

# طراحی فضای کلاتری نمونه بر اساس ارزیابی تأثیر آن بر آرامش روانی مراجعان و کارکنان کلاتری

اشکان بیات<sup>1</sup>، لیلا رسولی<sup>2</sup>

تاریخ دریافت: 92/02/20

از صفحه 61 تا 90

تاریخ پذیرش: 92/06/17

## چکیده

آرامش روانی همان سلامت فکر و قدرت سازگاری فرد با محیط و اطرافیان است و استرس یکی از عوامل مهمی است که این آرامش را مختل می‌کند. دنیای امروز استرس‌های مختلفی را به افراد تحمیل می‌کند که بعضی از این استرس‌ها مختص محیط کار است. محیط کار از جمله مکان‌هایی است که فرد در بزرگسالی، بخش اعظمی از وقت خود را در آن‌جا سپری می‌کند. کلاتری‌ها نیز به عنوان محیط‌های کاری از این قاعده مستثنا نیستند. هدف اصلی این پژوهش، طراحی فضای کالبدی کلاتری نمونه بر اساس ارزیابی تأثیر آن بر آرامش روانی مراجع‌کنندگان و کارکنان کلاتری‌های شهر تهران است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-تحلیلی از نوع زمینه‌یابی است. ابزار جمع‌آوری داده‌های این تحقیق، مصاحبه، مشاهده و پرسش‌نامه محقق ساخته است. حجم نمونه در این تحقیق شامل 200 نفر از کارکنان و مراجع‌کنندگان به کلاتری‌های مورد مطالعه است که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بهبود کیفیت طراحی کالبدی، باعث افزایش بازدهی کاری کارکنان کلاتری‌ها، آرامش روحی و روانی آنها در هنگام کار، بهبود ارتباط آنها با مراجع‌کنندگان و همچنین، بهبود نگرش مردم نسبت به کلاتری‌ها، تقویت ارتباط میان مردم و کارکنان و آرامش روحی و روانی آنها در هنگام مراجعه به کلاتری‌ها می‌شود.

## کلید واژه‌ها

آرامش روانی، استرس، کیفیت، طراحی، کلاتری.

1 - مدرس گروه معماری دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک (نویسنده مسئول: sh.bayat.art@iauctb.ac.ir).

2 - دانشجوی کارشناسی‌ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.

با پیشرفت و توسعه روزافزون جامعه بشری، شاهد شکل‌گیری سازمان‌ها و نهادهایی در راستای پاسخگویی به نیازهای جوامع امروزی هستیم. نیازهایی که از عطش سیری‌ناپذیر انسان به رشد و کمال در تمام ابعاد وجودی او سرچشمه می‌گیرد. کلانتری‌ها نیز از جمله سازمان‌هایی محسوب می‌شوند که همراه با پیشرفت جامعه، سیر تکاملی خود را طی کرده‌اند. کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها در ناجا عبارت‌اند از؛ واحدهایی که آخرین ردهٔ اجرایی بوده، در منطقهٔ مدیریت پایه قرار گرفته و ارتباط آنها با مأموران اجرایی عملیات است. کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی در واقع مهم‌ترین و برجسته‌ترین واحد سازمانی ناجا هستند که وظایف اصلی انتظامی توسط آنها انجام می‌شود و به‌طور کلی عملکرد و نتایج کار در نیروی انتظامی از طریق آنها خلاصه می‌شود (عبدی و جزینی، 1380: 73-75). از طرفی آشکار است که مشاغل پلیسی به دلیل شرایط محیطی و نوع مأموریت سازمانی و ساختار وظایف آن، منشاء فشار روانی هستند. چنانچه در بسیاری از تحقیقات، شغل پلیس به عنوان یکی از مشاغل پر استرس معرفی شده است (رضایی و محمد، 1385: 39). بنابراین باید با ایجاد سازوکارهایی نسبت به تعدیل فشارهای روانی و کاستن از استرس‌های شغلی مأموران اقدام شود تا از آسیب‌های احتمالی که ممکن است بر اثر فشار بیش از حد ناشی از انجام وظایف و مسئولیت‌ها بر آنها وارد شود، بکاهند و از هزینه‌های ناشی از تنیدگی روحی و آسیب‌های بدنی افراد جلوگیری کند. یکی از عوامل استرس‌زا، فضا و محیط کاری کارکنان است که لازم است با توجه به نیاز کارکنان و مراجعان آنها مورد بازنگری قرار گیرد تا بازدهی سازمانی افزایش یابد (بندریان، 1386: 113).

فشار روانی آثار نامطلوبی بر عملکرد کارکنان کلانتری‌ها دارد، کارکنانی که دچار استرس می‌شوند و توان مقابله با آن را ندارند، از لحاظ جسمانی، روانی و رفتاری دچار آسیب می‌شوند. استرس‌های حاد، اهداف سازمان را دستخوش تزلزل می‌کند و بدین ترتیب استرس در سازمان همچون آفتی، نیروها را تحلیل می‌برد و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد. عوامل فردی ایجاد استرس نیز تأثیر زیادی در ایجاد اختلال در عملکرد کاری کارکنان کلانتری‌ها دارند. اختلالات روانی و جسمانی باعث کاهش توانایی کارکنان کلانتری‌ها می‌شود و بر سلامت و کیفیت انجام وظیفه آنان تأثیر می‌گذارد. کارکنان

کلابرتی‌ها به دلیل ارتباط مستقیم با مردم و جرایم، نسبت به سایر همکاران دچار استرس بیشتری می‌شوند. با وجود این، تاکنون تحقیق خاصی در ارتباط با عوامل فردی ایجاد استرس در این کارکنان صورت نگرفته است. در حالی که تعیین عوامل استرس‌زای فردی و تعیین میزان تأثیر این عوامل می‌تواند به فرماندهان و مدیران کمک کند تا با کاهش آنها و حفظ سلامت کارکنان، ضریب امنیت جامعه را نیز بالا ببرند (شریعتی و نوربخش، 1390: 32).

استرس شغلی و عواقب ناشی از آن به نوعی به یکی از شایع‌ترین معضلات عصر حاضر تبدیل شده است و سازمان‌ها و شرکت‌ها هزینه‌های فراوانی را بابت بیماری‌های ناشی از فشارهای عصبی می‌پردازند. بنابراین مدیران و مسئولان سازمانی باید در راستای کاهش هزینه‌های ناشی از استرس در محیط کار، چاره‌ای اساسی بیندیشند. مدیران سازمانی نیاز دارند که با شناسایی عوامل ایجادکننده استرس در محیط کار، نقش آنها را در محیط کار تقلیل داده و زمینه را برای رشد و بهبود کارایی و اثربخشی سازمانی آماده کنند، زیرا بی‌توجهی به استرسی که کارکنان نیروی انتظامی به ویژه کلابرتی‌ها در حین انجام وظایف متحمل می‌شوند، می‌تواند خسارت‌های جبران‌ناپذیری ایجاد کند. به عنوان نمونه، تعهد کارکنان نسبت به مسئولیت‌هایشان کاهش یافته و مسئله غیبت از کار به وجود می‌آید، غیبت از کار نه تنها یک غیبت فیزیکی، بلکه می‌تواند غیر فیزیکی نیز باشد، به عنوان مثال اگر کارکنان وظایف خود را به درستی انجام ندهند، گویا غیبت از کار صورت گرفته است. بنابراین با گذشت زمان، کارکنان انگیزه کاری خود را از دست می‌دهند و این امر بهره‌وری نیروی کار را کاهش می‌دهد. به همین دلایل، شناسایی عوامل مؤثر بر فشارهای روانی برای کاهش این استرس‌ها بسیار ضروری و حیاتی است.

