

ارزیابی برازش الگوی کلانتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری

اسلامی ایران با رویکرد مشتری‌مداری^۱

حسین یاراحمدی^۲، رضا بیرانوند^۳، جواد کیانی^۴، روح‌الله سالار^۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۱۰

چکیده

زمینه و هدف: کلانتری‌ها مهم‌ترین و اساسی‌ترین یگان‌های اجرایی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران محسوب می‌شوند و مسئول برقراری نظم و امنیت در سطح حوزه استحفاظی خود می‌باشند. هدف پژوهش حاضر ارائه و ارزیابی برازش الگوی کلانتری مطلوب در فرماندهی فراجا با رویکرد مشتری‌مداری بوده است.

روش: پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت و نحوه گردآوری داده‌ها به روش توصیفی-پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه رؤسای کلانتری‌های استان تهران (شرق، غرب و مرکز) بوده که حجم نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای به تعداد ۵۰ نفر انتخاب شدند. روایی ابزار گردآوری داده‌ها به صورت صوری و محتوایی توسط خبرگان و کارشناسان آشنا به موضوع و پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ با مقدار ۰/۹۰۹ مورد تأیید و داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای spss و LISREL8.5 مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های این پژوهش بررسی برازش مدل در هر سه بعد ساختاری، محیطی و کارکردی نشان داد که مقدار t مربوط به هر بار عاملی در هر سه بعد در بازه ۱,۹۶- تا ۱,۹۶ با ۹۵٪ معنی‌دار و مورد تأیید می‌باشد همچنین بعد ساختاری مؤلفه تجهیزات با بار عاملی ۹۱ درصد و در بعد محیطی مؤلفه سیاسی با بار عاملی ۸۸ درصد و در مؤلفه کارکردی مؤلفه پیشگیری با بار عاملی ۸۶ درصد در جایگاه اول و بیشترین تأثیر بر الگوی موصوف داشته‌اند؛ که نشان از برازش قوی و مناسب می‌باشد.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج تحقیق و برازش مناسب مدل کلی، برنامه‌ریزی و عملیاتی نمودن الگوی کلانتری مطلوب، که یک مدل بومی و بهره‌مند از مزایای ابعاد و مؤلفه‌های می‌باشد، موجب ارتقاء سطح کلانتری‌ها با رویکرد مشتری‌مداری خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: الگو، کلانتری مطلوب، برازش، مشتری‌مداری

۱. مقاله برگرفته از طرح تحقیق با عنوان «طراحی الگوی کلانتری مطلوب در پلیس ج.ا.ا. با رویکرد مشتری‌مداری» است.

۲. استادیار گروه حقوق، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه:

yarahmadi.hossein@gmail.com

۳. استادیار گروه حقوق، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: rezabeyranvand2@yahoo.com

۴. استادیار گروه مرزبانی، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: kiani.javad2014@gmail.com

۵. استادیار دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: r.salar93@gmail.com

مقدمه

سازمان‌ها در هر محیطی که فعالیت کنند، برای بهبود عملکردشان به‌طور دائم در چالش و فشار هستند. از این رو باید عملکردشان را با مدل‌ها و الگوهایی مورد مقایسه قرار دهند و تلاش‌هایشان را بر روی مشتریان خود متمرکز کنند (میرسپاسی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵). سرآمد شدن یک سازمان فرآیند پیوسته‌ای است که با برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری آغاز می‌شود و در طول مسیر با ارزیابی‌های مداوم و استفاده از اهداف از پیش تعیین شده نواقص و نارسایی‌ها مشخص شده و با اصلاحات لازم، حذف موانع و تقویت نقاط قوت انجام می‌شود. سازمان متعالی سازمانی است که همسو با انجام اقدامات و فعالیت‌هایش جهت تحقق نتایج، بر روی مشتریان، رهبری و توافق نظر، مدیریت بر مبنای فرایند و حقایق، کارکنان و مشارکت آنها، بهبود مستمر و نوآوری، سودآوری برای ذی‌نفعان و مسئولیت‌های اجتماعی تمرکز دارد. یکی از ضرورت‌ها و الزامات منطقی، مهم و اجتناب‌ناپذیر برای هر شرکت و مؤسسه‌ای که بخواهد در عرصه گیتی حضور فعال و پویا داشته باشد؛ عبارت از حرکت در مسیر پیشرفت، ترقی و رسیدن به تعالی سازمانی است (جعفری قوشیجی، ۱۳۸۹: ۴۷).

سازمان‌های پیشرو دریافته‌اند که باید سرمایه‌های انسانی خود را بهتر مدیریت کنند و نیروی کاری را تربیت کنند که با آن بتوانند یک سازمان پیشرفته و متعالی را بسازند تا به اهداف سازمانی خود دست یابند. حصول چنین هدفی، مستلزم این است که مدیریت منابع انسانی شرکت‌ها و سازمان‌ها، از آنچه که به‌طور سنتی به‌عنوان امور اداری به عهده آنها گذاشته شده است فاصله بگیرند و خود را متحول کنند و به مدیریتی تبدیل شوند که بتواند برنامه‌ها تعالی سازمانی را طراحی و به اجرا بگذارند که طی آن کارایی کارکنان و کیفیت خدمات سازمان را افزایش داده و سازمان را به تعالی برسانند. در این

زمینه فرمانده معظم کل قوا (مدظله‌العالی) خطاب به فرماندهان و مسئولان نیروی انتظامی فرمودند: هر چه می‌توانید روش کار، رفتار و کیفیت عمل خود را به سمت نقطه مطلوب نزدیک کنید تا مردم نیروی انتظامی را مظهر و تجسمی از وظیفه شناسی همراه با عزت و سربلندی و نیز ضامن امنیت و آرامش خود بدانند (بیانات در دیدار با فرماندهان و درجه‌داران نیروی انتظامی، ۱۳۷۸/۷/۱۷) بر این اساس اداره‌ی سازمان را با راهکارهای جدید و مناسبی جایگزین کنند. علی‌رغم رشد و توسعه گسترده این سازمان در زمینه‌های مختلف: منابع انسانی (شناسایی، جذب، استخدام و ارائه آموزش‌های حرفه‌ای و تخصصی با هدف تربیت نیروی پلیس کارآمد)؛ منابع فیزیکی (توسعه و تجهیز مناسب پلیس) و منابع فکری (راهبرد مداری، برنامه محوری و توجه ویژه به تحقیقات و مطالعات کاربردی) در طی سالیان اخیر، کماکان برای حصول به سرآمدی و تعالی سازمانی با چالش‌هایی مواجه است. بنابراین با توجه به پیچیدگی‌های سازمان فراجا و ویژگی‌های منحصر به فرد آن، توجه به مباحث سرآمدی و تعالی سازمانی بیش از پیش اهمیت دارد. برخی از سازمان‌ها در زمینه تعالی موفق عمل نمی‌کنند و دلیل اصلی این شکست، فقدان درک عمیق از مفهوم تعالی و معیارهای آن می‌باشد، به‌خصوص درک عمیق از نقش منابع انسانی عالی سازمان است (هاشمی و همکاران، ۲۰۱۶: ۹۸). بنابراین باید مدل‌های بومی و دربرگیرنده شرایط حاکم بر سازمان‌ها تدوین و اجرایی شوند. در این زمینه رهبر معظم انقلاب (مدظله‌العالی) در طول سی سال اخیر بارها به اهمیت نیروی انتظامی و رشد و تعالی این سازمان اشاره داشته‌اند. ایشان در این زمینه می‌فرمایند: توجه به جهات معنوی و اخلاقی و جهات دینی و اعتقادی و مانند اینها مورد توجه و برنامه‌ریزی است؛ بسیار خوب است. پیشرفت‌های کاری علمی و اتکاء به ابتکارات علمی‌ای که روزبه‌روز در

دنیا به وجود می‌آید، بسیار کار لازمی است که این، ارتقای سازمانی را ایجاد می‌کند (بیانات در دیدار فرماندهان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۹۴/۲/۶).

