

اثر بخشی عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان

تاریخ دریافت: ۸۷/۲/۳

تاریخ پذیرش: ۸۷/۵/۵

دکتر علیرضا جبه‌دار،^۱ سرهنگ ستاد عبدالرضا ساویز،^۲

و سرگرد مسعود جلیل‌وند^۳

چکیده:

اثر بخشی نشان‌دهنده درجه‌ای است که طی آن هدف‌ها به انجام رسیده‌اند. میزان موفقیت در تحقق هدف‌ها و یا انجام مأموریت می‌باشد. همیشه این دغدغه وجود دارد که آیا عملکرد معاونت پیشگیری انتظامی کلانتری‌ها به عنوان رکن اصلی برقراری نظم و امنیت و پیشگیری از وقوع جرم موجب ایجاد احساس امنیت و رضایت شهروندان کرمان بوده است؟ در این تحقیق اثر بخشی با شاخص‌های ایجاد احساس امنیت و رضایت شهروندان کرمان در راستای عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های این شهر مورد ارزیابی و مطالعه قرار گرفته است. جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از روش پرسشنامه برگرفته از مبانی نظری انجام شده است. در این پژوهش دو فرضیه مورد آزمون قرار گرفته است: ۱- عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در ایجاد احساس امنیت شهروندان تأثیر دارد. ۲- عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در جلب رضایت شهروندان کرمان مؤثر است. جامعه آماری ۱۵۲۳ نفر از مراجعین به ایستگاه‌های پلیس کرمان و متقاضیان رسیدگی به خدمات پلیسی ۱۱۰ کرمان بود که با استناد فرمول کوکران، تعداد ۹۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. پس از توزیع پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون t یک طرفه داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. که در نتیجه، عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در ایجاد احساس امنیت و همچنین در جلب رضایت شهروندان کرمان مؤثر بوده است. از یافته‌های این پژوهش می‌توان در راستای بهبود عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان استفاده کرد.

واژگان کلیدی:

عملکرد پلیس/Police performance/ پیشگیری از جرم/ Crime prevention/ معاونت انتظامی
Law Enforcement Deputy/ احساس امنیت/Feeling of security/ رضایت شهروندان
Citizens' satisfaction/ فرماندهی انتظامی شهر کرمان (KCPC) City Police Command
Kerman.

■ استناد: جبه‌دار، علیرضا؛ ساویز، عبدالرضا؛ جلیل‌وند، مسعود (تابستان ۱۳۸۷). «اثر بخشی عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی

کلانتری‌های شهر کرمان». فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره دوم: ۲۳۶-۲۴۶

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی

۲. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

مقدمه

سازمان وسیله‌ای است برای ترکیب منابع انسانی و مادی در جهت تولید و توزیع کالا و خدمات. عناصر ضروری سازمان عبارتند از مهارت‌ها و ارزش‌های انسانی، منابع مادی و فناوری یکی از عوامل مؤثر و اثربخش سازمان‌ها عملکرد سازمان است. زمانی که هدف سازمان و برنامه‌های ضروری برای رسیدن به آن هدف تعیین می‌شود، عملکرد سازمانی متناسب نیز باید انجام گردد تا سازمان پویا و اثربخش باشد. امروزه افزایش اثربخشی به عنوان یک راهبرد مهم در موفقیت و تداوم حیات سازمان‌های تجاری و غیرتجاری مطرح است. وجود عملکرد سازمانی مناسب باعث می‌گردد تا سازمان به اهداف خود دست پیدا کند. در پژوهش حاضر، منظور از اثربخشی، میزان توفیق کلانتری‌ها در جلب رضایت مردم و ایجاد احساس امنیت می‌باشد.

هدف از طرح اثربخشی و ارتباط آن با عملکرد، این است که وجود عملکرد صحیح و مناسب سازمان‌ها را اثربخش می‌کند. عملکرد مناسبی که در آن قوانین و روابط حاکم بین آن‌ها کاملاً تعریف شده باشد، عامل مهمی در موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌گردد. لذا طرح موضوع عملکرد یک سازمان و ارتباط آن با اثربخشی مؤید این واقعیت است که مدیریت یک سازمان بایستی عملکردی را اجرا نماید که همه ابعاد آن شامل پیچیدگی، تمرکز و رسمیت اثربخشی لازم را داشته باشند.

