنوان اساسی‌ترین عامل، نقش کلیدی در تولید کالا و خدمات دارد. نیروی انسانی کارآمد را می‌توان مهم‌ترین سرمایه یک سازمان دانست. از این رو هر فرایندی که موجب ارتقای توانمندی نیروی انسانی متناسب با نوع کار و فعالیت گردد، فرایندی سرمایه‌افزا می‌باشد که نتیجه آن به طور مستقیم در کیفیت

و کمیت تولید ظاهر می‌شود. آموزش فرایندی است که این نقش محوری را بر عهده دارد. بنابراین اگر گفته شود آموزش کلید توسعه است، بر حقیقتی کتمان‌ناپذیر تأکید شده است. آموزش‌های مختلف در هر سازمان، به منظور ارتقای سطح دانش، مهارت کاری، بهبود و توسعه رفتار کارکنان، و کارایی بیشتر سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است. شمول این دستاوردها گسترده و دانشگاه‌ها را نیز در بر می‌گیرد (خصالی، ۱۳۸۵). برای آموزش تعاریف متعددی ارائه شده است. در یک مفهوم، آموزش گسترش نگرش و دانش، مهارت و الگوهای رفتاری مورد نیاز یک فرد برای انجام عملکرد مناسب در یک تکلیف یا شغل معین است. از نظر رایبیز (رایبیز، ۱۹۸۸:۲۴۰) آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری تا با تغییرات نسبتاً پایداری که در فرد ایجاد می‌شود او را در انجام کار و بهبود توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی کمک کند. بنابراین آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است. از نظر سینگر (سینگر، ۱۹۹۰: ۱۷۲) آموزش مستلزم استفاده از برنامه‌های پیش‌بینی شده‌ای است که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت کرده و موجب کسب دانش، مهارت، توانایی‌های تازه در فرد می‌شود، به گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل می‌کند. از نظر کریک پاتریک (پاتریک، ۱۹۹۶: ۱۲۳) چند سطح برای ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزش تخصصی وجود دارد:

- ۱- سطح عکس‌العمل: پرسش اساسی در این سطح این است که شرکت‌کنندگان در دوره چه واکنشی نسبت به برنامه آموزشی از خود نشان می‌دهند. این ارزشیابی بلافاصله پس از پایان دوره آموزشی انجام می‌شود و به بررسی واکنش‌های فوری شرکت‌کنندگان متمرکز است.
- ۲- سطح یادگیری: پرسش اساسی در این سطح آن است که شرکت‌کنندگان در دوره چه چیزی را یاد گرفته‌اند. این سطح از نظر اندازه‌گیری بسیار دشوارتر از سطح اول است و باید بلافاصله پس از پایان دوره یادگیری خود را عملاً نشان دهد.
- ۳- سطح رفتاری: پرسش اساسی در این سطح این است که دوره آموزشی چه تأثیر بلندمدتی بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت‌کننده در دوره‌ها دارد؟ تمرکز در این سطح آن است که رفتار افراد پس از طی دوره تغییر پیدا کرده است یا خیر؟ و اگر تغییر پیدا کرده است چطور و به چه میزان؟
- ۴- سطح نتایج: پرسش اساسی در این سطح در چارچوب نتایج ارزشیابی است که سازمان چه منافعی از دوره‌های آموزشی به دست آورده است و اثرات سازمانی این دوره‌ها چیست؟ در

این سطح به جای توجه به اثرات آموزش بر کارکنان بر اثرات آموزش سازمان آموزش ضمن خدمت متمرکز می‌شود.

اصول حاکم بر نظام آموزش منابع انسانی در سازمان‌ها: بر نظام آموزش منابع انسانی باید اصولی حاکم باشد تا سازمان به اتکای آن نسبت به درستی و اعتبار عملیات خود اطمینان حاصل کند. پاره‌ای از مهم‌ترین این اصول عبارتند از:

- اصل حاکمیت نگرش سیستمی: علاوه بر توجه به ارتباط درونی اجزای نظام، به ارتباط بیرونی آن با سایر نظام‌های پرسنلی نیز باید توجه کرد.

- اصل توجه به شمول و فراگیری: برنامه آموزش باید دربرگیرنده کلیه کارکنان با شرایط متفاوت استخدامی باشد.

- اصل جامعیت: برنامه آموزش باید کلیه نیازهای آموزشی در جنبه‌های فنی، انسانی و ادراکی را مورد توجه قرار دهد.

- اصل نگرش مستمر بر پیشرفت‌های علمی و فناوری: با پیش‌بینی دوره‌های روزآمد، آموزش باید همگام با پیشرفت‌های علمی و فناوری استمرار داشته باشد (بخشنامه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۰).

شایستگی‌های فردی: روان‌شناسان، شایستگی را محرک، ویژگی یا مهارت برجسته تعریف کرده‌اند که منجر به عملکرد شغلی بهتر می‌شود.

مرابیل و ریچارد (۱۹۹۷) می‌گویند که در انتخاب شایسته‌ترین‌ها باید به توانایی‌ها، شاخص‌های رفتاری، باورها، ویژگی‌های شخصیتی، نگرش‌ها و مهارت‌های افراد توجه شود. (عریضی، ۱۳۸۴). طبق تعریف ارائه شده توسط جامعه بین‌المللی عملکرد (ISPI) مجموعه دانش، مهارت و نگرش‌هایی که کارکنان را قادر می‌سازد به صورتی اثربخش فعالیت‌های مربوط به شغل و یا عملکرد شغلی را طبق استانداردهای مورد انتظار انجام دهند، شایستگی نامیده می‌شود.

سطوح شایستگی: شایستگی را می‌توان در سه سطح از یکدیگر متمایز کرد:

۱. سطح فردی، شایستگی: در این سطح شامل دانش و مهارت‌های بالقوه، ظرفیت‌ها (قابلیت‌ها) و صلاحیت‌های کارکنان است.

۲. در سطوح سازمانی، شایستگی شامل روش ویژه‌ای در ترتیب منابع گوناگون که سازمان با یکدیگر است. به عبارت دیگر، شایستگی شامل تقابل دانش و مهارت‌های کارکنان با دیگر منابع سازمان، مانند دانش سیستم‌ها، امور جاری، رویه‌ها و تولیدات فناورانه است.

۳. در سطح راهبردی، منظور از شایستگی‌ها، ایجاد و حفظ برتری رقابت‌آمیز، از راه خاصی از دانش، مهارت‌ها، ساختارها، راهبردها و فرایندها است.

