

Designing the Optimal Police Station Model in the Police Command of the Islamic Republic of Iran

Hossein Yarahmadi¹, Reza Beiranvand, Esmaeil² Ahmadi Moghadam³,
Alireza Adeli⁴, Javad Kiani⁵

Abstract

Background and aim: Police stations, as governmental organizations, are established to manage affairs and provide necessary services with the aim of overseeing and developing physical, judicial, and social aspects within and around cities. Their primary duty is to meet citizens' needs concerning judicial and legal matters. The present study aims to design an optimal police station model for the Law Enforcement Command of the Islamic Republic of Iran with a community-oriented (customer-centric) approach.

Method: This study is applied in terms of purpose and qualitative-developmental in nature. The research participants included 25 key informants, specialists, and elites in law enforcement and crime prevention. Using purposive sampling and voluntary cooperation, 18 individuals were selected across three focus groups until theoretical saturation was achieved. Data collection was conducted through semi-structured interviews, whose validity was confirmed through face and content validity, while reliability was ensured through coder consensus. The obtained data were analyzed using a three-stage thematic coding technique (basic, organizing, and overarching themes).

Results: The results revealed that the optimal police station model in the Law Enforcement Command of the Islamic Republic of Iran, with a community-oriented (customer-centric) approach, comprises 191 indicators (basic themes), 19 components (organizing themes), and 3 overarching themes under the categories of structural, environmental, and functional approaches.

Conclusion: The findings indicate that the Law Enforcement Command of the Islamic Republic of Iran, in line with implementing the directives of the Supreme Leader and due to the nature of its assigned missions—which involve direct interaction with various segments of society as clients—requires the establishment of police stations that emphasize structural, environmental, and functional approaches, which significantly impact public satisfaction.

Keywords: Model, Optimal Police Station, Community-Oriented (Customer-Centric) Approach, Police of the Islamic Republic of Iran,

1. Assistant Professor of the Department of Law, Amin Comprehensive Police University, Tehran, Iran.

Email: yarahmadi.hossein@gmail.com

2. Assistant Professor of the Department of Law, Amin Comprehensive Police University, Tehran, Iran.

Email: rezabeyranvand2@yahoo.com

3. Professor of the Department of Strategic Management and Futurology, Amin Comprehensive Police University, Tehran, Iran. Email: shahid.kavand@gmail.com

4. Assistant Professor of the Department of Command and Law Enforcement Management, Amin Comprehensive Police University, Tehran, Iran. Email: rezaadeli25@gmail.com

5. Assistant Professor of the Department of Border Studies, Amin Comprehensive Police University, Tehran, Iran. Email: kiani.javad2014@gmail.com

فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال نوزدهم، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۳

صص ۴۲-۹

طراحی الگوی کلاتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

حسین یاراحمدی^۱، رضا بیرانوند^۲، اسماعیل احمدی مقدم^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۲/۰۳

علیرضا عادل^۴، جواد کیانی^۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۶/۱۲

چکیده

زمینه و هدف: کلاتری ها به مثابه سازمان های دولتی به منظور اداره امور و عرضه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، قضایی و اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آنها برآورده ساختن نیازهای شهروندان در مشکلات قضایی و قانونی است. پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی کلاتری مطلوب در پلیس جمهوری اسلامی ایران با رویکرد جامعه محوری (مشتري مداری) انجام گرفت.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و بلحاظ ماهیت داده ها و نوع اجرا در زمره تحقیقات کیفی از نوع توسعه ای می باشد. جامعه مشارکت کنندگان ۲۵ نفر از مطلعین کلیدی، متخصصان و نخبگان حوزه انتظامی و پیشگیری بوده که به روش نمونه گیری هدفمند و بر اساس همکاری داوطلبانه در قالب ۳ گروه کانونی به تعداد ۱۸ نفر به شرط اشباع نظری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده های تحقیق حاضر مصاحبه نیمه ساختار یافته بوده است که روایی آن به صورت صوری و محتوایی و پایایی آن از طریق اجماع کدگذاران به دست آمده است. داده های به دست آمده با بهره گیری از تکنیک کدگذاری سه مرحله ای (مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر) تحلیل مضمون انجام گرفت.

یافته ها: یافته های به دست آمده نشان داد که الگوی کلاتری مطلوب در پلیس جمهوری اسلامی ایران با رویکرد جامعه محوری (مشتري مداری) دارای ۱۹۱ شاخص (مضمون پایه)، ۱۹ مولفه (مضامین سازمان دهنده) و ۳ کد انتخابی (مضامین فراگیر) با عناوین رویکرد ساختاری، محیطی و کارکردی می باشد.

نتیجه گیری: نتایج به دست آمده نشان می دهد، فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در راستای پیاده سازی منویات مقام معظم رهبری و همچنین به دلیل ماهیت ماموریت های محوله که ارتباط مستقیمی با اقشار مختلف مردم به عنوان ارباب رجوع و یا به نوعی مشتري دارند، نیازمند پیاده سازی کلاتری های است که در آنها توجه ویژه به رویکرد ساختاری، محیطی و کارکردی از مباحثی است که بیشترین تاثیر را در رضایتمندی ارباب رجوع و یا مشتریان خود خواهد داشت.

کلید واژه ها: الگو، کلاتری مطلوب، جامعه (مشتري مداری)، فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.

استناد: یاراحمدی، حسین؛ بیرانوند، رضا؛ احمدی مقدم، اسماعیل؛ عادل، علیرضا؛ کیانی، جواد. (۱۴۰۳). طراحی

الگوی کلاتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی ۱۹

Doi: <https://doi.org/10.22034/pmsq.2024.1277063.1691>

(۳)، صص ۳۵-۹

۱. استادیار گروه حقوق دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: yarahmadi.hossein@gmail.com

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

۳. استاد گروه مدیریت راهبردی و آینده پژوهی دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: shahid.kavand@gmail.com

۴. استادیار گروه فرماندهی و مدیریت انتظامی دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: rezaadeli25@gmail.com

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

مقدمه

امروزه هر سازمانی در جستجوی راه‌هایی برای دستیابی به تعالی سازمانی است تا بتواند خدمات بهتری را به مشتریان و مراجعان خود در این دنیای رقابتی ارائه دهد (حسینی، ۱۳۹۲، ۱۲۶). در سال‌های اخیر مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان یک برنامه کاربردی و یک مفهوم نسبتاً جوان و در حال رشد است، که به سرعت در حال افزایش در همه مناطق جهان می‌باشد و تحریک کننده علاقه پژوهشگران و ابزاری برای توسعه پایدار و تعالی سازمان‌ها می‌باشد. تعالی سازمانی به عنوان شیوه‌ای مناسب برای محیط‌های متغیر و روشی کارآمد در فرایند برنامه ریزی شده تحول سازمانی، می‌تواند تغییرات مورد نیاز را در روند ایجاد سازمان‌های انتظامی محقق نماید (خان محمدی و همکاران، ۱۳۸۹، ۷۶).

رهبر معظم انقلاب ضمن برشمردن برخی آسیب‌پذیری‌های فردی و سازمانی می‌فرماید: همچنان که ممکن است افراد به لحاظ روحی و ذهنی دچار آسیب‌پذیری شوند، سازمان‌ها نیز در معرض رخنه‌ی فساد و آسیب هستند که همواره خردمندانه و با توجه کافی، باید مراقبت‌های لازم را به عمل آورد (بیانات در دیدار فرماندهان و کارکنان فرماندهی انتظامی، ۱۳۹۱/۱/۲۷). فرمانده کل قوا با تأکید بر اهمیت کار نیروی انتظامی می‌فرماید: کارتان کار مهمی است. امنیت در یک کشور - چه امنیت اجتماعی و مدنی، چه امنیت روانی و اخلاقی - یکی از پایه‌ها و ارکان اصلی پیشرفت و قوام و سربلندی کشور است (نرم افزار حدیث ولایت، بیانات در دانشگاه علوم انتظامی امین ۱۳۹۰/۶/۱۹). ایشان با تأکید بر اینکه فرماندهی انتظامی باید به مسیر تکاملی خود همچنان ادامه دهد، می‌فرماید: انتظارات جامعه از این نیرو، قدرت و اقتدار، هوشمندی و پیچیدگی، سالم و امین بودن، سریع و بهنگام بودن، رعایت ادب و داشتن روحیه بیان و تفاهم با مردم است (نرم افزار حدیث ولایت، بیانات در مراسم فارغ‌التحصیلی و اعطای سردوشی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین؛ ۱۳۸۳/۰۷/۱۵) 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 ارایه آموزش

های 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.