فلسفه وجودی سازمان‌ها خواه امنیتی، انتظامی یا خدماتی پاسخ‌گویی به نیازهای محیطی جامعه است. سازمان موفق سازمانی است که خواسته‌ها، نیازها و انتظارات محیط را درک و به‌خوبی تأمین کند و نیروی انتظامی به‌عنوان نهاد رسمی و اصلی تأمین‌کننده نظم و امنیت، از این امر مستثنی نمی‌باشد. با توجه به مأموریت و وظایف متنوع و گسترده نیروی انتظامی یکی از واحدهای اجرایی این نیرو، کلانتری و پاسگاه‌ها می‌باشند که اولین جایگاه و مرکز تماس و ارتباط مردم با پلیس، اولین سد محکم و مانع در برابر مجرمان، آخرین رده اجرایی در یک سطح محلی کوچک و مهم‌ترین و برجسته‌ترین واحد سازمانی و به عبارتی ستون فقرات و اینک ویتترین فراجا است و بیشترین سطح تماس مردم با آنان (بالای ۳۰ میلیون نفر) و گسترده‌ترین واحد است. از طرفی با نظر به اینکه سازمان‌هایی از قبیل «فرماندهی انتظامی» ماهیتی خدمات محور دارند و همچنین با توجه به پیچیدگی و پویایی محیط و ظهور فناوری‌های نوین و متنوع و پیچیدگی جرائم، در اجرای منویات مقام معظم رهبری و فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی) و سیاست و قوانین بالادستی، ضرورت ایجاد می‌کند به منظور بهبود کار و افزایش بهره‌وری و جلب رضایت‌مندی ذی‌نفعان و آحاد جامعه اسلامی و حاکمیت، نسبت به بررسی همه‌جانبه و طراحی یک الگو مطلوب برای کلانتری‌ها با رویکرد مشتری‌مداری اقدام نمود. از این‌رو مدیران و فرماندهان فراجا باید با توجه به چشم‌انداز در افق تعیین شده و تشخیص نیازهای روز جامعه و تنظیم اهداف بر اساس آن، اصول و راهکارهای قدیمی در زمینه ساختار و روش‌ها متناسب با داده‌های علمی و پیشرفت‌های صورت گرفته در راستای

خوشایندسازی محیط فراجا برای مشتریان به روز نماید. بنابراین مسئله اصلی تحقیق حاضر پاسخ به این سؤال است که: برازش الگوی کلانتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با رویکرد مشتری مداری چگونه است؟

پیشینه و مبانی نظری

پیشینه

شریعتی، کرمی و هاشمی (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان «ارائه الگوی کلانتری در تراز نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران (با تأکید بر منویات فرماندهی معظم کل قوا (مدظله العالی))» به این موضوع پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد پلیس برای افزایش عملکرد مطلوب در پیشگیری کیفری از جرائم، باید مهارت‌ها، دانش عمومی و خصوصی شناسایی شده مدیران اجرایی را تقویت و ترمیم کند تا در فرایند کشف و تعقیب جرائم، بیش از گذشته موفقیت لازم را به دست آورد.

سلامت و سیدعلی‌پور (۱۴۰۱)، در تحقیقی با عنوان «اثرات اجرای طرح مکنّا در بهبود عملکرد و خدمات‌رسانی مطلوب کلانتری‌های سمنان» به این موضوع پرداخته است. نتایج پژوهش در بخش فرایندی نشان داد ۴۶٫۸ درصد از پاسخ‌گویان نحوی پاسخ‌گویی پرسنل و مدیریت کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان را متوسط ارزیابی کرده‌اند. در بعد الگوهای محیطی، ۴۲٫۶ درصد از پاسخ‌گویان گفته‌اند در سطح کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان به میزان کم و خیلی کمی به فضای مناسب (میز و صندلی و...) برای استراحت دسترسی داشته‌اند. در بعد خلاقیت‌ها و نوآوری، ۴۶٫۸ درصد از پاسخ‌گویان معتقد بودند پرسنل کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان جهت تسریع در انجام کار به میزان کم و خیلی کم از خلاقیت استفاده می‌کنند

رسوله‌وندی و تابان (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان «ارائه الگویی برای چابکی کلانتری های استان ایلام با محوریت مدیریت زمان» به این موضوع پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که ۱۴۷ کدباز، ۲۶ مقوله اصلی در قالب ۶ محور اصلی قرار گرفتند و بدین ترتیب الگویی مناسب برای چابک‌سازی کلانتری‌های استان ایلام به‌دست آمد. در پایان بر این اساس پیشنهاداتی کاربردی و پژوهشی ارائه شد.

رجبی‌فرجاد و شایگان (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان «بررسی اقدامات کلانتری در جهت افزایش امنیت عمومی و بهینه‌سازی روند اجرای امور کلانتری در افق ۱۴۰۴» به این نتیجه رسیدند که سه مقوله آموزش و اطلاع‌رسانی، اقدامات تعاملی و جلب همکاری و اقدامات اطلاعاتی و عملیاتی از جمله اقداماتی است که در کلانتری‌ها باید صورت گیرد. علاوه بر آن، ۲۲ اقدام از سوی پاسخ‌گویان در زمینه بهینه‌سازی روند اجرای امور در کلانتری‌ها در افق ۱۴۰۴ پیشنهاد شد که مهم‌ترین آنها، استفاده بهتر از فناوری‌های پیشرفته خصوصاً در بخش اطلاعات و عملیات بود. همچنین سایر اقدامات مورد نیاز بهینه‌سازی در افق ۱۴۰۴ در چهار مقوله دسته‌بندی شده که دسته اول، به بهینه‌سازی اقدامات ارتباطی و الکترونیکی، دسته دوم، به بهینه‌سازی امکانات و تجهیزات، دسته سوم به بهینه‌سازی نیروی انسانی و به کارگیری پرسنل متخصص و دسته چهارم به وظایف و ساختار کلانتری ها برمی‌گردد. همچنین برای افزایش امنیت عمومی کارکنان کلانتری‌ها در افق ۱۴۰۴ اقداماتی در پنج دسته‌بندی، اقدامات مادی، قضایی، معنوی، آموزش، سازمانی و ساختار گنجانده شده است.

نوری و محمدی (۱۳۹۶)، در پژوهشی به تعیین عرصه‌های مناسب مکان‌گزینی کلانتری ها برای بهبود امنیت فضا پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که باتوجه به گسترش

شهر، کلانتری‌های موجود به‌طور کامل در فضای آن پراکنده نشده‌اند و عرصه‌های چشم‌گیری از شهر به خدمات رسانی دسترسی ندارند.

حسین‌زاده و طالع‌پسند (۱۳۹۴)، در پژوهشی باعنوان «اثر ساختار رهبری تحول‌آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کلانتری‌های غرب و شرق استان تهران: نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی»، نشان داند رهبری تحول‌آفرین بر تعهد سازمانی و خشنودی شغلی اثر مستقیم دارد اما بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مستقیم ندارد. تعهد سازمانی ضمن اثر مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی ایفا می‌کند. اما نقش میانجی رضایت شغلی تأیید نشد. نویسندگان نتیجه گرفته‌اند پیامد اجرای مؤلفه‌های رهبری تحول‌آفرین در یک سازمان به تعهد سازمانی و رضایت شغلی می‌انجامد که به نوبه خود به‌طور غیرمستقیم رفتار شهروندی سازمانی را به‌دنبال دارد. بدین معنا که هر قدر مدیر از ویژگی‌های رهبران تحول‌آفرین بیشتر برخوردار باشد به سبب تعهد سازمانی و رضایت شغلی که در کارکنان ایجاد می‌کند می‌توان انتظار داشت که کارکنان رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان دهند.

افجه و همکاران (۱۳۹۳)، تحقیق خود را باعنوان «طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی تهران بزرگ)» یک الگو برای ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها که دارای چهار وجه (بعد) به‌عنوان ورودی درون سازمانی شامل بودجه و اعتبارات، توانمندسازی و یادگیری، ظرفیت و توان فرآیندهای داخلی می‌باشد و ابعاد خروجی مؤثر بر ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها به‌ترتیب پیامدها و تأثیرات اجتماعی،

ذی‌نفعان داخلی و ذی‌نفعان خارجی می‌باشد را ارائه کرده‌اند. نویسندگان پیشنهاد می‌کنند رویکرد پلیس هر چه بیشتر به‌سوی جامعه‌محوری و پیشگیرانه پیش رود.

سانگنوری^۱ و همکاران (۲۰۲۳)، در پژوهشی باعنوان «عوامل مؤثر بر عملکرد نوآورانه پلیس تایلند در کلانتری‌ها» به این موضوع پرداخته است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که تمامی متغیرهای مدل، تأثیر مستقیم مثبتی بر عوامل مؤثر بر عملکرد نوآوری دارند که نشان‌دهنده اهمیت آنها در هدایت عملکرد مؤثر در کلانتری‌ها است. این مدل ۵۶ درصد از واریانس در عوامل عملکرد را توضیح می‌دهد و تأثیر قابل توجه متغیرهای مورد مطالعه را برجسته می‌کند. در میان عوامل، نوآوری فناوری اطلاعات بیشترین تأثیر را بر عملکرد سازمانی دارد و به‌دنبال آن نوآوری فرهنگی و مدیریت دانش قرار دارد. به‌طور خاص، نوآوری فناوری اطلاعات بیشترین تأثیر مستقیم را بر عملکرد دارد و به دنبال آن مدیریت دانش قرار دارد. علاوه بر این، مدیریت دانش که از طریق مدیریت نوآوری بهبود می‌یابد، بالاترین تأثیر غیرمستقیم را بر عملکرد سازمانی نشان می‌دهد. این مطالعه بر اهمیت نوآوری فناوری اطلاعات، مدیریت دانش، و نوآوری فرهنگی در بهبود عملکرد ایستگاه‌های پلیس در تایلند تأکید می‌کند. یافته‌های تحقیق به درک عمیق‌تر این عوامل کمک می‌کند، بحث‌های دانشگاهی و کاربردهای عملی بالقوه در حوزه اجرای قانون را تسهیل می‌کند.

