

ارائه الگوی بالندگی سازمانی کارکنان فراجا با تاکید بر رضایت مردم

علی ابراهیمی^۱، سیدمهدی الوانی^{۲*}، غلامرضا معمارزاده طهران^۳، جواد محرابی^۴، مهدی علیزاده^۵

^۱دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران
^۲استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)
^۳دانشیار، گروه مدیریت، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
^۴استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران
^۵استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت منابع انسانی، دانشگاه امین، تهران، ایران
تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۶/۲۱ تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۳/۰۷/۰۴

چکیده

بالندگی کارکنان، به‌عنوان یک عامل کلیدی در ارتقای عملکرد سازمانی، نقشی محوری در فعالیت‌های مأموران پلیس و ایفای نقش صحیح آنها در مأموریت‌های محوله دارد. از این رو هدف از این پژوهش طراحی مدل بالندگی کارکنان در تراز رضایت مردم در واحدهای اجرایی فرماندهی کل انتظامی جمهوری اسلامی ایران (فراجا) است. در این راستا، برای دستیابی به اهداف این پژوهش از روش توصیفی - پیمایشی استفاده شده است. بدین منظور با مرور اسنادی ادبیات حوزه بالندگی و تشکیل پنل نخبگان خبرگان مؤلفه‌های اساسی اثرگذار بر بالندگی سازمانی و تأثیر آن بر رضایت مردم استخراج گردیده و مورد اعتبار سنجی قرار گرفته است. سپس از طریق طراحی پرسش‌نامه و گردآوری داده‌های پژوهش با حجم نمونه ۲۷۰ نفر مدل مفهومی پژوهش ارزیابی و تأیید شد. پرسش‌نامه‌ها پس از تأیید توسط خبرگان بین ۲۷۰ نفر از مراجعین به ادارات پلیس توزیع گردید. در نهایت، بار عاملی تأثیر بالندگی پلیس بر عوامل درون و برون‌سازمانی که جزء رضایت مردم هستند با در نظر گرفتن متغیر میانجی ویژگی‌های پلیس بالاتر از ۰.۶ شد و در نتیجه مشخص شد که بالندگی پلیس بر رضایت مردم با در نظر گرفتن متغیر میانجی ویژگی‌های پلیس تأثیرگذار است.

واژه‌های اصلی: بالندگی سازمانی؛ رضایت مردم؛ فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

به‌طور کلی برای پلیس به‌مثابه نیروی تأمین‌کننده نظم و امنیت اطلاع و آگاهی از وضع موجود سرمایه اجتماعی و انسانی مردمی و کارکنان آن برای برنامه‌ریزی و رسیدن به وضع مطلوب اولویت دارد. در عصر حاضر که یکی از راه‌های رسیدن به رشد و ارتقا نیروی انسانی پایش و ارزیابی وضعیت سازمانی برای مشخصات جهات کلی توسعه پرداختن به مفهوم بالندگی سازمانی است به‌کارگیری مفهوم بالندگی سازمانی در پلیس نه تنها نقاط قوت و ضعف سازمانی را آشکار می‌کند؛ بلکه مسیر تدوین راهبردهای سازنده و چشم‌انداز سازی سازمانی برای رسیدن به نقاط مطلوب را هموار می‌کند. در عین حال با تلاش سازمان پلیس برای بالنده سازی خود زمینه رشد نیروی انسانی خود را فراهم می‌کند. مطالعه اخیر مؤسسه سنجش افکار امین وابسته به وزارت کشور در سال (۱۴۰۳) نشان می‌دهد که میانگین سرمایه اجتماعی پلیس در استان قزوین باوجود افزایش ۳ درصدی، از رتبه ۱۱ در سال ۱۴۰۲ به رتبه ۱۵ در

۱- مقدمه

حفظ امنیت از اصلی‌ترین مسئولیت‌های سازمان‌های انتظامی از جمله پلیس در تمام کشورهای دنیا است به‌طوری‌که به‌منظور تأمین امنیت در کشورهای مختلف جهان برای پلیس وظایفی همچون، مقابله با شورش، بزه‌کاری، انواع جرم، تروریسم و... ذکر شده است. در ایران برابر با بند ۳، ماده ۴ قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مصوب سال ۱۳۶۹، مأموریت و وظیفه نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران عبارت است از استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی، مقابله و مبارزه قاطع و مستمر با هرگونه خرابکاری، تروریسم، شورش و عوامل و حرکتهایی که محل امنیت کشور باشد و تأمین امنیت برای برگزاری اجتماعات، تشکل‌ها، راهپیمایی‌ها. برابر این ماده قانونی، پلیس ملزم به فراهم کردن آسایش فردی و عمومی افراد جامعه و حفظ و حراست از امنیت افراد از سلیقه و قومیت‌های مختلف در جامعه است.

سال ۱۴۰۳ کشوری رسیده است.

زیر مولفه های مورد مطالعه این نظرسنجی نشان می دهد که میزان رضایت مردم از حضور به پلیس در صحنه جرم از میزان کشوری کمتر بوده و حدود ۴۰.۷ درصد است که شهروندان دلیل آن را تأخیر در پاسخگویی به تماس عنوان کردند. در بخش های دیگر همچون سرعت عمل در کشف جرم ۴۰.۹۷ درصد بوده که ۵ درصد از تراز کشوری کمتر است. همچنین فرج پور و دیگران (۱۳۹۷) که با عنوان بررسی عملکرد پلیس بر احساس امنیت عمومی از دیدگاه شهروندان در شهر شیراز انجام شده است نشان می دهد عملکرد پلیس در سطح شهر شیراز متوسط بوده و بین عملکرد پلیس و احساس امنیت عمومی و ابعاد آن (احساس امنیت جانی، مالی، فردی، اجتماعی و شغلی) ارتباط مثبت وجود دارد.

