

Investigating how to provide services in the police station and its relationship with improving the satisfaction of the studied citizens: police station 11 of Tabriz Police Command

Received: 2023-08-09

Pp. 87-120

Accepted: 2023-10-11

Majid Sharifi Rahnemo¹, Javad Paydar², Ayatollah Fathi³

Abstract

Background and purpose: police stations are responsible for establishing order and security in the city. Its good, decisive and authoritative performance can lead to providing a satisfactory platform for executive performance and increasing the influence and authority of the police as a symbol of the government's power in establishing social security. Therefore, it is necessary to examine the processes of providing the desired services to achieve the satisfaction of the citizens. Therefore, the present study was conducted with the aim of investigating how to provide services in the police station and its relationship with the improvement of citizens' satisfaction.

Method: This research is a descriptive survey in terms of practical purpose and in terms of method. The target population is the clients of the consultation and support department of police station 11 of Tabriz city police command, which was determined using the Karjesi and Morgan table and the available sampling method, with a sample size of 92 people. The data collection tool was four researcher-made questionnaires, which were used to analyze the data using one-sample t-test, independent t-test and one-way analysis of variance.

Findings: The findings showed that the quality of service provided by the police stations was at a favorable level from the point of view of the clients; Also, there is a difference between the attitude of clients according to the type of service provided to them and between the attitude of clients in solving personal problems according to their marital status, $p < 0.05$; However, there is no difference between the attitude of the clients according to their age and education and between the attitude of the clients regarding family issues, legal issues and social issues according to their marital status.

Conclusion: The degree of desirability of the quality of providing the four services in the aforementioned police station was one of the most important factors influencing the improvement of citizens' satisfaction in the sense of social security. Also, considering that the evaluation of the quality of services in the public service sector in police stations using the adjusted Serqual index based on the four services in police stations in Iran is done for the first time, this research can open new doors. open for further research.

Keywords: Service Quality, Citizen Satisfaction, Police Station, Perception of Security.

Citation (APA): Sharifi Rahnemo, Majid, Paydar, Javad, & Fathi, Ayatollah (2024). Investigating how to provide services in the police station and its relationship with improving the satisfaction of the studied citizens: police station 11 of Tabriz Police Command, *Quarterly of Supervision and Inspection*, 18 (67), 87-120.
DOI: <https://doi.org/10.22034/si.2024.102485>

1- PhD of Curriculum Studies, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran. m.sharifrahnmo.70@gmail.com

1- Faculty member and PhD student in crime prevention management, Amin University of Law Enforcement Sciences, Tehran, Iran. javad1395u@gmail.com

1- Research Assistant Professor, Faraja Research Institute of Law Enforcement Sciences and Social Studies, Tehran, Iran. (Corresponding Author). a.fathi64@gmail.com



بررسی چگونگی ارائه خدمات در کلانتری و رابطه آن با ارتقای رضایت‌مندی شهروندان (مورد مطالعه: کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز)

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

صص ۸۷-۱۲۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۱۸

مجید شریفی رهنمو^۱، جواد پایدار^۲، آبتاله فتاحی^۳

چکیده

زمینه و هدف: کلانتری‌ها مسئول برقراری نظم و امنیت در سطح شهر هستند. عملکرد خوب، قاطع و مقتدرانه آن، می‌تواند باعث فراهم‌سازی بستری رضایت‌بخش از عملکرد اجرایی و افزایش میزان نفوذ و اقتدار پلیس به‌عنوان نمادی از قدرت حاکمیت در برقراری امنیت اجتماعی را در پی داشته باشد. بنابراین بررسی فرآیندهای ارائه خدمات مطلوب برای تحقق رضایت شهروندان امری ضروری است. از این‌رو پژوهش حاضر با هدف بررسی چگونگی ارائه خدمات در کلانتری و رابطه آن با ارتقای رضایت‌مندی شهروندان انجام پذیرفت.

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

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد کیفیت ارائه خدمات کلانتری‌ها از نظر مراجعان در سطح مطلوبی بوده است؛ هم‌چنین بین نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه‌شده به آن‌ها و بین نگرش مراجعان در حل مسائل فردی بر حسب وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت وجود دارد $p < 0/05$ ؛ اما بین نگرش مراجعان بر حسب سن و تحصیلات آن‌ها و بین نگرش مراجعان در مسائل خانوادگی، مسائل حقوقی و مسائل اجتماعی بر حسب وضعیت تأهل آن‌ها تفاوت وجود ندارد.

نتیجه‌گیری: میزان مطلوبیت کیفیت ارائه خدمات چهارگانه در کلانتری یادشده از مهم‌ترین مؤلفه‌های تأثیرگذار در ارتقای رضایت‌مندی شهروندان در احساس امنیت اجتماعی است. هم‌چنین با توجه به این‌که ارزیابی کیفیت خدمات در بخش خدمات عمومی در کلانتری‌ها با استفاده از شاخص تعدیل‌شده سروکوال بر مبنای خدمات چهارگانه در کلانتری‌ها در ایران برای اولین بار انجام می‌شود، این پژوهش می‌تواند روزه‌های جدیدی را برای انجام پژوهش‌های بعدی باز کند.

کلیدواژه‌ها: کیفیت ارائه خدمات، رضایت‌مندی شهروندان، کلانتری، ادراک امنیت.

استناد (APA): شریفی رهنمو، مجید، پایدار، جواد، و فتاحی، آبتاله (۱۴۰۳). بررسی چگونگی ارائه خدمات در کلانتری و رابطه آن با ارتقای رضایت‌مندی شهروندان (مورد مطالعه: کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز). *فصلنامه نظارت و بازرسی*، ۱۸ (۶۷)، ۸۷-۱۲۰.

DOI: <https://doi.org/10.22034/si.2024.102485>

- ۱- دانشجوی دکتری مطالعات برنامه‌درسی، دانشگاه علامه طباطبایی، ایران، تهران. (رایانامه: m.sharifirahnmo.70@gmail.com)
 ۲- عضو هیئت علمی و دانشجوی دکتری مدیریت پیشگیری از جرم دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (رایانامه: javad1395u@gmail.com)
 ۳- استادیار پژوهشی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی فراجا، ایران، تهران. (رایانامه نویسنده مسئول: a.fathi64@gmail.com)



از آن جا که در عصر حاضر محیط پیرامون ما در حال تغییر و تحولات دائمی است، سازمان‌ها نیز برای ادامه حیات باید فرایندهای کار خود را به‌طور مداوم با تغییرات محیطی منطبق و هماهنگ کنند (مانگیپودی، پراساد و مورالیدهار^۱، ۲۰۲۲: ۲۱۵). بنابراین سازمان، درگیر تلاشی مستمر است تا هرچه بیش‌تر و بهتر خود را با محیط و شرایط محیطی هماهنگ کند و این امر نیاز به تصمیم‌گیری‌های به‌موقع و شناخت روند انجام فعالیت و ارائه خدمات دارد که رشد، موفقیت و شکست سازمان‌ها نیز نتیجه چنین شناختی است (مرادی، ۱۴۰۱: ۹۰). امروزه بخش خدمات در جوامع انسانی و سازمان‌های پیشرفته نقشی مهم ایفاء می‌کند و همین نگاه جلب رضایت شهروندان از خدمات به یکی از مهم‌ترین گرایش‌های بلندمدت در دنیای سازمانی و مدیریتی تبدیل شده است. حال براساس چنین ضرورتی است که امروزه تمرکز بر کیفیت خدمات در سازمان‌های خدماتی و جلب رضایت ذی‌نفعان از اهداف هر سازمانی به‌شمار می‌رود. یکی از مؤلفه‌های مهم که به‌عنوان گویه اصلی در اثربخشی عملکرد سازمانی نقش ایفاء می‌کند، تعیین روند رسیدگی به فعالیت و کارهای سازمانی است. چرا که در محیط پویا و متغیر جهان امروز، سازمان‌ها نیاز به افزایش توان رقابتی خود از طریق شناسایی فرایندهای منظم انجام فعالیت‌های سازمانی خود دارند (زاراگا-رودریگز و جسوس‌آلوارز^۲، ۲۰۱۸: ۷۱۶).

سازمان‌ها برای حفظ بقاء و توان رقابتی در این محیط پرتلاطم و ناآرام، ناگزیرند به‌طور مستمر در فرایندهای کاری و تولیدات خود نوآوری و بهبود به‌وجود آورند. سازمان‌ها به‌عنوان نظام‌هایی پویا از یک‌سو، برای حفظ همین بقاء باید خود را با محیط سازگار کرده و از سوی دیگر با عرضه خدمات و محصولات خود رضایت شهروندان خود را حفظ کنند. با توجه به سرعت و حجم فعالیت‌ها و اطلاعات و چالش‌های پیش‌روی سازمان‌ها، ضرورت شناسایی

1- Mangipudi, Prasad & Muralidhar

2- Zárraga-Rodríguez & Jesús Álvarez

موقعیت و فرایندهای انجام فعالیت و برنامه‌ریزی براساس نقاط ضعف و قوت بیش‌ازپیش ضروری به‌نظر می‌رسد. چراکه تحقق اهداف، بدون ارزیابی و بازنگری مجموعه فعالیت‌ها، امکان‌پذیر نبوده و سازمان نمی‌تواند بدون توجه به واقعیات و نتایج حاصل از فعالیت‌ها، مدیریت مؤثر خود را بر فرایندها اعمال کنند (میچالسکا^۱، ۲۰۱۰: ۲۰۳).