کلاتری‌ها خط مقدم سازمان فراجا و حتی نظام در ارتباط با مردم هستند که روزانه تعداد بسیار زیادی از مردم برای دریافت خدمات به آنها مراجعه می‌کنند، بنابراین رفتار نادرست و خارج از هنجار و یا قوانین یک مأمور می‌تواند ارزیابی مردم از کارآمدی فرماندهی انتظامی را تحت تأثیر قرار دهد، بنابراین به منظور بهبود این ارزیابی توسط مردم، جذب، آموزش و بکارگیری نیروی انسانی و همچنین برخورداری کلاتری از محیطی دلپذیر و مناسب از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. البته در سال‌های اخیر و به‌ویژه در خلال اجرای طرح تحول کلاتری‌ها که در واقع پاسخی به همین دغدغه بوده است اقدامات ارزشمندی انجام شده است، اما همان‌گونه که مقام معظم رهبری در خلال دیدار با فرماندهان ناجا در تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۰۲ فرمودند، باید «پیشرفت بدون توقف» در فرماندهی انتظامی وجود داشته باشد. فرمانده کل قوا در این دیدار، لازمی رسیدن فرماندهی انتظامی به جایگاهی در تراز انقلاب و نظام اسلامی را «پیشرفت بدون توقف» خواندند و افزودند: بخش‌های مختلف فرماندهی انتظامی از جمله کلاتری‌ها، پاسگاه‌ها و گشت‌های انتظامی در پیش چشم مردم قرار دارد، و قضاوت درباره‌ی عملکرد فرماندهی انتظامی به مجموعه‌ی نیروهای مسلح و نظام اسلامی تعمیم پیدا می‌کند. ایشان با اشاره به پیشرفت‌های خوب فرماندهی انتظامی از جمله بهبود رفتار با مردم و مراجعان در مراکز انتظامی نسبت به گذشته، بر لزوم استمرار پیشرفت‌ها تأکید کردند و افزودند: عملکرد فرماندهی انتظامی باید عاقلانه، مدبرانه و برای مردم کاملاً اطمینان‌بخش و اعتمادآفرین باشد. همچنین ایشان در دیدار دیگری با فرماندهان انتظامی در تاریخ ۱۳۹۵/۰۷/۱۳ می‌فرمایند: «یکی از مهم‌ترین ارکان امنیت کشور،

نیروی انتظامی است، البته این رکن عظیم امنیت را نیروهای انسانی که اغلب آنها کارآمد، شریف و زحمتکش هستند تشکیل داده‌اند و باید دائماً عزم، ایمان، انگیزه و روحیه‌ی این نیروها تقویت شود. ایشان با اشاره به خدمات گسترده‌ی فرماندهی انتظامی در کشور، بر توجه ویژه به نقش کلانتری‌ها به دلیل مواجهه‌ی مستقیم با آحاد جامعه تأکید کردند.» لذا با در نظر داشتن این نکته که در حال حاضر الگوی جامعی در خصوص کلانتری مطلوب از طرف هیچ محقق‌ی ارائه نشده است و با توجه به شرایط خاص این واحدها در ارتباط با شهروندان نیاز است به این موضوع توجه ویژه‌ای شود. با طراحی و ارائه این الگو می‌توان نقاط قوت و ضعف موجود در کلانتری‌های کشور را شناسایی کرد و برنامه‌ریزی‌های مناسب در راستای پیاده‌سازی آن انجام داد. بنابراین این تحقیق تلاشی در راستای طراحی الگوی کلانتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با رویکرد جامعه محوری (مشتري‌مداری) می‌باشد. برای طراحی الگوی مذکور نیاز است به سوال پژوهش که تحت عنوان؛ الگوی کلانتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران کدامند؟ پاسخ داده شود.

پیشینه و مبانی نظری

شریعتی و همکاران، (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «ارائه الگوی کلانتری در تراز نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران (با تأکید بر منویات فرماندهی معظم کل قوا) (مدظله)) 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 نحوه 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 داشته اند. 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 می کنند.

رسوله‌وندی و تابان (۱۴۰۰) در پژوهشی تحت عنوان «ارائه الگویی برای چابکی کلانتری های استان ایلام با محوریت مدیریت زمان» به این موضوع پرداخته‌اند. در این پژوهش کیفی که با استفاده از نظریه داده بنیاد به انجام رسید گردآوری داده ها برای مبانی نظری و پیشینه پژوهش با استفاده از مطالعات کتابخانه ای به انجام رسید و داده های مورد نیاز برای شناسایی متغیرها نیز از مصاحبه با خبرگان حاصل شد. خبرگان این پژوهش شامل روسای پلیس های تخصصی استان و روسای کلانتری های استان ایلام بوده و مصاحبه ها تا رسیدن به کفایت داده انجام شده است. پس از کدگذاری باز، کدگذاری انتخابی و کدگذاری محوری بررسی ها نشان داد که ۱۴۷ کدباز، ۲۶ مقوله اصلی در قالب ۶ محور اصلی قرار گرفتند و بدین ترتیب الگویی مناسب برای چابک سازی کلانتری های استان ایلام بدست آمد. در پایان بر این اساس پیشنهاداتی کاربردی و پژوهشی ارائه شد.

نوری و محمدی (۱۳۹۶) در پژوهشی تحت عنوان «تعیین عرصه های مناسب مکان گزینی کلانتری ها برای بهبود امنیت فضا» به تعیین عرصه های مناسب مکان گزینی کلانتری ها برای بهبود امنیت فضا پرداختند. برای گردآوری و پیاده سازی اطلاعات از روش اسنادی و میدانی استفاده شده است. همچنین، از ۱۵ معیار اصلی مانند: فاصله از نواحی پرجمعیت، فاصله از بانک ها، فاصله از پایانه ها، دسترسی به راه های اصلی، فاصله از مراکز تجاری و فاصله از کلانتری های موجود استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که باتوجه به گسترش شهر، کلانتری های موجود به طور کامل در فضای آن پراکنده نشده اند و عرصه های چشمگیری از شهر به خدمات رسانی دسترسی ندارند.

حسین زاده و طالع پسند (۱۳۹۴) تحقیقی را با عنوان «اثر ساختار رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کلاتری‌های غرب و شرق استان تهران: نقش میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی» چاپ کرده اند. یافته های این تحقیق نشان داد رهبری تحول آفرین 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 تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی ایفا می کند. اما نقش میانجی رضایت شغلی تأیید نشد. نویسندگان نتیجه گرفته اند پیامد اجرای مؤلفه های رهبری تحول آفرین در یک سازمان به تعهد سازمانی و رضایت شغلی می انجامد که به نوبه خود به طور غیرمستقیم رفتار شهروندی سازمانی را به دنبال دارد. بدین معنا که هر قدر مدیر از ویژگی های رهبران تحول آفرین بیشتر برخوردار باشد به سبب تعهد سازمانی و رضایت شغلی که در کارکنان ایجاد می کند می توان انتظار داشت که کارکنان رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان دهند.

افجه و همکاران (۱۳۹۳) تحقیق خود را با عنوان طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلاتری ها (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی تهران بزرگ) منتشر کرده اند. نتیجه تحقیق مذکور یک الگو برای ارزیابی عملکرد کلاتری ها است که دارای چهار وجه (بعد) به عنوان ورودی درون سازمانی شامل بودجه و اعتبارات، توانمندسازی و یادگیری، ظرفیت و توان فرآیندهای داخلی می باشد و ابعاد خروجی موثر بر ارزیابی عملکرد کلاتری ها به ترتیب پیامدها و تأثیرات اجتماعی، ذی نفعان داخلی و ذی نفعان خارجی می باشد. نویسندگان پیشنهاد کرده اند رویکرد پلیس هر چه بیشتر به سوی جامعه محوری و پیشگیرانه پیش رود.

سانگنوری^۱ و همکاران (۲۰۲۳) در مقاله ای با عنوان «عوامل موثر بر عملکرد نوآورانه پلیس تایلند در کلاتری ها» به این موضوع پرداخته است. این تحقیق بر چهار عامل کلیدی تمرکز دارد: نوآوری تکنولوژیکی، مدیریت دانش، فرهنگ نوآوری و مدیریت

نوآوری. هدف اصلی ارزیابی روابط بین این عوامل و تأثیر آنها بر نتایج عملکرد ایستگاه‌های پلیس در تایلند است. این پژوهش با بررسی تأثیر مستقیم، غیرمستقیم و کلی عوامل فوق بر عملکرد کلانتری، بر آن است تا به دانش آکادمیک کمک کرده و بینش‌های ارزشمندی را برای حوزه اجرای قانون ارائه دهد. 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 IT بیشترین تأثیر را بر عملکرد سازمانی دارد و به دنبال آن نوآوری فرهنگی و مدیریت دانش قرار دارد. به طور خاص، نوآوری فناوری IT 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 IT، 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^۱ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان «اثرات مکان محور 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 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 محدود به بسته شدن کلانتری‌های بوده است.

فوندویل^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در مقاله‌ای 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 جرایم 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 جرایم به طور 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^۲ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان «بهینه‌سازی فضایی چند معیاره کلانتری‌های آینده بر اساس گسترش شهری و ویژگی‌های رفتار مجرمانه» به این نتیجه می‌رسند که؛ جرم عمدتاً در مناطق پرجمعیت متمرکز است، که نشان می‌دهد مردم و ثروت محرک‌های اصلی جرم هستند. تفاوت در توزیع فضایی قانون‌های 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 به طور بالقوه در عرض پنج دقیقه قابل دسترسی است، و پوشش نقطه‌ای به معنای رانندگی موثر است. در بهینه‌سازی معقول، این به ما امکان می‌دهد در نهایت ۱۳ ایستگاه پلیس موجود را حذف کنیم و ۲۴ ایستگاه پلیس نامزد را اضافه کنیم.

1. Fondevila & et al.

2. Jiang & et al

بررسی مطالعات قبلی صورت گرفته نشان می‌دهد که تحقیقات پیشین به ارائه الگوی مناسبی برای کلانتری‌های کشور با تاکید بر مشتری‌مداری نپرداخته است که در این پژوهش به دلیل تاکید مقام معظم رهبری به این موضوع، نگارندگان به نگارش این موضوع پرداخته‌اند. تحقیقات صورت گرفته به ابعاد جزء تری نسبت به موضوع پژوهش حاضر پرداخته و یا به تاثیر ساختار و مجموعه کلانتری در کاهش یا افزایش جرم پرداخته‌اند. به طور کلی می‌توان گفت که تمرکز مقاله حاضر به موضوع توجه به مشتری‌مداری با طراحی کلانتری مناسب، نوآوری است که در این پژوهش مورد تاکید قرار گرفته است.