بارانارک (۱۹۳۸) اثربخشی را انجام اهداف سازمانی تعریف می‌نماید. او به انجام اهداف و بقاء سازمان توجه داشت. اتریونی (۱۹۶۴) معتقد است اثربخشی واقعی یک سازمان خاص به وسیله درجه و میزانی که سازمان به اهدافش دست می‌یابد، تعیین می‌شود. اوچمن و سی شور (۱۹۶۷) اثربخشی را به عنوان توانایی بهره برداری از محیط برای کسب منابع نادر و ارزشمند جهت تداوم کارکرد تعریف می‌نمایند. لورنس و لورش (۱۹۶۷) تئوری اقتضائی در مورد ساختار سازمانی پیشنهاد می‌کنند و معتقدند سازمانی اثربخش است که ویژگی‌های سازمان با بخش‌های گوناگون محیط مربوط به آن دارای تعادل و توازن باشند. پرایس (۱۹۶۸) اثربخشی را به عنوان درجه و میزان دسترسی به اهداف تعیین می‌نماید. رابینز (۱۹۹۰) اثربخشی سازمان را به عنوان میزان کسب اهداف کوتاه مدت و بلندمدت با توجه به انتظارات و ذی نفع‌ها ارزیابی کنندگان و مرحله زندگی سازمانی تعریف می‌کند.

تاکنون در زمینه اثربخشی عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌ها طی بررسی‌های به عمل آمده پژوهشی صورت نگرفته و کار میدانی قابل توجهی انجام نشده است. در اینجا به تحقیقاتی که تاکنون با موضوع اثربخشی در ابعاد انتظامی صورت گرفته است اشاره می‌شود: سهرابی (۱۳۸۳) که تنها به بررسی عوامل مؤثر بر اثربخشی (موفقیت)

گشت‌های انتظامی پرداخته است؛ جلالی (۱۳۸۳) که به اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ در ده‌های مأموریتی ناجا و میزان این اثربخشی پرداخته است؛ رئیسی (۱۳۸۳) که به بررسی اثربخشی آموزش‌های همگانی پلیس در پیشگیری از سرقت منازل (شهرکرد ۱۳۸۲) با شاخص‌های ایجاد احساس امنیت و جلب رضایت شهروندان سنجیده و با تعیین عوامل مؤثر بر آن‌ها در راستای اثربخشی عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان مؤثر بودن این شاخص‌ها مورد بررسی قرار داده است.

اثربخشی نشان دهنده درجه‌ای است که طی آن هدف‌ها به انجام رسیده‌اند، یا میزان موفقیت در تحقق هدف‌ها و یا انجام مأموریت‌ها است (معین، ۱۳۷۰، ص ۱۲). مؤسسات و سازمان‌ها و یا سازمانی که کالا و خدماتی را تولید می‌کند و یا برای ادامه کار خود باید به این نکته توجه کند که آیا محصولات و خدمات تولید شده و مورد نیاز شهروندان می‌باشد؟ و اینکه شهروندان با استفاده از این محصولات و خدمات نیازهایشان برآورده می‌گردد؟ آیا از خدمات ارائه شده سازمان رضایت وجود دارد یا خیر؟ با توجه به دو شاخص احساس امنیت و رضایت به عنوان شاخصه اثربخش، این سؤال مطرح می‌شود که احساس امنیت و رضایت شهروندان از عملکرد معاونت پیشگیری انتظامی در کلانتری‌ها چگونه می‌باشد؟ هدف اصلی این پژوهش عبارت است از: تعیین تأثیر عملکرد مأموریت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌ها در ایجاد احساس امنیت و جلب رضایت شهروندان کرمان و اهداف فرعی آن نیز عبارتند از: ۱- تعیین تأثیر موفقیت معاونت‌های پیشگیری انتظامی، ۲- معرفی روش‌ها و راهکارهای افزایش اثربخشی، و ۳- عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی.