حال سازمان پلیس نیز به‌عنوان یک سازمان خدمت‌رسان مستثنا از این قاعده نظام‌مند نیست. زیرا در دنیایی که شتاب فزاینده تحولات و پیچیدگی در تمامی عرصه‌های زندگی و سیستم‌های اجتماعی و فرهنگی سبب ظهور الگوهای نوینی از فعالیت‌ها، تعاملات و به تناسب آن، تکرار و تنوع جرائم گشته است، سازمان‌های پلیسی با چالش‌های جدی در مأموریت‌ها و فعالیت‌های خود مواجهند (ودیعت، ۱۳۸۷: ۱۰۲). بر این اساس، دیگر نمی‌توان با اتکاء به تجربه‌ها و رویکردهای سنتی کار، موفقیت سازمان‌ها را در آینده تضمین کرد. زیرا در جامعه امروزی، به‌دلیل پیچیده‌تر شدن کار سازمانی و تغییر روش‌ها و شیوه‌های فعالیت، اقدامات سنتی رسیدگی به فرایندها دیگر کارساز نبوده و نخواهد بود (درویشی، ۱۳۹۸: ۲). بنابراین بنابه ماهیت سازمانی نیروی انتظامی، با این فرض که سازمان مذکور، سازه‌ای اجتماعی و ارائه‌دهنده خدمات در جهت تعامل گسترده با گروه‌های مختلف جامعه در یک بستر فرهنگی- اجتماعی خاص است، باید انتظار داشت که بخشی از موفقیت این سازمان، نیازمند اعتماد اولیه به کارایی و کارآمدی این سازمان از سوی آن گروه‌ها باشد (حسین‌پور و کرم‌زاده، ۱۳۹۸: ۲۳). نیروی انتظامی، به‌عنوان یکی از سازمان‌های اجتماعی که مأموریت اصلی آن برقراری نظم و امنیت در سطح جامعه است، برای موفقیت در اجرای مأموریت‌های خود، نیاز به جلب اعتماد مردم دارد. این سازمان که به صورت‌های مختلف با مردم ارتباط مستقیم دارد، مخصوصاً در بخش‌های کلانتری نیازمند به این است که روند رسیدگی به کارش در یک فرایند کاملاً ساخت‌مند صورت گرفته و سازمان یابد (دعاگویان، عبدالرحمانی و عبدالمهدی، ۱۳۹۴: ۱۲۷).

بنابراین کلانتری‌ها به‌عنوان خط مقدم ارائه خدمات پلیسی به مردم، به‌عنوان یک سیستم، شامل مجموعه‌ای از اجزا و فعالیت‌های به‌هم مرتبط که مرزهای مشخصی دارد، تعبیر می‌شود که همه اجزای آن با هم برای محافظت از اجتماع، کمک به مردم و ایجاد اطمینان قلبی در آنان و نیز اقدامات پیش‌گیرانه از وقوع جرم و از همه مهم‌تر، شناخت روند کاری درست از اقدامات صورت‌گرفته شده است؛ براین اساس عارضه‌یابی سیستم خدمات انتظامی کلانتری با توجه به این‌که زمینه بهبود و رشد را فراهم می‌کند، موجب رسیدگی به‌موقع به پرونده‌ها، کاهش اطاله روند اداری و در نتیجه کاهش جرم، افزایش امنیت فردی و افزایش احساس امنیت اجتماعی، بهبود کیفیت در ارائه خدمات، نوآوری در ارائه خدمات، اثربخشی، کارایی و تحول در عملکرد کلانتری‌ها و نهایتاً رضایت‌مندی مردم از خدمات ارائه شده خواهد شد (رفیعی کیا و کریمی، ۱۳۹۹: ۲۲).

از طرفی، عدم شناخت شکاف‌های موجود در سیستم خدمات انتظامی، موجب کاهش امنیت و ناراحتی مردم، نارضایتی کارکنان، از بین رفتن اطمینان و وفاداری سازمانی، افزایش هزینه‌های منفی، کاهش بهره‌وری و رواج عملکرد پلیسی غیرراهبردی و غیرهدف‌مند می‌شود. به‌طور کلی، سازمان‌های مهم نظامی، به‌ویژه پلیس پیش‌گیری که در قالب کلانتری‌ها فعالیت می‌کنند، باید جزو اولویت‌های بهبود و توسعه سازمانی قرار گیرد و در این راستا، شناخت روند کاری، عارضه‌یابی و طرح ارائه راه‌کارهای قابل اجرا و کاربردی با کم‌ترین هزینه و بیش‌ترین کارایی، امری ضروری و قابل تقدیر است که پژوهش حاضر نیز به‌دنبال آن خواهد بود. بر این اساس، شناخت و تحلیل سیستم عملکرد و روند کاری در جهت ارائه خدمات انتظامی کلانتری بسیار حائز اهمیت است؛ چرا که ایجاد تحولات سازنده و مؤثر برای رفع بیماری‌های یک سیستم و بهبود عملکرد، منوط به شناسایی وضعیت درونی و موقعیت محیطی انجام فعالیت‌های مذکور سازمانی است؛ بنابراین پژوهش حاضر با هدف شناسایی فرآیندهای انجام و عارضه‌یابی کار در کلانتری‌ها و ارائه راه‌کارهای افزایش بهره‌وری و رضایت شهروندان به‌منظور حرکت به‌سمت تغییر و تحولات مثبت

در آینده است؛ یا به عبارت بهتر پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این پرسش است که فرآیندهای انجام کار در کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهر تبریز چگونه است و چه ارتباطی با رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده دارد؟

پیشینه

درویشی، عبدیان، کنعانی و حسینی (۱۳۹۹) در مطالعه خود با عنوان آسیب‌شناسی مهارتی رؤسای کلانتری در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل تصریح کردند؛ وضعیت موجود مهارت ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای رؤسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل مناسب نبوده و تفاوت معناداری با وضعیت مطلوب دارد بنابراین چنین عملکردی بر فرایند کاری تأثیر گذاشته و میزان رضایت شهروندان نیز تحت تأثیر قرار گرفته است.

ملکی و جهانگیرپور (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر افزایش اثربخشی روند کاری و اقدامات کارآگاهان پلیس» بیان کردند؛ متغیرهای یکپارچگی بانک‌های اطلاعاتی، تربیت حرفه‌ای کارآگاهان، وحدت فرماندهی و مقاومت‌سازی مردم به میزان بالایی بر اثربخشی روند کاری پلیس تأثیر داشته است و به تبع میزان بهره‌وری نیز جابه‌جا گشته است.

رفیعی‌کیا و کریمی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «عارضه‌یابی سیستم عملکرد خدمات کلانتری و ارائه راه‌کارهای بهبود»، ابتدا ۸ متغیر و ۳۶ گویه ارائه کردند که سطح عملکرد و آسیب‌های موجود در کلانتری ارزیابی گشت. این متغیرها عبارت‌اند از: رهبری، منابع انسانی، سیستم‌ها و فناوری، فرآیندها و الگوهای رفتاری؛ هم‌چنین متغیرهای نتایج که عبارت‌اند از: نتایج کارکنان، نتایج مراجعه‌کنندگان (مشتریان) و نتایج عملکرد. عارضه‌های اصلی سیستم خدمات انتظامی در شاخص‌های کارکنان، نتایج مربوط به کارکنان و فرآیندها یافت شد و بر اساس زیرمعیارها ده عارضه بحرانی کلانتری‌ها شامل تطابق بین صلاحیت‌ها و وظایف، رضایت شغلی، سیستم تشویق، عدم وجود سیستم مشخص مدیریت فرآیند، تعهد کاری، عدم نمایش فرآیندی و مشخص بودن

الگوی کارها، عدم سیستم ارزیابی رضایت شغلی، عدم سیستم رسیدگی به امور مشتری، بهبود مستمر فرآیندها، آموزش و اثربخشی استخراج شد. بنابراین جهت حل عارضه‌های سیستم خدمات کلانتری‌ها، راه‌کارهای بهبود از جمله تقویت و تدوین برنامه‌های بلندمدت به‌منظور بهبود رضایت شغلی و تعهد کارکنان، وجود سیستم مدیریت عملکرد منحصر به فرد کلانتری‌ها و اجرای سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار ارائه و به‌طور مفصل تشریح شد.

شایگان و رجبی فرجاد (۱۳۹۸) در پژوهشی که به بررسی اقدامات کلانتری در جهت افزایش امنیت عمومی و بهینه‌سازی روند اجرای امور کلانتری در افق ۱۴۰۴ پرداخته بودند؛ نتیجه گرفتند؛ سه مقوله آموزش و اطلاع‌رسانی، اقدامات تعاملی و جلب همکاری و اقدامات اطلاعاتی و عملیاتی از جمله اقداماتی است که در طول فرایند کاری کلانتری‌ها باید صورت گیرد. علاوه بر آن، ۲۲ اقدام از سوی پاسخ‌گویان در زمینه بهینه‌سازی روند اجرای امور در کلانتری‌ها در افق ۱۴۰۴ پیشنهاد شد که مهم‌ترین آن‌ها، استفاده بهتر از فن‌آوری‌های پیشرفته خصوصاً در بخش اطاعات و عملیات بود.

خدمتی و باقری (۱۳۹۷) در مطالعه‌ای با عنوان طراحی مدل بلوغ فرایندهای کلانتری‌های ناجا با استفاده از مدل بلوغ قابلیت یکپارچه، پس از شناسایی فرایندهای انجام کاری کلانتری‌ها و شناخت وضعیت موجود، با بهره‌گیری از مدل بلوغ یکپارچه مبنایی جدید را برای انجام روند کاری براساس وضعیت موجود و شناخت نقاط قوت و ضعف موجود در بستر کلانتری‌ها ارائه دادند.