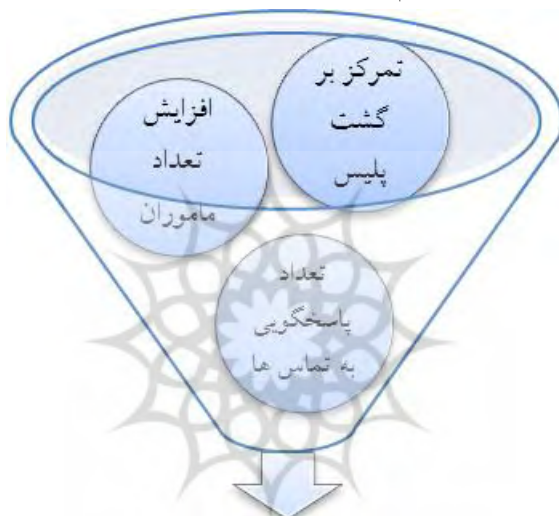
رویکردهای مدیریت پلیسی

موفقیت سازمان پلیس در پیشگیری از جرم، مستلزم عوامل متعددی است که یکی از آنها وجود رویکردهای روشن و دقیق پیشگیری از جرم است. باید یادآوری شد که فرماندهی انتظامی از بسته‌ای از رویکردهای متعدد استفاده می‌کند به نحوی که در یک محله یا یک شهر ممکن است به طور همزمان از چند رویکرد استفاده شود. برخی از رویکردهای پیشگیری از جرم فرماندهی انتظامی درون‌سازمانی و برخی دیگر برون‌سازمانی هستند. از رویکردهای درون‌سازمانی می‌توان به رویکردهایی مانند انجام اصلاحات سازمانی و تمرکززدایی از اقدامات پیشگیرانه، ارتقای آموزش و آگاه‌سازی کارکنان، تدوین اخلاق حرفه‌ای پلیس، تقویت نظارت سازمان بر کارکنان برای کسب اعتماد عمومی و اقدامات دیگری از این دست اشاره کرد (یاوری بافقی، ۱۳۸۲، ۱۷). در ادامه به طور خلاصه به مهمترین رویکردهای پلیس در انجام ماموریت‌های خود اشاره شده است.

الف) رویکرد استاندارد، سستی، اقتدارگرا یا تهدیدمحور

رویکرد استاندارد پلیس از سال ۱۳۲۹م در میان نیروهای پلیس شکل گرفته است. این رویکرد در سال‌های بعد از ۱۹۲۰، به متون پلیسی راه پیدا کرد (نجار، الف ۱۳۸۷). رویکرد تهدیدمحور پلیس را موظف می‌کند تا در منطقه جغرافیایی تحت اختیارش به صورت تصادفی گشت‌زنی داشته باشد و در هنگام وقوع جرایم واکنش فوری نشان

دهد، ازسوی دیگر در کالانتري همیشه مأمورانی برای این جرایم پرونده تشکیل می‌دهند. بر این اساس، پلیس در همهٔ تصمیم‌گیری‌های خود و همچنین در مورد کاهش فعالیت‌های مجرمانه به دادگستري و دادگاه متکی است (ویزبرد و اک، ۲۰۰۴)^۱. راهبردهای به کار رفته در رویکرد استاندارد پلیس شامل استفاده از گشت‌های پیشگیری، تلاش برای کاهش زمان پاسخ‌گویی به تلفن شهروندان، افزایش تعداد افسران پلیس، تعیین روش‌های صحنه‌ای و لحظه‌ای برای تشکیل پرونده، و اجرای اقدامات سخت‌افزاری در برخورد با جرائم است (شکل ۱).



شکل ۱. رویکرد استاندارد در مدیریت پلیسی

(منبع: یآوری بافقی و نجار، ۱۳۹۵، ۱۹)

ب- رویکرد جامعه‌محوری

رویکرد جامعه‌محوری پلیس را فرآیندی می‌داند که از سه بُعد اصلی تشکیل شده است: مشارکت جامعه، حل مسئله و تمرکززدایی. عنصر اول، مشارکت جامعه، بر اهمیت فوق‌العاده توسعه رابطه میان جامعه و پلیس به منظور تعیین اولویت‌ها، فراهم کردن راهبردها و در نهایت کاهش ارتکاب جرم تأکید می‌ورزد. رویکرد جامعه‌محوری پلیس، برای تأثیرگذار بودن، باید نگرانی‌ها و مشکلات قابل تصور جامعه را در نظر

داشته باشد. بدین منظور در این نوع رویکرد، سطح بالایی از ارتباطات بین پلیس و جامعه وجود دارد. اسکوگان^۱ بحث می‌کند که به‌منظور توسعه اعتماد و همکاری، ملاقات‌های مرتب چهره‌به‌چهره بین پلیس و اعضای جامعه ضروری است. همچنین نظرسنجی‌های مرتب به‌منظور آگاهی بهتر از نگرانی‌های ساکنان اهمیت دارد. رویکرد جامعه‌محوری پلیس همچنین به بازسازی و توسعه هرچه بیشتر سطحی از سودمندی جمعی (که از اعتماد میان ساکنین یک محله و این انتظار تشکیل می‌شود که اگر مشکلی ظهور کند، همسایگان مداخله خواهند کرد)؛ (بنگرید سمپسون و گرووز^۲، ۱۹۸۹) کمک می‌کند. رویکرد جامعه‌محوری پلیس همچنین با دیگر نهادهای خصوصی و عمومی که می‌توانند با همکاری یکدیگر بر نگرانی‌های اعضای جامعه فائق آیند، رابطه دارد.

فرماندهی انتظامی از حدود یک دهه پیش، با تشکیل معاونت اجتماعی، توجه خود را به ارتقای جامعه‌محوری در اقدامات خود منعطف کرده است. براساس این رویکرد، نیروهای پلیس به‌تنهایی نمی‌توانند روند جرم و بی‌نظمی را مهار کرده و کنترل اجتماعی را اعمال کنند؛ آنها برای پیشگیری از جرم و حل مشکلات محلی، نیاز به همکاری و کمک گروه‌های اجتماعی و انجمن‌ها، دارند. توفیق در اجرای رویکرد جامعه‌محوری مستلزم حضور مشهود پلیس در جامعه، اطلاع‌رسانی به مردم، عمل به‌عنوان الگو و مربی، حمایت از بزه‌دیدگان، و کمک به شکل‌گیری و ارتقاء مشارکت‌های پیشگیری از جرم توسط پلیس است (محمدنسل، ۱۳۸۷). با توجه به آنچه بیان شد، برای استفاده از مشارکت حداکثری مردم در برقراری نظم عمومی و امنیت اجتماعی، باید راهکارهای نهادینه کردن و رویکرد جامعه‌محوری پلیس شناسایی و در قالب یک راهبرد و برنامه مدون این تدابیر و راهکارها به مرحله اجرا گذاشته شوند (وروائی، ۱۳۸۴، ۴۶-۴۴).

پ: رویکرد داده‌محوری

دهه‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ پلیس داده‌محور به‌عنوان راهبرد مبارزه با جرم مطرح شد (نجار، ۱۳۸۷، ۳۴). این رویکرد از اداره پلیس نیویورک، در ژانویه ۱۹۹۴، در جلسات «راهبرد کنترل جرم» شروع شد. اداره پلیس نیویورک این رویکرد را با هدف اصلی پرورش روحیه مسئولیت‌پذیری میان ۷۶ نفر از فرماندهان پلیس آن شهر اجرا کرد (ماگرز^۱، ۲۰۰۴). بر این اساس، جرایم اصلی این شهر، در فاصله سال‌های ۱۹۹۳ تا ۱۹۹۸، با استفاده از این فرآیند به نصف کاهش یافت (والش^۲، ۲۰۰۱). سازوکار کاهش جرم در رویکرد داده‌محور چهار اصل دارد:

اطلاعات به موقع و صحیح؛

تاکتیک‌های مؤثر؛

به‌کارگیری سریع منابع و امکانات؛

پیگیری جزئی و مداوم کار و ارزیابی (نجار، ۱۳۸۷، ۱۴۸).

الگوی داده‌محور برای کاهش جرم روش خاصی دارد. بدین ترتیب، فرماندهان حوزه و ناحیه و منطقه در سطوح کاری خود جلسات منظم و هفتگی را با کارکنان مسئول برگزار می‌کنند. در این جلسات، از هر فرد با توجه به مسئولیت وی خواسته می‌شود تا بر مبنای نقشه جرم میزان کاهش جرم را با آمار و اعداد تشریح کند. سپس دلایل موفقیت یا شکست خود را بیان کند. بنابراین، رویکرد داده‌محور فقط مخصوص اداره‌های پلیس با ساختار سازمانی وسیع نیست. هر اداره پلیس در هر اندازه‌ای ممکن است از مزایای این فرآیند بهره‌مند شود. در این روش، هر هفته یک فرمانده مسئول پاسخ‌گویی به پرسش‌هایی درباره مشکلات و رخداد‌های جنایی در حوزه استحفاظی خویش است. رئیس پلیس هم در جلسه حضور دارد و به پاسخ‌ها گوش می‌دهد. چهار اصل بالا مبنای موفقیت یا ناکامی فرمانده خواهند بود. همان‌طور که اشاره شد مسئولیت‌پذیری در این فرآیند مدیریتی عامل مهمی است. از این رو، همه پرسنل باید خود را در این باره مسئول

1. Magers

2. Walsh

بدانند. به طور کلی رویکرد داده محور بر این اصل استوار است که پلیس با کنترل جرایم جدی بهتر خواهد توانست نظم را حفظ کرده و در سایه رشد امنیت عمومی سایر مشکلات دیگر را نیز حل کند. اصل و جوهره رویکرد داده محور یعنی جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل، ترسیم نقشه‌ای از داده‌های جنایی و ارائه آن‌ها به صورت منظم و زمان‌بندی شده به تصمیم‌گیران است. در نهایت، مدیران پلیس در برابر عملکرد خود، که براساس این داده‌ها سنجیده می‌شود مسئول دانسته می‌شوند. منظور از جرایم جدی و مهم جرایمی است که مشمول تکرار می‌شود و روی نقشه جایی را به خود اختصاص می‌دهد.