مبانی نظری پژوهش: در این پژوهش به مهم‌ترین مباحث پژوهش به اختصار پرداخته شده است:

■ **اثربخشی:** اثربخشی نشان دهنده درجه‌ای است که طی آن هدف‌ها به انجام رسیده‌اند یا میزان موفقیت در تحقق هدف‌ها و یا انجام مأموریت‌ها است. (معین، ۱۳۷۰، ص ۱۲). اثربخشی از جنس هدایت است و بیشتر به عنوان اساس کار و محوریت برای ارزیابی در اهداف بلندمدت مطرح است. در اثربخشی کجا رفتن (یعنی چه میزان از مسیر دستیابی به اهداف را طی کرده‌ایم) مطرح است (شریف زاده، ۱۳۷۲، ص ۳۷). پیتر دراگر معتقد است: اثربخشی همان کلید موفقیت سازمان است. بنابراین: «قبل از سنجش کارایی باید مطمئن باشیم که هدف‌های درستی را انتخاب کرده‌ایم» دکتر شریف‌زاده، در مقاله «بررسی تأثیر ارتباطات سازمانی در اثربخشی تصمیم‌گیری‌ها» چنین آورده: «اثربخشی عبارت است از میزان یا حدی که سازمان اهدافش را محقق می‌سازد». باسیس جورج پولوش و رابرت

تانیام: «اثربخشی را به عنوان حدی که هر سازمان در قالب یک نظام اجتماعی به اهداف خود (بدون استفاده غیرلازم از منابع و نیز بدون وارد کردن فشار نا به جا به اعضایش) بدان دست پیدا می‌کند»

■ **عملکرد:** عملکرد اسم مرکب (عمل + کرد) و به معنی کارکرد، میزان کار، حاصل و نتیجه کار می‌باشد. (عمید، ۱۳۸۲: ص ۱۷۳۳). همچنین این واژه معادل کلمه لاتین (performance) به معنی (عمل) انجام دادن، عملکرد، عمل و کار است. (باطنی، ۱۳۸۲: ص ۶۲۱). عملکرد عبارتست از حاصل فعالیت‌های کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین، به طور خلاصه، عملکرد عبارتست از مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خود نشان می‌دهند. به عبارتی، میزان محصول و بازدهی‌ای که به موجب اشتغال فرد در شغلش حاصل می‌شود. (اسکندری، ۱۳۸۳، ص ۵۲) کورتیس^۱ عملکرد را رفتاری می‌داند که در جهت رسیدن به اهداف سازمانی، اندازه‌گیری شده یا ارزش گذاری شده است (کورتیس و دیگران، ۱۹۹۷، ص ۲۳۱). شرمهون می‌گوید: عملکرد شغلی، کمیت و کیفیت وظایف انجام شده توسط یک فرد یا گروه در کار محوله را گویند. عملکرد شغلی زیر بنای بهره‌وری است و بایستی بتواند به کسب اهداف سازمانی کمک کند (شرمهون، ۲۰۰۲، ص ۳۹۲). بنابراین، عملکرد یک مفهوم کلی است که نتیجه فعالیت‌های فردی را نشان می‌دهد و اثربخشی و کارایی به عنوان اجزاء آن مورد توجه می‌باشند. پیتتر دراکر^۲ نوشته است: «اثربخشی شالوده توفیق است و کارایی کمترین شرط برای بقاء پس از رسیدن به توفیق می‌باشد. کارایی علاقه مند است که کارها را درست انجام دهد، اثربخشی کارها را درست انجام می‌دهد. (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۰، ص ۱۴۵۹). با توجه به مطالب مربوط به اثربخشی و عملکرد می‌توان گفت معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌ها واحدهائی هستند که اثربخشی عملکردشان می‌تواند رابطه مستقیم با مؤلفه‌های ۱- ایجاد احساس امنیت و ۲- جلب رضایت شهروندان داشته باشد.

■ **رضایت:** کیت دیویس و نیوم استواستورم، رضایت را مجموعه‌ای از احساسات سازگار یا ناسازگار یا به عبارتی خوشایند و ناخوشایند می‌دانند که افراد با آن احساسات به زندگی خود می‌نگرند. (عباس زادگان، ۱۳۷۹) شعاری نژاد می‌گوید: رضایتمندی به آن حالت موجود زنده گفته می‌شود که تمایلات محرک وی به هدف وی رسیده‌اند (احساسی که شخص هنگام رسیدن به آرزوهایش پیدا می‌کند) (جعفری، ۱۳۷۳).