ابعاد شایستگی: ۱. دانش: فرایند توسعه دانش و معلومات نظری به گونه معمول از راه تحصیل در سطوح دانشگاهی حاصل می‌شود. توسعه دانش و معلومات زیربنای توسعه مهارت‌ها، و نگرش به شمار می‌آید، و به تنهایی و به خودی خود، تأثیر چندانی در توسعه شایستگی‌های مدیریتی ندارد.

۲. مهارت: مهارت عبارتست از: توانایی پیاده‌سازی علم در عمل. مهارت از راه کاربرد دانش در محیط واقعی به دست آمده و توسعه می‌یابد. توسعه مهارت منجر به بهبود کیفیت عملکرد می‌شود که بدون آن، در بسیاری از موارد، معلومات، منشأ، تأثیر زیادی نخواهند بود.

۲. توانایی: یک توانش خصلتی با ثبات و وسیع را مصور می‌سازد که شخص را برای دستیابی و نهایت عملکرد در مشاغل فیزیکی و فکری مقید می‌سازد. در واقع توانایی و مهارت، مشابه هم بوده و تفاوت آنها در این است که مهارت ظرفیتی خاص برای انجام فیزیکی مهارت‌هاست اما توانایی ظرفیت انجام کارهای فکری را مشخص می‌سازد (فتحی و شعبانی، ۱۳۸۶).

پیشینه تحقیق

از نیمه دوم تاریخ شکل‌گیری نیروی انتظامی، با توجه به تغییرات و تحولات اجتماعی پیش آمده، ضرورت شناخت عمیق و علمی مسائل انتظامی، به ویژه با رویکرد اجتماعی بیش از پیش مدنظر مدیران عالی‌رتبه ناجا قرار گرفت و این عقیده به طور روزافزونی مطرح شد که باید ابتدا خواسته‌ها و انتظارات مردم از پلیس را مورد شناسایی و بررسی مجدد قرار داد و سپس ضمن شناخت عوامل مؤثر و تأثیرگذار، طرح‌های انتظامی را به اجرا درآورد. با این وجود، اگرچه زمره‌های ایجاد روابط مستقیم ناجا با مردم همواره مورد توجه مسئولان بوده است، اما سنگ‌بنای اجرای نظام‌مند نظارت مردم بر پلیس را باید در حکم فرماندهی محترم ناجا که در اواخر سال ۱۳۷۹ صادر گردید، شاهد بود. به این ترتیب که دستور مؤکد ایشان، تشکیل دفتر اعمال نظارت مردمی بر کار پلیس را تحقق بخشید (جبه‌دار و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۴۲). پس می‌توان مرکز ۱۹۷ را برای پاسخگویی به مردم دانست که بر مبنای پیام نوروزی مقام معظم رهبری که سال ۱۳۸۰ را «سال پاسخگویی» نامیدند، هرچه بیشتر فعال گردید. در این بخش به گفته‌های مدیران و فرماندهان نیروی انتظامی پرداخته می‌شود تا اهمیت پاسخگویی را از دیدگاه آنان بیان کنیم.

به گفته رضازاده (۱۳۸۸) افزایش احساس اعتماد مردم به پلیس، پیشگیری از وقوع کج‌روی و ناسازگاری در کارکنان نیروی انتظامی، مردمی ساختن بیش از پیش پلیس و افزایش احساس مسئولیت و حس پاسخگویی در مدیران و فرماندهان نیروی انتظامی، از مهم‌ترین اهداف نظارت همگانی نیروی انتظامی است. همچنین اصل امانتداری و احساس مسئولیت در قبال پیام‌های مردمی، سرعت عمل در دریافت و تحلیل نظرهای مردم، گسترش دامنه تحول نظارت به همه اقشار، بهره‌گیری از انواع روش‌های ارتباطی سنتی و مدرن و گسترش فرهنگ نقدپذیری و نقادی از جمله اصول حاکم بر نظارت همگانی نیروی انتظامی است. نظارت همگانی در محور چهار شاخص انتقاد، پیشنهاد، تقدیر و تشکر، فعالیت می‌کند. این شاخص‌ها برای پیشگیری از ناسازگاری و تخلفات پرسنل انتظامی است تا با تماس به‌موقع به اطلاع مسئولان برسد. نظارت، پایه و اساس امنیت بوده و باعث می‌شود تا مردم احساس امنیت را در خود بوجود آورند. البته تأمین امنیت در کشور مقوله‌ای جمعی است و فقط وظیفه نیروی انتظامی نیست، بلکه باید همه دستگاه‌ها و نهادها دست به دست هم داده و در راستای تأمین امنیت کشور گام بردارند.

به گفته قالیباف (۱۳۸۰) مرکز نظارت همگانی یا «۱۹۷»، باید مطالب و نظرات مردم از سطح جامعه را جمع‌آوری و به فرماندهی، معاونین و حفاظت اطلاعات انتقال دهد تا مسئولان بازرسی مکلف شوند این مطالب را بررسی و اعلام نتیجه نمایند.

به گفته احمدی مقدم (۱۳۸۹) تسهیل ارتباطات مردم با ناجا به منظور انتقال اطلاعات و دستیابی به افکار عمومی و کنترل بازخوردهای اجتماعی مأموریت‌های نیروی انتظامی و ارتباط نقادانه و مشفقانه مردم با پلیس و دریافت نظرات، پیشنهادها و انتقادهای آنها را از جمله وظایف اصلی مرکز نظارت همگانی یا «۱۹۷» می‌داند.

به گفته رادان (۱۳۹۲) پاسخگویی به مطالبات مردمی وظیفه اصلی پلیس است. پلیس همواره باید خدمت‌گذار مردم باشد و در مأموریت‌هایی که انجام می‌دهد جز رضای خداوند و مردم چیزی در نظر نداشته باشد. همچنین وی بیان کرد که پلیس سازمانی است که در خدمت مردم و برای مردم فعالیت می‌کند و اگر بخواهد موفق باشد و قضاوت درستی از خود به مردم ارائه کند باید انتظارات مردم را برآورده کرد. پلیس باید خود را به جای مردم قرار دهد و بررسی کند که مردم چه انتظاراتی از وی دارند؛ وی انتظارات مردم از پلیس را تأثیرگذار در مأموریت‌ها و خدمت‌رسانی پلیس دانست.

به گزارش خبرگزاری ایرنا (۱۳۹۲) از پایگاه خبری پلیس مسئولان پلیس امنیت عمومی نیروی انتظامی به صورت حضوری و تلفنی به سؤالات شهروندان در حوزه مسئولیتی خود پاسخ می‌دهند. نظارت همگانی (۱۹۷)، از اسفند ماه ۱۳۹۲ راه‌اندازی شده است که مسئولان پلیس امنیت عمومی ناجا پاسخ‌گوی مشکلات مردم در حوزه مأموریتی خود هستند.