بلس و دیگمان^۲ (۲۰۲۲)، در پژوهشی باعنوان «اثرات مکان‌محور کلانتری بر جرم و جنایت: شواهدی از بسته شدن چند کلانتری» به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری با بسته شدن کلانتری در افزایش جرم و جنایت در مکان‌های مختلف شهری دارد. در این

1. Saengnoree.

2. Blesse & Diegmann

بین، جرائم سرقت از خودرو، منزل و ادارات دولتی بیشترین جرائمی بودند که با بسته شدن چند نمونه کلانتری اتفاق افتاده است که این موضوع موجب واکنش شهروندان محدوده بسته شدن کلانتری‌های بوده است.

فوندویلا^۱ و همکاران (۲۰۲۱)، در پژوهشی با عنوان «اثر بازدارندگی کلانتری‌ها در جرم» به این موضوع پرداختند. هدف این مقاله شناسایی الگوهای ثابت توزیع فضایی جرم در رابطه با مکان کلانتری‌ها، مستقل از سایر متغیرها است. یک مجموعه داده روزانه با فراوانی بالا در سال‌های ۲۰۱۶، ۲۰۱۷، ۲۰۱۸ و ۲۰۱۹ با جرائم اموال گزارش شده در حوزه سرقت و قتل در شهر بوئنوس آیرس، برای مدل‌سازی مقاله استفاده شده است. نویسندگان شواهد تجربی از تمرکز فضایی غیر تصادفی برای همه جنایات پیدا کردند. همچنین مشخص شد که با افزایش فاصله از نزدیک‌ترین ایستگاه پلیس، ارتکاب جرائم به‌طور تصاعدی افزایش می‌یابد، تا زمانی که به فاصله ۵۰۰-۶۰۰ متر می‌رسد، از این نقطه به بعد کاهش پیدا می‌کند. به نظر می‌رسد شواهد نشان می‌دهد که کلانتری‌ها اثر بازدارنده‌ای بر جرم دارند.

جیانگ و همکاران (۲۰۲۲)، در پژوهشی با عنوان «بهینه سازی فضایی چند معیاره کلانتری‌های آینده بر اساس گسترش شهری و ویژگی‌های رفتار مجرمانه» به این نتیجه می‌رسند که؛ جرم به‌طور عمده در مناطق پرجمعیت متمرکز است، که نشان می‌دهد مردم و ثروت محرک‌های اصلی جرم هستند. تفاوت در توزیع فضایی کانون‌های جرم و جنایت و مناطق مسکونی در مقیاس‌های فضایی مختلف به این معنی است که نسبت نیروی پلیس امنیت عمومی به نیروی پلیس خانگی اختصاص یافته به کلانتری‌های

مختلف از نظر فضایی غیریکنواخت است. روش پیشنهادی در اینجا هم‌پوشانی مناطق خدماتی ایستگاه پلیس را ۲۲٫۸٪ کاهش می‌دهد و پوشش منطقه (۱۲٫۰۱٪) و پوشش نقطه تقاضا (۷٫۲۵٪) را افزایش می‌دهد. پوشش منطقه به معنای منطقه‌ای است که به‌طور بالقوه در عرض پنج دقیقه قابل دسترسی است و پوشش نقطه‌ای به معنای رانندگی مؤثر است. در بهینه سازی معقول، این به ما امکان می‌دهد در نهایت ۱۳ ایستگاه پلیس موجود را حذف کنیم و ۲۴ ایستگاه پلیس نامزد را اضافه کنیم.

بررسی مطالعات قبلی صورت گرفته نشان می‌دهد که تحقیقات پیشین به ارائه الگوی مناسبی برای کلانتری‌های کشور با تأکید بر مشتری‌مداری نپرداخته است که در این پژوهش به دلیل تأکید مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) به این موضوع، نگارندگان به نگارش این موضوع پرداخته‌اند. تحقیقات قبلی انجام گرفته فقط به سه بعد ساختاری (رسمیت، تمرکز و پیچیدگی) پرداخته شده است. لیکن در خصوص تأثیر ابعاد ساختاری بر پیشگیری از جرائم، کار تحقیقی صورت نگرفته است. به‌طور کلی می‌توان گفت که تمرکز مقاله حاضر به موضوع توجه به مشتری‌مداری با برآزش طراحی کلانتری مناسب، که یک کار کمی و نوآورانه است که در این پژوهش مورد تأکید قرار گرفته است.

مبانی نظری

متغیر ساختار سازمانی تأثیر حیاتی و بنیادین در فرآیند مدیریت نوین پلیس ایفا می‌نماید و این باور که پلیس نوین ماهیتی مدیریتی داشته و از خانواده نیروهای نظامی فاصله گرفته است ضرورت طراحی ساختار سازمانی مناسبی را ایجاد می‌نماید و باید از الگوهای مدیریتی علمی در طراحی ساختار بهره گرفت (رضایی و همکاران، ۱۴۰۱، ۴). برای مثال امروزه ساختار سازمانی برخی از رده‌های پلیس ساختاری معیوب بوده و دارای اشکالاتی است؛ که این متغیر در جذب و استخدام، آموزش و تربیت نیروهای انسانی، مدیریت و فرماندهی،

تخصصی بودن مأموریت‌ها و به‌ویژه در کارآمدی، اثربخشی و در نهایت بهره‌وری این رده‌ها تأثیرگذار بوده و در مواردی کمبودهای پلیس به ساختار سازمانی آن بر می‌گردد.

ساختار سازمانی چارچوب روابط حاکم بر مشاغل، سیستم‌ها و فرایندهای عملیاتی و افراد و گروه‌هایی است که برای نیل به هدف تلاش می‌کنند. آن مجموعه راه‌هایی است که کار را به وظایف مشخص تقسیم می‌کند و هماهنگی میان آن‌ها را فراهم می‌کند. ساختار، توزیع قدرت در سازمان را نشان می‌دهد و صرفاً یک سازوکار هماهنگی نیست بلکه فرایندهای سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ساختار سازمانی به الگوهای روابط درونی سازمان، اختیار و ارتباطات دلالت دارد. و روابط گزارش‌دهی، کانال‌های ارتباط رسمی، تعیین مسئولیت و تفویض اختیار تصمیم‌گیری را روشن می‌سازد (اعرابی، ۱۳۸۵: ۱۹۹).

به‌وسیله ساختار سازمانی عملیات و فعالیت‌های داخل سازمان، آرایش می‌یابد و خطوط مسئولیت و اختیار مشخص می‌شود. ساختار به مدیران نشان می‌دهد که مسئول سرپرستی چه کسانی هستند و به کارکنان، مدیرانی را می‌شناساند که از آن‌ها آموزش و دستور می‌گیرند. کمک به جریان اطلاعات نیز از تسهیلاتی است که ساختار برای سازمان فراهم می‌کند. ساختار سازمانی باید توان تسریع و تسهیل تصمیم‌گیری، واکنش مناسب نسبت به محیط و حل تعارضات بین واحدها را داشته باشد. ارتباط بین ارکان اصلی سازمان و هماهنگی بین فعالیت‌های آن و بیان ارتباطات درون سازمانی از نظر گزارش‌دهی و گزارش‌گیری، از وظایف ساختار سازمانی است (اعرابی، ۱۳۸۵: ۱۹۹-۲۰۰).