■ **احساس امنیت:** واژه احساس امنیت را می‌توان این گونه بیان کرد که: «احساس

1. Curtis

2. Peter F. Drucker

امنیت معطوف به جنبه ذهنی و روانی انسان‌ها می‌باشد و به معنی فقدان ترس و نگرانی در ابعاد (مالی، فکری، و روانی) شهروندان یک جامعه است. نکته مهم دیگری که باید به آن توجه شود این است که: لزوماً بین امنیت و احساس امنیت در یک جامعه نسبت ثابت و رابطه مستقیم صد در صد وجود ندارد؛ برای مثال: بررسی‌های آماری نشان داده است که نرخ سرقت منازل در ایران ۵، انگلیس ۲۰ و در استرالیا ۲۵ در هزار می‌باشد و در واقع این مقایسه آماری نشان می‌دهد که ضریب امنیت شهروندان ایرانی بیشتر از ضریب امنیت شهروندان استرالیایی و انگلیسی است و حال آنکه واقعیت این است که متأسفانه احساس امنیت شهروندان ایرانی کمتر از احساس امنیت مردم در این کشورهاست (دانش انتظامی شماره ۲: ص ۱۹).

■ **کنترل پیشگیری از وقوع جرم:** بهترین نوع استراتژی کنترل جرم و حفظ نظم، روش پیشگیرانه آن است. برتری شیوه مزبور، از نظر اخلاقی است چرا که با پیشگیری از وقوع جرم، افراد را از نادانی‌ها و سرشکستگی ناشی از روبرو شدن با نظام عدالت کیفری حفظ می‌نماید. این روش، نشانگر نگرانی و توجه جامعه نسبت به وقوع جرائم است، امری که هم فرد مرتکب و هم شخصی را که جرم علیه او ارتکاب یافته است قربانی می‌سازد. بدین سان در استراتژی مزبور، هدفی دوگانه تامین می‌گردد. پیشگیری از وقوع جرم نه تنها به عنوان یک استراتژی، از نظر اخلاقی دارای برتری است بلکه سودمندی آن نیز بیشتر است چرا که هم بهای جرم و هم زیان و رنج ناشی از آن را کاهش می‌دهد. کاهش جرم موجب رها شدن فشار وارد بر نهادهای مختلف نظام عدالت کیفری شده و بایستی به عنوان یک هدف پلیسی اولیه مطرح باشد.

الگوی نظری تحقیق: نمودار ۱، الگویی رانشان می‌دهد که فرضیات تحقیق، مؤلفه‌ها، و شاخص‌های پرسشنامه و به طور کلی سرانجام پژوهش بر مبنای آن پایه ریزی و پیگیری شده است.

نمودار ۱. الگوی نظری پژوهشی



مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر نوع و هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، پیمایشی-تحلیلی است. جامعه آماری در این تحقیق ۱۵۲۳ نفر از شهروندان کرمان هستند که به کلانتری‌ها مراجعه یا به نحوی با پلیس ارتباط داشته‌اند؛ با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۹۵ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه خودساخته بود که برای روایی محتوایی از نظرات کارشناسان استفاده گردید و برای پایایی از آزمون آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت ($\alpha = 0/95$). داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای توصیف یافته‌ها از جداول فراوانی و همچنین نمودار میله‌ای، و برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون t یک طرفه

استفاده شد.

تعاریف عملیاتی متغیرها: متغیرهای اساسی این تحقیق عبارتند از: احساس امنیت، کاهش سرقت، جلب رضایت شهروندان به عنوان متغیرهای مستقل و عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی به عنوان وابسته که ابعاد هر کدام به شرح ذیل است:

متغیرهای وابسته:

■ **احساس امنیت:** احساس امنیت را اینگونه می‌توان بیان کرد: «احساس امنیت معطوف به جنبه ذهنی و روانی انسان‌ها می‌باشد. و به معنی فقدان ترس و نگرانی در ابعاد (مالی، فکری، و روانی) شهروندان یک جامعه است.» که برای اثربخشی عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌ها در این پژوهش شاخص‌های زیر مورد استفاده قرار گرفت: برخورد با اراذل و اوباش، جمع آوری افراد ولگرد، جمع آوری معتادین، برخورد با موتورسواران مزاحم نوامیس، استقرار افسران ارشد، استقرار گشت‌های پیاده، کنترل اعمال سارقین آزاد شده، مجهز بودن مأمورین به امکانات مدرن پلیس، ورزشی مأمورین.