در بررسی دیگری این طور نتیجه گیری شد که اولویت بندی مربوط به میزان اطلاع رسانی و آموزش مناسب درباره حقوق و تکالیف متقابل مردم با پلیس کم (۲.۸۴ از ۵) بوده و همچنین میزان رضایت مردم از عملکرد کلانتری در انجام وظایف متوسط (۴.۱۱) بوده است. میزان احترام، خوش رفتاری و متانت در رفتار مأموران هنگام برخورد با مردم کم (۱.۹۸) و تسلط کارکنان بر اجرای وظایف خود همراه با داشتن مهارت و تخصص لازم کم (۲.۶۲) و میزان تسلط فرد پاسخگو برای راهنمایی ارباب رجوع کم (۲.۹۲) بوده که نشان دهنده کمترین میزان رضایت است (بخشی جغناوب و بجانی، ۱۴۰۰).

باتوجه به موارد فوق و دیگر مطالعات موجود در این زمینه، از عوامل نارضایتی مردم نسبت به مأموران حافظ امنیت می توان به مواردی چون ضعف در نحوه برخورد مأموران با مراجعه کنندگان و شهروندان، عدم تسلط جامع بر قوانین از سوی مأموران پلیس، عدم مدیریت صحیح منابع انسانی پلیس در مراکز مختلف، عدم تخصیص منابع مالی و تجهیزات نظامی مورد نیاز، عدم درک صحیح اهمیت شغل از سوی نیروهای پلیس، مساعد نبودن شرایط اقتصادی، عدم وجود جو سازمانی حمایت کننده از مأموران و... اشاره کرد. باتوجه به اهمیت میزان رضایت مردم از پلیس، بحث بالندگی کارکنان نیروی انتظامی در راستای رفع مشکلات موجود بسیار حائز اهمیت است. حفظ سرمایه انسانی و اجتماعی ارزشمند به عنوان مهم ترین چالش آینده نه چندان دور در سازمان ها و همچنین دنیای تجاری پرشتاب دیده می شود که در آن بر سر جذب و حفظ مهارت های کمیاب و اساسی رقابت می شود. کلانتری ها و پاسگاه های انتظامی در سازمان نیروی انتظامی از اهمیت و حساسیت خاصی برخوردارند؛ زیرا گسترده ترین سطح تماس و ارتباط با مردم را دارند و در آخرین رده اجرایی و در واقع مهم ترین و برجسته ترین واحدهای سازمانی ناجا قرار دارند که وظایف اصلی انتظامی توسط آنها به اجرا درمی آید؛ این رده انتظامی بدون حضور و مشارکت آحاد شهروندان قادر به اجرای بهینه مأموریت ها و برقراری نظم و امنیت پایدار در جامعه نیست و لذا جلب رضایت و اعتماد مردم یک اصل ضروری

برای آن به شمار می آید.

در همین راستا، به دلیل ضرورت و نیاز پلیس به ارتقا نیروهای خود پژوهش حاضر به ارائه الگوی بالندگی کارکنان فرا جا با تأکید بر رضایت مردم می پردازد.

۲- پیشینه نظری و تجربی پژوهش

بالندگی سازمانی یکی از رویکردهای مرسوم در مدیریت تغییر و تحول سازمانی در کشورهای توسعه یافته بوده که استفاده از آن در سراسر جهان رو به گسترش است (Burnes & Cooke, 2012). شالوده نظری بالندگی سازمانی دوره معاصر در دهه های ۱۹۸۰ میلادی تحت تأثیر رویکردهای پست مدرن نسبت به علوم اجتماعی شکل گرفت (Marshak & Grant, 2008). لیپ، بالندگی سازمانی را نیرومند کردن فراگردهای انسانی سازمان ها می داند که کارکرد نظام زنده را برتری می بخشد تا آن سازمان بتواند به هدف های خود دست پیدا کند. (فقیهی، ۱۳۸۵: ۱۹۸). چنانچه بالندگی باهدف پشتیبانی از اهداف راهبردی سازمان انجام پذیرد، به مزیت رقابتی سازمان می انجامد و نقشی راهبردی در بالندگی منابع انسانی ایفا می کند (میکاک و ایکومول، ۲۰۱۵).

به زعم یوسفی (۱۳۹۹) بالندگی سازمانی دگرگون کردن نگرش ها و رفتارها است. بآنکه در برنامه بالندگی سازمانی فراگردها، روش های کار، دستورها و زمینه هایی از این شمار دستخوش دگرگونی می گردند؛ ولی هدف عمده دگرگونی همواره بر نگرش، رفتار و کارکرد افراد در درون سازمان تمرکز دارد. پژوهش های مختلف عوامل مختلف اثرگذار بر بالندگی سازمانی را مولفه هایی نظیر باز بودن و شفافیت، توانایی تغییر، شمول و مشارکت با یکدیگر، بازخورد درونی و بیرونی، پرورش و بهسازی، ساختار سازمانی، شایستگی حرفه ای معرفی کرده اند (Yosefi, 2020). موضوع بالندگی سازمانی و عوامل اثرگذار بر رضایت مردم از پلیس در مطالعات متعددی مورد توجه قرار گرفته است که در ادامه بررسی می شود. خلاصه مطالعات انجام شده در خصوص رضایت مردم از پلیس و بالندگی سازمانی در جدول ۱-۱ آمده است.

پیشینه داخلی: اکبری و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان شناسایی ابعاد و مؤلفه های بالندگی کارکنان وزارت رفاه کار و امور اجتماعی انجام دادند. هدف اصلی این پژوهش، شناسایی ابعاد و مؤلفه های بالندگی کارکنان وزارت رفاه کار و امور اجتماعی است. نتایج پژوهش نشان داد که بالندگی کارکنان در وزارت رفاه شامل پنج بعد بالندگی فرایندی، بالندگی حرفه ای، بالندگی فردی، بالندگی سازمانی و بالندگی اخلاقی است.

