

سنجش نگرش کارکنان پلیس به آیین نامه انضباطی نیروهای مسلح

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۹/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۷/۰۱

صدیقه سادات هاشمی^۱

از صفحه ۱۷۱ تا ۱۹۸

چکیده

زمینه و هدف: به دلیل اهمیت رعایت آیین نامه انضباطی به عنوان یکی از مطالبات جدی فرماندهان، اخیراً بر لزوم تدوین سازوکار مشخص و مدون برای سنجش مبانی انضباطی در ناجا تأکید شده است. از طرفی، اثربخشی اجرای آیین نامه های انضباطی، به زمینه سازی و ایجاد پذیرش مناسب از طریق تغییر نگرش نیازمند است. این پژوهش قصد دارد نگرش کارکنان پلیس به آیین نامه انضباطی نیروهای مسلح را بسنجد و برای این منظور، ابزار آن را طراحی کرده تا از طریق نگرش سنجی، آغازگر تلاش های اثربخش باشد.

روش شناسی: پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا، اسنادی و میدانی است. برای طراحی ابزار سنجش نگرش کارکنان به آیین نامه انضباطی، مبتنی بر ادبیات موجود، ابزار اولیه طراحی و برای بررسی روایی با مراجعه به ۱۰ نفر خبره، ضریب نسبی روایی محتوا (CVR)، ۰/۹۸ محاسبه شد. پایایی ابزار نیز با آلفای کرونباخ (۰/۹۷) تأیید شد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان ستاد پنج رسته مأموریتی ناجا (آگاهی، انتظامی، اطلاعات، راهور، مرزبانی) تشکیل داده و نمونه ۳۵۰ نفری از آنها مورد پرسش قرار گرفتند. سپس داده های گردآوری شده با کمک آزمون های تی و فریدمن و با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل شدند.

یافته ها: پژوهش نشان داد که نگرش کارکنان پلیس به آیین نامه انضباطی مثبت و در حد متوسط است. در بین ابعاد نگرش نیز، نگرش عاطفی، رفتاری و شناختی به ترتیب وضعیت مناسبی دارند.

نتیجه گیری: این نتیجه نشان می دهد که جهت گیری رفتاری کارکنان برای رعایت آیین نامه، بیش تر عاطفی است تا شناختی و این امر بر لزوم سرمایه گذاری برای بهبود شناخت کارکنان از سودمندی آیین نامه انضباطی، برای تأثیر گذاری حداکثری آن صحنه می گذارد.

واژه های کلیدی: انضباط، آیین نامه، نگرش، رفتار، سودمندی.

مقدمه

از آن جا که کارکنان، کلیدی ترین منابع سازمان برای تحقق اهداف و بهبود بهره‌وری به شمار می‌آیند، اداره موثر آن‌ها اصلی ترین کاری است که مدیران باید انجام دهند. کارکنان سازمان به‌عنوان موجوداتی مختار و هدفمند، به دلایل خاصی وارد سازمان می‌شوند و همکاری‌شان را تداوم می‌بخشند و مدیران برای درک درست اهداف آنان و اطمینان از هم‌راستایی این اهداف با اهداف سازمانی، که شرط اولیه تداوم سودمند همکاری بین آن‌ها است، ناگزیر از شناخت، پیش‌بینی و سپس مدیریت رفتارهای کارکنان خود هستند (رابینز و جاج^۱، ۱۳۹۷، ص ۲۴)؛ موضوعی که دانش رفتار سازمانی در سال‌های گذشته، بر پایه آن بسط و توسعه قابل توجهی یافته است. در این راستا، شناخت آن چه که رفتار افراد را در سازمان شکل می‌دهد، باید به ابتدایی ترین دغدغه مدیران تبدیل شود. رفتار کارکنان در سازمان‌ها، از متغیرهای بسیاری تأثیر می‌پذیرد که بسیاری از آن‌ها هنگام ورود فرد به سازمان با او همراه هستند. در این میان برخی از متغیرها به دلیل قرار گرفتن در سطوح عمیق تر تأثیرگذاری بر رفتار، اهمیت بیشتری داشته و بنابراین توجه بیشتری نیز می‌طلبند؛ «نگرش» یکی از این متغیرها است.

توجه مدیران به نوع نگرش کارکنان از آن جهت ضرورت دارد که نگرش بر رفتار فرد اثر می‌گذارد و البته مهم تر از آن این که، نگرش قابل کنترل است. از منظری دیگر، بخشی از اهمیت نگرش ناشی از آن است که صاحب نظران، مطالعه نگرش را برای درک رفتار اجتماعی، حیاتی می‌دانند و بخش دیگری از این اهمیت مبتنی بر این فرض است که نگرش‌ها تعیین کننده رفتارها هستند و این فرض به‌طور ضمنی دلالت بر این امر دارد که با تغییر دادن نگرش‌های افراد، می‌توان رفتارهای آن‌ها را تغییر داد (هاللیان مطلق و حسن‌زاده و زندیان، ۱۳۹۳، ص ۸۸). برای مثال اگر مدیری بخواهد میزان تخلفات کارکنان خود را پایین بیاورد، باید به‌گونه‌ای عمل کند که فرد نگرش مثبتی به انضباط پیدا کند. بنابراین مدیریت باید برای نگرش کارکنان اهمیت زیادی قائل باشد، چراکه این امر با رفتارهایی که برای سازمان از حساسیت برخوردار هستند، در ارتباط است.

۱- Stephen P. Robbins, & Timothy A. Judge

این پژوهش قصد دارد به این سؤال پاسخ دهد که نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی چگونه است. برای پاسخ دادن به این پرسش، لازم است ابتدا ابزار مناسب برای سنجش نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی طراحی شود و با اعتباریابی و آزمون آن، سازوکاری مدون برای سنجش مبانی انضباطی در ناجا، فراهم شود.

بیان مسئله: شناخت نگرش کارکنان که به ارزیابی فرد درباره شی، فرد یا رویدادی به صورت مطلوب یا نامطلوب اشاره دارد (رابینز و جاج، ۱۳۹۷، ص ۸۴)، برای درک و پیش‌بینی رفتار فرد در سازمان، بسیار مهم است (مورهد و گریفین^۱، ۲۰۰۸، ص ۸۷)، اما متأسفانه، در بسیاری از سازمان‌ها، مدیران منابع انسانی، برای هدایت رفتارهای کارکنان، خیلی کم‌تر به سطح ریشه و علت رفتارها می‌پردازند و سیاست‌هایی اتخاذ می‌کنند که بیش‌تر ناظر بر کنترل‌های بیرونی و با تکیه بر ابزارهای کنترلی است. «آیین‌نامه انضباطی» یکی از ابزارهایی است که تقریباً در همه سازمان‌ها، مدیران برای کنترل رفتارهای کارکنان از آن بهره می‌برند. استفاده از این ابزار از این واقعیت نشأت می‌گیرد که همه مدیران نسبت به «انضباط» در سازمان خود حساسیت ویژه‌ای دارند. تدوین آیین‌نامه برای انضباط‌بخشی به رفتارهای کارکنان به‌عنوان یک سیاست عینی، کاملاً درست و پذیرفته شده است، اما ایداً مدیران را از توجه به عوامل ریشه‌ای‌تر به‌ویژه در سطح ادراک و نگرش کارکنان بی‌نیاز نمی‌سازد. به‌عبارت ساده‌تر، رفتار مشاهده شده کارکنان در سازمان، درست مانند نوک کوه یخی است که از آب بیرون زده و دقیقاً همین بخش قابل مشاهده است که از سوی مدیران برای تغییر و بهبود هدف گرفته می‌شود، در حالی که بخش اصلی و هدایت‌کننده این کوه، بخش عظیم‌تر آن در زیر آب است و برای هدایت آن، باید آن بخش را شناخت و مدیریت نمود. مدیران نیازمند شناخت علل رفتارهای کارکنان خود به‌ویژه در سطح ادراکات عاطفی و شناختی کارکنان هستند تا بتوانند درک درستی از رفتارهای نمود یافته داشته باشند. در واقع صرفاً تدوین آیین‌نامه و استفاده از آن برای کنترل رفتارها، سرمایه‌گذاری روی سطحی‌ترین بخش رفتارها است. این در حالی است که بی‌توجهی به ریشه رفتارها، می‌تواند سرمایه‌های سازمان در حوزه مدیریت منابع انسانی را صرف اصلاحات ظاهری رفتارها و بنابراین پیامدهای نه‌چندان پایدار نماید. در حالی که بر عکس، سرمایه‌گذاری

۱- Moorhead & Griffen

در سطح نگرش کارکنان، می‌تواند در بلندمدت و با ثبات نسبتاً زیاد، بروز رفتارهای سازمانی مناسب را تضمین نماید.