عرشی و همکاران (۱۳۹۵) با بررسی وضعیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی نیروی انتظامی (در مراکز و کلانتری‌ها) در دوره شش‌ساله ۱۳۹۲-۱۳۸۷ نشان دادند که تعداد مراجعین زن از سال ۸۷ تا سال ۹۲ افزایش یافته است. این آمار نشان می‌دهد که نسبت ۱/۵ برابری مردان به زنان در سال ۸۷ به نسبت مساوی در سال ۹۲ رسیده است و هم‌چنین میانگین سنی خدمت‌گیرندگان بین ۲۸ تا ۳۵ سال است. متأهلین بیش‌ترین درصد و مشکلات خانوادگی بیش‌ترین علت مراجعه را تشکیل می‌دهند.

شایگان و عبدالله صفت (۱۳۹۳) با بررسی رابطه میزان مراجعه به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا با افزایش اعتماد به نیروی انتظامی نشان دادند که این مراکز پتانسیل و توانایی لازم جهت تأثیرگذاری بر میزان اعتماد افراد مراجعه کننده را دارند و نشان دادند که اعتماد افرادی که مراجعه بیش تر به مراکز مشاوره داشته اند بیش تر بوده و هرچه میزان تجارب پیشین افراد از این مراجعه خوشایندتر بوده است، اعتمادشان هم به پلیس بیش تر است.

جلیلیان (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر مداخله مددکاری اجتماعی بر حل اختلاف خانوادگی مراجعه کنندگان» نشان داد که مداخله مددکاری اجتماعی، بر اساس تعداد جلسه های مشارکت مراجعه کنندگان در دوره حل اختلاف، بر سه نوع اختلاف خشونت خانگی، اعتیاد همسر و دخالت اطرافیان تأثیرگذار بوده و موجب کاهش آن ها شده است، اما بر اختلاف ناشی از بی توجهی عاطفی-ارتباطی و اشتغال زن تأثیری نداشته و به کاهش آن ها منجر نشده است.

قسمتی (۱۳۸۸) با بررسی میزان تأثیر عملکرد مراکز مشاوره و دفاتر مددکاری و مشاوره اجتماعی نیروی انتظامی بر کاهش پرونده ها در مراجع قضایی و انتظامی نشان داد بین عملکرد دفاتر مشاوره و مددکاری اجتماعی نیروی انتظامی با کاهش پرونده های ارجاعی به مراجع قضایی و انتظامی رابطه وجود دارد؛ بین موضوع پرونده های ارجاع شده از دادگاه به مرکز خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا و میزان پرونده های منجر به ثبات مصالحه رابطه وجود دارد؛ بین ویژگی های زمینه ای مراجعین (سن، جنس، شغل و وضعیت تأهل) و موضوع پرونده های مصالحه شده رابطه وجود دارد؛ بین ویژگی های زمینه ای (سن و جنس) کارشناسان مشاوره و موضوع پرونده های مصالحه شده رابطه وجود دارد.

آذر (۱۳۸۸) در پژوهش خود با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات و رضایت مندی ارباب رجوع با استفاده از مدل سروکوال» نشان داد خدمت برخلاف کالای ملموس، قابل ذخیره سازی، دوباره کاری و رفع نقص نیست. مشتری غالباً در محل ارائه خدمت حضور دارد و نقایص موجود را به طور مستقیم مشاهده می کند که به دلیل حضور پُررنگ نیروی انسانی برای انجام دادن فعالیت های خدماتی، استانداردهای کیفیت خدمات ناممکن می کند.

بنابراین، توجه به ارتقای کیفیت خدمات به‌طور مستمر امری ضروری به‌نظر می‌رسد. عدم استفاده از روش‌های علمی در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات، بهره‌گیری نامناسب از سرمایه‌های فکری جامعه و سیاست‌گذاری ضعیف در فعالیت‌های عمومی را در پی خواهد داشت.

اخوان تفتی (۱۳۸۷) با ارزیابی کارکردهای مراکز مشاوره دانشگاهی شهر تهران نشان داد میزان رضایت از خدمات مشاوره‌ای دانشگاه‌های ایران بالاتر از سطح متوسط است.

کردنائیچ و آخوندی (۱۳۸۶) در مطالعه خود با عنوان «عوامل مؤثر بر میزان عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج» نتیجه گرفتند؛ عوامل پنج‌گانه ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم فناوری، سیستم پاداش و سیستم ارزیابی عملکرد فرایند کاری کلانتری و پاسگاه‌ها تحت تأثیر قرار می‌دهد.

محمدی (۱۳۸۵) با عنوان بررسی «اثر بخشی و کارایی خدمات روان‌شناسی و مشاوره‌ای مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی دانش‌آموزان وزارت آموزش و پرورش» نشان داد که مراجعان در خصوص حل مشکلات خود و هم‌چنین در خصوص کارایی مشاوران این مراکز ابراز رضایت کرده‌اند و این مراکز توانسته‌اند نیازهای مراجعان را تا حد مطلوب برطرف کنند و در حل مشکلات شخصی خانوادگی و تحصیلی و شغلی مؤثر بوده است.

نوابی‌نژاد (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی مراکز مشاوره خانواده در ایران و مقایسه آن با استانداردهای جهانی نشان» داد که وضعیت فیزیکی مراکز راهنمایی و مشاوره ایران و خدماتی که در آن به خانواده‌ها ارائه می‌شود، در مقایسه با استانداردهای جهانی از سطح بسیار پایینی برخوردار است.

سیف، غلامی و یوسفی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش مشاوران و مددکاران ناجا در بهبود وضعیت سلامت عمومی مراجعه‌کنندگان دارای اختلافات خانوادگی، مراجعه‌کنندگان به مرکز مشاوره معاونت اجتماعی و ارشاد استان فارس در شهر شیراز» نشان داد که وضعیت سلامت عمومی مراجعه‌کنندگان بعد از مشاوره به‌طور معناداری از وضعیت قبل از مشاوره بهبود

یافته بود. به علاوه در مؤلفه‌های سلامت عمومی (جسمانی، اجتماعی، اضطراب و افسردگی) چنین تفاوت معناداری مشاهده شد.

اسچاپ^۱ (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «استراتژی‌های کاری در اعتمادسازی پلیس» دریافت، مهم‌ترین مراحل فرایندی کارکردی پلیس در مراحل اعتمادسازی عبارتند از؛ شناسایی مشکل، تولید راهبردها و اتخاذ راهبردها که اگر به‌درستی انتخاب شوند باعث بالا رفتن میزان رضایت مشتریان خواهد شد.

پراهاراج^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «چالش‌های مراکز فرماندهی و کنترل پلیس در شهرهای هوشمند هند» نتیجه گرفتند، شهرهای هوشمند هند بر کنترل و نظارت بر فضاها و نظارت بر حمل‌ونقل و ترافیک بیش‌تر متمرکز هستند تا بهبود ارائه فرایند ارائه خدمات عمومی به مردم در نتیجه چالش اصلی در این زمینه است.

مأنس، بهره‌ورنستین، کلار سالزler و چامالا^۳ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «آموزش و تمرین فناوری اطلاعات و پژوهش‌های آسیب‌شناسی فرایند کاری پلیس در عصر دیجیتال» نشان دادند که مشکلات عملی در دنیای واقعی از آسیب‌های جدی آموزش فناوری اطلاعات بوده که یادگیری مشارکتی، تعامل مثبت با همکاران در انتقال دانش و اطلاعات، کارایی و اثربخشی وظیفه شغلی را بهبود می‌بخشد که متأسفانه در عملکرد کارایی کم‌تری داشته و باعث پایین آمدن رضایت مشتریان خدمات گشته است.

چانگ^۴ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «پلیس و مددکاری اجتماعی در بین جوانان در معرض خطر شانگ‌های» نشان داد که مداخلات پلیس و مشاوره و مددکاری اجتماعی بر روی سرقت و بزه کاری اجتماعی تأثیر داشته است و یافته‌ها حاکی از نقش مهم مددکاری اجتماعی پلیس در کاهش جرائم است.

تیت‌پون استرون^۵ (۲۰۱۷) در پژوهش خود که به بررسی عوامل مؤثر بر

1- Schaap

2- Praharaj

3- Maness, Behar-Horenstein, Clare-Salzler and Chamala

4- Cheung

5- Tengpongsthorn

اثر بخشی عملکرد پلیس در اداره پلیس متروپولیتن تایلند نتیجه گرفت؛ عوامل انگیزشی و عوامل بهداشتی روابط مثبتی با کارآیی عملکرد و روند کاری پلیس دارد. افسران پلیس تایلند در تمام بخش‌ها احساس می‌کردند که تجهیزات کافی عامل سازنده افزایش کارایی هستند، در حالی که عدم تعادل نیروی انسانی و کمبود تجهیزات مدرن عواملی هستند که باعث کاهش عملکرد کار بوده است.

حال در در یک نگاه کلی و جمع‌بندی از پیشینه‌های پژوهش مشخص می‌شود، این موضوع نسبت به پژوهش‌های پیش از خود به بحث‌های تازه‌تری خواهد پرداخت. چراکه اغلب پژوهش‌ها به آسیب‌شناسی کاری پلیس در یک نگاه کلی به اجرا درآمده و از پرداختن به ابعاد فرایند کاری کلانتری و پاسگاه‌ها در جهت احصاء راه‌کاری عملیاتی پیرامون رسیدن به بهره‌وری مطلوب سازمانی و در نتیجه به‌دست آوردن رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده غافل شده‌اند. لیکن پژوهش حاضر متمرکز بر همین نکته به اجرا در خواهد آمد و از شاخص‌های مورد نظر استفاده خواهد کرد.