محیط به‌معنای اجمالی آن شامل کلیه عوامل محاط‌کننده انسانی و غیر انسانی، ملموس و ناملموس است و همه عوامل و نیروهایی که نسبت به یک ارگانیزم، به‌طور بالقوه یا بالفعل مؤثر هستند را شامل می‌شود. به‌عبارتی، هر گونه عامل بیرون از سیستم با واحد

تحلیل و هر نوع متغیر مؤثر بر عملکرد سازمان یا کنش‌گر را شامل می‌شود. در عین حال، محیط در بر گیرنده همه عوامل و نیروهای خارجی است که به صورت بالقوه یا بالفعل در حال نقش آفرینی است و فضایی است که بازیگران، سازمان‌ها، دولت‌ها و... می‌توانند نیازهای خود را بر اساس آن تعریف و تشخیص داده و با استفاده از قابلیت‌های موجود در محیط، دسته‌بندی و امکان‌پذیری آنها تا رسیدن به اهداف را فراهم نمایند. بعضی نیز محیط را هر گونه متغیر پیش‌ران می‌دانند که به طور مستمر و پایدار در پیرامون ساختار قرار دارند و از این رو، نهادینه (بائیات و پابرجا) شده‌اند. از نگاه راهبردی، هر نیرویی که جزء خرده نظام نباشد و بتواند روی اهداف ما اثر بگذارد، محیط تعریف می‌شود. از منظر جغرافیایی، محیط شامل عوامل و متغیرهای فضایی مانند مکان، موقعیت (مثل وضعیت زمین)^۱ حتی تفاوت‌های اجتماعی و نظام‌های تصمیم‌گیری است. از منظر نظریه سیستم‌ها و به طور ویژه، نظریه لوهمان، متن یا زمینه را می‌توان پیشینه، محیط، چارچوب یا وضعیتی معنی‌کرد که یک واقعه یا رخداد را در بر می‌گیرد. به عبارتی، متن با زمینه مجموعه شرایط یا واقعیت‌هایی است که یک موقعیت را در خود می‌گیرد. در برداشتی دیگر، «شرایطی که چیزی در آن اتفاق می‌افتد و به ما کمک می‌کند آن را درک کنیم، متن یا زمینه مجموعه شرایط با واقعیت‌هایی است که یک موقعیت را در خود می‌گیرد. در برداشتی دیگر، شرایطی که چیزی در آن اتفاق می‌افتد و به ما کمک می‌کند آن را درک کنیم، متن یا زمینه می‌نامیم (مبینی دهکردی، ۱۳۹۷: ۱۱۲). در تعریف نهایی، محیط شامل کلیه عواملی است که بر سازمان فراجا تأثیر می‌گذارند. فراجا یا بر این

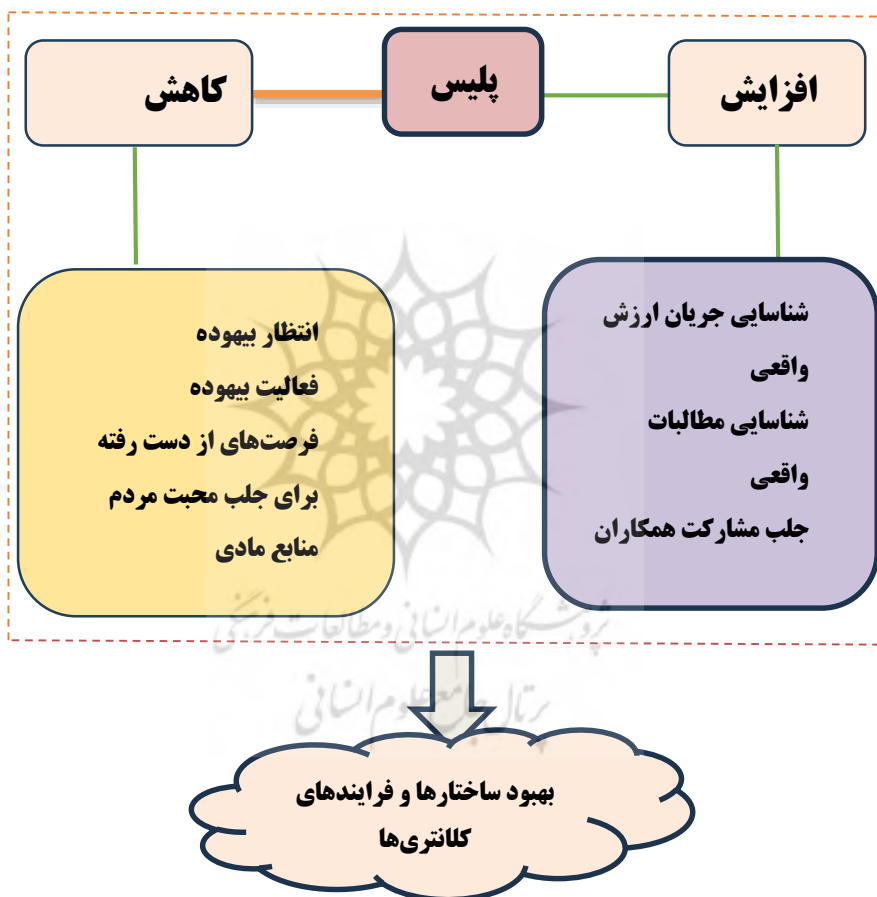
^۱ . Topography

محیط تأثیر نمی‌گذارد و یا تأثیر آن بسیار کم است. همانند مشتری‌مداری که بر محیط فراجا تأثیر زیادی دارند.

الگوی‌های بهبود کلانتری‌ها

الف): الگوی پلیس ناب: برای اینکه فرماندهان و نیروهای پلیس بتوانند با بودجه‌های کمتر، خروجی بیشتری تولید کنند و روند کاری خود را به‌طور مستمر بهبود دهند، لازم است فرآیندها و رویه‌های کاری در پلیس به کار گرفته شود که هم از جهت مصرف منابع و هزینه‌ها و هم از جهت ارائه خدمات به مخاطبان، قابلیت خلق ارزش را داشته باشد. عامری، بیگی‌پور و فرجی‌راد (۱۳۹۸)، به‌منظور بهبود ساختار کلانتری‌ها به طراحی الگوی پرداختند که شامل ۱- کاهش هدر رفت‌ها و ۲- افزایش ارزش‌های ایجاد شده بود. در خصوص مصادیق هدررفت‌های پلیس، به هزینه‌های مشهود و منابعی که به‌صورت مشهود مصرف می‌شود مانند پول، تجهیزات، نیروی انسانی، انتظار بیهوده (تأخیر تحمیلی به مردم در زمان انتظار دریافت خدمات و یا در زمان پاسخ‌گویی)، فعالیت‌های تکراری (نیاز به ورود مجدد اطلاعات توسط مردم و یا نیاز به پاسخ دادن مردم به پرسش‌های یکسان که از سوی مسئولان مختلفی در پلیس پرسیده می‌شود)، فعالیت‌های غیرضروری (نیاز به استعلام چند باره یک موضوع یکسان و یا نیاز به مراجعه به چندین واحد برای انجام کار مدنظر)، ارتباطات غیرشفاف (انرژی که به واسطه جستجو برای شفاف‌سازی‌های مختلف به‌دلیل مبهم بودن دستورالعمل‌ها و استانداردها هدر می‌رود)، فرصت از دست رفته برای جذب مشارکت و محبت مردم، ناتوانی در ایجاد ارتباط نزدیک با مردم، بی‌تفاوتی و یا بی‌ادبی نسبت به مردم اشاره کرد. همچنین در خصوص ارزش‌ها در رویکرد ناب می‌توان به مشخص کردن نیازمندی‌ها، خواسته‌ها و مطلوبات مردم به‌عنوان ارزش‌های مدنظر، تعیین جریان ارزشی برای هر خدمتی که منتج به ارزش‌های

یادشده و به چالش کشیدن همه گام‌های اضافی می‌شود، ایجاد کشش و یکپارچگی بین همه گام‌هایی که انقطاع بین آنها وجود داشته و اماکن ایجاد جریان بدون اختلال وجود ندارد، مدیریت امور برای انتقال به سمت تعالی به گونه‌ای که تعداد گام‌ها و میزان زمان لازم برای ارائه خدمت به مردم به‌طور مستمر کاهش می‌یابد، اشاره کرد.



نمودار ۱: الگوی بهبود ساختارها و فرایندهای کلانتری‌ها

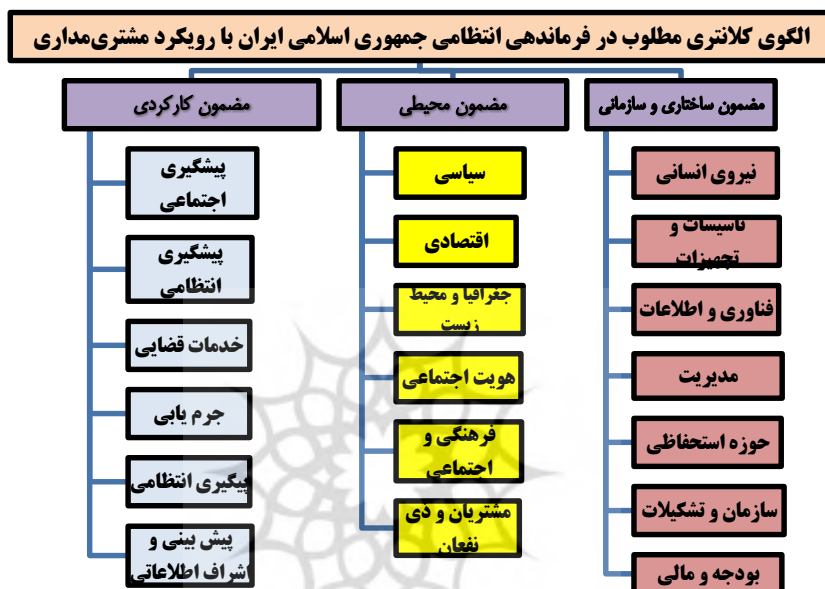
(پلیس ناب) (عامری، بیگی‌پور و فرجی، ۱۳۹۸: ۶۴)