فرهادی و همکاران (۱۴۰۰) در بررسی که با عنوان طراحی و تبیین الگوی توسعه و تعالی دانشگاه های نیروهای مسلح بر اساس دیدگاه فرماندهی معظم کل قوا (مدظله العالی) انجام دادند. هدف از انجام مقاله

HCP (یک مکان خاص) و ارزیابی رضایت از پلیس به عنوان نوعی کنترل اجتماعی بود. نتیجه به دست آمده نشان دهنده آن بود که اکثر شرکت کنندگان از پلیس راضی یا بسیار راضی بودند. برداشت‌های مثبتی از پلیس و عملکرد آن‌ها یافت شد که نشان دهنده احساس امنیت و اعتماد به پلیس است (Sani, Azevedo, Paulo, Magalhães, & Nunes, 2022).

واهیورودانتو^۱ (۲۰۲۲) در تحقیقی با عنوان پیش‌بینی‌کنندگان رضایت و اعتماد شهروندان به پلیس به عنوان کارکرد حکمرانی خوب و فرهنگ تعاون و باهدف بررسی تأثیر عملکرد پلیس، پاسخگویی و همسویی اخلاقی با جامعه بر رضایت و اعتماد شهروندان به نهادهای پلیسی به عمل آوردند، نتایج پژوهش نشان داد که عملکرد پلیس، پاسخگویی و همسویی اخلاقی با جامعه بر رضایت و اعتماد شهروندان به نهادهای پلیس تأثیر مثبت دارد. این مطالعه همچنین نشان داد که رضایت شهروندان واسطه ارتباط بین این عوامل و اعتماد آن‌ها به پلیس است. متغیرها: متغیرهای اصلی در پژوهش عملکرد پلیس، پاسخگویی، همسویی اخلاقی با جامعه، رضایت شهروندان و اعتماد به نهادهای پلیسی بودند. این متغیرها با استفاده از موارد اقتباس شده از مطالعات قبلی اندازه‌گیری شدند و با استفاده از مقیاس لیکرت از ۱ تا ۵ ارزیابی شدند (Wahyurudhanto, 2022).

هونساکر و دینگ^۲ (۲۰۲۲) در مطالعه‌ای با عنوان معنویت محیط کار و رفتار کاری نوآورانه: نقش شکوفایی کارکنان و رضایت در محل کار باهدف بررسی نقش شکوفایی کارکنان به عنوان مکانیسمی برای توضیح رابطه بین معنویت محیط کار و رفتار کاری نوآورانه کارکنان (IWB) انجام دادند. علاوه بر این، این مطالعه بررسی می‌کند که چگونه رابطه بین معنویت محیط کار و رفتار نوآورانه توسط رضایت درک شده کارکنان از محل کار تعدیل می‌شود. یافته‌های مطالعه تأیید کرد که معنویت محیط کار به طور مثبت رفتار نوآورانه کارکنان را پیش‌بینی می‌کند. علاوه بر این، شکوفایی کارکنان و رضایت در محیط کار به ترتیب رابطه بین معنویت محیط کار و نوآوری کارکنان را واسطه و تعدیل کردند (Hunsaker & Ding, 2022). ازم^۳ (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان فهم ادراک شهروندان، چگونه رفتار پلیس و جامعه بر رضایت ساکنین از پلیس تأثیر می‌گذارد. هدف این تحقیق شناسایی عواملی است که به رضایت شهروندان کمک می‌کند و تغییرات سیاست و عمل در اداره پلیس را اطلاع‌رسانی می‌کند. نتیجه یافته‌های تحقیق می‌تواند برای اهداف ترجمه‌ای برای ایجاد سیاست‌ها و نوبت‌های عملی دپارتمان یا محلی استفاده شود. این مطالعه بینش‌هایی را در مورد عوامل مؤثر بر رضایت شهروندان از پلیس و خدمات آن‌ها ارائه می‌دهد که می‌تواند به بهبود روابط جامعه پلیس و افزایش سطح رضایت کلی

نبود یک مدل متناسب با فرهنگ و ارزش‌های بومی اسلامی است، براین اساس در مقاله حاضر تلاش شده بر اساس فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) الگوی توسعه و تعالی دانشگاه احصاء گردد. نتایج در فاز کیفی، توسعه و تعالی دانشگاه‌ها شامل توسعه و تعالی کارکنان (احساس هویت کردن، بصیرت، انسان کامل شدن، باور به خدا، مانع شکنی، خوداتکایی، رفتار توانمند شده) و توسعه و تعالی سازمان (مردمی شدن، احیاء انسانیت، خودکفایی، مزیت آفرینی، اقتدار، خوداتکایی، مهربانی، همدلی و اتحاد بین نیروها) است. در فاز دوم و کمی ضرایب معناداری ویژگی‌های سازمان بر توسعه و تعالی دانشگاه برابر ۴.۵۱ است؛ بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد که ویژگی‌های سازمان بر توسعه و تعالی دانشگاه تأثیر دارد. یوسفی (۱۳۹۹) در پژوهشی خود با عنوان اثربخشی مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر بالندگی سازمان تأمین اجتماعی این پژوهش و باهدف بررسی اثربخشی مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر بالندگی سازمان تأمین اجتماعی است این نتایج دست‌یافت که اثرگذاری مسئولیت اجتماعی بر بالندگی سازمانی تأمین اجتماعی ۸۶ درصد، اثرگذاری گشودگی و شفاف بودن در نظام رفاه و تأمین اجتماعی بر بالندگی سازمانی تأمین اجتماعی ۷۱ درصد، اثرگذاری اعتماد به دیگران در بین کارکنان بر بالندگی سازمانی تأمین اجتماعی ۶۲ درصد، اثرگذاری بازخورد از درون و بیرون ذی‌نفعان بر بالندگی سازمانی تأمین اجتماعی ۶۱ درصد، اثرگذاری مشارکت با دیگر سازمان‌ها و صندوق‌های بیمه‌ای بر بالندگی سازمانی تأمین اجتماعی ۸۰ درصد، اثرگذاری پروردن و اختیار کردن بر بالندگی سازمانی تأمین اجتماعی ۵۳ درصد، اثرگذاری کم لایه بودن ساختار سازمانی تأمین اجتماعی بر بالندگی سازمانی تأمین اجتماعی ۵۴ درصد است (Yosefi, 2020). کاظمی کیا و همکاران (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان طراحی الگو و اعتباربخشی بالندگی سازمانی انجام دادند. نتایج نشان داد که مؤلفه‌های بالندگی سازمانی شامل شایستگی حرفه‌ای باز بودن و شفافیت توانایی تغییر، شمول و مشارکت با یکدیگر بازخورد درونی و بیرونی پرورش و بهسازی و ساختار سازمانی بود. نتایج کلی پژوهش حاضر شامل الگوی طراحی شده برای بالندگی سازمانی است. درویشی و میرزا خانی (۱۳۹۷) در پژوهش با عنوان تأثیر ساختار سازمانی بر اثربخشی کارکنان پلیس با نقش میانجی اعتماد سازمانی و باهدف شناسایی میزان تأثیر ساختار سازمانی بر اثربخشی کارکنان با نقش میانجی اعتماد سازمانی در سازمان پلیس می‌باشد به این یافته دست‌یافته که ساختار سازمانی بر اثربخشی کارکنان به طور مستقیم ۰/۶۱ درصد تأثیر مستقیم و ۰/۴۱ درصد از طریق اعتماد سازمانی اثر غیرمستقیم دارد. همچنین ساختار سازمانی تغییرات اعتماد سازمانی را می‌تواند پیش‌بینی کند.