برخی معتقدند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت خدمات در سازمان‌ها از کاستی‌هایی در ویژگی‌ها و قابلیت‌های فردی کارکنان سازمان ناشی می‌شود، زیرا منابع انسانی یکی از عوامل اصلی در سازمان‌ها به حساب می‌آید و تأثیر استرس بر این عوامل می‌تواند کارایی آنها را کاهش دهد و در مقابل، توجه به این عوامل و کاهش استرس می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری شود و کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشد (رحمتی، 1389: 82). این پژوهش با هدف ارزیابی تأثیر طراحی فضای کلابرتی در رفع



استرس کارکنان و آرامش روانی مراجعان و کارکنان کلانتری‌ها انجام می‌گیرد. در این راستا به بررسی طراحی فضاهایی که پاسخ‌گوی نیازهای مراجعان و کارکنان کلانتری‌ها باشد نیز پرداخته خواهد شد. بنابراین این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سؤال‌ها است که آیا راهکارهای طراحی می‌توانند در کاهش استرس، افزایش امنیت روانی و بهبود آرامش خاطر مراجعان و کارکنان کلانتری‌ها نقش مهم و اساسی ایفا کنند؟ و آیا طراحی مناسب فضاهای مختلف کلانتری با در نظر گرفتن مراجعان و کارکنان آنها، باعث برطرف کردن نیازهای مراجعان و کارکنان کلانتری‌ها می‌شود؟

### پیشینه تحقیق

بیک زاد (1376) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی» به این نتیجه دست یافت که عوامل استرس‌زای شغلی به ترتیب عبارتند از: تراکم کاری، فقدان امنیت شغلی، وجود تبعیض در محیط کار، حمایت نکردن سرپرستان از کارکنان و برآورده نشدن نیازهای مادی. همچنین بر اساس نتایج این تحقیق، بین عوامل سازمانی ذکر شده و ایجاد استرس در کارکنان و کاهش عملکرد آنها رابطه مستقیم وجود داشت.

پوراسدی (1384) تحقیقی را با عنوان «عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان پلیس انتظامی راهور تهران» انجام داده است. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که اوضاع نابسامان اقتصادی، اولویت اول را در ایجاد استرس کارکنان دارد و پس از آن به ترتیب، فراهم نبودن امکان استراحت کافی در حین خدمت، رویارویی با رفتار تهاجمی و خشونت‌آمیز، فقدان امنیت شغلی، نبود ارتباط مناسب و تبادل نظر با سرپرستان و مسئولان، تنش‌های خانوادگی و انعطاف ناپذیری کارکنان در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

آهی (1384) پژوهشی با عنوان «آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پایور هنگ مرزی جلفا (آذربایجان شرقی)» انجام داده و در نتایج این تحقیق چهار عامل؛ ضعف آموزشی، ضعف انگیزه، کمبود امکانات و خدمات رفاهی و همسایگی با کشور آذربایجان را به عنوان عوامل مؤثر بر آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پایور هنگ مرزی جلفا معرفی کرده است.

در بررسی استرس‌های شغلی کارکنان یک واحد نظامی در ایران مشخص شده است که بین عوامل استرس‌زا، عامل شغل بیشترین تأثیر را بر روی استرس کارکنان داشته است (آزادمرزآباد و سلیمی، 1383).

### مبانی نظری تحقیق

**تعریف استرس:** استرس واژه‌ای است که امروزه بسیاری از افراد از آن استفاده می‌کنند، اما تعریف دقیقی از این واژه وجود ندارد. استرس شغلی متنوع و وسیع است، اما در سال‌های اخیر توافق نظر کمی درباره ماهیت استرس، دلایل گوناگون آن و عواملی وجود دارد که می‌تواند به واپایش آن در محل کار کمک کند. در روان‌شناسی، استرس به معنای تحت فشار روانی قرار گرفتن تعریف شده است. استرس، واکنش بدنی، ذهنی و شیمیایی بدن در برابر رویدادهایی است که موجب ترس، هیجان، دستپاچگی، احساس خطر یا خشم می‌شود. استرس هر نوع محرک یا تغییر در محیط داخلی و خارجی است که ممکن است باعث اختلال در تعادل حیاتی شود و در شرایط خاص، بیماری‌زا باشد (سلطانی و عطاری، 1387: 23).

**استرس شغلی:** استرس شغلی شامل کلیه فشارهای جسمی و روحی است که فرد شاغل به دلایل مختلف در محیط کار خود و حین انجام وظیفه متحمل می‌شود، به عبارت دیگر استرس شغلی عبارت است از؛ مجموعه عوامل استرس‌زا در محیط کار و یا وضعیت شغلی که بیشتر افراد نسبت به تنش‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند (رنдал، 2002: 36). بنابراین محیط کار نیز به تنهایی می‌تواند به عنوان یکی از عوامل استرس‌زا و مخل آرامش روانی مورد بررسی قرار بگیرد.

عواملی که باعث استرس شغلی در محیط کار می‌شوند را می‌توان به سه دسته کلی به شرح زیر تقسیم کرد.

**1- عوامل فردی:** مثل تضاد در نقش، ابهام در نقش، تعارض در هدف‌های فردی، اتفاقات غیر منتظره شخصی و مسائل اقتصادی.



**2- عوامل سازمانی:** شامل ساختار، فرایندها و خط‌مشی‌های سازمانی، عوامل ارتباطی، الزامات شغلی، شرایط فیزیکی سازمان و مراحل حیات سازمان.

**3- عوامل محیطی:** شامل عوامل اقتصادی، سیاسی و فناورانه.

تفاوت در مشخصات فردی مانند شخصیت و شیوه سازگاری فرد، مهم‌ترین عوامل ایجاد استرس کاری در افراد است، به عبارت دیگر چیزی که برای یک نفر استرس‌زا است، شاید برای دیگری مهم نباشد (گودرزی، 1391: 52).

**منابع محیطی تولید کننده استرس:** در بررسی استرس و شناسایی عوامل ایجاد کننده آن، یکی از عوامل مهمی که لازم است مورد توجه قرار گیرد، عوامل محیطی است که استرس در آن شکل می‌گیرد و محرک‌ها در آن بر فرد تأثیر می‌گذارند. ما همواره با محیط‌های مختلف فیزیکی و ذهنی متفاوتی در پیرامون خود مواجه هستیم، یکی از این محیط‌های فیزیکی، کلانتری‌ها هستند و از آن‌جا که حیطة دانش طراحی شهری، با فضاهای شهری و ارتقای کیفیت زندگی در این فضاها سرو کار دارد، لازم است به مطالعه دقیق به‌روی این فضاها پرداخته شود.

با توجه به مطالب گفته شده، محیط کاری می‌تواند به عنوان محرکی که استرس در داخل آن بر فرد وارد می‌شود، مورد توجه قرار گیرد. این محرک به طور غیر مستقیم بر افراد تأثیر گذاشته و در درازمدت آسیب‌های جسمانی و روانی بر افراد وارد می‌کند، پس یک محرک غیر مستقیم محیطی، فردی و مستمر است. کلانتری‌ها نیز می‌توانند به عنوان بستری که استرس در آن شکل می‌گیرد، مورد بررسی واقع شوند، بنابراین باید بر کیفیات محیطی و طراحی در شکل‌گیری آن توجه کرد، چرا که یک محیط با کیفیت، آرامش روانی افراد را تامین کرده و به نوبه خود از ایجاد استرس جلوگیری می‌کند. به همین دلیل در ادامه به بررسی کیفیت طراحی پرداخته خواهد شد.

### کیفیت فضای شهری

**فضای شهری:** فضا از جمله مفاهیم پیچیده‌ای است که در مورد مفهوم و کارکرد آن توافق کلی وجود ندارد و در اغلب موارد با مفاهیم دیگری از قبیل مکان و محیط

درآمیخته می‌شود. فضا مقوله‌ای بسیار عام است و تمام جهان هستی را پر می‌کند و ما را در تمام طول زندگی احاطه کرده است (بیکن<sup>1</sup>، 1376: 200).

در حالی که فضا را گستره‌ای باز و انتزاعی می‌دانیم، مکان، بخشی از فضا است که به وسیله شخص یا چیزی اشغال شده و دارای بار معنایی و ارزشی است (مدنی پور، 1379: 32). لایب نیس نیز در این خصوص معتقد است؛ فضا نیز مانند زمان تنها نسبی است و فضا را نظم هم بودی‌ها و تقارن‌ها می‌داند. فضا بدون اجسام هیچ نیست، تنها مکانی برای استقرار اجسام است (افروغ، 1377: 3). کوآن<sup>2</sup> (2005: 364) در فرهنگ شهرسازی، فضا را محدوده‌ای که برای هدف خاص در نظر گرفته شده است، مانند فضای انبار یا پارکینگ معرفی کرده است.

فضا از پیش وجود ندارد، بلکه به واسطه جایگاه است که پدید می‌آید (شولتز<sup>3</sup>، 1382: 72). فضا مقوله‌ای بسیار عام است و تمام جهان هستی را پر می‌کند و ما را در تمام طول زندگی احاطه کرده است. فضا می‌تواند چنان نازک و وسیع به نظر آید که احساس وجود بُعد از بین برود و یا چنان مملو از وجود سه بُعدی باشد که به هر چیزی در حیطه خود، مفهومی خاص بخشد (هدمن<sup>4</sup>، 1381: 67).