ت- رویکرد مسئله‌محوری

رویکرد حل مسئله در پیشگیری از جرم می‌تواند به‌عنوان یک رویکرد سیستمی به پیشگیری از جرم تعریف شود که شامل شناسایی و تحلیل جرم بالفعل یا بالقوه شده و منجر به اجرای تدابیری برای کاهش یا پیشگیری از جرم شود. اعمال رویکرد حل مسئله در مورد یک جرم نخست با شناسایی جرم بالقوه یا بالفعل آغاز می‌شود. این شناسایی براساس گردآوری اطلاعات مختلف در مورد آمار جرم، اطلاعات وقایع‌نگاری و جزئیات ارائه شده توسط نهادهای ذیربط محلی، ادارات و اعضای جامعه صورت می‌گیرد. سپس این اطلاعات برای درک بهتر مسائل مرتبط با جرم و شناسایی رویکردهای مناسب مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. پس از اجرای این رویکردها که همچنین شامل یک مرحله نظارت می‌شود، یک ارزیابی برای تصمیم‌گیری در مورد میزان تأثیر رویکردهای اجرا شده بر جرم و تعدیل رویکردها مورد نیاز است. حل مسئله محدود به مسائل محلی و طرح‌های کوچک نمی‌شود. انواع خاصی از جرم (به‌عنوان مثال شکستن حرز و ورود به منزل یا سرقت وسایل نقلیه) و گروه‌های خاص (مانند قربانیان خشونت‌های خانوادگی) می‌توانند با استفاده از رویکرد حل مسئله مورد هدف قرار گیرند. با جمع‌آوری، تحلیل و تفسیر اطلاعات مرتبط و قابل اعتماد مربوط به جرم، رویکردهای مناسب پیشگیری قابل اعمال خواهند بود. رویکرد حل مسئله دربردارنده مراحل زیر است:

کسب آمار خاص محلی جرم و اطلاعات مرتبط با آن، از جمله اطلاعات وقایع‌نگاری؛ تحلیل اطلاعات و تفسیر آن؛ تعیین جایگاه اولویت‌ها در مسائل جرم، جمع‌آوری اطلاعات تکمیلی و شناسایی منابع قابل حصول و راه‌های ممکن برای مداخله؛ پیشنهاد رویکردهای ترکیبی پیشگیری برای هر مسئله جرم؛ اجرای رویکرد؛ نظارت و ارزیابی.

از منظر اک^۱ (۲۰۰۶، ۱۱۹-۱۱۸) رویکرد مسئله‌محور از سه اصل اساسی تشکیل شده است:

- «اصل تکرار جرم؛ که براساس آن نیازهای جامعه که پلیس با آن‌ها سروکار دارد، محدوده وسیعی از مشکلات را در بر می‌گیرد و جامعه به یک وسیله خاص برای کاهش مشکلات متکی نیست.
- اصل هنجاری؛ که ادعا می‌کند پلیس قرار است مشکلات را کاهش دهد نه این‌که به سادگی به رخدادها عکس‌العمل نشان دهد و صرفاً قوانین جزایی را اعمال کند.
- اصل علمی؛ که بیان می‌کند پلیس باید رویکردهای علمی به مشکلات داشته باشد. پلیس باید رویکردها و مداخلات تحلیلی را براساس شواهد و تئوری قابل قبولی اعمال کند، درست همان‌طور که دکترها باید براساس علم پزشکی تصمیم بگیرند».

ث- رویکرد اطلاعات‌محوری

رویکرد اطلاعات‌محور، راهبردهای مؤثر در مورد جرم و مجرمان و همچنین مسائل امنیتی مختلف را با تکیه بر آمار و اطلاعات گوناگون در اختیار سازمان پلیس و سایر نهادهای مسئول قرار می‌دهد. در این رویکرد پلیس با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و تجزیه و تحلیل آنها ضمن شناسایی و برآورد مسائل جرم و ناامنی، توزیع جغرافیایی و زمانی آن را نیز مشخص و به تصمیم‌گیران در خصوص انتخاب نوع و زمان و کیفیت اقدامات مداخله‌ای پیشگیرانه، کمک می‌کند. اجرای کردن پلیس

اطلاعات محور، مستلزم ایجاد شبکه داده‌ها در بخش‌های مختلف سازمان پلیس و همچنین سایر سازمان‌ها و نهادهای کشور است. موفقیت پلیس اطلاعات محور در گرو هماهنگی و روحیه تعامل برای تولید امنیت بیشتر در سطح جامعه است و مشارکت نهادهای گوناگون را می‌طلبد ضمن اینکه از نظر فنی نیز زیرساخت‌های خاصی برای تحقق این رویکرد لازم است (محمدنسل، ۱۳۸۷، ۸۸). شاید نتوان رویکرد پلیس اطلاعات محور را رویکردی مستقل به‌شمار آورد زیرا این رویکرد می‌تواند در اختیار رویکردهای گوناگون دیگر قرار گرفته و به تحقق آنها کمک کند. در برخی از کشورهای پیشرفته جهان برای تحقق تعامل اطلاعاتی، الگوی ملی اطلاعات تعریف شده است. مثلاً الگوی ملی اطلاعات یک سیستم توسعه یافته و یک پایه برای مدیریت عملیات پلیس در انگلستان و ولز است. از نظر تاریخی بسیاری از شیوه‌های پلیسی بر اثر نیاز به پاسخ به تماس‌های مردمی به پیش برده شده‌اند. الگوی اطلاعات ملی الگوهای جرم را مشخص و پلیس را قادر به اتخاذ رویکرد اساسی برای حل مسئله می‌کند که در این صورت، منابع می‌تواند بطور اثربخش در برابر شناخت دقیق از جرم و وقایع مجرمانه بکار گرفته شود. الگوی ملی اطلاعات یک رویکرد مبتنی بر همکاری را به انجام امور پلیسی می‌دهد و بسیاری از راه‌حل‌های مسائل مشارکت سایر سازمان‌ها و اعضا را الزامی می‌سازد (برودر^۱، ۲۰۰۷، ۲۰-۲۱).

ادبیاتی که در انواع پلیس مسئله محور، پلیس وظیفه محور، پلیس جامعه محور یا پلیس اطلاعات محور ظهور کرده تغییر داده است. نه تنها محیط پلیس، بلکه محیط جرم و اعتقادات و بینش مردم را به پلیس تغییر داده است. حداقل دو تحول مهم در نظریات پلیسی در ده سال اخیر رخ داده است. اولین تحول مربوط به اهمیت روزافزون مجموعه مفاهیمی است که از ایده اطلاعات سرچشمه می‌گیرند یعنی مفاهیمی همچون معنا، دانش فناوری اطلاعات و استخراج اطلاعات. در نظر گرفتن مأموران پلیس به‌عنوان کارکنان با دانش نتیجه این تحول است (دی لنت^۲، ۲۰۰۳، ۷۵). تحول دوم که هنوز

چندان تأثیرگذار نبوده معرفی مفهوم شبکه بوده که این واقعیت را نشان داده که امور پلیسی شامل عوامل زیادی است (جانستون و شیرینگ^۱، ۲۰۰۳، ۱۲۴)؛ البته این تحولات مخصوص نظریات پلیسی نیستند؛ بلکه نشان‌گر تغییرات گسترده‌تری در سطح نظریات اجتماعی همچون مفهوم جامعه دانش (بوهم و استر^۲، ۱۹۸۶، ۲۵ و اریکسون، بارانک و جان^۳، ۱۹۸۷، ۱۱۷) و جامعه شبکه‌ای (کاستلز^۴، ۱۹۹۶، ۲۸) هستند. این تحولات همچنین باعث ایجاد تغییراتی در کار پلیس شده‌اند از جمله ایجاد پلیس اطلاعات محور و سپردن بسیاری از امور پلیسی به بخش خصوصی (ویلیامسون^۵، ۲۰۰۸، ۷).

کیفیت خدمات و مشتری مداری در فرماندهی انتظامی

توجه به نقشی که پلیس در خدمت به مردم دارد و انتظارات و توقعی که مردم از این نیرو با توجه به نوع مأموریتش دارند خود عاملی برای افزایش کارآمدی و افزایش انگیزه کارکنان برای راضی نگه داشتن مشتری می‌شود. همچنین سبب می‌گردد پلیس با برنامه ریزی‌های دقیق و منسجم موارد و زمینه‌های مختلف را برای محقق شدن این هدف مد نظر قرار دهد. در خدمات دولتی، علاوه بر نوع خدمت، شیوه عرضه آن نیز اهمیت دارد (رازانی، ۱۳۸۳، ۱۱۲) به رفتار مناسب کارکنان با مراجعه‌کنندگان باید توجه شود. در صورتی که فعالیت‌های بخش دولتی بدون ضابطه صورت پذیرد، نارضایتی مردم را در پی خواهد داشت. پس قانون‌مندی بعدی دیگر از کیفیت در بخش دولتی است، مردم خواهان روان بودن اجرای فعالیت‌های بخش دولتی هستند. سادگی و سهولت اجرای کارها بعد دیگر کیفیت را تشکیل می‌دهد، اجرای مقررات و ضوابط نباید خود به صورت هدف در آید. در گردش کارها و شیوه خدمات دهی، انعطاف پذیری باید مد نظر قرار گیرد. محرکه اصلی سازمان‌هایی که به دنبال بهبودی

-
1. Johnston & Shearing
 2. Böhme & Stehr
 3. Ericson, Baranek & Chan
 4. Castells
 5. Williamson

در مسیر پیشرفت خویش هستند ارباب رجوع و مشتریان آن سازمان هستند، که رضایتشان نیز از طریق عرضه خدمات با کیفیت خوب تضمین می‌شود.