پیشینه خارجی: سانی و همکاران (۲۰۲۲) مطالعه با عنوان رضایت از پلیس، ادراکات و متغیرهای مرتبط از نمونه جامعه شهری انجام دادند. هدف از این مطالعه بررسی ادراک جامعه از (غیر) امنیتی و جرم در

¹ Wahyurudanto

² Hunsaker & Ding

³ Azm

واقعیت را می‌دهد. واقعیت می‌بایست به شکل ابژکتیو تحقیق شود زیرا هستی‌شناسی این پارادایم بر این باور است که «واقعیت به شکل مستقل و فراتر از کنش انسانی وجود دارد» (بنی اسدی، ۱۴۰۱؛ ۹).

برای تدوین مدل نهایی پژوهش بعد از مصاحبه با ۱۷ نفر از خبرگان و مطالعه متون و مقالات معتبر و استفاده از نرم افزار مکس کیودا ۵۲ مولفه به دست آمده است و با ۵۲ مولفه ابتدا پرسشنامه ماتریسی از متغیرهای اصلی مستخرج در مراحل پیشین تهیه شده و اقدام به تشکیل پنل خبرگان شده است. بر همین اساس ۴۰ نفر از خبرگان سازمانی و برون‌سازمانی شامل اساتید و فرماندهان دارای سابقه مدیریتی و مدرک کارشناسی ارشد به بالا بهره‌گیری شد و پرسشنامه‌ها بین آن‌ها توزیع گردید. بر اساس امتیازدهی اساتید و فرماندهان و در پی فرایندهای آماری صورت‌گرفته روی نتایج، مؤلفه‌های اساسی مشخص و مؤلفه‌های دارای کمترین میانگین از روند پژوهش حذف شدند و پرسشنامه رضایت از مردم براساس مولفه‌های باقی مانده تهیه گردید و بعد از تایید روایی و پایایی سوالات پرسشنامه بین مراجعه‌کنندگان به یگان‌های اجرایی فراجا در سطح شهرستان قزوین توزیع گردید.

مرحله مدل‌سازی معادلات ساختاری (کمی): برای اعتبار سنجی مدل ارائه‌شده پژوهش، از مراجعه‌کنندگان به یگان‌های اجرایی فراجا در سطح شهرستان قزوین نظرخواهی به عمل آمد. بدین منظور، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد و داده‌های موردنیاز از طریق پرسشنامه گردآوری گردید. حجم نمونه آماری بر اساس تعداد مراجع روزانه به یگان‌های اجرایی و بر اساس فرمول کوکران ۲۷۰ نفر و بر اساس روش نمونه‌گیری افراد در دسترس انتخاب شد. برای روایی پرسشنامه از تعداد ۵ نفر خبرگان نظرخواهی شده و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن در نرم افزار SPSS (۰.۹۵۹) مقداری مطلوب محاسبه شده است.

۴- یافته‌های پژوهش

مولفه‌های به دست آمده بعد از توزیع پرسشنامه ماتریسی بین ۴۰ نفر از خبرگان به صورت ذیل می‌باشد.

کمک کند. متغیرها: این مطالعه شامل متغیرهای متعددی از جمله متغیرهای کنترل (جنس، سن، تحصیلات و درآمد)، تماس با مقامات، عدالت رویه‌ای، بافت اجتماعی (کارآمدی جمعی، درک شرایط محله، مالکیت خانه، طول عمر مسکونی) و متغیر وابسته است. رضایت شهروندان از پلیس و خدمات آن‌ها مدل‌های ماتریس همبستگی و رگرسیون روابط بین این متغیرها و رضایت شهروندان را تحلیل می‌کنند (Azam, 2020).

بولگر و همکاران^۴ (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان آنچه در رضایت شهروندان از پلیس مهم است (یک متآنالیز) که باهدف بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شهروندان و شناسایی هرگونه تفاوت در اندازه تأثیر بر اساس متغیرهای مختلف انجام شد. نتایج این مطالعه نشان داد که بر اساس وجود متغیرهای کمکی مانند جنسیت، قومیت اسپانیایی، وضعیت اجتماعی - اقتصادی و ادراک از جرم تفاوت‌هایی در اندازه‌های میانگین اثر وجود دارد. همچنین بر نیاز به مطالعات آتی برای گنجاندن متغیرهای شرطی و ایجاد معیارهای استانداردتر رضایت پلیس تأکید کرد. متغیرها: متغیر وابسته در پژوهش، ادراک جهانی شهروندان از رضایت از پلیس بود. این مطالعه شامل متغیرهای مستقل مختلف، از جمله متغیرهای جمعیت شناختی شهروندان (نژاد، جنسیت، سن، وضعیت اجتماعی - اقتصادی، تحصیلات)، متغیرهای همسایگی (ترس از جرم، درک محله از جرم) و متغیرهای تجربه قبلی (بزه دیدگی قبلی، تماس‌های قبلی پلیس) بود. این مطالعه همچنین متغیرهای مربوط به عدالت رویه‌ای، ضعف متمرکز و کارآمدی جمعی را در نظر گرفت، اگرچه این متغیرها به دلیل دردسترس بودن داده‌های محدود در تحلیل گنجانده نشدند (Bolger, Lytle, & Bolger, 2021).

