

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۲/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۴/۸

چکیده

زمینه و هدف: هدف پژوهش، بررسی میزان رضایتمندی ارباب رجوع نسبت به خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی در دسترس، تعداد ۲۵۶ نفر از مراجعین کلانتری‌های استان بوشهر به‌عنوان نمونه انتخاب گردیدند.

روش: ابزار پژوهش شامل مقیاس محقق‌ساخته نظرخواهی مبتنی بر سه زیرمقیاس پاسخگویی، مشاوره و آموزش همگانی و خدمات پلیس قضایی براساس دستورالعمل معاونت طرح و برنامه ناجا (۱۳۹۱) بود. پس از محاسبه روایی و پایایی ابزار و توزیع بین نمونه، داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری تحلیل واریانس اندازه‌گیری مکرر، تی تست مستقل و تحلیل واریانس یک‌طرفه تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها و نتایج: نتایج نشان داد که: پاسخگویی و خدمات پلیس قضایی در کلانتری‌های استان بوشهر از سطح کفایت قابل قبول بالاتر بوده و در حد مطلوب می‌باشد. مشاوره و آموزش همگانی از سطح کفایت قابل قبول بالاتر بوده و از سطح مطلوب پایین‌تر می‌باشد. میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از انواع خدمات ارائه شده به ترتیب اولویت عبارتند از: پاسخگویی، خدمات قضایی و مشاوره و آموزش همگانی. تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد و ارباب رجوع با سنین مختلف از خدمات پلیس قضایی وجود ندارد. بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد و ارباب رجوع با سنین مختلف از مشاوره و آموزش‌های همگانی تفاوت معناداری وجود ندارد. بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکی از مشاوره و آموزش‌های همگانی تفاوت معناداری وجود دارد. بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد، ارباب رجوع با سنین مختلف و شاکی و متشاکی از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان تفاوت معناداری وجود ندارد.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی ارباب رجوع، کلانتری‌ها، استان بوشهر

۱ - کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز (نویسنده مسئول) Email: samadkhanimeh@gmail.com

۲ - استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه شیراز

۳ - استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه شیراز

مقدمه

"امنیت" از نیازهای اولیه زندگی بشمار می‌رود که از دیرباز مورد توجه و از دغدغه‌های بشری بوده است و از جمله مفاهیم پیچیده‌ای است که ارائه‌ی تعریف واحد از آن به سادگی میسر نیست. "امنیت" پیش از آن که مقوله‌ای قابل تعریف باشد پدیده‌ای ادراکی و احساسی است. در این راستا نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نقش اساسی و انکار ناپذیری در زمینه‌ی برقراری نظم و امنیت و مبارزه با عوامل مخل در جامعه دارد. انجام امور و ارتقا آگاهی و دانش کارکنان و ارائه‌ی خدمات مطلوب به ارباب رجوع از وظایف قانونی، سازمانی و حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع و جلوگیری از افراط و تفریط در زمینه‌ی اعمال وظایف قانونی، موجبات حفظ حقوق شهروندان و ارباب رجوع و متهمین، عزت و اقتدار سازمان و نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران در چارچوب قانون و منویات مقام معظم رهبری که همواره مورد تأکید معظم له بوده است فراهم و نهادینه گردد (محمدنسل، ۱۳۸۷).

از طرفی دیگر رضایتمندی از خدمات پلیس در عملکرد، نگرش کارکنان پلیس و درک انتظارات مردم در بحران‌های اقتصادی و اجتماعی که می‌بایست کارکنان خود را با شهروندان، بازرگانان، مدارس و سازمان‌های بنیادی جامعه هماهنگ و در آمیزند و در راه رفع مشکلات آن‌ها تلاش نمایند تأثیرگذار و قابل سنجش است. بنابراین نیروی انتظامی به‌عنوان سازمانی که بیشترین تماس با مردم را دارد از هر جهت نیازمند این است که رضایتمندی مراجعین به کلانتری‌ها را فراهم نماید، بنابراین به همین منظور از مرحله‌ی اول دستگیری متهم یا مراجعه ارباب رجوع تا پایان رسیدگی و اجرای احکام، چگونگی رعایت حقوق شهروندی متهمین و تکریم ارباب رجوع مورد تأکید می‌باشد (محمدنسل، ۱۳۸۷).

مبانی نظری

پلیس ایران پس از پیروزی انقلاب شکوهمند ج.ا.ا در سال ۱۳۵۷ به فرمان امام (ره) در قالب سه نیروی کمیته انقلاب اسلامی، شهربانی و ژاندارمری ساماندهی گردید که این سه نیرو رویکردهای مختلفی نسبت به جامعه داشتند. نهایتاً در سال ۱۳۶۹ این سه نیرو با هم تلفیق (ادغام) شد و به نام ناجا بصورت واحد تعریف گردید و فراز جدیدی از دوران سازمان پلیس در ایران آغاز شد. بتر تیب ناجا به اهداف واقعی خود رسید و با تربیت و آموزش کلاسیک، فنی و علم روز توانست نقش و جایگاه خود را در جامعه پیدا کند و از رویکرد سنتی و کلاسیک به رویکرد پلیس مدرن روی آورد و دیگر به اصول قدیم توجهی نکرد و پلیس علمی و مردمی شکل تازه‌ای در ماموریت ناجا به خود گرفت و مشارکت مردمی و تکریم ارباب رجوع در اولویت برنامه اجتماعی ناجا قرار گرفت (محمد نسل، ۱۳۸۷).