ب) الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها: حساسیت مأموریت کلانتری‌ها در حفظ نظم و امنیت و آسایش در جامعه و آگاهی مسئولان آن از میزان عملکرد، به مسئولان و فرماندهان فراجا در امر به‌دست آوردن اطلاعات جامع برای برنامه‌ریزی لازم از طریق مراکز مطالعاتی فراجا یا دیگر دانشگاه‌ها کمک شایانی می‌کند. برنامه‌ریزان و فرماندهان فراجا باید به‌صورت شفاف چشم‌اندازها، رسالت‌ها، مأموریت‌ها، اهداف بلند مدت و میان مدت و برنامه‌های این سازمان را مشخص کنند و در سطح کلان، سازوکاری را برای سنجش میزان موفقیت برنامه‌ها تدوین کنند. پس از تهیه و تدوین برنامه‌های راهبردی فراجا و اجرای آن، انتظار می‌رود که هدف‌های برنامه تحقق پیدا کنند و هنگام پیاده کردن برنامه، اطمینان وجود داشته باشد که حرکت دقیقاً به‌سوی هدف‌های تعیین شده باشد. گاهی ممکن است حتی جزئیات برنامه به‌صورت دقیق اجرا شود اما جهت‌گیری کلی در اجرای برنامه دارای انحراف باشد و ما را از هدف دور کند. افجه، صالحی صدیقیانی، کشوری و رحمتی (۱۳۹۲)، در پژوهشی به طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها پرداختند. این الگو دارای ۵ بعد، ورودی و ۲ بعد، خروجی است. الگوی طراحی شده می‌تواند دارای چهار وجه (بعد) به‌عنوان ورودی درون سازمانی شامل؛ توانمندسازی و یادگیری، ظرفیت و توان، فرآیندهای داخلی و بودجه و یک بعد خروجی سازمانی با عنوان سیاست‌ها و قوانین و همچنین دارای دو بعد ذی‌نفعان و سرآمدی اجتماعی به‌عنوان خروجی است.

مدل مفهومی

الگوی کلانتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با رویکرد مشتری مداری دارای سه مضمون فراگیر با عناوین ساختاری و سازمانی، محیطی و کارکردی

بشرح ذیل می‌باشد. مدل مذکور حاصل بخش کیفی تحقیقی^۱ است که مقاله حاضر بخش کمی آن می‌باشد. این مدل با مطالعه ادبیات نظری مربوطه به موضوع پژوهش و همچنین مصاحبه با کارشناسان و خبرگان آشنا به موضوع، داده‌ها لازم گردآوری و با انجام تحلیل مضمون سه سطحی، ترسیم گردید.



نمودار ۲: الگوی مطلوب با رویکرد مشتری‌مداری (یاراحمدی و همکاران، ۱۴۰۲)

روش:

تحقیق از نظر هدف کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی و از منظر نوع داده نیز کمی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه رؤسای کلاتری‌های استان تهران (شرق، غرب و مرکز) به تعداد ۶۰ نفر بوده که با استفاده از جدول مورگان و به‌روش

^۱ - طرح تحقیق غیرصنعتی با عنوان (طراحی الگوی کلاتری مطلوب در پلیس جمهوری اسلامی ایران با رویکرد مشتری‌مداری)

نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای به تعداد ۵۲ نفر از آنان برای پژوهش حاضر انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که در سه بعد ساختاری، محیطی و کارکردی بوده است برای اندازه گیری پایایی از شاخصی به نام ضریب آلفای کرونباخ استفاده می‌شود و اندازه آن بین صفر تا یک تغییر می‌کند. مقدار پایایی کل پرسش‌نامه‌ها برابر با ۰/۹۰۹ محاسبه شده است و اعتبار صوری و محتوایی این پرسش‌نامه توسط اساتید راهنما و مشاور و چند نفر از افراد مطلع از جمله اساتید و دانشجویان دکتری مدیریت پیشگیری از جرم مورد تأیید قرار گرفته است و از اعتبار لازم برخوردار می‌باشد. و به منظور برازش از آزمون تحلیل عاملی تاییدی و از طریق معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزارهای spss و LISREL8.5 بهره گرفته شد.

جدول ۱- ضرایب آلفای کرونباخ مؤلفه‌ها

متغیرهای تحقیق	آلفای کرونباخ
ساختاری	۰,۹۰۵
محیطی	۰,۸۹۷
کارکردی	۰,۹۰۲

یافته‌ها

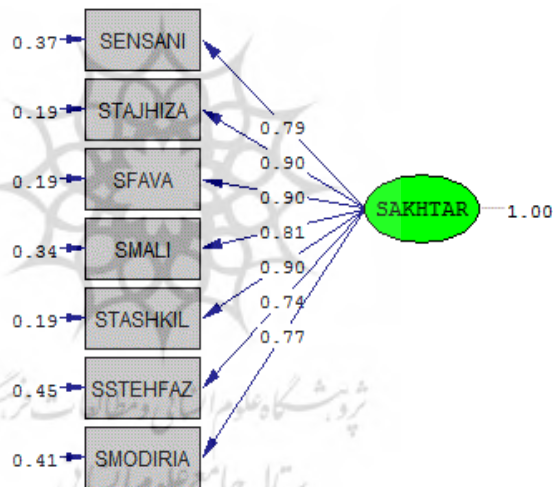
یافته جمعیت‌شناختی نشان داد که بیش از نیمی از نمونه با حدود ۵۶ درصد، در رده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال قرار دارند. کمترین عضو نمونه نیز تنها با یک نفر مربوط به رده سنی بیش از ۵۰ سال است. اکثر اعضای نمونه با حدود ۴۶ درصد دارای مدرک کارشناسی‌ارشد و کمترین عضو نمونه نیز با ۲۳ درصد دارای مدرک کارشناسی و کاردانی می‌باشند. بیشترین عضو نمونه را با حدود ۵۰ درصد افرادی با سابقه ۲۱ تا ۳۰ سال تشکیل می‌دهند.

کمترین عضو نمونه نیز با ۴ درصد دارای سابقه‌ای کمتر از ۱۰ سال می‌باشند. همچنین حدود ۵۸ درصد افسر ارشد و ۴۲ درصد افسر جزء تشکیل داده است

ب: یافته‌های تحلیلی:

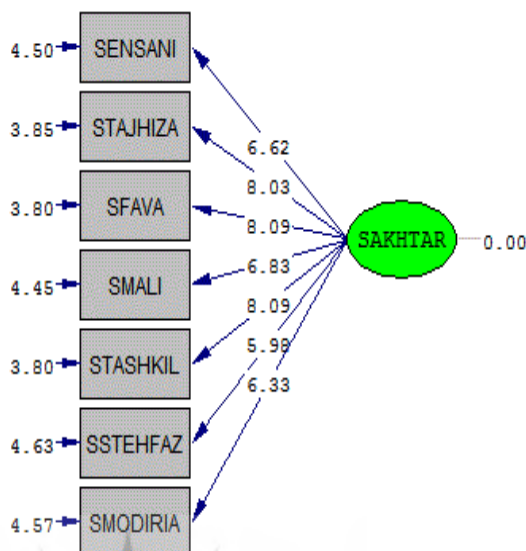
بررسی برازش مدل ساختار:

برای بررسی برازش مدل پیشنهادی مورد نظر، از تحلیل عاملی تأییدی و مدل یابی معادلات ساختاری بهره برداری شده است. در این بخش، خروجی نرم‌افزار بدون تغییر آورده شده است. برای مدل‌یابی معادلات ساختاری از نرم‌افزار LISREL8.5 بهره برداری شده است. نتایج در شکل‌های (۱) و (۲) منعکس شده‌اند.



Chi-Square=27.72, df=14, P-value=0.00002, RMSEA=0.071

شکل ۱: مدل ساختاری کلانتری مطلوب در حالت استاندارد



Chi-Square=27.72, df=14, P-value=0.00002, RMSEA=0.071

شکل ۲: مدل ساختاری کلاتری مطلوب حالت معنی داری

در شکل (۲) مقدار t مربوط به هر بار عاملی محاسبه شده است. مقادیر t محاسبه شده نشان می‌دهد که بارهای عاملی شکل ۱ معنی دارند زیرا همگی مقادیر در بازه بحرانی ۱٫۹۶- تا ۱٫۹۶ با ۹۵٪ اطمینان می‌باشند.