مبانی نظری

کیفیت خدمات: ارائه تعریف جامع و دقیق از خدمات در مقایسه با کیفیت کالا کار مشکلی است. علت این دشواری آن است که ارائه خدمات، عوامل رفتاری فراوانی را شامل می‌شود. کیفیت ناچیز یا فقدان کیفیت در خدمات اغلب ناشی از نقص در اجزای تشکیل‌دهنده آن می‌باشد و عیب ممکن است از طراحی یا عدم تطبیق مشخصات تعیین‌شده با مشخصات خدمات ارائه‌شده به‌وجود آمده باشد. در صورتی که کیفیت ناچیز در خدمات معمولاً از رفتارها و برخوردهای کارکنان ناشی می‌شود. بی‌تفاوتی نسبت به کار، فقدان انگیزه، بی‌توجهی، نادیده گرفتن زمان و بی‌دقتی اغلب از دلایل اصلی تنزل کیفیت خدمات هستند (کزازی و دهقانی، ۱۳۸۲: ۲۵). در همین زمینه پاراسورمان و همکاران (۱۹۹۸) ذکر کرده‌اند که راهبرد کلیدی برای موفقیت و بقاء هر سازمانی، ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان است (راوچندرن، پرابهکر و

اروکرم^۱، ۲۰۱۰: ۱۴۵). بنابراین مشکل کیفیت خدمات، بیش تر در سازمان‌هایی به وجود می‌آید که بر شناخت و برآوردن نیازها و خواسته‌های مشتریان و مراجعان تمرکز نمی‌کنند. باید سازمان خدماتی، خود را جای مشتریان یا مراجعانش بگذارد و سیاست‌های خودش را براساس دیدگاه آنان بنا نهد. عدم ارتباط مستقیم با مشتری یا مراجع، در نهایت سبب می‌شود، عملکرد خدمت نتواند پاسخ‌گوی انتظارات مشتریان یا مراجعان باشد و در نتیجه میان مشتریان یا مراجعان در زمینه ارائه کیفیت خدمات اختلاف نظر ایجاد شود (غلامی، نوری، خجسته‌پور، عسگری و سجادی، ۱۳۹۰: ۱).

هم‌چنین، با توجه به این‌که به‌طور روزافزونی آگاهی مشتریان و مراجعان افزایش می‌یابد و می‌تواند موجب تقویت یا تضعیف سازمان‌ها شوند باید افکار و احساسات آن‌ها را در رابطه با خدمات سرلوحه برنامه کاری هر سازمان قرار داد. بنابراین، تمرکز و توجه محوری به خواسته‌های این افراد از مشخصات بارز سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات در شرایط فعلی است (طیبی، گوهری، صباحی بیدگلی و شهری، ۱۳۹۱: ۱۹۵). غفاری، جعفری و امیرمدحی (۱۳۹۱) کیفیت خدمات را به‌عنوان درجه‌ای از اختلاف بین اداراکات و انتظارات مشتریان یا مراجعان از خدمات تعریف می‌کنند.

کیفیت خدمات سروکوال و رضایت مشتری: در دهه‌های گذشته کیفیت خدمات به یکی از مهم‌ترین مسائل در عرصه پژوهش‌های دانشگاهی تبدیل شده است (بروس، هو و لین^۲، ۲۰۱۰: ۵). اغلب این پژوهش‌ها کیفیت خدمات را از طریق کاربرد مدل سروکوال یا مدل تعدیل‌شده آن مورد سنجش قرار داده‌اند که توسط پاراسومان ابداع شده است (توفیقی، صادقی‌فر، حموزاده، افشاری، فروزان‌فر، تقوی و شهری، ۱۳۹۰: ۲۲). مدل سروکوال^۳ یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظارات و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد که باعث شده به مدل تحلیل شکاف نیز

1- Ravichandran, Prabhakaran & Arun Kumar

2- Bruce, Ho and Lin

3- Service Quality Model

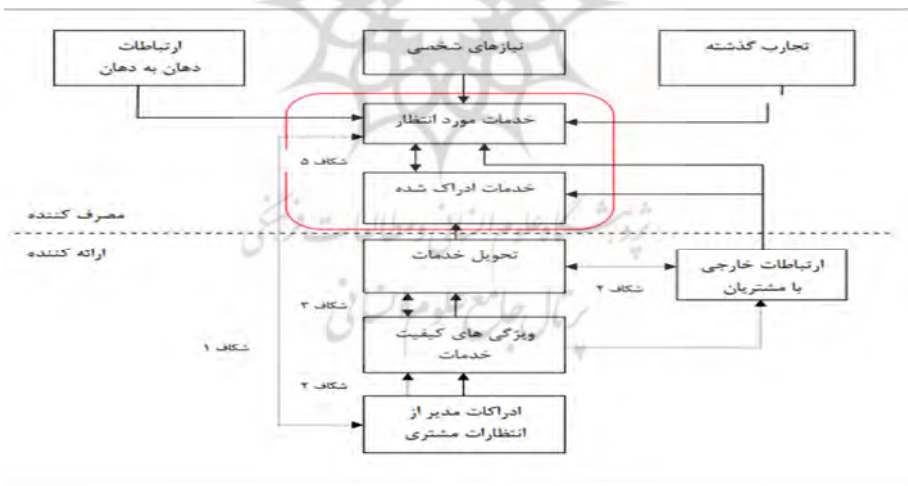
معروف شود (پاراسورن، بری و زیتمل^۱، ۱۹۸۵: ۴۱) که شروع به مطالعه شاخص‌های کیفیت خدمات و چگونگی ارزیابی کیفیت خدمات توسط مشتریان براساس مفهوم کیفیت ادراک‌شده خدمات نمودند. در ابتدا شاخص‌های کیفیت خدمات حاصل از مطالعات اولیه آن‌ها در سال ۱۹۸۵ ده مورد را شامل می‌شد که عبارت بودند از قابلیت اعتبار^۲، پاسخ‌گویی^۳، شایستگی^۴، دسترسی^۵، ادب^۶، ارتباطات^۷، اعتماد^۸، امنیت^۹، درک و شناخت مشتریان^{۱۰} و شواهد فیزیکی و ملموس^{۱۱}. در نتیجه مطالعاتی که بعدها در دهه ۱۹۹۰ صورت گرفت ۱۰ شاخص کیفیت خدمات فوق (به دلیل وجود هم‌بستگی بالا بین بعضی از شاخص‌ها) به ۵ شاخص زیر کاهش داده شد (غفاری، جعفری و امیرمدحی، ۱۳۹۱: ۲۱) که در ادامه ذکر می‌شوند. ملموسات^{۱۲}: این شاخص با ظاهر تجهیزات و وسایل و ابزار فیزیکی موجود و موادی که به‌وسیله شرکت‌های خدماتی به کار می‌رود به‌همراه پاکیزگی و آراستگی ظاهر کارکنان ارائه‌دهنده خدمات در محل کار در ارتباط است. اعتماد یا اطمینان^{۱۳}: توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد. به عبارت دیگر این شاخص به این معنی است که شرکت خدماتی برای مشتریان خود خدمات دقیق، در اولین بار و بدون کوچک‌ترین اشتباهی ارائه می‌دهد. پاسخ‌گویی^{۱۴}: پاسخ‌گویی به معنی آن است که کارکنان شرکت خدماتی مایل به کمک به مشتریان، پاسخ دادن به تقاضاهای آن‌ها، مطلع ساختن آن‌ها از زمان فراهم شدن خدمات و ارائه فوری خدمات هستند. تضمین^{۱۵}: تضمین یا اطمینان خاطر به این معنی است که رفتار کارکنان به مشتریان شرکت اطمینان خاطر می‌دهد یا این‌که مشتریان در

-
- 1- Parasurman, Berry & Zeithaml
 - 2- Reliability
 - 3- Responsiveness
 - 4- Competence
 - 5- Access
 - 6- Courtesy
 - 7- Communication
 - 8- Credibility
 - 9- Security
 - 10- Understanding/Knowing the customer
 - 11- Tangibles
 - 12- Tangibility
 - 13- Reliability
 - 14- Responsiveness
 - 15- Assurance

شرکت احساس ایمنی می‌کنند. هم‌چنین، به این معنی است که کارکنان معمولاً مؤدب هستند و دارای دانش لازم برای پاسخ‌گویی برای پرسش‌های مشتریان هستند. دل‌سوزی یا هم‌دلی^۱: نزدیکی و هم‌دلی با مشتری و توجه ویژه و فردی به وی و تلاش در جهت درک وی (غلامی، نوری، خجسته‌پور، عسگری و سجادی، ۱۳۹۰: ۲).

به‌طور خلاصه پاراسورمان و همکاران (۱۹۹۹) کیفیت خدمات را فاصله و شکاف بین انتظارات مشتری از خدمات و ادراک‌های وی از خدمات دریافت‌شده عنوان می‌کنند. مدل تحلیل شکاف تعامل بین فعالیت‌های سازمان و هم‌چنین پیوند بین این فعالیت‌ها و سطح رضایت‌بخش کیفیت خدمات ارائه‌شده از دیدگاه شهروندان را به نمایش می‌گذارد. به این معنی که وجود شکاف‌ها و بزرگ‌تر شدن آن‌ها مانع دستیابی به سطح رضایت‌بخش کیفیت خدمات محسوب می‌شوند.