اگرچه مسئله پایبندی کارکنان به آیین‌نامه‌های انضباطی در همه سازمان‌ها، اهمیت دارد اما برای برخی سازمان‌ها، از یک اولویت ساده فراتر است. نیروهای مسلح در همه کشورها، نماد نظم هستند و از آن‌ها انتظار می‌رود تجسم واقعی و عینی انضباط باشند. در این بین پلیس به‌عنوان یکی از نیروهای انتظامی کشور، به‌دلیل ارتباط پیوسته و مداوم با مردم، از این نظر، بیش‌تر نیز زیر ذره بین نگاه‌های مردم قرار دارد (ریچمن^۱، ۱۹۷۰). ورای تلاشی که باید از سوی مأموران برای حفظ سمبل نظم و انضباط صورت گیرد، این امر ادراک شهروندان را از توانمندی‌های آنان نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. این موضوع در رفتار سازمانی با نقشی که پیش‌خوان هیجانی در مدیریت تصویرسازی دارد چنین تبیین می‌شود که، قضاوت‌های بر آمده از ویژگی‌های ظاهری و تعاملات اولیه با افراد، می‌تواند بر ادراک دیگران از سایر ویژگی‌های آنان، مانند اخلاق، عملکرد، توانایی‌ها و... تأثیر بگذارد. به‌طور مثال در مورد مأموران پلیس، رعایت ظواهر نظامی و حفظ آراستگی می‌تواند بر ادراک یک شهروند از عملکرد او در برقراری نظم و امنیت تأثیر بگذارد و او را ناتوان یا توانمند جلوه دهد؛ شلختگی، وارفتگی و ناپاکیزگی یک مأمور، می‌تواند تداعی‌کننده ناتوانی او در برقراری نظم باشد که بر عهده او گذاشته شده است. به‌همین دلیل، حفظ ظواهر نظامی که در واقع تبعیت از آیین‌نامه انضباطی نیروهای مسلح است، برای مأموران پلیس، تنها یک الزام سازمانی نیست، بلکه چنان مهم تلقی می‌شود که به تعبیر فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی)، «انضباط در انجام کارهای متعارف، می‌تواند نشانه‌ای باشد از وجود نظم و انتظام فکری و روحی، که عامل اصلی در عمل درست و صراط مستقیم است» (بیانات رهبری در مراسم دانش‌آموختگی دانشگاه امین؛ ۹۰/۰۶/۲۹). اهمیت این امر و پیامدهای ناشی از آن موجب شده که رعایت آیین‌نامه انضباطی در ناجا همواره یکی از مطالبات جدی فرماندهان باشد. معاون هماهنگ‌کننده ناجا نیز اخیراً، بر لزوم تدوین سازوکار مشخص و مدون برای سنجش مبانی انضباطی در ناجا تأکید کرده و با بیان این‌که مبانی انضباطی باید به‌صورت مستمر تکرار تا ملکه ذهن و رفتار شود، خاطر نشان کردند: «باید برای

سنجش مبانی انضباطی در رده و یگان‌ها، سازوکار مشخص، مدون و مستمری تدوین و اجرایی شود» (معاون هماهنگ‌کننده ناجا به نقل از پایگاه خبری پلیس، ۳۰ فروردین ۱۳۹۶). بدون تردید چنین سازوکارهایی، باید از اقدامات سطحی فراتر رفته و مسائل بنیادین این موضوع را مرتفع کند؛ چراکه اثربخشی تدوین و اجرای آیین‌نامه‌های انضباطی، مانند هر اقدام عینی دیگری برای مدیریت کارکنان، به زمینه‌سازی و ایجاد پذیرش مناسب نیازمند است؛ این‌که مدیران اطمینان حاصل کنند در اعمال و اجرای چیزی می‌کوشند که قبلاً باور به سودمندی آن در کارکنان شکل گرفته است. این امر توجه مدیران منابع انسانی را از سطح مقایسه رفتارهای ظاهری کارکنان با محتوای آیین‌نامه، به نگرش آن‌ها به آیین‌نامه معطوف می‌نماید تا با سنجش مداوم آن، سرمایه‌گذاری سودمندتری برای بهبود عینی رفتارهای کارکنان خود انجام دهند.

با عنایت به مطالب ذکر شده که به‌طور خلاصه گویای این واقعیت‌ها هستند که:

- رفتار کارکنان در سازمان علل مختلفی دارد که برخی از آن‌ها مانند نگرش، عمیق و ریشه‌ای‌تر هستند؛
- نگرش‌ها به شدت رفتارها را متأثر می‌سازند و سرمایه‌گذاری روی آن‌ها، پایداری بیش‌تری را در اصلاح رفتارها تضمین می‌کند؛
- آیین‌نامه‌های انضباطی از اقدامات متعارف سازمان‌ها برای حفظ استانداردهای حداقلی رفتار کارکنان است و البته بدون ایجاد پذیرش کافی، تنها می‌توانند یک ابزار کنترل بیرونی تلقی شوند که در فقدان حضور مدیران و فرماندهان و ابزارهای نظارتی، اثربخشی خود را از دست می‌دهند و سرمایه‌گذاری‌های کنترل بیرونی را هدر می‌دهند؛
- با مدیریت نگرش کارکنان به آیین‌نامه انضباطی می‌توان از نهادینه‌سازی انضباط در سازمان اطمینان بیش‌تری حاصل نمود؛
- انضباط برای پلیس به عنوان نماد نظم و البته مظهر اقتدار ملی (بیانات رهبری در جمع فرماندهان پلیس، ۱۳/۰۷/۱۳۹۶)، از اولویت ساده فراتر بوده و عامل اصلی در «عمل درست» (بیانات رهبری در جمع دانشجویان دانشگاه امین؛ ۲۹/۰۶/۹۰) او تلقی می‌شود؛

- با آگاهی از نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی، می‌توان برای مدیریت رفتارهای انضباطی آنان برنامه‌ریزی نمود؛

آشکار می‌شود که تلاش برای سنجش نگرش کارکنان به آیین‌نامه انضباطی بر اساس ابزاری که اختصاصاً برای این منظور طراحی می‌شود، می‌تواند به‌عنوان بخشی از فرآیند تدوین سازوکارهای سنجش مبانی انضباطی در ناجا به تحکیم مبانی انضباط در سازمان کمک کرده و پاسخ‌گوی بخشی از دغدغه مدیران در این حوزه باشد.

مبانی نظری: در ادامه مبانی نظری این موضوع به اختصار مرور می‌شود.

نگرش: به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روان‌شناسی سازمانی در موقعیت‌های مختلف مطالعه کرده‌اند، نگرش کارکنان از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی در سازمان‌ها بوده است (عظیمی، گودرزی، انصاری، پیرایش و عبدی زرین، ۱۳۹۰، ص ۱۷۳). از نگرش تعاریف متعددی ارائه شده است؛ از دیدگاه اتکینسون و همکارانش (۱۳۹۷)، نگرش عبارت است از ترکیبی از باورها و هیجان‌هایی که شخص را پیشاپیش آماده می‌کند تا به دیگران، اشیا و گروه‌های مختلف به شیوه مثبت یا منفی نگاه کند. نگرش‌ها ارزیابی از اشیاء را خلاصه می‌کنند و در نتیجه پیش‌بینی یا هدایت اعمال یا رفتارهای آینده را بر عهده می‌گیرند. آلپورت^۱ (به نقل از برینول، پتی و گایر^۲، ۲۰۱۹، ص ۲)، نگرش را یک حالت آمادگی ذهنی و عصبی دانسته که از طریق تجربه سازمان می‌یابد و بر واکنش فرد نسبت به تمامی موضوع‌ها و موقعیت‌های وابسته به نگرش تأثیر مستقیم و پویا بر جای می‌گذارد. در مجموع می‌توان گفت «نگرش مجموعه‌ای از اعتقادات، عواطف و نیت رفتاری نسبت به یک شیء، شخص یا واقعه است و به‌عبارتی تمایل نسبتاً پایدار به شخصی، چیزی یا رویدادی است که در احساس و رفتار نمایان می‌شود» (قلی‌پور، ۱۳۹۷، ص ۱۰۸). نگرش‌ها دارای سه بعد شناختی، عاطفی و رفتاری هستند (رضائیان، ۱۳۹۵، ص ۲۰۲):

- **بعد عاطفی نگرش:** به احساس و عواطف فرد درباره هدف، فرد، فکر و رخدادها اشاره دارد؛ مثلاً این احساس که «به آیین‌نامه انضباطی احساس خوبی ندارم»، گویای بعد عاطفی نگرش به آیین‌نامه است؛

۱- Allport, G. W. (۱۹۳۵)

۲- Briñol, Petty & Guyer

- بُعد شناختی نگرش: به باورها و ارزش‌ها و اطلاعات فرد درباره هدف شناخته شده اشاره دارد؛ مثلاً این باور که «آیین‌نامه انضباطی، سودمند است و می‌تواند به تسهیل امور کمک کند»، بیان‌گر نگرش شناختی یک فرد است؛
 - بُعد رفتاری نگرش: به نیت رفتاری و عملکردی فرد اشاره دارد. مثلاً این ادعا که «اگر در اختیار من بود، رعایت آیین‌نامه را الزامی نمی‌دانستم»، نشان‌دهنده بعد رفتاری نگرش به آیین‌نامه است.
- به اعتقاد بُهنر و وانگ^۱ (۱۳۸۴، ص ۲۷)، نگرش عاطفی، دوست داشتن و ترجیح دادن، نگرش شناختی، آگاهی، فهم و دانش نسبت به موضوع و نگرش رفتاری، گرایش، میل و قصد رفتار را در بر می‌گیرد.
- اهمیت نگرش کارکنان:** توجه به نوع نگرش کارکنان از آن جهت برای مدیران اهمیت دارد که:

