

**A Framework for Performance Evaluation of Police Stations Based on the Police Station Transformation Plan**

Hossein Ghanouni<sup>1</sup>, Ali Hashemi<sup>2</sup>, Ali Karimi Khozani<sup>3</sup>

**Abstract**

**Background and Aim:** Police stations, as front line of Iranian Police, have a very key role in reducing conflicts and increasing safety and public trust; Therefore, in order to improve the quality of service of police stations in this study seeks to provide a framework for evaluating the performance of police stations in line with the transformation plan of police stations and checkpoints based on the opinions of customers.

**Method:** This research is applied in terms of purpose and descriptive-analytical in terms of the type of research in which a survey method has been used to collect data. The statistical population of the study is all participants who have filed a case as plaintiffs from September 2019 to September 2020 in three police stations in Isfahan. Using the Cochran's formula, 120 people were randomly selected as the statistical sample. Data reliability was confirmed by Cronbach's alpha test (0.879). Data were analyzed using factor analysis and linear and multivariate regression analysis using SPSS software.

**Results:** Factor analysis of the questionnaire led to the identification of 4 factors of "efficiency and good behavior"; "Manpower discipline"; "Adherence to the law" and "quality of equipment and environment", which explain 28.87, 15.89, 14.25 and 11.25 percent of the variance of police stations, respectively. In total, the designed questionnaire can explain more than 70% of the citizens' satisfaction with the performance of police stations, which makes it a desirable evaluation framework.

**Conclusion:** Considering that one of the most important goals of the transformation plan of police stations is to increase citizens' satisfaction with the quality of services, in order to achieve this, it is necessary for police stations to be evaluated based on the framework identified in this study.

**Keywords:** Police Station, Performance Evaluation, Coupe Transformation Plan, Citizens' Satisfaction, Isfahan.

---

1 PhD in Urban and Regional Planning, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.  
Email: hgghanouni@ut.ac.ir

2 PhD in Strategic Management, University of Tehran, Tehran, Iran. Email:  
dr.shashemi.ali@gmail.com

3 Assistant Professor, Department of Organization and Management, NAJA  
Institute of Law Enforcement Sciences and Social Studies, Tehran, Iran.  
(Corresponding Author). Email: alikarimikhozani@gmail.com

## فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال هفدهم، شماره اول، بهار ۱۴۰۱

صص ۱۷۷-۱۳۵

## چهارچوب ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها بر اساس طرح تحول کلانتری و پاسگاه

حسین قانونی<sup>۱</sup>، علی هاشمی<sup>۲</sup>، علی کریمی خوزانی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۶

## چکیده

**زمینه و هدف:** کلانتری‌ها به عنوان سرانگشتان ناجا، نقش بسیار کلیدی در کاهش منازعات، افزایش ایمنی و اعتماد مردم بر عهده دارند؛ از این رو به منظور ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی کلانتری‌ها در این پژوهش به دنبال ارائه چهارچوبی برای ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها در راستای طرح تحول کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها با تکیه بر نظرات خدمت‌گیرندگان است.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نوع تحقیق، توصیفی - تحلیلی است که برای جمع‌آوری داده‌ها از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش، تمامی افرادی هستند که در جایگاه شاکتی از مهرماه ۱۳۹۸ تا مهرماه ۱۳۹۹ در سه کلانتری شهر اصفهان اقدام به تشکیل پرونده کرده‌اند. با استفاده از فرمول کوکران، ۱۲۰ نفر به صورت تصادفی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. پایایی داده‌ها با آزمون آلفای کرونباخ (۰/۸۷۹) مورد تأیید قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های تحلیل عاملی و تحلیل رگرسیون خطی و چند متغیره با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** تحلیل عاملی پرسش‌نامه منجر به شناسایی ۴ عامل «کارآمدی و حسن رفتار»، «انضباط نیروی انسانی»، «پایبندی به قانون» و «کیفیت تجهیزات و محیط» شد که به ترتیب ۲۸/۸۷، ۱۵/۸۹، ۱۴/۲۵ و ۱۱/۲۵ درصد از واریانس عملکرد کلانتری‌ها را تبیین می‌کنند. در مجموع، پرسش‌نامه طراحی شده می‌تواند بیش از ۷۰ درصد از میزان رضایت شهروندان از عملکرد کلانتری‌ها را تبیین کند که این میزان، آن را به چهارچوب ارزیابی مطلوبی تبدیل می‌کند.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به اینکه یکی از مهمترین اهداف طرح تحول کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها افزایش رضایتمندی شهروندان از کیفیت ارائه خدمات است، به منظور دستیابی به این مهم ضروری است کلانتری‌ها بر اساس چارچوب شناسایی شده در این پژوهش مورد ارزیابی قرار گیرند.

**کلید واژه‌ها:** کلانتری، ارزیابی عملکرد، طرح تحول کوپ، رضایت شهروندان، اصفهان.

استاد: قانونی، حسین؛ هاشمی، علی؛ کریمی خوزانی، علی؛ (۱۴۰۱). چهارچوب ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها بر اساس

طرح تحول کلانتری و پاسگاه، ۱۷ (۱)، صص ۱۷۷-۱۳۵

۱. دانش‌آموخته دکتری برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

رایانامه: hghanouni@ut.ac.ir

۲. دانش‌آموخته دکتری مدیریت راهبردی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: dr.shashemi.ali@gmail.com

۳. استادیار گروه سازمان و مدیریت، پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).

رایانامه: alikarimikhozani@gmail.com

## مقدمه

هر سازمان خصوصی یا عمومی برای ارتقای محصول یا خدمت خود، شیوه‌هایی را اختیار می‌کند تا رضایت مشتریان / خدمت‌گیران خود را جلب کند. فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز در راستای ارتقای خدمات انتظامی خود در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها (کوپ)، «طرح تحول کوپ» را تدوین کرده و درصدد است با پیاده‌سازی سیاست‌ها، راهبردها و اقدامات مصرح در این طرح، عملکرد خود را بهبود بخشد و رضایت بیشتری برای شهروندان ایجاد کند.

سند تحول کوپ، نقطه اتکایی در تبیین وضعیت فعلی، انسجام منابع، ایجاد هماهنگی در فرایند برنامه‌ریزی و انجام فعالیت‌هاست و مشخص‌کننده راهکارهایی برای تحقق اهداف و مأموریت‌ها طی برنامه‌های زمانی معین است که می‌توان با مراعات و توجه کردن به تعهدات و پایبندی بر اصول متناسب با اقتضانات محیطی و زمانی در دوره‌های زمانی معین (کوتاه، میان و بلندمدت)، سمت و سوی حرکت به سوی چشم‌انداز و مأموریت را در ظرف دکترین و ارزش‌های حاکم بر سازمان به وجه بهتری مدیریت کرد (دبیرخانه شورای عالی تحول کوپ، ۱۳۹۵، ۲).

مهم‌ترین عنصر هر تحولی، ایجاد «تغییر» در ساختار و فرایندهای سیستم/سازمان است. سند تحول کوپ نیز از این قاعده مستثنی نیست و هدف از تعریف آن، ایجاد تغییراتی در راستای ارتقای عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها بوده است. وقتی سخن از تغییر به میان می‌آید، موضوع ارزیابی اهمیت پیدا می‌کند؛ زیرا تغییر: (۱) لزوماً منجر به بهبود نمی‌شود و ممکن است مخرب نیز باشد؛ (۲) ممکن است تغییر منجر به بهبود شود، اما میزان بهبود متناسب با انتظار سازمان نباشد و (۳) بررسی این مسئله که تغییر در چه حوزه‌هایی چه میزان از بهبود / تضعیف را ایجاد کرده، بدون ارزیابی نامشخص خواهد بود.

در سند تحول کوپ پس از بیان اسناد فرادستی، نتایج بررسی محیط داخلی و خارجی و تبیین وضعیت فعلی و مطلوب مبتنی بر چشم‌انداز و نیز بیان الزامات اجرای راهبردها، اقدامات اساسی برای تحقق تحول در کلانتری و پاسگاه‌ها و نیز فرماندهی انتظامی بخش

برشمرده شده و برنامه‌ها و راهکارهای اجرایی این تحول در سند بیان شده است. در برنامه‌های کوتاه‌مدت هشت راهکار، در برنامه‌های میان‌مدت دو راهکار و در برنامه بلندمدت نیز دو راهکار برشمرده شده است (دبیرخانه شورای عالی تحول کوپ، ۱۳۹۵). در این بین حلقه مفقوده در سند، عدم برخورداری از چهارچوب ارزیابی از اجرای طرح است. در واقع، ارزیابی‌های مختلفی از کلاتری و پاسگاه‌ها در دستور کار برنامه‌های مختلف همچون طرح مدیریت کیفیت (طرح مکننا) و ... قرار دارد؛ اما به صورت اختصاصی، چهارچوبی جهت ارزیابی در طرح تحول کوپ دیده نشده و این نیاز، ضرورت انجام این تحقیق را نمایان می‌کند. این چهارچوب هم ابزاری برای سنجش میزان اثرگذاری طرح تحول کوپ در ارتقای عملکرد کلاتری‌ها بوده و هم بازخوردی برای ارتقای مفاد طرح تحول کوپ و تمرکز راهبردی بر حوزه‌هایی است که بیشترین نیاز به بهبود را دارند یا بیشترین تأثیر را بر رضایت شهروندان بر جای می‌گذارند. قابل ذکر است که در نبود چهارچوب ارزیابی عملکرد برای کلاتری‌ها، میزان اثرگذاری طرح تحول کوپ قابل سنجش و پایش نخواهد بود. بر همین اساس، ایجاد چهارچوب ارزیابی عملکرد کلاتری‌ها در راستای طرح تحول کوپ، مسئله اساسی این مقاله است.

### پیشینه و مبانی نظری

فرهادی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان «مطالعه تطبیقی ویژگی‌های پلیس شایسته از منظر نیروی پلیس و شهروندان» به مقایسه تطبیقی و رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس شایسته از منظر شهروندان و خود پلیس پرداخته‌اند. ۲۳۰ پرسش‌نامه میان شهروندان و ۱۴۷ پرسش‌نامه میان کارکنان پلیس توزیع شد تا ۵۰ ویژگی پلیس خوب را ارزیابی کنند. اولویت‌بندی ابعاد شایستگی‌های پلیس نشانگر تفاوت معنادار بین نظر شهروندان و کارکنان پلیس است؛ به گونه‌ای که از منظر شهروندان به ترتیب «ویژگی‌های مربوط به جامعه»، «سازمان»، «ویژگی‌های شخصیتی» و «شغلی» و از منظر کارکنان، «ویژگی‌های مربوط به سازمان»، «شغلی»، «جامعه» و «شخصیتی» بیشترین اهمیت را داشته‌اند.

افجه و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان «طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی تهران بزرگ» از طریق مشاهده، مصاحبه، مطالعه اسناد و تحلیل مضمون و در نهایت فراتحلیل به طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها پرداخته‌اند. جامعه آماری این پژوهش شامل معاونان و رؤسای پلیس پیشگیری ناجا، سرکلانتران و رؤسای کلانتری‌های ویژه فاتب و استادان نخبه عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی (در مجموع ۱۰۰ نفر) بوده‌اند. بر اساس یافته‌های این پژوهش، «سیاست‌ها و قوانین»، «بودجه و اعتبارات»، «توانمندسازی و یادگیری»، «ظرفیت و توان و فرایندهای داخلی» ابعاد ورودی مؤثر بر ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها و «پیامدها و تأثیرات اجتماعی»، «ذی‌نفعان داخلی» و «ذی‌نفعان خارجی» ابعاد خروجی مؤثر بر آن هستند.

ابراهیم‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان «احساس امنیت شهروندان و عملکرد پلیس (مورد مطالعه: شهر زاهدان)» به بررسی ارتباط احساس امنیت شهروندان زاهدان و عملکرد پلیس پرداخته‌اند. در این پژوهش با طراحی پرسش‌نامه و پیمایش از ۱۲۶ نفر از شهروندان حوزه ۱۴ کلانتری زاهدان در سال ۱۳۹۰، این ارتباط مورد تحلیل قرار گرفت. سه معیار کلان عملکرد پلیس در این پژوهش «توانمندی»، «رفتار حرفه‌ای» و «فعالیت اجتماعی» انتخاب شد و گویه‌های مرتبط با هر یک از آن‌ها طراحی شد. نتیجه پژوهش حاکی از آن است که با وجود آن‌که بین رفتار حرفه‌ای پلیس با احساس امنیت شهروندان رابطه معناداری وجود ندارد، اما توانمندی و فعالیت اجتماعی پلیس رابطه مستقیمی با افزایش احساس امنیت شهروندان داشته است.

بحرینی‌زاده و موسوی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «تبیین ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری‌های استان بوشهر از دیدگاه مردم و تعیین اولویت‌ها و ارائه راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف سروکوال» ابعاد ارزیابی عملکرد پلیس را شامل «وضعیت ظاهر و ویژگی‌های ملموس»، «قابلیت اطمینان»، «مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی»، «تضمین»، «همدلی»، «اقدام به موقع از نظر زمانی و مکانی» و «مشروعیت» برشمردند.