مدل مفهومی



شکل شماره ۱: مدل تحلیل شکاف یا مدل پاراسورمان (به نقل از شاهرديانی، ۱۳۸۹)

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی از نوع پیمایشی است که برای تدوین مبانی و الگوی نظری پژوهش نیز از مطالعات کتابخانه‌ای استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش، مراجعان به دواير کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز در ماه دی سال ۱۴۰۰ بود که با بررسی پژوهش‌گران مشخص شد تعداد مراجعان در یک ماه گذشته (در هر روز کاری به‌صورت میانگین ۲۰ نفر به کلانتری مراجعه کرده‌اند که در ۳۰ روز کاری خدمات ارائه شده است) ۶۰۰ نفر بوده است. روش نمونه‌گیری به‌صورت در دسترس و حجم نمونه نیز بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۳۴ نفر تعیین شد اما میزان افراد شرکت‌کننده در پژوهش ۹۲ نفر هستند.

برای رعایت ملاحظات اخلاقی، در ابتدای پژوهش با توضیح صادقانه اهداف طرح، رضایت آگاهانه افراد برای شرکت در پژوهش جلب شد و با برقراری ارتباط مؤثر با آزمودنی‌ها، آن‌ها از لحاظ مشکلات احتمالی مانند؛ اضطراب ناشی از پاسخ دادن و ... مورد حمایت قرار گرفتند. رازداری و محرمانه ماندن اطلاعات از جانب پژوهش‌گران کاملاً حفظ شده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، ۴ پرسش‌نامه پژوهش‌گرساخته بود که شامل پرسش‌نامه شماره ۱: نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل خانوادگی؛ پرسش‌نامه شماره ۲: نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل حقوقی؛ پرسش‌نامه شماره ۳: نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل فردی و پرسش‌نامه شماره ۴: نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل اجتماعی است. پرسش‌نامه‌ها حاوی گویه‌هایی جهت بررسی نگرش مراجعان نسبت به کیفیت ارائه خدمات است. هریک از پرسش‌نامه‌ها شامل ۲۴ گویه است که بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده‌اند و به‌صورت ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) نمره‌دهی می‌شود. برای بررسی روایی پرسش‌نامه از روایی محتوایی و برای بررسی پایایی پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است. پایایی پرسش‌نامه‌ها در جدول شماره (۱) آمده است:

جدول شماره ۱: پایایی پرسش‌نامه با ضریب آلفای کرونباخ

متغیر	تعداد نمونه	ضریب آلفا
پرسش‌نامه حل مسائل خانوادگی	۱۵	۰/۷۴۵
پرسش‌نامه حل مسائل حقوقی	۱۵	۰/۸۳۹
پرسش‌نامه حل مسائل فردی	۱۵	۰/۸۷۴
پرسش‌نامه حل مسائل اجتماعی	۱۵	۰/۷۹۸

با اجرای اولیه پرسش‌نامه بر روی ۱۵ نفر از افراد نمونه با روش آلفای کرونباخ، پایایی برای پرسش‌نامه حل مسائل خانوادگی (۰/۷۴۵)؛ پرسش‌نامه حل مسائل حقوقی (۰/۸۳۹)؛ پرسش‌نامه حل مسائل فردی (۰/۸۷۴) و پرسش‌نامه حل مسائل اجتماعی (۰/۷۹۸) گزارش شد که نشان از پایایی مناسب ابزار دارد؛ به عبارت دیگر هم‌بستگی درونی بین پرسش‌ها بالاست و در واقع برداشت پاسخ‌گویان از پرسش‌ها یکسان بوده است و در نتیجه پایایی در سطح خوبی قرار دارد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی شامل نمودار، فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنف، تی‌تک نمونه‌ای، تی‌مستقل و تحلیل واریانس یک‌راه استفاده شد.

یافته‌ها

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

جدول شماره ۲: نتیجه آزمون کولموگروف - اسمیرونوف

متغیر	تعداد نمونه	مقدار Z	سطح معناداری
پرسش‌نامه حل مسائل خانوادگی	۲۳	۰/۱۴۷	۰/۲۰۰
پرسش‌نامه حل مسائل حقوقی	۲۵	۰/۱۷۰	۰/۰۸۲
پرسش‌نامه حل مسائل فردی	۲۳	۰/۱۳۱	۰/۲۰۰
پرسش‌نامه حل مسائل اجتماعی	۲۱	۰/۱۸۱	۰/۰۷۱

با توجه به نتایج آزمون کالموگروف- اسمیرونوف در جدول شماره (۲) می‌توان اظهار کرد که متغیرهای پژوهش نرمال است؛ زیرا سطح معناداری مقادیر Z در هر یک بزرگ‌تر از $0/05$ است ($p > 0/05$)؛ بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که از آزمون‌های پارامتری برای تحلیل پرسش‌های پژوهش می‌توان استفاده کرد.

پرسش ۱: نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل خانوادگی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز چگونه است؟

جدول شماره ۳: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای پیرامون نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل خانوادگی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معنی داری
حل مسائل خانوادگی	۲۳	۴/۳۴	۰/۵۸۹	۱۰/۹۵	۲۲	۰/۰۰۱

میانگین نظری: ۳

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین مشاهده شده برابر با $4/34$ و میانگین مورد انتظار (نظری) برابر با ۳ بود. مقدار تی برابر $10/95$ و سطح معناداری حاصل $Sig=0/001$ گزارش شد ($P < 0/01$). با توجه به این که مقدار تی در سطح خطای کم‌تر از $0/01$ معنی دار بود، از این‌رو نتیجه گرفته می‌شود که میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معنی داری دارد. هم‌چنین از آن جا که میانگین تجربی بیش‌تر از میانگین نظری بود، می‌توان گفت نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل خانوادگی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز مثبت بوده است.

پرسش ۲: نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل حقوقی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز چگونه است؟

جدول شماره ۴: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای پیرامون نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل حقوقی

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

میانگین نظری: ۳

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

پرسش ۳: نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل فردی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز چگونه است؟

جدول شماره ۵: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای پیرامون نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل فردی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
حل مسائل فردی	۲۳	۴/۰۶	۰/۶۸۰	۷/۵۳	۲۲	۰/۰۰۱

میانگین نظری: ۳

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین مشاهده شده برابر با ۴/۰۶ و میانگین مورد انتظار (نظری) برابر با ۳ بود. مقدار تی برابر ۷/۵۳ و سطح معناداری حاصل $Sig=0/001$ گزارش شد ($P<0/01$). با توجه به این که مقدار تی در سطح خطای کم‌تر از ۰/۰۱ معنی‌دار بود، از این‌رو نتیجه گرفته می‌شود که میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معنی‌داری دارد. هم‌چنین از آن‌جا که میانگین تجربی بیش‌تر از میانگین نظری بود، می‌توان گفت نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل فردی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز مثبت بوده است.

پرسش ۴: نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل اجتماعی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز چگونه است؟

جدول شماره ۶: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای پیرامون نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل اجتماعی

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

میانگین نظری: ۳

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین مشاهده شده برابر با $3/67$ و میانگین مورد انتظار (نظری) برابر با 3 بود. مقدار تی برابر $3/08$ و سطح معناداری حاصل $Sig=0/006$ گزارش شد ($P<0/01$). با توجه به این که مقدار تی در سطح خطای کم‌تر از $0/01$ معنی‌دار بود، از این‌رو نتیجه گرفته می‌شود که میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معنی‌داری دارد. هم‌چنین از آن‌جا که میانگین تجربی بیش‌تر از میانگین نظری بود، می‌توان گفت نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل اجتماعی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز مثبت بوده است.

پرسش ۵: بین نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه‌شده به آن‌ها تفاوت وجود دارد؟

جدول شماره ۷: نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه پیرامون مقایسه نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه‌شده به آن‌ها

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

یافته‌ها نشان داد که با توجه به این که مقدار F در سطح $(0/05)$ معنی‌دار بود، بنابراین می‌توان گفت بین نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه‌شده به آن‌ها تفاوت وجود دارد.

جدول شماره ۸: آزمون تعقیبی توکی برای بررسی تفاوت نگرش مراجعان بر حسب نوع خدمت ارائه‌شده به آن‌ها

SIG	تفاوت میانگین	علت مراجعه ز	علت مراجعه
۰/۱۵۹	۰/۴۷۱	حل مسائل حقوقی	حل مسائل خانوادگی
۰/۶۱۸	۰/۲۷۷	حل مسائل فردی	
۰/۰۲۶	۰/۶۷۰	حل مسائل اجتماعی	
۰/۱۵۹	-۰/۴۷۱	حل مسائل خانوادگی	حل مسائل حقوقی
۰/۱۸۲۳	-۰/۱۹۳	حل مسائل فردی	
۰/۱۸۲۰	۰/۱۹۹	حل مسائل اجتماعی	

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

*در سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

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

پرسش ۶: بین نگرش مراجعان نسبت به کیفیت ارائه خدمات بر حسب ویژگی‌های فردی (سن، جنسیت، تحصیلات و تأهل) تفاوت وجود دارد؟

۱- مقایسه نگرش مراجعان نسبت به کیفیت ارائه خدمات بر حسب سن:

جدول شماره ۹: نتایج آزمون تحلیل واریانس یکراهه پیرامون مقایسه نگرش مراجعان بر حسب سن ارائه شده به آن‌ها