به گفته قائد رحمتی (۱۳۹۳) پلیس باید با گسترش تعامل با رسانه‌ها زمینه بروز بیشتر رویکرد پیشگیرانه را فراهم کند، پاسخگویی پلیس به مردم موجب تعامل و مشارکت بیشتر در تأمین امنیت می‌شود. وی پلیس را خدمتگزار مردم خواند و یادآور شد: مشارکت مردم در ارتقای تأمین امنیت حیاتی و ویژه بوده و پلیس انتقادپذیر است.

در این زمینه آقاجان لو (۱۳۹۱) اظهار می‌کند: مردم می‌توانند انتقادات، پیشنهادات، انتظارات و شکایات خود را از طریق سیستم ۱۹۷ به اطلاع پلیس برسانند. با اشاره به اینکه سامانه ۱۹۷ آماده دریافت پیشنهادات همشهریان در خصوص اجرای مطلوب برنامه‌های پلیس است، افزود: مردم می‌توانند از طریق این سامانه پیشنهادات سازنده خود را به مسئولان انتظامی استان زنگان ارائه کنند. وی با بیان اینکه به شکایات مردمی از طریق این سیستم رسیدگی می‌شود، افزود: در صورت شکایت مردم از نحوه عملکرد نیروی انتظامی به شکایات مردمی در کوتاه‌ترین زمان پاسخ داده می‌شود و به سامانه ۱۹۷ نیروی انتظامی تأکید کرد و گفت: این سامانه پل ارتباطی مستقیم بین مردم و پلیس محسوب می‌شود. وی با بیان اینکه از مردم انتظار می‌رود عملکرد پلیس را از طریق این سامانه به گوش مسئولان انتظامی برسانند، افزود: نظارت و رسیدگی به شکایات مردمی از طریق این سیستم صورت می‌گیرد.

خلیلی‌نژاد (۱۳۹۲) نیز اظهار می‌نماید نظارت همگانی از طریق ۱۹۷، یکی از اقداماتی است که در راستای نگاه جدید به امنیت عمومی و انضباط اجتماعی در مجموعه نیروی انتظامی در بحث امنیت جامعه شکل گرفت. وی مردم را سرمایه‌های ارزشمند جامعه دانسته و می‌گوید: وجود نظارت مردمی بر عملکردها از بروز هرگونه انحراف و تخطی و دوری از اهداف جلوگیری می‌کند، این حق مردم است که بتوانند پلیس را پاسخگو بدانند. وی به مرکز فوریت‌های پلیس با تلفن ۱۱۰ اشاره کرد و گفت: دفتر نظارت همگانی ۱۹۷ مکمل فعالیت‌های مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ است و همان‌گونه که مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ به نیازهای پلیسی مردم پاسخ می‌دهد، دفاتر نظارت همگانی نیز بر حسن عملکرد کارکنان در راستای مأموریت‌های محوله نظارت می‌کند.

مسئولیت در جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر پاسخگو بودن است و این از جمله معیارهای اصیل مدیریت در نظام ما است که سال‌ها است بر روی آن تأکید ویژه می‌شود. پاسخگو بودن خود دارای اشکال مختلفی است اما وقتی صحبت از این اصطلاح می‌شود منظور اصلی پاسخگو بودن یک مسئول یا دستگاه در برابر افکار عمومی است. این که بجز برخی نهادهای خاص که مشمول مسائل امنیتی می‌شوند و آن هم در مورد برخی موارد خاص و نه همه اعمال خود، بقیه دستگاه‌ها باید به صورت فعال پاسخ‌گوی تمامی تئوری‌ها، برنامه‌ها و اعمال خود بوده و هیچ راهی را برای پنهان کاری و فرار از افکار عمومی جستجو نکنند، بلکه در برابر هر برنامه و رفتار خود یک استدلال منطقی قابل دفاع داشته باشند و در برابر اشتباهات و تخلفات خود نیز صادقانه و به دور از تعصبات مدیریت قرون وسطایی، مسئولیت را پذیرفته و مسئله را موشکافی کنند تا از رخ دادن موارد مشابه در آینده جلوگیری شود که این از موارد حائز اهمیت در اداره یک دستگاه هر چند عریض و طویل است. دستگاه‌ها و مسئولین از کوچک‌ترین تا بالاترین سطح باید این را جزء برنامه‌های خود بگذارند که وقتی در نظام جمهوری اسلامی سمتی جهت خدمت‌گزاری به آنها واگذار می‌شود، پاسخگویی در برابر افکار عمومی نیز جز جدا نشدنی از آن است و هر گونه تلاش برای خروج از این اصل در واقع خروج از اصول مسلم نظام خواهد بود (خبرگزاری بوشهرنیوز، ۱۳۹۱).



مدل مفهومی تحقیق

سؤالات تحقیق

سؤال اصلی

ترتیب اهمیت عوامل پاسخ‌گویی پلیس چگونه است؟

سؤالات فرعی

رتبه احساس تعهد سازمانی در پاسخ‌گویی پلیس چیست؟

رتبه احساس عدالت سازمانی در پاسخ‌گویی پلیس چیست؟

رتبه احساس اعتماد سازمانی در پاسخ‌گویی پلیس چیست؟

رتبه هوش هیجانی افراد در پاسخ‌گویی پلیس چیست؟

رتبه معنویت در محیط کار در پاسخ‌گویی پلیس چیست؟

رتبه شایستگی‌های فردی در پاسخ‌گویی پلیس چیست؟

رتبه آموزش سازمانی در پاسخ‌گویی پلیس چیست؟

رتبه رضایت شغلی در پاسخ‌گویی پلیس چیست؟

روش پژوهش

در این تحقیق برای پاسخ به سؤالات، از روش توصیفی پیمایشی استفاده شده است. روش توصیفی از این جهت انتخاب شده است که متغیرهای تحقیق هیچ‌گونه دستکاری نمی‌شوند و صرفاً وضعیت آنها گزارش می‌شود و پیمایشی از این جهت که داده‌های مورد نیاز تحقیق از طریق نظرسنجی از اعضای جامعه آماری جمع‌آوری می‌شود.