**گونه‌بندی فضا در شهر:** فضاها در سطح شهر را بر اساس یک گونه‌بندی رایج به دو صورت می‌توان تقسیم کرد. در حالت اول، فضاها بر اساس نحوه استفاده از آنها، به سه دسته کلی به شرح زیر تقسیم می‌شوند.

**1- فضاهای خصوصی:** شامل آن بخش از فضاهای شهر است که به صورت خصوصی توسط اشخاص مورد تملک قرار گرفته و مورد استفاده قرار می‌گیرند؛ خانه‌های مسکونی، حیاط‌ها و باغ‌های خصوصی از این جمله‌اند.

**2- فضاهای نیمه خصوصی و نیمه عمومی:** آن دسته از فضاهای موجود در شهر هستند که به علت محدودیت در هدف و کاربرد آن توسط گروهی خاص از افراد مورد

1- Bacon  
2- cowan  
3- Schultze  
4 - Hedman



استفاده قرار می‌گیرد و فضاهایی چون مجتمع‌های مسکونی و محوطه‌های آنان، کلانتری‌ها، ورزشگاه‌ها، نمایشگاه‌ها و... را شامل می‌شود (ترانسیک،<sup>1</sup> 2005: 62).

**3- فضاهای عمومی:** شامل فضاهایی است که عموم شهروندان بدون نیاز به واپایش، حق ورود و حضور در آنان را دارند و فضاهایی چون پارک‌ها، میداين و مساجد را شامل می‌شود. این دسته از فضاها به واسطه مقیاس عملکردی و همچنین طیف متنوع و گسترده مخاطبین خود، دارای بیشترین سهم در حیات جمعی شهروندان بوده و به همین دلیل توسعه و ارتقای کیفی این دسته از فضاهای شهری بیش از دیگر فضاها موجب ایجاد جامعه شهری سالم و شکوفا خواهد شد (پاکزاد، 1384: 58).

**کیفیت‌های طراحی شهری «خوب» از دیدگاه نظری:** مرور نظریه‌های مختلف طراحی شهری، مشابهت‌ها و تفاوت‌های برداشت از کیفیت طراحی شهری و معیارهای کالبدی را که نظریه‌پردازان برای تأمین یک طراحی شهری «خوب» ارایه داده‌اند، آشکار می‌کند. در این بخش یکی از مهم‌ترین نظریه‌های مطرح در این زمینه مورد اشاره قرار می‌گیرد تا مواد اولیه مورد نیاز جهت بازشناسی مولفه‌های اصلی کیفیت طراحی فضای کلانتری‌ها به وجود آید.

**ابعاد کیفی مورد بررسی از دید کرمونا:** کرمونا موضوعات کیفی قابل توجه در ساختار طراحی را در هشت بُعد عمده معرفی می‌کند که شامل ابعاد؛ عملکردی، ریخت‌شناسی، بصری، اجتماعی، ادراکی، فضایی، پایداری و زمان هستند (گلکار، 1380: 28). ابتدا ابعاد فوق به‌طور مختصر در زیر تعریف شده‌اند، سپس عناصر خاص فضاهای شهری مربوط به هر یک از ابعاد فوق، در قسمت تحلیل فضای کلانتری مورد بررسی قرار می‌گیرند.

**1- بُعد ادراکی:** به فرایند آگاه شدن از اشیاء، ویژگی‌ها و رابطه‌ها از طریق اندام‌های حسی، ادراک گفته می‌شود. گرچه در ادراک همواره محتوای حسی وجود دارد، با این حال آنچه ادراک می‌شود، متأثر از تجربه پیشین است، به نحوی که ادراک را باید چیزی فراتر از ثبت جدول محرک‌های مؤثر بر اندام‌های حسی دانست.



**2- بُعد اجتماعی:** در نظر کرمونا، به منظور دستیابی به یک محیط موفق، طراحی محیط اجتماعی لازم و ضروری است. بنابراین در طراحی یک عرصه عمومی مناسب، راحت و ایمن، باید سیاست‌های طراحی در ارتباط با تأسیسات و تجهیزات، مطبوعیت و سازگاری، تنوع و عواملی که سازنده آن هستند، مدنظر قرار گیرند و اولویت‌بندی شوند.

**3- بُعد بصری:** در نظر کرمونا، ملاحظات بصری در دستیابی به شخصیت محلی بسیار اهمیت دارند، اما همه آن نیستند. این ملاحظات باید شامل مناظر بصری جالب توجه (فضاهای شهری تعریف شده و محصور)، دغدغه‌های معمارانه (کیفیت‌های درونی و در جایی که ابداع مطلوب است.) و منظرآرایی (منظر سخت و نرم که شامل درختان و فضای باز و خصوصی می‌شود.) باشد.

**4- بُعد عملکردی:** به‌طور کلی می‌توان این گونه بیان داشت که بُعد عملکردی به این مفهوم است که مکان‌ها چگونه عمل می‌کنند و چگونه طراحان شهری می‌توانند مکان‌های بهتری بسازند.

**5- بُعد زمینه‌ای:** زمینه‌گرایی، سازگاری با زمینه کالبدی، تاریخی و اجتماعی - فرهنگی است که بر طبق آن، ایده‌ها و اشکال گذشته در شکل دادن به کالبد شهر معاصر حضور دارند. شهرساز زمینه‌گرا باید قادر باشد ویژگی‌های یک مکان را دریابد و آن را بخشی از فرایند طراحی خود قرار دهد.

**6- بُعد فضایی:** در نظر کرمونا، در طراحی مجتمع‌های زیستی، مقیاس فضایی شبکه ارتباطی (شامل حمل و نقل عمومی) و شکل اقامتگاه‌ها باید در نظر گرفته شوند. چگونگی ترکیب فضای عمومی و محیط‌های طبیعی و مصنوع نیز از نکات کلیدی است.

**7- بُعد پایداری:** مؤلفه‌های پایداری در طراحی مجتمع‌های زیستی، باید متوجه نحوه طراحی بخش‌های محلی، حضور پیاده به طور خاص، کاربری‌های مختلط، دستیابی به تراکم مناسب و ایجاد ساختمان‌ها و فضاهای انعطاف‌پذیر و سازگار بوده باشد.

**8- بُعد ریخت‌شناسی:** مسائل زیست محیطی، رفتاری، هویت، تنوع، خوانایی، معنی، ادراک و محدودیت‌های مختلف فضایی، طبیعی، اقتصادی، اجتماعی، فنی و



فرهنگی، عواملی هستند که باید در فرایند شکل‌دهی به محیط مورد توجه قرار گرفته و شکل حاصله متناسب و در رابطه با مسائل و اهداف فوق باشد (کارمونا<sup>1</sup>، 2000: 142).

**شناخت فضایی کلانتری‌ها بر اساس تقسیم‌بندی فضا:** کلانتری‌ها جزء فضاهای نیمه عمومی محسوب می‌شوند که به علت محدودیت در هدف و کاربرد، توسط گروهی خاص از افراد مورد استفاده قرار می‌گیرند. در کلانتری‌ها برخی از مرزهای اجتماعی شکسته می‌شود و برخوردهای غیر قابل پیش‌بینی در آنها رخ می‌دهد. برای رسیدن به یک طراحی مطلوب، شناخت ماهیت ویژه و تشخیص جوهره از یک سو و شناخت روند اجرای کار از سوی دیگر، در رسیدن به طراحی مطلوب مؤثر است. به همین دلیل، باید بر اساس ابزارهای گردآوری اطلاعات، به جمع‌آوری اطلاعات در ارتباط با موضوع موردنظر پرداخته شود و سپس با توجه به اطلاعات به‌دست آمده، راهکارهایی جهت بر طرف کردن نیازها و مشکلات موجود ارائه شود و در نهایت با توجه به راهکارهای پیشنهادی، اقدام به طراحی کلانتری مطلوب شود.

**شناخت و تحلیل وضع موجود:** با توجه به فقدان دسترسی به نقشه‌های شهری کلانتری‌ها، در ابتدا به طور اجمالی مطالبی در ارتباط با چگونگی انتخاب کلانتری‌های مورد نظر بیان شده است. با توجه به فراگیر بودن موضوع تحقیق، سعی شده تا کلانتری‌هایی انتخاب شوند که شامل مناطق شمالی، مرکزی و جنوبی شهر تهران باشند. در همین راستا به مطالعه کلانتری‌های شهر تهران پرداخته شد و با توجه به اهداف تحقیق، کلانتری‌های مناطق چهار، هشت، سیزده و چهارده به عنوان نمونه‌های پژوهش انتخاب شدند.