رضایتمندی مراجعان (مشتری)

رضایتمندی مراجعان یکی از معیارهای جدید سنجش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمت رسانی در سازمان‌ها است در رابطه با مفهوم رضایتمندی ارباب رجوع تعاریف مختلفی از سوی نظریه پردازان بازاریابی ارائه شده است. هر مشتری پس از دریافت خدمت یا خرید و استفاده از یک کالا ممکن است به‌طور کلی راضی و یا ناراضی باشد، پرسش این‌جاست که رضایت چیست و رضایت مشتری چگونه ایجاد می‌شود، در پاسخ باید گفت رضایت احساس مثبتی است که در فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمت ایجاد می‌شود، احساس موردنظر از تقابل انتظارات مشتری و عملکرد عرضه کننده به‌وجود می‌آید. اگر کالا و خدمت دریافت شده از جانب مشتری هم سطح انتظارات ارزیابی شود، در او احساس رضایت ایجاد می‌شود، در صورتی که سطح خدمت و کالا بالاتر از سطح انتظارات مشتری باشد موجب ذوق‌زدگی و سطح پایین‌تر خدمت و کالا نسبت به انتظارات منجر به نارضایتی مشتری می‌شود. درجه‌ی رضایت، نارضایتی و ذوق‌زدگی افراد در هر زمان و در هر مورد متفاوت بوده و همواره به میزان فاصله‌ی سطح انتظارات و عملکرد عرضه کننده در غالب کیفیت کالا و خدمات مربوط می‌شود (حکمت‌نیا و همکاران، ۱۳۸۶).

رضایتمندی واکنش احساسی مشتری است که از تعامل با سازمان عرضه کننده یا مصرف محصول حاصل می‌گردد. رضایت از درک متفاوت مابین انتظارات مشتری و عملکرد واقعی محصول یا سازمان حاصل می‌شود. تجربیات قبلی مشتری از مصرف محصول ما و همچنین تجربه او از تعامل با سازمان عرضه کننده، در شکل‌دهی انتظارات وی، نقشی اساسی ایفا می‌کند. ما عقیده داریم، رضایتمندی مشتریان، عکس‌العمل‌های آتی آنان را در قبال سازمان ما تحت تأثیر قرار خواهد داد (از جمله آمادگی و اشتیاق جهت استفاده مجدد، تمایل برای توصیه ما به سایرین و رغبت برای پرداخت بهای محصول بدون چانه زدن یا تلاش برای یافتن عرضه کنندگانی که محصول مشابه را با قیمت کمتری عرضه می‌دارند (بریل و ایتال، ۲۰۰۴).

انواع مراجعان (مشتری‌ها)

با استفاده از معیارهای مختلف، مشتریان و مراجعان را به‌گونه‌های مختلف تقسیم کرده‌اند که به بعضی از آن‌ها اشاره می‌شود:

۱- انواع مشتریان از لحاظ داخلی و یا خارجی بودن

مشتری‌های داخلی یک سازمان، کارکنانی هستند که در داخل سازمان دریافت‌کننده‌ی خدمات یا اطلاعات هستند. مشتریان خارجی، خود به دو دسته: مصرف‌کنندگان نهایی و مشتریان میانی طبقه‌بندی می‌شوند. مصرف‌کنندگان نهایی به‌طور مستقیم از محصولات و خدمات استفاده می‌کنند و مشتریان میانی در زنجیره‌ی ارزشی خارجی نقش واسطه را بین تولیدکننده و مصرف‌کننده‌ی نهایی بر عهده دارند (رهنورد، ۱۳۸۲).

۲- انواع مشتریان از جنبه میزان رضایتمندی آن‌ها

بر این اساس مشتریان به پنج گروه که شامل: مشتریان خشمگین، مشتریان ناراضی، مشتریان راضی، مشتریان شاد، مشتریان شیفته و به وجد آمده تقسیم می‌شوند.

۳- انواع مشتریان از نظر رفتاری

بر این اساس مشتریان به هفت گروه تقسیم می‌شوند که شامل: مشتریان پرحرف، مشتریان عصبی، مشتریان عجول، مشتریان پرحوصله، مشتریان از خود راضی، مشتریان کم‌ادب، مشتریان معمولی می‌باشند (محمدی، ۱۳۸۲).

۴- انواع مشتریان بر اساس زمان

بر این اساس مشتریان به دو گروه تقسیم می‌شوند که عبارتند از: مشتریان قدیمی و مشتریان جدید (محمدی، ۱۳۸۲).

شاخص‌های رضایتمندی مراجعان

از دیدگاه زینامل و همکاران (۱۳۸۷) شاخص‌های رضایتمندی مراجعان در بخش دولتی، عبارتند از:

۱) ملموس و محسوس بودن: نمایش فیزیکی و آسان وسایل، کارکنان و عناصر ارتباطی؛

۲) قابل اعتماد بودن کارکنان و سازمان؛

۳) مسئولیت‌پذیری کارکنان؛

۴) صلاحیت و شایستگی: داشتن دانش و مهارت‌های لازم برای انجام خدمت؛

۵) تواضع و ادب و احترام در برخورد با مراجعان؛

۶) اعتبار: معتبر بودن و مشروعیت ارائه دهندگان خدمت؛

۷) ایمنی: داشتن آرامش کافی و دور از خطر بودن؛

۸) در دسترس بودن: قابل دسترسی و سهولت تماس و ارتباط با کارکنان؛

۹) ارتباط مناسب: آگاه ساختن مراجعان به زبانی که آن‌ها بفهمند و گوش کنند؛» (دفتر حسابرسی، ۲۰۰۲).

پیشینه پژوهش

رحیمی و همکاران (۱۳۹۱) در مقاله خود تحت عنوان "بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران" و جامعه‌ی آماری تعداد ۱۰۷ نفر از کاربران معادل ده درصد کل دانشجویان و اعضای هیأت علمی به شیوه‌ی نمونه‌گیری را مورد بررسی قرار داده‌اند که یافته‌ها حاکیست متغیرهای کفایت مجموعه‌ی کتابخانه و چگونگی ارائه خدمات بهترین پیش‌بینی کننده‌های رضایت کاربران از کتابخانه هستند و در مجموع ۴۳ درصد واریانس رضایت از کتابخانه را تبیین می‌کند. سایر متغیرهای پژوهشی یعنی چگونگی مساعدت کتابداران، مقررات کتابخانه و فضا و تجهیزات به تنهایی قادر به پیش‌بینی سهم معناداری از میزان رضایت کاربران بوده‌اند. اما زمانی که با متغیرهای کفایت مجموع کتابخانه و چگونگی ادامه‌ی خدمات وارد معادله می‌شوند سهم معناداری به توان پیش‌بینی اضافه نکردند همچنین دسترسی به منابع، سهم معناداری در پیش‌بینی رضایت کاربران نداشت.