جدول ۲: شاخص‌های برازندگی مدل ساختار

X2/df	RMSEA	GFI	CFI	NNFI	IFI
۱٫۹۸	۰٫۰۷۱	۰٫۹۴	۰٫۹۵	۰٫۹۳	۰٫۹۵

برای آزمون برازندگی در تحلیل عاملی تأییدی، باید شاخص RMSEA یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب، کمتر از ۰٫۱، شاخص $\frac{\chi^2}{df}$ کمتر از سه و (GFI, CFI, NNFI, IFI) بالاتر از ۰٫۹ باشد. اگر مقدار t ضرایب معنی داری هر متغیر بزرگ‌تر از

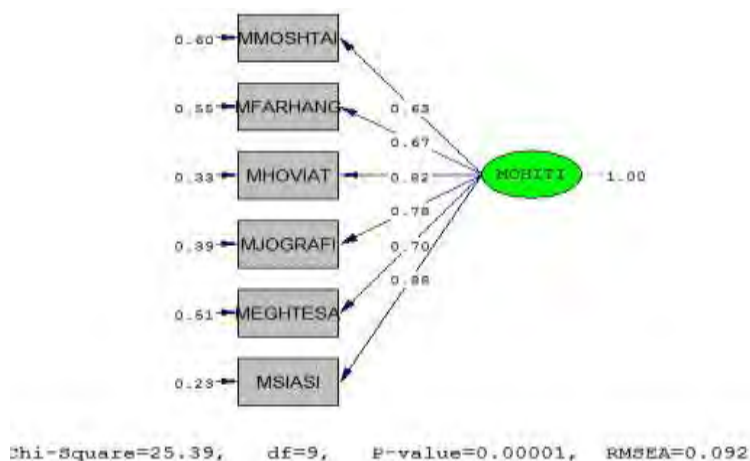
۱,۹۶ و یا کوچک‌تر ۱,۹۶- نباشد، مدل از پردازش خوبی برخوردار است. نتایج حاصل از خروجی‌های لیزرل نشان می‌دهد که نسبت مجذور کا به درجه آزادی کمتر از ۳ است و سایر شاخص‌های برازندگی، مدل را طبق جدول ۴-۲۲ مورد تأیید قرار می‌دهند. در مدل مورد تأیید قرار گرفته در شکل (۱)، بارهای عاملی و مقدار معنی‌داری ابعاد حاصل از تحلیل عاملی تأییدی طبق جدول (۲) ارائه شده است.

جدول ۳: بارهای عاملی و مقدار معنی‌داری مؤلفه‌های ساختار

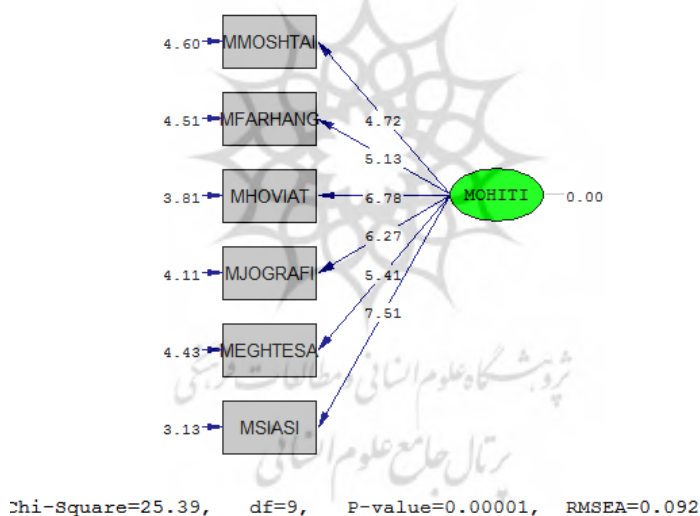
مؤلفه	بارهای عاملی	معنی‌داری	نتیجه
نیروی انسانی	۰,۷۹	۶,۶۲	تأیید
تجهیزات	۰,۹۱	۸,۰۳	تأیید
فناوری	۰,۹۰	۸,۰۹	تأیید
بودجه و مالی	۰,۸۱	۶,۸۳	تأیید
تشکیلات و سازمان	۰,۹۰	۸,۰۹	تأیید
حوزه استحفاظی	۰,۷۴	۵,۹۸	تأیید
مدیریت	۰,۷۷	۶,۳۳	تأیید

با توجه به جدول ۳، بارهای عاملی ارائه شده برای مؤلفه‌های مدل، معنی‌دار و مورد تأیید می‌باشد. زیرا همگی ابعاد دارای بارعاملی بیشتر از ۰/۵ بوده و مقدار معنی‌داری t آنها بیشتر از مقدار بحرانی t یعنی ۱/۹۶ می‌باشد.

- **بررسی برارزش مدل محیط:** برای بررسی برارزش مدل محیط، از تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری بهره‌برداری شده است. در این بخش، خروجی نرم افزار بدون تغییر آورده شده است. نتایج در شکل‌های (۳) و (۴) منعکس شده‌اند.



شکل ۳: مدل محیطی کلاتری مطلوب در حالت استاندارد



شکل ۴: مدل محیطی کلاتری مطلوب حالت معنی داری

در شکل (۴) مقدار t مربوط به هر بار عاملی محاسبه شده است. مقادیر t محاسبه شده نشان می‌دهد که بارهای عاملی شکل ۳-۴ معنی دارند زیرا همگی مقادیر در بازه بحرانی ۱,۹۶- تا ۱,۹۶ با ۹۵٪ اطمینان می‌باشند.

جدول ۴: شاخص‌های برازندگی مدل ساختار

X2/df	RMSEA	GFI	CFI	NNFI	IFI
۱,۸۱	۰/۰۹۲	۰/۹۶	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۹۱

نتایج حاصل از خروجی‌های لیزرل نشان می‌دهد که نسبت مجذور کا به درجه آزادی کمتر از ۳ است و سایر شاخص‌های برازندگی، مدل را طبق جدول (۴) مورد تایید قرار می‌دهند

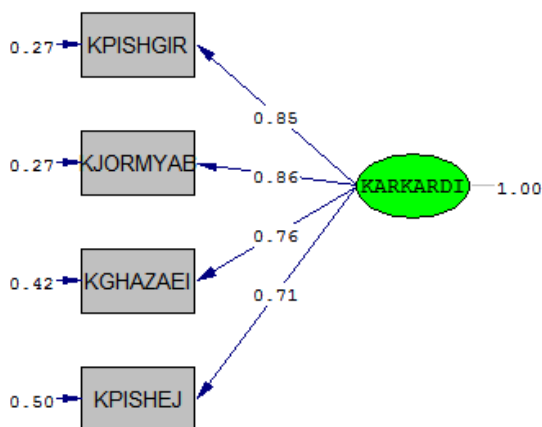
جدول ۵: بارهای عاملی و مقدار معنی‌داری مؤلفه‌های محیط

مؤلفه	بارهای عاملی	معنی‌داری	نتیجه
مشتریان و ذی‌نفعان	۰,۶۳	۴,۷۲	تأیید
فرهنگی و اجتماعی	۰,۶۷	۴,۷۲	تأیید
هویت اجتماعی	۰,۷۲	۵,۱۳	تأیید
جغرافیا و محیط زیست	۰,۷۸	۶,۷۸	تأیید
اقتصادی	۰,۷۰	۵,۴۱	تأیید
سیاسی	۰,۸۸	۷,۵۱	تأیید

با توجه به جدول (۵)، بارهای عاملی ارائه شده برای مؤلفه‌های مدل، معنی‌دار و مورد تأیید می‌باشد. زیرا همگی ابعاد دارای بارعاملی بیشتر از ۰/۵ بوده و مقدار معنی‌داری t آنها بیشتر از مقدار بحرانی t یعنی ۱/۹۶ می‌باشد.

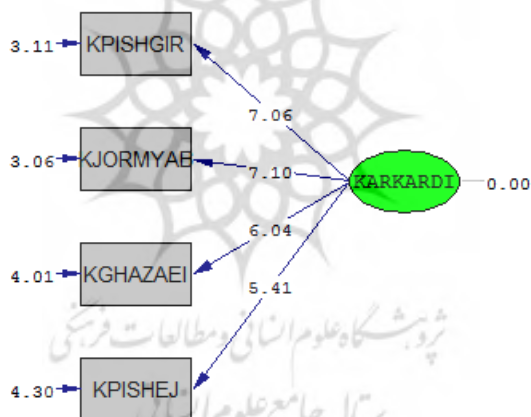
بررسی برازش مدل کارکرد:

برای بررسی برازش مدل کارکرد، از تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری بهره‌برداری شده است. در این بخش، خروجی نرم‌افزار بدون تغییر آورده شده است. نتایج در شکل (۶) و (۷) منعکس شده‌اند.



Chi-Square=5.71, df=2, P-value=0.00008, RMSEA=0.097

شکل ۶: مدل کارکرد کلاتری مطلوب در حالت استاندارد



Chi-Square=5.71, df=2, P-value=0.00008, RMSEA=0.097

شکل ۷-مدل کارکرد کلاتری مطلوب حالت معنی داری

در شکل فوق مقدار t مربوط به هر بار عاملی محاسبه شده است. مقادیر t محاسبه شده نشان می‌دهد که بارهای عاملی شکل معنی دارند زیرا همگی مقادیر در بازه بحرانی $-۱,۹۶$ تا $۱,۹۶$ با ۹۵% اطمینان می‌باشند.