همچنین مراندا و همکاران^۵ (۲۰۲۰) پژوهشی را با عنوان «درک رضایت شهروندان از پلیس» به انجام رسانده‌اند. این مطالعه با کاوش در نتایج نظرسنجی از یک شهر متوسط ایالات متحده، ادبیات مربوط به رویکردهای پلیس جامعه‌گرا و رضایت شهروندان را توسعه می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد گذشته از عوامل جمعیتی، میزان رضایت از پلیس با درک شهروندان از عدالت رویه‌ای، ایمنی، جرم و بی‌نظمی قابل پیش‌بینی است (Merenda, Trent, Rinke, & Buchanan, 2021).

۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است به این دلیل که قصد دارد زمینه اجرای بالندگی سازمانی را در پلیس فراهم کند. همچنین این پژوهش از نظر روش اجرا توصیفی است زیرا قصد دارد ابعاد دقیق بالندگی نیروی پلیس را مشخص کند. همچنین این پژوهش از نوع پژوهش‌های کمی به حساب می‌آید. در پژوهش‌های کمی پژوهشگر به دنبال کشف قوانین عامی است که به انسان امکان پیش‌بینی و کنترل

⁴ Bolger et al

⁵ Miranda et al

جدول (۱): نتایج پرسشنامه ماتریسی

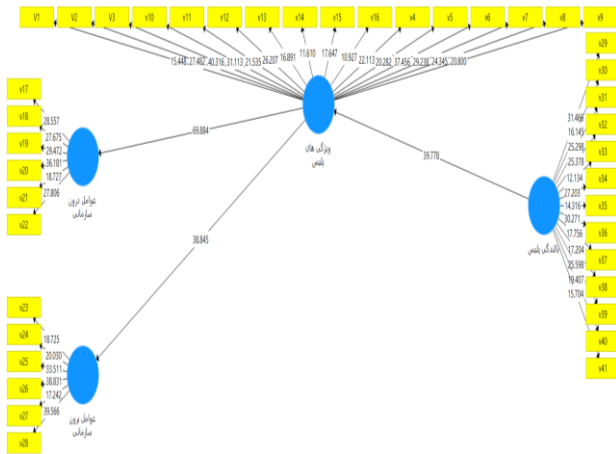
عوامل معیشتی	۱۱
نظم در برنامه‌ها	۱۲
توجه به شایستگی پلیس	۱۳
کم لایه بودن ساختار سازمانی	۱۴
بازخورد از درون	۱۵
تفویض اختیار به پلیس	۱۶
قوانین و مقررات	۱۷
فرهنگ سازمانی	۱۸
تحول‌گرایی	۱۹
تجهیزات اداری و امکانات	۲۰
نظام نظارت و کنترل	۲۱
وجدان کاری پلیس	۲۲
شایستگی کارکنان پلیس	۲۳
عملکرد پلیس	۲۴
منش پلیس	۲۵
تعهدات دینی و ارزشی	۲۶
پاسخگو بودن و مسئولیت‌پذیری	۲۷
شفافیت و عدم فساد پلیس	۱
سهولت دسترسی شهروندان به پلیس	۲
تکریم ارباب‌رجوع	۳
احساس امنیت مردم	۴
اعتماد به پلیس	۵
رسانه‌ها	۶
شرایط محله	۷
کاهش آمار جرائم و تخلفات	۸

ردیف	بعد	مفهوم
۱	ویژگی‌های پلیس	رسیدن به موقع به موقعیت، عکس‌العمل سریع و انجام درست عملیات
۲		صداقت، قابل اعتماد بودن، مسئولیت‌پذیری و آگاهی اجتماعی
۳		پشتکار و استمرار در وظایف سازمانی به‌عنوان یک پلیس و مأمور قانون
۴		رعایت برابری و تواضع در برابر مردم
۵		توانایی حفظ آرامش در شرایط حساس
۶		تجربه شغلی پلیس
۷		دانش و مهارت کارکنان در انجام کار
۸		انعطاف‌پذیری
۹		نوآوری
۱۰		شجاعت و ابتکار
۱۱		توان جسمانی خوب
۱۲		توانایی کار فردی و تیمی
۱۳		اطلاع از قوانین موجود و مربوطه
۱۴		توانایی دستور دادن و پذیرش دستور
۱۵		مهارت‌های کلامی
۱۶		رویکرد مؤدبانه ولی قاطع
۱۷		خود انضباطی
۱	۲. عوامل درون سازمان	همکاری مؤسسات علمی با پلیس
۲		گشودگی و شفاف بودن سازمان
۳		همسویی قانون با وظایف پلیس
۴		بازخورد از مردم
۵		مشارکت با سایر سازمان‌های مرتبط
۶		انگیزه رشد و پیشرفت در سازمان
۷		آموزش و توسعه (توانمندسازی پلیس)
۸		نظام تشویق و پاداش
۹		اعتماد بین فردی
۱۰		محیط کاری

اعتبار سنجی مدل پژوهش:

به عبارت دیگر بار عاملی نشان‌دهنده میزان همبستگی هر متغیر مشاهده‌شده (سؤال پرسش‌نامه) با متغیر مکنون (عامل‌ها) است. در صورتی که مقدار آماره آزمون سنجش معنی‌داری متغیر از ۰.۱ بالاتر باشد، نشان‌دهنده این است که گویه در نظر گرفته‌شده معنی‌دار است و در غیر این صورت گویه حذف می‌شود.