مرفی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۸) در تحقیقی به بررسی رابطه‌ی مشروعیت پلیس از نظر مردم و میزان تمایل آن‌ها به همکاری با پلیس پرداختند. یافته‌های این تحقیق حاکی از آن است که میان احساس مشروع بودن پلیس از نظر مردم و میزان تمایل آن‌ها به همکاری با پلیس، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر احساس مشروعیت پلیس از نظر مردم، عدالت رویه‌ای پلیس گزارش شده است.

مرفی (۲۰۰۹) در تحقیقی دیگر با استفاده از یک نمونه ملی شامل ۱۴۶۲ شهروند استرالیا به بررسی اهمیت عدالت رویه‌ای بر امتیاز کلی رضایت از پلیس در دو شکل رابطه‌ی شهروند با پلیس (شروع رابطه توسط پلیس، شروع رابطه توسط شهروند) پرداخته است. یازده گویه این پژوهش با تحلیل عاملی در سه عامل «عملکرد پلیس»، «عدالت رویه‌ای» و «رضایت از پلیس» دسته‌بندی شدند. همچنین در این پژوهش، رابطه‌ی معناداری میان جنسیت و سن با رضایت از پلیس شناسایی شد؛ بدین ترتیب که زن‌ها و افراد سالخورده رضایت بیشتری را از پلیس نشان دادند.

نادال و دیویدف<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) در تحقیقی برای اندازه‌گیری نگرش مردم به پلیس، پرسش‌نامه‌ای حاوی دوازده گویه را به ۳۲۶ شهروند ارائه کردند. تحلیل عاملی به دسته‌بندی این دوازده گویه در دو عامل «نگرش‌های عمومی نسبت به پلیس» و «ذهنیت درباره‌ی تبعیض پلیس» انجامید.

جیانگ<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان «رضایت شهروندان از پلیس در گوانگژو چین» به بررسی میزان رضایت شهروندان از پلیس گوانگژو و عوامل اثرگذار بر آن می‌پردازد. داده‌های این پژوهش از یک نمونه تصادفی از ۱۲۰۰ شهروند در ۳۰ محله گوانگژو جمع‌آوری شد و برای تحلیل آن‌ها از مدل‌سازی خطی سلسله‌مراتبی استفاده شد. نتایج نشانگر سطح بالای رضایت عمومی از پلیس گوانگژو بود.

- 
1. Murphy
  2. Nadal & Davdioff
  3. Jiang

ویژگی‌های جمعیت شناختی ارتباط ضعیفی با عملکرد پلیس نشان دادند. در نهایت، احساس جرم خیز بودن محله منجر به کاهش رضایت از پلیس ارزیابی شده است. شاو و برانان<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان «روند نظرسنجی‌ها: اعتماد به اجرای قانون» روندهای «میزان اطمینان عمومی به مجریان قانون» در فاصله دهه ۱۹۹۰ تا سال ۲۰۰۷ میلادی را مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها نظرسنجی‌هایی را که در آن‌ها از مردم درباره «اطمینان آن‌ها از توانایی پلیس برای حفاظت از آنان در برابر جرائم خشونت‌بار، جلوگیری از وقوع جرم، رسیدگی به جرائم، کمک‌رسانی دوستانه، برخورد منصفانه با مردم، عدم استفاده از زور و راست‌گویی» در اجتماع محلی‌شان سؤال شده بود را مورد بررسی قرار دادند. همچنین از شهروندان این سؤالات نیز پرسیده شده بود: «پلیس را دوست می‌دانید یا دشمن؟»، «آیا می‌ترسید در عین بی‌گناهی، پلیس شما را متوقف و دستگیر کند؟»، «آیا پلیس رفتار خشنی با سیاهان و اسپانیایی‌ها داشته است؟» و «آیا پلیس با افراد بر اساس نژادشان متفاوت برخورد می‌کند؟». در برخی موارد، نظر عمومی در طول این دوره ارتقای اندکی نشان داد. بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۵ میلادی، سهم کسانی که فکر می‌کردند برخورد پلیس با گروه‌های اقلیت همانند سفیدپوستان است، افزایش یافت. در برخی شاخص‌ها، نظر عمومی تقریباً ثابت ماند. در سال ۱۹۹۹، در پاسخ به این پرسش که «آیا اقدامات پلیس را عالی، خوب یا قابل قبول می‌دانید؟»، ۲۳ درصد عالی و ۵۱ درصد خوب را انتخاب کردند، در حالی که در سال ۲۰۰۶، ۲۲ درصد عالی و ۴۶ درصد خوب را برگزیدند.

دریک و سیمپر<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در تحقیقی با عنوان «سنجش کارایی نیروی پلیس انگلیسی و ولز: مقایسه مدل‌های عملکردی از راه دور» به این نتیجه رسیدند که عوامل محیطی و جغرافیایی اثر معناداری بر بهره‌وری فنی نیروهای پلیس در انگلستان و ولز دارند. در این پژوهش متغیرهای خارجی شامل جمعیت، جرائم کیفری ثبت‌شده و شش متغیر

1. Shaw & Brannan
2. Darake & Simper

ساختگی جغرافیایی بودند. نتیجه نشان داد که معناداری اثرات متغیرهای ساختگی ناشی از تأثیر عناصری است که در تحلیل پوششی داده‌ها وارد تحلیل نشده بودند. اسپاتیسوود<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) در تحقیقی با عنوان «بهبود عملکرد پلیس: رویکرد جدیدی برای اندازه‌گیری کارایی پلیس» بر استفاده از دو روش «تحلیل پوششی داده‌ها» و «تحلیل تصادفی مرزی» برای سنجش کارایی نیروی پلیس تأکید می‌کند، زیرا این دو روش می‌توانند بین درون‌دادها و برون‌دادهای عملکرد پلیس رابطه برقرار کرده و بسیاری از مشکلاتی را که در دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ برای سنجش عملکرد پلیس وجود داشت، برطرف کنند.

آنچه این مقاله (مقاله پیش‌رو) را از دیگر پژوهش‌های مشابه متمایز می‌کند و بر ضرورت انجام آن صحنه می‌گذارد را می‌توان در چند مورد بیان کرد: ۱. این مقاله، عملکرد را نه بر اساس نظرات کارکنان کلانتری‌ها، بلکه بر اساس نظرات شهروندانی که با آن‌ها سروکار داشته‌اند، مورد سنجش قرار می‌دهد؛ ۲. در مواردی که همه شهروندان، جامعه آماری هدف پژوهش باشند، ارزیابی عملکرد به پرسش‌های محدود درباره رضایت کلی شهروندان از پلیس محدود می‌شود؛ اما از آنجاکه جامعه هدف این پژوهش، ارتباط نزدیکی با فرایندهای کلانتری داشته‌اند، پرسش‌ها جزئیات بیشتر، طراحی دقیق‌تر و گویه‌های پرتعدادتری دارند؛ ۳. این مقاله برخلاف برخی از پژوهش‌های این حوزه، در صدد سنجش عملکرد سازمانی به نام کلانتری (و نه صرفاً مأموران و کارکنان آن) است؛ ۴. پرسش‌نامه این مقاله «خویش-ساخته» است و مبتنی بر پرسش‌نامه‌های استاندارد از منابع دیگر نیست؛ بنابراین، نتایج آن می‌تواند کاملاً «بومی» محسوب می‌شود.

**طرح تحول کوپ (کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها):** طرح تحول کوپ، سند راهبردی فرماندهی انتظامی ج.ا.ا. است که از سال ۱۳۹۵ در فرماندهی انتظامی تدوین شده و بر آن است که کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران را به



بهترین نیروی منطقه و جهان اسلام تبدیل کند. این سند از یازده فصل تشکیل شده است که پس از بیان چشم‌انداز، اصول و ارزش‌ها و نیز تعیین وضعیت مطلوب، الزامات اجرایی راهبردهای سازمان را مشخص کرده، اقدامات اساسی را به‌منظور تحول در کلانتری و پاسگاه‌ها و نیز فرماندهی انتظامی بخش در نظر گرفته و برنامه‌ها و راهکارهای اجرایی آن را در قالب برنامه‌های کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت بیان کرده است (دبیرخانه شورای عالی تحول کوپ، ۱۳۹۵).

**ارزیابی عملکرد پلیس:** امروزه همه سازمان‌ها (اعم از دولتی و خصوصی) برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی به‌نوعی سیستم ارزیابی عملکرد نیاز دارند تا در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرایند و منابع انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند (افجه و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۲). با گسترش و پیچیدگی اهداف، فرایندها و ساختار سازمانی در صحنه رقابت، سازمان‌هایی می‌توانند به بقای خود ادامه دهند که نسبت به انتظارات و خواسته‌های مشتریان و ذی‌نفعان پاسخگو باشند (مختاری، ۱۳۹۶، ۲۳). سه هدف کلیدی از ارزیابی عملکرد پلیس عبارت است از: ۱) کنترل بیشتر بر نحوه هزینه‌کرد منابع عمومی و بهینه‌کردن مصرف منابع؛ ۲) ارتقای صلاحیت‌های مدیریتی در پلیس و ۳) افزایش حساب‌پذیری و پاسخگویی پلیس (کولیه<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶، ۱۶۵). ارزیابی عملکرد پلیس در آغاز صرفاً بر سنجش مستقیم متمرکز می‌شد: نرخ جرائم، تعداد دستگیری‌ها و جریمه‌ها، نرخ مختومگی و زمان پاسخ. تا اواخر دهه ۱۹۳۰ میلادی و در طول دوره‌ای که به‌عنوان دوره «تخصصی‌شدن پلیس» معروف است، نشانی از توجه به اهمیت نظرات شهروندان درباره عملکرد پلیس نبود. در آن زمان بود که در آمریکا، زمزمه‌هایی درباره اهمیت نظرات شهروندان درباره عملکرد پلیس مطرح شد. پیمایش‌هایی که نظرات شهروندان درباره پلیس را خواستار می‌شدند، بسیار پرتعداد شدند و بخشی از مدل‌های ارزیابی عملکرد در دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ را شکل دادند (مازلو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵، ۸). از زمان جنبش حقوق مدنی در سال ۱۹۶۰ میلادی،

1. Collier  
2. Maslov

شهروندان همواره مطالبه‌گر پاسخگویی دولت‌ها بوده‌اند. الگوهای متأخر نیروی پلیس از صیرف سازمانی برای مبارزه با جرائم عبور کرده و فعالیت پلیس را به‌عنوان خدمتی اجتماعی مفهوم‌سازی کرده‌اند. نیروهای پلیسی که همچنان از اهمیت وظایف گسترده‌تر پلیس غفلت ورزیده و صرفاً بر آمار جرم و برون‌دادهای ساده متمرکز می‌شوند، نخواهند توانست رضایت شهروندان به‌عنوان بزرگ‌ترین مخاطب پلیس را به‌دست آورند (گوربی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳، ۳۹۳). از آن‌پس، الگوهای ارزیابی عملکرد حالت ترکیبی یافتند؛ یعنی الگوهای جدید هم به ابعاد عینی عملکرد پلیس و هم به ابعاد ذهنی آن می‌پردازند تا به شناخت دقیق‌تر از عملکرد پلیس دست یابند؛ برای مثال برای سنجش عملکرد نیروهای پلیس انگلستان و ولز (در فاصله سال‌های ۲۰۰۲ و ۲۰۰۳) پنج حوزه عملکردی همچون تمرکز بر شهروندان، کاهش جرائم، بازرسی جرائم، ارتقای ایمنی عمومی و استفاده از منابع تعریف شدند و عملکرد نیروی پلیس بر اساس عملکرد متوسط کلیه نیروهای پلیس مشابه آن‌ها مورد تحلیل قرار گرفت (دریک و سیمپر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳، ۱۷۲). چنانچه مشخص است حوزه عملکرد اول (تمرکز بر شهروندان) دارای بُعد ذهنی و چهار حوزه دیگر دارای ابعاد عینی هستند.