صادقیه اهری و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی میزان رضایتمندی خانواده‌های معظم شاهد و ایثارگران از نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات بهداشتی و درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان اردبیل (۱۳۹۰)" با استفاده از روش تحقیق پیمایشی (تصادفی طبقه‌ای) جامعه‌ی آماری ۷۶۵۵ نفر کلیه جانبازان، آزادگان و خانواده معظم شاهد استان اردبیل انتخاب و مورد بررسی قرار گرفت که نتایج نشان داد میزان رضایتمندی ایثارگران استان از انواع خدمات بهداشتی- درمانی نسبتاً مطلوب می‌باشد. البته میزان رضایتمندی در هر سه گروه جانبازان، خانواده معظم شاهد و آزادگان در شهرستان‌های خلخال کم‌تر از سایر شهرستان‌هاست در گروه جانبازان بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به شهرستان گرمی ۴/۲۷ درصد و کم‌ترین آن مربوط به شهرستان خلخال با میانگین ۳/۷۵ درصد، در گروه خانواده معظم شاهد بیشترین رضایتمندی مربوط به شهرستان مشکین شهر با میانگین ۴/۴۳ و کم‌ترین آن مربوط به شهرستان خلخال با میانگین ۳۳/۲۷ درصد، بیشترین رضایتمندی مربوط به شهرستانهای نگیں شهر با میانگین ۴/۷۵ و کم‌ترین آن با میانگین ۲/۴۲ درصد برآورد گردیده است.

صالحیان و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری از خدمات پزشکی و پرستاری در بیمارستان خاتم الانبیاء(ص) ایران شهر" با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی جامعه‌ی آماری شامل ۲۰۰ نفر از بیماران در حال ترخیص آن بیمارستان را مورد بررسی قرار داده که یافته‌ها نشان داد ۴۱ درصد بیماران از خدمات پزشکی راضی، ۲۶/۵ درصد تا حدی راضی و ۳۷/۵ درصد ناراضی بوده‌اند. در رابطه با رضایت از خدمات پرستاری ۵۷ درصد بیماران راضی، ۲۶/۵ درصد تا حدودی راضی و ۲۶/۵ درصد ناراضی می‌باشند. همچنین بین متغیرهای جنس، سن، سطح تحصیلات و داشتن بیمه‌ی خدمات درمانی با رضایت از خدمات پزشکی و پرستاری رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

جاویدی کلاته جعفرآبادی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی به‌عنوان "سنجش میزان رضایتمندی مردم از عملکرد ناجا شهرستان مشهد در افق ۱۴۰۴ (تبیین وضعیت موجود و ترسیم وضعیت مطلوب)" با استفاده از روش تحقیقی پیمایشی جامعه‌ی آماری ۱۵۰ نفر از ساکنان شهر مشهد مورد بررسی قرار داده که نتایج نشان می‌دهد میزان رضایتمندی از پلیس‌های تخصصی و کلانتری‌ها در حد متوسط می‌باشد. تنها رضایتمندی از پلیس راه خوب ارزیابی شد و در بررسی تأثیر جنسیت، سن، تأهل بر میزان رضایتمندی افراد مشاهده شد که مردان نحوه‌ی برخورد مأمورین پلیس با مردم، نحوه‌ی پاسخگویی و حضور به موقع پلیس را ضعیف ارزیابی کرده‌اند و افراد متأهل از عملکرد گشت‌زنی پلیس خوب بوده است و زنان و افراد مجرد میزان رضایتمندی را خوب ارزیابی کرده‌اند. همچنین میزان رضایتمندی افراد کمتر از ۵/۳۳ ساله از پلیس خوب بوده است و در بررسی سطح

بالاتری از رضایتمندی افراد دارای مدرک دیپلم خوب بوده و میزان رضایتمندی افراد زیر دیپلم و دیپلم از پلیس راه خوب ولی میزان افراد زیر دیپلم و فوق لیسانس و بالاتر از وظیفه عمومی ناجا ضعیف ارزیابی گردید. افراد محصل، دانشجوی و زنان خانه‌دار میزان رضایتمندی از پلیس راه خوب ارزیابی نموده ولی حضور و نحوه برخورد مأمورین پلیس با مردم و نحوه رسیدگی به شکایات و برخورد با عوامل مخل نظم و امنیت و چگونگی مقابله پلیس با مواد مخدر را ضعیف ارزیابی نموده‌اند. ایمانی (۱۳۸۷) پژوهشی تحت عنوان "بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایت ارباب رجوعان مناطق ۹ گانه شهرداری شیراز از کیفیت خدمات ارائه شده" انجام داده‌اند و جامعه آماری ۳۲۸۷ نفر از مشتریان یا مراجعین به این مناطق مورد بررسی قرار گرفت که نتایج حاصل نشان داد بین میزان انتظارات و رضایت ارباب رجوع از شهرداری رابطه منفی و معناداری در سطح ۹۹ درصد اطمینان وجود دارد.