شکل (۲): ضریب بار عاملی



باتوجه به شکل ۲- قدرت تأثیر عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل‌مشاهده به‌وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از ۰.۵ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته‌شده و از آن صرف‌نظر می‌شود. بار عاملی بین ۰.۵ تا ۰.۶ قابل‌قبول است و اگر بزرگ‌تر از ۰.۶ باشد خیلی مطلوب است. زمانی که همبستگی متغیرها شناسایی گردید، باید آزمون معناداری صورت گیرد. برای بررسی معناداری همبستگی‌های مشاهده‌شده از روش‌های خودگردان سازی (بوت استرپ ۶) و یا برش متقاطع جک نایف ۷ استفاده می‌شود. در این مطالعه از روش خودگردان سازی استفاده‌شده است که آماره t به دست می‌دهد. در سطح خطای ۵٪ اگر مقدار آماره بوت استرپینگ t -value بزرگ‌تر از ۱.۹۶ باشد همبستگی‌های مشاهده‌شده معنادار است (داوری، ۱۳۹۲)؛ بنابراین کلیه فرضیات تایید می‌شود و بین تمامی متغیرها در این پژوهش رابطه معناداری وجود دارد.

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

پلیس به‌عنوان نهاد برقرارکننده قانون و عدالت در جوامع مختلف، نقش مهمی در کاهش جرم و جنایت و بزهکاری دارد. از این‌رو عملکرد پلیس در تمام ادوار شاخصه‌ای پیش‌بینی‌کننده برای میزان وقوع جرم بوده است. بدیهی است که فرماندهان ارشد پلیس که در رأس امور قرار دارند باتوجه به نقش تعیین‌کننده خود در تغییرات اساسی در این

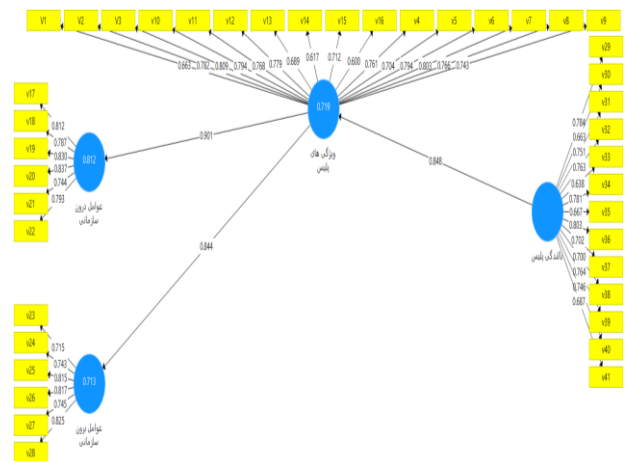
به‌منظور اعتبار سنجی مدل پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری استفاده‌شده است. در ابتدا، در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسئله اطمینان حاصل شود که می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد. برای اطمینان از این امر از شاخص KMO استفاده می‌شود. با استفاده از این آزمون می‌توان از کفایت نمونه‌گیری اطمینان حاصل نمود. برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها مینی بر اینکه ماتریس همبستگی که پایه تحلیل قرار می‌گیرد در جامعه برابر با صفر نیست از آزمون بارتلت استفاده شد که مقدار آن ۰.۹۶۶ و سطح معنی‌داری آن ۰.۰۰ بود. همچنین برای بررسی روابط میان سازه‌ها از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) بهره‌گیری شده است. معیارهای برازندگی مدل در جدول ۲- ارائه‌شده است.

جدول ۲- معیارهای برازندگی مدل

مقیاس‌ها	مدل اشیاع‌شده	مدل تخمینی
ریشه استانداردشده میانگین مربع باقیمانده	۰.۵۳۰	۰.۰۵۹
فاصله اقلیدسی	۲.۴۱۶	۳.۰۲۷
فاصله ژئودزیکی	۱.۲۹۰	۱.۳۷۰
شاخص نیکویی برازش	۸۲۷.۱۵۲.۱	۹۰۰.۴۹۸.۱
شاخص تناسب هنجار	۰.۷۸۹	۰.۷۸۰

بارهای عاملی مدل در حالت تخمین غیراستاندارد و استاندارد میزان تأثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه‌ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می‌دهد.

شکل (۱): تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد



6 Bootstrap

Jackknife ۷

دادند که از نحوه واکنش پلیس بسیار یا تا حدودی راضی بودند (Skogan, 2005). همچنین احساس امنیت محله، ارزیابی واکنش پلیس و حضور کافی افسران پلیس بر رضایت از خدمات پلیس تأثیر می‌گذارد (Dukes, Portillos, & Miles, 2009). این مطالعات ثابت می‌کنند که عوامل درون و برون‌سازمانی که در رساله حاضر نیز به‌طور گسترده‌تر عنوان شده‌اند به‌طور مستقیم بر رضایت شهروندان از پلیس مؤثر هستند. از طرفی نشان می‌دهد که ویژگی‌های پلیس مانند مهارت‌های کلامی، رویکرد مؤدبانه و دیگر موارد نیز می‌توانند بر عوامل درون و برون‌سازمانی و به‌طور کلی رضایت شهروندان از پلیس مؤثر باشند و در این زمینه ایفای نقش کنند.