- اول این‌که، نگرش بر رفتار فرد اثر می‌گذارد؛ صاحب‌نظران، مطالعه نگرش را برای درک رفتار اجتماعی، حیاتی می‌دانند چراکه آگاهی از نگرش‌ها تا حد زیادی فرد را قادر به پیش‌بینی رفتارها می‌سازد. البته روشن است که رفتارها از عوامل متعددی ناشی شده و شرایط و موقعیت‌های گوناگونی در شکل‌گیری و تعدد آن‌ها مؤثر است. اما همه این عوامل و شرایط، رفتار را در بستری هم‌ساز با نگرش‌ها جهت می‌دهند و با مرور زمان و استمرار عمل برخی از تعارضات بدوی نیز، که معمولاً میان این دو واقع می‌شود، جای خود را به سازگاری و التیام می‌دهند (خواجه سروی و اسدی، ۱۳۸۷، ص ۱۲). برای مثال کارمندی که آیین‌نامه را دست‌وپاگیر و مزاحم می‌داند، کم‌تر احتمال دارد که خود را ملزم به رعایت آن نماید یا رعایت آن را از سایر همکاران مطالبه کند.
- دوم این‌که، نگرش قابل کنترل است؛ بخش قابل توجهی از اهمیت توجه مدیران به نگرش کارکنان، بر این فرض استوار است که نگرش‌ها تعیین‌کننده رفتارها هستند و این فرض به‌طور ضمنی دلالت بر این امر دارد که با تغییر دادن نگرش‌های افراد می‌توانیم رفتار آنان را پیش‌بینی کنیم یا بر رفتار آنان کنترل

داشته باشیم. بنابراین اگر مدیران واقعاً بخواهند رفتارهای در چارچوب آیین‌نامه را در سازمان نهادینه کنند، باید به‌گونه‌ای عمل کنند که فرد نگرشی مثبت به آن پیدا کند.

سنجش نگرش: نگرش‌ها قابل اندازه‌گیری هستند. بررسی تاریخی موضوع نگرش، سه مرحله در سنجش آن را آشکار می‌کند: در رویکرد اول، غالباً به‌طور مستقیم نگرش کارکنان از طریق پرسش‌نامه‌هایی با طیف لیکرت مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. این رویکرد مورد انتقاد پژوهش‌گران قرار گرفت، زیرا آن‌ها حاصل چنین کاری را تنها «عقاید» افراد می‌دانستند نه نگرش آن‌ها. به‌همین دلیل در رویکرد بعدی، سنجش نگرش‌ها به‌طور ضمنی و غیرمستقیم مورد توجه قرار گرفت. در این حالت به‌جای خود اظهاری، تلاش می‌شود تا بر اساس قضاوت‌ها، واکنش‌ها و رفتارهای فرد، نگرش‌های او مورد ارزیابی قرار گیرند. ادعا شده که این رویکرد بهتر از قبلی است چون به هر حال افراد در خوداظهاری ممکن است تمایل نداشته باشند تا نگرش خود را آشکار کنند. در این حالت به‌طور مثال واکنش‌های فیزیولوژیکی افراد، تماس چشمی، حالت و زبان بدن و... مبانی تحلیل برای سنجش نگرش قرار می‌گیرند (برینول، پتی و گایر^۱، ۲۰۱۹). رویکرد سوم مطالعات نگرش‌سنجی از اوایل دهه ۱۹۸۰ آغاز شدند و هدفشان ارزیابی واکنش‌های ناآگاهانه و غیرارادی افراد بود. به‌طور مثال با بررسی واکنش‌های افراد در برابر کلیشه‌های نژادی مثل تبعیض نژادی بین سفیدپوستان و سیاه‌پوستان، تلاش می‌شود تا نگرش‌های پنهان در پس ذهن افراد کشف و مورد سنجش قرار گیرد (پتی، فازی و برینول^۲، ۲۰۰۸). آن‌چه مسلم است این‌که، اگرچه پژوهش‌ها از این سه رویکرد نام برده‌اند، اما در عمل هم‌چنان این رویکرد اول است که در بررسی نگرش نمونه‌های بزرگ قابل اجرا است، چرا که غالباً در همه پژوهش‌ها محدودیت‌های زمان و هزینه، قابل توجه هستند.

انضباط پلیس: انضباط عبارت است از اعمال ترتیبی که باعث ایجاد نظم در کار و حس انجام وظیفه طبق موازین تعیین شده، در افراد می‌شود و تخطی از آن‌ها کارکنان را با نوعی تنبیه روبه‌رو می‌سازد. انضباط به معنای وجود فضا و شرایط خاصی در

۱- Briñol, Petty & Guyer

۲- Petty, Fazio, & Briñol

سازمان است که کارکنان را ملزم می‌کند، رفتاری معقول و مقبول را در چارچوب قوانین و مقررات سازمان در پیش بگیرند (سید جوادین، ۱۳۹۵، ص ۲۳۸). دیسنزو و رابینز^۱ (۲۰۱۰)، انضباط را به معنای وضعیتی در سازمان می‌دانند که در آن کارکنان بر اساس استانداردها و مقررات پذیرفته شده رفتاری عمل می‌کنند و اگر فردی بخواهد خلاف مقررات انضباطی عمل کند باید تنبیه شود. در اغلب متونی که با مدیریت منابع انسانی ارتباط دارند، انضباط مترادف با دیسپلین به مفهوم تنبیه آورده شده است که از این ابزار تنها زمانی باید استفاده شود که سایر اقدامات با شکست مواجه شده باشند (میرسپاسی، ۱۳۹۶، ص ۴۳۷). از نظر دیسنزو و رابینز نیز، اقدامات انضباطی باید جنبه اصلاحی داشته باشد تا تنبیهی و هم‌چنین باید به صورت تدریجی باشد و از قاعده قطعیت برخوردار باشد (دیسنزو و رابینز، ۲۰۱۰). انضباط در سازمان چهار هدف عمده را دنبال می‌کند که عبارتند از: حفظ و حراست از منافع کلی سازمان، حمایت از حقوق کارکنان، رفع ناهنجاری‌های محیط کاری و ایجاد محیط آرام برای کارکنان و بالا بردن کیفیت کار کارکنان (حاجی کریمی، ۱۳۷۹، ص ۴۸۸). مطالعات نشان می‌دهد که برای فعالیت تمامی گروه‌های سازمانی وجود انضباط امری ضروری است و اعضاء با انطباق خود با کدهای رفتاری، با اهداف سازمانی، سازگاری می‌یابند.

نکته بسیار جالبی که هنگام بحث درباره انضباط باید در نظر داشت، این است که کلمه «انضباط» ترجمه کلمه «دیسپلین» است که از کلمه «Disciple» به معنای شاگرد و مرید گرفته شده است و اشاره به نقش مهم رئیس (مراد) در شکل‌گیری رفتار زیردست (مرید) دارد و نشان می‌دهد که رهبری مؤثر مدیر، عامل اصلی در رفتارهای انضباطی افراد است (سعادت، ۱۳۹۶، ص ۳۱۶) و به عبارت ساده‌تر، در یک سازمان، مهارت ایجاد یک فضای سالم انضباطی از مهم‌ترین ویژگی‌های مسئولان آن سازمان است.

آیین‌نامه انضباطی نیروهای مسلح: آیین‌نامه انضباطی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران در بیستم دی‌ماه سال ۱۳۶۹ به تصویب فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی) رسیده و برای نیروهای مسلح لازم‌الاجرا تلقی می‌شود. مواد ۶ تا ۸ این آیین‌نامه، انضباط را «الزام عملی به ولایت فقیه، آداب و سنن و احکام اسلامی و تبعیت از فرامین مقام معظم فرماندهی کل قوا، قوانین و مقررات و دستورات سلسله‌مراتب

فرماندهان و رؤسا و مدیران» تعریف نموده و آن را دارای دو جنبه دانسته است: الف) جنبه معنوی انضباط، که «در اثر ایمان و اعتقاد به خدا و مبانی دین مبین اسلام و انجام فرایض دینی و پایبند بودن به احکام و ارزش‌های اخلاق اسلامی، احساس مسئولیت معنوی در قبال نظام حکومت اسلامی، میهن و ملت ایثارگر ایران، قانون و وظایف محوله، اعتقاد به منطقی و عادلانه بودن مقررات و اعتقاد به فرماندهان، رؤسا و مدیران و همکاران در پرسنل به وجود می‌آید، به طوری که اگر تمام نظارت‌ها برداشته شود جنبه معنوی انضباط همچنان پا برجا و برقرار می‌ماند. جنبه معنوی انضباط، پایه و اساس تربیت نیروهای مسلح مکتبی، فداکار و وظیفه‌شناس را تشکیل می‌دهد» و ب) جنبه ظاهری انضباط، که «با حفظ احترامات و آراستگی ظاهری، دقت در اجرای قوانین مقررات و دستورات تحقق می‌یابد» (آیین‌نامه انضباطی نیروهای مسلح، مصوب ۱۳۶۹/۱۰/۲۰ فرماندهی کل قوا).