■ **رضایتمندی:** رضایتمندی مولد امنیت است؛ و پلیس مستلزم آن است که عملکرد خود را در پیشگیری از جرایم طوری انجام دهد که موجب ایجاد احساس امنیت و رضایت شهروندان گردد. برای اثربخشی عملکردها معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌ها، شاخص‌های ذیل در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت: پاسخگویی به تلفن‌های ۱۱۰ شهروندان، حضور به موقع پلیس در هنگام نیاز، رعایت ادب، داشتن صبر و حوصله، راهنمایی صحیح شهروندان، منصفانه بودن عملکرد مأموران، دقت در رسیدگی به شکایات، صحت عمل مأموران، آگاهی از نحوه انجام مأموریت، رسیدگی به موقع به پرونده‌ها، آراستگی وضع ظاهری مأموران، آموزش همگانی در راستای پیشگیری از جرم.

■ **متغیر مستقل:** متغیر مستقل در این تحقیق، عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های کرمان می‌باشد که عبارت از نتیجه کارهای آنان در خصوص انجام وظایف محوله در یک مدت زمان معینی می‌باشد. با این تعریف، می‌توان گفت که عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌ها یعنی اینکه چه میزان رفتار کاری آنان به طور موفقیت آمیز انجام شده است. بنابراین، عملکرد نتیجه به کارگیری تلاش کارکنان مورد نظر است که ممکن است مثبت یا منفی باشد. در صورت مثبت بودن، نتیجه فعالیت مطلوب و در صورت منفی بودن، نتیجه فعالیت نامطلوب می‌باشد. شاخص‌های مورد نظر این متغیر نیز کارایی و اثربخشی می‌باشد.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیتی: از بین ۱۸۰ نفر، سن ۷۶ نفر (۴۲/۲٪) بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۱۶ نفر (۹/۸٪) بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۳ نفر (۸/۱۲٪) بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۴۴ نفر (۴/۲۴٪) ۴۰ سال به بالا و ۲۱ نفر (۷/۱۱٪) زیر ۲۰ سال بوده‌اند. از نظر شغل، ۸۰ نفر (۴/۴۴٪) آزاد، ۳۷ نفر (۶/۲۰٪) در حال تحصیل، ۹ نفر (۵٪) کارمند، ۱۱ نفر (۱/۶٪) دکتر، ۷ نفر (۹/۳٪) مهندس، ۱ نفر (۶٪) روحانی ۹ نفر (۵٪) معلم، ۲۰ نفر (۱/۱۱٪) بیکار و ۶ نفر (۳/۳٪) استاد دانشگاه بوده‌اند. از نظر تحصیلات، ۳۳ نفر (۳/۱۸٪) زیردیپلم، ۷۲ نفر (۴۰٪) دیپلم، ۱۹ نفر (۶/۱۰٪) فوق‌دیپلم، ۳۲ نفر (۸/۱۷٪) لیسانس و ۲۴ نفر (۳/۱۳٪) فوق‌لیسانس و بالاتر بوده‌اند. از نظر جنسیت، ۴۴ نفر (۴/۲۴٪) زن و ۱۳۶ نفر (۶/۷۵٪) مرد بوده‌اند.

یافته‌های تحلیلی:

■ **فرضیه اول:** عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در ایجاد امنیت شهروندان کرمان مؤثر است.

جدول (۱) نتایج حاصل از آزمون T یک طرفه جهت بررسی فرضیه اول

شرح	تعداد	درجه آزادی	T	میانگین	تفاوت میانگین	انحراف معیار	سطح معنادار
فرضیه اول	۱۸۰	۱۷۹	۹۰/۴	۳۴۹/۳	۰/۲۴۹	۰/۶۸۲	...

با توجه به اینکه مقدار T محاسبه شده (۹۰/۴) از T جدول (۱) (۹۶/۱) بزرگتر است و سطح معنی داری کوچکتر از ۵٪ است و همچنین میانگین بزرگتر از ۳ می‌باشد، آماره آزمون در ناحیه H_1 قرار می‌گیرد و فرض H_0 رد می‌شود و ادعای محقق مبنی بر اینکه عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در ایجاد امنیت شهروندان کرمان مؤثر است، تأیید می‌شود.

■ **فرضیه دوم:** عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در جلب رضایت شهروندان کرمان مؤثر است.