در نتیجه باتوجه به تأثیر مستقیم بالندگی کارکنان پلیس بر ویژگی‌های پلیس و با در نظر گرفتن اثری که ویژگی‌های پلیس بر رضایت شهروندان دارند می‌توان نتیجه گرفت که پیگیری استراتژی‌ها و سازوکارهای بالندگی برای رشد کارکنان می‌تواند به‌خوبی افزایش کیفیت و ویژگی‌های پلیس و در پی آن رضایت شهروندان را به دنبال داشته باشد. بدیهی است که در سایه همین رضایت و ارتباط متقابل پلیس و شهروندان، نظم و امنیت جامعه بیش‌ازپیش تأمین و تضمین می‌گردد. به‌طور مشابهی، واهیرودانتو (۲۰۲۲) نیز در تحقیقی با عنوان پیش‌بینی‌کنندگان رضایت و اعتماد شهروندان به پلیس به‌عنوان کارکرد حکمرانی خوب و فرهنگ تعاون و باهدف بررسی تأثیر عملکرد پلیس، پاسخگویی و همسویی اخلاقی با جامعه بر رضایت و اعتماد شهروندان به نهادهای پلیسی اظهار داشت که مدل بالندگی کارکنان، ابزاری کارآمد برای ارتقای سطح مهارت‌ها، دانش و توانمندی‌های کارکنان و در نهایت، افزایش رضایت مردم از عملکرد پلیس است. بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:

- جلب مشارکت کارکنان و مراجعه‌کنندگان به یگان‌های اجرایی فراجا در طراحی و اجرای مدل بالندگی کارکنان.
- تدوین برنامه‌های آموزشی و توانمندسازی برای کارکنان در راستای ارتقای سطح مهارت‌ها و دانش آن‌ها
- ایجاد سیستم پاداش و تشویق برای کارکنانی که در ارتقای رضایت مردم از عملکرد فراجا نقش‌آفرینی می‌کنند.
- انجام پژوهش‌های مستمر برای ارزیابی اثربخشی مدل بالندگی کارکنان و ایجاد اصلاحات لازم در صورت نیاز
- تدوین دستورالعمل‌های لازم برای کارکنان کوپ‌ها در جهت افزایش رضایت مردم

سازمان چیزی جز دنبال کردن پیشرفت و بهبود عملکرد کارکنان و مأموران را دنبال نمی‌کند. فلذا، با تمرکز بر توسعه فردی و سازمانی و بالندگی کارکنان، به دنبال ایجاد کارکنانی متعهد، خلاق، کارآمد و پاسخگو هستند که بتوانند در سطوح مختلف سازمانی، وظایف محوله را به نحو احسن انجام دهند. مدل بالندگی کارکنان، مجموعه‌ای از فرایندها و اقدامات است که به‌منظور ارتقای سطح مهارت‌ها، دانش و توانمندی‌های کارکنان در راستای انجام وظایف و مسئولیت‌های سازمانی به‌طور اثربخش و کارآمد طراحی و اجرا می‌شود. در نتیجه افزایش کیفیت و بهبود عملکرد کارکنان، رضایت مردم و شهروندان را به‌عنوان مراجع و گیرنده خدمات از پلیس در پی دارد.

بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان بیان داشت که طراحی و اجرای مدل بالندگی کارکنان در تراز رضایت مردم، یک فرایند پیچیده و مستمر است که نیازمند تعهد و همکاری همه‌جانبه تمامی سطوح سازمانی است. الگوی طراحی شده در این پژوهش شامل سه دسته متغیر شامل عوامل میانجی، عوامل موثر بر بالندگی کارکنان و عوامل موثر بر رضایت مردم از نیروی پلیس است. یافته‌های پژوهش نشان داد که ویژگی‌های پلیس، عوامل درون سازمانی و برون سازمانی آن بر میزان رضایت مردم اثر گذار است. در همین راستا، پژوهش‌های (اکبری و همکاران، ۱۴۰۱؛ حکاک و دیگران، ۱۴۰۱؛ فرخی و همکاران، ۱۴۰۰؛ یوسفی، ۱۳۹۹؛ همایونی دمیچی و همکاران، ۱۳۹۵) توانستند تأثیر بالندگی سازمانی بر تأثیر ویژگی‌های پلیس را به‌طور مثبتی تأیید کنند. به این معنا که بالندگی پلیس خود می‌تواند به‌عنوان عاملی مهم بر ویژگی‌های پلیس اثر گذاشته و پیگیری راهبردهای بالندگی منجر به بهبود ویژگی‌های پلیس و بهبود عملکرد آنان شود.

رضایت مردم از عملکرد فراجا، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های امنیتی و انتظامی کشور که نقشی کلیدی در ارتقای امنیت عمومی و ثبات اجتماعی ایفا می‌کند مؤثر است. ارگان‌های زیرمجموعه فراجا از جمله کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی به دلیل ارتباط گسترده با مردم و قرارگیری در آخرین رده‌های اجرایی فراجا که وظایف اصلی انتظامی توسط آن‌ها به اجرا درمی‌آیند بدون جلب رضایت مردم قادر به انجام بهینه مأموریت‌ها و برقراری نظم در جامعه نخواهند بود. در این راستا، طراحی و اجرای مدل‌های مدیریتی کارآمد، از جمله مدل‌های بالندگی کارکنان، می‌تواند در افزایش رضایت مردم از عملکرد یگان‌های اجرایی فراجا مؤثر باشد. در همین راستا، پژوهش‌های (Dukes, Portillos, & Miles, 2009; Merenda et al., 2021; Skogan, 2005; Wahyurudhanto, 2022; Weitzer & Tuch, 2005) نشان می‌دهند که رضایت مردم از نیروی انتظامی تحت تأثیر عوامل و مؤلفه‌هایی متعدد درون و برون‌سازمانی قرار دارد. به‌طور مثال نحوه تعامل افسران پلیس با شهروندان در شیکاگو هنگام برخورد، مانند تمایل آن‌ها به گوش دادن، ابراز نگرانی و ارائه اطلاعات، تأثیر قابل‌توجهی بر رضایت شهروندان دارد. به‌طور کلی، ۷۷٪ از کسانی که با پلیس تماس گرفته بودند و ۵۷٪ از کسانی که توسط پلیس متوقف شده بودند، گزارش