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
حل مسائل خانوادگی	واریانس بین گروهی	۴/۷۷	۱۴	۰/۳۴۱	۰/۹۴۷	۰/۵۵۶
	واریانس درون گروهی	۲/۸۸	۸	۰/۳۶۰		
	واریانس کل	۷/۶۵	۲۲			
حل مسائل حقوقی	واریانس بین گروهی	۹/۰۲	۱۶	۰/۵۶۴	۰/۷۹۹	۰/۶۶۷
	واریانس درون گروهی	۵/۶۵	۸	۰/۷۰۶		
	واریانس کل	۱۴/۶۷	۲۴			
حل مسائل فردی	واریانس بین گروهی	۶/۱۴	۱۴	۰/۴۳۹	۰/۸۶۹	۰/۶۱۰
	واریانس درون گروهی	۴/۰۴	۸	۰/۵۰۵		
	واریانس کل					

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	مقدار F	سطح معناداری
حل مسائل اجتماعی	واریانس کل	۱۰/۱۹	۲۲		۲/۱۸	۰/۱۷۲
	واریانس بین گروهی	۱۶/۹۴	۱۴	۱/۲۱		
	واریانس درون گروهی	۳/۳۱	۶	۰/۵۵۳		
کل	واریانس کل	۲۰/۲۶	۲۰		۰/۹۷۹	۰/۵۱۷
	واریانس بین گروهی	۲۱/۴۷	۳۴	۰/۶۳۲		
	واریانس درون گروهی	۳۶/۷۹	۵۷	۰/۶۴۵		
	واریانس کل	۵۸/۲۵	۹۱			

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

۲- مقایسه نگرش مراجعان نسبت به کیفیت ارائه خدمات بر حسب وضعیت تأهل:

جدول شماره ۱۰: نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه پیرامون مقایسه نگرش مراجعان بر حسب وضعیت تأهل آن‌ها

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	مقدار F	سطح معناداری
حل مسائل خانوادگی	واریانس کل	۰/۱۴۶	۱		۰/۴۱۰	۰/۵۲۹
	واریانس بین گروهی	۷/۵۱	۲۱	۰/۳۵۸		
	واریانس درون گروهی	۷/۶۵	۲۲			
حل مسائل حقوقی	واریانس کل	۰/۲۴۶	۲		۰/۱۸۷	۰/۸۳۱
	واریانس بین گروهی	۱۴/۴۳	۲۲	۰/۶۵۶		
	واریانس درون گروهی	۱۴/۶۷	۲۴			
حل مسائل فردی	واریانس کل	۳/۰۴	۲		۴/۲۶	۰/۰۲۹
	واریانس بین گروهی	۷/۱۴	۲۰	۱/۵۲		
	واریانس درون گروهی			۰/۳۵۷		

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
حل مسائل اجتماعی	درون گروهی	۱۰/۱۹	۲۲		۱/۳۴	۰/۲۸۷
	واریانس کل					
	واریانس بین گروهی	۲/۶۲	۲	۱/۳۱		
	واریانس درون گروهی	۱۷/۶۳	۱۸	۰/۹۸۰		
کل	واریانس کل	۲۰/۲۶	۲۰		۲/۷۱	۰/۰۷۲
	واریانس بین گروهی	۳/۳۴	۲	۱/۶۷		
	واریانس درون گروهی	۵۴/۹۱	۸۹	۰/۶۱۷		
	واریانس کل	۵۸/۲۵	۹۱			

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

جدول شماره ۱۱: آزمون تعقیبی توکی

SIG	تفاوت میانگین	علت مراجعه Z	علت مراجعه
۰/۹۳۱	-۰/۹۹	متأهل	مجرد
۰/۰۵۲	۰/۹۰۰	مطلقه یا بیوه	
۰/۹۳۱	۰/۰۹۹	مجرد	متأهل
۰/۰۲۷	۱	مطلقه یا بیوه	
۰/۰۵۲	-۰/۹۰۰	مجرد	مطلقه یا بیوه
۰/۰۲۷	-۱	متأهل	

*در سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

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

۳- مقایسه نگرش مراجعان نسبت به کیفیت ارائه خدمات بر حسب

تحصیلات:

جدول شماره ۱۲: نتایج آزمون تحلیل واریانس یکراهه پیرامون مقایسه نگرش مراجعان بر حسب

تحصیلات

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
حل مسائل خانوادگی	واریانس بین گروهی	۰/۹۱۷	۳	۰/۳۰۶	۰/۸۶۲	۰/۴۷۸
	واریانس درون گروهی	۶/۷۳	۱۹	۰/۳۵۵		
	واریانس کل	۷/۶۵	۲۲			
حل مسائل حقوقی	واریانس بین گروهی	۲/۶۷	۴	۰/۶۶۸	۱/۱۱	۰/۳۷۸
	واریانس درون گروهی	۱۲/۰۰۳	۲۰	۰/۶۰۰		
	واریانس کل	۱۴/۶۷	۲۴			
حل مسائل فردی	واریانس بین گروهی	۱/۱۸	۲	۰/۵۹۲	۱/۳۱	۰/۲۹۱
	واریانس درون گروهی	۹/۰۰۸	۲۰	۰/۴۵۰		
	واریانس کل	۱۰/۱۹	۲۲			
حل مسائل اجتماعی	واریانس بین گروهی	۱/۷۶	۲	۰/۸۸۳	۰/۸۵۹	۴۴۰
	واریانس درون گروهی	۱۸/۵۰	۱۸	۱/۰۲		
	واریانس کل	۲۰/۲۶	۲۰			
کل	واریانس بین گروهی	۴/۲۰	۴	۱/۰۵	۱/۶۹	۰/۱۵۹
	واریانس درون گروهی	۵۴/۰۵	۸۷	۰/۶۲۱		
	واریانس کل	۵۸/۲۵	۹۱			

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

۴- مقایسه نگرش مراجعان نسبت به کیفیت ارائه خدمات بر حسب

جنسیت:

جدول شماره ۱۳: نتایج آزمون تی برای دو گروه مستقل پیرامون مقایسه نگرش مراجعان نسبت به

کیفیت ارائه خدمات بر حسب جنسیت

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

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

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی چگونگی ارائه خدمات در کلانتری و رابطه آن با ارتقای رضایت‌مندی شهروندان بود. نتایج آزمون پرسش ۱ پژوهش، نشان می‌دهد که نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل خانوادگی توسط دوایر کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز مثبت بوده است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های شایگان و رجبی فرجاد (۱۳۹۸)، جلیلیان (۱۳۹۱)؛ نوابی‌نژاد (۱۳۸۴)؛ سیف، غلامی و یوسفی (۱۳۸۴)؛ اخوان تفتی (۱۳۸۷)؛ محمدی (۱۳۸۵) و عرشی (۱۳۸۵) هم‌خوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت استفاده از افراد متخصص و متعهد در این مراکز و توجه جدی به نقش این مراکز در کاهش پرونده‌های قضایی منجر به نگرش مثبت مراجعان در حل

مسائل خانوادگی شده است. نگرش مثبت مراجعان در حل مسائل خانوادگی بیش‌ترین سطح کیفیت را از نظر مراجعان داشته است. در تبیین این یافته می‌توان گفت عواملی هم‌چون تخصص کارکنان در زمینه حل مسائل خانوادگی و سطحی بودن مشکلات می‌تواند در این نتایج دخیل باشد. نتایج نشان می‌دهد این مراکز تخصص بیش‌تری در رفع مشکلات خانوادگی داشته‌اند. احساس راحتی در کلانتری؛ اعتماد به مشاور؛ توانایی حل مسائل خانوادگی مشاورین؛ پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری؛ ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات؛ پیگیری و جدیت کارکنان کلانتری در ارائه خدمات از جمله مواردی است که مراجعان از آن‌ها رضایت داشته‌اند و منجر به نگرش مثبت در آن‌ها شده است و این امر نشان‌دهنده تخصص، تعهد و امکانات این مرکز است.

نتایج نشان می‌دهد که نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل حقوقی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز مثبت بوده است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های چانگ^۱ (۲۰۱۷)؛ جلیلیان (۱۳۹۱)؛ نوابی‌نژاد (۱۳۸۴) و عرشی (۱۳۸۵) هم‌خوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت کارکنان علاوه بر تخصص در زمینه مسائل خانوادگی، دارای تخصص در زمینه مسائل حقوقی نیز هستند. آشنایی کافی کارکنان در زمینه مسائل حقوقی در کنار تعهد توانسته است نگرشی مثبت در افراد مراجع ایجاد کند که البته با وضعیت مطلوب فاصله دارد. هم‌چنین نتایج نشان می‌دهد که نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل فردی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز مثبت بوده است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های محمدی (۱۳۸۵)؛ عرشی (۱۳۸۵)؛ نوابی‌نژاد (۱۳۸۴) و سیف، غلامی و یوسفی (۱۳۸۴) هم‌خوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت از جمله مسائلی که منجر به مراجعه به مرکز شده است استرس، اضطراب و مسائل شخصی بوده است که نتایج نشان‌دهنده تخصص و تعهد کارکنان در حل مسائل فردی مراجعان بوده است که البته در این زمینه نیز فاصله با وضعیت مطلوب دیده می‌شود و باید کیفیت را بیش‌تر از آن‌چه

هست بالا برد. از جمله مسائلی که می‌تواند باعث کاهش کیفیت امر خدمات در حل مسائل فردی در کلانتری‌ها شود، استفاده از کارکنان کلانتری‌ها در امور صرف انتظامی است؛ این امور غیر مرتبط باعث هدر رفتن وقت و کاهش کارایی، همچنین فرصت به‌روز کردن اطلاعات و دانش را از کارکنان می‌گیرد و باعث می‌شود زمان کافی برای پرداختن به امور مربوطه مخصوصاً ریشه‌یابی مشکلات و مشاوره‌های فعال را نداشته باشد و مجبور به ارجاع مراجعین شود.