پیترسون (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی رضایتمندی مراجعین از سوی دانشگاه تگزاس نسبت به خدمات پلیس آرلینگتون" انجام گرفت که به منظور درک بهتر مشاهدات اجزای تشکیل دهنده دانشگاه (دانشجویان، پرسنل، اعضای هیأت علمی و مدیران) راجع به جرم و امنیت و نیز طرز برخورد های اداره پلیس صورت گرفت. جامعه آماری ۱۰۱ نفر بود که یافته‌ها نشان داد در مجموع اکثر افراد (۰/۶۴/۴) وقوع جرم در محیط آموزشی را مشکل کوچکی می‌دانستند ۵۹/۶٪ تمامی خدمات پلیس را خوب ارزیابی کردند ۷۲٪ پاسخ‌دهندگان برخورد و نزاکت کارکنان پلیس را خوب توصیف نمودند ۷۱/۴٪ احساس ناامنی و ایمنی در اجتماع دارند (احساس نگرانی) ۵۲/۸٪ از قرار گرفتن در شرایط سخت یک قربانی یا جنایت نمی‌ترسند. ۵۷/۱٪ از قربانی شدن در جرائم اموال می‌ترسند و در کل نتایج مثبتی راجع به بخش آموزش همگانی پلیس بیان کردند. کامرون (۲۰۱۱) در تحقیقی به عنوان "بررسی رضایتمندی مشتریان نسبت به خدمات عمومی پلیس گذرنامه کشور انگلستان" انجام داده‌اند که جامعه آماری کانون مصرف‌کنندگان به صورت زنده و مدت یکسال بوده و در ۶ محرک یا بعد: اطلاع رسانی، طرز برخورد، در دسترس بودن، حرفه‌ای بودن، جدول زمانی و تحویل بررسی گردید و نتایج حاصله نیز شامل ۸۲ امتیاز مربوط به مطلوبیت نحوی برخورد کاربران ۷۲ امتیاز به حرفه‌ای بودن و قابلیت دسترسی ۱۶ امتیاز جدول زمانی، ۲۰ امتیاز به بعد تحویل، می‌باشد. اما با یک تمرکز خاص بر روی اطلاعات، جدول زمانی و تحویل سه تا از مهمترین محرک‌های رضایتمندی هستند. رابرت (۲۰۱۰) در پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی رضایتمندی مشتریان از خدمات ارائه شده پلیس سان فرناندو" انجام گرفت که در جامعه آماری ۱۳۰ نفر از دریافت کنندگان خدمات پلیس مورد بررسی قرار داده شد که ۷۱٪ از توانایی خود برای تماس با اداره پلیس راضی بودند، ۷۲٪ از ارائه خدمات پلیس به شهروندان رضایت داشتند ۷۵٪ از نحوی پاسخگویی کارکنان پلیس به شهروندان ابراز رضایت نمودند ۷۵٪ از نحوی برخورد، حرفه‌ای بودن و نزاکت پرسنل رضایت دارند، و در کل ۷۰٪ اعلام داشته‌اند که از خدمات همه جانبه پلیس راضی بوده و ۲٪ نیز نظری در این خصوص ارائه نکردند.

اهداف پژوهش

هدف اصلی پژوهش بررسی میزان رضایتمندی ارباب رجوع از خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر می‌باشد. اهداف فرعی تحقیق عبارتند از:

- ۱) تعیین میزان رضایتمندی ارباب رجوع نسبت به خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر
- ۲) مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از انواع خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر
- ۳) مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از خدمات پلیس قضایی کلانتری‌های استان بوشهر بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

⁵ - Peterson

⁶ - Cameron

۴) مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از آموزش‌های همگانی کلانتری‌های استان بوشهر بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

۵) مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان در کلانتری‌های استان بوشهر بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

روش شناسی

روش تحقیق و بیان متغیرها: با عنایت به اینکه در تحقیق حاضر به بررسی میزان رضایت مندی مراجعین نسبت به خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر پرداخته شد، لذا تحقیق حاضر از نظر هدف جزء طرح‌های کاربردی و از نظر روش توصیفی- از نوع پیمایشی می باشد. شایان ذکر است با توجه به اینکه تحقیق در محیط سازمانی و بدون دخالت محقق صورت گرفت متغیرهای مربوطه کنترل نشد.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری: جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی مراجعین به کلانتری‌ها (۱۳ کلانتری، ۷ فرماندهی بخش انتظامی و ۷ پاسگاه انتظامی) استان بوشهر (کلیه‌ی شهرهای استان) می‌گردد که با استفاده از روش نمونه‌گیری "غیرتصادفی در دسترس" بود. به این ترتیب که کلیه‌ی مراجعین به کلانتری‌های استان بوشهر در مدت یک هفته به عنوان نمونه‌ی تحقیق در نظر گرفته شده و تعداد ۲۵۶ نفر به عنوان نمونه‌ی آماری انتخاب گردیدند. از بین مراجعین، ۱۳۴ نفر معادل با ۵۲/۳٪ مرد بوده و ۱۲۲ نفر معادل با ۴۷/۷٪ زن می باشند. همچنین، ۱۰۸ نفر معادل با ۴۲/۲٪ سنین ۱۸-۲۵ سال بوده و ۸۵ نفر معادل با ۳۳/۲٪ سنین ۲۶-۳۳ سال بوده و ۶۳ نفر معادل با ۲۴/۶٪ سنین ۳۴ سال به بالا می باشند. ۱۳۷ نفر معادل با ۵۳/۵٪ شاکی بوده و ۱۱۹ نفر معادل با ۴۶/۵٪ متشاکمی می باشند.

ابزار پژوهش: شامل یک مقیاس نظرخواهی می‌باشد. این مقیاس شامل ۱۵ گویه به صورت ۵ گزینه‌ای از نوع لیکرت (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴، کاملاً موافقم=۵) می‌باشد که براساس دستورالعمل معاونت طرح و برنامه‌ی ناجا (۱۳۹۱) ساخته شده است. قسمت اول مقیاس نظرخواهی شامل مشخصات فردی ارباب رجوع از قبیل سن، جنسیت، نوع ارباب رجوع از لحاظ قضایی (شاکی یا متشاکمی) و قسمت دوم گویه‌های مقیاس، تشکیل شده از ۳ بعد به شرح زیر می‌باشد: پاسخگویی (۵ گویه)، مشاوره و آموزش همگانی (۵ گویه) و خدمات پلیس قضایی (۵ گویه). روایی و پایایی مقیاس محقق ساخته، به ترتیب با استفاده از روش‌های تحلیل گویه و آلفای کرونباخ محاسبه شد. بر این اساس رابطه همه گویه‌ها با نمره کل معنادار بوده که نشان دهنده روایی پرسشنامه بود. همچنین برای برآورد ضریب پایایی محاسبه همسانی درونی گویه‌های پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضرایب پایایی پرسشنامه محقق ساخته، در ۳ زیر مقیاس به ترتیب: ۰/۸۵، ۰/۸۵ و ۰/۸۴ به دست آمد، بنابراین ضرایب بالای آلفای کرونباخ در ۳ زیر مقیاس، تأیید کننده‌ی پایایی این مقیاس بود.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