کلاتری‌ها به مثابه سازمان‌های دولتی به منظور اداره امور و عرضه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، قضایی و اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آنها برآورده ساختن نیازهای شهروندان در مشکلات قضایی و قانونی است. مشکلاتی که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به حل آنها نیستند، کلاتری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکردشان رضایت داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام دادن امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروند محور اصلی تصمیم‌گیری و عرضه خدمات مد نظر قرار گیرد، زیرا تارضایتی اجتماعی اکثر شهروندان و یا قشری عظیم از آنها برای هر نظم اجتماعی و عملکرد سازمانی خطرناک است و موجب دشواری در عرضه خدمات نیز می‌گردد. چرا که تداوم و گسترش آن باعث کم‌رنگ شدن تعهد شهروندان به نظام ارزشی، افراد سازمان و ... می‌شود و چه بسا منشأ بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی گردد. یکی از راه کارهای تکریم مشتری این است که با او برخوردی انسانی و مناسب شود، مقدمه برقراری ارتباط گوش کردن به حرف‌های مشتری است (حسینی، ۱۳۹۲، ۱۵). مهارت روابط انسانی یعنی اینکه کارکنان سازمان بتوانند از الگوها و مبانی ارتباطی متناسب با سطح فرهنگ و خواسته مشتری استفاده کنند، به عبارت ساده، فرایند تنظیم سازی الگوهای ارتباطی را با سطوح مختلف انسانی اجرا کنند. فرماندهی انتظامی مانند سایر سازمان‌ها برای اینکه بتواند خود را با این تغییرات تطبیق دهد با دو مسئله مهم روبه‌رو است یک مسئله آنکه چگونه سازمان را توسعه دهند که به طور مطلوب تر و بهتری بتواند با تغییرات و تحولات محیطی هماهنگ و منطبق شود دیگری چگونه منابع انسانی سازمان، به عنوان راهبردی ترین منبع سازمانی را هدایت و رهبری نمایند که ضمن تحقق اهداف سازمان، اهداف و نیازهای کارکنان نیز تأمین شود.

روش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و به لحاظ ماهیت داده‌ها و شیوه اجرا، از نوع پژوهش‌های کیفی از نوع توسعه‌ای است. در این پژوهش با استفاده از ابزار رایج مصاحبه نیمه ساختاریافته در تحقیقات کیفی، با ۱۸ نفر از مطلعین کلیدی، متخصصان و نخبگان حوزه انتظامی و پیشگیری با مراجعه حضوری و مصاحبه با تک تک نفرات، داده‌های تحقیق جمع‌آوری گردید. به لحاظ علمی فرایند این کار به این شکل است که زمانی که بنا باشد درباره اتفاق نظر یک جمع صاحب نظر در یک موضوع خاص به بررسی پرداخته شود، از روش تحلیل مضمون استفاده می‌شود. این روش، فرآیندی ساختاریافته برای جمع‌آوری و طبقه‌بندی دانش موجود در نزد گروهی از کارشناسان و خبرگان است که از طریق مصاحبه در بین افراد و بازخورد کنترل‌شده پاسخ‌ها و نظرهای دریافتی صورت می‌گیرد. روش نمونه‌گیری بصورت اشباع نظری است و این کار تا زمانی انجام می‌گیرد که نمونه‌های بیشتر به کیفیت داده‌های تحقیق، کمکی نکنند. تعداد پرسش‌ها یا گزاره‌های مورد نظر و میزان تنوع آراء و اندیشه‌ها در فضای گفتمانی موضوع، از معیارهای کلیدی برای تعیین تعداد افراد مشارکت‌کننده است. روش تحلیل داده‌ها در این پژوهش تحلیل مضمون است که به صورت سه سطحی انجام گرفت. کدگذاری داده‌ها به روش تجزیه و تحلیل و بر اساس مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر انجام گرفت و درنهایت مفاهیم، مقولات و گزاره‌ها استخراج شد.

در خصوص روایی پژوهش حاضر باید به این نکته اشاره کرد که روایی یک پژوهش حاکی از آن است که ابزار اندازه‌گیری بتواند تمامی ویژگی‌های مورد نظر را داشته باشد و اهمیت آن بدین خاطر است که اندازه‌گیری‌های نامناسب و ناکافی، می‌تواند هر تحقیق علمی را بی‌ارزش و خالی از اعتبار سازد. برای بدست آوردن روایی در پژوهش حاضر، از نظرات و رهنمودهای خبرگان، کارشناسان برای تدوین سؤالات مصاحبه استفاده شده است. برای دستیابی به معیار اعتبارپذیری، از سه فن استفاده گردید. نخست اعتباریابی توسط اعضا صورت گرفت به طوری که از مشارکت‌کنندگان خواسته شد تا یافته‌های کلی مطالعه را ارزیابی کرده و در مورد صحت آن نظر دهند و سپس از

نظریات آنها در هنگام نتیجه گیری و تحلیل کمک گرفته شد. روش دوم، مقایسه تحلیلی است، در این روش به داده های خام رجوع گردید تا ساخت بندی نظریه با داده های خام مقایسه و ارزیابی گردد، در روش سوم از بازرسی خارجی استفاده شد، به طوری که داده ها چندین بار توسط خبرگان مورد بررسی و نظارت قرار گرفت و راهنمایی ها و ملاحظات خبرگان در انسجام بخشی و بکارگیری درست از یافته ها چندین بار تکرار شده و تطبیق گردید که این نظارت و بررسی بر تمام مراحل پژوهش، استفاده شد. در نهایت روش تحلیل داده ها در این پژوهش تحلیل مضمون است که به صورت سه سطحی انجام گرفت. کد گذاری داده ها به روش تجزیه و تحلیل و بر اساس مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر خواهد بود و در نهایت مفاهیم، مقولات و گزاره ها استخراج شد.

یافته ها

یافته های جمعیت شناختی

همانطوری که بیان شد برای جمع آوری داده های تحقیق به سراغ خبرگان و مطلعین حوزه انتظامی و پیشگیری رفته اند که در جدول ۱ ویژگی کلی جامعه مشارکت کنندگان در گروه کانونی به شرح ذیل می باشد؛

جدول ۱. مشخصات مشارکت کنندگان در گروه کانونی

کد	درجه	مدرک تحصیلی	سن خدمتی	جایگاه	مسئولیت اجرایی	مدت مصاحبه/دقیقه
۱	سرتیپ	دکتری	۴۰ سال	ارتشبدی	فرمانده و مدیر در سطوح سازمانی	۵۰
۲	سرتیپ دوم	دکتری	۳۸ سال	سرلشگری	فرمانده و جانشین استان و شهرستان	۶۰
۳	سرتیپ دوم	دکتری	۳۵ سال	سرتیپی	فرمانده و جانشین استان و شهرستان	۷۰
۴	سرتیپ دوم	دکتری	۲۸ سال	سرتیپی	فرمانده و جانشین استان و شهرستان	۶۵
۵	سرهنگ	ارشد	۲۶ سال	سرتیپ دومی	رئیس کلاتری	۱۰۰
۶	سرهنگ	ارشد	۲۴ سال	سرتیپی	سرکلاتر	۸۰
۷	سرهنگ	دکتری	۳۰ سال	سرتیپی	استاد خدمات انتظامی	۱۰۰
۸	سرهنگ	دکتری	۲۸ سال	سرتیپی	استاد پیشگیری از جرم	۶۵
۹	سرهنگ	ارشد	۲۷ سال	سرتیپی	سرکلاتر	۸۰

کد	درجه	مدرک تحصیلی	سن خدمتی	جایگاه	مسئولیت اجرایی	مدت مصاحبه/دقیقه
۱۰	سرهنگ	دکتری	۲۴ سال	سرتیپ دومی	استاد امور انتظامی	۸۵
۱۱	سرهنگ	دکتری	۳۳ سال	سرتیپی	رئیس و معاون اجرایی پلیس تخصصی	۷۵
۱۲	سرهنگ	دکتری	۳۲ سال	سرتیپی	استاد پیشگیری انتظامی	۶۰
۱۳	سرهنگ	دکتری	۲۸ سال	سرتیپی	استاد عملیات انتظامی	۶۰
۱۴	سرهنگ	ارشد	۲۶ سال	سرتیپی	رئیس کلاتری	۸۵
۱۵	سرهنگ	ارشد	۲۸ سال	سرتیپی	سرکلاتر	۷۵
۱۶	سرهنگ	دکتری	۲۴ سال	سرتیپ دومی	استاد امور انتظامی	۱۰۰
۱۷	سرهنگ	دکتری	۲۸ سال	سرتیپ دومی	معاون پژوهش دانشکده	۱۰۰
۱۸	سرهنگ	دکتری	۲۶ سال	سرتیپ دومی	کارشناس ارشد امور اجرایی، انتظامی	۸۵

در تحلیل ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان توجه به این نکته حائز اهمیت است که از تعداد ۱۸ نفر مشارکت‌کننده، ۱۴ نفر دارای درجه سرهنگی، ۳ نفر درجه سرتیپ دومی و ۱ نفر دارای درجه سرتیپی بوده‌اند. همچنین جایگاه شغلی تمامی مشارکت‌کنندگان بالای سرتیپ دومی بوده که در این بین ۵ نفر دارای جایگاه سرتیپ دومی، ۱۱ نفر سرتیپی، ۱ نفر سرلشگری و در نهایت ۱ نفر ارتشبدی بوده است. تحصیلات مشارکت‌کنندگان بالای کارشناسی ارشد و دکتری بوده است که ۱۳ نفر دارای مدرک دکتری و ۵ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده است. سابقه خدمتی مشارکت‌کنندگان حداقل ۲۴ سال و حداکثر ۴۰ سال بوده است. در خصوص شاخص تجربه خدمتی مشارکت‌کنندگان، کلیه مشارکت‌کنندگان دارای مسئولیت‌های اجرای در قالب فرماندهی و مدیریت انتظامی بوده‌اند. در نهایت برای جمع‌آوری داده‌ها بین ۵۰ تا ۱۰۰ دقیقه مصاحبه حضوری انجام گرفته است.