روش TOPSIS فازی: روش تاپسیس از جمله روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه است که توسط هوانگ و یون^۱ در سال ۱۹۸۱ مطرح گردید. در این روش m گزینه بوسیله n شاخص مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، لذا هر مسئله را می‌توان به عنوان یک سیستم هندسی^۲ شامل m نقطه در یک فضای n بعدی در نظر گرفت. این تکنیک بر این مفهوم بنا شده است که گزینه انتخابی باید کمترین فاصله را با راه‌حل ایده‌آل مثبت (راه‌حلی که در میان معیارهای مثبت، بیشترین و در میان معیارهای منفی، کمترین باشد، A_i^+) و بیشترین فاصله را با راه‌حل

1. Hwang & Yoon
2. Geometric system

ایده آل منفی (راه‌حلی که در میان معیارهای منفی، بیشترین و در میان معیارهای مثبت کمترین باشد، A_i^-) داشته باشد. فرض بر این است که مطلوبیت هر شاخص به‌طور یکنواخت افزایشی و یا کاهش‌ی است (آذر و رجب زاده، ۱۳۸۹).

روشی سیستماتیک برای توسعه تأسیس در حل مسائل تصمیم‌گیری در محیط فازی ارائه توسط چن^۱ در سال ۲۰۰۰ ارائه شده است. در این روش ضرایب اهمیت معیارهای مختلف و رتبه‌بندی معیارهای کیفی بصورت متغیرهای کلامی لحاظ شده است. این متغیرهای کلامی بصورت اعداد فازی مثلثی مثبت بیان شده است (چن ۲۰۰۰؛ مؤمنی، ۱۳۸۵).

۱- ضرایب اهمیت هر معیار را می‌توان بطور مستقیم یا غیرمستقیم با استفاده از مقایسات زوجی بدست آورد. ولی در این شیوه پیشنهاد می‌شود که تصمیم‌گیرندگان از متغیرهای کلامی ارائه شده در جداول ۲ و ۳ برای ارزیابی ضرایب اهمیت شاخص‌ها و رتبه‌بندی گزینه‌ها در ارتباط با هر معیار، استفاده نمایند.

۲- فرض کنید یک گروه تصمیم‌گیری با K تصمیم‌گیرنده داریم، بنابراین ضریب اهمیت شاخص و رتبه‌بندی گزینه‌ها در ارتباط با هر معیار با استفاده از فرمول‌های زیر محاسبه می‌شود.

$$\tilde{x}_{ij} = 1 / K [\tilde{x}_j^1 (+) \tilde{x}_j^2 (+) \dots (+) \tilde{x}_j^K]$$

$$\tilde{w}_{ij} = 1 / K [\tilde{w}_j^1 (+) \tilde{w}_j^2 (+) \dots (+) \tilde{w}_j^K]$$

که در این فرمول‌ها \tilde{x}_{ij}^K و \tilde{w}_{ij}^K مقدار و ضریب اهمیت بیان شده توسط تصمیم‌گیرنده K ام هستند.

با توجه به موارد فوق بیان شده، یک مسئله تصمیم‌گیری چند معیاره فازی خواهیم داشت که می‌تواند دقیقاً به صورت ماتریس زیر بیان شود.

$$\tilde{D} = \begin{pmatrix} \tilde{x}_{ij} & \tilde{x}_j & \dots & \tilde{x}_j \\ \tilde{x}_{ij} & \tilde{x}_j & \dots & \tilde{x}_j \\ \cdot & \dots & \cdot & \\ \cdot & \dots & \cdot & \\ \tilde{x}_{ij} & \tilde{x}_j & \dots & \tilde{x}_j \end{pmatrix}, \quad \tilde{w} = [\tilde{w}_1, \tilde{w}_2, \dots, \tilde{w}_n]$$

$(\tilde{x}_{ij}; \forall i, j)$ و $(\tilde{w}_j, j = 1, 2, \dots, n)$ متغیرهای کلامی هستند که این متغیرهای کلامی بصورت اعداد فازی مثلثی هستند.

$$\tilde{x}_{ij} = (a_j, b_j, c_j) \quad , \quad \tilde{w}_j = (\tilde{w}_{i1}, \tilde{w}_{i2}, \tilde{w}_{i3})$$

۳- در این روش، برای جلوگیری از محاسبات پیچیده فرمول‌های نرمالیز کردن ماتریس تصمیم‌گیری در روش تاپسیس کلاسیک، از یک مقیاس تبدیل خطی استفاده شده است تا مقیاس معیارهای مختلف را به یک مقیاس قابل مقایسه تبدیل کند.

در نظر بگیرید ماتریس تصمیم‌گیری فازی را بصورت \tilde{R} نشان دهیم لذا داریم:

$$\tilde{R} = [\tilde{r}_{ij}]_{m \times n}$$

حال اگر B و C بترتیب مجموعه معیارهای مثبت و منفی باشند، داریم:

$$\begin{aligned} \tilde{r}_{ij} &= (a_j / c_j^*, b_j / c_j^*, c_j / c_j^*) \quad , j \in B \\ \tilde{r}_{ij} &= (a_j^- / c_j, a_j^- / b_j, a_j^- / a_j) \quad , j \in C \\ c_j^* &= \max_i C_j \quad f \quad j \in B \\ a_j^- &= \min_i a_j \quad f \quad j \in C \end{aligned}$$

روش نرمالیزه کردن فوق‌الذکر مقادیر اعداد فازی نرمال شده را به طور مناسبی در فاصله $[0,1]$ قرار می‌دهد.

۴- برای محاسبه ماتریس بی‌مقیاس وزین نیز به شیوه زیر عمل می‌کنیم:

$$\tilde{V} = [\tilde{v}_{ij}]_{m \times n} \quad , \quad i = 1, 2, 3, \dots, m \quad , \quad j = 1, 2, 3, \dots, n$$

$$\tilde{v}_{ij} = \tilde{r}_{ij}(\cdot) \tilde{w}_j$$

۵- با توجه به ماتریس فازی نرمالیز شده وزین می‌دانیم که عناصر $(\tilde{v}_{ij} = ; \forall i, j)$ ؛ اعداد فازی مثلثی مثبتی هستند که در فاصله بسته $[0,1]$ قرار دارند. بنابراین می‌توانیم راه‌حل ایده‌آل مثبت و راه‌حل ایده‌آل منفی را تشکیل دهیم به صورت ذیل تشکیل دهیم:

$$\begin{aligned} A^+ &= (\tilde{v}_1^*, \tilde{v}_2^*, \dots, \tilde{v}_n^*) \quad , \tilde{v}_j^* = (1, 1, 1) \quad , j = 1, 2, \dots, m \\ A^- &= (\tilde{v}_1^-, \tilde{v}_2^-, \dots, \tilde{v}_n^-) \quad , \tilde{v}_j^- = (1, 1, 1) \quad , j = 1, 2, \dots, m \end{aligned}$$