در این مرحله با استفاده از نرم افزار SPSS16، به منظور پاسخگویی به سوال ۱ از روش تی تست تک نمونه‌ای و جهت پاسخ به سوال ۲ از روش تحلیل واریانس اندازه گیری مکرر و جهت پاسخ به سوال های ۳، ۴، ۵، ۶، ۸، ۹ و ۱۱ از روش تی تست مستقل، جهت پاسخ به سوال های ۴، ۷ و ۱۰ از روش تحلیل واریانس یکطرفه استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

۱-رضایت‌مندی ارباب رجوع نسبت به خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر به چه میزان است؟

جدول شماره (۱)، میانگین مؤلفه‌های رضایت‌مندی و نیز مقایسه‌ی آن‌ها با معیارهای سطح کفایت قابل قبول (Q_2) و سطح

مطلوب (Q₃) را نشان می‌دهد. ملاحظه می‌شود که میانگین پاسخگویی (۴/۰۴) بالاتر از سطح قابل قبول (Q₂=۳) ارزیابی شده است، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۵۵ تفاوت معناداری در سطح ۰/۰۰۰۱ بین این دو میانگین به دست آمده است. میانگین پاسخگویی از سطح مطلوب (Q₃=۴) بالاتر می‌باشد، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۵۵ تفاوت معناداری بین این دو میانگین به دست نیامده است. این یافته‌ها به آن معنا است که از نظر پاسخ‌دهندگان پاسخگویی در کلانتری‌های استان بوشهر از سطح کفایت قابل قبول بالاتر بوده و در حد مطلوب می‌باشد. همچنین، میانگین مشاوره و آموزش همگانی (۳/۸۹) بالاتر از سطح قابل قبول (Q₂=۳) ارزیابی شده است، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۵۵ تفاوت معناداری در سطح ۰/۰۰۰۱ بین این دو میانگین به دست آمده است. میانگین مشاوره و آموزش همگانی از سطح مطلوب (Q₃=۴) پایین‌تر می‌باشد، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۵۴ تفاوت معناداری بین این دو میانگین در سطح (۰/۰۱) به دست آمده است. این یافته‌ها به آن معنا است که از نظر پاسخ‌دهندگان مشاوره و آموزش همگانی در کلانتری‌های استان بوشهر از سطح کفایت قابل قبول بالاتر بوده و از سطح مطلوب پایین‌تر می‌باشد. میانگین خدمات پلیس قضایی (۳/۹۶) بالاتر از سطح قابل قبول (Q₂=۳) ارزیابی شده است، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۵۴ تفاوت معناداری در سطح ۰/۰۰۰۱ بین این دو میانگین به دست آمده است. میانگین خدمات پلیس قضایی از سطح مطلوب (Q₃=۴) پایین‌تر می‌باشد، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۵۴ تفاوت معناداری بین این دو میانگین به دست نیامده است. این یافته‌ها به آن معنا است که از نظر پاسخ‌دهندگان خدمات پلیس قضایی در کلانتری‌های استان بوشهر از سطح کفایت قابل قبول بالاتر بوده و در حد مطلوب می‌باشد.

جدول شماره (۱): مقایسه‌ی میانگین مؤلفه‌های رضایتمندی ارباب رجوع نسبت به خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان

بوشهر با سطوح قابل قبول (Q₂) و مطلوب (Q₃)

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	سطح قابل قبول (Q ₂)	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	سطح مطلوب (Q ₃)	مقدار t	سطح معناداری
پاسخ‌گویی	۴/۰۴	۰/۶۸	۳	۲۴/۴۲	۲۵۵	۰/۰۰۰۱	۴	۱/۱۳	NS
مشاوره و آموزش همگانی	۳/۸۹	۰/۶۸	۳	۲۰/۸۰	۲۵۵	۰/۰۰۰۱	۴	۲/۳۹	۰/۰۱
خدمات پلیس قضایی	۳/۹۶	۰/۶۷	۳	۲۲/۶۴	۲۵۴	۰/۰۰۰۱	۴	۰/۹۲	NS

۲- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از انواع خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

برای پاسخ‌دهی به این پرسش، از روش آماری تحلیل واریانس اندازه‌گیری‌های مکرر و آزمون تعقیبی بونفرونی استفاده شد که نتایج آن در جداول شماره‌های (۲) و (۳) ارائه شده است. در جدول شماره (۲) مشاهده می‌شود که بالاترین میانگین رضایت ارباب رجوع‌ها مربوط به بعد پاسخگویی (۴/۰۷) و پایین‌ترین میانگین مربوط به مشاوره و آموزش همگانی (۳/۸۹) از انواع خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر می‌باشد. با توجه به F به دست آمده (۵/۶۶) در درجه آزادی (۲۵۴ و ۲) تفاوت بین میانگین‌ها در سطح ۰/۰۰۴ معنی‌دار است. میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از انواع خدمات ارائه شده به ترتیب اولویت عبارتند از: پاسخگویی، خدمات قضایی و آموزش همگانی.

جدول شماره (۲): نتایج آزمون تحلیل واریانس اندازه‌گیری‌های مکرر جهت مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از انواع

خدمات ارائه شده در کلانتری‌های استان بوشهر

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار F	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
پاسخگویی	۲۵۵	۴/۰۷	۰/۶۸	۵/۶۶	۲ و ۲۵۴	۰/۰۰۴
مشاوره و آموزش همگانی		۳/۸۹	۰/۶۹			
خدمات پلیس قضایی		۳/۹۶	۰/۶۷			

با توجه به نتایج آزمون تعقیبی بونفرونی جدول شماره (۳) ملاحظه می‌شود که بین میانگین رضایت ارباب رجوع‌ها در ابعاد پاسخگویی و آموزش همگانی از خدمات ارائه شده، تفاوت معنی‌داری در سطح ۰/۰۰۲ وجود دارد. اما سایر ابعاد، تفاوت معنی‌داری با یکدیگر ندارند.