یافته‌های تحلیلی

در پژوهش حاضر، ابتدا بر پایه تجزیه و تحلیل مصاحبه‌هایی که از حضور ۱۸ نفر از مطلعین کلیدی، متخصصان و نخبگان و اساتید انتظامی، فرماندهی انتظامی استان‌ها و

مدیران ارشد پیشگیری و کلانتری های تهران بزرگ در طی جلسات کانونی به دست آمده بود، گزاره های کلانتری مطلوب با رویکرد مشتری مدار به صورت کدهای باز، محوری و گزینشی کد گذاری شد. یافته های حاصل از این کد گذاری ها در بخش بعدی گزارش شده اند:

جدول ۲. مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر تبیین کننده الگوی کلانتری مطلوب با رویکرد مشتری مدار

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
مضمون ساختاری و سازمانی	نیروی انسانی	پاکدست و پاکدامن بودن کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان
		حرفه ای و هوشمند بودن کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان
		اخلاق و سخت کوش بودن کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان
		مودب و اهل بیان و تفاهم بودن کارکنان با مردم
		وجود روحیه صلابت و اقتدار در مقابل قانون شکنان
		اهل اقدام و عمل بودن کارکنان در ارائه خدمات
		احساس مالکیت کارکنان به سازمان
		توجه به حقوق و کرامت انسانی
		رعایت احترام به ارباب رجوع در عمل و رفتار توسط کارکنان
		وجود نظم و قانون در ارائه خدمات
		برخوردار بودن کارکنان از وجدان کاری
		برخورداری از عزت نفس (مناعت طبع)
		اعتماد به نفس
		مقاوم در برابر سختی های ماموریت
		عدم پذیرش هرگونه سفارش اجتماعی و سیاسی
		داشتن اخلاق حرفه ای
		داشتن حسن خلق، سعه صدر و خویش داشتن داری

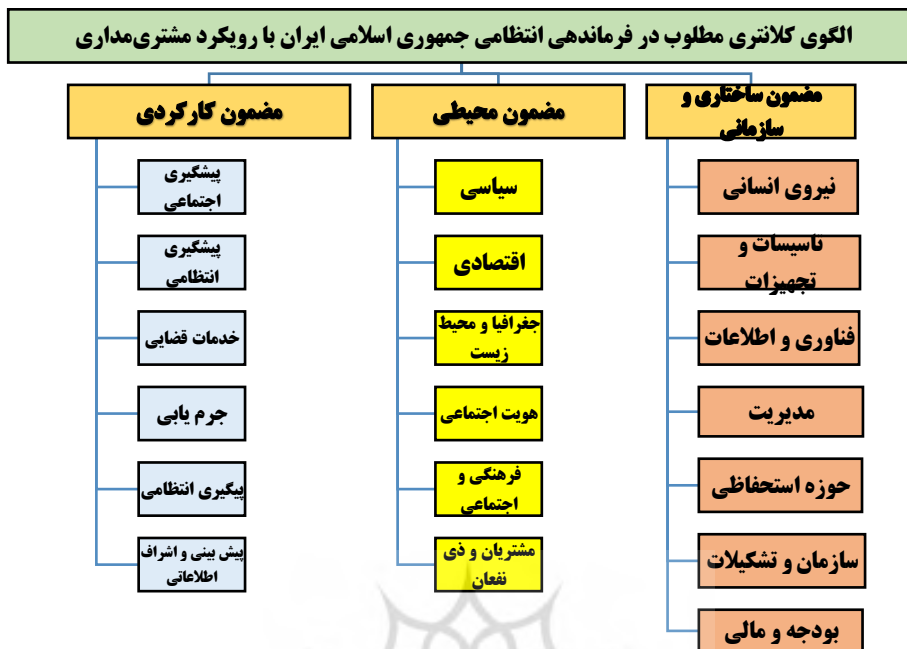
مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
	تاسیسات و تجهیزات	وجود روحیه ایثارگری و فداکاری
		نماد اقتدار بودن تاسیسات و ساختمان
		رعایت جهات امنیتی و حفاظتی در ساختمان و تاسیسات
		مدرن و به روز بودن ساختمان و تاسیسات
		تحرک خودروئی و موتورئی متناسب با اقلیم
		وجود سلاح های مدرن با کشتندگی کم
		متناسب بودن تجهیزات حفاظتی فردی و یگانی با تهدیدات
		متناسب بودن لباس کارکنان با نوع ماموریت (کاربردی بودن لباس ها)
	فناوری و اطلاعات	ارائه خدمات از راه دور (الکترونیک)
		برخورداری کلاتری از تجهیزات پیشرفته
		سرآمدی در ارائه خدمات به ذی نفعان
		لینک اطلاعات با سازمانهای دیگر (قابلیت تعاملی با سازمانهای مرتبط)
		هوشمندسازی سیستم ها
	بودجه و مالی	جذب کمک های مردمی و دولتی
		ساختار مالی چابک و منعطف و به دوراز بوروکراسی
		وجود بودجه مشخص و مکفی
	سازمان و تشکیلات (ساختار)	تناسب ساختار نیروی انسانی با ماموریت
		حرفه گرایی (بکارگیری کارکنان برابر حرفه و تخصص)
	حوزه استحفاظی	اشرافیت فرماندهان و کارکنان بر حوزه استحفاظی
		انطباق حداکثری حوزه استحفاظی با سازمانهای مرتبط
		هم افزائی و بکارگیری ظرفیت ها
	مدیریت	اخلاق مدار در برخورد با مشتریان (ترجیح منافع سازمانی بر منافع شخصی، نقدپذیری و پذیرش نظرات مخالف)
		هوشمندی (امکان درک بهتر تقاضاها و نیازمندیهای مشتری)

مضامین فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
		ارباب رجوع) و مدیریت ارتباط با آن.
		استاندارد سازی فرایند انجام امور مربوط به مشتریان
		سهولت سازماندهی در بکارگیری عده و عده
		عدالت محوری در ارائه خدمات به مشتریان (رعایت انصاف در برخورد با مشتریان و روانداشتن ستم بر کسی، حق گفتن در قضاوت بین طرفین)
		تکلیف مداری در ارائه خدمات به مشتریان
		تحول گرا در ارائه خدمات به مشتریان (کارکنان را برای انجام کارهای استثنائی به چالش و تلاش واداشتن، به عبارتی دیگر ایجاد تعهد سازمانی، توانمندسازی کارکنان برای تحقق اهداف سازمانی)
		سرعت عمل در ارائه خدمات
		خدمتگذاری
		تعامل قانونی با اصحاب و اطراف دعوی (طرفین دعوی و وکلا)
		تعامل با سلسله مراتب و دیگرگانهای انتظامی
مضمون محیطی	مشتریان و ذی نفعان	تعامل با تشکل های مردمی و مذهبی
		تعامل با سازمان های مردم نهاد
		تعامل با حراست ادارات و سازمانها
		توجه به خُرده فرهنگ های قومی، مذهبی
		توجه به آداب و رسوم
	فرهنگی و اجتماعی	توجه به سنت و مدرنیته
		توجه به انسجام و همگونی اجتماعی
		توجه به جمعیت ثابت و سیار (شناور)
		توجه به اطلس جرم و آسیب (بررسی و تحلیل جرائم مبتنی بر اطلس جرم و آسیب های حوزه اجتماعی)
	هویت اجتماعی	
	جغرافیا و محیط	توجه به حاشیه نشینی

مضامين فراگیر	مضامين سازمان دهنده	مضامين پایه
	زیست	توجه به ثروت های طبیعی و مادی حوزه استحفاظی
		توجه به حوادث طبیعی و زیست محیطی
		توجه به آب و خاک، مرتع و مناطق مورد نزاع و اختلاف
	اقتصادی	توجه به مشکلات و مسائل صنعتی و کارکردی
		توجه به سیما و آمایش فعالیت های اقتصادی
		تجزیه و تحلیل اطلس جرائم اقتصادی
	سیاسی	توجه به رضایت و همگرایی سیاسی و اجتماعی
		توجه به سرعت تبدیل مسائل اجتماعی، اقتصادی به سیاسی و امنیتی
		توجه به گروه های حامی و طرفدار
		توجه به وجود اماکن دیپلماتیک
مضمون کارکردی	پیش بینی و اشراف اطلاعاتی	وجود گشت نامحسوس اطلاعاتی
		کنترل مجرمین و افراد آسیب زا
		تشکیل شناسنامه اطلاعاتی
		به روز نگهداری نقشه وضعیت و اسناد اطلاعاتی
		پایش اتباع بیگانه
	پیگیری انتظامی	ایجاد ایست و بازرسی ثابت و سیار
		تقویت ایستگاه های تاکتیکی و سیار پلیس
		افزایش اقتدار عملیاتی در حوزه امنیت اجتماعی
		جمع آوری معتادان پرخطر
		سازماندهی و انتظام بخشی محیطی
		روزآمد بودن طرح مهار یا آمایش به موقع طرح مهار
		تعامل با سایر یگان های انتظامی همجوار
	جرم یابی	کنترل کانون های جرم خیز
		انجام عملیات پیش دستانه
		شناسائی و کنترل کانون های توزیع مواد مخدر
		شناسائی و برخورد قانونی با مزاحمین خیابانی و اماکن تفریحی