جدول (۲) نتایج حاصل از آزمون T یک طرفه جهت بررسی فرضیه دوم

شرح	تعداد	درجه آزادی	T	میانگین	تفاوت میانگین	انحراف معیار	سطح معنادار
فرضیه دوم	۱۸۰	۱۷۹	۴۶/۶	۴۰۰/۳	۰/۴۰۰	۰/۸۳۱۸	...

با توجه به اینکه مقدار T محاسبه شده (۴۶/۶) از T جدول (۱) (۹۶/۱) بزرگتر است و سطح معنی داری کوچکتر از ۵٪ است و همچنین میانگین بزرگتر از ۳ می‌باشد آماره آزمون در

ناحیه H_1 قرار می‌گیرد و فرض H_0 رد می‌شود و ادعای محقق مبنی بر اینکه عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در جلب رضایت شهروندان کرمان مؤثر است، تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

اثربخشی به فرآیندی است که به داشتن افراد مؤثر، برنامه مؤثر و سازمان مؤثر ربط دارد. از دیدگاه علم مدیریت، اثربخشی را به معنی تحقیق اهداف سازمانی مطرح می‌کنند. سازمان و اهداف باید اثربخش باشند تا موجبات تحقق اهداف سازمان را فراهم آورند و کارآمد نیز باشند یعنی در راه تحقق اهداف حداقل منابع را مصرف کنند. از این رو در این پژوهش با در نظر گرفتن اصول فوق ضرورت‌های مطرح شده میزان اثربخشی عملکرد معاونت‌های پیشگیری و انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در ایجاد احساس امنیت و جلب رضایت شهروندان مورد بررسی قرار گرفت.

آنچه می‌توان در این بخش بیان کرد، این است که اثربخشی عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌ها در ایجاد احساس امنیت و جلب رضایت شهروندان شهر کرمان در سال ۱۳۸۷ از دیدگاه مراجعه‌کنندگان به ایستگاه‌های پلیس مؤثر بوده است. همان‌گونه که در آزمون فرضیه‌ها مشخص گردید، نتایج حاصله نشان داد که در فرضیه اول با توجه به اینکه مقدار T محاسبه شده $4/90$ از T جدول $1/96$ بزرگتر است و سطح معنی داری کوچکتر از 5% است و میانگین بزرگتر از 3 می‌باشد. آمار آزمون در ناحیه H_1 قرار می‌گیرد و فرض H_0 رد می‌شود و فرضیه محقق مبنی بر اینکه عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در ایجاد احساس امنیت شهروندان مؤثر است تأیید می‌شود. در فرضیه دوم با توجه به اینکه مقدار T محاسبه شده $6/46$ از T جدول $1/96$ بزرگتر است و سطح معنی داری کوچکتر 5% است و همچنین بزرگتر از 3 می‌باشد. آمار آزمون در ناحیه H_1 قرار می‌گیرد و فرض H_0 رد می‌شود و فرضیه محقق مبنی بر اینکه عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی کلانتری‌های شهر کرمان در جلب رضایت شهروندان کرمان مؤثر است تأیید می‌شود.

پیشنهادها: بر مبنای یافته‌های پژوهش این موارد پیشنهاد می‌گردد:

۱- افسران ارشد بیشتر به عنوان افسران معین با استفاده از خودرو و امکانات جانبی و در اختیار داشتن نیروی انسانی کافی در برخی از ساعات در سطح حوزه استحفاظی کلانتری‌ها ضمن گشت زنی بر عملکرد واحدهای گشت نظارت و آن‌ها را هدایت نمایند.

- ۲- استقرار گشت‌های پیاده در مناطق مسکونی، پارک‌ها و مناطق تجاری که به صورت موتوری فعالیت نمایند.
- ۳- اطلاع رسانی در مورد کنترل سارقین و مجرمین آزاد شده از زندان در برنامه‌های آگاهی شهروندان کرمان گنجانده و تقویت گردد.
- ۴- اطلاع رسانی پیرامون برنامه‌های آگاهی شهروندان از عملکرد معاونت‌های پیشگیری انتظامی گنجانده و تقویت گردد.
- ۵- نظارت مأموران گشت بر حسن انجام وظیفه نگهبانان محله بیشتر انجام شود.
- ۶- برای راهنمایی صحیح شهروندان و عدم اتلاف وقت آنان، آموزش‌های مستمر و روزانه توسط معاونین پیشگیری انتظامی و مسئولین آموزش ارائه گردد.
- ۷- کلاسهای آموزشی ماهانه توسط معاونت آموزش استان در خصوص شیوه‌های منصفانه بودن عملکرد مأموران گشت، دقت در رسیدگی به شکایات شهروندان و صحت عمل مأموران گشت برگزار شود.
- ۸- در خصوص آراستگی وضع ظاهری مأموران گشت، رؤسای کلانتری‌ها و معاونین پیشگیری انتظامی هر روز بر وضع ظاهری و آراستگی مأموران نظارت جدی داشته باشند.
- ۹- برای آگاهی مأموران گشت در به کارگیری کمک‌های اولیه پزشکی در موارد اضطراری کلاس‌های آموزش کمک‌های اولیه توسط معاونت آموزش برگزار شود.