۶- در این مرحله فاصله هر گزینه را از راه‌حل ایده‌آل مثبت و راه‌حل ایده‌آل منفی محاسبه می‌کنیم. همان‌طور که در بخش دوم این فصل بیان شد، فاصله دو عدد فازی مثلثی از رابطه ذیل حاصل می‌شود:

$$d(\tilde{m}, \tilde{n}) = \left(\frac{1}{3} [(m_1, n_1)^2 + (m_2, n_2)^2 + (m_3, n_3)^2] \right)^{1/2}$$

بر این اساس فاصله گزینه i ام از راه‌حل ایده‌آل مثبت و راه‌حل ایده‌آل منفی به صورت

ذیل محاسبه می‌شود:

$$d_i^+ = \sum_{j=1}^n (\tilde{v}_{ij} - v_j^*) \quad , (i = 1, 2, \dots, m)$$

$$d_i^- = \sum_{j=1}^n (\tilde{V}_j - V_j^-) \quad , (i=1,2,\dots,m)$$

۷- محاسبه شاخص نزدیکی نسبی:

$$C_i = d_i^- / (d_i^- + d_i^+) \quad , (i=1,2,\dots,n)$$

چنانچه $A_i = A_i^+$ باشد، آنگاه $d_i^+ = 0$ بوده و خواهیم داشت، $C_i = 1$ و در صورتی که $A_i = A_i^-$ باشد، آنگاه $d_i^- = 0$ بوده و خواهیم داشت، $C_i = 0$ بنابراین هر گزینه A_i که به راه‌حل ایده‌آل مثبت نزدیک‌تر باشد، مقدار C_i آن به یک نزدیک‌تر خواهد بود.

۸- رتبه‌بندی گزینه‌ها:

در این مرحله براساس ترتیب نزولی C_i می‌توان گزینه‌های موجود را بر مبنای بیشترین اهمیت رتبه‌بندی کرد (چن ۲۰۰۰؛ مؤمنی، ۱۳۸۵).

جامعه آماری این تحقیق را جمعی از خبرگان شامل اساتید دانشگاه و متخصصان انتظامی تشکیل می‌دهند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از کاربرگ‌هایی برای ثبت نظرات خبرگان استفاده شده است.

به منظور جمع‌آوری نظرات هر یک از خبرگان در خصوص وزن اهمیت هر یک از معیارها از تابع عضویت متغیرهای زبانی به شرح جدول زیر استفاده شده است (چن ۲۰۰۰؛ مؤمنی، ۱۳۸۵).

جدول (۱): تابع عضویت متغیرهای زبانی تعیین وزن معیارها

متغیر زبانی	عدد فازی معادل
(VP) خیلی ضعیف	(۰, ۰, ۰.۱)
(P) ضعیف	(۰, ۰.۱, ۰.۳)
(MP) نسبتاً ضعیف	(۰.۱, ۰.۳, ۰.۵)
(F) قابل قبول	(۰.۳, ۰.۵, ۰.۷)
(MG) نسبتاً خوب	(۰.۵, ۰.۷, ۰.۹)
(G) خوب	(۰.۷, ۰.۹, ۱)
(VG) خیلی خوب	(۰.۹, ۱, ۱)

همچنین به منظور جمع‌آوری نظرات هر یک خبرگان در خصوص اهمیت هر یک از گزینه‌ها در نزد هر یک از معیارها، از تابع عضویت متغیرهای زبانی به شرح جدول زیر استفاده شده است.

جدول (۲): تابع عضویت متغیرهای زبانی رتبه‌بندی گزینه‌ها

متغیر زبانی	عدد فازی معادل
(VP) خیلی ضعیف	(۰,۰,۱)
(P) ضعیف	(۰,۱,۳)
(MP) نسبتاً ضعیف	(۱,۳,۵)
(F) قابل قبول	(۳,۵,۷)
(MG) نسبتاً خوب	(۵,۷,۹)
(G) خوب	(۷,۹,۱۰)
(VG) خیلی خوب	(۹,۱۰,۱۰)

بررسی روایی، بررسی این نکته است که آیا تحقیق توانسته است آنچه را که قصد سنجش آن را داشته، اندازه‌گیری کند یا خیر (سکاران، ۱۳۸۴). بدین ترتیب باید از این امر اطمینان حاصل شود که آیا مطلب فوق در مورد ابزارهایی که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است، صادق است؟ در این تحقیق از کاربرگ‌هایی برای تعیین اهمیت گزینه‌ها در نزد هر معیار به روش TOPSIS فازی استفاده شده است. لازم به ذکر است که استفاده از چنین کاربرگ‌هایی برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به روش فوق‌الذکر کاملاً رایج بوده و تاکنون در مقالات و تحقیقات بسیاری از نمونه آنها استفاده شده است. همچنین این فرم‌ها به تأیید جمعی از خبرگان رسیده است.

توانایی ابزار تحقیق در حفظ پایایی خود در طول زمان - علی‌رغم شرایط غیرقابل کنترل آزمون و وضعیت خود پاسخ‌گویان، حاکی از پایداری و تغییرپذیری اندک آن است (سکاران، ۱۳۸۴). در این تحقیق از نظر خبرگان و متخصصان در قالب نشست‌هایی و ثبت این نظرات در کاربرگ‌های مربوطه استفاده شده است. همچنین از آنجا که در تحقیق حاضر از پرسشنامه استفاده نشده است، بدیهی است بررسی اعتبار پرسشنامه موضوعیت ندارد.

یافته‌های تحقیق

نظرات خبرگان درخصوص اهمیت هر یک از گزینه‌ها یعنی هر یک از عوامل پاسخ‌گویی شناسایی شده، در نزد هر یک از معیارها (ابعاد پاسخ‌گویی)، در قالب تابع عضویت متغیرهای زبانی جدول (۲)، جمع‌آوری گردیده و میانگین حسابی فازی این نظرات با استفاده از فرمول زیر محاسبه گردید (چن ۲۰۰۰؛ مؤمنی، ۱۳۸۵).

$$\tilde{x}_{ij} = \frac{1}{K} [\tilde{x}_j^1 (+) \tilde{x}_j^2 (+) \dots \tilde{x}_j^K]$$

حاصل میانگین‌گیری نظرات، ماتریس تصمیم فازی (\tilde{D}) است که در جدول (۳) آمده است.