جدول ۶: شاخص‌های برازندگی مدل کارکرد

X2/df	RMSEA	GFI	CFI	NNFI	IFI
۲,۸۵۵	۰/۰۹۷	۰/۹۲	۰/۹۴	۰/۹۸	۰/۹۳

نتایج حاصل از خروجی‌های لیزرل نشان می‌دهد که نسبت مجذور کا به درجه آزادی کمتر از ۳ است و سایر شاخص‌های برازندگی، مدل را طبق جدول فوق مورد تایید قرار می‌دهند.

جدول ۷: بارهای عاملی و مقدار معنی‌داری مؤلفه‌های کارکرد

نتیجه	معنی‌داری	بارهای عاملی	بعد
تأیید	۷,۰۶	۰,۸۵	پیش‌بینی
تأیید	۶,۸۲	۰,۸۶	پیشگیری
تأیید	۷,۱۰	۰,۷۶	جرمیابی
تأیید	۶,۰۴	۰,۷۱	قضایی
تأیید	۵,۴۱	۰,۷۵	پیشگیری اجتماعی

با توجه به جدول فوق بارهای عاملی ارائه شده برای مؤلفه‌های مدل، معنی‌دار و مورد تأیید می‌باشد. زیرا همگی ابعاد دارای بارعاملی بیشتر از ۰/۵ بوده و مقدار معنی‌داری t آنها بیشتر از مقدار بحرانی t یعنی ۱/۹۶ می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری:

هدف از این پژوهش، برازش الگوی کلاانتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با رویکرد مشتری‌مداری فراجا می‌باشد. با توجه به مدل مفهومی طراحی شده، تدوین مدل تحت‌تأثیر ۳ بعد اصلی و ۱۱ مؤلفه قرار دارد. با توجه به مقادیر t که

برای تمام سؤالات بزرگ‌تر از ۱,۹۶ بوده است، معنی‌دار بودن روابط تعیین گردید. از سوی دیگر بار عاملی نشان‌می‌دهد مؤلفه‌ها در ابعاد کارکردی معنی دارند زیرا همگی مقادیر در بازه بحرانی ۱,۹۶- تا ۱,۹۶ با ۹۵٪ اطمینان می‌باشند. بارهای عاملی ارائه شده برای مؤلفه‌های مدل، پیش‌بینی و اشراف اطلاعاتی (۰,۸۵)، پیشگیری انتظامی (۰,۸۶)، جرم‌یابی (۰,۷۶)، قضائی (۰,۷۱) و پیشگیری اجتماعی (۰,۷۵) معنی‌دار و مورد تأیید می‌باشد. زیرا همگی ابعاد دارای بارعاملی بیشتر از ۰/۵ بوده و مقدار معنی‌داری t آنها بیشتر از مقدار بحرانی t یعنی ۱/۹۶ می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت در مؤلفه پیگیری انتظامی از بعد کارکردی، شاخص‌های سرعت عمل و حضور به‌هنگام مؤثر در مأموریت‌ها، گسترش و تقویت نگهبان محله و مدیریت بر آن، پلیس افتخاری و یگان‌های حفاظت دستگاه‌های اجرایی، ایجاد گشت هوشمند انتظامی، مسئول‌سازی مردم و اصناف در حفاظت از خود و اموال، تعامل سازنده با بسیج و دیگر نهادهای تأثیرگذار و جمع‌آوری معتادان متجاهر بیشترین نقش را در طراحی کلانتری مطلوب مشتری‌مدار دارند. نتایج این پژوهش با پژوهش شریعتی، کرمی و هاشمی (۱۴۰۱)، سلامت و سیدعلی‌پور (۱۴۰۱)، افجه و همکاران (۱۳۹۳)، سانگنوری و همکاران (۲۰۲۳)، جیانگ و همکاران (۲۰۲۲)، همراستا می‌باشد.

دومین بعد در این پژوهش بعد محیطی بوده است و بارهای عاملی نشان‌می‌دهد که معنی دارند زیرا همگی مقادیر در بازه بحرانی ۱,۹۶- تا ۱,۹۶ با ۹۵٪ اطمینان می‌باشند. بارهای عاملی ارائه شده برای مؤلفه‌های مدل، مؤلفه مشتریان و ذی‌نفعان (۰,۶۳)، عوامل فرهنگ (۰,۶۷)، هویت اجتماعی (۰,۷۲)، جغرافیا (۰,۷۸)، اقتصادی (۰,۷۰) و سیاسی (۰,۸۸) معنی‌دار و مورد تأیید می‌باشد. زیرا همگی ابعاد دارای بارعاملی بیشتر از ۰/۵ بوده و

مقدار معنی‌داری t آنها بیشتر از مقدار بحرانی t یعنی $1/96$ می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت مؤلفه سیاسی بیشترین تأثیر را در این بعد داشته است و در مؤلفه سیاسی از بعد محیطی، شاخص‌های توجه به وضعیت سیاسی جامعه و گرایش‌ها، توجه به اعتراض‌ها و ناآرامی‌های اجتماعی، توجه به جریان‌های معارض و ضدانقلاب در حوزه استحقاقی، توجه به سرعت تبدیل مسائل اجتماعی به امنیتی و سیاسی، توجه به وجود احزاب، گروه‌ها، جریان‌ها و شخصیت‌های سیاسی، توجه به امنیت اماکن دیپلماتیک، توجه به رضایت و همگرایی سیاسی و اجتماعی، توجه به گروه‌های حامی و طرفدار و توجه به تقسیمات کشوری از نظر جامعه آماری بیشترین نقش را در طراحی کلاتری مطلوب با رویکرد مشتری‌مداری دارند.

یافته‌های این تحقیق با یافته‌های نوری و محمدی (۱۳۹۶)، بلس و دیگمان (۲۰۲۲)، فوندویلا و همکاران (۲۰۲۱)، جیانگ و همکاران (۲۰۲۲)، همسو می‌باشد، آنها در تبیین ابعاد و مؤلفه‌های بحران انتظامی در نیروی انتظامی پرداختند و در این پژوهش وقوع بحران از هر نوعی تهدیدات امنیتی و نیازهای امنیتی مرتبط با وظایف و مأموریت‌های نیروی انتظامی را ایجاد می‌نماید و فراجا در تمامی بحران‌ها دارای مسئولیت بحران‌ستیزی است. بنابراین محیط شامل کلیه عوامل محاط‌کننده انسانی و غیر انسانی، ملموس و ناملموس است و همه عوامل و نیروهایی که نسبت به یک ساختار، به‌طور بالقوه یا بالفعل مؤثر هستند را شامل می‌شود. به عبارتی، هر گونه عامل بیرون از سیستم با واحد تحلیل و هر نوع متغیر مؤثر بر عملکرد سازمان یا کنش‌گر را شامل می‌شود. در عین حال، محیط در بر گیرنده همه عوامل و نیروهای خارجی است که به‌صورت بالقوه یا بالفعل در حال نقش‌آفرینی است و فضایی است که بازیگران، سازمان‌ها، دولت‌ها و... می‌توانند نیازهای

خود را بر اساس آن تعریف و تشخیص داده و با استفاده از قابلیت‌های موجود در محیط، دسته‌بندی و امکان‌پذیری آنها تا رسیدن به اهداف را فراهم نمایند.

سومین بعد در این پژوهش بعد ساختار و سازمانی بوده است و بارهای عاملی نشان می‌دهد که معنی دارند زیرا همگی مقادیر در بازه ۰٫۹۶- تا ۱٫۹۶ با ۹۵٪ اطمینان می‌باشند. بارهای عاملی ارائه شده برای مؤلفه‌های مدل، نیروی انسانی: ۰٫۷۹، تجهیزات: ۰٫۹۱، فناوری: ۰٫۹۰، بودجه و مالی: ۰٫۸۱، تشکیلات و سازمان: ۰٫۹۰، حوزه استحضاطی: ۰٫۷۴، مدیریت: ۰٫۷۷ درصد معنی‌دار و مورد تأیید می‌باشد زیرا همگی ابعاد دارای بارعاملی بیشتر از ۰٫۵ بوده و مقدار معنی‌داری t آنها بیشتر از مقدار t یعنی ۱/۹۶ می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت در مؤلفه تأسیسات و تجهیزات بیشترین تأثیر را در بعد محیطی داشته و در شاخص‌های حرفه‌ای، بروز و آماده به کار بودن خودروها، متناسب بودن لباس، تجهیزات حفاظتی با تهدیدات، وجود سلاح‌های مدرن با کشندگی کم و تحرک خودرویی و موتوری متناسب با اقلیم، مدرن و به‌روز بودن ساختمان و تأسیسات و رعایت جهات امنیتی و حفاظتی در ساختمان در الگوی کلانتری با رویکرد مشتری‌مدار کمک‌کننده. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های رسوله‌وندی و تابان (۱۴۰۰)، حسین‌زاده و طالع پسند (۱۳۹۴)، جیانگ و همکاران (۲۰۲۲) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که به‌وسیله ساختار سازمانی عملیات و فعالیت‌های داخل سازمان، آرایش می‌یابد و خطوط مسئولیت و اختیار مشخص می‌شود. ساختار به مدیران نشان می‌دهد که مسئول سرپرستی چه کسانی هستند و به کارکنان، مدیرانی را می‌شناساند که از آن‌ها آموزش و دستور می‌گیرند. کمک به جریان اطلاعات نیز از تسهیلاتی است که ساختار برای سازمان فراهم می‌کند. ساختار سازمانی باید توان تسریع و تسهیل تصمیم‌گیری، واکنش مناسب