در مورد پلیس این یک واقعیت است که اگر این سازمان خواستار تحقق اهداف و دستیابی به اولویت‌های سازمانی خود است، نه تنها نیازمند سطح بالایی از مهارت‌های پلیسی و مدیریتی در همه سطوح، بلکه شدیداً نیازمند سیستم انضباطی اثربخش است و ایجاد چنین سیستم انضباطی، مستلزم ایجاد تغییر در طرز فکر افراد و اولویت‌بندی‌های کلی سازمان است. از طرفی، مفهوم انضباط در پلیس بر تعدادی تعابیر ذهنی دلالت دارد، در حالی که دستیابی به سطوح بالای انضباط در هر سیستم پلیسی نیازمند چیزی بیش از یک سیستم رسمی قوانین و رویه‌ها است. برای اطمینان از ایجاد یک سیستم انضباطی اثربخش، که شدیداً لازمه ارائه خدمات حرفه‌ای از سوی پلیس به جامعه است، مدیران پلیس ناگزیر هستند همه مکانیزم‌ها و منابع رسمی و غیررسمی را که در اختیار دارند به کار گیرند و برای تحقق چنین چیزی، آن‌ها باید بتوانند استانداردهای انضباطی واضحی فراهم کنند، به اعضای پلیس برای تحقق این استانداردها کمک کنند و به‌طور منصفانه و البته ملموس با کسانی که این استانداردها را تحقق نمی‌بخشند، برخورد کنند (نیوهم، ۲۰۰۰).

بر این اساس، کاملاً منطقی است که در کنار تدوین آیین‌نامه انضباطی به‌عنوان ابزاری رسمی برای تحقق استانداردهای انضباط در محیط کار پلیس، تنها متوسل شدن به اقدامات کنترلی برای اطمینان از پایبندی اعضا به مفاد آیین‌نامه نمی‌تواند تحقق آن

را تضمین نماید. همان‌گونه که در ادبیات مرور شده آشکار شد، برای این منظور لازم است به سطوح عمیق‌تر شکل‌دهنده رفتارها در ذهن و باور اعضا توجه شود، چرا که آن‌ها با تعیین نگرش کارکنان به آیین‌نامه، بر چگونگی پایبندی به آن در سطح رفتارهای عینی اثر می‌گذارند. از طرفی، برای کسب موفقیت در هر زمینه‌ای لازم است معیارهای مشخصی برای موفقیت وجود داشته باشند که سنجش آن را ممکن ساخته و مسیر پیشرفت را قابل رصد کردن نمایند. به همین دلیل طراحی ابزاری که بتواند تغییر نگرش کارکنان را به آیین‌نامه انضباطی اندازه‌گیری کرده و تغییرات آن را آشکار سازد، عملاً به توسعه اقدامات اثربخش در نهادینه کردن آیین‌نامه انضباطی کمک می‌کند.

پیشینه پژوهش: از آن‌جا که این پژوهش برای سنجش نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی، در ابتدا نیازمند طراحی ابزار مناسب برای نگرش سنجی است، پیشینه را در دو بخش بررسی کرده است؛ بخشی که به طراحی ابزار می‌پردازد و بخشی که مطالعات نگرش‌سنجی را پوشش می‌دهد.

در بخش طراحی و اعتباریابی ابزارهای پژوهشی، می‌توان به مطالعاتی اشاره کرد که با هدف سنجش برخی متغیرها، ابزارهایی را طراحی کرده‌اند. به‌طور مثال، ثابتی، الهام‌پور، شایسته‌فرد و صداقت (۱۳۹۳، ص ۵۶)، با هدف تعیین معیارهای معتبر و پایا برای ارزش‌یابی بالینی مدرسان پرستاری، ابزاری شامل دو عامل رفتارهای آموزشی و رفتارهای حمایتی طراحی کرده‌اند. قاسمی، ابن احمدی، معزی‌زاده و گرامی‌پور (۱۳۹۴)، برای ارزیابی عملکرد آموزشی اعضای هیأت علمی توسط دانشجویان، ابزاری روا (ضریب CVR معادل ۰/۳۳) و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۹۶) طراحی کردند. سهرابی، سعید و صالحی (۱۳۹۷، ص ۱۳)، ابزاری روا و پایا برای ارزیابی نگرش افراد به آموزش بین حرفه‌ای طراحی کردند که به دلیل روایی و پایایی مناسب، قابلیت به‌کارگیری در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی را دارد. وکیلی، حیدرنیا و نیکنامی (۱۳۹۱، ص ۶)، در پژوهشی ابزاری برای سنجش مهارت‌های ارتباطی میان فردی در کارکنان بخش سلامت طراحی کردند. انصاری، دهداری و فرزادکیا (۱۳۹۷)، در پژوهشی به‌منظور بررسی آگاهی، نگرش و قضاوت مردم در مدیریت پسماند شهرداری‌ها، ابزاری روا و پایا طراحی کردند و ...

از جمله پژوهش‌های نگرش‌سنجی نیز می‌توان به این موارد اشاره کرد: وارد، استیون، برنتنال و بریدن^۱ (۲۰۰۸)، در پژوهشی نگرش کارکنان مراقبت‌های بهداشتی را به فناوری اطلاعات مورد بررسی قرار داده‌اند. آن‌ها دریافته‌اند که عوامل متعددی نگرش افراد به IT را شکل می‌دهند، اما آن‌چه اهمیت دارد این است که نگرش افراد به IT نقش قابل توجهی در پذیرش فناوری‌ها و کارآیی استفاده از آن‌ها دارد. جوانمرد، پورعلی و پارسا (۱۳۹۵، ص ۱۵۲)، در پژوهشی نگرش کارکنان ناجا را به ایجاد پلیس زن یگان ویژه را بررسی کرده و دریافتند که نگرش مثبتی برای تشکیل پلیس زن یگان ویژه وجود دارد. خطیبی (۱۳۹۵، ص ۶۱)، در پژوهشی نگرش زنان هیات علمی و کارمند دانشگاه همدان را نسبت به عوامل مؤثر بر تحکیم خانواده جويا شده و دریافته است که عوامل اجتماعی، عاطفی، اعتقادی، سیاسی، فرهنگی و در نهایت اقتصادی بر تحکیم خانواده اثر می‌گذارد. صادقی، بلالی و رضازاده (۱۳۹۳، ص ۱۰)، در مطالعه خود، نگرش و عملکرد کارکنان بهداشتی ستاد دانشگاه علوم پزشکی کرمان را در زمینه منابع اطلاعاتی سلامت ارزیابی کرده و نشان دادند که نگرش این افراد متوسط و عملکردشان ضعیف است. عظیمی و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهش خود ضمن طراحی ابزار مناسب، نگرش شغلی و سازمانی کارکنان رسمی و پیمانی ۸۰ سازمان دولتی در استان زنجان را بررسی کرده و دریافتند که به ترتیب سه عامل: نیروی انسانی پیرامون، ماهیت شغل و سازمان و عوامل محیطی، در تعیین نگرش شغلی کارکنان دولتی تأثیرگذارند. عسکری‌نژاد، عبدی، بخشی، امیری و مکارم (۱۳۹۶، ص ۳۴)، در پژوهشی نگرش مدیران و کارکنان شهرداری تهران درباره مناسب‌سازی شهری برای افراد ناتوان بررسی کرده و دریافتند نگرش مدیران به این مسئله متوسط و بالاتر است. صادقی و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهش خود دانش نگرش مدیران و کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان را مورد بررسی قرار دادند و دریافتند که نمره دانش و نگرش بیمارستان‌های موفق و ناموفق در اعتباربخشی با یکدیگر متفاوت است و بسیاری از این دست پژوهش‌ها که به سنجش نگرش افراد پرداخته‌اند. نیوهام^۲ (۲۰۰۰) در پژوهشی به بررسی نقش سیستم انضباط داخلی در تحول پلیس آفریقایی جنوبی پرداخته است. او با اشاره به آمارهای تکان‌دهنده جرائم پلیس آفریقایی جنوبی در فاصله سال‌های ۱۹۹۴

۱- Ward, Stevens, Brentnall & Briddon

۲- Newham

تا ۱۹۹۹، به اصلاحاتی که برای بهبود پلیس انجام شده اشاره کرده و اظهار کرده که مهم‌ترین این اقدامات ایجاد یک سیستم نظارتی قدرت‌مند دانسته که سیستم انضباطی از کلیدی‌ترین مؤلفه‌های آن است. او در یک فرآیند هفت مرحله‌ای، یک سیستم انضباطی استاندارد و قابل درک برای کارکنان را طراحی کرده و مدعی شده که بدون پیاده‌سازی چنین سیستمی، برنامه اصلاح پلیس دست‌نیافتنی خواهد بود. به اعتقاد او، سیستم انضباطی در سازمان پلیس باید به‌عنوان مبنایی نگریسته شود که خدمات پلیسی مؤثر و مردمی بر پایه آن بنا می‌شود و به‌همین دلیل پلیس آفریقای جنوبی باید از سیستم انضباطی به‌عنوان عنصر کلیدی در طرح تحول و بهبود این پلیس برای تبدیل شده به پلیس حرفه‌ای بهره‌گیرد.