جدول (۳): ماتریس تصمیم فازی

	C1			C2			C3			C4			C5		
A1	۵.۲۵	۷.۱۳	۸.۵۰	۲.۱۳	۳.۵۰	۵.۲۵	۱.۱۳	۲.۱۳	۳.۷۵	۶.۲۵	۸.۰۰	۹.۰۰	۱.۷۵	۳.۱۳	۴.۸۸
A2	۱.۲۵	۲.۵۰	۴.۲۵	۵.۲۵	۷.۱۳	۸.۶۳	۱.۱۳	۲.۰۰	۳.۵۰	۷.۲۵	۸.۶۳	۹.۲۵	۳.۸۸	۵.۳۸	۶.۷۵
A3	۰.۶۳	۱.۵۰	۳.۰۰	۰.۵۰	۱.۲۵	۲.۷۵	۰.۲۵	۱.۱۳	۲.۷۵	۷.۰۰	۸.۵۰	۹.۲۵	۲.۳۸	۳.۷۵	۵.۳۸
A4	۷.۰۰	۸.۷۵	۹.۷۵	۱.۵۰	۲.۷۵	۴.۵۰	۰.۱۳	۰.۶۳	۲.۰۰	۶.۷۵	۸.۵۰	۹.۵۰	۵.۵۰	۷.۲۵	۸.۶۳
A5	۳.۶۳	۴.۸۸	۶.۱۳	۱.۶۳	۲.۶۳	۴.۲۵	۷.۵۰	۹.۰۰	۹.۷۵	۷.۲۵	۸.۷۵	۹.۵۰	۲.۲۵	۳.۵۰	۵.۱۳
A6	۵.۰۰	۶.۸۳	۸.۵۰	۸.۳۳	۹.۶۷	۱۰.۰۰	۸.۶۷	۹.۸۳	۱۰.۰۰	۶.۶۷	۸.۳۳	۹.۳۳	۶.۱۷	۷.۵۰	۸.۳۳
A7	۴.۵۰	۶.۱۷	۷.۶۷	۸.۰۰	۹.۳۳	۹.۸۳	۶.۳۳	۷.۸۳	۸.۸۳	۶.۳۳	۷.۸۳	۸.۶۷	۵.۰۰	۶.۱۷	۷.۱۷
A8	۲.۱۷	۳.۳۳	۴.۸۳	۰.۶۷	۱.۳۳	۲.۶۷	۱.۶۷	۲.۶۷	۴.۳۳	۷.۰۰	۸.۶۷	۹.۵۰	۱.۸۳	۳.۱۷	۴.۸۳

در ادامه، ماتریس تصمیم بهنجار شده فازی (\tilde{R}) محاسبه گردیده و با ضرب آن در بردار وزن معیارها، ماتریس تصمیم وزین بهنجار فازی (\tilde{V})، محاسبه گردید که در جدول (۴) آمده است.

جدول (۴): ماتریس تصمیم وزین بهنجار فازی

	C1			C2			C3			C4			C5		
A1	۰.۱۶	۰.۳۷	۰.۶۱	۰.۰۶	۰.۱۸	۰.۳۷	۰.۰۲	۰.۱۱	۰.۲۶	۰.۰۶	۰.۱۸	۰.۴۰	۰.۰۶	۰.۱۸	۰.۴۰
A2	۰.۰۴	۰.۱۳	۰.۳۱	۰.۱۶	۰.۳۶	۰.۶۰	۰.۰۲	۰.۱۰	۰.۲۵	۰.۱۳	۰.۳۱	۰.۵۵	۰.۱۳	۰.۳۱	۰.۵۵
A3	۰.۰۲	۰.۰۸	۰.۲۲	۰.۰۲	۰.۰۶	۰.۱۹	۰.۰۱	۰.۰۶	۰.۱۹	۰.۰۸	۰.۲۲	۰.۴۴	۰.۰۸	۰.۲۲	۰.۴۴
A4	۰.۲۲	۰.۴۵	۰.۷۰	۰.۰۵	۰.۱۴	۰.۳۲	۰.۰۰	۰.۰۳	۰.۱۴	۰.۱۹	۰.۴۲	۰.۷۰	۰.۱۹	۰.۴۲	۰.۷۰
A5	۰.۱۱	۰.۲۵	۰.۴۴	۰.۰۵	۰.۱۳	۰.۳۰	۰.۲۳	۰.۴۵	۰.۶۸	۰.۰۸	۰.۲۰	۰.۴۲	۰.۰۸	۰.۲۰	۰.۴۲
A6	۰.۱۵	۰.۳۵	۰.۶۱	۰.۲۵	۰.۴۸	۰.۷۰	۰.۲۶	۰.۴۹	۰.۷۰	۰.۲۱	۰.۴۳	۰.۶۸	۰.۲۱	۰.۴۳	۰.۶۸
A7	۰.۱۴	۰.۳۲	۰.۵۵	۰.۲۴	۰.۴۷	۰.۶۹	۰.۱۹	۰.۳۹	۰.۶۲	۰.۱۷	۰.۳۶	۰.۵۸	۰.۱۷	۰.۳۶	۰.۵۸
A8	۰.۰۷	۰.۱۷	۰.۳۵	۰.۰۲	۰.۰۷	۰.۱۹	۰.۰۵	۰.۱۳	۰.۳۰	۰.۰۶	۰.۱۸	۰.۳۹	۰.۰۶	۰.۱۸	۰.۳۹

درایه‌های ماتریس وزین بهنجار فازی، اعداد فازی مثلثی مثبت در بازه $[0, 1]$ می‌باشند. از این رو، همان‌گونه که قبلاً ذکر گردید، می‌توان راه‌حل ایدآل مثبت و ایدآل منفی را به صورت زیر تشکیل داد (چن ۲۰۰۰):

$$A^+ = (V_1^+, V_2^+, \dots, V_n^+) \quad \tilde{V}_j^+ = (1, 1, 1) \quad j = 1, 2, \dots, n$$

$$A^- = (\tilde{V}_1^-, \tilde{V}_2^-, \dots, \tilde{V}_n^-) \quad \tilde{V}_j^- = (0, 0, 0) \quad j = 1, 2, \dots, n$$

به عبارت دیگر تمامی راه‌حل‌های ایدآل مثبت عدد فازی مثلثی $(1, 1, 1)$ و تمامی راه‌حل‌های ایدآل منفی $(0, 0, 0)$ در نظر گرفته شده است. سپس مجموع فواصل هر گزینه از راه‌حل ایدآل مثبت و راه‌حل ایدآل منفی محاسبه گردید. نتیجه محاسبه فواصل در ادامه آمده است.