**تحلیل کیفیت‌های فضایی با در نظر گرفتن کلانتری‌های چهارگانه مورد مطالعه:** در این قسمت با توجه به کیفیت ذکر شده در مبانی نظری، به بررسی ابعاد فوق در وضعیت فعلی کلانتری‌های موجود پرداخته شده، تحلیل‌هایی صورت گرفته و در نهایت فهرستی از مشکلات عمده کلانتری‌ها جهت ارائه راهکار، بیان شده است.

1 - Carmona

جدول 1: تحلیل بُعد اجتماعی

تحلیل بُعد اجتماعی				عناصر فضای شهری مورد بررسی در بُعد اجتماعی
منطقه 14	منطقه 13	منطقه 8	منطقه 4	
				مردم و فضا ← حضور اقشار مختلف ← امنیت و آسایش خاطر
				اختلال رفتاری ← آزادی انتخاب ← همبستگی اجتماعی
				الگوی حرکتی

- در اکثر کلانتری‌های مورد بررسی، در حد قابل قبولی از اقشار مختلف اجتماع به آنها مراجعه می‌کنند که این موضوع باید در راهکارهای ارایه شده نهایی مورد توجه قرار بگیرد، زیرا باید فضای طراحی برای تمام اقشار قابل استفاده باشد و نیازها و خواسته‌های آنها را مدنظر قرار بدهد.

- با توجه به بررسی انجام گرفته، همبستگی اجتماعی میان افراد در ارتباط با کلانتری‌های مورد نظر در سطح مناسبی نیست که این نیز دلایل متعددی از جمله کارکرد کاربری و... دارد.

جدول 2: تحلیل بُعد بصری

بُعد بصری				عناصر فضای شهری مورد بررسی در بُعد بصری
منطقه 14	منطقه 13	منطقه 8	منطقه 4	
				کف و مبلمان ← زیبایی
				جداره ← مراقبت و نگهداری
				خط آسمان ← برجستگی
				سیلویت

- کلانتری‌های مناطق سیزده و چهارده از لحاظ کف‌سازی و مبلمان شهری در وضعیت مناسبی به سر نمی‌برند که این مسئله می‌تواند تأثیر مستقیمی بر روی وضعیت روانی افراد در هنگام ورود به کلانتری و ارتباط آنها با یکدیگر داشته باشد.

- جداره و کالبد هر چهار کلانتری مورد بررسی نیازمند رسیدگی است که این موضوع تا حد زیادی می‌تواند در نحوه نگرش مردمی که روزانه از مقابل کلانتری عبور می‌کنند و همچنین کارکنانی که در داخل کلانتری مشغول به انجام وظیفه هستند، اثر بگذارد.



- خط آسمان و سیلویت هر چهار کلانتری به درستی طراحی نشده است که نتیجه آن پدید آمدن حجم‌های صلب و قوطی کبریتی بدون در نظر گرفتن ساختمان‌های اطراف آن شده که تصویر نامناسبی را پدید آورده است.

جدول 3: تحلیل بُعد عملکردی

بُعد عملکردی				عناصر فضای شهری مورد بررسی در بُعد عملکردی
منطقه 14	منطقه 13	منطقه 8	منطقه 4	
●	●	●	●	فضای نیمه عمومی ← کاهش جرم و جنایت ← امنیت
○	○	◐	◐	اختلال فعالیت ← آرامش روحی و روانی ← سازگاری و هماهنگی
○	○	○	◐	نورپردازی
◐	◐	◐	◐	فعالیت‌های موجود ← تنوع

- باتوجه به بررسی‌های انجام گرفته، وجود کلانتری تا حد زیادی سبب کاهش جرم و جنایت در مناطق چهارگانه مورد بررسی شده که این موضوع در نهایت سبب افزایش امنیت در این مناطق شده است.

- در تمام کلانتری‌های مورد بررسی، ناسازگاری و فقدان هماهنگی میان فعالیت‌های انجام گرفته در آنها، به نوعی باعث از بین رفتن آرامش روحی و روانی کارکنان و مراجعان شده است.

- نورپردازی نامناسب در کلانتری‌های مورد مطالعه، نوعی ترس و دل‌زدگی میان مراجعه کنندگان به ویژه در ساعات پایانی شب ایجاد می‌کند که این موضوع به طور مستقیم بر روح و روان مراجعان و نحوه ارتباط آنها با کارکنان کلانتری تأثیر می‌گذارد.

جدول 4: تحلیل بُعد مورفولوژی

بُعد مورفولوژی				عناصر فضای شهری مورد بررسی در بُعد مورفولوژی
منطقه 14	منطقه 13	منطقه 8	منطقه 4	
○	◐	◐	○	ساختار ابنیه ← سلسله مراتب دسترسی ← نفوذپذیری بصری

- به غیر از کلانتری منطقه سیزده که دارای ساختار ساختمانی به نسبت مناسبی است و سلسله مراتب دسترسی در آن تا حدودی رعایت شده است، سایر کلانتری‌های مورد بررسی فاقد سلسله مراتب دسترسی مناسب (که یکی از عوامل رسیدن به آرامش روانی است)، هستند.

جدول 5: تحلیل بُعد فضایی

بُعد فضایی				عناصر فضای شهری مورد بررسی در بُعد فضایی
منطقه 14	منطقه 13	منطقه 8	منطقه 4	
○	○	○	○	توده و فضا ← گونه‌شناسی فرم و فضا ← ارتباط

- با توجه به بررسی‌های انجام گرفته، ارتباط میان توده و فضا در کلانتری‌های مورد مطالعه به طور مناسبی برقرار نشده است که این موضوع به دلیل نداشتن اطلاع کافی طراحان از نیازهای این کاربری است که باعث ایجاد تبعات منفی می‌شود، زیرا بسیاری از مراجعان هنگام ورود به کلانتری با فضای به نسبت تنگ و باریک مواجه می‌شوند که این خود سبب دل‌زدگی و اضطراب در میان آنها می‌شود. همچنین ارتباط توده و فضا می‌تواند تأثیرات مستقیمی نیز بر روی کارکنان کلانتری‌ها بگذارد، به طور نمونه فقدان فضای مناسب برای اوقات فراغت از کار، موجب خستگی بیشتر کارکنان می‌شود که این موضوع می‌تواند بر روی روح و روان افراد تأثیرات زیادی بگذارد.

جدول 6: تحلیل بُعد ادراکی

بُعد ادراکی				عناصر فضای شهری مورد بررسی در بُعد ادراکی
منطقه 14	منطقه 13	منطقه 8	منطقه 4	
○	○	○	●	راه
○	○	○	○	لبه
○	●	○	○	راه
●	○	●	○	نشانه
●	●	●	○	فعالیت ← جریان سواره
○	●	●	●	بستر کالبدی

- با توجه به نقشه ذهنی که از مصاحبه شونده‌گان گرفته شد، تنها دو کلانتری مناطق هشت و چهارده نقش نشانه‌ای دارند که این نیز با توضیحاتی که به مصاحبه شونده‌گان در ارتباط با نشانه‌های شهری داده شد، بروز پیدا کرد.

- به غیر از کلانتری منطقه چهار، در سه کلانتری دیگر به دلیل قرار گرفتن در لبه خیابان، جریان سواره به شدت احساس می‌شود.



- تقریباً تمام کلانتری‌های مورد بررسی از نقطه نظر کالبدی و فرمی در شرایط مناسبی به سر نمی‌برند و احتیاج به نوسازی و بهسازی و در پاره‌ای از موارد، بازسازی دارند.

### فرضیه‌های تحقیق

- به نظر می‌رسد با استفاده از راهکارهای طراحی مناسب و در نظر گرفتن تمام جوانب امر، بتوان تا حد زیادی استرس‌های ناشی از فضای کار را کاهش داد و باعث افزایش آرامش خاطر مراجعان و کارکنان در زمان حضور در کلانتری‌ها شد.
- به نظر می‌رسد، طراحی فضا و اجزای مختلف آن با در نظر گرفتن نیازهای مراجعان و کارکنان کلانتری‌ها می‌تواند تا حد زیادی باعث برطرف کردن نیازهای آنها شود.

### روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نوع تحقیق کاربردی است که در مواجهه با یک مسئله و برای راه‌حل‌یابی مسئله انجام شده است. از نظر روش‌های گردآوری داده‌ها، توصیفی-تحلیلی از نوع پیمایش (زمینه‌یابی) است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان و مراجعه‌کنندگان کلانتری‌های مناطق چهار، هشت، سیزده و چهارده شهر تهران، به تعداد دویست نفر بوده است. در این تحقیق ابتدا حجم نمونه انتخابی از کل جامعه توسط فرمول کوکران تعیین شد. سپس با توجه به وجود دو طبقه در جامعه آماری، حجم نمونه انتخابی از هر طبقه نیز به صورت تخصیص متناسب، تعیین شده است و به روش تصادفی ساده آزمودنی‌های هر طبقه انتخاب شده‌اند. بنابراین روش نمونه‌گیری در این تحقیق، تصادفی طبقه‌ای و سپس تصادفی ساده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، مصاحبه، مشاهده و تهیه پرسش‌نامه است. بر این اساس در ابتدا به مصاحبه و گفتگو با مراجعان و کارکنان کلانتری‌های مورد نظر پرداخته شده است و در گام بعدی به مشاهدات میدانی اقدام شد و نقاط ضعف و قوت آنها با توجه به هدف تحقیق بررسی شده و در گام بعدی پرسش‌نامه مختص مراجعان و کلانتری‌ها به طور جداگانه تهیه شد و افراد به آنها پاسخ گفتند.

سنجش روایی پرسش‌نامه این تحقیق طی دو مرحله مقدماتی و اصلی به شرح زیر انجام شده است:

- حذف نکات تکراری و بی‌ربط با موضوع؛
- انجام مصاحبه و بررسی مشکلات فردی کارکنان کلانتری‌ها؛
- بررسی کتب و پایان‌نامه‌ها و پژوهش‌های انجام شده در رابطه با استرس شغلی؛
- ارائه پرسش‌نامه طراحی شده به اساتید و کارشناسان مختلف به منظور اخذ نظرات؛
- مطالعه مقدماتی پرسش‌نامه با انجام دو آزمون معادل در دو مرحله زمانی در بین سی نفر از اعضای جامعه آماری به شرح زیر انجام شد تا تغییرات مورد نیاز در پرسش‌نامه اعمال شود.

**الف) مرحله اول:** در این مرحله با روش مصاحبه باز، مسائل مربوط به استرس فردی به صورت حضوری با تعدادی از کارکنان کلانتری‌های مذکور مطرح و دیدگاه‌های آنها جمع‌آوری شد. سپس با روش مصاحبه نیمه باز از کارکنان کلانتری‌های مورد مطالعه اطلاعاتی اخذ شد که نتایج به دست آمده با توجه به فرضیه‌ها، منتج به طراحی سؤال‌های پرسش‌نامه شد. در مرحله مقدماتی، سی پرسش‌نامه در بین سی نفر از جامعه آماری توزیع شد که پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها و گذشت زمان ده روزه، دوباره همان سؤال‌ها بین همان افراد جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری شد که پس از مقایسه پاسخ‌های داده شده، دیدگاه‌هایی که تا هفتاد درصد مشابه بودند، انتخاب شد.

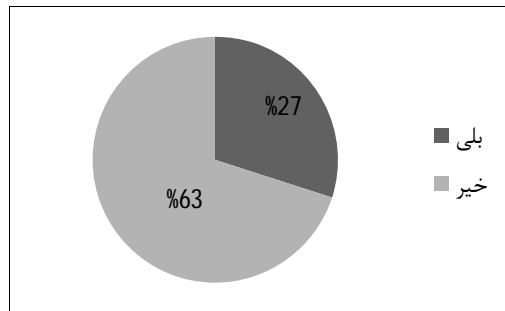
**ب) مرحله دوم:** در این مرحله با توجه به اقدامات مرحله اول، پرسش‌نامه مورد بازبینی قرار گرفت و اصلاحات و تغییرات لازم و ضروری انجام شد. به منظور بررسی میزان پایایی پرسش‌نامه نیز ابتدا داده‌های به دست آمده از سی پرسش‌نامه اولیه با استفاده از آلفای کرونباخ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. آلفای کرونباخ کل پرسش‌نامه‌ها به میزان 0/89 محاسبه شد. پس از جمع‌آوری کل دویست پرسش‌نامه، اعتبار آنها نیز با استفاده از آلفای کرونباخ سنجیده شد. بر این اساس آلفای کرونباخ کل پرسش‌نامه‌ها نیز به میزان 0/93 به دست آمد.

## یافته‌های تحقیق

## الف) یافته‌های توصیفی

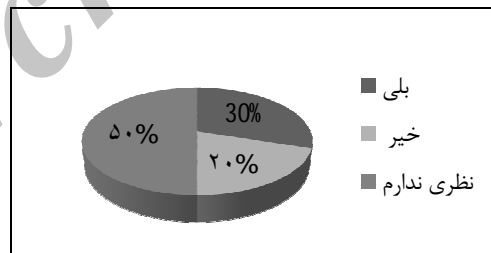
## 1- یافته‌های توصیفی مراجعه‌کنندگان:

- 63 درصد مصاحبه‌شوندگان مکان‌گزینی کلانتری‌ها را مناسب ارزیابی نکردند، این موضوع نشان‌دهنده مکان‌گزینی نامناسب کلانتری‌ها بر اساس راه‌های ارتباطی و شعاع دسترسی در هر منطقه است.



نمودار 1: مکان‌گزینی کلانتری

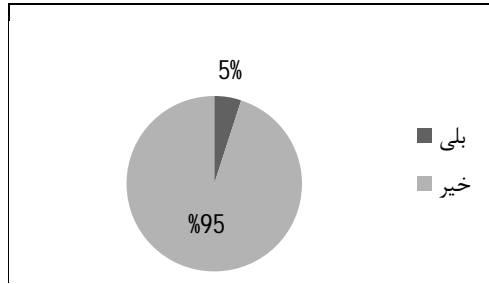
- بیش از 50 درصد پاسخ‌دهندگان نظر خاصی در ارتباط با سهولت دسترسی به کلانتری نداشتند. این امر نشانگر این است که بیشترین تمرکز مراجعه‌کنندگان بر روی رفع مشکلاتشان در کلانتری قرار دارد.



نمودار 2: سهولت دسترسی به کلانتری

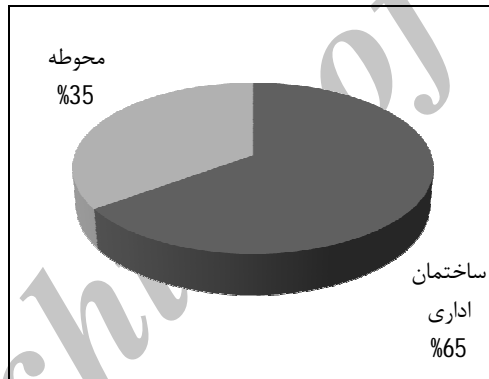
- 95 درصد مصاحبه‌شوندگان معتقدند که کلانتری‌های موجود از لحاظ کالبدی و فرمی خوب طراحی نشده‌اند که نشان از نبود طراحی مناسب فضای کلانتری و توجه نکردن به خواسته‌های مراجعه‌کنندگان در هنگام طراحی دارد.





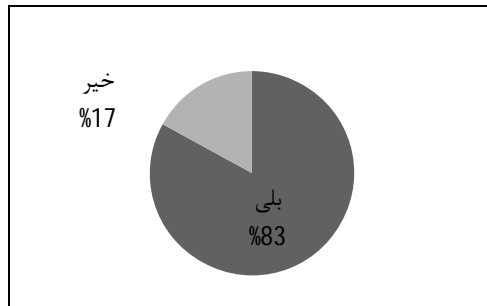
نمودار 3: طراحی فضای کلانتری

- 65 درصد مصاحبه‌شوندگان، ساختمان نامناسب اداری کلانتری را به عنوان اولین چیزی که در برخورد با فضای کلانتری می‌بینند، پیش خود تصور می‌کنند و 35 درصد، فضای سبز نامناسب محوطه کلانتری را به عنوان اولین چیزی که در هنگام ورود به کلانتری می‌بینند، برشمردند.



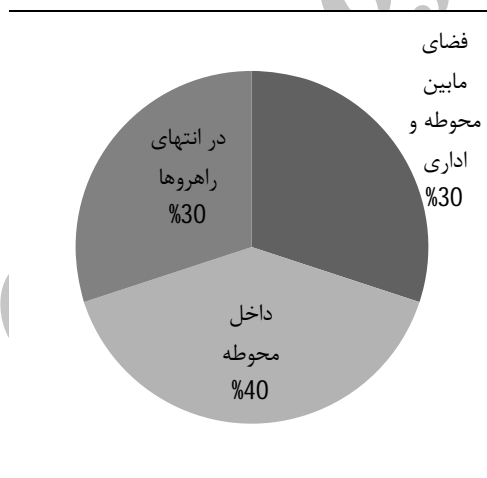
نمودار 4: اولین برخورد با کلانتری

- به طور تقریبی، 83 درصد مصاحبه‌شوندگان معتقد بودند که طراحی مناسب فضای کلانتری باعث آرامش روانی مراجعه‌کنندگان می‌شود.