مضامین فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
	خدمات قضایی	مهارت داشتن مامورین در بدرقه واعزام متهم
		اجرای به موقع و دقیق دستورات قضائی در مقام ضابطیت
		رعایت حقوق متهم
	پیشگیری انتظامی	تقویت مشارکت اجتماعی به منظور بهره‌گیری از ظرفیت نهادهای اجتماعی همانند خانواده، مدرسه، رسانه ها، و... در پیشگیری از جرم
	پیشگیری اجتماعی	تقویت مشاوره و مددکاری

در تحلیل داده‌های به دست آمده از مصاحبه مشارکت‌کنندگان و انجام کدگذاری بر روی این داده‌ها، ۱۹۱ مضمون پایه، ۱۹ مضمون سازمان‌دهنده و ۳ مضمون فراگیر استخراج گردید که در این بین؛ نیروی انسانی، تاسیسات و تجهیزات، فناوری و اطلاعات، بودجه و مالی، سازمان و تشکیلات (ساختار)، حوزه استحفاظی، مدیریت، مشتریان و ذی نفعان، فرهنگی و اجتماعی، هویت اجتماعی، جغرافیا و محیط زیست، اقتصادی، سیاسی، پیش‌بینی و اشراف اطلاعاتی، پیشگیری انتظامی، جرم‌یابی، خدمات قضایی، پیشگیری انتظامی، پیشگیری اجتماعی، مهمترین موضوعاتی هستند که به عنوان مضامین سازمان‌دهنده در الگوی مدنظر در پژوهش حاضر نقش داشته است. در نهایت الگوی کلانتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با رویکرد مشتری‌مداری دارای سه مضمون فراگیر با عناوین ساختاری و سازمانی، محیطی و کارکردی می‌باشد.



شکل ۲. مدل نهایی تحقیق

بحث و نتیجه گیری

هر سازمانی برای رسید به اهداف خود نیازمند توجه به خواسته‌های مشتریان یا به نوعی ارباب رجوع خود می‌باشد. ارائه خدمات با کیفیت مطلوب در هر سازمان منوط به انجام تغییرات در روند جاری خود متناسب با تغییرات جامعه است لذا داشتن یک سازمان پویا و کارآمد معطوف به این موضوع است که الگوی متناسبی برای انجام خدمات ارائه شده از خود داشته و در گذر زمان با بازنگری در این الگو بتواند خدمات خود را با نیازهای جامعه مطابقت داده و با کمترین چالش و آسیب به تقاضاهای مشتریان پاسخ مناسب و در خوری ارائه نماید. با مدنظر قرار دادن این موضوع در پژوهش حاضر به طراحی الگوی کلاتری مطلوب در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با رویکرد مشتری مداری پرداخته شد. با توجه به ماهیت پژوهش، برای طراحی الگوی مذکور نیاز بود دیدگاه خبرگان و کارشناسان آشنا به موضوع پژوهش اخذ شود لذا با انجام مصاحبه در قالب گروه کانونی با تعداد ۱۸ نفر از این افراد که ویژگی آنها در بخش یافته‌های جمعیت شناختی بیان گردید، اقدام شد و بعد از پیاده‌سازی نظرات این

افراد و انجام کدگذاری لازم در سه مرحله پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر، الگوی مذکور همانطوری که در شکل ۲ ارائه گردید، استخراج شد. بهترین نتیجه‌ای که می‌توان برای پژوهش حاضر ارائه داد این است که فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای بهبود کیفیت خدمات در کلانتری‌های خود نیازمند توجه به این الگو که شامل رویکردهای ساختاری و سازمانی، محیطی و کارکردی است، می‌باشد.

از نظر خبرگان و کارشناسان مشارکت‌کننده در این پژوهش موضوعاتی از قبیل نیروی انسانی، تأسیسات و تجهیزات، فناوری و اطلاعات، بودجه و مالی، سازمان و تشکیلات (ساختار)، حوزه استحفاظی و مدیریت، مواردی بودند که در قالب مضامین سازمان‌دهنده به عنوان رویکرد ساختاری و سازمانی در طراحی الگوی کلانتری مطلوب نقش موثر دارند. در خصوص عوامل موثر محیطی در طراحی الگوی مذکور، موضوعاتی از قبیل مشتریان و ذی‌نفعان، فرهنگی و اجتماعی، هویت اجتماعی، جغرافیا و محیط زیست، اقتصادی و سیاسی مواردی بودند که در قالب مضامین سازمان‌دهنده استخراج گردید. در نهایت عواملی که در قالب رویکرد کارکردی می‌تواند در طراحی الگوی مطلوب کلانتری در فرماندهی جمهوری اسلامی ایران نقش موثری داشته باشد، توجه به موضوعاتی از قبیل؛ اشراف اطلاعاتی، پیگیری انتظامی، جرم‌یابی، خدمات قضایی، پیشگیری انتظامی و پیشگیری اجتماعی می‌باشد که این موارد در قالب مضامین سازمان‌دهنده برای مضمون فراگیر کارکردی دسته‌بندی و استخراج گردید. به طور کلی فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای رسیدن به اهداف سازمانی خود که برقراری امنیت عمومی و پیشگیری از هرگونه جرائم در این حوزه است و کلانتری‌ها نقش پررنگی در رسیدن به اهداف سازمانی دارند، نیازمند توجه به موضوعات پیش گفته در این تحقیق می‌باشد که کدهای استخراج شده در این تحقیق، موضوعاتی هستند که کارشناسان و خبرگان مورد اشاره بر روی آنها اجماع داشته‌اند.

پیشنهادهای

پیشنهادهای در بعد ساختاری

در خصوص نیروی انسانی، توجه به بهداشت روانی کارکنان، احساس مالکیت کارکنان به سازمان، امین و صالح بودن آنان، وجود روحیه ایثار و فداکاری، انگیزه خدمتی و دانش حرفه ای و مهارتی آنان توجه نماید.

با توجه به حساسیت شغلی و سختی کار نیروهای پلیس با تقویت بنیه مالی کارکنان در قالب انواع پاداش از جمله پیشرفت شغلی، امنیت شغلی، ودیعه مسکن، حمایت مالی به هنگام خسارات و پرداخت مزایایی از جمله تخفیف در هزینه های تحصیلی فرزندان و حقوق متناسب با نوع شغل و غیره درصد علاقه مندی و خدمت صادقانه و صحت عمل کارکنان و در نهایت عملکرد بهینه آنان را افزایش داد.

با افزایش سطح تعاملات پلیس با بدنه جامعه، نخبگان، متنفذین و افراد مورد اعتماد در چهارچوب پایبندی به ارزش های اخلاقی از طریق برگزاری جلسات توجیهی، آگاه سازی، گزارش دهی مستمر از اقدامات و غیره تلاش کند سطح اعتماد به کارکردها و اقدامات کلانتری ها را افزایش دهد.

داشتن تاسیسات و تجهیزات مناسب برای مقابله با تهدیدات از ضروریات کلانتری ها می باشد؛ بنابراین پژوهش پیشنهاد می شود که در راستای این مهم، به بروز بودن و به کار بودن خودروها، متناسب سازی لباس کارکنان با نوع ماموریت ها، متناسب سازی تجهیزات حفاظتی با تهدیدات، وجود سلاح های مدرن با کشتندگی کم، مدرن سازی و به روز بودن ساختمان های پلیس اقدام شود.

پیشنهادهای در بعد محیطی

توجه به متناسب سازی ساختمان ها با اقلیم و جغرافیای منطقه، متناسب سازی ساختمان ها با کارکرد و نیاز ماموریتی کارکنان، متناسب بودن ساختمان با اصول پدافند غیرعامل، خوشایند سازی محیط کار و رعایت جهات امنیتی ساختمان های پلیس اقدام کند.

برگزاری دوره‌های ضمن خدمت از طریق بهره‌گیری از نخبگان داخلی که در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات فعالیت دارند که این موضوع موجب ارتقاء آمادگی نیروی انسانی در زمینه فناوری‌ها و و مبارزه با جرم‌های نوین سایبری می‌شود. مجهز نمودن کلانتری‌ها به تجهیزات پیشرفته ارتباطی و اطلاعاتی، تجهیز کلانتری‌ها به شبکه سازمانی به منظور ارتباط گیری کلانتری‌ها، ارائه خدمات در بستر شبکه‌ها و تجهیز کردن کلانتری‌ها به بستر اینترنت.

پیشنهادهای در بعد کارکردی

تاکید به فرماندهان و کارکنان در خصوص اشرافیت بر حوزه استحفاظی، انطباق حداکثری حوزه استحفاظی با سازمان‌های مرتبط با پلیس، امکان واکنش سریع و به موقع و تناسب حوزه استحفاظی با مأموریت و تخصص کارکنان. توجه به اطلس جرائم و آسیب‌ها، تمرکز به مکان‌های حضور مهاجرین و اتباع بیگانه، توجه به جمعیت سیار و ثابت و در نهایت توجه به ویژگی‌های جمعیت شناختی (تراکم، رشد، چینش، ترکیب و سن).

سپاسگزاری

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از کلیه افرادی که در انجام پژوهش حاضر یاریگر محققین بودند کمال تشکر و قدردانی را داشته باشند.

منابع

- افجه، سیدعلی اکبر؛ صالحی صدقیانی، جمشید؛ کشوری، عبدالرحمن و رحمتی، داریوش. (۱۳۹۳). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی تهران بزرگ). فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۱(۴)، ۴۰-۱۱. قابل بازیابی در؛ http://journals.police.ir/article_17716.html
- حسین‌زاده، مهدی؛ طالع‌پسند، 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)، ۲۹۰-۲۷۶. قابل بازیابی در؛ http://journals.police.ir/article_18292.html

حسینی، حسن. (۱۳۹۲). بررسی برخی از عوامل موثر بر تعالی سازمانی (نمونه پژوهی: کلاتری های شهر مشهد مقدس). فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، ۱۰(۴)، ۱-۲۷. قابل بازیابی در؛ http://journals.police.ir/article_9291.html

خامنه‌ای، سیدعلی. (۱۳۸۶). نرم‌افزار حدیث ولایت. رازانی، عبدالمجید. (۱۳۸۳). آشنایی با مدل‌های مهم برتر سازمانی (جلد دوم)، تهران، انتشارات مام.