جدول شماره (۳): نتایج آزمون تعقیبی بونفرونی برای تعیین تفاوت بین میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از انواع خدمات ارائه شده در

کلانتری‌های استان بوشهر

متغیر	پاسخگویی	آموزش همگانی	پلیس خدمات قضایی
پاسخگویی	۱		
مشاوره و آموزش همگانی	۰/۰۰۲	۱	
خدمات پلیس قضایی	NS	NS	۱

۳- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از خدمات پلیس قضایی کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

به‌منظور پاسخ‌دهی به این پرسش، داده‌های مربوطه با استفاده از روش آماری آزمون تی مستقل تحلیل گردید که نتایج آن در جدول شماره (۴) ارائه شده است. در این جدول ملاحظه می‌شود که با وجود آن که میانگین رضایت ارباب رجوع‌های زن (۳/۹۷) بالاتر از ارباب رجوع‌های مرد (۳/۹۴) می‌باشد، اما بر اساس مقدار تی به‌دست آمده در درجه آزادی ۲۵۲، تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از خدمات پلیس قضایی وجود ندارد.

جدول شماره (۴): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از خدمات پلیس قضایی کلانتری‌های استان بوشهر

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
مرد	۱۳۳	۳/۹۴	۰/۷۱	۰/۴۱	۲۵۲	NS
زن	۱۲۱	۳/۹۷	۰/۶۳			

۴- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از خدمات پلیس قضایی کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

بر اساس جدول شماره (۵)، با وجود آن که بیشترین میانگین رضایت از خدمات پلیس قضایی متعلق به ارباب رجوع‌های سنین ۲۵-۱۸ سال با میانگین (۴/۰۷) و کم‌ترین میانگین رضایت متعلق به ارباب رجوع‌های سنین ۲۶-۳۳ سال با میانگین (۳/۸۲) می‌باشد.

باشد، اما بر اساس F به دست آمده (۲/۵۱) در درجه آزادی ۲ و ۲۵۱ تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از خدمات پلیس قضایی وجود ندارد.

جدول شماره (۵): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از خدمات پلیس قضایی کلانتری‌های استان

بوشهر

سن	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	F	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱۸-۲۵	۱۱۰	۴/۰۷	۰/۶۸	۲/۵۱	۳ و ۲۵۱	NS
۲۶-۳۳	۸۴	۳/۸۲	۰/۶۵			
۳۴-۴۱	۲۴	۳/۸۵	۰/۸۱			
۴۱ سال به بالا	۳۷	۴	۰/۵۴			

۵- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکی از خدمات پلیس قضایی کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

به منظور پاسخ‌دهی به این پرسش، داده‌های مربوطه با استفاده از روش آماری آزمون تی مستقل تحلیل گردید که نتایج آن در جدول شماره (۶) ارائه شده است. در این جدول ملاحظه می‌شود که میانگین رضایت ارباب رجوع‌های شاکی (۴/۰۶) بالاتر از ارباب رجوع‌های متشاکی (۳/۸۲) می‌باشد، بر اساس مقدار تی به دست آمده در درجه آزادی ۲۴۶، تفاوت معناداری در سطح (۰/۰۰۵) بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکی از خدمات پلیس قضایی وجود دارد.

جدول شماره (۶): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکی از خدمات پلیس قضایی کلانتری‌های استان

بوشهر

ارباب رجوع	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
شاکی	۱۳۲	۴/۰۶	۰/۶۴	۲/۸۳	۲۴۶	۰/۰۰۵
متشاکی	۱۱۶	۳/۸۲	۰/۷۰			

۶- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از آموزش‌های همگانی کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

به منظور پاسخ‌دهی به این پرسش، داده‌های مربوطه با استفاده از روش آماری آزمون تی مستقل تحلیل گردید که نتایج آن در جدول شماره (۷) ارائه شده است. در این جدول ملاحظه می‌شود که با وجود آن که میانگین رضایت ارباب رجوع‌های مرد (۳/۹۰) بالاتر از ارباب رجوع‌های زن (۳/۸۹) می‌باشد، اما بر اساس مقدار تی به دست آمده در درجه آزادی ۲۵۳، تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از آموزش‌های همگانی وجود ندارد.

جدول شماره (۷): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از آموزش‌های همگانی کلانتری‌های استان بوشهر

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
مرد	۱۳۴	۳/۹۰	۰/۶۹	۰/۱۳	۲۵۳	۰/۸۹
زن	۱۲۱	۳/۸۹	۰/۶۹			

۷- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از مشاوره و آموزش‌های همگانی

کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

بر اساس جدول شماره (۸)، با وجود آن‌که بالاترین میانگین رضایت از مشاوره و آموزش‌های همگانی متعلق به ارباب رجوع‌های سنین ۱۸-۲۵ سال با میانگین (۴/۰۱) و پایین‌ترین میانگین رضایت متعلق به ارباب رجوع‌های سنین ۳۳-۲۶ سال با میانگین (۳/۷۰) می‌باشد، اما بر اساس F به دست آمده (۳/۴۰) در درجه آزادی ۲ و ۲۵۲ تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از مشاوره و آموزش‌های همگانی وجود ندارد.