نمودار 5: طراحی مناسب و آرامش روانی

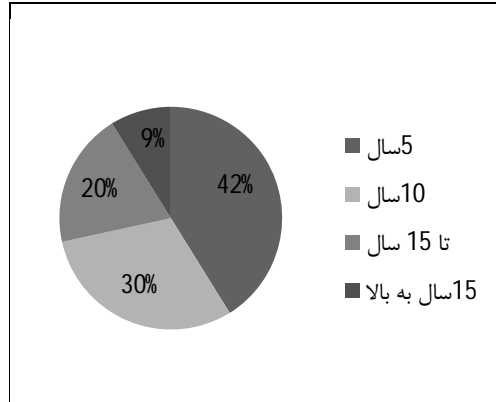
- 30 درصد مصاحبه‌شوندگان فضای بین محوطه کلانتری و فضای اداری را بهترین مکان برای انتظار می‌دانستند و 40 درصد، مکانی در محوطه کلانتری را به‌عنوان بهترین مکان فضای انتظار معرفی کردند و 30 درصد، انتهای یکی از راهروها را بهترین مکان برشمردند.



نمودار 6: بهترین مکان برای انتظار

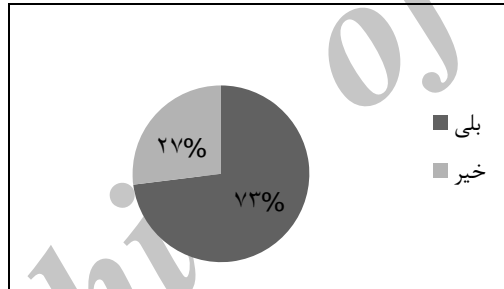
## 2- یافته‌های توصیفی کارکنان کلانتری‌ها:

- 40 درصد از مصاحبه‌شوندگان به مدت پنج سال یا کمتر در کلانتری مشغول به کار هستند.



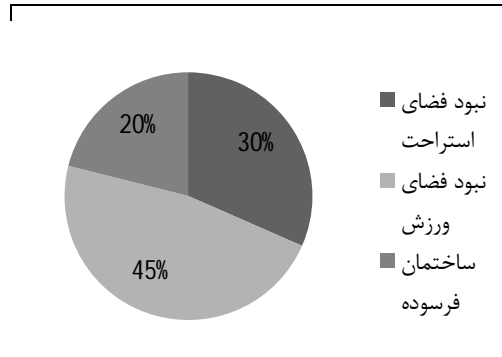
نمودار 7: مدت اشتغال در کلانتری

- بیش از 73 درصد مصاحبه‌شوندگان از وضعیت کالبدی فضای کلانتری خود راضی نیستند که این امر می‌تواند تأثیر زیادی در بازدهی کاری آنها داشته باشد.



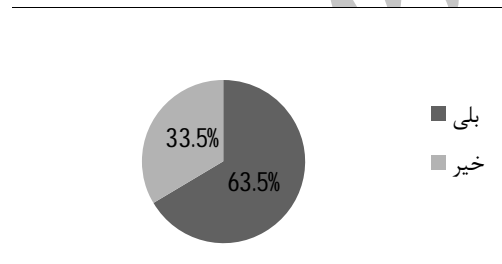
نمودار 8: وضعیت کالبدی کلانتری

- نبود فضای مناسب در زمان استراحت، نبود فضای مناسب برای اوقات فراغت از کار برای تجدید روحیه و ساختمان‌های فرسوده از مهم‌ترین کمبودها و مشکلات کارکنان کلانتری عنوان شده است.



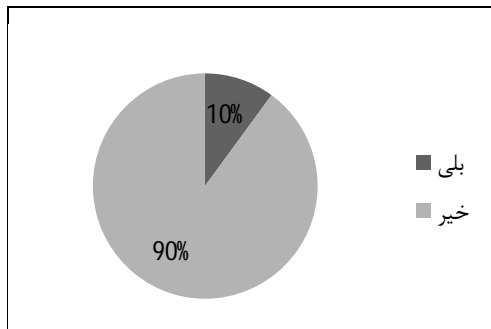
نمودار 9: مشکلات کلانتری

- بیش از 66 درصد پاسخ‌دهندگان معتقد بودند که به علت فشار کاری زیاد و نبود فضای استراحت، از فضای کلانتری خسته شده‌اند. چاره‌اندیشی برای این مشکل، می‌تواند باعث بهبود بازدهی کارکنان کلانتری‌ها شود.



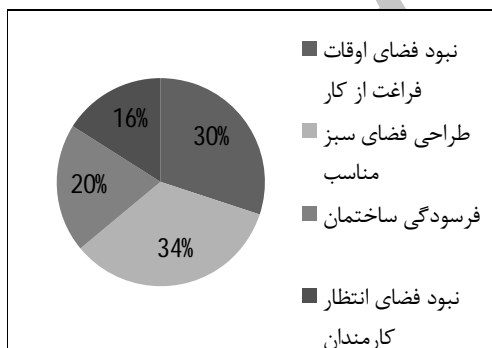
نمودار 10: فضای کلانتری

- 90 درصد مصاحبه‌شوندگان معتقد بودند که فضای کلانتری به درستی و مبتنی بر نیازها و خواسته‌های مردم و کارکنان طراحی نشده است.



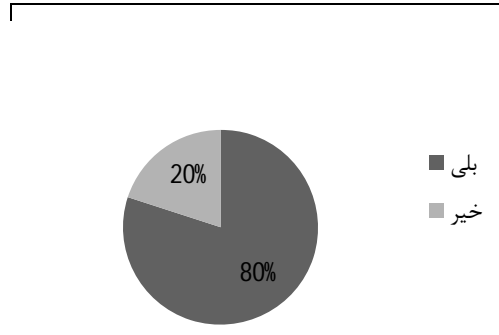
نمودار 11: طراحی فضای کلانتری

- بیشتر کارمندان، نبود فضایی برای اوقات فراغت از کار در هنگام شیفت و وضع نامناسب ساختمان کلانتری را به عنوان مهم‌ترین مشکل کلانتری از لحاظ کالبدی برشمردند.



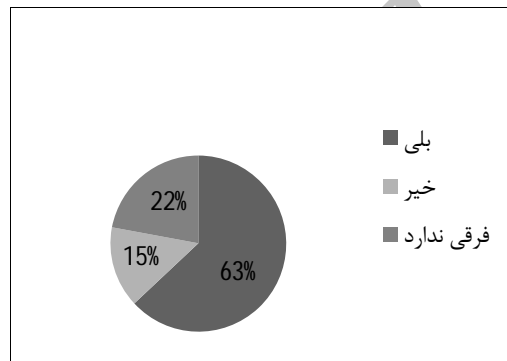
نمودار 12: مشکلات کالبدی کلانتری

- 80 درصد پاسخ‌دهندگان موافق هستند که برای بهتر شدن محیط کار خود با طراحان نهایت همکاری را بکنند، این امر می‌تواند نکته مثبتی برای بهبود وضعیت کلانتری‌ها باشد.



نمودار 13: تعامل و همکاری کارمندان با طراحان

- 63 درصد از کارکنان کلانتری‌ها معتقدند که طراحی فضاهای مناسب باعث بهبود روابط کارکنان با مراجعان می‌شود، این امر می‌تواند نشان‌دهنده اهمیت توجه به طراحی مناسب فضاها در کلانتری‌ها باشد.



نمودار 14: طراحی مناسب و نحوه برخورد با مراجعان

### ب) یافته‌های مدل تحلیل عاملی

جدول شماره هفت، نتایج تحلیل عاملی را با مقدار ویژه و بار عاملی هر عامل و درصد فراوانی تجمعی کلی واریانس داده‌ها نشان می‌دهد. قابل ذکر است که هر یک از ابعاد مورد بررسی در بخش کیفیات طراحی به عنوان یک عامل در نظر گرفته شده‌اند.