منابع و ماخذ

- COMMUNITY INFLUENCE RESIDENT SATISFACTION WITH POLICE. Available from Zotero
- [14] Bolger, Michelle A, Lytle, Daniel J, & Bolger, P Colin. (2021). What matters in citizen satisfaction with police: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 72, 101760 .
- [15] Burnes, Bernard, & Cooke, Bill. (2012). The past, present and future of organization development: Taking the long view. *Human relations*, 65(11), 1395-1429 .
- [16] Dukes, Richard L, Portillos, Edwardo, & Miles, Molly. (2009). Models of satisfaction with police service. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 32(2), 297-318 .
- [17] Hunsaker, William D, & Ding, Wenjing. (2022). Workplace spirituality and innovative work behavior: the role of employee flourishing and workplace satisfaction. *Employee Relations: The International Journal*, 44(6), 1355-1371 .
- [18] Marshak, Robert J, & Grant, David. (2008). Organizational discourse and new organization development practices. *British Journal of Management*, 19, S7-S19 .
- [19] Merenda, Frank, Trent, Jason, Rinke, Carol R, & Buchanan, Molly. (2021). Understanding citizen satisfaction with the police: Results from a community survey. *Police Practice and Research*, 22(1), 692-710 .
- [20] Sani ,Ana Isabel, Azevedo, Vanessa, Paulo, Daniela, Magalhães, Mariana, & Nunes, Laura M. (2022). Satisfaction with the police: Perceptions and related variables from an urban community sample. *Social Sciences*, 11(2), 79 .
- [21] Shieh, Esmaeil, Daneshpour, Seyed Abdolhadi, & Roosta, Maryam. (2017). Designing a Model of Social Sustainability Place Indicators Using Delphi Method and Shannon Technique. *Armanshahr Architecture & Urban Development*, 10(19), 119-129 .
- [22] Skogan, Wesley G. (2005). Citizen satisfaction with police encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298-321 .
- [23] Wahyurudhanto, Albertus. (2022). Predictors of citizens' satisfaction and trust in police as a function of good governance and cooperative culture. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 152-167 .
- [24] Weitzer, Ronald, & Tuch, Steven A. (2005). Determinants of Public Satisfaction with the Police. *Police Quarterly*, 8(3), 279-297. doi:10.1177/1098611104271106
- [25] Yosefi, Asadollah. (2020). The Impact of Commitment to Social Responsibility on the Growth of Social Security Organization. *Social Security Journal*, 16(3), 115-148. doi:10.22034/qjo.2020.135350
- [1] اکبری، محسن، صفری، محمود، دلخوش مسمایی، ابوالقاسم (۱۴۰۱).
- سناسایی ابعاد و مولفه های بالندگی کارکنان وزارت رفاه کار و امور اجتماعی، فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال چهاردهم، شماره اول: ۱۵-۲۹.
- [۲] بخشی جغناپ، قدیر؛ بجانی، حسین. (۱۴۰۰). «سنجش اثربخشی عملکرد کلاتریها و پاسگاه های انتظامی با تاکید بر رضایت اجتماعی». فصلنامه نظارت و بازرسی ناجا، سال پانزدهم، شماره ۵۶: ۱۷۵-۱۴۷.
- [۳] بنی اسدی، میلاد. (۱۴۰۱). روش پژوهش در مطالعات شهری، تصحیح کنندگان: خاتمی، مهدی و نظر پور، محمد، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی، تهران، ایران.
- [۴] حکاک، محمد، و قهرمانی، سمانه. (۱۴۰۱). پایش تاثیر فلات زدگی شغلی بر رفتارهای انحرافی کارکنان؛ تبیین نقش میانجی حسادت سازمانی. فرآیند مدیریت و توسعه، ۳۵ (۲) (پیاپی ۱۲۰)، ۲۹-۵۰. SID. <https://sid.ir/paper/1044105/fa>
- [۵] درویشی، صیاد، میرزاخانی، عبدالرحمن (۱۳۹۷). تأثیر ساختار سازمانی بر اثربخشی کارکنان پلیس با نقش میانجی اعتماد سازمانی. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال ششم، شماره چهار: ۲۳۷-۲۵۷.
- [۶] فرج پور، مریم، ایزدی، احمد، و رضایی، نورمحمد. (۱۳۹۷). بررسی عملکرد پلیس بر احساس امنیت عمومی از دیدگاه شهروندان. پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۱۱ (۱) (پیاپی ۴۱)، ۷۵-۱۰۰. SID. <https://sid.ir/paper/380285/fa>
- [۷] فرخی، آتنا، معمارزاده، غلامرضا، عظیمی، پرهام (۱۴۰۰). مدل بلند سازی دانشی کارکنان در بخش دولتی. فصلنامه مدیریت توسعه منابع انسانی و پشتیبانی، سال شانزدهم، شماره ۶۱: ۲۹-۵۶.
- [۸] فرهادی، علی، لطفی، مصطفی، و غفوری، داوود. (۱۴۰۰). طراحی و تبیین الگوی توسعه و تعالی دانشگاه های نیروهای مسلح بر اساس دیدگاه فرماندهی معظم کل قوا (مدظله العالی). آموزش علوم دریایی، ۸ (۲۴)، ۶۱-۷۹. SID.
- [۹] فقیهی، محمد علی (۱۳۸۵) « بالندگی سازمانی. چاپ دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری.
- [۱۰] کاظمی کیا، حسن و احمدی، امینه و احقر، قدسی. (۱۳۹۷). طراحی الگو و اعتباربخشی بالندگی سازمانی، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۲ (۳)، ۲۲۵-۲۴۱.
- [۱۱] مؤسسه سنجش افکار امین وابسته به وزارت کشور. (۱۴۰۳). پیمایش میزان رضایت مردم از واحد های انتظامی ایران. تهران. ایران.
- [۱۲] هماینی دمیرچی، امین، محبوب عشرت آبادی، حسن، مهری، داریوش، & وثوقی نیری، عبدالله. (۱۳۹۵). ارزیابی وضعیت بالندگی اعضای هیئت علمی و ارائه راهکارهای مطلوب برای ارتقای آن (مورد مطالعه: یک دانشگاه نظامی). فصلنامه مدیریت نظامی، ۱۶ (۶۱)، ۲۹-۵۹.