جدول شماره (۸): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از مشاوره و آموزش‌های همگانی کلانتری‌های

استان بوشهر

سن	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	F	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱۸-۲۵	۱۱۱	۴/۰۱	۰/۶۴	۳/۴۰	۳	NS
۲۶-۳۳	۸۴	۳/۷۰	۰/۷۱			
۳۴-۴۱	۲۴	۳/۹۰	۰/۷۹			
۴۱ سال به بالا	۳۷	۳/۹۷	۰/۶۲			

۹- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکی از مشاوره و آموزش‌های همگانی

کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

به منظور پاسخ‌دهی به این پرسش، داده‌های مربوطه با استفاده از روش آماری آزمون تی مستقل تحلیل گردید که نتایج آن در جدول شماره (۹) ارائه شده است. در این جدول ملاحظه می‌شود که میانگین رضایت ارباب رجوع‌های شاکی (۳/۹۷) بالاتر از ارباب رجوع‌های متشاکی (۳/۸۰) می‌باشد، بر اساس مقدار تی به دست آمده در درجه آزادی ۲۴۷، تفاوت معناداری در سطح (۰/۰۵) بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکی از مشاوره و آموزش‌های همگانی وجود دارد.

جدول شماره (۹): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکی از مشاوره و آموزش‌های همگانی کلانتری‌های

استان بوشهر

ارباب رجوع	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
شاکی	۱۳۳	۳/۹۷	۰/۶۸	۱/۹۳	۲۴۷	۰/۰۵
متشاکی	۱۱۶	۳/۸۰	۰/۶۹			

۱۰- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان در کلانتری‌های

استان بوشهر وجود دارد؟

به منظور پاسخ‌دهی به این پرسش، داده‌های مربوطه با استفاده از روش آماری آزمون تی مستقل تحلیل گردید که نتایج آن در جدول شماره (۱۰) ارائه شده است. در این جدول ملاحظه می‌شود که با وجود آن‌که میانگین رضایت ارباب رجوع‌های زن

(۴/۰۷) بالاتر از ارباب رجوع‌های مرد (۴/۰۲) می‌باشد، اما بر اساس مقدار تی به‌دست آمده در درجه آزادی ۲۵۳، تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان وجود ندارد.

جدول شماره (۱۰): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های زن و مرد از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان در کلانتری‌های استان

بوشهر

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
مرد	۱۳۴	۴/۰۲	۰/۶۷	۰/۵۶	۲۵۳	NS
زن	۱۲۱	۴/۰۷	۰/۷۰			

۱۱- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان در کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

بر اساس جدول شماره (۱۱)، با وجود آن که بالاترین میانگین رضایت از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان متعلق به ارباب رجوع‌های سنین ۳۴ به بالا با میانگین (۴/۲۷) و پایین‌ترین میانگین رضایت متعلق به ارباب رجوع‌های سنین ۱۸-۲۵ سال با میانگین (۳/۹۵) می‌باشد، اما بر اساس F به‌دست آمده (۴/۷۲) در درجه آزادی ۲ و ۲۵۰ تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان وجود ندارد.

جدول شماره (۱۱): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های سنین مختلف از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان در کلانتری‌های

استان بوشهر

سن	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	F	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱۸-۲۵	۱۱۱	۴/۱۷	۰/۶۳	۳/۶۲	۳ و ۲۵۲	NS
۲۶-۳۳	۸۴	۳/۹۵	۰/۷۴			
۳۴-۴۱	۲۴	۳/۷۲	۰/۶۰			
۴۱ سال به بالا	۳۷	۴/۰۸	۰/۶۷			

۱۲- آیا تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکای از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان در کلانتری‌های استان بوشهر وجود دارد؟

به‌منظور پاسخ‌دهی به این پرسش، داده‌های مربوطه با استفاده از روش آماری آزمون تی مستقل تحلیل گردید که نتایج آن در جدول شماره (۱۲) ارائه شده است. در این جدول ملاحظه می‌شود که با وجود آن که میانگین رضایت ارباب رجوع‌های متشاکای (۴/۰۷) بالاتر از ارباب رجوع‌های شاکی (۴/۰۲) می‌باشد، اما بر اساس مقدار تی به‌دست آمده در درجه آزادی ۲۴۷، تفاوت معناداری بین میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکای از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان وجود ندارد.

جدول شماره (۱۲): مقایسه‌ی میزان رضایت ارباب رجوع‌های شاکی و متشاکای از نحوه‌ی پاسخگویی کارکنان در کلانتری‌های

استان بوشهر

ارباب رجوع	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
شاکی	۱۳۳	۴/۰۲	۰/۷۰	۰/۶۲	۲۴۷	۰/۵۳
متشاکای	۱۱۶	۴/۰۷	۰/۶۷			

نتیجه‌گیری

بررسی مجموعه نتایج به‌دست آمده در پژوهش حاضر و تفاسیر مربوط به نتایج، نشان داد که به‌طور کلی میزان رضایت ارباب رجوع‌ها از انواع خدمات ارائه شده به ترتیب اولویت عبارتند از: پاسخگویی، خدمات پلیس قضایی و مشاوره و آموزش همگانی. در این پژوهش مشخص شد که ویژگی‌های جمعیت شناختی (بجز نوع ارباب رجوع از لحاظ قضایی: شاکی یا متشاکی) به‌عنوان عاملی تأثیرگذار و متمایزکننده جهت ایجاد تفاوت معنادار عمل نمی‌کنند. در بیان کلی نتایج نشان‌دهنده‌ی این بود که بین میانگین رضایت ارباب رجوع‌ها در ابعاد پاسخگویی و مشاوره و آموزش همگانی از خدمات ارائه شده، تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارتی با بهبود عملکرد ارگان‌ها در متغیرهای فوق می‌توان انتظار داشت که رضایت ارباب رجوع‌ها نیز افزایش یابد.

طی چند دهه‌ی گذشته رویکرد سازمان‌های دولتی به مقوله‌های کارایی و اثربخشی نیز دچار دگرگونی بنیادی شده است (شریفی کلویی، ۱۳۷۹). رویکردهای جدید برخلاف رویکردهای سنتی، شاخص‌های مختلفی را که به‌طور عمده غیرمالی هستند، مورد توجه قرار داده‌اند. یکی از شاخص‌های اصلی، که سایر شاخص‌ها را تحت شعاع خود قرار داده، "کسب رضایت ارباب رجوع" است. توفیق در تحقق این مهم زمانی حاصل می‌شود که سازمان بکوشد با شناسایی نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان، تصویر شفاف و روشنی از کم و کیف خدمات قابل ارائه به‌دست آورده و با منطبق کردن رفتار خود با نیازهای مخاطبان، امکان افزایش رضایت آنان را فراهم آورد (شریفی کلویی، ۱۳۷۹).