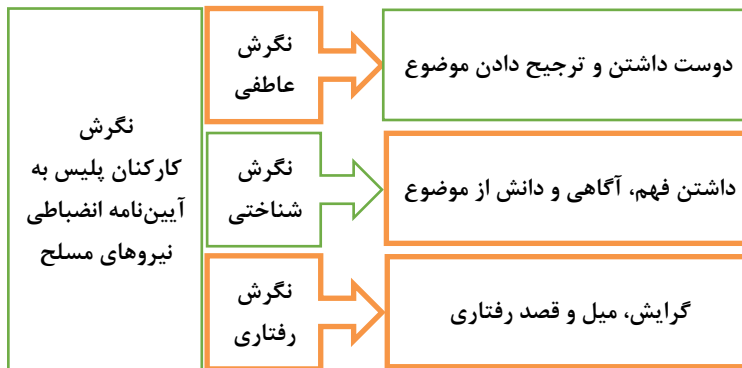
همان‌طور که پژوهش‌های مرور شده نشان می‌دهند، نگرش‌سنجی از جمله موضوعات مهم و قابل توجه در همه حوزه‌های سازمانی است و از طرفی، طراحی ابزار مناسب برای سنجش متغیرهای مختلف و از جمله نگرش، از ابتدایی‌ترین گام‌ها برای آغاز حرکت‌های تحول‌گرایانه در حوزه‌های مختلف است. شایان ذکر است که در بین مطالعه بررسی شده، پژوهش نیوهام (۲۰۰۰)، بیش از همه پژوهش‌های انجام شده، با مطالعه حاضر تناسب دارد. چراکه او با تمرکز بر اهمیت «انضباط» برای نیروهای پلیس، آن را مبنایی کلیدی برای موفقیت پلیس خوانده و البته تأکید داشته که انضباط را نمی‌توان تنها با تعدادی قانون و رویه رسمی محقق نمود، بلکه لازمه تحقق سیستم انضباطی اثربخش، تغییر طرز فکر و به‌عبارتی «نگرش» افراد است. هم‌چنین پژوهش وارد و همکاران (۲۰۰۸)، نیز اهمیت نگرش افراد در عملکرد آن‌ها را اثبات کرده است. بررسی سایر پژوهش‌ها حاکی از آن است که تاکنون، مطالعه‌ای به‌طور خاص در حوزه سنجش نگرش کارکنان پلیس به امر انضباط و آیین‌نامه انضباطی نپرداخته و از این جهت، پژوهش حاضر هم از نوآوری برخوردار بوده و هم خلاء موجود در این زمینه را تا حدی پوشش می‌دهد.

مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش مبتنی بر ادبیات موجود، تلاش می‌شود تا برای سنجش ابعاد سه‌گانه نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی نیروهای مسلح ابزاری روا و پایا طراحی و با سنجش نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی، به پرسش‌های زیر پاسخ داده شود:

سؤال اصلی:

- نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی چگونه است؟
- بُعد عاطفی نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی چگونه است؟
- بُعد شناختی نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی چگونه است؟
- بُعد رفتاری نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی چگونه است؟



نمودار شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

همان‌طور که خاطر نشان شد، ارزشمندترین دستاورد این پژوهش طراحی و تدوین ابزاری برای سنجش نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی است.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا، اسنادی و میدانی است. برای طراحی ابزار سنجش نگرش کارکنان به آیین‌نامه انضباطی، مبتنی بر ادبیات موجود، ابزار اولیه طراحی و برای بررسی روایی، با مراجعه به ۱۰ نفر خبره، ضریب نسبی روایی محتوا (CVR)، ۰/۹۸ محاسبه شد. پایایی ابزار نیز با آلفای کرونباخ ۰/۹۷ تأیید شد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان ستاد پنج رسته مأموریتی ناجا (آگاهی، انتظامی، اطلاعات، راهور، مرزبانی) تشکیل داده و نمونه ۳۵۰ نفری از آنها [هر رسته ۷۰ نفر] مورد پرسش قرار گرفتند. سپس داده‌های گردآوری شده با کمک آزمون‌های تی و فریدمن و با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شدند.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های بخش طراحی ابزار: در این پژوهش برای بررسی روایی ابزار، پرسش‌نامه در اختیار ۱۰ نفر از خبرگان قرار گرفت و بنابراین پرسش‌هایی که پاسخ آن‌ها دارای ضریب نسبی روایی محتوای بالای ۰/۶۲ بود، قابل قبول شناخته شده و به‌عنوان سؤالات پرسش‌نامه باقی ماندند. برای محاسبه پایایی ابزار طراحی شده نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد و میزان آن برای متغیر نگرش و ابعاد سه‌گانه آن، قابل قبول ارزیابی شد. اطلاعات پرسش‌نامه طراحی شده در جدول شماره یک ارائه شده است.

جدول شماره ۱: روایی و پایایی پرسش‌نامه طراحی شده

ابعاد نگرش	تعداد پرسش	مؤلفه‌ها و نمونه پرسش‌ها	روایی نتیجه CVR	پایایی آلفای کرونباخ
عاطفی	۱۶	۱. حس خوشایند نسبت به ضوابط آیین‌نامه: رعایت بندهای آیین‌نامه و دیسیپلین نظامی را دوست دارم.	۰/۹۷	۰/۹۲
		۲. ارزش شمردن آیین‌نامه و رعایت آن: از این‌که در آیین‌نامه انضباطی سرباز میهن نامیده شده‌ام، احساس غرور می‌کنم.		
شناختی	۱۷	۱. باور به سودمندی آیین‌نامه در بهبود و تسهیل امور: آیین‌نامه انضباطی، انجام بهتر کارها را در محیط کار تسهیل می‌کند.	۰/۹۸	۰/۹۳
		۲. باور به تأثیرگذاری مثبت در عادات رفتاری فردی:		

ابعاد نگرش	تعداد پرسش	مؤلفه‌ها و نمونه پرسش‌ها	روایی نتیجه CVR	پایایی آلفای کرونباخ
		<p>آیین‌نامه و بندهای آن می‌تواند به اصلاح عادات‌های رفتاری ما منجر شود.</p> <p>۳. ادراک از تأثیر آن در کسب پیامدهای مثبت سازمانی: رعایت آیین‌نامه موجب می‌شود از رؤسا و فرماندهان احترام بیش‌تری دریافت کنم.</p> <p>۴. باور به ضرورت وجود آن برای حفظ نظم: رعایت احترامات نظامی که آیین‌نامه بر آن تأکید دارد، واقعاً برای حفظ نظم ضروری است.</p> <p>۵. باور به دارا بودن فلسفه حکیمانه: بندبند آیین‌نامه با فکر و فلسفه قبلی طراحی شده است و ارزشمند است.</p> <p>۶. باور به سهولت اجرایی شدن آن: آیین‌نامه متناسب با شرایط کاری ما طراحی شده و قابل اجرا است.</p>		
رفتاری	۱۱	<p>۱. تمایل درونی به رعایت آیین‌نامه: من در هر صورت آیین‌نامه را رعایت می‌کنم.</p> <p>۲. اراده برای مطالبه آن از همکاران: من رعایت آیین‌نامه را از همکارانم انتظار دارم و به آن‌ها یادآوری می‌کنم.</p> <p>۳. معیار دانستن آیین‌نامه برای بهبود رفتار فردی: سعی می‌کنم با رعایت آیین‌نامه رفتارم را به عنوان یک پلیس بهتر کنم.</p>	۰/۹۸	۰/۸۸
کل پرسش‌نامه		۴۴	۰/۹۸	۰/۹۷

در این پژوهش هم‌چنین برای اطمینان از معتبر بودن داده‌ها، ضرایب عاملی سؤال‌های پرسش‌نامه مورد بررسی قرار گرفت و مقدار KMO به‌دست آمده (۰/۷۸) نشان داد که داده‌های پژوهش قابل تقلیل به تعداد عامل‌های زیر بنایی و بنیادی هستند و هم‌بستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب است. سطح معناداری آزمون بارتلت نیز کم‌تر از ۰/۰۵ بود و این به این معناست که ماتریس هم‌بستگی بین گویه‌ها، ماتریس همانی یا واحد نیست و بین مؤلفه‌های هر متغیر هم‌بستگی بالایی وجود داشته و بین مؤلفه‌های هر متغیر با متغیر دیگر هیچ گونه هم‌بستگی وجود ندارد. نتایج جدول ضرایب عاملی نیز نشان داد که تمامی مؤلفه‌های دارای بار عاملی بیشتر از

۰/۵ هستند (بین ۰/۵۹ تا ۰/۹۶) و بنابراین همه سؤالات نقش تعیین کننده‌ای در این پژوهش دارند.

یافته‌های توصیفی: در این بخش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه کارکنانی که مورد پرسش قرار گرفته‌اند ارائه می‌شود. قابل ذکر است که این مطالعه تنها روی مردان پلیس انجام شده و چون هدف اصلی سنجش نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی بوده است، تعداد افراد منتخب از رسته‌های پنج‌گانه مساوی (هر رسته ۷۰ نفر) بوده است.

جدول شماره ۲: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه پژوهش

ویژگی جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد	ویژگی جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد
کم‌تر از ۵ سال	۹۴	۲۷	کم‌تر از کارشناسی	۹۸	۲۸
بین ۵ تا ۱۵ سال	۱۳۳	۳۸	کارشناسی تحصیلات	۱۷۱	۴۹
بین ۱۵ تا ۲۰ سال	۷۴	۲۱	ارشد	۷۰	۲۰
بیش‌تر از ۲۵ سال	۴۹	۱۴	دکتری	۱۱	۳
مجموع	۳۵۰	۱۰۰	مجموع	۳۵۰	۱۰۰
درجه‌دار	۷۴	۲۱	مدیریتی	۹۱	۲۶
افسر جزء	۱۴۳	۴۱	غیرمدیریتی	۲۵۹	۷۴
افسر ارشد	۱۳۳	۳۸	مجموع	۳۵۰	۱۰۰
مجموع	۳۵۰	۱۰۰	مجموع	۳۵۰	۱۰۰

بررسی یافته‌های این بخش در جدول شماره دو، نشان می‌دهد که اکثریت کارکنان بررسی شده دارای تحصیلات کارشناسی و کم‌تر (۷۷ درصد) بوده، حدود ۸۰ درصد آن‌ها افسر هستند، تقریباً نیمی از آن‌ها دارای سابقه خدمت بین ۵ تا ۲۰ سال هستند و بیش از ۷۰ درصد آن‌ها در سمت‌های مدیریتی قرار ندارند؛ بنابراین، با اعتماد بیشتری می‌توان گفت که نتایج این پژوهش قابل تعمیم به افسران، دارای مدرک کارشناسی و کم‌تر و با سابقه خدمت بین ۵ تا ۲۰ سال است که سمت مدیریتی ندارند.