**انواع مختلف ارزیابی عملکرد پلیس از منظر محتوایی و روش‌شناختی: ارزیابی عملکرد پلیس می‌تواند از منظر محتوایی و روش‌شناختی انواع گوناگونی را در برگیرد:** اول، نگاه بروندادمحور در برابر نگاه برآمدمحور: مبانی نظری مربوط به مدل‌سازی بهره‌وری نیروهای پلیس منجر بدان شده که اقتصاددانان، دو روش‌شناسی مختلف را پیشنهاد کنند که شامل رویکرد هزینه‌محور و رویکرد محصول‌محور است. رویکرد اول درون‌دادها/هزینه‌ها را به خروجی‌ها/برآمدها (مثلاً جرائم رسیدگی شده) مرتبط می‌کند. در مقابل، رویکرد دوم تعداد جرائم ارتكابی را به کارآمدی نیروها در رسیدگی به جرائم مرتبط می‌سازد (دریک و سیمپر، ۲۰۰۳، ۱۷۷). دوم، انتخاب جامعه هدف از میان کل جمعیت خدمت‌گیر یا صرفاً افرادی که با پلیس در ارتباط بوده‌اند: برخی متون

1. Gorby

2. Drake &amp; Simper

نظری و تجربی، عملکرد پلیس را بر اساس پیمایش رضایت از پلیس مورد سنجش قرار داده‌اند؛ اما جامعه آماری آن‌ها نه تمام جمعیت در حوزه مورد مطالعه، بلکه صرفاً جمعیتی است که در طول ۱۲ ماه پیش از آغاز پژوهش، به هر طریق با پلیس در ارتباط بوده‌اند (روزنباوم و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱، ۲). سوم، ارزیابی سازمانی یا ارزیابی انفرادی: دسته‌بندی دیگری که برای ارزیابی عملکرد پلیس ارائه شده است، تفکیک به دو نوع ارزیابی انفرادی و سازمانی است. غالب منابع به ارزیابی عملکرد سازمانی پرداخته‌اند؛ اما برخی منابع نیز صرفاً بر عملکرد انفرادی نیروهای پلیس متمرکز شده‌اند (شین<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰، ۱۲). چهارم، اندازه‌گیری کمی/عینی یا کیفی/ذهنی عملکرد پلیس: معمولاً اندازه‌گیری کمی عملکرد پلیس برای ارزیابی آن حیاتی تلقی می‌شود. با این حال، بسیاری از پژوهش‌ها نیز معتقدند که روش کمی برای سنجش ادراک عمومی مناسب نیست، زیرا تمامی ابعاد اثرگذاری پلیس را در بر نمی‌گیرد و از همین رو، بر استفاده از داده‌های کیفی در کنار داده‌های کمی تأکید می‌کنند (شیلستون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸، ۳۶۴). در این مورد، امکان تجمیع این دو روش نیز وجود دارد. پنجم، ارزیابی رضایت عمومی یا اختصاصی مردم از پلیس: ارزیابی عملکرد پلیس بر اساس نظرات مردم در دو دسته قرار می‌گیرد: پرسش‌های عمومی و پرسش‌های اختصاصی درباره رضایت از پلیس (مازلو، ۲۰۱۵، ۳۱). در این مورد، برخی پرسش‌ها به رضایت عمومی مردم از پلیس (احساس امنیت، کمبود ترس از وقوع جرم و ...) و برخی دیگر به رضایت اختصاصی آن‌ها (برخورد مناسب پلیس در هنگام مراجعه، پاسخگویی پلیس، رسیدگی سریع به مسئله آنان و ...) مربوط می‌شود. بر اساس پنج دسته‌بندی بالا، مقاله حاضر بر برآمدها، جامعه مرتبط با پلیس، ارزیابی سازمانی، اندازه‌گیری ذهنی و رضایت اختصاصی از پلیس متمرکز می‌شود.

1. Rosenbaum
2. Shane
3. Shilston

**شاخص‌های عینی ارزیابی عملکرد پلیس:** شاخص‌هایی نظیر نرخ جرم، تعداد دستگیری‌ها و جریمه‌های صادرشده، نرخ مختوم‌شدن پرونده‌ها، زمان پاسخ به درخواست‌ها و تماس‌ها برخی از شاخص‌های عینی عملکرد پلیس را تشکیل می‌دهند. یک نمونه از شاخص‌های جزئی‌تر ارزیابی عملکرد پلیس به صورت عینی که در انگلستان به کار گرفته شده‌اند عبارت‌اند از: تعداد جرائم ثبت‌شده به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر جمعیت، درصد جرائم شناسایی‌شده، سرقت از منازل به‌ازای هر ۱۰۰۰ خانوار، جرائم خشونت‌بار به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر جمعیت، سرقت از/ به‌وسیله موتورسیکلت‌ها به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر جمعیت، تعداد مجرمان مرتبط با تأمین مواد مخدر نوع A که به آن‌ها رسیدگی شده به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر جمعیت، تعداد وقوع بی‌نظمی‌های عمومی به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر جمعیت، تعداد تصادفات رانندگی دربرگیرنده فوت یا مجروحیت شدید به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر جمعیت (اسپاتیسوود، ۲۰۰۰، ۱۷).

**نقش مهم نظرات و نگرش‌های مردم در ارزیابی عملکرد پلیس:** از آنجا که مردم به‌عنوان دریافت‌کنندگان اصلی خدمات، نقشی اساسی در به‌انجام رسیدن مأموریت‌های ناجا دارند، لازم است تا درباره نقش محوری مردم مطالعاتی انجام شود. هر سازمان خدماتی برای ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات خود در درجه اول می‌بایستی نیازها و انتظارات مشتریان خود را شناسایی کرده و در فواصل زمانی مشخص میزان رضایت مشتریان را از خدمات خود بررسی کند و نسبت به بهبود آن تمام تلاش خود را به‌کار گیرد (بحرینی‌زاده و موسوی، ۱۳۹۱، ۵۷۰). شناخت منبع نگرش‌ها باعث توسعه بیشتر سیاست‌های مؤثر و برنامه‌های کارایی پلیسی می‌شود (ابراهیم‌پور و همکاران، ۱۳۹۱، ۳۰۹). این امر تا به حدی اهمیت دارد که در سال ۲۰۰۸، دولت انگلستان تمامی اهداف عملکردی پلیس به‌جز «اطمینان عمومی» را حذف کرد (تیوانا<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۵، ۹). عوامل نگرشی نسبت به پلیس دربرگیرنده عناصری همچون «ادراک حضور پلیس»، «نگرش نسبت به کارآمدی»، «اعتبار پلیس»، «اعتماد به نظام سیاسی»، «رضایت از نظام

سیاسی»، «رضایت و خشنودی»، «ادراک تعارض در نظام سیاسی» و «رفتارهای ضداجتماعی ادراکی» است (ابراهیم‌پور و همکاران، ۱۳۹۱، ۳۲۳). مهم‌ترین سنجه عملکرد پلیس که رضایت عمومی مردم از پلیس را مورد ارزیابی قرار می‌دهد، از مجموعه‌ای از پرسش‌های پیمایشی استخراج می‌شود که از پاسخگویان سؤالاتی درباره «نگرش مثبت آن‌ها نسبت به پلیس»، «تأیید پلیس»، «احترام به پلیس»، «رضایت از پلیس»، «احساس اطمینان به پلیس» و «اعتماد به پلیس در تمامی سطوح جغرافیایی» می‌پرسد. در عمل، پرسیدن این نوع پرسش‌های عام ساده‌ترین و سریع‌ترین راه برای سنجش سطح عمومی رضایت مردم از پلیس است (مازلو، ۲۰۱۵، ۱۸). مشروعیت پلیس در نظرات شهروندان تجلی می‌یابد. این که شهروندان معتقد باشند که یک نهاد حق دارد رفتار مناسب را دیکته کند یا احساس کنند که وظیفه دارند از دستورات پلیس تبعیت کنند، به معنای مشروعیت پلیس است. برای اندازه‌گیری احساس وظیفه شهروندان برای تبعیت از پلیس، از یک سنجه دو موردی استفاده شد: «افراد باید از دستورات پلیس تبعیت کنند، حتی اگر با دستور مخالف باشند» و «باید تصمیمات پلیس را بپذیریم حتی اگر آن تصمیمات اشتباه باشند» (هوبنر و باینام<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶).

**چهارچوب مفهومی پژوهش:** چهارچوب مفهومی پژوهش در پرسش‌نامه نهایی و ابعاد آن متبلور شده است. برای طراحی پرسش‌نامه، ۱۹ مرجع که بیشترین ارتباط را با موضوع و جامعه آماری این پژوهش داشتند، شناسایی شدند و گویه‌ها یا شاخص‌های مطرح شده در آن‌ها استخراج شد. تعداد این گویه‌ها و شاخص‌ها به ۲۶۰ مورد رسید. با توجه به تعداد زیاد، گویه‌ها و شاخص‌ها ابتدا پالایش شدند؛ یعنی (۱) شاخص‌های عینی عملکرد پلیس حذف شدند. همچنین شاخص‌هایی که قابلیت سنجش عینی داشتند، اما برای سنجش آن‌ها از نظرات ذهنی استفاده شده بود نیز حذف شدند؛ (۲) شاخص‌ها و گویه‌هایی که به جامعه آماری پژوهش (شهروندانی که در یک سال گذشته به عنوان شاکی در کلانتری تشکیل پرونده داده‌اند) مرتبط نمی‌شود، حذف شدند. سپس

گویه‌های باقی‌مانده تجمیع شدند و گویه‌های تکراری در یکدیگر ادغام شدند. در نتیجه پالایش، ۶۲ گویه باقی ماندند. این ۶۲ گویه بر اساس مبانی نظری در ۹ بُعد دسته‌بندی شدند و در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. گویه‌ها و شاخص‌های نهایی منتخب

شماره	گویه	مراجع	بُعد موضوعی
۱	آراستگی ظاهری مأموران و کارکنان کلانتری	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	انضباط و آراستگی
۲	تناسب ظاهری لباس مأموران و کارکنان کلانتری	سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸؛ صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	
۳	پاکیزگی و رعایت بهداشت از سوی مأموران و کارکنان کلانتری	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	
۴	سوءاستفاده مأموران کلانتری از قدرت خود	میس و اورتمایر، ۱۳۸۵	پایبندی به قانون
۵	استفاده بی‌جا و بیش‌ازحد مأموران کلانتری از خشونت فیزیکی (ضرب و جرح)	اسکندری و صالحی، ۱۳۹۲؛ میلر و دیویس، ۲۰۰۸	
۶	فحاشی و خشونت کلامی مأموران	اسکندری و صالحی، ۱۳۹۲	
۷	استفاده از ادبیات تهدیدآمیز توسط مأموران و کارکنان	اسکندری و صالحی، ۱۳۹۲	
۸	قانون‌مداری و انجام دقیق وظایف بر اساس ضوابط و مقررات	سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	
۹	رعایت حریم خصوصی در تفتیش و	اسکندری و صالحی، ۱۳۹۲	

1. Davis & Miller
2. Home Office

		بازرسی از افراد یا منازل
		زیر پا گذاشتن قوانین از سوی مأموران برای پیشبرد پرونده
	میلر و دیویس، ۲۰۰۸	۱۰
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸	۱۱ ورزیدگی و آمادگی جسمانی مأموران کلانتری
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	۱۲ پشتکار و سخت‌کوشی مأموران کلانتری
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	۱۳ آشنایی مأموران کلانتری با شرایط محلی منطقه تحت فرماندهی
توانمندی	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	۱۴ روحیه از خود گذشتگی مأموران و کارکنان کلانتری
	وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ آلن و همکاران، ۲۰۰۰	۱۵ تسلط مأموران بر کار و کنترل سریع و کامل شرایط
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	۱۶ وظیفه‌شناسی و مسئولیت‌پذیری مأموران
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸	۱۷ سوءاستفاده مأموران کلانتری از موقعیت شغلی (همچون دریافت رشوه، پارتی‌بازی و ...)
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ روزن‌بام و همکاران، ۲۰۱۱؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	۱۸ گوش سپردن دقیق و صبورانه به صحبت‌های مردم و مراجعان
رفتار عادلانه و محترمانه	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	۱۹ خویش‌داری و کنترل خشم مأموران کلانتری
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸؛ میلر و	۲۰ برخورد محترمانه و مؤدبانه با مردم

	دیویس، ۲۰۰۸؛ آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ مایهیل و بیگ، ۲۰۰۸	
	رفتار اطمینان‌بخش مأموران که باعث آسودگی خاطر شما شود	۲۱
	آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	
	پیش‌داوری و قضاوت کلیشه‌ای مأموران کلانتری	۲۲
	رفتار منصفانه مأموران کلانتری با مردم	۲۳
	آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ مایهیل و بیگ، ۲۰۰۸	
	اسکندری و صالحی، ۱۳۹۲؛ آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	تکریم ارباب‌رجوع از سوی کارکنان و مأموران کلانتری
	استفاده از کلمات و زبان بدن مؤدبانه و احترام‌آمیز	۲۵
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	
	سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴؛ صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸؛ میلر و دیویس، ۲۰۰۸؛ آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ مایهیل و بیگ، ۲۰۰۸	خوش‌رفتاری و متانت در رفتار با مردم
	برخورد یکسان با همگان فارغ از قدرت، ثروت، ارتباط، مذهب، نژاد، جنسیت، سن و ...	۲۷
	بردفورد و جکسون، ۲۰۰۸؛ روزن‌بام و همکاران، ۲۰۱۱	
سرعت عمل	سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸؛ صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	سرعت عمل کلانتری در تشکیل پرونده
	سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴	سرعت عمل کلانتری در رسیدگی