در رابطه با مسائل اجتماعی نیز نتایج نشان می‌دهد نگرش مراجعان نسبت به حل مسائل اجتماعی توسط دایره مشاوره و مددکاری کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز مثبت بوده است. یافته‌های این پژوهش با مطالعات شایگان و رجبی فرجاد (۱۳۹۸)، عرشی (۱۳۸۵)؛ نوایی‌نژاد (۱۳۸۴) و سیف، غلامی و یوسفی (۱۳۸۴) هم‌خوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت مرکز توانسته است با توجه به تخصص کافی در زمینه مسائل اجتماعی از جمله بزه‌کاری و سرقت و ... در این زمینه به افراد مراجع کمک کند. البته لازم به‌ذکر است، حل مسائل اجتماعی نسبت به دیگر دلایل مراجعه مراجعان کم‌ترین میزان کیفیت را داشته است. این امر می‌تواند ناشی از تخصص کم‌تر کارکنان در زمینه مسائل اجتماعی (نسبت به دیگر مسائل) و همچنین نوع مشکلات حاد اجتماعی افراد مراجع باشد. جهت اقدامات عملی ابتدا باید دلایل قطعی این مسئله مشخص شود. در ادامه تصریح شد بین نگرش مراجعان برحسب نوع خدمت ارائه‌شده به آن‌ها تفاوت وجود دارد. همچنین با توجه به نتایج جدول آزمون توکی مشخص شد که بین نگرش افراد با مشکلات خانوادگی و مشکلات اجتماعی تفاوت وجود داشت. یافته‌های این پژوهش با پژوهش قسمتی (۱۳۸۸) هم‌خوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت زمینه فعالیت کارکنان و تخصص و تبحر آن‌ها در یک زمینه و نداشتن تجربه و مهارت کافی در دیگر زمینه‌ها می‌تواند در این امر دخیل باشد که البته همان‌گونه که بیان شد شدت و حاد بودن دلایل مراجعه در این امر می‌تواند مؤثر باشد؛ زیرا ممکن است افرادی که جهت حل مشکلات اجتماعی مراجعه کرده باشند دارای مشکلات حادثتری نسبت به افرادی که برای مشکلات خانوادگی مراجعه کرده‌اند

باشند که در نتیجه میزان رضایت در آن‌ها با هم متفاوت خواهد بود و بیش‌ترین رضایت از حل مشکلات خانوادگی و کم‌ترین رضایت از حل مشکلات اجتماعی مراجعان را به‌وجود آورده است.

در نهایت نتایج آزمون پرسش ۶ پژوهش، نشان می‌دهد؛ بین نگرش مراجعان بر حسب تحصیلات آن‌ها تفاوت وجود ندارد. یافته‌های به‌دست‌آمده با پژوهش شایگان و رجبی فرجاد (۱۳۹۸) در پژوهشی که به بررسی اقدامات کلانتری در جهت افزایش امنیت عمومی و بهینه‌سازی روند اجرای امور کلانتری در افق ۱۴۰۴ پرداخته بودند مبنی بر تفاوت رضایت مراجعان بر حسب وضعیت تأهل و عدم تفاوت رضایت مراجعان بر حسب میزان تحصیلات و سن هم‌خوانی دارد. در تبیین این نتایج که نگرش افراد به حل مسائل فردی با توجه به وضعیت تأهل باهم متفاوت بود می‌توان گفت با توجه این‌که افراد مجرد بیش‌ترین رضایت را نسبت به افراد متأهل و مطلقه داشته‌اند شاید بتوان گفت علت مراجعه و نوع مشکلات که افراد با توجه به وضعیت تأهل مراجعه داشته‌اند متفاوت بوده و این امر در حل مشکلات باعث تفاوت دیدگاه می‌شود؛ زیرا فردی که مطلقه است زمینه بسیاری از مسائل روحی و روانی را دارد و این امر باعث دشواری مشاوره و فرایند حل مشکل در آن‌ها خواهد شد. هم‌چنین در تبیین یافته مبنی بر عدم تفاوت رضایت مراجعان بر حسب میزان تحصیلات و سن می‌توان بیان داشت که نگرش افراد بیش‌تر تحت تأثیر کیفیت ارائه خدمات است تا عواملی دیگر چون سن و تحصیلات افراد مراجعه‌کننده. افراد بدون در نظر گرفتن سن و تحصیلات آن‌چه را که می‌بینند قضاوت می‌کنند و ویژگی‌های فردی یا موقعیتی در نظرات آن‌ها دخالت ندارد که البته در زمینه سن یافته با نتایج پژوهش قسمتی (۱۳۸۸) هم‌خوانی ندارد و در پژوهش قسمتی (۱۳۸۸) افراد در سنین مختلف نسبت به کیفیت خدمات نظرات متفاوتی داشته‌اند. در تبیین این ناهم‌خوانی می‌توان گفت زمینه اجرای پژوهش، موقعیت و نوع افراد پاسخ‌گو می‌توانند در این زمینه منجر به نتایج متفاوت شده باشد.

پیشنهادها

(۱) پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج مبنی بر نگرش مثبت مراجعان نسبت به حل مسائل خانوادگی توسط دوایر کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز و بالا بودن کیفیت ارائه خدمات در این زمینه نسبت به حل مسائل حقوقی، فردی و اجتماعی، پرونده‌های با مسائل خانوادگی بیش‌تر در دستور کار این مراکز قرار گیرد و مراکز قضایی در زمینه حل مسائل خانوادگی از تجربیات این مشاوران به‌صورت کارگاه آموزشی^۱ و هم‌کاوی^۲ نیز استفاده کنند.

(۲) پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج مبنی بر نگرش مثبت مراجعان نسبت به حل مسائل حقوقی توسط دوایر کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز که البته با سطح مطلوب فاصله دارد، نسبت به برگزاری کارگاه‌ها و کلاس‌های آموزشی برای کارکنان در زمینه مسائل حقوقی اقدام شود. هم‌چنین می‌توان از کارکنان با زمینه حقوقی نیز بهره برد. به‌عبارت دیگر مشاوره در زمینه مسائل حقوقی، تسلط به مسائل حقوقی و مسائل روان‌شناسی را می‌طلبد که پیشنهاد می‌شود از کارکنان بدون زمینه حقوقی در این راستا استفاده نشود.

(۳) پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج مبنی بر نگرش مثبت مراجعان نسبت به حل مسائل فردی توسط دوایر کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان تبریز که البته با وضعیت مطلوب فاصله دارد، نسبت به برگزاری کارگاه‌ها و کلاس‌های آموزشی برای کارکنان در زمینه مسائل فردی اقدام شود. می‌توان در این زمینه از کارکنان با زمینه حل مشکلات فردی جهت آموزش بیش‌تر کارکنان به‌صورت کارگاه‌های آموزشی استفاده کرد.

(۴) پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج مبنی بر نگرش مثبت مراجعان نسبت به حل مسائل اجتماعی توسط دوایر کلانتری ۱۱ فرماندهی انتظامی شهرستان

تبریز که البته با وضعیت مطلوب و ایده‌آل فاصله دارد، کارکنان را به زمینه‌های مختلف تقسیم کرد و مشاوره فقط در یک زمینه خاص توسط هر مشاور صورت گیرد. هم‌چنین پیشنهاد می‌شود برگزاری دوره‌های مختلف آموزشی به صورت فصلی و سالانه را برای کارکنان در نظر گرفت تا بتوانند در زمینه ارائه خدمات بهتر عمل کنند. در این جا هم‌چنین پیشنهاد می‌شود در زمینه انتخاب مشاور به ملاک‌های هم‌چون علاقه، زمینه فعالیت، تخصص و انگیزه توجه بیش‌تر شود.

(۵) پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج مبنی بر رابطه بین نوع خدمت ارائه‌شده و نگرش مراجعان، کیفیت ارائه خدمات خصوصاً در حل مسائل اجتماعی با برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌ها برای کارکنان بهبود یابد و در مواقع لزوم از کارکنان بیرون مرکز و افراد با زمینه‌های اجتماعی (کارکنان) استفاده شود.

سپاس‌گزاری

نویسندگان مقاله حاضر از زحمات تمامی کارکنان کلانتری ۱۱ شهر تبریز، شرکت‌کنندگان در پژوهش، تمامی استادان و بزرگوارانی که در جهت به ثمر رسیدن فعالیت علمی فوق، به هر نحوی یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌کنند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

آذر، عادل (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات و رضایت‌مندی ارباب رجوع با استفاده از مدل سروکوال. فصلنامه نظارت و بازرسی، ۷(۱۳۸۸)، ۶۹-۱۰۲. قابل بازیابی از:

http://si.jrl.police.ir/article_10058.html
<https://dorl.net/dor/20.1001.1.17359554.1388.1388.7.2.5>

توفیقی، شهرام، صادقی‌فر، جمیل، حموزاده، پژمان، افشاری، سعیده، فروزان‌فر، فائزه، تقوی، و شهری، سید محمود (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال. دوماهنامه علمی- پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، ۴ (۱)، ۲۱-۲۶. قابل بازیابی از:

URL: <http://edcbmj.ir/article-۱۱۸-۱-fa.html>

جلیلیان، فرهاد (۱۳۹۱). تأثیر مداخله مددکاری اجتماعی در حل اختلاف خانواده. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده علوم اجتماعی.