در جدول شماره سه میانگین ابعاد و مؤلفه‌های نگرش کارکنان نیز ارائه شده است.

جدول شماره ۳: روایی و پایایی پرسش‌نامه طراحی شده

میانگین	مؤلفه‌ها	ابعاد
۳/۱۱	حس خوشایند نسبت به ضوابط آیین‌نامه	عاطفی
۳/۴۹	احساس ارزشمندی در تبعیت از آیین‌نامه	
۳/۳۰	نگرش عاطفی	
۳/۰۶	باور به سودمندی آیین‌نامه در بهبود و تسهیل امور	شناختی
۳/۲۹	باور به تأثیرگذاری مثبت در عادات رفتاری فردی	
۳/۲۷	ادراک از تأثیر آن در کسب پیامدهای مثبت سازمانی	
۳/۱۲	باور به ضرورت وجود آن برای حفظ نظم	
۳/۵۳	باور به دارا بودن فلسفه حکیمانه	
۳/۴۴	باور به سهولت اجرایی شدن آن	
۳/۲۰	نگرش شناختی	
۳/۲۵	رعایت آیین‌نامه در عمل	رفتاری
۲/۹۵	مطالبه آن از همکاران	
۳/۳۹	معیار دانستن آیین‌نامه برای بهبود رفتار فردی	
۳/۲۸	نگرش رفتاری	
۳/۲۶	نگرش	

بررسی توصیفی نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی نشان می‌دهد که نگرش کارکنان به آیین‌نامه انضباطی وضعیت متوسطی دارد و این امر لزوم اتخاذ تمهیداتی برای بهبود نگرش کارکنان را آشکار می‌سازد.

یافته‌های استنباطی: در این بخش، نتایج آزمون‌های استنباطی بررسی نگرش کارکنان به آیین‌نامه ارائه می‌شود. از آن‌جا که بررسی توزیع داده‌ها با کمک آزمون کولموگروف - اسمیرنوف نشان داد توزیع داده‌های پژوهش نرمال است، بنابراین از روش‌های آمار پارامتریک استفاده می‌شود.

نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای: برای پاسخ به سؤال‌های این پژوهش، از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. این آزمون، میانگین داده‌های یک متغیر را با یک مقدار مشخص، مقایسه کرده و معناداری یا عدم معناداری اختلاف آن‌ها را مشخص می‌نماید. به دلیل استفاده از طیف پنج‌تایی لیکرت، میانگین فرضی برای این مؤلفه‌ها عدد «سه» است که با مقایسه نتایج به‌دست آمده می‌توان بررسی کرد که از نظر افراد نمونه آماری، بین میانگین متغیرهای مربوطه با عدد ۳ (حد متوسط) تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر.

نتایج آزمون تی برای متغیرهای این پژوهش در جدول شماره شش ارائه شده است. جدول شماره ۴: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین نگرش کارکنان با سطح متوسط

مقدار آزمون = ۳					
متغیر	T	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	محدوده اطمینان ۹۵ درصد حد پایین حد بالا
نگرش کارکنان	۵/۱۷	۳۴۹	۰/۰۰۰	۰/۲۶	۰/۱۶ ۰/۳۶

نتایج آزمون t تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که سطح معنی‌داری آزمون نگرش کارکنان ۰/۰۰۰ است و در سطح اطمینان ۹۹ درصد، اختلاف معنادار مثبتی بین میانگین (نگرش کلی کارکنان به آیین‌نامه انضباطی) و مقدار متوسط (۳) وجود دارد. نتایج این آزمون برای ابعاد نگرش در جدول شماره چهار ارائه شده است.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین ابعاد نگرش کارکنان با سطح متوسط

مقدار آزمون = ۳					
ابعاد	T	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	محدوده اطمینان ۹۵ درصد حد پایین حد بالا
نگرش عاطفی	۵/۹۰	۳۴۹	۰/۰۰۰	۰/۳۰	۰/۲۰ ۰/۴۰
نگرش شناختی	۳/۷۴	۳۴۹	۰/۰۰۰	۰/۲۰	۰/۰۹ ۰/۳۱
نگرش رفتاری	۵/۴۷	۳۴۹	۰/۰۰۰	۰/۲۸	۰/۱۸ ۰/۳۹

همان‌طور که نتایج جدول شماره پنج نشان می‌دهد، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، اختلاف معنادار مثبتی بین میانگین ابعاد سه‌گانه کارکنان به آیین‌نامه انضباطی و مقدار متوسط (۳) وجود دارد.

نتایج آزمون فریدمن: برای بررسی رتبه‌بندی ابعاد نگرش، از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول شماره هشت نشان می‌دهد که نگرش عاطفی رتبه اول را دارا است و به ترتیب پس از آن، نگرش رفتاری و شناختی قرار دارد.

جدول شماره ۶: نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی ابعاد سه‌گانه نگرش

ابعاد نگرش	میانگین رتبه	شماره رتبه
نگرش عاطفی	۲/۱۷	۱
نگرش رفتاری	۲/۱۰	۲
نگرش شناختی	۱/۷۳	۳

نتایج آزمون فریدمن: حجم نمونه: ۳۵۰ - آماره کی دو: ۲۲/۵ - درجه آزادی: ۲ - سطح پوشش آماره: ۰/۰۰۰

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف سنجش نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی نیروهای مسلح اجرا شد. برای این کار ضرورت داشت تا ابتدا ابزار مناسب برای این کار طراحی شود. در این راستا، حاصل بررسی ادبیات موضوع و بهره‌گیری از گروهی ۱۰ نفره از خبرگان موضوع، طراحی ابزاری برای سنجش نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی بود که دارای ضریب نسبی روایی محتوای ۰/۹۸ و پایایی ۰/۹۷ است. بنابراین، ابزار طراحی شده برای اجرای مطالعات سنجش نگرش به آیین‌نامه انضباطی قابل اطمینان است. ابزار طراحی شده، مؤلفه‌های نگرش به آیین‌نامه را در سه بعد عاطفی، شناختی و رفتاری شناسایی کرد. «احساس خوشایند به آیین‌نامه» و «ارزش شمردن آیین‌نامه و رعایت آن»، مؤلفه‌های عاطفی نگرش را شکل می‌دهند. «باور به سودمندی آیین‌نامه در بهبود و تسهیل امور»، «باور به تأثیرگذاری مثبت آن در عادات رفتاری فردی»، «ادراک از تأثیر آن در کسب پیامدهای مثبت سازمانی»، «باور به ضرورت وجود آن برای حفظ نظم»، «باور به دارا بودن فلسفه حکیمانه» و «سهولت اجرایی شدن آن»، مؤلفه‌های شناختی نگرش را شامل می‌شوند. «تمایل درونی به رعایت آیین‌نامه»، «اراده برای مطالبه آن از همکاران» و «معیار دانستن آن برای بهبود رفتار فردی» نیز مؤلفه‌های رفتاری نگرش به آیین‌نامه هستند.

ابزار طراحی شده در این پژوهش، برای سنجش نگرش کارکنان ستاد پنج رسته مأموریتی ناجا به آیین‌نامه انضباطی مورد استفاده قرار گرفت و نتایج نشان داد که نگرش کلی کارکنان پلیس به آیین‌نامه انضباطی مثبت و به‌طور معناداری بیش‌تر از حد متوسط است (میانگین ۳/۲۶). اما با وجود اهمیت قابل‌توجه آیین‌نامه انضباطی برای افسران پلیس، این میزان خیلی مطلوب ارزیابی نمی‌شود.

نتایج هم‌چنین نشان داد که میانگین نگرش عاطفی کارکنان به آیین‌نامه ۳/۳۰ است که به‌طور معناداری بیش‌تر از حد متوسط ارزیابی شده و البته این بعد نگرش بهترین وضعیت را نیز دارد و در آزمون فریدمن، رتبه اول را به‌دست آورده است. دقت در مؤلفه‌های این بعد آشکار می‌کند که بیش‌تر از داشتن «حس خوشایند به آیین‌نامه»، این «ارزشمند» تلقی کردن آیین‌نامه است که افراد را به تبعیت از آن وادار می‌کند. این

امر چندان هم دور از انتظار نیست چراکه آیین‌نامه، اصول شرافت سربازی را در بر می‌گیرد و به شغل پلیس قداست می‌بخشد. مروری اجمالی در ادبیات رفتار سازمانی در حوزه انگیزه، به خوبی می‌تواند چنین نتیجه‌ای را تبیین کند؛ در این حوزه، تقریباً تمام نظریه‌پردازان بر این امر اتفاق دارند که انگیزه‌های درونی، یعنی انگیزه‌هایی که از ارزش‌های افراد سرچشمه می‌گیرند، نیروی بیش‌تر و بادوام‌تری برای رفتار ایجاد می‌کنند. به‌طور مثال آن‌جا که «ادوین لاک^۱»، در تکمیل «نظریه تعیین هدف»^۲ به‌عنوان یک ابزار انگیزشی، از «تعهد^۳» به‌عنوان یک الزام نام می‌برد و خواست درونی فرد را لازمه رفتارهای او می‌داند.