بنابراین، با توجه به نتایج به‌دست آمده می‌توان چنین برداشت نمود که ضرورت پاسخگو بودن سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف در برابر شهروندان، سبب شده است دولت‌ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه‌ی مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایتمندی را برای آنان فراهم سازند (خاکی، ۱۳۸۱). بنابراین، آنچه مهم است این است که با در نظر داشتن این که اغلب صاحب‌نظران، رضایت یا نارضایتی را ناشی از مقایسه‌ی انتظارات با کیفیت دریافتی می‌دانند که می‌تواند موجبات خشنودی یا خشمگینی ارباب رجوع را فراهم آورد. بنابراین، صرف‌نظر از ویژگی‌های جمعیت شناختی، باید شرایطی فراهم نمود تا با توسعه و بررسی مؤلفه‌های اثرگذار بر رضایتمندی ارباب رجوع نظیر پاسخگو بودن کارکنان، همدلی با مراجعه‌کنندگان، رسیدگی به شکایات، شناخت انتظارات مشتریان از ارگان و رفتار کارکنان در برخورد با ارباب رجوع میزان رضایتمندی آن‌ها را بالا برد. از سویی دیگر بازرسی‌های برنامه‌ریزی شده را باید در کلانتری‌های انتظامی بیش از پیش ترویج نمود. این مهم موجب می‌شود تا نیروی انسانی به جهت بازرسی‌ها نسبت به وظایف سازمانی و قانونی خود متعهدانه عمل نمایند و متعاقباً رضایتمندی در سطح سازمان افزایش یابد.

همچنین بایستی پیرامون درجه رضایتمندی از خدمات به‌طور مرتب بررسی‌های همه‌جانبه انجام گیرد و از این طریق میزان رضایتمندی ارباب رجوع را بالا برد. یافته‌های پژوهش حاضر بر اهمیت اطلاع‌رسانی مناسب، نظرخواهی از مراجعین در مورد نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات و رضایت آنان، ارتباط مناسب و تواضع، ادب و احترام در برخورد با مراجعان، در دسترس بودن کارکنان و سهولت تماس و درک کردن توسط کارکنان جهت ایجاد و افزایش رضایت ارباب رجوع از خدمات ارائه شده تأکید می‌کند. پژوهش حاضر به مسئولین ارگان‌ها و سازمان‌ها کمک خواهد کرد تا در صورت اهتمام برای ایجاد و افزایش رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده، پاسخگویی، مشاوره و آموزش همگانی و خدمات پلیس قضایی را به‌عنوان عامل مهمی و تأثیرگذار مد نظر قرار دهند و در جهت توسعه و بهبود آن‌ها بکوشند.

منابع

الف) فارسی

- ایمانی، محمدتقی (۱۳۸۷). "بررسی میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی ارباب رجوعان مناطق ۹ گانه شهرداری شیراز از کیفیت خدمات ارائه شده" جهاد دانشگاهی استان فارس، اسفند ۱۳۸۷، شیراز، م شهرداری شیراز.
- جاویدی کلاته جعفرآبادی، طاهره و همکاران (۱۳۸۸). "سنجش رضایتمندی مردم از ناجا شهر مشهد" سایت خبری دانشگاه فردوسی مشهد، پلیس، امنیت و جامعه.
- حکمت نیا، حسن؛ موسوی، میرنجف (۱۳۸۶). "سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه ی موردی شهر یزد" جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان ۱۳۸۶، شماره ۲۰ (۵ پیاپی ۹) صفحه ۱۹۶-۱۸۱.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۱). "راهبرد مجازی سازی دولت: مهمترین چالش پیشروی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه". فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، شماره ۵۸، صفحات ۳۶-۲۳.
- رحیمی، صالح و کرمی، طاهره (۱۳۹۱). "بررسی عوامل موثر بر رضایت کاربران از کتابخانه روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران" فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، مقاله ۵۲، شماره ۴، ۱۳۹۱، ج. ۱۳.
- رهنورد، فرج اله (۱۳۸۲). معماری سازمان دولت گامی بنیادین در تکریم ارباب رجوع، نشریه ی تحول اداری، دوره هشتم، شماره ۴۹.
- زیتامل، والرئ؛ پارسورامان، آرون (۱۳۸۷). کیفیت خدمات، ترجمه ی علی حاجیها و کامبیز حیدرزاده، کسا کاوش، تهران.
- شریفی کلویی، منصور (۱۳۷۹). "مدلی برای شناخت و آسیب شناسی سازمانها"، فصلنامه مدیریت و توسعه، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت تهران، شماره ۵، تابستان، صص ۸-۱۹.
- صادقیه اهری، سعید و ستاری، بهزاد (۱۳۹۰). "بررسی میزان رضایتمندی خانواده معظم شاهد و ایثارگران از نحوه ارائه خدمات بهداشتی و درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان اردبیل" پایگاه اطلاع رسانی فرهنگ ایثار و شهادت.
- صالحیان، تهمینه و صفدری ده چشمه، فرانک و پیرک، ارزو (۱۳۸۹). "بررسی میزان رضایتمندی بیماران بستری از خدمات پزشکی و پرستاری در بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) ایرانشهر" مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان ۱۳۸۹، ج ۷، شماره ۲، صص ۳۳-۴۱.
- محمد نسل، غلامرضا (۱۳۸۷). "پلیس و سیاست پیشگیری از جرم" تهران، دفتر تحقیقات کاربردی پلیس پیشگیری ناجا، ۱۳۸۷.
- محمدی، اسماعیل (۱۳۸۲). مشتری مداری تکریم ارباب رجوع، موسسه خدمات فرهنگی رسا، چاپ اول، تهران.

ب) غیر فارسی

1- - Peterson, (2012); UT Arlington Police Department Customer Satisfaction-2012