جدول 7: عامل‌های به‌دست آمده از تحقیق و سهم هر یک از آنها

عامل	مقدار هر یک از عامل‌ها	درصد واریانسی که هر عامل نشان می‌دهد.	درصد تجمعی کل واریانس‌ها
1	4.554	18.974	18.974

عامل	مقدار هر یک از عامل‌ها	درصد واریانسی که هر عامل نشان می‌دهد.	درصد تجمعی کل واریانس‌ها
2	2.987	12.446	31.420
3	1.949	8.122	39.542
4	1.651	6.881	46.423
5	1.460	6.84	52.508
6	1.410	5.876	58.384

اطلاعات جدول شماره هفت نشان می‌دهد که در این تحلیل، اولین عامل 18.974 درصد، عامل دوم 12.446 درصد، عامل سوم 8.122 درصد، عامل چهارم 6.881 درصد، عامل پنجم 6.84 درصد و عامل ششم، 5.876 درصد واریانس داده‌ها را تبیین می‌کند. به عبارتی دیگر، شش عامل پیش گفته در مجموع، 58.377 درصد واریانس داده‌ها را تبیین می‌کنند.

#### جدول 8- عامل‌ها، شاخص‌ها و بار عاملی هر شاخص

نام عامل	شاخص‌ها	بار عاملی
بُعد عملکردی	امنیت	0.817
	سازگاری و هماهنگی	0.792
	تنوع	0.683
بُعد اجتماعی	مردم و فضا	0.757
	همبستگی اجتماعی	0.759
	الگوی حرکتی	0.653
بُعد بصری	جداره	0.757
	کف و میلمان	0.749
	خط آسمان	0.623
بُعد ادراکی	فعالیت	0.707
	راه	0.703
	لبه	0.660
بُعد فضایی	بستر کالبدی	0.517
	توده و فضا	0.826
بُعد مورفولوژی	نفوذپذیری بصری	0.744

با بهره‌گیری از تکنیک تحلیل عاملی اکتشافی، اولویت‌های کیفیات طراحی به این شرح مشخص شده است؛ اولویت نخست، بُعد عملکردی؛ اولویت دوم، بُعد اجتماعی؛



اولویت سوم، بُعد بصری؛ اولویت چهارم، بُعد ادراکی؛ اولویت پنجم، بُعد فضایی و اولویت ششم، بُعد مورفولوژی است.

**د) مسائل عمده موجود در کلانتری‌های مورد بررسی:** امنیت عمومی یکی از نیازهای اساسی جوامع است و تلاش برای افزایش آن از وظایف نیروهای انتظامی است. کارکنان نیروی انتظامی با تلاش و همت مضاعف، موجب افزایش امنیت عمومی می‌شوند، بنابراین شایسته است تا حد ممکن کیفیت محیط کاری آنها ارتقاء بخشیده شود و به نیازهای روحی و روانی آنان توجه لازم مبذول شود. نارسایی‌های عمده‌ای که پس از بررسی وضع موجود کلانتری‌های مورد مطالعه براساس کیفیت‌های ذکر شده مشاهده شد، به شرح زیر است:

- نبود توجه لازم به نیازهای روانی کارکنان.
- فقدان طراحی فضای استراحت با امکانات رفاهی مناسب برای کارکنان.
- قرار نگرفتن عناصر آرامش‌بخش در محوطه کلانتری‌ها.
- کف‌سازی و مبلمان نامناسب، چه از لحاظ ساخت و چه از لحاظ مصالح به کار رفته.
- جداره و کالبد هر چهار کلانتری مورد بررسی نیازمند رسیدگی است. این موضوع می‌تواند در دراز مدت باعث استرس، فرسودگی روانی و از بین بردن آرامش روانی کارکنان کلانتری‌ها شود.
- نورپردازی نامناسب در کلانتری‌ها.
- نبود توجه لازم به سلسله مراتب فضایی در فضای کلانتری‌ها که به طور غیرمستقیم تولید استرس می‌کند.

### نتیجه‌گیری

در سال‌های اخیر، غلبه بر استرس و فشارهای شغلی به یکی از دغدغه‌های بشر در زندگی روزمره خود تبدیل شده است. بسیاری از فشارها و دغدغه‌های مذکور، ناشی از محیط و شرایط کاری افراد است. استرس عاملی مهم در بسیاری از آسیب‌های روانی و اجتماعی است که آسیب‌های روانی ناشی از آن با مدیریت استرس تقلیل‌پذیر است.



همچنین بر طبق تحقیقات انجام یافته، طراحی محیط با کیفیت یکی از مؤلفه‌های اصلی در مدیریت استرس و ایجاد محیط آرامش‌بخش است. کلانتری‌ها نیز از جمله فضاهای پر استرس محسوب می‌شوند که نیازمند ارتقای کیفیت محیط کالبدی هستند.

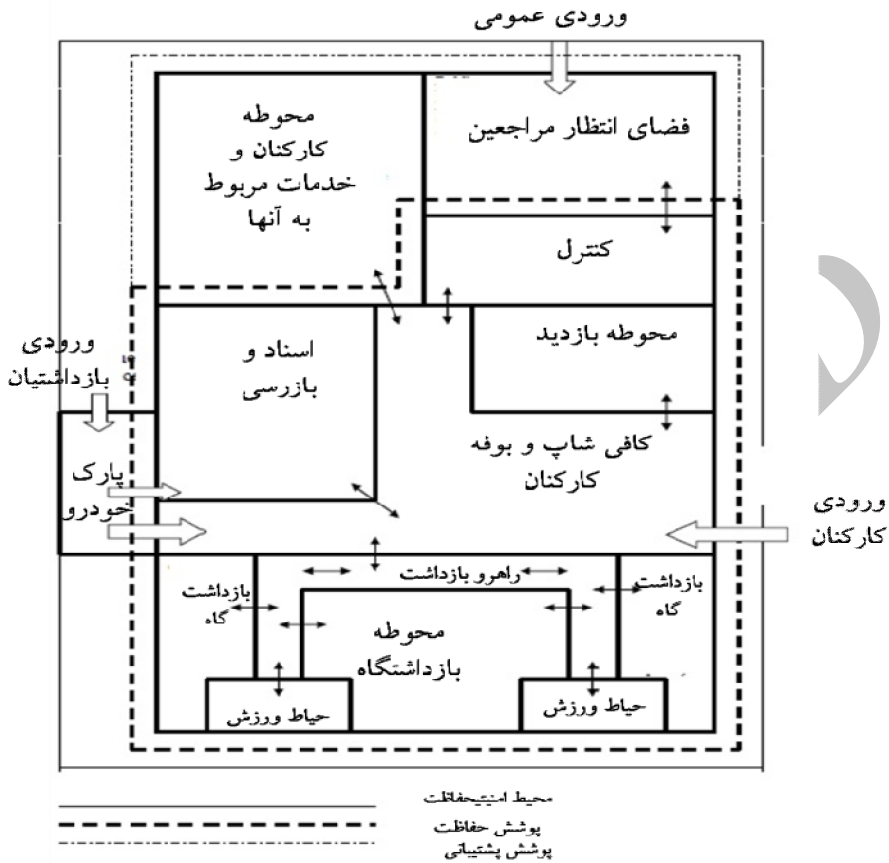
فرضیه‌های تحقیق حاضر به بررسی رابطه میان طراحی مناسب کلانتری‌ها و آرامش روحی و رفع نیازهای کارکنان و مراجعه‌کنندگان پرداخت. به عبارتی دیگر، همان‌طور که تأثیر مثبت طراحی فضاهای شهری بر اساس مقیاس‌های انسانی بر روح و روان انسان به اثبات رسیده است، با تأکید بر کیفیات طراحی کلانتری‌ها به‌عنوان یکی از فضاهای نیمه عمومی واجد ارزش، می‌توان آرامش روحی و روانی کارکنان کلانتری‌ها و همچنین مراجعه‌کنندگان به این فضاها را افزایش داد. در طول تحقیق بر اساس تحلیل‌های صورت گرفته و مدل تحلیل عاملی، اولویت ابعاد طراحی کلانتری‌های مورد مطالعه مشخص شد و همچنین درصد واریانس تبیین شده توسط داده‌ها در مجموع به میزان 58.377 درصد تخمین زده شد. بار عاملی هر یک از عامل‌ها اثبات می‌کند که توجه به کیفیات طراحی مذکور باعث افزایش بازدهی کاری کارکنان کلانتری‌ها، آرامش روحی و روانی آنها در هنگام کار، بهبود ارتباط آنها با مراجعه‌کنندگان و بهبود نگرش مردم نسبت به کلانتری‌ها، تقویت ارتباط میان مردم و کارکنان کلانتری‌ها و آرامش روحی و روانی آنها در هنگام مراجعه به کلانتری می‌شود و بنابراین فرضیه‌های تحقیق به اثبات می‌رسد. در نتیجه اگر به رفع کیفیات فضایی نامطلوب این فضا نپردازیم، میزان استرس در این فضاها افزایش یافته و بهره‌وری آن در بلند مدت کاهش خواهد یافت. بنابراین گاهی مدیران باید با نگرش علمی مسائل موجود را مورد مذاقه قرار دهند و با ایجاد سازوکارهایی، نسبت به تعدیل فشارهای روانی مأموران اقدام مؤثری را طرح ریزی کنند تا از آفت عملکرد و خدمات آنها جلوگیری شود و هزینه‌های ناشی از تنیدگی روحی افراد کاهش یابد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها و اولویت‌های استخراج شده از مدل مطالعاتی، راهکارها و پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود.