رسوله‌وندی، محمد باقر و تابان، محمد. (۱۴۰۰). ارائه الگویی برای چابکی کلاتری های استان ایلام با محوریت مدیریت زمان. فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی ایلام، ۳۷(۳۷)، ۷-۲۵. قابل بازیابی در؛ http://journals.police.ir/article_98383.html

سلامت، سید محمد و سیدعلی‌پور، سیدخلیل. (۱۴۰۱). اثرات اجرای طرح مکنّا در بهبود عملکرد و خدمات‌رسانی مطلوب کلاتری‌های سمنان. فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی سمنان، ۱۲(۴۴)، ۹-۲۰. قابل بازیابی در؛

http://journals.police.ir/article_99899.html
شریعتی، مسعود؛ کرمی، ذبیح اله و هاشمی، محمد. (۱۴۰۱). ارائه الگوی کلاتری در تراز نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران (با تأکید بر منویات فرماندهی معظم کل قوا (مدظله). پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۱۵(۲)، ۳۱-۶۲. قابل بازیابی در؛

doi: 10.22034/osra.2022.1266912.1480
محمدنسل، غلامرضا. (۱۳۸۷). پلیس و سیاست پیشگیری از جرم. تهران، دفتر تحقیقات کاربردی پلیس پیشگیری ناجا.

نجار باغسیاه، رسول. «الف» (۱۳۸۷). رویکرد پلیس اطلاعات محور (۴). نشریه نبأ. ۱۵(۲)، ۱۵-۱۹.

نجار باغسیاه، رسول. «پ» (۱۳۸۷). رویکرد پلیس اطلاعات محور (۶). نشریه نبأ. ۱۰(۲)، ۱۲-۱۷.

نجار باغسیاه، رسول. «ث» (۱۳۸۷). رویکرد پلیس اطلاعات محور: ریشه‌ها و زیربناهای فکری پلیس اطلاعات. نشریه نبأ. ۲۱(۲)، ۱۳-۲۴.

نجار باغسیاه، رسول. «ت» (۱۳۸۷). رویکرد پلیس اطلاعات محور. تاریخچه. ضرورت و سابقه اجرایی. نشریه نبأ. ۱۲(۲)، ۱۷-۲۰.

نوری، سپیده و محمدی، علیرضا. (۱۳۹۶). تعیین عرصه‌های مناسب مکان‌گزینی کلانتری‌ها برای بهبود امنیت فضا مطالعه موردی اردبیل. *مجله پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران*، پیاپی ۱۸، ۹۷-۱۱۵. قابل‌بازبایی در؛

https://ssoss.ui.ac.ir/article_22291.html

وروایی، اکبر. (۱۳۸۴). پلیس جامعه‌محور. تهران: انتشارات سازمان عقیدتی سیاسی نیروی انتظامی.

یاوری‌بافقی، امیرحسین. (۱۳۸۲). اطلاعات جمعیت. تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.

یاوری‌بافقی، امیرحسین و نجارباغسیاه، رسول. (۱۳۹۵). رویکرد اطلاعاتی در امور انتظامی:

شناختی بر پلیس اطلاعات‌محور. تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.

خان‌محمدی، سهراب؛ معمارزاده، غلامرضا و وفادار، حسین. (۱۳۸۹). تبیین ابعاد و مولفه‌های

بحران انتظامی. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۵ (۱)، ۱۰۱-۱۱۷. قابل‌بازبایی در؛

<https://www.sid.ir/paper/135394/fa>

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>.

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>.

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.

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.

Böhme, G. & Stehr, N (1986). *The Knowledge Society: The Impact of Scientific Knowledge on Social Structures*. Dordrecht: Reidel.

Brodeur, Jean-Paul (2007). Trust and Expertise in Policing; paper Prepared for delivery in the ICPC's Seventh Annual Crime Prevention Colloquium. Oslo, Norway, Obtained from: www.crime-prevention-intl.org.

De Lint, W (2003). Keeping open windows: Police as access brokers. *The British Journal of Criminology*. 43, 379-397. Available from, <https://www.jstor.org/stable/23638859>.

Eck, J. E (2006). Science, values, and problem-oriented policing: Why problem-oriented policing? In D. Weisburd & A. A. Braga (Eds.),

- Police Innovation: Contrasting Perspectives. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Ericson, R.V., Baranek, P.L. & Chan, J.B.L (1987). Visualizing Deviance. University of Toronto.
- Magers, J. S (2004). Compstat: A new paradigm for policing or a repudiation of community policing? *Journal of Contemporary Criminal Justice*. 20(1), 70-79. <https://doi.org/10.1177/1043986203262312>
- Walsh, W. F (2001). Compstat: an analysis of an emerging police managerial paradigm, *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 24(3), 347-362. Available from <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/compstat-analysis-emerging-managerial-paradigm#0-0>
- Weisburd, D. & Eck, J (2004). What Can Police Do to Reduce Crime, Disorder, and Fear?. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 593, 43-65. DOI: 10.1177/0002716203262548
- Williamson, Tom (2008). *The Handbook of Knowledge Based Policing: Current Conceptions and Future Directions*, Wiley Publishing, ISBN: 978-0-470-02899-5.
- Sampson, A. & Groves, SH. (1989). Intelligence-Led Policing: A British Perspective. In *Intelligence Led Policing: International Perspectives on Policing in the 21st Century*. Lawrenceville, NJ: International Association of Law Enforcement Intelligence Analysts.
- akbar afjeh, A., salehi sadaghiani, J., rahman keshvari, A., & rahmati, D. (2014). -. *Resource Management in Police Journal of the Management Dept*, 1(4), 11-40. Available from: http://journals.police.ir/article_17716.html. [In Persian].
- Hossein-zadeh, M., & Tale' pasand, S. (2015). Structural Effect of Transformational Leadership on Staff Organizational Citizenship Behavior at Police Stations in West and East of Tehran Province: the Mediator Role of Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Police Management Studies Quarterly*, 10(2), 276-290. Available from: http://journals.police.ir/article_18292.html [In Persian].
- Hosseini, H. (2012). Investigating some factors affecting organizational excellence (case study: police stations in the holy city of Mashhad). *Police Organizational Development Quarterly*, 10(4), 1-27. Available from: http://journals.police.ir/article_9291.html [In Persian].
- Khamenei, S.A. (2007). *Hadith Velayat software*. [In Persian].
- Razani, A.M. (2003). *Getting to know the important top organizational models (Volume 2)*, Tehran, Mam Publications. [In Persian].
- Rasouleh Vandi, M.B, & Taban, M. (2021). Providing a model for the agility of police stations in Ilam province, focusing on time

- management. *Ilam Police Science Quarterly*, 37(37), 7-25. Available from: http://journals.police.ir/article_98383.html [In Persian].
- Salamat, S. M., & seyedalipour, S. (2022). The effects of the implementation of the Makna plan in improving the performance and service delivery of Semnan Police Stations. *Semnan police knowledge quarterly*, 12(44), 9-20. Available from: http://journals.police.ir/article_99899.html [In Persian].
- shariati, M., olah karami, Z., & hashemi, M. (2022). Presenting a police model at the level of the holy system of the Islamic Republic of Iran (with emphasis on the menus of the Supreme Command of the Armed Forces (Modzaleh). *Quarterly of Order & Security Guards*, 15(2), 31-62. doi: 10.22034/osra.2022.1266912.1480. Available from: doi: 10.22034/osra.2022.1266912.1480 [In Persian].
- Mohammad Nasl, Gh. (2009). Police and crime prevention policy. Tehran, Naja Preventive Police Applied Research Office. [In Persian].
- Najar Baghsiah, R. ("A" 2008). Information-oriented police approach (4). Naba magazine. (2) 15, 15-19. [In Persian].
- Najar Baghsiah, R. ("P" 2008). Information-oriented police approach (6). Naba magazine. (2) 10, 12-17. [In Persian].
- Najar Baghsiah, R. ("Th" 2008). The approach of information-oriented police: the roots and intellectual foundations of information police. Naba magazine. (2) 21, 13-24. [In Persian].
- Najar Baghsiah, R. ("T" 2008). Information-oriented police approach. History. Necessity and implementation history. Naba magazine. (2) 12, 17-20. [In Persian].
- Noori, S., & Mohammadi, A. (2017). Determine the Suitable Zones for Police Stations Site Selection in order to improvement of spatial security Case Study: Ardabil. *Strategic Research on Social Problems*, 6(3), 97-115. Available from: https://ssoss.ui.ac.ir/article_22291.html [In Persian].
- Warwai, A. (2004). Community-oriented police. Tehran: Publications of the Organization of Political Ideology of the Police Force. [In Persian].
- Yavari Bafghi, AH. (2001). Population information. Tehran: Amin University of Police Sciences. [In Persian].
- Yavari Bafghi, AH. & Najari Baghsiah, R. (2015). Information approach in police affairs: knowledge on information-oriented police. Tehran: Amin University of Police Sciences. [In Persian].
- Khanmohammadi, S., Memarzadeh, Gh., & Fafadar, H. (2010). Explaining the dimensions and components of the police crisis. *Police Management Research*, 5 (1), 101-117. Available from: <https://www.sid.ir/paper/135394/fa> [In Persian].