در بین شواهد تجربی، اما مطالعه نیوهام (۲۰۰۰)، آشکار می‌سازد که می‌توان بر این خواست فردی برآمده از ارزش‌های درونی، با ایجاد یک سیستم انضباط داخلی، تحول ایجاد کرد. این مطالعه اثبات کرده که ایجاد یک سیستم نظارتی قدرتمند که سیستم انضباطی از کلیدی‌ترین مؤلفه‌های آن است، توانسته است مبنای مناسب برای ارائه خدمات پلیسی مؤثر و مردمی باشد.

میانگین نگرش شناختی کارکنان به آیین‌نامه نیز ۳/۲۰ برآورد شده است که به‌طور معناداری بیش‌تر از حد متوسط ارزیابی شده است. این بعد نگرش در مقایسه با دو بعد دیگر، وضعیت نسبتاً نامناسب‌تری دارد و در آزمون فریدمن، رتبه سوم را به‌دست آورده است. دقت در مؤلفه‌های این بعد آشکار می‌کند که «باور به وجود فلسفه حکیمانه در پس مفاد آیین‌نامه»، از مهم‌ترین دلایل ایجاد نگرش شناختی مثبت به آیین‌نامه است. باور به «سهولت اجرای آیین‌نامه» و «باور به تأثیرگذاری مثبت آن در عادات رفتاری فردی» در این بعد در مرتبه بعدی قرار دارند. به‌عبارتی، آنچه تبعیت آگاهانه از آیین‌نامه را بهبود می‌بخشد، پس از حکیمانه دانستن آن، سهولت اجرای آن و اعتقاد فردی افراد مبنی بر ایجاد عادات رفتاری پسندیده است. این نتیجه حاکی از آن است که پایبندی به آیین‌نامه در وضعیت فعلی، بیش‌تر یک «انتخاب فردی» است تا نتیجه «ترغیب و تکلیف سازمانی» به‌ویژه که «ادراک از تأثیر آن در کسب پیامدهای مثبت

۱- Edwin Locke

۲- The Goal Setting Theory

۳- Commitment

سازمانی» در مرتبه بعدی قرار دارد. این یافته می‌تواند برای مدیران و فرماندهانی که خواستار نهادینه شدن آیین‌نامه در رفتارهای کارکنان هستند، بسیار یاری‌کننده باشد. در این‌جا نیز، در تبیین این یافته مراجعه به دیدگاه نظریه‌پردازان انگیزش سودمند است، چرا که بازهم این خواست و اراده خود فرد است که می‌تواند بر نگرش و به تبع آن بر رفتارهای او اثر بگذارد. این یافته با آن بخش از نتایج پژوهش عظیمی و همکاران (۱۳۹۰)، که غیر از مسائل سازمانی، عوامل محیطی را در ایجاد نگرش افراد تأثیرگذار دانسته‌اند هم‌خوانی دارد. هم‌چنین می‌تواند تأییدی باشد بر این نتیجه که سازمان‌های موفق و ناموفق از نظر دانش و نگرش مدیران آن‌ها با یکدیگر متفاوت هستند (صادقی و همکاران، ۱۳۹۵).

میانگین نگرش رفتاری کارکنان به آیین‌نامه نیز ۳/۲۸ برآورد شده است که به‌طور معناداری بیش‌تر از حد متوسط ارزیابی شده است. این بعد نگرش از نظر میانگین بین دو بعد دیگر قرار دارد و در آزمون فریدمن، رتبه دوم را به‌دست آورده است. دقت در مؤلفه‌های این بعد آشکار می‌کند که «معیار دانستن آیین‌نامه برای بهبود رفتار فردی»، مهم‌ترین گرایش رفتاری کارکنان به آیین‌نامه است و مجدداً تأییدی است بر این نتیجه‌گیری که گرایش‌های رفتاری کارکنان بیش‌تر برآمده از «انگیزه‌های فردی» است تا «تکلیف و ترغیب سازمانی». در این بعد، «تمایل درونی به رعایت آیین‌نامه» در مرتبه بعدی قرار گرفته و «اراده برای مطالبه آیین‌نامه از همکاران» با کم‌ترین میانگین در مرتبه آخر قرار دارد. با عنایت به این‌که این امر از مطالبات بسیار جدی فرماندهان و البته خود آیین‌نامه انضباطی در ماده ۱۳، که مقرر داشته: «قوام و صلاح نیروهای مسلح ایجاب می‌کند که کلیه کارکنان در رعایت و تحقق اصول انضباط از طریق تذکر شفاهی و گزارش تخلفات به رده بالاتر تلاش کرده و مسئولیت داشته باشد»، این نتیجه چندان جالب نیست.

آن‌چه در مورد نتایج این پژوهش ارزش‌مند است این‌که، نتایج این پژوهش را به‌طور تلویحی می‌توان تأییدی بر اثر غیرقابل انکار نگرش بر رفتار دانست که در مقایسه آن با نتایج مطالعات پیشین، از این جهت، با پژوهش وارد و همکاران (۲۰۰۸)، که از نقش قابل توجه نگرش افراد به IT در پذیرش و کاربرد آن توسط افراد سخن گفته‌اند، پژوهش صادقی و همکاران (۱۳۹۳)، که وجود ارتباط بین نگرش متوسط و عملکرد ضعیف افراد

در کار را نشان داده‌اند و نیز صادقی و همکاران (۱۳۹۵)، که در پژوهش خود بین دانش و نگرش مدیران و موفقیت سازمان‌های آن‌ها، ارتباط برقرار کرده‌اند، هم‌سو دانست.

شایان ذکر است که در غالب پژوهش‌های قبلی نگرش‌سنجی، برای ابعاد سه‌گانه نگرش، مؤلفه‌های متمایزی تعیین نشده است و از این جهت پژوهش حاضر، دستاورد متمایزی ارائه کرده است که دقت اندازه‌گیری را افزایش می‌دهد و به تبع آن می‌تواند پیشنهاد‌های واقع‌بینانه‌تری برای بهبود ارائه کند. از این حیث، پژوهش حاضر برای طراحی ابزارهای نگرش‌سنجی در حوزه‌ها و سازمان‌های مختلف، یاری‌کننده است.

پیشنهادها

مبتنی بر نتایج به‌دست آمده از این پژوهش به‌ویژه در بخش آزمون ابزار طراحی شده بر روی کارکنان، پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌شود:

- از آن‌جا که در بعد عاطفی، «ارزش شمردن آیین‌نامه» و رعایت آن از سوی کارکنان، میانگین به نسبت مطلوب‌تری کسب کرده، تأکید «آگاهانه» بر آن می‌تواند در تقویت مبانی انضباطی تأثیرگذار باشد؛

- این‌که ادراک از تأثیر پایبندی به آیین‌نامه در کسب پیامدهای مثبت سازمانی، به نسبت سایر مؤلفه‌های شناختی، میانگین کم‌تری به‌دست آورده است، نشان می‌دهد که مدیران و فرماندهان در پیوند زدن اجرای آیین‌نامه با پیامدهای سازمانی توفیق چندانی نداشته‌اند و عملاً ماده ۱۰۹ آیین‌نامه انضباطی که مقرر می‌دارد: «اقدامات انضباطی باید یکنواخت، مداوم و پیگیر بوده و برای تشویق افرادی که وظیفه خود را به نحو احسن اجرا کرده و یا خدمت فوق‌العاده انجام می‌دهد و موأخذه و تنبیه متخلفین با توجه به مقررات این آیین‌نامه به مرحله اجراء گذرانده شود»، به خوبی جامه عمل پوشانده نشده است؛

- در بعد رفتاری، کارکنان بیش‌تر با گرایش‌های رفتاری فردگرایانه در رعایت آیین‌نامه می‌کوشند؛ آن‌ها آیین‌نامه را معیاری برای بهبود رفتارهای فردی خود می‌دانند و تمایل درونی به رعایت آیین‌نامه است که آن را به تبعیت از آیین‌نامه بر می‌انگیزد. این‌که «اراده برای مطالبه آن از همکاران» چندان مناسب نیست،

نشان‌دهنده کوتاهی‌های صورت گرفته حداقل در اجرای مفاد ماده ۷۶ آیین‌نامه انضباطی است؛

- این‌که بالاترین میانگین در ابعاد نگرش به بعد عاطفی تعلق دارد، نشان می‌دهد که جهت‌گیری‌های رفتاری کارکنان برای رعایت آیین‌نامه، بیش‌تر عاطفی است تا شناختی و میانگین به نسبت پایین‌تر بعد شناختی، این پیام را با خود دارد که فرماندهان باید بیش از پیش بر جنبه‌های اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی تمرکز کنند.

تشکر و قدردانی

اجرای این پژوهش بدون همکاری مأموران پلیس مستقر در ستاد پلیس‌های تخصصی امکان‌پذیر نبود. بدین‌وسیله از همکاری همه آن‌ها قدردانی می‌نمایم.