کتابنامه

- اسکندری، محسن (۱۳۸۳). ارزشیابی عملکرد فردی، فصلنامه علمی کاربردی بینا، سال سوم، شماره پنج. باطنی، محمدرضا و دیگران (۱۳۸۲). فرهنگ معاصر (انگلیسی - فارسی)، تهران: مؤسسه فرهنگ معاصر.
- جعفری، لطیف (۱۳۷۳). بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از مرکز مشاوره دانشگاه تربیت معلم تهران در سال ۱۳۷۱-۱۳۷۲، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی به راهنمایی: نوایی نژاد، شکوه. دانشگاه تربیت معلم.
- عباس زادگان، سید محمد، (۱۳۷۹). مدیریت بر سازمان‌های ناآرام، تهران، گلشهر.
- عمید، حسن (۱۳۸۲). فرهنگ فارسی عمید، تهران: امیرکبیر.
- فصلنامه دانش علوم انتظامی، شماره دو (سال پنجم)
- هرسی، پل و بلانچارد، کنت، ایچ (۱۳۸۰). مدیریت رفتار سازمان، ترجمه قاسم کبیری، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.

منابع انگلیسی

Curtis W. Oook (1997). **Management and organizational Behavior**" 2nd ed, USA: McGrawhill.

Schermerhorn, J (2002). **Management**.

سایر منابع جهت مطالعه بیشتر:

- ابطحی، سید حسن (۱۳۶۸). **آموزش و بهسازی منابع انسانی**، تهران: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- اشمیت، آرا. (۱۳۷۶). **یادگیری و اجرا از اصول تا تمرین**، ترجمه محمد کاظم واعظ موسوی، تهران: سمت.
- باقریان، محمد، (۱۳۸۰). **تصمیم‌گیری حکیمانه**، تهران: سمت.
- بروسی، اندی و کن لانگدن، (۱۳۸۳). **مشتری مداری**، ترجمه محمدرضا جباری و محمد منتظری، تهران: سارگل.
- تسلیمی، محمدمسعود، (۱۳۷۸). **تحلیل فرآیند خط مشی و تصمیم‌گیری**، تهران، سمت.
- جمعی از اساتید مدیریت (۱۳۷۸). **ارزشیابی عملکرد (مجموعه شانزدهم)**، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- دیویس، کیت و جان نیو استورم، (۱۳۷۵). **رفتار سازمانی در کار**، ترجمه محمد علی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت.
- رابینز، استیفن پی، (۱۳۸۱). **رفتار سازمانی**، جلد اول و دوم، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۸۱)، **مبانی مدیریت رفتار سازمانی**، تهران: سمت.
- ریخته‌گر، مهدی (۱۳۷۵). **بررسی عملکرد پاسگاه‌های انتظامی از دیدگاه مردم**، پایان نامه کارشناسی ارشد. به راهنمایی محمد علی طوسی.
- عباس زادگان، سید محمد (۱۳۷۷). **تصمیم‌گیری در مدیریت اجرایی**، تهران: شرکت انتشار.
- علیچانی، علی، (۱۳۷۱). **یادگیری حرکتی**، تهران: سازمان تربیت بدنی.
- نوران، باری (۱۳۷۸) **مردم، دولت‌ها و هراس**، ترجمه پژوهشکده مطالعات راهبردی؛ تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- نورنیز، خردنیاند. الف (۱۳۷۵). **چرا کارکنان کاری که از آن‌ها انتظار می‌رود انجام نمی‌دهند**. ترجمه محمد زاهدی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.