حسین‌پور، جعفر، و کرم‌زاده، اسماعیل (۱۳۹۸). تبیین رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی کارکنان کلانتری‌های شهر اسلام‌شهر، انتظام اجتماعی، ۱۱(۲)، ۲۳-۴۴. قابل بازیابی از:

http://sopra.jrl.police.ir/article_91898.html

خدمتی، مجید، و باقری، مسعود (۱۳۹۷). طراحی مدل بلوغ فرایندهای کلانتری ناجا با استفاده از مدل بلوغ قابلیت یکپارچه، توسعه سازمانی پلیس، ۱۶(۶۳)، ۱-۲۰. قابل بازیابی از:

http://sb.jrl.police.ir/article_20331.html?lang=fa

درویشی، صیاد، عبدیان، بهزاد، کنعانی، اکبر، و حسینی، سیدمحمد (۱۳۹۹). آسیب‌شناسی مهارتی رؤسای کلانتری در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل، پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۵(۳)، ۱-۲۰. قابل بازیابی از:

http://pmsq.jrl.police.ir/article_94221.html

دعاگویان، داود، عبدالرحمانی، رضا، و عبدالهی، حیدر (۱۳۹۴). عوامل سازمانی مؤثر بر روان‌سازی ارتباطات و اعتماد شهروندان به خدمات دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها در شهر تهران، مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۳(۴)، ۱۲۷-۱۴۹. قابل بازیابی از:

http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_17780.html

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

http://www.osra.jrl.police.ir/article_93649.html
<https://dorl.net/dor/20.1001.1.27830977.1399.13.1.2.7>

سیف‌زاده درآبادی، حسین، و بابایی، ادريس (۱۳۹۱). الگویی برای سنجش میزان رضایت مراجعان کلانتری، توسعه سازمانی پلیس، ۹(۴۲)، ۱۱۵-۱۴۰. قابل بازیابی از:

http://pod.jrl.police.ir/article_9255.html

سیدی تاجی، سید محمد، خطیرپاشا، کیومرث، و فلاح، وحید (۱۴۰۲). شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان سالم مبتنی بر مشارکت جمعی (مورد مطالعه: سازمان صمت مازندران). فصلنامه نظارت و بازرسی، ۱۷(۶۵)، ۶۱-۱۰۰. قابل بازیابی از:

http://si.jrl.police.ir/article_101849.html
<https://doi.org/10.22034/si.2023.101849>

شایگان، فریبا، و رجبی فرجاد، حاجیه (۱۳۹۸). بررسی اقدامات کلانتری در جهت افزایش امنیت عمومی و بهینه‌سازی روند اجرای امور کلانتری در افق ۱۴۰۴، فصلنامه علمی مطالعات پیشگیری از جرم، ۱۴(۵۲)، ۵۱-۶۸. قابل بازیابی از:

http://cps.jrl.police.ir/article_92215.html

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

http://sss.jrl.police.ir/article_11929.html

طیبی، جمال‌الدین، گوهری، محمودرضا، صباحی بیدگلی، محمد، و شهری، سمیه (۱۳۹۱). بررسی رابطه کیفیت خدمات با وفاداری خدمات ارائه‌شده به بیماران سرپایی مراجعه‌کننده به کلینیک‌های بیمارستان‌های منتخب شهر تهران. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۶(۳)، ۱۹۴-۲۰۳. قابل بازیابی از:

<https://payavard.tums.ac.ir/article-1-27-fa.html>

عرشی، ملیحه، سبزی خوشنامی، محمد، حمیدی‌فر، علیرضا، فتحی، منصور، و تکفلی، مرضیه (۱۳۹۵). بررسی وضعیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی نیروی

انتظامی (مراکز و کلانتری‌ها)، تحلیل روند سال‌های ۱۳۸ تا ۱۳۹۲. مجله طب انتظامی، (۵)۵، ۳۴۱-۳۵۰. قابل بازیابی از:

<https://jpmmed.ir/article-1-410-fa.html>

Dor:<http://dorl.net/dor/20.1001.1.22286241.1395.5.5.1.4>

غفاری، فرهاد، جعفری، پژمان، و امیرمدحی، اشکان (۱۳۹۱). بررسی رابطه ابعاد کیفیت خدمات و رضایت مشتری در صنعت بانکداری: مدل مقایسه‌ای خدمات سنتی و الکترونیکی. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۶ (۲۴)، ۴۱-۶۶. قابل بازیابی از:

http://journal.iams.ir/article_111.html

غلامی، علی، نوری، علی‌اصغر، خجسته‌پور، مجید، عسگری، مینا، و سجادی، حسن (۱۳۹۰). شکاف کیفیت خدمات بهداشتی اولیه ارائه شده در مراکز بهداشتی-درمانی شهرستان نیشابور. دانش‌پژوهی، ۱۹ (۱)، ۱-۱۱. قابل بازیابی از:

http://daneshvarmed.shahed.ac.ir/article_1453.html

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

کزاز، ابوالفضل، و دهقانی، یحیی (۱۳۸۲). الگوی بهینه ارزیابی کیفیت خدمات پستی جمهوری اسلامی. مدیریت صنعتی، ۳ (۱)، ۳۲-۷۱. قابل بازیابی از:

<http://ensani.ir/fa/article/60313>

کردنائیچ، اسداله، و آخوندی، غلامحسین (۱۳۸۶). عوامل مؤثر بر میزان عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، (۴)۲، ۴۶۷-۴۷۸. قابل بازیابی از:

http://pmsq.jrl.police.ir/article_92035.html

درویشی، صیاد (۱۳۹۹). بررسی اقدامات اجرایی کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی در پیشگیری از جرم. مطالعات پیشگیری از جرم، ۱۵ (۵۴)، ۲۳-۴۰. قابل بازیابی از:

http://cps.jrl.police.ir/article_93228.html

Doi: <https://doi.org/10.22034/cps.2020.93228>

محمدی شهناز (۱۳۹۵). بررسی اثر بخشی و کارایی خدمات روان‌شناسی و مشاوره‌ای مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی دانش‌آموزان وزارت آموزش و پرورش. پژوهش‌های مشاوره، شماره ۱۹، ۷۳-۹۴. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/paper/70149/fa>

مرادی، بهمن (۱۴۰۱). بررسی نقاط قوت و فرصت‌های فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در بهره‌گیری از فضای مجازی. فصلنامه نظارت و بازرسی، ۱(۶۲)، ۸۹-۱۰۸. قابل بازیابی از:

http://si.jrl.police.ir/article_100115.html
doi: <https://doi.org/10.22034/si.2023.100115>

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

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

ودیعیت، محمدرضا، و کاکای، حسین (۱۳۸۷). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها، امنیت و نظم، ۳(۱)، ۱۰۱-۱۲۳. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=130206>

Bruce Ho, C. T., & Lin, W.-C. (2010). Measuring the service quality of internet banking: scale development and validation. *European Business Review*, 22, 5-24. Reterived from:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09555341011008981/full/html>
Doi: doi.org/10.1108/09555341011008981

Cheung, C. K. (2017). Police and social work preventions of offending among at-risk youth in Shanghai. *Children and Youth Services Review*, 83, 112-118. Reterived from:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0190740917305297?via%3Dihub>
Doi: <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.10.044>

Maness, H. T., Behar-Horenstein, L. S., Clare-Salzler, M., & Chamala, S. (2020). informatics Training for Pathology Practice and Research in the Digital Era. *Academic Pathology*. Reterived from:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S237428952100083X?via%3Dihub>
Doi: doi.org/10.1177/2374289520911179

Mangipudi, M. R., Prasad, K. D. V., & Muralidhar, B. (2022). A New Paradigm Sixas® for Post-Covid19 Implementation for enhancing the Efficiency of Employee and Performance of an organization: A Case Study with Information Technology Sector. *Journal of Positive School Psychology*, 6(2), 215-222. Reterived from:

<https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/1166>

Michalska, j (2010). using the EFQM excellence model to the process assessment, *Journal of Achievements and manufacturing Engineering*, 27(2):203-206. Reterived from:

<https://www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.baztech-article-BWAW-0001-0022>

Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1999). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 1-10. Reterived from:

<https://sloanreview.mit.edu/article/understanding-customer-expectations-of-service/>

Parasurman, Berry & Zeithaml. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing. 49. fall, pp. 41-50. Reterived from:

<https://www.jstor.org/stable/1251430>

[Doi:https://doi.org/10.1177/002224298504900403](https://doi.org/10.1177/002224298504900403)

Praharaj, S. (2020). Development Challenges for Big Data Command and Control Centres for Smart Cities in India. In Data-driven Multivalence in the Built Environment (pp. 75-90). Springer, Cham. Reterived from:

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-12180-8_4

Ravichandran, K., Prabhakaran, S., & Arun Kumar, S. (2010). Application of Servqual Model on Measuring Service Quality: A Bayesian Approach. Enterprise Risk Management, 2, 145-169. Reterived from:

<https://www.macrothink.org/journal/index.php/erm/article/view/341>

[Doi:https://doi.org/10.5296/erm.v2i1.341](https://doi.org/10.5296/erm.v2i1.341)

Schaap, D. (2020). Citizens' trust in the police and police trust-building strategies. European Law Enforcement Research Bulletin, tbc-tbc. Reterived from:

<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/elerb19&div=8&id=&page=>

Tengpongsthorn, W. (2017). Factors affecting the effectiveness of police performance in Metropolitan Police Bureau. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 39-44. Reterived from:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2452315116301370?via%3Dihub>

[Doi:https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.07.001](https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.07.001)

Zárraga-Rodríguez, Marta and M. Jesús Álvarez (2018). Procedia - Social and Behavioral Sciences, (28) 109, 716 – 72. Reterived from:

<https://jrn1.nau.edu.ua/index.php/visnik/article/view/14278>

[DOI:10.18372/2306-1472.80.14278](https://doi.org/10.18372/2306-1472.80.14278)