1. Myhill & Beak
2. Bradford & Jackson



	تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸	به پرونده	
	میلر و دیویس، ۲۰۰۸؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	سرعت عمل کلاتری در به سرانجام رساندن پرونده	۳۰
		اتصال مستقیم تماس‌ها یا درخواست‌ها به مرتبط‌ترین فرد در سریع‌ترین زمان (جهت پرهیز از درخواست تکرار گفته‌های تماس‌گیرنده یا درخواست‌کننده)	۳۱
	وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	بوروکراسی و کاغذبازی فراوان و الزام به تکمیل فرم‌های پرشمار	۳۲
		تسهیل ارتباطات بعدی از طریق دریافت جزئیات تماس، شماره‌گذاری جرائم و پرونده مورد بررسی	۳۳
	آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	سرعت در ارائه اطلاعات مورد نیاز متقاضیان	۳۴
	وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	احساس مسئولیت مأموران نسبت به مردم	۳۵
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	رسیدگی مناسب به شکایات و اعتراضات مراجعان از کلاتری	۳۶
کارآمدی	وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	دسترسی آسان مردم به نیروهای کلاتری	۳۷
	سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸	رفتار حرفه‌ای مأموران و کارکنان کلاتری	۳۸
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	اقتدار کلاتری و مأموران آن (در برخورد با جرم)	۳۹
	سلیمی سبحان و همکاران، ۱۳۹۴؛ تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸	علاقه صادقانه و تمایل زیاد برای حل مشکل مردم یا کمک به آن‌ها	۴۰
مهربانی	میس و اورتمایر، ۱۳۸۵	انجام خدمات بدون چشم‌داشت	۴۱

۴۲	ابزار همدردی با مردم حادثه‌دیده و قربانی	دیویس، ۲۰۰۸؛ آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ روزنیام و همکاران، ۲۰۱۱	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ میلر و همکاران، ۲۰۰۸
۴۳	تلاش برای درک نیاز مراجعہ کنندگان	میس و اورتمایر، ۱۳۸۵	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ بردفورد و جکسون، ۲۰۰۸
۴۴	مهربانی و رفتار دوستانه با مردم	جدی گرفتن دغدغه‌های مردم و رفتار مأموران به گونه‌ای که ارباب‌رجوع احساس ارزشمند بودن و اهمیت داشتن کنند	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶؛ بردفورد و جکسون، ۲۰۰۸
۴۵	تمایل و اشتیاق مأموران برای شنیدن صحبت‌ها و دغدغه‌های شما	توضیحات مأموران کلاتتری درباره اقداماتی که در ارتباط با پرونده شما انجام می‌دهند	وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ استانکو و بردفورد، ۲۰۰۹
۴۶	پاسخ‌های کافی و قانع‌کننده مأموران و کارکنان کلاتتری به پرسش‌های شما	توضیحات مأموران کلاتتری درباره اقداماتی که در ارتباط با پرونده شما انجام می‌دهند	آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ روزنیام و همکاران، ۲۰۱۱
۴۷	نحوه آگاه‌ساختن شما از چگونگی ادامه فرایند پیگیری پرونده	پاسخ‌های کافی و قانع‌کننده مأموران و کارکنان کلاتتری به پرسش‌های شما	آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ مایهیل و بردفورد، ۲۰۱۲
۴۸	ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های مفید و عملی به شما	پاسخ‌های کافی و قانع‌کننده مأموران و کارکنان کلاتتری به پرسش‌های شما	آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸
۴۹	راهنمایی‌ها و توصیه‌های مأموران درباره اقداماتی که شما باید برای	پاسخ‌های کافی و قانع‌کننده مأموران و کارکنان کلاتتری به پرسش‌های شما	آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸
۵۰			
۵۱			

1. Stanko & Bradford
2. Myhill & Bradford

		پیشبرد پرونده انجام دهید
کیفیت تجهیزات و محیط کلاتری	آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ مایهیل و بردفورد، ۲۰۱۲	ارائه پیشرفت‌ها و نتایج پرونده از سوی مأموران
	صیادی تورانلو و آزادی، ۱۳۹۶	مدرن و سالم بودن تجهیزات کلاتری
	وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸	مطلوبیت محیط فیزیکی کلاتری
		رعایت حریم خصوصی افراد در محیط فیزیکی کلاتری
		مطلوبیت سالن انتظار برای مراجعه کنندگان
	پورمراد، ۱۳۸۳	پارکینگ کافی برای مراجعه کنندگان
		کیفیت و کمیت تسهیلات لازم برای ارباب‌رجوع
		پیش از این که برخورد مستقیمی با کلاتری داشته باشید، تصویر شما از آن چگونه بوده است؟
رضایت کلی	میلر و دیویس، ۲۰۰۸؛ آلن و همکاران، ۲۰۰۵؛ وزارت کشور انگلستان، ۲۰۰۸؛ مایهیل و بیگ، ۲۰۰۸؛ مایهیل و بردفورد، ۲۰۱۲؛ استانکو و بردفورد، ۲۰۰۹	در نتیجه مواجهه اخیرتان با کلاتری، چه تغییری در تصویر شما از آن ایجاد شده است؟
		با در نظر گرفتن تمامی جوانب، تا چه میزان از خدمات ارائه شده توسط کلاتری رضایت دارید؟
		با در نظر گرفتن تمامی جوانب، کیفیت کار کلاتری را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

## روش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نوع تحقیق، توصیفی - تحلیلی است که برای جمع‌آوری داده‌ها در آن از روش پیمایش استفاده شده است. جمعیت مورد مطالعه پژوهش، تمامی افرادی هستند که از اول مهر ۱۳۹۸ تا اول مهر ۱۳۹۹ در سه کلانتری منتخب پژوهش (رودکی، دروازه تهران و زینیه) در شهر اصفهان اقدام به تشکیل پرونده (در جایگاه شاکی) کرده‌اند. این جمعیت در سه کلانتری تقریباً برابر با ۵۰۰۰ نفر برآورد شده است. با نمونه‌گیری پژوهش، ۱۲۰ نمونه تصادفی برای تحلیل‌های پژوهش انتخاب شدند. در این راستا، با مطالعه متون نظری و تجربی پژوهش، ۲۶۰ گویه برای ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها به دست آمد.

اطلاعات جامعه آماری پژوهش از طریق مراجعه به سه کلانتری منتخب و برداشت اطلاعات تماس شاکیان پرونده‌ها به صورت تصادفی به دست آمد. با توجه به شیوع ویروس کرونا و دشواری تکمیل پرسش‌نامه به صورت حضوری، از پرسش‌نامه آنلاین از طریق تارنمای پرس‌لاین<sup>۱</sup> استفاده شد. در مواردی که افراد دسترسی به اینترنت نداشتند یا توانایی تکمیل پرسش‌نامه آنلاین را نداشتند، پرسش‌ها به صورت تلفنی برای آن‌ها خوانده و پاسخ‌ها ثبت می‌شدند. در نهایت، از ۷۰ بازدید از پرسش‌نامه، ۲۴ پاسخ ارسال شد (نرخ پاسخ ۳۴ درصد). علت اصلی پایین بودن این نرخ، تعداد زیاد پرسش‌ها بیان شد (از سوی پاسخگویان). بنابراین، با استفاده از همین ۲۴ نمونه، تحلیل آزمونه (پایلوت) صورت گرفت تا با حذف گویه‌ها، «اقتصاد پرسش‌نامه» ارتقا یابد. در این مرحله، سه معیار مبنای حذف گویه‌ها قرار گرفت: گویه‌هایی که سهم پاسخ‌های «نظری ندارم» در آن‌ها بیشتر از ۴۰ درصد است، بر اساس این معیار، دوازده گویه از پرسش‌نامه حذف شدند؛ گویه‌هایی که حذف آن‌ها به افزایش آلفای کرونباخ (پایایی) پرسش‌نامه کمک می‌کند، با توجه به آلفای ۰/۹۶۶ که مقدار بسیار بالایی است، هیچ یک از گویه‌ها بر اساس این معیار حذف نشدند؛ گویه‌هایی که بر اساس تحلیل عاملی می‌بایست حذف شوند، در این مورد نیز پس از سه مرتبه انجام تحلیل عاملی، هفت

1. porsline

گویه حذف شدند. درنهایت، تحلیل آزمونه (پایلوت) منجر به حذف نوزده گویه شد. همچنین بر اساس واریانس به‌دست آمده از نمونه پایلوت و استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه پژوهش ۱۲۰ نفر به‌دست آمد. سپس پرسش‌نامه‌های جدید (۴۰ گویه) توسط حجم نمونه تکمیل شدند. فرایند تکمیل پرسش‌نامه‌ها از آذر تا دی ۱۳۹۹ صورت گرفت و سپس تحلیل پایایی داده‌ها با آزمون آلفای کرونباخ و تحلیل روایی آن‌ها با تحلیل عاملی انجام گرفت.

تحلیل پایایی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ (با استفاده از نرم‌افزار SPSS) مقدار ۰/۸۷۹ را به‌دست داد که پایایی بسیار بالای پرسش‌نامه را نشان می‌دهد. برای تحلیل روایی از تحلیل عاملی استفاده شد. این کار با استفاده از نرم‌افزار SPSS و به روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی<sup>۱</sup> صورت گرفت. در این تحلیل مقادیر ویژه<sup>۲</sup> بیشتر از یک ملاک انتخاب عوامل قرار گرفتند و دوران عوامل با استفاده از روش واریمکس صورت پذیرفت.

## یافته‌ها

**یافته‌های توصیفی پژوهش:** تحلیل توصیفی از داده‌های پرسش‌نامه در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. داده‌های توصیفی پژوهش

توزیع پاسخگویان در سه کلاتری									
بُعد	متغیر	دروازه تهران		رودکی		زینیه		مجموع	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
جمعیت	پاسخگویان	۴۳	۳۶	۳۷	۳۱	۴۰	۳۳	۱۲۰	۱۰۰
		توزیع پاسخگویان بر اساس جنسیت							
جنسیت	زن	۲۰	۴۷	۱۵	۴۱	۱۱	۲۷	۴۶	۳۸
	مرد	۲۳	۵۳	۲۲	۵۹	۲۹	۷۳	۷۴	۶۲

1. Principal Component Analysis (PCA)

2. eigenvalue

توزیع پاسخگویان بر اساس گروه سنی									
۱۲	۱۴	۲۰	۸	۵	۲	۹	۴	زیر ۲۵	گروه سنی
۲۳	۲۸	۲۸	۱۱	۲۲	۸	۲۱	۹	بین ۲۵ تا ۳۵	
۳۹	۴۷	۴۳	۱۷	۵۱	۱۹	۲۶	۱۱	بین ۳۵ تا ۴۵	
۱۵	۱۸	۵	۲	۱۱	۴	۲۸	۱۲	بین ۴۵ تا ۵۵	
۱۱	۱۳	۵	۲	۱۱	۴	۱۶	۷	بالای ۵۵	
توزیع پاسخگویان بر اساس سطح تحصیلات									
۴	۵	۸	۳	۰	۰	۵	۲	بی سواد	سطح تحصیلات
۲۲	۲۶	۴۰	۱۶	۸	۳	۱۶	۷	زیر دیپلم	
۳۹	۴۷	۳۸	۱۵	۴۶	۱۷	۳۵	۱۵	دیپلم و کارشناسی	
۱۸	۲۲	۱۳	۵	۲۴	۹	۱۹	۸	کارشناسی	
۱۷	۲۰	۳	۱	۲۲	۸	۲۶	۱۱	کارشناسی	
توزیع پاسخگویان بر اساس خاستگاه									
۶۸	۸۲	۶۲	۲۵	۷۰	۲۶	۷۲	۳۱	اصفهانی	خاستگاه
۳۲	۳۸	۳۸	۱۵	۳۰	۱۱	۲۸	۱۲	غیر	
توزیع پاسخگویان بر اساس سطح درآمد									
۱۵	۱۷	۱۹	۷	۶	۲	۱۹	۸	کمتر از ۱/۵ تا ۳	سطح درآمد
۳۱	۳۵	۲۷	۱۰	۵۰	۱۷	۱۹	۸	از ۳ تا ۴/۵	
۲۹	۳۲	۳۵	۱۳	۱۸	۶	۳۲	۱۳	از ۴/۵ تا ۶	
۱۳	۱۵	۱۴	۵	۱۷	۶	۱۰	۴	بیش از ۶	
۱۲	۱۳	۵	۲	۹	۳	۲۰	۸	بیش از ۶	

**یافته‌های استنباطی پژوهش:** نتایج آزمون کیزر-میر-اوکلین<sup>۱</sup> و آزمون کرویت بارلت (جدول ۳) حاکی از آن است که از آنجا که مقادیر بیش از ۰/۵ برای آزمون کیزر-میر-اوکلین قابل قبول است، می‌توان تحلیل عاملی را برای سنجش روایی داده‌ها به کار برد. نتیجه آزمون کرویت بارلت نیز برابر با ۰/۰۰۰ به دست آمد که فرض ناهمبسته بودن متغیرها را رد می‌کند؛ در نتیجه، متغیرها با یکدیگر همبستگی دارند و می‌توان از تحلیل عاملی استفاده کرد.

1. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

جدول ۳. نتایج آزمون کیزر- میر - اوکلین (KMO) و کرویت بارتلت

شاخص KMO		۰/۹۴۴
آزمون کرویت بارتلت	Approx. Chi-Square	۴۹۴۱/۹۸۹
	df	۷۸۰
	Sig.	۰/۰۰۰

جدول ۴ نشانگر میزان واریانس تبیین شده مفهوم «عملکرد کلاتری» توسط هر یک از عوامل است.