## پیشنهادهای

- نبود فضای انتظار مناسب برای مراجعان در کلانتری‌های مورد مطالعه یکی از نارسایی‌هایی است که باعث اختلال و شلوغی در کلانتری و نارضایتی مردم و کارکنان شده است، بنابراین باید نسبت به ایجاد فضای انتظار استاندارد اقدام کرد.
- بسیاری از کارمندان به دلایل مختلف از فضای بازداشتگاه‌ها ابراز نارضایتی کردند، از جمله این دلایل می‌توان به نزدیکی بازداشتگاه‌ها به محل کار اداری و کم بودن فضای کلانتری با توجه به آمار بازداشت‌شدگان که در بسیاری از موارد باعث اختلال در کار مأموران کلانتری می‌شود و از لحاظ روحی و روانی تأثیرات منفی بر روی کارکنان و مراجعه‌کنندگان می‌گذارد، اشاره کرد. بر این اساس در طرح پیشنهادی، راهکار لازم برای رعایت فاصله مناسب فضای اداری از بازداشتگاه ارائه شده است.
- نبود مکان استراحت مناسب در زمان شیفت و فراغت از کار، یکی دیگر از مشکلات عنوان شده توسط کارکنان است. بنابراین پیشنهاد می‌شود، مکانی مناسب برای استراحت کارکنان به همراه تجهیزات رفاهی لازم طراحی و با عایق‌های صوتی تجهیز شود.
- استفاده از نورگیر، نور خورشید را به داخل ساختمان می‌کشد و بر شادابی محیط می‌افزاید و از تنش محیط می‌کاهد.
- استفاده از سامانه سایه- روشن خورشیدی، تنوع را در طول روز افزایش می‌دهد و بر میزان آرامش محیط می‌افزاید.
- اتاق‌های کار مشترک با طرح باز، فضای انعطاف‌پذیر و ارتباطی را فراهم می‌کند.
- طرح‌بندی شفاف و باز با مبلمان ساده، تیم‌های منعطف برای عملکرد کار را به وجود می‌آورد و به دوستانه شدن محیط کلانتری کمک می‌کند.
- رنگ، علاوه بر ایجاد علاقه، به شناسایی نواحی مختلف کمک می‌کند.
- استفاده از عناصر طبیعی در داخل محوطه کلانتری‌ها از استرس محیط می‌کاهد.

- در صورت امکان در برخی از فضاهای کلانتری، مکانی برای مطالعه کتاب، روزنامه و... اختصاص داده شود که مراجعه‌کنندگان در اوقات انتظار و کارکنان در اوقات فراغت از کار، از این مجموعه استفاده کنند.
- در صورت امکان، طراحی دفاتر کار گلخانه‌ای منجر به ایجاد محیطی آرامش‌بخش می‌شود و به کارمندان انرژی می‌دهد.
- با توجه به این‌که چرخش نوبت کاری امری اجتناب‌ناپذیر است، به نظر می‌رسد به همین علت صاحبان این گونه مشاغل نسبت به سایر مشاغل، استرس مضاعفی را تجربه می‌کنند و بر عهده سازمان است که با اتخاذ سیاست‌های سازمانی مناسب تا حدودی استرس ناشی از این شرایط را تعدیل کند (مانند ایجاد مکان‌های تفریحی ویژه کارکنان و ایجاد فرصت‌هایی در جهت بازآفرینی روحی و ...).
- ایجاد جاذبه‌های شغلی.
- آموزش‌هایی در زمینه بهداشت روانی از طریق بروشور، کتاب و... به کارکنان داده شود یا در آموزش‌های ضمن خدمت، ساعاتی به تدریس این موضوع پرداخته شود.
- پیشنهاد می‌شود، سازمان نیروی انتظامی برای پیشگیری و کاهش فشار روانی کارکنان، اقدام به برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های مقابله با استرس بکند.
- در نهایت با توجه به مطالب ذکر شده، تحلیل‌های انجام گرفته و راهکارهای ارائه شده، طرح شماتیک پیشنهادی فضای کالبدی کلانتری به شرح زیر ارائه می‌شود.



شکل ۱: ارتباط گروه‌های عملکردی و اتاق‌ها در طرح شماتیک پیشنهادی فضای کلانتری

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ سلیمی، سیدحسین (1383). «بررسی استرس شغلی کارکنان یک واحد نظامی». فصلنامه طب نظامی، سال چهارم، شماره دوم، صص 25-49.
- آهی، پرویز (1384). «آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پایور هنگ مرزی جلفا». فصلنامه انتظام اجتماعی، سال دوم، شماره دوم، صص 58-76.
- افروغ، محمد (1377). «طراحی فضاهای شهری». تهران: دانشگاه تهران.
- بندریان، رضا (1386). «عوامل کلیدی موفقیت برای سازمان پلیسی». فصلنامه دانش انتظامی، سال نهم، شماره دوم، صص 108-118.
- بیگ زاد، ا (1376). «بررسی عوامل استرس‌زا بر عملکرد شغلی کارکنان استان آذربایجان شرقی». اتوپیا، سال اول، شماره چهارم، صص 75-90.
- بیکن، ادموند (1376). «طراحی شهرها». ترجمه فرزانه طاهری، تهران: نشر شهیدی.
- پوراسدی، محمد (1384). «عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان پلیس راهور تهران بزرگ». مدیریت ترافیک، سال اول، شماره دوم، صص 73-25.
- پاکزاد، جهانشاه (1384). «مبانی نظری و فرایند طراحی شهری». تهران: دبیرخانه شورای عالی شهرسازی و معماری.
- سلطانی، مرضیه؛ عطاری، عباس (1387). «اثر آموزش استرس بر پیشرفت آموزش دبیرستان دخترانه اصفهان». تحقیقات علوم رفتاری، سال چهارم، شماره سوم، صص 9-25.
- حسینی‌نژاد، محمود (1383). «آسیب‌پذیری شغلی کارکنان هنگ مرزی بیله سوار اردبیل». پژوهش‌های مدیریت انتظامی، سال اول، شماره سوم، صص 20-44.
- شولتز، کرسستین نوربرگ (1354). «پدیدارشناسی فضاها». ترجمه سید حسین بحرینی، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- رحمتی، علی (1389). «تأثیرات استرس بر مشاغل اداری». اتوپیا، سال اول، شماره اول، صص 54-75.
- رضایی، علی محمد (1385). «ساخت و اعتباریابی فرم کوتاه (مقیاس استرس پلیس ایران)». رفتار، سال هفتم، شماره سوم، صص 37-55.
- شریعتی، م؛ نوربخش، م (1390). «عوامل مؤثر بر استرس شغلی دانش‌آموختگان شاغل در کلانتری‌های تهران بزرگ». مدیریت ترافیک، سال سوم، شماره دوم، صص 29-44.



- عبدی، توحید؛ جزینی، علی رضا (1380). «تحلیلی بر پلیس حرفه‌ای و مردمی (پلیس 110)». دانش انتظامی، سال سوم، شماره اول.
- گلکار، کوروش (1380). «اسناد هدایت طراحی شهری». تهران: نشر سلیمی.
- گودرزی، سعید (1391). «تأثیرات استرس‌های ناشی از محیط بر فرایند ادراک افراد». رفتار، سال سیزدهم، شماره دوم، صص 20-46.
- مدنی‌پور، علی (1379). «فضاهای عمومی و خصوصی شهرها». ترجمه دکتر فرشاد نوریان، تهران: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران.
- هدمن، ریچارد (1381). «مبانی طراحی شهری». ترجمه مصطفی عباس‌زادگان و رضیه رضازاده، تهران: دانشگاه علم و صنعت.
- Carmona, M. (2000). Quality by design. London: Combridge University Press.
- Cowan, R. (2005). Public space- private space. New Yoek: MIT University Press.
- Rendell, J. (2002). The Pursuit of Pleasure: gender, space and architecture in regency London. London: The athlone press.
- Trancik, r. (2005). Urban Regeneration. London: Combridge University Press.

Archive of SID