منابع

- اتکینسون، ریتا؛ اتکینسون، ریچارد؛ اسمیت، ادوارد؛ بلم، داریل؛ نولن هوکسما، سوزان (۱۳۹۷). زمینه روان‌شناسی هیلگارد. (محمدمنقی براهنی، بهروز بیرشک، مهرداد بیک، رضا زمانی و مهرناز شهرآرای، مترجمان). تهران: انتشارات رشد
- انصاری، محسن؛ دهداری، طاهره و فرزادکیا، مهدی (۱۳۹۷). طراحی و روایی سنجی پرسشنامه ارزیابی کننده آگاهی، نگرش و قضاوت مردم بر مدیریت پسماند شهرداری. فصلنامه علمی پژوهشی سلامت و محیط زیست. ۱۱(۳)، ۳۰۷-۳۲۰. قابل بازیابی از: https://www.civilica.com/Paper-JR_IJHE-JR_IJHE-۱۱
- آیین‌نامه انضباطی نیروهای مسلح (۱۳۶۹). مصوب فرماندهی کل قوا
- بُهنر، جرد و وانگ، میکائیل (۱۳۸۴). نگرش‌ها و تغییر آن‌ها؛ (علی مهداد، مترجم). تهران: انتشارات جنگل
- بیانات فرماندهی کل قوا در جمع دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین در تاریخ ۱۳۹۰/۰۶/۲۹ و در جمع فرماندهان ناجا در تاریخ ۱۳۹۶/۰۷/۱۳؛ قابل بازیابی از: <http://www.leader.ir>
- پایگاه خبری پلیس (۲۸ فروردین ۱۳۹۷). لزوم تدوین سازوکار مشخص و مدون برای سنجش مبانی انضباطی در ناجا. قابل بازیابی از: <http://news.police.ir/News/fullStory.do?Id=۲۷۸۲۶۶>
- ثابتی، فهیمه؛ الهام‌پور، حسین؛ شایسته‌فرد، مرضیه؛ صداقت، سهیلا (۱۳۹۳). طراحی و اعتباریابی ابزار ارزشیابی بالینی مدرسان پرستاری (فرم دانشجوی) در دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. فصلنامه علمی پژوهشی گام‌های توسعه در آموزش پزشکی. ۱۱(۱)، ۵۵-۶۴. قابل بازیابی از: <https://sdmejournal.com/en/index.html>
- جوانمرد، محمد؛ پورعلی، رضا؛ پارسای، رضا (۱۳۹۵). بررسی جامعه شناختی نگرش کارکنان ناجا به تاسیس پلیس یگان ویژه زن. دو فصلنامه پژوهش‌های انتظامی-اجتماعی زنان. ۴(۲)، ۱۵۱-۱۶۶. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۳۴۵۳۲۵>
- حاجی کریمی، عباسعلی؛ رنگریز، حسن (۱۳۷۹). مدیریت منابع انسانی. تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
- خطیبی، اعظم (۱۳۹۴). بررسی نگرش زنان نسبت به عوامل موثر بر تحکیم خانواده. مطالعات زن و خانواده. ۳(۱)، ۵۹-۹۲. قابل بازیابی از: http://jwfs.alzahra.ac.ir/article_۲۱۹۶.html

- خواجه سروی، غلامرضا؛ اسدی، علیرضا (۱۳۸۷). نقش روحانیت و روشنفکران دینی در تغییر نگرش عمومی مردم ایران به نهضت حسینی در جریان انقلاب اسلامی. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات انقلاب اسلامی. ۴(۱۵)، ۱۲-۲۷. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۱۰۴۵۱۳>
- رایبیز، استیفن پی و جاج، تیموتی (۱۳۹۷). (محمد زارع، مترجم). تهران: نص (چاپ هشتم)
- رضاییان، علی (۱۳۹۵). مبانی مدیریت رفتار سازمانی. تهران: سمت (چاپ شانزدهم)
- سعادت، اسفندیار (۱۳۹۶). مدیریت منابع انسانی. تهران: سمت (چاپ بیست و دوم)
- سهرابی، زهره؛ سعید، آرزو؛ صالحی، لیلی (۱۳۹۷). بررسی روایی و پایایی ابزار نگرش به آموزش بین حرفه‌ای در مراقبت‌های سلامت. فصلنامه علمی پژوهشی آموزش بهداشت و ارتقای سلامت. ۶(۱)، ۱۲-۱۹. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/Journal/ViewPaper.aspx?id=۳۵۰۳۰۲>
- سید جوادین، سیدرضا (۱۳۹۵). مبانی و کاربردهای مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان. تهران: نگاه دانش (چاپ نهم).
- صادقی، آزاده؛ بلالی، فاطمه؛ رضازاده، سعداله (۱۳۹۳). نگرش و عملکرد بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی کرمان در زمینه منابع اطلاعات سلامت. مجله آموزش و سلامت جامعه. ۱۱(۱)، ۲۷-۳۵. قابل بازیابی از:
http://jech.umsha.ac.ir/browse.php?a_id=۳۰&sid=۱&slc_lang=fa
- صادقی، تابنده؛ غلامحسینی، نجمه؛ خوشاب، هادی؛ سید باقری، سید حمید؛ کرمی، مهدی؛ نوحی، عصمت و سبزواری؛ سکینه (۱۳۹۵). بررسی دانش و نگرش مدیران و کارکنان بیمارستان به اعتباربخشی. ۵(۲)، ۹-۲۰. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=۳۰۵۰۳۴>
- عسکری‌نژاد، سیده نفیسه؛ عبدی، کیانوش؛ بخشی، عنایت‌اله؛ امیری، مهدی؛ مکارم، اصغر (۱۳۹۶). نگرش سنجی از مدیران و کارکنان نسبت به مناسب سازی شهری برای افراد دارای ناتوانی در شهرداری تهران. مجله توانبخشی. ۱۸(۱)، ۳۳-۴۱. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۲۸۱۵۲۹>
- عظیمی، حسین؛ گودرزی، غلامرضا؛ انصاری، محمد اسماعیل؛ پیرایش، رضا و عبدی زرین، سهراب (۱۳۹۰). طراحی پرسشنامه سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان دولت؛ مورد مطالعه: ۸۰ سازمان دولتی در مرکز استان زنجان). اندیشه مدیریت راهبردی. ۵(۱)، ۱۶۹-۲۰۰. قابل بازیابی از:
http://journals.isu.ac.ir/article_۱۵۴.html

- قاسمی، هادی، ابن حمدی، آرزو؛ معزی زاده، مریم و گرامی پور، مسعود (۱۳۹۴). ساخت و اعتباریابی پرسشنامه ارزیابی عملکرد آموزشی استادان توسط دانشجویان در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. مجله دندانپزشکی. ۲۸(۴)، ۳۲۳-۳۲۸. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۲۶۹۸۶۶>
- قلی پور، آرین (۱۳۹۷). مدیریت منابع انسانی (مفاهیم، تئوری‌ها و کاربردها). تهران: انتشارات سمت (چاپ نهم)
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۹۶). مدیریت منابع انسانی و روابط کار. تهران: نشر میر (چاپ چهل و سوم).
- وکیلی، محمد مسعود؛ حیدرنیا، علیرضا؛ نیکنامی، شمس‌الدین (۱۳۹۱). طراحی و روایی سنجی ابزار سنجش مهارت‌های ارتباطی میان فرد در جمعیت رابطان سلامت شهر زنجان. مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران. ۱۸(۱)، ۵-۱۹. قابل بازیابی از: <https://elmnnet.ir/article/۱۳۴۱۹۰۵-۲۵۲۰۵>
- هلالیان مطلق، فاطمه؛ حسن‌زاده، محمد و زندیان، فاطمه (۱۳۹۳). نگرش نیروی انسانی نسبت به مدیریت دانش (مطالعه موردی: شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی). نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۴(۲ و ۱)، ۸۷-۱۰۵. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۲۹۱۹۵۸>
- Allport, G. W. (۱۹۳۵). Attitudes. In C. Murchison (Ed.), *Handbook of social psychology* (pp. ۷۹۸-۸۸۴). Worcester, MA: Clark University Press.
- Briñol, P., Petty, R. E., & Guyer, J. J. (۲۰۱۹). A Historical View on Attitudes and Persuasion. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*.
- DeCenzo, D. A., & Robbins, S. P. (۲۰۱۰) *Human resource management*, New Delhi: Prentice-Hall.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (۲۰۰۸). *Organizational behavior managing people and organizations*. Dreamtech Press.
- Newham, G. (۲۰۰۰). Transformation and the internal disciplinary system of the South African Police Service. Braamfontein: Centre for the Study of Violence and Reconciliation, (November). Available at www.csvr.org.za.
- Petty, R. E., Fazio, R. H., & Brinol, P. (۲۰۰۸). The new implicit measures: An overview. In *Attitudes* (pp. ۲۳-۳۸). Psychology Press.
- Richman, A. (۱۹۷۰). DAVID EASTON and JACK DENNIS. Children in the Political System: Origins of Political Legitimacy. Pp. xvi, ۴۴۰. New York: McGraw-Hill, ۱۹۶۹. The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, ۳۸۸(۱), ۱۷۸-۱۷۹.
- Ward, R., Stevens, C., Brentnall, P., & Briddon, J. (۲۰۰۸). The attitudes of health care staff to information technology: a comprehensive review of the research literature. *Health Information & Libraries Journal*, ۲۵(۲), ۸۱-۹۷.