$d_1^+ = 3.93$	$d_1^- = 1.33$
$d_2^+ = 3.76$	$d_2^- = 1.51$
$d_3^+ = 4.27$	$d_3^- = 0.94$
$d_4^+ = 3.57$	$d_4^- = 1.75$
$d_5^+ = 3.73$	$d_5^- = 1.52$
$d_6^+ = 2.93$	$D_6^- = 2.40$
$d_7^+ = 3.18$	$d_7^- = 2.12$
$d_8^+ = 4.17$	$d_8^- = 1.04$

در ادامه، شاخص نزدیکی نسبی (CC_i) هر گزینه محاسبه گردید. اولویت گزینه‌ها، براساس ترتیب نزولی شاخص نزدیکی نسبی تعیین می‌گردد. در جدول (۵) مقادیر شاخص نزدیکی نسبی و اولویت هر یک از گزینه‌ها (سناریوها) براساس این شاخص، آمده است.

جدول (۵): شاخص نزدیکی نسبی و رتبه گزینه‌ها

رتبه	شاخص نزدیکی نسبی (CC_i)	عوامل پاسخگویی	شناسه
۵	۰.۲۵	احساس تعهد سازمانی	A _۱
۴	۰.۲۹	احساس عدالت سازمانی	A _۲

۷	۰.۱۸	احساس اعتماد سازمانی	A۳
۳	۰.۳۳	هوش هیجانی افراد	A۴
۴	۰.۲۹	معنویت در محیط کار	A۵
۱	۰.۴۵	شایستگی‌های فردی	A۶
۲	۰.۴۰	آموزش سازمانی	A۷
۶	۰.۲۰	رضایت شغلی	A۸

نتایج و پیشنهادات

با توجه به نتایج بدست آمده در این تحقیق اگر افراد پلیس به دنبال ایفای یک نقش راهبر در بنای جامعه شهری عادلانه، منصفانه و امن هستند، باید قدم‌هایی برای ارتقای سازمان‌های پلیس، پاسخگوتر شدن آنان در برابر مقامات مدنی و تجهیز خود برای هدف‌گیری و پیشگیری از جرم، بردارند.

پیشرفت چشمگیری در طول سی سال گذشته حاصل شده است، اما برای رسیدن به این اهداف، خواه در کشورهای توسعه‌یافته یا در حال توسعه یا در حال گذار به سوی توسعه، کارهای زیادی باقی مانده است.

چند رویکرد وجود دارد که از این تغییرات پشتیبانی می‌کنند.

۱- حرکت به سوی مردم‌سالاری گسترده و پذیرش اصول حقوقی، بیش از پیش به ارزش‌های غیر قابل تردید تبدیل شده و مورد توجه ویژه جامعه بین‌المللی، قرار دارند. در بسیاری از کشورها، بخش قابل ملاحظه‌ای از این کمک‌ها صرف توسعه قضایی، اصلاح سیستم عدالت کیفری و قادر ساختن شهروندان برای مشارکت در فرآیندهای دموکراتیک می‌شود.

۲- تمایلات بین‌المللی در جهت تمرکز زدایی گسترده و تقویت صلاحیت مقامات محلی، جامعه را به تماس نزدیک‌تر با دولت تشویق و به شهروندان امید توجه بیشتر به تأمین نیازهای روزانه‌شان را می‌دهد. امنیت عمومی یک ضرورت منحصر به فرد و سنگ بنای ارتقای کیفیت زندگی شهری است.

منابع فارسی

- آقاجان‌لو، بهروز (۱۳۹۱). «سامانه ۱۹۷ پل ارتباطی مردم با نیروی انتظامی است»، خبرگزاری فارس، بازیابی شده از <http://www.farsnews.com/newstext.php?nn=>
- بخشنامه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۱۳۸۰).
- بزرگی، فرزاد (۱۳۸۳). «اهداف فردی سازمانی و اجتماعی»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۴.
- بهادری‌نژاد مهدی (۱۳۸۳). مدیریت با تکیه بر معنویت، نشریه تدبیر، مرداد، شماره ۱۴۷.
- جبه‌دار، علیرضا؛ ساویز، عبدالرضا و رضایی، جواد (۱۳۸۷). «اعتماد بین پلیس و مردم تأثیر دفتر نظارت همگانی تهران بزرگ در اعتمادسازی بین پلیس و مردم»، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره دوم، تابستان.
- چاوشی، سیدمحمدحسین (۱۳۸۶). بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زبردستان به آنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- حسن زاده، حسن (۱۳۸۳). شناسایی عوامل مؤثر بر اعتمادسازی بین کارکنان و مدیران و بررسی وضعیت موجود سازمان‌های اجرایی کشور، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- خصالی، طاهره (۱۳۸۵). چگونگی برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان در سازمان‌ها، فصلنامه مدیریت فردا، سال چهارم، شماره ۱۵ و ۱۶.
- خلیلی‌نژاد، رضا (۱۳۹۲). «سامانه ۱۹۷ پل ارتباطی مستقیم بین مردم و پلیس»، پایگاه خبری «خانه خشتی»، بازیابی شده از <http://www.khanekheshti.com/>.
- رادان، احمدرضا (۱۳۹۲)، «پاسخگویی به مطالبات مردمی وظیفه اصلی پلیس است»، خبرگزاری فارس بازیابی شده از <http://www.farsnews.com/newstext.php?nn=>.
- رضازاده، اکبر (۱۳۸۸). «پاسخگویی پلیس ۱۹۷ رئیس بازرسی نیروی انتظامی سیستان و بلوچستان: رسانه‌ها در تعامل مردم با نیروی انتظامی نقش مؤثری دارند»، خبرگزاری فارس، بازیابی شده از <http://www.farsnews.com/printable.php?nn=>.
- سبحانی‌نژاد، مهدی و همکاران (۱۳۸۷)، هوش هیجانی و مدیریت در سازمان، تهران: انتشارات سیطرون.
- شاه‌حیدری پور، رضوان (۱۳۸۹). بررسی رابطه عدالت سازمانی و توانمندسازی مطالعه موردی: کارکنان مجتمع مس سرچشمه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

- عربی، حمیدرضا. پیشنهاد طرح، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، ۱۳.
- فتحی، ناصر و شعبانی راوری، علیرضا. الگوی علمی و تجربی پرورش مدیران آینده سایبا، مروارید پنهان، ۱۳.
- هیوز، آون (۱۳۷۷). «مدیریت دولتی نوین»، ترجمه الوانی، مهدی و معمارزاده، غلامرضا، تهران: انتشارات مروارید.
- الوانی، سیدمهدی و دانایی فرد، حسین (۱۳۸۰). «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی»، دانش مدیریت، انتشارات دانشگاه تهران، شماره ۵۵.