جدول ۴. میزان واریانس تبیین شده عملکرد کلاتری توسط هر عامل

مقادیر استخراجی با چرخش			مقادیر استخراجی بدون چرخش			مقادیر ویژه اولیه			شماره عامل‌ها
درصد تجمعی	درصد واریانس	مجموع	درصد تجمعی	درصد واریانس	مجموع	درصد تجمعی	درصد واریانس	مجموع	
۲۸/۸۷۱	۲۸/۸۷۱	۱۱/۵۴۸	۵۵/۹۰۰	۵۵/۹۰۰	۲۲/۳۶۰	۵۵/۹۰۰	۵۵/۹۰۰	۲۲/۳۶۰	۱
۴۴/۷۵۹	۱۵/۸۸۸	۶/۳۵۵	۶۲/۷۰۰	۶/۸۰۰	۲/۷۲۰	۶۲/۷۰۰	۶/۸۰۰	۲/۷۲۰	۲
۵۹/۰۱۱	۱۴/۲۵۳	۵/۷۰۱	۶۷/۱۰۵	۴/۴۰۵	۱/۷۶۲	۶۷/۱۰۵	۴/۴۰۵	۱/۷۶۲	۳
۷۰/۲۵۹	۱۱/۲۴۸	۴/۴۹۹	۷۰/۲۵۹	۳/۱۵۴	۱/۲۶۲	۷۰/۲۵۹	۳/۱۵۴	۱/۲۶۲	۴
						۷۲/۶۹۰	۲/۴۳۱	۰/۹۷۲	۵
						۷۴/۹۸۱	۲/۲۹۱	۰/۹۱۷	۶
						۷۷/۰۷۴	۲/۰۹۳	۰/۸۳۷	۷
						۷۸/۹۳۸	۱/۸۶۴	۰/۷۴۵	۸
						۸۰/۵۵۹	۱/۶۲۱	۰/۶۴۸	۹
						۸۲/۰۵۸	۱/۵۰۰	۰/۶۰۰	۱۰
						۸۳/۵۱۷	۱/۴۶۱	۰/۵۸۴	۱۱
						۸۴/۹۲۹	۱/۴۱۰	۰/۵۶۴	۱۲
						۸۶/۱۸۷	۱/۲۵۸	۰/۵۰۳	۱۳
						۸۷/۳۵۵	۱/۱۶۸	۰/۴۶۷	۱۴
						۸۸/۴۰۴	۱/۰۴۹	۰/۴۲۰	۱۵
						۸۹/۳۹۶	۰/۹۹۲	۰/۳۹۷	۱۶
						۹۰/۳۲۸	۰/۹۳۲	۰/۳۷۳	۱۷

						۹۱/۲۲۳	۰/۸۹۵	۰/۳۵۸	۱۸
						۹۲/۰۳۷	۰/۸۱۵	۰/۳۲۶	۱۹
						۹۲/۷۷۳	۰/۷۳۵	۰/۲۹۴	۲۰
						۹۳/۴۵۵	۰/۶۸۲	۰/۲۷۳	۲۱
						۹۴/۱۰۹	۰/۶۵۳	۰/۲۶۱	۲۲
						۹۴/۷۳۰	۰/۶۲۱	۰/۲۴۸	۲۳
						۹۵/۲۹۲	۰/۵۶۳	۰/۲۲۵	۲۴
						۹۵/۸۳۱	۰/۵۳۸	۰/۲۱۵	۲۵
						۹۶/۳۴۸	۰/۵۱۷	۰/۲۰۷	۲۶
						۹۶/۸۰۰	۰/۴۵۳	۰/۱۸۱	۲۷
						۹۷/۲۱۹	۰/۴۱۹	۰/۱۶۷	۲۸
						۹۷/۶۱۹	۰/۳۹۱	۰/۱۵۸	۲۹
						۹۷/۹۵۷	۰/۳۴۳	۰/۱۳۷	۳۰
						۹۸/۲۷۵	۰/۳۱۸	۰/۱۲۷	۳۱
						۹۸/۵۶۵	۰/۲۹۰	۰/۱۱۶	۳۲
						۹۸/۸۳۲	۰/۲۶۷	۰/۱۰۷	۳۳
						۹۹/۰۷۵	۰/۲۴۳	۰/۰۹۷	۳۴
						۹۹/۲۸۵	۰/۲۱۰	۰/۰۸۴	۳۵
						۹۹/۴۸۶	۰/۲۰۱	۰/۰۸۱	۳۶
						۹۹/۶۶۲	۰/۱۷۶	۰/۰۷۰	۳۷
						۹۹/۸۱۱	۰/۱۴۹	۰/۰۶۰	۳۸
						۹۹/۹۲۴	۰/۱۱۳	۰/۰۴۵	۳۹
						۱۰۰/۰۰۰	۰/۰۷۶	۰/۰۳۰	۴۰

بر اساس مقادیر این جدول، می‌توان دریافت که چهار عامل برای عملکرد کلانتری شناسایی شده است که در مجموع می‌توانند بیش از ۷۰ درصد از واریانس عملکرد کلانتری را تبیین کنند. این نتیجه تأییدی بر روایی پرسش‌نامه است. برای ارتقای نتایج



تحلیل عاملی از دوران عوامل استفاده شد که خروجی آن در جدول ۵ قابل مشاهده است.

جدول ۵. ماتریس دوران یافته ارتباط عوامل و گویه‌ها

عامل‌ها				گویه‌ها
۴	۳	۲	۱	
		۰/۷۳۷		آراستگی ظاهری مأموران و کارکنان کلاتری
		۰/۷۰۷		تناسب ظاهری لباس مأموران و کارکنان کلاتری
		۰/۷۱۴		پاکیزگی و رعایت بهداشت از سوی مأموران و کارکنان کلاتری
	۰/۷۵۵			سوءاستفاده مأموران کلاتری از قدرت خود
	۰/۷۴۵			استفاده بی‌جا و بیش‌ازحد مأموران کلاتری از خشونت فیزیکی (ضرب و جرح)
	۰/۸۴۵			فحاشی و خشونت کلامی مأموران
	۰/۷۸۹			استفاده از ادبیات تهدیدآمیز توسط مأموران و کارکنان
	۰/۵۴۴			قانون‌مداری و انجام دقیق وظایف بر اساس ضوابط و مقررات
	۰/۷۸۲			زیر پا گذاشتن قوانین از سوی مأموران برای پیشبرد پرونده
۰/۵۱۷		۰/۵۳۳		ورزیدگی و آمادگی جسمانی مأموران کلاتری
		۰/۶۴۲		پشتکار و سخت‌کوشی مأموران کلاتری
		۰/۵۳۰	۰/۵۴۲	تخصص، مهارت و دقت مأموران کلاتری
		۰/۶۳۲		آشنایی مأموران کلاتری با شرایط محلی منطقه تحت فرماندهی
		۰/۶۳۶		تسلط مأموران بر کار و کنترل سریع و کامل شرایط
	۰/۷۰۹			سوءاستفاده مأموران کلاتری از موقعیت شغلی (همچون دریافت رشوه، پارتی‌بازی و...)
				خویش‌داری و کنترل خشم مأموران کلاتری
		۰/۵۸۱		برخورد محترمانه و مؤدبانه با مردم
		۰/۵۵۵	۰/۵۸۸	رفتار اطمینان‌بخش مأموران که باعث آسودگی خاطر شما شود
		۰/۵۹۷		رفتار منصفانه مأموران کلاتری با مردم
		۰/۶۵۱		استفاده از کلمات و زبان بدن مؤدبانه و احترام‌آمیز

		۰/۵۳۹	۰/۵۴۲	خوش رفتاری و متانت در رفتار با مردم
	۰/۵۳۰			برخورد یکسان با همگان فارغ از قدرت، ثروت، ارتباط، مذهب، نژاد، جنسیت، سن و...
			۰/۷۶۰	سرعت عمل کلاتری در تشکیل پرونده
			۰/۷۹۷	سرعت عمل کلاتری در رسیدگی به پرونده
			۰/۸۲۰	سرعت عمل کلاتری در به سرانجام رساندن پرونده
			۰/۶۲۰	احساس مسئولیت مأموران نسبت به مردم
			۰/۶۱۰	رفتار حرفه‌ای مأموران و کارکنان کلاتری
		۰/۵۱۹	۰/۶۴۰	اقتدار کلاتری و مأموران آن
			۰/۶۲۰	علاقه صادقانه و تمایل زیاد برای حل مشکل مردم یا کمک به آنها
			۰/۶۰۹	انجام خدمات بدون چشم‌داشت
			۰/۷۶۶	توضیحات مأموران کلاتری درباره اقداماتی که در ارتباط با پرونده شما انجام می‌دهند
			۰/۷۷۶	پاسخ‌های کافی و قانع‌کننده مأموران و کارکنان کلاتری به پرسش‌های شما
			۰/۷۶۶	نحوه آگاه کردن شما از چگونگی ادامه فرایند پیگیری پرونده شما
			۰/۷۵۸	ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های مفید و عملی به شما
			۰/۷۶۷	ارائه پیشرفت‌ها و نتایج پرونده از سوی مأموران
۰/۵۴۵				مدرن و سالم بودن تجهیزات کلاتری
۰/۷۲۹				مطلوبیت محیط فیزیکی کلاتری
۰/۷۳۷				مطلوبیت سالن انتظار برای مراجعه‌کنندگان
۰/۶۷۹				پارکینگ کافی برای مراجعه‌کنندگان
۰/۶۵۵				کیفیت و کمیت تسهیلات لازم برای ارباب‌رجوع

نتایج تحلیل عاملی نشان می‌دهد که حذف گویه‌ها در مرحله آزمون (پایلوت) به درستی صورت گرفته است، زیرا تحلیل عاملی بر روی داده‌های حجم نمونه نشانگر وجود

همبستگی میان تمامی گویه‌ها و چهار عامل شناسایی شده هستند و در نتیجه روایی پرسش‌نامه تأیید می‌شود.

**نام‌گذاری عوامل:** یکی از مراحل مهم پس از انجام تحلیل عاملی و تأیید روایی پژوهش، نام‌گذاری عوامل است. با نگاه به جدول ۵ درمی‌یابیم که از میان چهار عامل استخراج‌شده، دو عامل ۳ و ۴ سازگاری کاملی با مبانی نظری نشان داده‌اند و بنابراین نام‌گذاری آن‌ها مشابه ابعاد برگرفته از مبانی نظری خواهد بود.

برای نام‌گذاری عامل ۲ باید توجه کرد که این عامل، تمامی گویه‌های بُعد «انضباط و آراستگی» را در خود جای داده است؛ اما این نکته جالب توجه است که دو گویه باقی‌مانده یعنی «ورزیدگی و آمادگی جسمانی مأموران کلاتری» و «استفاده از کلمات و زبان بدن مؤدبانه و احترام‌آمیز» نیز می‌توانند در قالب مفهوم «انضباط» فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تفسیر شوند، زیرا مأموری که ورزیده است، در واقع انضباط جسم خود را رعایت کرده و مأموری که زبان بدن احترام‌آمیزی دارد نیز در برخورد با ارباب‌رجوع منضبط برخورد کرده است. بر همین اساس، این عامل «انضباط نیروی انسانی» نام می‌گیرد تا علاوه بر ابعاد ظاهری، انضباط در انجام وظایف را نیز در برگیرد.

دشواری‌ترین نام‌گذاری مربوط به عامل ۱ است، زیرا ابعاد مختلفی از عملکرد کلاتری‌ها (توانمندی، رفتار عادلانه و محترمانه، سرعت عمل، کارآمدی، مهربانی، راهنمایی و مشاوره) را در برمی‌گیرد. برای نام‌گذاری این عامل نیازمند تجمیع این ابعاد شش‌گانه هستیم. «مهربانی» را می‌توان در ذیل «رفتار عادلانه و محترمانه» جای داد. به همین ترتیب، «سرعت عمل»، «راهنمایی و مشاوره» و «توانمندی» نیز در ذیل مفهوم «کارآمدی» قرار می‌گیرند؛ بنابراین، عامل ۱ به دو بُعد نهایی «رفتار عادلانه و محترمانه» و «کارآمدی» فروکاسته شد. بر این اساس، می‌توان عامل ۱ را «کارآمدی و حسن رفتار» نامید. در جدول ۶ خلاصه نتایج تحلیل عاملی عملکرد کلاتری آمده است.

## جدول ۶. خلاصه نتایج تحلیل عاملی عملکرد کلانتری

شماره عامل	نام عامل	میزان تبیین واریانس (%)
۱	کارآمدی و حسن رفتار	۲۸/۸۷۱
۲	انضباط نیروی انسانی	۱۵/۸۸۸
۳	پایبندی به قانون	۱۴/۲۵۳
۴	کیفیت تجهیزات و محیط	۱۱/۲۴۸
مجموع		۷۰/۲۵۹

تصویر پاسخگویان از کلانتری پیش و پس از مواجهه با آن: در پرسش نامه، دو گویه به نگرش پاسخگویان درباره کلانتری پیش و پس از مراجعه به آن مربوط می شد. علت طراحی این دو گویه این بود که اثرگذاری تصویرسازی های بیرونی از کلانتری بر تصویر ذهنی مردم از آن مشخص شود. چنانچه در جدول ۷ مشخص شده است، در میان افرادی که تصویر نامطلوبی از کلانتری داشته اند، نزدیک به ۶۰ درصد پس از مراجعه به کلانتری تصویر بهتری پیدا کرده اند.

## جدول ۷. مقایسه تصویر پاسخگویان از کلانتری پیش و پس از مواجهه با آن

مجموع	در نتیجه مواجهه اخیرتان با کلانتری، چه تغییری در تصویر شما از آن ایجاد شده است؟					بسیار مطلوب	پیش از این که برخورد مستقیمی با کلانتری داشته باشید، تصویر شما از آن چگونه بوده است؟
	بسیار بدتر شده	بدتر شده	تغییری نکرده	بهبتر شده	بسیار بهتر شده		
۷	۲	۲	۱	۰	۲	بسیار نامطلوب	
۱۵	۰	۱۱	۳	۱	۰	نامطلوب	
۴۵	۵	۱۴	۲۲	۳	۱	نظری ندارم	
۴۰	۳	۱۵	۱۶	۱	۵	مطلوب	
۱۳	۳	۲	۲	۳	۳	بسیار مطلوب	
۱۲۰	۱۳	۴۴	۴۴	۸	۱۱	مجموع	

در میان افرادی که تصویر نامطلوبی داشته‌اند، تصویر نزدیک به ۸۰ درصد آن‌ها نسبت به کلاتری بهتر شده است. در میان افراد بی‌نظر، نزدیک به ۴۲ درصد تصویر بهتری پیدا کرده‌اند. در میان ۴۵ درصد از افرادی که تصویر مطلوبی داشته‌اند، باز هم تصویر بهتر شده، درحالی‌که تنها ۱۵ درصد تصویر بدتری پیدا کرده‌اند. در میان کسانی که تصویر بسیار مطلوبی از کلاتری داشته‌اند، نزدیک به ۴۵ درصد تصویر بدتر و نزدیک به ۴۰ درصد تصویر بهتری پیدا کرده‌اند. این مقادیر نشانگر آن‌اند که در مجموع افراد پس از مراجعه به کلاتری و مواجهه مستقیم با آن، تصویر بهتری از آن پیدا کرده‌اند.

**ارزیابی رضایت کلی از کلاتری‌ها:** دو گویه «با در نظر گرفتن تمامی جوانب، تا چه میزان از خدمات ارائه شده توسط کلاتری رضایت دارید؟» و «با در نظر گرفتن تمامی جوانب، کیفیت کار کلاتری را چگونه ارزیابی می‌کنید؟» برای ارزیابی رضایت کلی مراجعان از عملکرد کلاتری‌ها در پایان پرسش‌نامه مطرح شده‌اند. میانگین این دو گویه به‌عنوان سنج‌ه میزان رضایت کلی حجم نمونه از کلاتری‌های منتخب به کار گرفته شد. برای ارزیابی رابطه عوامل با میزان رضایت از عملکرد کلاتری، از تحلیل رگرسیون خطی چندمتغیره استفاده می‌کنیم. در این تحلیل متغیر وابسته، «میزان رضایت کلی از کلاتری» و متغیر مستقل، چهار عامل «کارآمدی و حسن رفتار»، «انضباط نیروی انسانی»، «پایبندی به قانون» و «کیفیت تجهیزات و محیط» هستند. در این تحلیل، مقادیر «امتیاز عاملی»<sup>۱</sup> هر یک از عوامل به‌عنوان داده‌های متغیرهای مستقل در تحلیل رگرسیون وارد می‌شوند. خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸. نتایج تحلیل رگرسیون عامل‌ها و رضایت کلی از کلاتری

مدل	R	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	برآورد انحراف استاندارد	تغییر آمارها				
					تغییر ضریب تعیین	تغییر F	df1	df2	تغییر معنی‌داری F
۱	۰/۸۵۱	۰/۷۲۴	۰/۷۱۴	۰/۵۴۹	۰/۷۲۴	۷۵/۳۲۶	۴	۱۱۵	۰/۰۰۰

1. Factor Score

بر اساس مقدار ضریب تعیین تعدیل شده در جدول ۸، عامل‌های پرسش‌نامه ۷۱ درصد از متغیر وابسته «رضایت کلی از کلاتری» را تبیین می‌کنند. تحلیل واریانس از رگرسیون عامل‌ها با رضایت کلی از کلاتری نیز معناداری تحلیل را نشان می‌دهد. درنهایت در جدول ۹، ضرایب تحلیل رگرسیون عامل‌ها و رضایت کلی از عملکرد کلاتری تصویر شده است. برای رسیدن به معادله رگرسیون ابتدا باید روابطی که معنادار نیستند را حذف کرده و بر اساس ضریب بتا و ثابت معادله، معادله رگرسیون را تشکیل دهیم.

جدول ۹. ضرایب تحلیل رگرسیون عامل‌ها و رضایت کلی از عملکرد کلاتری

همبستگی			معنی‌داری	t	ضریب غیراستاندارد		ضریب استاندارد شده	
جزئی	نیمه جزئی	مرتب‌به صفر			B	خطای استاندارد		
			۰/۰۰۰	۶۹/۰۵۶		۰/۰۵۰	۳/۴۵۸	مقدار ثابت
۰/۶۴۳	۰/۷۷۴	۰/۶۴۳	۰/۰۰۰	۱۳/۱۲۳	۰/۶۴۳	۰/۰۵۰	۰/۶۶۰	کارآمدی و حسن رفتار
۰/۳۴۰	۰/۵۴۴	۰/۳۴۰	۰/۰۰۰	۶/۹۴۴	۰/۳۴۰	۰/۰۵۰	۰/۳۴۹	انضباط نیروی انسانی
۰/۳۳۴	۰/۵۳۶	۰/۳۳۴	۰/۰۰۰	۶/۸۱۶	۰/۳۳۴	۰/۰۵۰	۰/۳۴۳	پایبندی به قانون
۰/۲۸۸	۰/۴۸۰	۰/۲۸۸	۰/۰۰۰	۵/۸۶۷	۰/۲۸۸	۰/۰۵۰	۰/۲۹۵	کیفیت تجهیزات و محیط

بر این اساس تمامی عوامل، رابطه معناداری در معادله رگرسیون دارند و درنهایت معادله به شرح زیر خواهد بود:

$$S = (0.660 * F1) + (0.349 * F2) + (0.343 * F3) + (0.295 * F4) + 3.458$$

بر اساس ضرایب B مشخص است که اثرگذاری عوامل بر میزان رضایت کلی از عملکرد کلاتری به ترتیب از عامل ۱ تا عامل ۴ کاهش می‌یابد. هر واحد تغییر در عامل ۱ منجر به افزایش ۰/۶۶۰ واحدی در رضایت کلی می‌شود، این در حالی است که این مقدار برای عوامل ۲، ۳ و ۴ به ترتیب ۰/۳۴۹، ۰/۳۴۳، ۰/۲۹۵ واحد است. در این مورد باید توجه کرد که مقادیری که در معادله رگرسیون وارد می‌شوند، مقادیر ۱ تا ۵ (امتیازات طیف لیکرت در پرسش‌نامه) نیستند، بلکه مقادیر امتیاز عاملی هستند که در نتیجه تحلیل عاملی به دست آمده‌اند.

**سنجش رابطه‌ی ویژگی‌های زمینه‌ای با رضایت از عملکرد کلانتری:** آخرین تحلیلی که در این مقاله ارائه می‌شود، مربوط به رابطه‌ی میان ویژگی‌های زمینه‌ای پاسخگویان و میزان رضایت کلی از عملکرد کلانتری است. در این تحلیل رگرسیونی چندمتغیره، رضایت کلی به عنوان متغیر وابسته و جنسیت، سن، خاستگاه، سطح درآمد و سطح تحصیلات به عنوان متغیرهای وابسته وارد تحلیل می‌شوند. خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون در جدول ۱۰ ارائه شده است.

**جدول ۱۰. نتایج تحلیل رگرسیون گویه‌ها و رضایت کلی از کلانتری**

مدل	R	ضرب تعیین	ضرب تعیین تعدیل شده	برآورد انحراف استاندارد	تغییر آمارها				
					تغییر ضرب تعیین	تغییر F	df1	df2	تغییر معنی داری F
۱	۰/۱۹۲	۰/۰۳۷	-۰/۰۰۵	۱/۰۲۹	۰/۰۳۷	۰/۸۷۷	۵	۱۱۴	۰/۴۹۹

مقدار ضریب تعیین تعدیل شده نشانگر آن است که متغیرهای زمینه‌ای نمی‌توانند تبیین گر خوبی برای میزان رضایت کلی از کلانتری باشند و بنابراین ویژگی‌های زمینه‌ای اثر معناداری بر رضایت کلی از عملکرد کلانتری ندارند.

### **بحث و نتیجه‌گیری**

همان‌طور که گفته شد، فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز در راستای ارتقای خدمات انتظامی خود در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها (کوپ)، «طرح تحول کوپ» را تدوین کرده و درصدد است با پیاده‌سازی سیاست‌ها، راهبردها و اقدامات مصرح در این طرح عملکرد خود را بهبود بخشد و رضایت بیشتری برای شهروندان ایجاد کند. مهم‌ترین عنصر هر تحولی، ایجاد «تغییر» در ساختار و فرایندهای سیستم/سازمان است. سند تحول کوپ نیز از این قاعده مستثنی نیست و اصالتاً هدف از تعریف آن ایجاد تغییراتی در راستای ارتقای عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها بوده است. وقتی سخن از تغییر به میان می‌آید، لازمه‌ی آن چهارچوبی برای ارزیابی است بر همین اساس، ایجاد چهارچوب

ارزیابی عملکرد کلاتری‌ها در راستای طرح تحول کوپ مسئله اساسی این مقاله است. یافته‌های مقاله حاضر به شرح زیر هستند:

- ۴۰ گویه انتخابی نهایی می‌تواند بیش از ۷۰ درصد از واریانس عملکرد کلاتری را تبیین کند؛ رقمی که در پژوهش‌های مرتبط با علوم انسانی کاملاً قابل قبول است.
- ۴۰ گویه انتخابی نهایی، پایایی ۰/۸۷۹ را نشان دادند که رقم بسیار بالایی است و کیفیت طراحی پرسش‌نامه را نشان می‌دهد.

- تحلیل عاملی منجر به قرار گرفتن ۴۰ گویه در چهار عامل شد. این عوامل که «کارآمدی و حسن رفتار»، «انضباط نیروی انسانی»، «پابندی به قانون» و «کیفیت تجهیزات و محیط» نام دارند به ترتیب ۲۸/۸۷۱، ۱۵/۸۸۸، ۱۴/۲۵۳، ۱۱/۲۴۸ درصد از واریانس مفهوم عملکرد کلاتری را تبیین می‌کنند. همچنین تعداد گویه‌های ذیل هر یک از عوامل به ترتیب عبارت‌اند از ۲۱، ۵، ۸ و ۵ گویه.

- در مجموع مراجعه شهروندان به کلاتری منجر به بهبود تصویر آنان شده است. در میان افرادی که تصویر نامطلوبی داشته‌اند، تصویر نزدیک به ۸۰ درصد آن‌ها نسبت به کلاتری بهتر شده است. در میان افراد بی‌نظر، نزدیک به ۴۲ درصد تصویر بهتری پیدا کرده‌اند. در میان ۴۵ درصد از افرادی که تصویر مطلوبی داشته‌اند، باز هم تصویر بهتر شده، درحالی که تنها ۱۵ درصد تصویر بدتری پیدا کرده‌اند. در میان کسانی که تصویر بسیار مطلوبی از کلاتری داشته‌اند، نزدیک به ۴۵ درصد تصویر بدتر و نزدیک به ۴۰ درصد تصویر بهتری پیدا کرده‌اند.

- چهار عامل شناسایی شده در این پژوهش، می‌توانند ۷۱ درصد از متغیر «رضایت کلی از عملکرد کلاتری» را تبیین کنند. برای محاسبه میزان رضایت کلی شهروندان از عملکرد کلاتری‌ها کافی است حاصل معادله زیر را با قرار دادن مقادیر مرتبط از امتیاز عاملی عوامل به دست آورد:

$$\begin{aligned}
 & (۰/۳۴۳ * \text{پابندی به قانون}) - (۰/۳۴۹ * \text{انضباط نیروی انسانی}) + (۰/۶۶۰ * \text{کارآمدی} \\
 & \text{و حسن رفتار}) = \text{رضایت کلی} + ۳/۴۵۸ + (۰/۲۹۵ * \text{کیفیت تجهیزات و محیط}) +
 \end{aligned}$$



برای مقایسه یافته‌های این پژوهش با مبانی نظری و تجربی، نتایج تحلیل عاملی را با مبانی نظری پژوهش مورد مقایسه قرار دهیم. برای این کار، می‌بایست گویه‌های مربوط به هر یک از ابعاد برگرفته از مفاهیم نظری را با نتایج تحلیل عاملی مورد مقایسه قرار دهیم. این کار از طریق جدول ۱۱ صورت می‌گیرد.

جدول ۱۱. مقایسه نتایج تحلیل عاملی عملکرد کلانتری با مبانی نظری

عامل	گویه‌ها	بُعد مرتبط از مبانی نظری	
عامل ۱	پشتکار و سخت‌کوشی مأموران کلانتری	توانمندی	
	آشنایی مأموران کلانتری با شرایط محلی منطقه تحت فرماندهی		
	تسلط مأموران بر کار و کنترل سریع و کامل شرایط		
	تخصص، مهارت و دقت مأموران کلانتری		
	برخورد محترمانه و مؤدبانه با مردم	رفتار عادلانه و محترمانه	
	رفتار اطمینان‌بخش مأموران که باعث آسودگی خاطر شما شود		
	رفتار منصفانه مأموران کلانتری با مردم		
	خوش‌رفتاری و متانت در رفتار با مردم		
	سرعت عمل	سرعت عمل کلانتری در تشکیل پرونده	سرعت عمل
		سرعت عمل کلانتری در رسیدگی به پرونده	
		سرعت عمل کلانتری در به سرانجام رساندن پرونده	
	کارآمدی	احساس مسئولیت مأموران نسبت به مردم	کارآمدی
		رفتار حرفه‌ای مأموران و کارکنان کلانتری	
		اقتدار کلانتری و مأموران آن	
	مهربانی	علاقه صادقانه و تمایل زیاد برای حل مشکل مردم یا کمک به آنها	مهربانی
		انجام خدمات بدون چشم‌داشت	
راهنمایی و مشاوره	توضیحات مأموران کلانتری درباره اقداماتی که در ارتباط با پرونده شما انجام می‌دهند	راهنمایی و مشاوره	

	پاسخ‌های کافی و قانع‌کننده مأموران و کارکنان کلانتری به پرسش‌های شما	
	نحوه آگاه کردن شما از چگونگی ادامه فرایند پیگیری پرونده شما	
	ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های مفید و عملی به شما	
	ارائه پیشرفت‌ها و نتایج پرونده از سوی مأموران	
انضباط و آراستگی	آراستگی ظاهری مأموران و کارکنان کلانتری	عامل ۲
	تناسب ظاهری لباس مأموران و کارکنان کلانتری	
	پاکیزگی و رعایت بهداشت از سوی مأموران و کارکنان کلانتری	
توانمندی	ورزیدگی و آمادگی جسمانی مأموران کلانتری	
رفتار عادلانه و محترمانه	استفاده از کلمات و زبان بدن مؤدبانه و احترام‌آمیز	
پابندی به قانون	قانون‌مداری و انجام دقیق وظایف بر اساس ضوابط و مقررات	عامل ۳
	سوءاستفاده مأموران کلانتری از قدرت خود	
	استفاده بی‌جا و بیش‌ازحد مأموران کلانتری از خشونت فیزیکی (ضرب و جرح)	
	فحاشی و خشونت کلامی مأموران	
	استفاده از ادبیات تهدیدآمیز توسط مأموران و کارکنان	
	زیر پا گذاشتن قوانین از سوی مأموران برای پیشبرد پرونده	
توانمندی	سوءاستفاده مأموران کلانتری از موقعیت شغلی (همچون دریافت رشوه، پارتی‌بازی و ...)	
رفتار عادلانه و محترمانه	برخورد یکسان با همگان فارغ از قدرت، ثروت، ارتباط، مذهب، نژاد، جنسیت، سن و ...	
کیفیت تجهیزات و محیط	مدرن و سالم بودن تجهیزات کلانتری	عامل ۴
	مطلوبیت محیط فیزیکی کلانتری	
	مطلوبیت سالن انتظار برای مراجعه‌کنندگان	
	پارکینگ کافی برای مراجعه‌کنندگان	
	کیفیت و کمیت تسهیلات لازم برای ارباب‌رجوع	

چنانچه مشخص است تعداد عوامل چهار مورد شده‌اند، یعنی از ۹ بُعد شناسایی شده از مبانی نظری پژوهش، چهار عامل استخراج شده‌اند. در نگاه اول، شاید این نتیجه عجیب به نظر برسد، اما بررسی دقیق تر نتایج نشانگر آن است که این چهار عامل در واقع دربرگیرنده تجمیعی از ۹ بُعد شناسایی شده در مبانی نظری پژوهش (انضباط و آراستگی، پایبندی به قانون، توانمندی، رفتار عادلانه و محترمانه، سرعت عمل، کارآمدی، مهربانی، راهنمایی و مشاوره، کیفیت تجهیزات و محیط) هستند. در ادامه با تکیه بر جدول ۶، به بررسی دقیق هر یک از گویه‌های تخصیص یافته به هر عامل می‌پردازیم.

بر این اساس، تمامی گویه‌های عامل ۴ به بُعد «کیفیت تجهیزات و محیط کلاتری» اختصاص دارند. این نتیجه سازگاری کاملی با مبانی نظری پژوهش دارد.

در مورد عامل ۳ نیز همین امر صادق است. تمامی گویه‌های این عامل جز دو عامل «سوءاستفاده مأموران کلاتری از موقعیت شغلی (همچون دریافت رشوه، پارتی‌بازی و...)» و «برخورد یکسان با همگان فارغ از قدرت، ثروت، ارتباط، مذهب، نژاد، جنسیت، سن و...» در ذیل بُعد «پایبندی به قانون» قرار گرفته‌اند که این نتیجه نیز سازگاری زیادی با مبانی نظری پژوهش نشان می‌دهد. جالب آن که این نتیجه نشان می‌دهد که قرار دادن دو گویه مذکور در ابعاد «توانمندی» و «رفتار عادلانه و محترمانه» نادرست بوده است، زیرا این گویه‌ها تناسب بسیار بیشتری با بُعد «پایبندی به قانون» دارند؛ بنابراین، گویه‌های عامل ۳ نیز سازگاری کاملی با مبانی نظری نشان می‌دهند.

در مورد عامل ۲، به نظر می‌رسد نتوان این عامل را فقط به یک بُعد نسبت داد؛ زیرا علاوه بر تمامی گویه‌های بُعد «انضباط و آراستگی»، شامل یک گویه از بُعد «توانمندی» و دو گویه از بُعد «رفتاری عادلانه و محترمانه» نیز می‌شود. شاید علت این که در عامل‌های ۳ و ۲ حداقل یک گویه نامرتبط از بُعد «توانمندی» به چشم می‌خورد، این باشد که مفهوم توانمندی مفهومی بسیار عام است و در اصل می‌توان آن را مترادف با عملکرد کلاتری در نظر گرفت. همین امر باعث شده است که گویه‌های ذیل این

مفهوم در ذیل عامل‌های کاملاً سازگار قرار گیرند و تا حدودی این سازگاری را مخدوش کنند.

اما مهم‌ترین عامل که بیشترین تبیین را نیز از عملکرد کلانتری به دست می‌دهد، عامل ۱ است. این عامل دربرگیرنده تجمیعی از شش بُعد مبانی نظری (تمامی ابعاد به جز پابندی به قانون، انضباط و آراستگی و کیفیت تجهیزات و محیط) است. یکی از دلایل این که تعداد عوامل نسبت به تعداد ابعاد مبانی نظری کمتر هستند، همین تجمیعی است که در عامل ۱ صورت گرفته است. وقوع تجمیع در تحلیل عاملی امری معمول است، زیرا ممکن است برخی از تفکیک‌های ذهنی که از مبانی نظری استخراج می‌شوند، بر اساس روابط آماری داده‌ها زائد باشند. در نتیجه، تحلیل عاملی کمک می‌کند که تعداد عامل‌های کمتری برای تبیین یک مفهوم تعریف شوند تا مفهوم به صورت ساده‌تری قابل اندازه‌گیری باشد.

در مقایسه یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های پیشین باید گفت پژوهش‌هایی که عملکرد پلیس یا رضایت از آن را با استفاده از تحلیل عاملی مورد ارزیابی قرار داده باشند، محدود هستند. دیگر اینکه به واسطه گویه‌های متفاوت پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌ها نمی‌توان در پی مقایسه عوامل شناسایی شده بود. در ارتباط با رابطه متغیرهای جمعیت‌شناختی و رضایت شهروندان از عملکرد پلیس، نتایج پژوهش‌ها متفاوت بوده و نتیجه مشخصی را به دست نمی‌دهند، اما در اغلب پژوهش‌ها اکثر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی رابطه معناداری با رضایت از عملکرد پلیس نشان نمی‌دهند؛ یافته‌ای که در پژوهش حاضر نیز به چشم می‌خورد. در این تحقیق نشان داده شد میزان رضایت کلی شهروندان از کلانتری‌ها هیچ ارتباط معناداری با ویژگی‌های زمینه‌ای (جنسیت، سن، خاستگاه، درآمد و تحصیلات) آن‌ها ندارد. این نتیجه همسو با نتیجه پژوهش جیانگ و همکاران (۲۰۱۲) است.

در خصوص مطلوبیت‌ها و عدم مطلوبیت‌های عملکردی کلانتری‌های بررسی شده، به‌عنوان بررسی جانبی تحقیق، می‌توان به نتایج زیر اشاره کرد:

بر اساس نتایج این پژوهش، ۱۰ حوزه عملکردی مطلوب کلانتری‌های منتخب در گویه‌های زیر شناسایی شدند: فحاشی و خشونت کلامی مأموران (۴/۱۷)، استفاده از ادبیات تهدیدآمیز توسط مأموران (۴/۱۳)، استفاده بی‌جا و بیش‌ازحد مأموران کلانتری از خشونت فیزیکی (ضرب و جرح) (۴/۱۱)، سوءاستفاده مأموران کلانتری از موقعیت شغلی (همچون دریافت رشوه، پارتی‌بازی و...) (۴/۰۸)، زیر پا گذاشتن قوانین از سوی مأموران برای پیشبرد پرونده (۴/۰۷)، انجام خدمات بدون چشم‌داشت (۳/۸۲)، سوءاستفاده مأموران کلانتری از قدرت خود (۳/۶۷)، تناسب ظاهری لباس مأموران و کارکنان کلانتری (۳/۶۶)، آراستگی ظاهری مأموران و کارکنان کلانتری (۳/۶۶) و برخورد محترمانه و مؤدبانه با مردم (۳/۶۵). آنچه از فهرست حوزه‌های عملکردی مطلوب می‌توان دریافت، این است که شرایط کلانتری‌ها در ارتباط با مفهوم «فساد» نسبتاً مطلوب است و از نظر نمونه آماری این پژوهش (شاکیان مراجعه‌کننده به کلانتری) مأموران کلانتری از منظر سلامت کاری در وضعیت مطلوبی قرار دارند. درواقع، این نتایج نشان می‌دهد که شهروندان نسبت به نبود فساد در کلانتری‌های منتخب رضایت دارند و آنچه باید ارتقا یابد، «کیفیت خدمات‌رسانی» است. همچنین یکی دیگر از مواردی که از نظر شاکیان مطلوب شناسایی شده، آراستگی ظاهری و تناسب ظاهری مأموران بوده است.

بر اساس نتایج این پژوهش، ۱۰ حوزه عملکردی نامطلوب کلانتری‌های منتخب در گویه‌های زیر شناسایی شدند (به ترتیب عدم مطلوبیت). امتیاز هر یک از گویه‌ها در پراکنش آمده است: پارکینگ کافی برای مراجعه‌کنندگان (۲/۳۳)، کیفیت و کمیت تسهیلات لازم برای ارباب‌رجوع (۲/۸۷)، مدرن و سالم بودن تجهیزات کلانتری (۳/۰۳)، مطلوبیت سالن انتظار برای مراجعه‌کنندگان (۳/۰۶)، مطلوبیت محیط فیزیکی کلانتری (۳/۲۳)، خویشن‌داری و کنترل خشم مأموران کلانتری (۳/۲۴)، برخورد یکسان با همگان فارغ از قدرت، ثروت، ارتباط، مذهب، نژاد، جنسیت، سن و... (۳/۲۵)، ورزشی و آمادگی جسمانی مأموران کلانتری (۳/۲۷)، استفاده از کلمات و زبان بدن مؤدبانه و احترام‌آمیز (۳/۳۲) و خوش‌رفتاری و متانت در رفتار با مردم (۳/۳۶). چنانچه

مشخص است، نامطلوب‌ترین موارد (۵ حوزه موضوعی اول) به وضعیت محیط فیزیکی و تجهیزات کلانتری مربوط می‌شوند. این نتیجه نشان می‌دهد که بیشترین نارضایتی شهروندان از وضعیت فیزیکی محیط کلانتری‌ها بوده است. در این مورد باید میان اقدامات کم‌هزینه و پرهزینه تفاوت قائل شد و نسبت به ارتقای مواردی که هزینه‌چندانی در بر ندارند، اقدام کرد؛ برای مثال، تغییر محیط فیزیکی کلانتری می‌تواند هزینه‌بر باشد، اما کلانتری‌ها می‌توانند با هماهنگی با شهرداری نسبت به تأمین پارکینگ مورد نیاز برای مراجعان اقدام کنند؛ امری که هزینه چندانی در بر نخواهد داشت. اقداماتی همچون نوسازی تجهیزات و تسهیلات کلانتری نیز می‌تواند بر اساس اولویت‌بندی و توجه به هزینه‌های لازم برای هر یک از موارد، به تدریج صورت گیرد. یکی از مواردی که امتیاز مطلوبی دریافت نکرده است، برخورد یکسان با شهروندان است. جالب آن که امتیاز این گویه در کلانتری رودکی کمتر از دو کلانتری دیگر است. علت آن است که در منطقه تحت پوشش کلانتری رودکی، شهروندان ارمنی سکونت دارند و برخی از آنان که جزو نمونه پژوهش بوده‌اند، احساس برخورد تبعیض‌آمیز داشته‌اند. در این مورد لازم است سیاست‌های ناجا به سمت خدمت به شهروندان (فارغ از قدرت، ثروت، ارتباط، مذهب، نژاد، جنسیت، سن و ...) حرکت کند و مأموران آموزش ببینند که جز موضوع پرونده، به هیچ چیز دیگری توجه نداشته باشند.

### پیشنهادها

۱. اگر این چهارچوب ارزیابی در کوپ‌های سراسر کشور اعمال و شرایط وضع موجود سنجدیده شود، می‌توان با مقایسه وضع فعلی با وضعیت پس از اجرای کامل طرح تحول کوپ، مخصوصاً اقدامات و راهکارهایی که در بلندمدت مدنظر است تا اجرایی شوند، میزان اثرگذاری آن را بر کیفیت عملکرد کلانتری‌ها سنجد.
۲. بُعد «پلیس مهربان» یا هر تعبیر «شفقت‌آمیز» از پلیس، بیشترین گویه‌هایی بود که به دلیل درصد بالای پاسخ «نظری ندارم» حذف شدند. علت آن است که مردم کمتر تصویر یا انتظاری از مهربانی پلیس دارند و بنابراین پاسخ‌های خنثی به این گویه‌ها

داده‌اند؛ بنابراین، به‌نظر می‌رسد فعالیت‌های فرماندهی انتظامی ج.ا.ا. (هم اجرایی و هم تبلیغاتی) باید در راستای جانداختن این تصویر در میان مردم افزایش یابد.

۳. پرداختن به ابعاد «نرم» طرح تحول کوپ نسبت به ارتقای کیفیت تجهیزات (ابعاد سخت) نقش مهم‌تری در ارتقای رضایت شهروندان از عملکرد کلانتری دارد. ۵۹ درصد از رضایت شهروندان از کلانتری، وابسته به اقدامات «نرم» است. در نتیجه، فرماندهی انتظامی ج.ا.ا. می‌تواند صرفاً با ارتقای فرایندها و افزایش قابلیت‌های سرمایه‌های انسانی خود، سطح بالایی از رضایت را در شهروندان ایجاد کند.

### سپاسگزاری

از پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی و دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان اصفهان به‌دلیل فراهم ساختن انجام این تحقیق؛ از همه شرکت‌کنندگان در پرسش‌نامه که با پاسخ‌های خود، امکان نگارش تحقیق را فراهم ساختند و نیز از مسئولان فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی به‌دلیل فراهم ساختن زمینه انتشار نتایج تحقیق، کمال تشکر و امتنان را داریم.

### منابع

ابراهیم‌پور، حبیب‌الله؛ روشندل اربطانی، طاهر؛ امیری، عبدالرضا. (۱۳۹۱). بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس (مطالعه موردی: پلیس تهران). فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۷(۳)، ۳۰۱-۳۲۷.

[http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_18316.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_18316.html)

ابراهیم‌زاده، عیسی؛ یاری، منیر؛ فراهانی، راضیه؛ صحرائی، احمد. (۱۳۹۲). احساس امنیت شهروندان و عملکرد پلیس (مورد مطالعه: شهر زاهدان). فصلنامه پژوهش‌های انتظام اجتماعی، ۵(۱)، ۷-۳۵.

[http://sopra.jrl.police.ir/article\\_24250.html](http://sopra.jrl.police.ir/article_24250.html)

اسکندری، خسرو؛ و مرتضی صالحی. (۱۳۹۲). تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی (در بین کارکنان کلانتری‌های ناجا). فصلنامه پژوهش‌های انتظام اجتماعی، ۵(۲)، ۱۱۵-۱۳۸.

[http://sopra.jrl.police.ir/article\\_24240.html](http://sopra.jrl.police.ir/article_24240.html)

افجه، سیدعلی اکبر؛ صالحی صدقیانی، جمشید؛ کشوری، عبدالرحمن؛ رحمتی، داریوش (۱۳۹۲). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها (مورد مطالعه: فرماندهی انتظامی

تهران بزرگ). مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۴، ۴۰-۱۱.

[http://rmpjmd.jrl.police.ir/article\\_17716.html](http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_17716.html)

بحرینی‌زاده، منیجه؛ موسوی، سید احمد (۱۳۹۱). تبیین ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات

انتظامی کلانتری‌های استان بوشهر از دیدگاه مردم و تعیین اولویت‌ها و ارائه راهکارهای

ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف سروکوال. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت

انتظامی، ۷ (۴)، ۵۹۵-۵۶۹. [http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_91896.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_91896.html)

پورمراد، مجید. (۱۳۸۳). بررسی سبک رهبری رؤسای کلانتری‌های تهران بزرگ و

رضایتمندی مراجعین. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی،

دانشگاه علوم انتظامی امین].

تاجران، عزیزالله؛ کلاکی، حسن. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت

شهروندان تهرانی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۴ (۴)، ۵۸۶-۵۶۱.

[http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_91998.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_91998.html)

دبیرخانه شورای عالی تحول کوپ. (۱۳۹۵). سند تحول کلانتری، پاسگاه و فرماندهی انتظامی

بخش در اجرای فرامین فرماندهی معظم و معزز کل قوا. تهران: پلیس پیشگیری نیروی

انتظامی جمهوری اسلامی ایران.

سلیمی سبحان، محمدرضا؛ یاری، منیر؛ حیدری، جهانگیر؛ قراگوزلو، زهرا. (۱۳۹۴). تحلیل

عملکرد پلیس و امنیت‌سنجی شهروندان بر اساس مدل IPA (نمونه پژوهی: پلیس شهر

خرم‌آباد). فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، ۴۳، ۱۱۱-۸۵.

[http://sss.jrl.police.ir/article\\_11951.html](http://sss.jrl.police.ir/article_11951.html)

صیادی تورانلو، حسین؛ آزادی، محمدحسین. (۱۳۹۶). ترسیم نقشه فازی عناصر کیفی

رضایتمندی مردم از پلیس در نحوه اجرای مأموریت‌ها. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت

انتظامی، ۱۲ (۲)، ۳۱۸-۲۹۵. [http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_18356.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_18356.html)

فرهادی‌نژاد، محسن؛ ابراهیمی، عباس؛ حیدری، حمیدرضا. (۱۳۹۷). مطالعه تطبیقی

ویژگی‌های پلیس شایسته از منظر نیروی پلیس و شهروندان. مدیریت منابع در نیروی

انتظامی، ۶ (۱)، ۹۴-۶۵. [http://rmpjmd.jrl.police.ir/article\\_19924.html](http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_19924.html)



مختاری، فتح‌اله. (۱۳۹۶). ارزیابی عملکرد فرماندهی نیروی انتظامی استان مرکزی بر اساس الگوی تعالی سازمانی. فصلنامه دانش انتظامی مرکزی، ۷(۳)، ۵۱-۲۱.

[http://markazi.jrl.police.ir/article\\_19330.html](http://markazi.jrl.police.ir/article_19330.html)

میس، ادویس؛ اورتمایر، پی جی. (۱۳۸۵). رهبری، اصول اخلاقی و امور پلیسی. ترجمه حسین شاکری. تهران: مرکز تحقیقات و پژوهش‌های ناجا.

Allen, J., Komy M. E., Lovbakke L., Roy H. (2005). Policing and the criminal justice system: public confidence and perceptions: findings from the 2003/04 British Crime Survey. UK: Home Office Online Report.

Bradford, B., Jackson, J. (2008). Contact Confidence: Evidence from the 2005/2006. London Metropolitan Police Public Attitudes Survey, LSE Working Paper.

Cheurprakobkit, S., Bartsch, R. (2001). Police Performance: A Model for Assessing Citizens' Satisfaction and the Importance of Police Attributes. *Police Quarterly*, 4(4), 449-468.

<https://doi.org/10.1177/109861101129197941>

Collier, P. M. (2006). In Search of Purpose and Priorities: Police Performance Indicators in England and Wales, *Public Money & Management*, 26:3, 165-172. DOI:10.1111/j.1467-9302.2006.00518.x

Drake, L.M., Simper R. (2003). The Measurement of English and Welsh Police Force Efficiency: A Comparison of Distance Function Models. *European Journal of Operational Research*, 147, 165-86. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(02\)00266-7](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00266-7)

Gorby, D. (2013). The failure of traditional measure of police performance and rise of broader measures of performance. *Policing*, 7(4), 392-400. <https://doi.org/10.1093/police/pat023>

Hinds, L., Murphy, K. (2007). Public satisfaction with police: Using procedural justice to improve police legitimacy. *The Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 40(1), 27-42. <https://doi.org/10.1375/acri.40.1.27>

Home Office (2008). Definition & Survey Guidance for APACS Measures of User Satisfaction. London: Home Office.

Huebner, B. M., Bynum, T. S. (2016). *The Handbook of Measurement Issues in Criminology and Criminal Justice*. West Sussex: John Wiley & Sons.

- Jiang, S., Sun, I., Wang, J. (2012). Citizens' satisfaction with police in Guangzhou, China. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 35(4), 801-821.  
<https://doi.org/10.1108/13639511211275733>
- Maslov, A. (2015). Measuring the Performance of the Police. The Perspective of the Public. Research report-R034. Public Safety Canada.
- Miller, J., Davis, R. C. (2008). Unpacking public attitude to the police: contrasting perceptions of misconduct with traditional measures of satisfaction. *International Journal of Police Science and Management*, 10 (1), 9-22.  
<https://doi.org/10.1350/ijps.2008.10.1.9>
- Murphy, K. (2009). Public satisfaction with police: The importance of procedural justice and police performance in police-citizen encounters. *The Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 42(2), 159-178.  
<https://doi.org/10.1375/acri.42.2.159>
- Murphy, K., Hinds, L., Fleming, J. (2008). Encouraging public cooperation and support for police. *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*, 18:2, 136-155.  
<https://doi.org/10.1080/10439460802008660>
- Myhill, A., Bradford, B. (2012). Can police enhance public confidence by improving quality of service? Results from two surveys in England and Wales, *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*, 22 (4), 397-425.  
<https://doi.org/10.1080/10439463.2011.641551>
- Myhill, A., Beak, K. (2008). *Public Confidence in the Police*. London: National Policing Improvement Agency.
- Nadal, K., Davidoff, K. (2015). Perception of Police Scale (POPS): Measuring Attitudes towards Law Enforcement and Beliefs about Police Bias. *Journal of Psychology and Behavioral Science*, 3(2), 1-9. <https://doi.org/10.15640/jpbs.v3n2a1>
- Ramirez, M. D. (2013). Americans changing views toward crime and punishment, *Public Opinion Quarterly*, 77 (4): 1006-1031.  
<https://doi.org/10.1093/poq/nft040>
- Rosenbaum, D.P., Schuck, A., Lawrence, D., Hartnett, S., McDevitt, J., Posick, C. (2011). Community-based indicators of police performance: Introducing the platform's public

- satisfaction survey. Washington, D.C.: National Police Research Platform, National Institute of Justice.
- Shane, J. M. (2010). Performance management in police agencies: A conceptual framework. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 33(1), 6-29.  
DOI:10.1108/13639511011020575
- Shaw, G. M., Brannan, K. E. (2009). The polls-trends: Confidence in law enforcement, *Public Opinion Quarterly*, 73: 199–220.  
<https://doi.org/10.1093/poq/nfp015>
- Shilston, T. G. (2008). One, two, three, what are we still counting for? Police performance regimes, public perceptions of service delivery and the failure of quantitative measurement. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 2(3), 359-366.  
<https://doi.org/10.1093/police/pan043>
- Sims, B., Hooper, M., Peterson, S. (2002). Determinants of citizens' attitudes toward police: Results of the Harrisburg Citizen Survey. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(3), 457-471.  
<https://doi.org/10.1108/13639510210436998>
- Spottiswoode, C. (2000). *Improving Police Performance: A New Approach to Measuring Police Efficiency*. London, UK: Public Services Productivity Panel.
- Stanko, E. A., Bradford, B. (2009). Beyond measuring 'how good a job' police are doing: The MPS model of confidence in policing. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 3(4), 322-330. <https://doi.org/10.1093/police/pap047>
- Tiwana, N., Bass, G., Farrell, G. (2015). Police performance measurement: an annotated bibliography. *Crime Science*, 4(1), 1-28. <https://doi.org/10.1186/s40163-014-0011-4>