نسبت به محیط و حل تعارضات بین واحدها را داشته باشد. ارتباط بین ارکان اصلی سازمان و هماهنگی بین فعالیت‌های آن و بیان ارتباطات درون سازمانی از نظر گزارش دهی و گزارش‌گیری، از وظایف ساختار سازمانی است

پیشنهادهای:

- با توجه به نقش فناوری اطلاعات در طراحی کلانتری مطلوب پیشنهاد می‌گردد سازمان فراجا از طریق گنجاندن واحدهای درسی به‌روز و پیشرفته در زمینه فناوری اطلاعات، برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کارکنان، برگزاری دوره‌های ضمن خدمت و بهره‌گیری از نخبگان داخلی که در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات آمادگی نیروی انسانی خود را در زمینه فناوری‌ها و مبارزه با جرم‌های نوین سایبری حفظ نماید و از این طریق بتواند آرامش و امنیت را برای همگان به ارمغان آورد.
- توجه به متناسب‌سازی ساختمان‌ها با اقلیم و جغرافیای منطقه، متناسب‌سازی ساختمان‌ها با کارکرد و نیاز مأموریتی کارکنان، متناسب بودن ساختمان با اصول پدافند غیرعامل، خوشایندسازی محیط کار و رعایت جهات امنیتی ساختمان‌های پلیس اقدام کند.
- مجهز نمودن کلانتری‌ها به تجهیزات پیشرفته ارتباطی و اطلاعاتی، تجهیز کلانتری‌ها به شبکه سازمانی به‌منظور ارتباط‌گیری کلانتری‌ها، ارائه خدمات در بستر شبکه‌ها و تجهیز کردن کلانتری‌ها به بستر اینترنت.
- داشتن تأسیسات و تجهیزات مناسب برای مقابله با تهدیدات از ضروریات کلانتری‌ها می‌باشد؛ بنابراین پژوهش پیشنهاد می‌شود که در راستای این مهم، به بروز نگهداشتن خودروها، متناسب‌سازی لباس کارکنان با نوع مأموریت‌ها، متناسب‌سازی تجهیزات حفاظتی با تهدیدات، وجود سلاح‌های مدرن با کشندگی کم، مدرن‌سازی و به‌روز بودن ساختمان‌های پلیس اقدام شود.

سپاس‌گزاری

نگارندگان از تمامی کسانی در تدوین و تألیف این پژوهش یاریگر نویسندگان بوده‌اند، کمال تشکر و قدردانی را دارند.

منابع:

۱. اعرابی، سیدمحمد. (۱۳۸۵)، *طراحی ساختار سازمانی*، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۲. افجه، سیدعلی اکبر، صالحی صدقیانی، جمشید؛ کشوری، عبدالرحمن، رحمتی، داریوش. (۱۳۹۳)، *طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی تهران بزرگ)*. *فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، ۱(۴)، ۱۱-۴۰.
http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_17716.html
۳. حسین‌زاده، مهدی؛ طالع پسند، سیاوش. (۱۳۹۴)، *اثر ساختاری رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کلانتری‌های غرب و شرق استان تهران: نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی*. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، ۱۰(۲)، ۲۷۶-۲۹۰، http://journals.police.ir/article_18292.html
۴. جعفری قوشچی، بهزاد. (۱۳۸۹). *جایگاه توسعه مدیریت در تعالی سازمانی، مجله تدبیر*، ۱۶۹(۳)، ۴۹-۵۵.
۵. رسولوندی، محمد باقر و تابان، محمد. (۱۴۰۰)، *ارائه الگویی برای چابکی کلانتری‌های استان ایلام با محوریت مدیریت زمان*. *فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی ایلام*، ۳۷(۳۷)، ۲۵-۷.
http://journals.police.ir/article_98383.html

۶. شریعتی، مسعود؛ کرمی، ذبیح‌الله و هاشمی، محمد. (۱۴۰۱)، رائه الگوی کلانتری در تراز نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران (با تأکید بر منویات فرماندهی معظم کل قوا (مدظله)، پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۱۵(۲)، ۶۲-۳۱.
- <https://doi.org/10.22034/osra.2022.1266912.1480>
۷. مبینی‌دهکردی، علی. (۱۳۹۷)، شناسایی موانع مدیریت نظام نوآوری فناوریانه دفاعی. فصلنامه مدیریت نظامی، ۱۸(۷۱)، ۱۳۲-۱۵۸.
- https://jmm.iranjournals.ir/article_34790.html
۸. سلامت، سید محمد و سیدعلی‌پور، سیدخلیل. (۱۴۰۱)، اثرات اجرای طرح مکنّا در بهبود عملکرد و خدمات‌رسانی مطلوب کلانتری‌های سمنان. فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی سمنان، ۱۲(۴۴)، ۹-۲۰.
- http://semnan.jrl.police.ir/article_99899.html
۹. رجبی‌فرجاد، حاجیه و شایگان، فریبا. (۱۳۹۸). بررسی اقدامات کلانتری در جهت افزایش امنیت عمومی و بهینه‌سازی روند اجرای امور کلانتری در افق ۱۴۰۴. مطالعات پیشگیری/از جرم، ۱۴(۵۲)، ۵۱-۶۸. http://cps.jrl.police.ir/article_92215.html
۱۰. رضایی، قاسم؛ میرزاخانی، عبدالرحمان و ادیبی، علیرضا. (۱۴۰۱)، تأثیر ساختار سازمانی بر اثربخشی عملکرد کارکنان با نقش میانجی تفویض اختیار مطالعه موردی: فرماندهی مرزبانی خوزستان. فصلنامه علمی علوم و فنون مرزی، ۱۱(۴)، ۳۳-۱. [doi: 10.1001.1.25384090.1401.11.4.1.9](https://doi.org/10.1001.1.25384090.1401.11.4.1.9)
۱۱. نوری، سپیده و محمدی، علیرضا. (۱۳۹۶)، تعیین عرصه‌های مناسب مکان‌گزینی کلانتری‌ها برای بهبود امنیت فضا مطالعه موردی اردبیل. پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی/ایران، ۶(۳)، ۹۷-۱۱۵. [doi: 10.22108/ssoss.2017.100742.1004](https://doi.org/10.22108/ssoss.2017.100742.1004)

۱۲. عامری، محمدعلی؛ بیکی‌پور، مهدی و فرجی‌راد، خدر. (۱۳۹۸)، الگوی بهبود ساختارها و فرآیندهای کاری کلانتری‌ها با رویکرد پلیس ناب، پژوهش‌های مدیریت/انتظامی. ۱۴(۴)، ۷۴۰-۴۲۱. http://journals.police.ir/article_92446.html
۱۳. میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده، غلامرضا و عالم تبریز، اکبر. (۱۳۹۱)، شناسایی معیارهای تعالی سازمانی در بخش دولتی، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۴(۱۱)، ۱-۶. doi: 10.22034/osra.2022.1266912.1480
14. Hashemy, S.H., Y, Minoo., S, Shahla., Omid, Behzad. (2016). Explaining human resource empowerment pattern and organizational excellence among employees of emergency of Guilan's University Hospitals, International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership, 2 May 2016, Dubai, UAE, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, doi: 10.1016/j.sbspro. 2016.09.002.
15. Fondevila, G., Vilalta-Perdomo, C., Galindo Pérez M.C., G. Cafferata, F. (2021). *Crime deterrent effect of police stations*, <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2021.102518>.
16. Blesse, S, & Diegmann, A. (2022). The place-based effects of police stations on crime: *Evidence from station closures*, <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104605>.
17. Jaruprat, k., Saengnooree, A. & Teerawatananond, Th. (2023). The Factors Influencing The Police Innovative Performance Of The Police Stations In Thailand, *Journal Namibian studies*, 33(2), 2777-2801. DOI:10.59670/jns.v33i.2665.
18. Jiang, Y., Guo, B. & Yan, Zh. (2022). Multi-Criterion Spatial Optimization of Future Police Stations Based on Urban Expansion and Criminal Behavior Characteristics, *ISPRS International Journal of Geo-Information* 11(7):384, DOI:10.3390/ijgi11070384.