منابع لاتین

- Alpert, G. P., and J. M. Macdonald. (2001). "Police Use of Force: An Analysis of Organizational Characteristics." *Justice Quarterly* 18 (June): 393-409.
- Anderson, D. M., Shinew, K.J.(2003), Gender Equity in the Context of Organizational justice: A closer look at a reoccurring Issue in the field, *Journal of leisure research*, second Quarter, 35 (2), 228-247.
- Bayley, D. (2002). "Law Enforcement and the Rule of Law." *Criminology and Public Policy* 2 (November): 133-154.
- Boba , Rachel & Santos, Roberto.(2011).A Police Organizational Model for Crime Reduction: Institutionalizing Problem Solving Analysis, and Accountability, Community Oriented Policing Services, U.S. Department of Justice (COPS).
- Brief AP, Attitudes in and around organizations.(1998): Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Brown L.D and M.H.Moore.(2001). Accountability, Strategy and International organizations, Non profit and Voluntary Sector, *Quarterly* 30.3.
- Cain JM, Schulkin J, Parisi V, (2001)Power ML, Holzman GB & Williams S. Effects of perceptions and mentorship on pursuing a career in academic medicine in obstetrics and gynecology. *Acad Med*; 76(6): 628-34.
- Cavanagh G (1999) Spirituality for managers: context & critique. *Journal of organizational change management* 12(3): 186-199.
- Coomber B and Barriball KL. (2007). Impact of job satisfactions on intent to

leave and turnover for hospital based nurses: a review of the research literature. *International Journal Of Nursing Studies*. 44(2): 297-314.

- Cranny CJ, Smith CP, (1992) and Stone EF. Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance: New York: Lexington Books

- Dietz, G., & Hertzog, D. N. (2006). Measuring trust inside organizations. *Personnel Review*, 35(5), 557-588.

- Dupre KE & Barling J.)2006(Predicting and preventing supervisory workplace aggression. *J Occup Health Psychol*; 11(1): 13-26.

- Goleman D. Emotional intelligence. New York. Bantam Books, 1995.

- Horn, J. (۱۹۹۱). A Plea For a New Police Organization. International Seminar on Crime Prevention and the Police, Eindhoven, ۳-۲ May.

- Howard S (2002) A spiritual perspective on Learning in the workplace. *Journal of Managerial psychology* 17(3):230-242.

Jensen, Lotte.(2000). Images of Accountability in Danish Public Sector reform, Institute of Political Science University of Copenhagen. www.inpuma.net

- Joy, V.I., Witt, L.A.(1992), Delay of gratification as a moderator of the procedural justice-distributive justice relationship, *Group & organization Management*, 17 (3),297-308.

- Karimu ,Olusola & Osunyikanmi, Foluke ,Adebukola.(2012). A Comparative Analysis of Police Accountability in Nigeria and United States, *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 2 No. 11; June ,250-257.

- Kayhko, Esa.(2003). PUBLIC ACCOUNTABILITY A case study of the police, EGPA conference, September, Oeiras, Portugal.

- Kind J (1994) Fostering creativity. *The TQM Magazine* 6(5): 9-10.

- Kri k Patrick, D. (1996). Technique for Evaluation Training Programs. American Society For Training and Development, *Journal of* vol. 23

- Krishna Kumar S, Neak Ch (2002) The “What”, “Why”, and “How” of spirituality in the workplace. *Journal of*

- Lacy FJ and Sheehan BA.(1997). Job satisfaction among academic staff: An international perspective. *Higher Education.*, 34: 305–322.

- Lambert , Eric.(2003). “The Impact of Organizational Justice on Correctional Staff”, *Journal of criminal Justice* 31 (2):155-168

- mentoring relationships and their professional development in U.S Medical schools. *Acad Med*;3(73): 318-23

Mulgan, R. (2003). Holding power to account: Accountability in modern democracies. Basingstoke: Plegrave.

- National Institute of Justice. (1999). *Measuring What Matters*. Washington, DC: Department of Justice.

- Neal J, Biberman J (2003) Introduction: the leading edge in research on spirituality & organizations. *Journal of*

- Neck C, Milliman J (1994) Thought self-leadership: finding spiritual fulfillment in organizational life. *Journal of managerial psychology* 9(6): 9-16.

Orbuch, T. L. (1997). People's accounts count: The sociology of accounts. *Annual Review Of Sociology*, 23(1), 455-18..

- organizational change management 16(4): 363-366

- Palepu A, Friedman RH, Barnett RC, Carr PL, Ash As, Szzlach L, et al (1998). Junior faculty members'

- Paul, S.(1992). Accountability in Public Service: Exit, voice, and control. *World Development*,

- Poole, W.L.(2007), Organizational justice as a framework for understanding unionmanagement reactions in education, *Canadian Journal of Education*, 30(3), pp. 725-748.

- Punch, Maurice.(2009). Police Corruption, Deviance, Accountability and Reform in Policing, Willan Publishing, (June 2009)

- Rob bins, Stephen p. (1988). *Management: Concepts Applications*. Second Edition Prentic-Hall International

- Robbins S (2003) *Essentials of organization behavior*. 7thed. Printis Hall. New Jersey.

- Schedler, Andreas. (1999). Conceptualizing accountability. In *The Self-Restraining State: Power and Accountability in New Democracies*, Andreas Schedler, Larry Diamond and Marc F. Plattner, eds. Boulder, Colorado: Lynne Rienner Publishers, pp. 13-28.

- Siegel PA, Post C, Brockner J, Fishman AY & Garden C.(2005) The moderating influence of procedural fairness on the relationship between work-life conflict and organizational commitment. *J Appl Psychol*; 90(1): 13-24.

- Sin ger, Marc G. (1990). *Human Resource management*, Pws-Kent

- UNITED NATIONS. (2011). "Handbook on police accountability, oversight and integrity", United Nations OFFICE ON DRUGS AND CRIME Vienna, UNITED NATIONS PUBLICATION, July 2011.
- Your'h, Catherine and Michel Marcus. (۱۹۹۶). Espaces culturels urbains et sécurité urbaine/Urban Cultural Spaces and Urban Security, International Meeting, ۲۱-۲۲ October, La Villette, EFUS, Paris.
- Walker, S. (2004). THE NEW POLICE ACCOUNTABILITY AT WORK, sage publications.
- Weiss HM. Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. Human Resource Management Review., 2002. 12(2): 173-194.
- Wild P, Parsons V & Dietz E.(2006) Nurse practitioner's characteristics and job satisfaction. J Am Acad Nurse Pract; 18(11): 544-9.
- Wild P, Parsons V, Dietz E.(2006) Nurse practitioner's characteristics and job satisfaction. Journal of the American Academy of Nurse Practitioners.. 18(11): 544-549





پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی