

ویژگی‌های عملکردی پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهران

نادر محمدی^۱، رزیتا سپهرنیا^۲، سید رحیم موسوی^۳

از صفحه ۲۲۹ تا ۲۵۹

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۱/۱۴

تاریخ پذیرش: ۹۶/۲/۸

چکیده

زمینه و هدف: بخشی از کارآمدی و اثربخشی سازمان پلیس به عنوان یک نهاد مؤثر و گسترده که وظیفه اصلی آن ایجاد نظم و امنیت در جامعه است، وابسته به شناخت دیدگاه و رضایت مردم جامعه از پلیس و عملکرد آن است. از این منظر؛ شناخت دیدگاه مردم از پلیس راهور ناجا به عنوان یکی از پلیس‌های تخصصی ناجا با توجه به نوع ماموریت‌ها و ارتباط نزدیکی که با مردم دارد از اهمیت قابل توجهی برخوردار است تا جایی که؛ هدف اصلی این تحقیق شناسایی ویژگی‌های عملکردی پلیس راهور و رتبه‌بندی آن از دیدگاه شهروندان تهرانی است.

روش: روش تحقیق کمی (پیمایش) و نوع تحقیق توصیفی است. جامعه آماری افراد بالای ۱۸ سال ساکن تهران، حجم نمونه تعداد ۴۰۰ نفر با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران بدست آمده است. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای است تا جایی که، پرسشنامه‌ها در بلوک‌های مناطق ۳ و ۱۷ شهر تهران تکمیل شده است. با استفاده از آزمون‌های تی تک نمونه، آزمون فریدمن، و آزمون کرویت بارتلت داده‌های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. اعتبار تحقیق، محتوای (صوری) و از نظر نخبگان و صاحب‌نظران استفاده شده است.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که به ترتیب بیشترین میانگین به میزان ۳,۹۴۷۶ متعلق به متغیر ویژگی‌های اعتقادی، میانگین ۳,۸۸۱۳ متعلق به متغیر ویژگی‌های ظاهری و جسمانی پلیس، میانگین ۳,۸۷۸۹ متعلق به متغیر تعامل اجتماعی پلیس و متغیر ویژگی‌های رفتاری پلیس به میزان ۳,۸۵۹۶ کمترین میانگین را نشان می‌دهد. در این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که چهار شاخص ویژگی‌های اعتقادی، ظاهری، تعامل اجتماعی و رفتاری به عنوان ویژگی‌ها و شاخص‌های عملکردی پلیس راهور مورد تایید است بویژه داشتن ویژگی اعتقادی از دیدگاه مردم از بیشترین اولویت برخوردار است.

کلیدواژه‌ها: پلیس راهور، اعتقاد، رفتار، عملکرد، تعامل اجتماعی، شهروندان، تهران

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته پژوهش علوم اجتماعی-نویسنده مسئول. mohammadi.nader.2015@gmail.com

۲- استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن .

۳- دکتری جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه- رایانامه rahimmosavi85@yahoo.com

مقدمه و بیان مسأله

ایجاد نظم و امنیت همواره از دیرباز تاکنون مورد توجه ملت‌ها و جوامع انسانی بوده و اصولاً نظم و امنیت یک مقوله کاملاً حیاتی و یک ضرورت غیر قابل انکار می‌باشد. از این رو؛ ایجاد نظم و امنیت پایه، از اصلی‌ترین وظایف حکومت‌هاست به‌ویژه در دنیای معاصر و با پیدایش دولت-ملت‌های مستقل و گسترده‌گی جوامع و کثرت نفوذ انسان و پیچیده شدن تخصص برای مدیریت جوامع، پلیس جدید به‌عنوان یک نهاد تخصصی برای حفظ امنیت جوامع به وجود آمده است. به عبارتی؛ پلیس را می‌توان سازمان عصر مدرن دانست بطوری که امروزه نهاد و سازمان پلیس در تمامی کشورهای جهان نقش به‌سزایی را در فرآیند تامین امنیت داخلی و مبارزه با عناصر مخمل آن ایفاء می‌کند و پلیس مظهر و نماد عدالت و مبارزه با ظلم، قانون‌گریزی و تجاوز به حقوق دیگران است. به عبارت دیگر؛ در تمام جوامع نوین پلیس و نیروهای امنیتی از اهمیت و حساسیت قابل توجهی برخوردارند و نظام‌های سیاسی با هر روش و نوع حکومت، برای استقرار نظم و امنیت نیازمند نیروهای پلیس هستند.

ماموران پلیس در کشورهای پیشرفته به عنوان نماد نظم و انضباط و الگوی قابل قبول برای مردم جامعه شناخته می‌شوند و مردم در اکثر شئونات اجتماعی از پلیس کمک می‌گیرند و به آنها اعتماد می‌کنند تا جایی که در دوران استراتژیک پلیس مردمی، سه تغییر با سه دگرگونی عمده الگو در سیر تکاملی پلیس مردمی از قبیل؛ سیاست، آموزش و دستگاه قضایی، رخ داده است. کلینگ و مور (۱۹۹۱) این روش‌های جدید تفکر را به عنوان «دوران خاص پلیس مردمی» توصیف می‌کنند و در پاسخ به وجهه منفی پلیس در دهه ۱۹۶۰ و توسعه آن، سه برنامه؛ روابط عمومی، روابط مردم و برنامه‌های پیشگیری ارائه داده‌اند (میلر و ام‌هس، ۱۳۸۳: ۱۴-۱۵). سازمان پلیس که متولی برقراری نظم و امنیت انتظامی است، افزون بر اجراء و عملیاتی نمودن ماموریت‌ها و وظایف خود، باید از توان ابداع، نواندیشی و آینده‌نگری برخوردار باشد. این مهم در عصری که تغییر و تحولات روزافزون در عرصه‌های مختلف حیات انسانی در جریان است، اهمیت و ضرورت بیشتری پیدا می‌کند (غفاری، ۱۳۹۰: ۲۲).

همچنین؛ تعداد زیادی از صاحب نظران امور پلیسی، نظیر کنسرسیونم پلیس جامعه محور (۱۹۹۴)، گلدشتاین^۱ (۱۹۹۰)، لیمان^۲ (۲۰۰۲)، پیک و گلنسون^۳ (۲۰۰۲)، ویزناند و فرگوسن^۴ (۲۰۰۲)، بر این باورند که، مبانی کلی و راهبردهای پلیس در صورت تکیه بر مشارکت جویی در جامعه و تلاش برای حل مشکلات اجتماعی می توانند برداشت عمومی نسبت به پلیس و کارایی و اثربخشی او را بهبود بخشند (اورتمایر، ۱۳۸۵: ۳۹۵-۴۰۱) که از این منظر دیدگاه و نظر مردم در خصوص عملکرد و ویژگی های ماموران پلیس مهم به نظر می رسد. در ایران نیروی انتظامی به مثابه یکی از نهادهای مهم و بنیادی اجتماعی و امنیتی، دارای وظایف و ماموریت های خطیری در فرآیند تامین نظم-امنیت و مراقبت از آن است. نقشی که جامعه به پلیس در برقراری نظم و امنیت محول نموده بسیار مهم، اثرگذار و فرابخشی است. بدین گونه که مردم کشور (به خصوص شهرنشینان) از زمان خروج از منزل، تردد در مسیرهای داخل و خارج شهرها، انجام امور شغلی، شخصی و اجتماعی خود به نوعی با مأموران ناجا در قالب مأموران کلانتری، آگاهی، اماکن، گذرنامه، مواد مخدر و بویژه ماموران پلیس راهنمایی و رانندگی مواجه هستند. این آمیختگی زندگی روزمره آنان با نیروی انتظامی در حدی است که تلقی بسیاری از مردم این شده که پلیس را آئینه نظام می دانند. به همین دلیل نیروهای پلیس از میان افراد با ویژگی های خاص گزینش و استخدام می شوند و مدیران ناجا همواره به دنبال تقویت و تجهیز نیروی پلیس و ماموران آن با ویژگی ها و خصوصیات مناسب و ویژه برای برقراری هر چه بهتر نظم و امنیت هستند. از این رو؛ در سال های اخیر با توجه به ویژگی های خاص عصر کنونی و جایگاه سیاسی و اجتماعی که کشور دارد، شرایط خاصی به وجود آمده که بیش از پیش نوع ارتباط پلیس و مردم اهمیت یافته است. به ویژه این که پس از سال ها از تحولات پلیس در ایران معاصر در سال ۱۳۷۰ آخرین تحول پلیس در قالب ادغام نیروهای شهربانی، ژاندارمری، کمیته های انقلاب اسلامی و پلیس قضایی

۱. Goldstein

۲. Lyman

۳. Paik & Gelnesor

۴. Viznand & Ferguson

بوجود آمده و سازمان جدید پلیس جمهوری اسلامی ایران تحت عنوان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران پا به عرصه وجود گذاشته است.

پلیس راهنمایی و رانندگی ناجا نیز که به اختصار پلیس راهور ناجا نامیده می‌شود یکی از پلیس‌های تخصصی در سطح نیروی انتظامی است که وظیفه برقراری نظم و کنترل ترافیک، معابر و خیابان‌های درون شهری و جاده‌ها در بیرون از شهرها را دارد. از این رو پلیس راهور به صورت مستمر و شبانه روزی در راستای مأموریت‌ها و وظایف محوله اش فعالیت می‌کند. همچنین نوع مأموریت‌های پلیس راهور به نحوی است که در میان پلیس‌های تخصصی ناجا به نظر می‌رسد بیشترین ارتباط با مردم و جامعه دارد تا جایی که نگاه و انتظار مردم نسبت به پلیس راهور از چنان حساسیت و اهمیتی برخوردار است که پلیس راهور را ملزم به رعایت و تلاش بیشتر مبنی بر انجام درست مأموریت‌ها و وظایف اش را دارد. به علاوه بدست آوردن رضایت مردم، کنترل نظم و ترافیک و همچنین رسیدن به یک وضعیت آرمانی و مطلوب در پلیس راهور، داشتن مأموران و نیروهای مجرب با ویژگی‌های خاص را می‌طلبد چنانچه پژوهش حاضر؛ پویشی علمی در فرآیند شناخت ویژگی‌های عملکردی این نوع پلیس از دیدگاه شهروندان تهران می‌باشد. بر این اساس؛ هدف اصلی این تحقیق شناسایی ویژگی‌های عملکردی پلیس راهور و رتبه‌بندی آنها از دیدگاه شهروندان تهرانی است. این پژوهش در صدد پاسخگویی به این سوال اصلی است که از دیدگاه شهروندان شهر تهران ویژگی‌های عملکردی پلیس راهور کدام‌اند و کدام یک از ویژگی‌های احصاء شده در رتبه بالاتری قرار دارند؟ سوالات فرعی این تحقیق عبارتند از: ۱- ویژگی‌های اعتقادی پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهرانی کدام‌اند؟ ۲- ویژگی‌های ظاهری و جسمانی پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهرانی کدام‌اند؟ ۳- ویژگی‌های رفتاری پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهرانی کدام‌اند؟ ۴- ویژگی‌های تعامل اجتماعی پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهرانی کدام‌اند؟

عبدی (۱۳۸۳) در مقاله‌ای با عنوان «تبیین رویکرد جامعه‌محوری پلیس» سعی داشته تا یکی از مدل‌های حاکم بر کار پلیسی برای تأمین امنیت، که همان جامعه‌محوری است را تبیین کند. در این مقاله علاوه بر تبیین رویکرد جامعه‌محوری، اصول حاکم بر این تئوری و ویژگی‌های آن مورد بررسی قرار گرفته و به برخی از مهم‌ترین مولفه‌های فردی پلیس اجتماعی از جمله؛ داشتن رابطه صمیمی با مردم، حمایت از حقوق مدنی و اجتماعی شهروندان، پاسخگویی به وظایف و اختیارات اشاره شده و در پایان به راهکارهایی برای توسعه جامعه‌محوری در سازمان پلیس، پرداخته شده است (عبدی، ۱۳۸۳).

حمید انصاری (۱۳۸۴) در تحقیقی با عنوان «بررسی وجهه نظرها و رفتارهای مشارکتی مردم شهرستان تهران در مسایل مرتبط با وظایف ناجا و عوامل موثر بر آن»، نحوه برخورد، سرعت رسیدگی به کارها و دقت عمل در انجام وظایف قانونی ماموران را در ایجاد احساس رضایت موثر دانسته‌اند. همچنین نتایج این تحقیق نشان می‌دهند، احساس امنیت شهروندان، احساس رضایت از عملکرد ناجا را در پی خواهد داشت. بر اساس یافته‌های این پژوهش، اعتماد اجتماعی، میزان قانون‌گرایی و تمایل مردم به شرکت در امور اجتماعی سه متغیری هستند که بر اثر افزایش میزان رضایت مردم از عملکرد ناجا افزایش می‌یابند (انصاری، ۱۳۸۴: ۱۴۱).

افتخاری (۱۳۸۷) در مقاله‌ای با عنوان جامعه امن و پلیس جامعه محور؛ به بررسی واقعیت‌های تأمین و صیانت از امنیت جوامع مدرن، پرداخته است با این توضیح که؛ به دلیل پیچیدگی جوامع مدرن نسبت به جوامع سنتی، صیانت از امنیت این جوامع نیز بسیار دشوار است. در نتیجه، تحلیل‌گران حوزه «امنیت اجتماعی» را به آنجا رهنمون می‌کند که ایده «اجتماعی شدن امنیت» را طرح و در دستور کار قرار دهند. در نتیجه حاکمیت این رویکرد جدید، بازخوانی نظریه‌ها و نهادهای امنیت‌ساز در پرتو مکاتب جامعه‌شناختی، باعث می‌شود تا «پلیس جامعه محور» از جمله مصادیق مهم آن به شمار آید (افتخاری، ۱۳۸۷).

بیات و بهرامی (۱۳۸۸) در پژوهشی در پی شناخت و تبیین عوامل جامعه‌شناختی موثر بر نحوه نگرش به عملکرد نیروی انتظامی در شهر تهران بودند. مهمترین یافته‌های این تحقیق نشان داد که بین امنیت ذهنی و امنیت عینی تفاوت

معناداری وجود دارد و از طرفی بیشترین عاملی که باعث رضایت مردم از پلیس می‌شود حفظ احترام افراد و پاسخگویی مناسب به نیازهای آنان است. نتایج به دست آمده از آزمون‌های آماری حاکی از آن است که از میان سه متغیر مستقل رضایتمندی، اعتماد، و احساس امنیت، متغیرهای رضایت مندی و احساس امنیت بر نحوه نگرش به عملکرد نیروی انتظامی تاثیر معنادار و مثبت دارند و رابطه متغیر اعتماد و نگرش رابطه ای معنادار نیست (بیات و بهرامی، ۱۳۸۸).

آذری و همکاران (۱۳۹۳) در کتابی تحت عنوان «الگوی راهبردی مدیریت عملکرد سازمان» به تبیین مدل‌های مختلف ارزیابی عملکرد سازمانی پرداخته است و مدل‌های مختلف ارائه داده‌اند تا جایی که در این کتاب بیشتر عملکرد پلیس ارزیابی شده و الگویی برای ارزیابی عملکرد پلیس ارائه گردیده است که مبتنی بر خروجی‌های سازمانی می‌باشد. (آذری و همکاران، ۱۳۹۳)

اسکالیون و کاندان در تحقیقی با عنوان «تعیین کننده‌های نگرش به پلیس» به بررسی ۲۷۳ نفر از شهروندان پیتسبورگ و پنسیلوانیا پرداختند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که سابقه شخصی برخورد افراد با پلیس تعیین‌کنندگی بیشتری نسبت به متغیرهای اجتماعی و اقتصادی از جمله نژاد و درآمد دارد. همچنین محققان نتیجه می‌گیرند که تعامل پلیس و شهروندان در زمینه اجرای قانون احتمال موفقیت پلیس را افزایش می‌دهد (اسکالیون و کاندان، ۱۹۸۰).

لین^۱ و همکارانش (۲۰۰۰) در تحقیقی با عنوان «اعتبار سازه ای سنجش نظریه بیکر درباره تعهد سازمانی»؛ ۳۲۷ نفر کارگر را به شیوه پیمایشی مورد مطالعه قرار داده‌اند. نتایج این تحقیق ۵ عامل را از همدیگر متمایز می‌ساخت، سه عامل که نظریه بیکر را تأیید می‌نمودند، مدیریت بوروکراتیک غیرشخصی، سازگاری فرد با موقعیت‌های اجتماعی متفاوت و بحث عدم کارایی بود. تعهد هنجاری و ارزشی نیز از مسائل اصلی در این تحقیق بودند. همچنین صور اطاعت در سازمان و پذیرش شهروندی به معنای احساس تعلق داشتن در سازمان نیز در ارتباط با تعهد سازمانی بودند. (لین و همکاران، ۲۰۰۰)

شوارتز و همکاران (۲۰۰۱) رابطه میان عزت نفس افسران پلیس و میزان موفقیت شغلی آنان را مورد بررسی قرار داده‌اند. آنان نشان داده‌اند بین این دو عامل رابطه

معنادار بالایی وجود دارد، به عبارت دیگر، این محققان نشان داده‌اند افسران و کارکنان با عزت نفس بالا، عملکرد شغلی بهتری از خود نشان می‌دهند. آنان در تبیین یافته‌های خود تأکید کرده‌اند که آن دسته از افراد پلیس که خود را واجد مهارت و توانایی بالا ارزیابی می‌کنند و عزت نفس بالا دارند بر این باورند که از عهده انجام هر مأموریتی بر می‌آیند، در نتیجه آنان سعی و تلاش بیشتری از خود نشان می‌دهند و بر اثر آن به موفقیت‌های بیشتری دست می‌یابند. در نهایت، محققان براساس یافته‌های خود به سازمان‌های پلیس توصیه می‌کنند که افزایش عزت نفس کارکنان خویش را در اولویت فعالیت‌های آموزشی قرار دهند، چرا که با افزایش عزت نفس کارکنان پلیس، احساس مسئولیت و وجدان کاری آنان افزایش می‌یابد. (شوارتز و همکاران، ۲۰۰۱)

بلاجر و همکاران، (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای به منظور «بررسی ویژگی‌های شخصیتی داوطلبان پلیس» بین سنین و خصوصیات شخصیتی آنها، با ۱۰۶ نفر (۱۲ زن و ۹۴ مرد) بین سنین ۱۹ تا ۳۵ سال را با مجموعه‌ای از آزمون‌های روانشناختی استاندارد شامل پرسشنامه شخصیتی ایزنگ، آزمون ام.ام.پی.آی (MMPI)، آزمون ریون (خرده مقیاس‌های شباهت‌ها و گنجینه لغات مقیاس هوشی بزرگ سالان و کسلر T به‌عنوان یک ابزار تشخیصی مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد ضریب هوشی گروه مورد بررسی در دامنه متوسط بوده و تحلیل نیمرخ‌های شخصیتی به‌دست آمده از آزمون ام.ام.پی.آی (MMPI) ثابت نمود، تعیین هرگونه آشفتگی محسوس شخصیتی در داوطلبان پلیس غیرممکن است و نتایج به‌دست آمده از آزمون ایزنگ، این آزمون را به‌عنوان یک ابزار تشخیصی مفید در تعیین صلاحیت داوطلبان پلیس، زیر سوال می‌برند، در این مطالعه هیچ همبستگی بین سنین داوطلبان و ویژگی‌های شخصیتی آنها یافت نشد (بلاجر و همکاران، ۲۰۰۳ به نقل از محمدی، ۱۳۸۸: ۵۷)

گارسیا و کاو نیز (۲۰۰۵) در تحقیق خود به بررسی رابطه بین نیاز و رضایت از پلیس پرداختند. آنها با بررسی ۲۳۵ نفر از ساکنان یک شهر کوچک در شمال شرقی ایالت متحده نشان دادند که رضایت عمومی اسپانیایی‌ها از پلیس پایین‌تر از سایرین است. این در حالی است که سفید پوستان بالاترین رضایت را از پلیس دارند. همچنین رضایت در بین آمریکایی‌های آفریقایی تبار در حد متوسط

است. در نهایت محقق نتیجه می‌گیرد که پلیس باید برای به دست آوردن افکار عمومی تلاش زیادی به خرج دهد در رضایت شهروندان از پلیس افزایش یابد (گارسیا و کاوا، ۲۰۰۵).

ویچ (۲۰۰۵) در مقاله‌ای تحت عنوان «شیوه‌های مطلوب برقراری ارتباط پلیس با مردم» چهار نوع ارتباط را مورد توجه قرار می‌دهد: ۱- ارتباط ساده که می‌تواند شامل مبادله اطلاعات ساده میان افراد گروه‌ها، مبادله افکار، نظریه‌ها و احساسات باشد؛ ۲- همکاری عبارت است از ارتباط غیررسمی که هیچ ساختار مشترک و تلاشی برای برنامه‌ریزی در این نوع ارتباط وجود ندارد؛ ۳- نوع سوم ارتباط، عبارت است از ارتباط رسمی درک بهتر از مأموریت‌ها و اهداف، این ارتباط نیز به برنامه‌ریزی مشترک نیازمند است؛ ۴- ارتباط برای همکاران که عبارت است از ارتباط دوجانبه تعریف شده‌ای که برای هر دو طرف دارای منافع باشد. (ویچ به نقل از محمدی، ۱۳۸۸: ۵۹)

هیندس و مورفی (۲۰۰۷) در تحقیقی با عنوان «نگرش عمومی از پلیس» به دنبال بررسی عدالت رویه‌ای و مشروعیت پلیس و نگرش عمومی از پلیس می‌باشند. در این تحقیق آنها تاکید فراوانی بر اهمیت روابط پلیس و مردم برای افزایش اثربخشی پلیس در کاهش بی‌نظمی و جرم دارند. پرسشنامه آنها در بین ۲۶۱۱ نفر و به صورت پستی انجام شد. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که افرادی که اعتقاد دارند زمانی که پلیس اعمال اقتدار می‌کند عدالت رویه‌ای را رعایت کند عمل پلیس مشروعیت بیشتری دارد و در نتیجه رضایت عمومی از پلیس افزایش خواهد یافت (هیندس و مورفی، ۲۰۰۷).

به طور کلی با مروری که بر پیشینه تجربی موضوع داشتیم برخی از پژوهش‌ها به موضوع پژوهش حاضر نزدیک است اما با توجه به این که ویژگی‌ها و شاخص‌های عملکردی پلیس می‌تواند همواره تحت تاثیر دگرگونی‌ها و تغییرات جامعه باشد و مهم‌تر، این پژوهش رویکرد پلیس جامعه‌محوری را اساس نظری کار خود قرار داده است لذا این پژوهش متفاوت از تحقیقات پیشینی است که حداقل در بخش پیشینه به آن پرداخته شده است.

ادبیات و مبانی نظری تحقیق

تعریف پلیس: پلیس در مفهوم امروزی آن در درجه اول یک سازمان دولتی یا محلی است که مسئول حفظ نظم، امنیت، آسایش و آرامش عمومی و متصدی حراست از جان و مال و حیثیت اشخاص می‌باشد و در درجه دوم، بازرسی و کشف جرایم، جمع‌آوری دلایل، دستگیری متهمان و مجرمان و سرانجام اجرای احکام کیفری را بر عهده دارد. (انصاری، ۱۳۸۰: ۳۰)

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران: نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (ناجا)، که سازمانی مسلح و در تابعیت فرماندهی کل قوا و وابسته به وزارت کشور می‌باشد، از ادغام سه سازمان ژاندارمری جمهوری اسلامی ایران (ژاجا)، شهربانی جمهوری اسلامی ایران (شاجا) و کمیته انقلاب اسلامی ایران شکل گرفته است (ترابی ۱۳۸۱: ۱۱۳). نیروی انتظامی عضوی از اعضای نیروهای مسلح کشور است که وظیفه ایجاد نظم و امنیت داخلی کشور را به عهده دارد و به عنوان ضابط عام قوه قضاییه انجام وظیفه می‌کند. بطوری که ماده ۳ قانون تشکیل نیروی انتظامی مصوب ۶۹/۴/۲۷ مهم‌ترین وظیفه پلیس استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی، حفظ دستاوردهای انقلاب اسلامی و حفظ ارزش‌ها دانسته شده است. (قانون ناجا، ۱۳۶۹، ۴) همچنین وظایف اصلی این پلیس شامل؛ ۱) وظایف انتظامی، ۲) وظایف امنیتی ۳) وظایف ضابطی ۴) وظایف خدماتی ۵) وظایف نظامی و ۶) وظایف اجتماعی می‌باشد. وظایف پشتیبانی نیز شامل ۱) وظایف نیروی انسانی ۲) وظایف لجستیکی ۳) وظایف تحقیقاتی و ۴) وظایف اخلاقی و ارزشی است. به تعبیر دیگر؛ وظایف انتظامی نیروی انتظامی شامل برقراری نظم و امنیت در کشور می‌باشد این وظیفه به عنوان رکن اساسی فعالیت نیرو محسوب می‌گردد. از این منظر می‌توان به برخی وظایف نظیر جلوگیری از وقوع جرم، برقراری و اجرای قانون و مقررات، حراست از برخی اماکن و پیشگیری از هرگونه خراب‌کاری و ... اشاره کرد که عمدتاً از طریق فعالیت کلاتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی تحقق می‌یابد.^۱ در رابطه با وظایف امنیتی نیز می‌توان گفت: نیروی انتظامی در چارچوب وظایف خود، در تبعیت از قوانین و مقررات نظام، شورای امنیت ملی، وزارت اطلاعات و ... در مسیر وظایف

۱ - در این خصوص بندهای ۵ و ۹ و ۱۲ و ۱۶ و ۲۱ قانون ناجا به روشنی به این وظایف اشاره کرده است.

امنیتی، برخی وظایف تخصصی را برعهده دارد که جمع آوری اخبار و پرورش و توزیع سریع اخبار و اطلاعات به قسمت‌های ذریبط، تجزیه و تحلیل اخبار و وقایع، انجام اقدامات عملیاتی و ... از جمله آنها می‌باشد به این وظایف در بندهای ۱ تا ۷ و ۱۰ از ماده ۴ اشاره شده است. طبق وظایف ضابطی (قضایی) نیز نیروی انتظامی در زمینه کشف جرم و دستگیری و جلوگیری از فرار مجرم، در مقام ضابط قوه قضائیه عمل می‌کند و تحت نظارت و دستور مقامات قضایی اجرای وظیفه می‌نماید. (اجرلوی، ۱۳۸۵: ۴) به طور کلی جدول شماره (۱) وظایف نیروی انتظامی در قانون را تشریح می‌کند.

جدول شماره ۱: وظایف نیروی انتظامی در قانون (منبع: قانون ناجا، ۱۳۶۹)

ردیف	وظایف اصلی	شاخص وظایف
۱	وظایف انتظامی و پیشگیرانه	(بر اساس ماده ۴ بندهای ۱۲، ۹، ۵، ۱۶ و ۲۱ قانون پلیس) جلوگیری از وقوع جرم، برقراری نظم و اجرای قانون و مقررات، حراست از برخی از اماکن و پیشگیری از هرگونه خراب کاری و...
۲	وظایف امنیتی و مقابله‌ای	(بر اساس ماده ۴ بندهای ۱ تا ۷ و ۱۰ قانون پلیس) جمع آوری اخبار، پرورش و توزیع سریع اخبار و اطلاعات به قسمت‌های ذی ربط، تجزیه و تحلیل اخبار و وقایع، انجام اقدامات عملیاتی و...
۳	وظایف ضابطی قوه قضائیه	(بر اساس ماده ۴ در بند ۸ قانون پلیس) در زمینه کشف جرم، دستگیری و جلوگیری از فرار مجرم، در مقام ضابط قوه قضائیه عمل می‌کند و تحت نظارت و دستور مقامات قضایی اجرای وظیفه می‌نماید.
۴	وظایف خدماتی و اجتماعی	امور مربوط به گذرنامه، اتباع خارجی، شماره کردن خودرو، صدور گواهینامه رانندگی، امور نظام وظیفه، امور اماکن عمومی، مرکز خدمات پلیس + ۱۰، توسعه فناوری‌های پلیسی و...
۵	وظایف مراقبتی و حفاظتی	(بر اساس ماده ۴ بندهای ۱۱، ۱۳ و ۱۴ قانون پلیس) مراقبت و کنترل مرزها، همکاری با سایر نیروهای مسلح، تأمین مراکز، تأسیسات و نقاط حساس کشور.
۶	وظایف اجتماعی	(بر اساس ماده ۴ و بندهای ۱۷، ۱۸ و ۱۹، قانون پلیس) همکاری با سازمان‌های (دولتی و غیردولتی) در کاهش جرایم و آسیب‌ها، ایجاد و توسعه‌ی زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی و تسهیل مأموریت‌های محوله‌ی نیرو و در سطح جامعه.

دوره‌های اداره امور پلیسی: سه دوره استراتژیک اداره امور پلیسی عبارتند

از: ۱- دوره سیاسی^۱؛ در این دوره، پلیس پیوند نزدیکی با سیاست داشت. در انگلیس، نیروی پلیس تحت نظر شاه بود و رئیس پلیس، اختیار اخراج مأموران خود را داشت. در این دوره، انتصاب رؤسای پلیس با انگیزه‌های سیاسی و به

۱. The political Era

منظور حفظ منصوب کنندگان در جایگاه قدرت، صورت می گرفت. عدم کفایت و فساد پلیس، منجر به آغاز دوره دوم اداره امور پلیسی، یعنی دوره اصلاحات شد؛ ۲- دوره اصلاحات؛ تغییر اساسی در این دوره، تفکیک اداره امور پلیسی از سیاست بود. با جدا شدن اداره امور پلیس از سیاست، تغییری در تاکید بر نقش پلیس به وجود آمد. در این زمان، شهروندان اداره امور پلیس را معادل مبارزه با جرم و جنایت می دانستند. پلیس، کارکردهایی از نوع خدمات اجتماعی را دارای مطلوبیت کمتری تلقی می کرد و تا حد امکان به آنها نمی پرداخت. در دوره اصلاحات، رابطه پلیس با جامعه مخدوم خود، از لحاظ حرفه ای دور بود. ترکیب نارضایتی از عدالت کیفری و نقش ماموران گشت، نتایج پژوهش ها، گرایش به اداره امور پلیس خصوصی و ...، منجر به آغاز دوران سوم اداره امور پلیسی یعنی عصر جامعه گرایی شد. (کارن ام. هس ولیندا اس، میلر؛ ۱۳۸۲: ۲۶-۲۷)؛ ۳- دوره جامعه محوری؛ رشد روزافزون جرایم، تبهکاری ها و آشوب های دهه ۱۹۷۰ کشورهای توسعه یافته و صنعتی جهان (به ویژه انگلستان، فرانسه و آمریکا)، زمینه ساز پیدایی رویکرد جدیدی با عنوان «پلیس اجتماع محور» در سازمان های پلیسی کشورهای فوق گردید که اساساً بر مشارکت اجتماعی پلیس با مردم برای پیشگیری از جرایم و برقراری امنیت و احساس امنیت اجتماعی تأکید داشت. (بیلی، ۱۳۸۰: ۶۹). بطور کلی در ادامه این مبحث در جدول شماره (۲) ابعاد و ویژگی های سه دوره فوق الذکر باهم مقایسه و ارائه شده است.

جدول شماره ۲: ابعاد و ویژگی های سه دوره اداره امور پلیسی (منبع: کارن ام. هس ولیندا اس، میلر؛

۱۳۸۲: ۴۵)

ابعاد مقایسه	دوره سیاسی (۱۸۴۰ تا ۱۹۳۰)	دوره اصلاحات (۱۹۳۰ تا ۱۹۸۰)	دوره جامعه محوری (۱۹۸۰ تا کنون)
اختیارات	سیاست و قانون	قانون و حرفه گرایی	حمایت جامعه، قانون و حرفه گرایی
عملکرد	خدمات گسترده اجتماعی	کنترل جرایم	ارائه گسترده خدمات
طرح سازمانی	غیر متمرکز	متمرکز، کلاسیک	غیر متمرکز، گروه کار، ماتریسی
رابطه با جامعه	صمیمی	حرفه ای، از راه دور	صمیمی
تاکتیک و فناوری	گشت پیاده	گشت پیشگیری و پاسخ سریع	گشت پیاده، مسأله یابی، روابط عمومی
پیامد	رضایت شهروندان، رضایت سیاسی	کنترل جرایم	بهبود کیفیت زندگی و رضایت شهروندان

رویکرد پلیس جامعه محور: تعریف و ویژگی ها

در رویکرد پلیس جامعه محور، پلیس از تمرکز صرف بر جرم و کشف و ضبط آن فراتر رفته و حتی در زمینه پیشگیری و جلوگیری از بروز بسترها و زمینه های جرم نیز به ایفای نقش می پردازد. بعلاوه هدف این رویکرد آن است که جامعه قوی تر شود و بتواند در همکاری با پلیس قرار گیرد و لذا از آن نقش انفعالی خویش خارج می گردد. همچنین اصل مهم دیگر در پلیس جامعه محور آن است که نه تنها تا حد امکان از بروز و ظهور بزه و جرم خودداری شده و بسترهای جرم خیز به حداقل برسند، بلکه علاوه بر آن وضعیت مطلوب شرایطی است که کیفیت زندگی افراد بالاتر می رود که یکی از آنها موضوع برطرف شدن دغدغه و دل نگرانی ناشی از فقدان امنیت است. لازمه تحقق این امور آن است که پلیس تنها و صرفاً از نقش کسی که با جرم برخورد می کند، به در آمده و با فراتر رفتن از آن عملاً نقش هایی همانند مشاور، پشتیبان و مسئول افراد جامعه را هم ایفا نماید (کپلر و جینز^۱، ۲۰۱۱: ۳). به عبارت دیگر؛ پلیس جامعه محور بیش از هر چیز خود را در فلسفه تازه ای که ترسیم نموده است، خود را نشان می دهد و با آنکه از حد و اندازه ظواهر و امور فراتر می رود ولی از همان آغاز در قالب نمادهای خود را نشان داده است که نشانه نزدیکی پلیس به افراد جامعه و مراوده با آنان باشد برای مثال پلیس پیاده در حال گشت زنی در نقاط مختلف شهر و نیز حرکت پلیس با دوچرخه و اسب در شهر که پیوند نزدیکی بین ایشان با مردم ایجاد نماید. البته این نمادها و سمبل ها کافی نبوده ولی هدف این گون ابتکارات، یادآوری و تأکید مجدد بر این نکته است که پلیس هم بخشی از خود جامعه بوده و اقداماتش را با یاری مردم انجام می دهد و لذا نباید پلیس را نهادی مجزا و متمایز از مردم دانست (اسکوگان و هارت نت^۲، ۱۹۹۹: ۵-۶). با این اوصاف؛ فریدمن^۳ (۱۹۹۷) پلیس جامعه محور را «راهبرد و خط مشی با هدف دستیابی به کنترل موثر و کارآمد جرایم، کاهش ترس از جنایت، توسعه کیفیت زندگی، گسترش خدمات پلیس و مشروعیت کار پلیس از طریق تکیه بر منابع جامعه که در صدد تغییر شرایط جرم خیز هستند،

۱. Kappeler and Gaines

۲. Skogan and Hartnett

۳. Friedman

می داند (فریدمن، ۱۳۸۳: ۲۹). گلداشتاین^۱ (۱۹۹۷) نیز پلیس جامعه مدار را یک مکتب جامع فکری، روش مدیریتی و راهبردی سازمانی می داند که همه عوامل پلیس را در بر گرفته و شیوه های مؤثر حل مشکل و مشارکت پلیس و جامعه را ارتقاء می بخشد (گلداشتاین، ۱۹۹۷: ۴۵). در نهایت؛ به زعم مولر (۲۰۱۰) پلیس جامعه محور نه فقط وعده ارتقاء امنیت شهری را به شهروندان می دهد بلکه علاوه بر آن در جستجوی نوعی از الگوی حکمرانی نیز هست که مبتنی بر ارزش هایی همانند دموکراتیک بودن، فرهنگ سیاسی مشارکتی و نیز پاسخگویی به شهروندان است (مولر^۲، ۲۰۱۰: ۲۲).

ویژگی ها و شاخص های عملکردی پلیس

۱- ویژگی های عملکردی پلیس با تاکید بر جامعه محوری پلیس:

عملکرد به رفتار کنونی که فرد انجام می دهد و نتایجی که در حال حاضر به بار می آورد بر می گردد. پلیس می تواند با عملکرد مثبت در کاهش جرائم در جامعه و افزایش نظم و امنیت اجتماعی، نگاه مردم به پلیس را مثبت و اعتماد آميز کند. به زعم گیدنز؛ خصوصیات ظاهری پلیس، قیافه او، نحوه سخن گفتن با مردم، لهجه، تمایل به لبخند زدن، مدل مو، لباس، آرایش و ابزار آلاتی که به همراه دارد همه می توانند در جلب اعتماد مردم به او تاثیر گذار باشند. گیدنز می گوید کسانی که اونیفورم نظامی می پوشند به عنوان افراد قابل اعتماد شناخته می شوند علاوه بر آن، تناسب ظاهری، کنترل بدنی، سلامتی، تناسب اندام، پاکیزگی و آراستگی بدن طرف مقابل ما را به اعتماد به او و می دارد (گیدنز، ۱۳۸۲: ۵۶). همچنین با توجه به تعاریف جامعه محوری پلیس، می توان به مردمی بودن، جمع گرایی و دوری از هرگونه انزواطلبی، فریادرسی و دلسوزی، مورد اعتماد و احترام مردم بودن، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، آینده نگر و آینده ساز بودن، داشتن تعصب سازمانی، مشاور و راهنمای خوب بودن، داشتن سلامت رفتاری، ارزش دادن به نظرات دیگران به ویژه مردم، برخورد با نزاکت با ارباب رجوع، تعامل مستمر و متقابل با مردم، ارتباط با صنوف و اقشار متفاوت مردم، شناخت نقاط آسیب پذیری مردم و اجتماع به

۱. Goldishtain

۲. Muller

منظور جلوگیری از وقوع جرم، ایجاد اعتماد درون و برون سازمانی، انتقادپذیر بودن، ایجاد جو حمایتی و احترام مابین خود و مردم، درک به موقع نیازهای شهروندان و رفع مناسب آنها و استفاده از نظرات مردمی، اشاره کرد.

۲- با توجه به سند چشم انداز سازمان ناجا در افق تحقق چشم انداز ۲۰ ساله، ویژگی های پلیس در حوزه های متعدد عبارت است از:

الف- ویژگی های نیروی انسانی؛ صالح و امین بودن؛ کارآمدی؛ ایثارگر و فداکاری؛ خلاق و سخت کوش بودن؛ شجاعت و مردم داری؛ دارای انگیزه الهی و مسئولیت پذیر بودن؛ برخوردار از منزلت و معیشت مطلوب؛ ب- ویژگی های سازمانی؛ یکپارچه و فراگیر؛ منسجم و هماهنگ؛ کارآمد؛ منعطف و نوآور؛ پویا؛ پاسخگویی در مقابل حاکمیت و مردم؛ حامی افراد مظلوم؛ مظهر اقتدار، رحمت و عطف؛ برقرار کننده امنیت اسلامی؛ بهره مند از دانش و فناوری و تجهیزات پیشرفته متناسب با نیازهای جامعه؛ توانا در تولید علوم سیاسی؛ برخوردار از سامانه های جامع در بالابردن سرعت، دقت و صحت عمل ناجا. ج- ویژگی های کارکردی؛ امین ولایت و مورد اعتماد ملت؛ فراهم کننده رضایت مندی مردم؛ فراهم کننده اقتدار نظام در برافراشتن چتر نظم و امنیت برای عموم مردم ایران به دور از مناقشات جناحی؛ حافظ سرمایه های اجتماعی؛ زمینه ساز رشد فضائل و طرد رذایل در جامعه؛ توانا در بهره برداری از توان بسیج مردمی و مردمی کردن امنیت با جلب مشارکت موثر و همگانی مردم در استقرار امنیت پایدار د- ویژگی های تعاملی: دارای تعامل و ارتباط سازنده با سایر سازمان های کشوری و لشگری در بسط عدالت اسلامی و تحقق امنیت پایدار و توسعه همه جانبه کشور و مشارکت در تامین و حفظ امنیت ملی؛ برخوردار از ارتباط حرفه ای با پلیس کشورها به ویژه پلیس جوامع مسلمان در گسترش و توسعه الگوی پلیس اسلامی. (فرهی بوزنجانی، ۱۳۹۴: ۹۳)

۳- ویژگی ها و شاخص های پلیس از منظر سازمان عقیدتی-سیاسی ناجا:

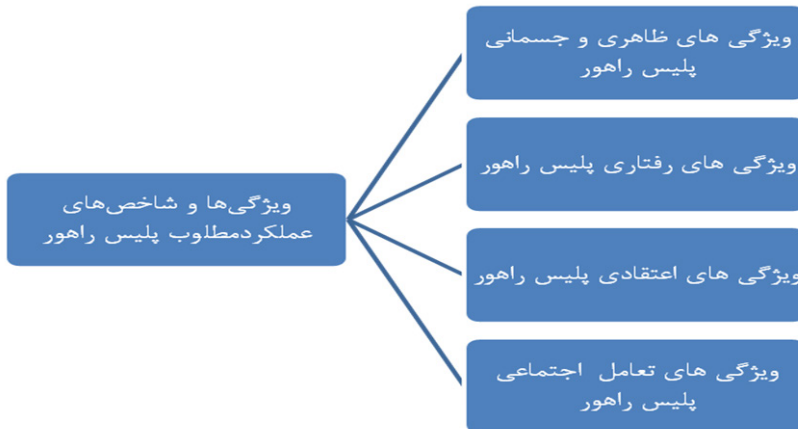
پاسداری از ارزش ها و دستاوردهای انقلاب اسلامی؛ تبعیت محض از ولایت فقیه؛ حرکت به سوی تعالی، ترقی و اصلاح امور؛ گسترش روح ایمان، تقوی و دین باوری در مجموعه ناجا؛ مبارزه با هواهای نفسانی و شیطانی و پرهیز از فساد؛ دشمن شناسی و ضرورت بیداری و هوشیاری در برابر توطئه ها و تهدیدات دشمنان؛

کسب اقتدار قانونی به طور کامل (اقتدار ظاهری و اقتدار معنوی)؛ عدم عضویت و طرفداری از حزب یا جناح سیاسی خاص؛ تأمین شایسته امنیت جامعه؛ برخورد قاطع با متخلفان و مجرمان؛ برخورد محبت آمیز با مردم (رحمت و مهربانی)؛ خدمتگزاری به مردم؛ امین مردم بودن؛ رعایت انضباط و سلسله مراتب. (دفتر سیاسی ساعس ناجا - ۱۳۸۱)

۴- ویژگی ها و شاخص های پلیس از دیدگاه مقام معظم رهبری:

از دیدگاه مقام معظم رهبری یک پلیس شایسته باید دارای ویژگی های زیر باشد: احساس رضایت درونی کارکنان، به دلیل توفیق انجام وظیفه؛ عدم توقف در مسیر تعالی و راضی نبودن به وضع فعلی؛ امنیت اخلاقی، یکی از مهم ترین مقولاتی است که مردم به آن احتیاج دارند. ناامنی اخلاقی، این است که مردم در محیط جامعه و در کوچه و خیابان نتوانند طبق اعتقادات و دین و ایمان خود، آسوده و بی دغدغه حرکت کنند و با مناظری مواجه شوند که وجدان دینی آنها را آزرده می کند؛ پاک نگه داشتن درون سازمان؛ لازمه پیچیدگی ها و ظرافت های کار در نیروی انتظامی، اعمال قاطعیت و برخورد بی اغماض از یک سو و مهربانی با مردم و رعایت حریم شخصی آنها از سوی دیگر است؛ چیزی که جامعه به آن نیاز دارد و خدا هم از انسان خواسته است: تلاش همراه با تقوی، طهارت، پاکیزگی، پاکدامنی؛ عزت و عزیز بودن. (بیانات هفته ناجا - ۱۳۷۴)

مدل مفهومی تحقیق



شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش تحقیق

روش تحقیق کمی و نوع تحقیق توصیفی است. جامعه آماری شامل افراد بالای ۱۸ سال ساکن تهران است که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ای به تعداد ۴۰۰ نفر انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌های تحقیق پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد. روش نمونه گیری، نمونه گیری احتمالی خوشه ای چند مرحله ای است بدین صورت که، ابتدا از مناطق ۲۲ گانه شهر تهران دو منطقه یکی از شمال و دیگری از جنوب (منطقه ۳ و ۱۷ تهران) انتخاب و سپس هر کدام از مناطق مذکور به صورت بلوک‌های مشخص تقسیم شده و پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی ساده بین افراد ساکن بلوک‌های علامت گذاری شده، تقسیم و در نهایت تکمیل شده است. بعلاوه با استفاده از آزمون‌های تی تک نمونه، آزمون فریدمن و آزمون کرویت بارتلت داده‌های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. اعتبار تحقیق محتوای (صوری) است بطوری که با استفاده از نظر نخبگان و اساتید مطرح حوزه علوم اجتماعی و انتظامی روایی پرسشنامه تحقیق بدست آمده است و پایایی تحقیق از طریق آزمون آلفای کرونباخ به شرح جدول زیر بدست آمده است.

جدول شماره ۴: عملیاتی کردن متغیرهای تحقیق و میزان آلفای کرونباخ

مقدار آلفا	شاخص‌ها	متغیر
.۸۲۳	سلامت جسمی سرعت عمل چابکی، قدرت و استقامت جسمانی، آراستگی ظاهری، توانایی رزمی و مهارت‌های جسمانی خاص و تناسب جسمانی	ویژگی‌های ظاهری و جسمانی پلیس راهور
.۸۵۹	ادب و تواضع و نظم و انضباط، برخورد قاطع، شجاعت، سخت کوشی، اعتماد به نفس، صداقت در رفتار، رفتار منصفانه داشتن، صبور و با حوصله بودن، با مهربانی و عطف رفتار کردن، از خود گذشتگی و ایثار، خویشن داری و خود کنترلی، خلاقیت و ابتکار عمل، گویه نشاط و شادابی	ویژگی‌های رفتاری پلیس راهور
.۸۴۲	امانتداری، عفت و پاکدامنی، مومن بودن، راز داری، پرهیز کاری و رعایت تقوای درونی، پابندی به هنجارها و ارزش‌های اسلامی و بصیر بودن، آگاه بودن به مسائل شرعی و اعتقادی	ویژگی‌های اعتقادی پلیس راهور
.۸۵۷	تعهد و مسئولیت پذیری و پاسخگو بودن، قدرت بیان داشتن، جلب رضایت مردم، برخورد مناسب با مردم، ارتباط مستقیم و بی واسطه با مردم، توجه به خواسته‌های مردم مشارکت جو و مشارکت پذیر بودن	تعامل اجتماعی پلیس راهور
۸۴۲/۰	ویژگی‌های ظاهری و جسمانی پلیس، ویژگی‌های رفتاری پلیس، ویژگی‌های اعتقادی پلیس، تعامل اجتماعی پلیس	شاخص‌های عملکردی پلیس راهور

یافته های تحقیق

۱) توصیف متغیرهای تحقیق

جدول شماره ۵: میانگین متغیرهای تحقیق

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف از میانگین
ویژگی های ظاهری و جسمانی	۳۸۹	۳,۸۸۱۳	۰,۸۱۳۰۶	۰,۰۴۱۲۲
ویژگی های رفتاری	۳۸۹	۳,۸۵۹۶	۰,۷۹۰۵۲	۰,۰۴۰۴۵
اعتقادی	۳۸۹	۳,۹۴۷۶	۰,۸۲۸۸۳	۰,۰۴۲۰۲
تعامل اجتماعی	۳۸۰	۳,۸۷۸۹	۰,۹۱۶۸۷	۰,۰۴۷۰۳
شاخص عملکردی	۴۰۰	۳,۹۲۳۱	۰,۷۲۴۳۶	۰,۰۳۸۵۵

تفسیر: نتایج جدول فوق الذکر نشان می دهد که؛ میانگین شاخص ظاهری ۳,۸۸۱۳ و انحراف معیار آن برابر ۰,۸۱۳۰۶ است. میانگین شاخص رفتاری ۳,۸۵۹۶ و انحراف معیار آن برابر ۰,۷۹۰۵۲ است. میانگین شاخص رفتاری ۳,۹۴۷۶ و انحراف معیار آن برابر ۰,۸۲۸۸۳ است. میانگین شاخص تعامل اجتماعی ۳,۸۷۸۹ و انحراف معیار آن برابر ۰,۹۱۶۸۷ است. میانگین شاخص عملکردی ۳,۹۲۳۱ و انحراف معیار آن برابر ۰,۷۲۴۳۶ است.

۲) نتایج آزمون تی تک نمونه ای متغیرهای تحقیق

جدول شماره ۶: نتایج آزمون تی تک نمونه ای؛ متغیرهای تحقیق

Test Value = 3				
تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	t	
۰,۸۱۳۲	۰,۰۰۰	۳۸۸	۲۱,۳۷۹	ویژگی های ظاهری و جسمانی
۰,۸۵۹۵۷	۰,۰۰۰	۳۸۱	۲۱,۲۵۲	ویژگی های رفتاری
۰,۹۴۷۶۲	۰,۰۰۰	۳۸۸	۲۲,۵۵۰	ویژگی های اعتقادی
۰,۸۷۸۹۵	۰,۰۰۰	۳۷۹	۱۸,۶۸۷	ویژگی های تعامل اجتماعی
۰,۹۲۳۰۷	۰,۰۰۰	۴۰۰	۲۳,۹۴۲	ویژگی های و شاخص عملکردی پلیس

تفسیر: نتایج جدول فوق برای متغیر ویژگی های ظاهری و جسمانی پلیس راهور نشان می دهد که $(p > 0/05)$ ، $t = 21,379$ ((388)) مقدار آزمون t با 388 درجه آزادی برابر $21,379$ است که در سطح $0/05$ درصد معنی دار می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که مقدار شاخص ظاهری ($3,813$) از مقدار میانگین فرضی 3 بزرگتر است. در نتیجه می توان گفت شاخص ظاهری از منظر شهروندان تهرانی یکی از شاخص های مورد تایید می باشد. نتایج جدول فوق برای متغیر ویژگی های رفتاری پلیس راهور نشان می دهد که $(p > 0/05)$ ، $t = 21,252$ ((381)) مقدار آزمون t با 381 درجه آزادی برابر $21,252$ است که در سطح $0/05$ درصد معنی دار می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که مقدار شاخص رفتاری ($3,8596$) از مقدار میانگین فرضی 3 بزرگتر است. نتایج جدول فوق برای متغیر ویژگی های اعتقادی پلیس راهور نشان می دهد که $(p > 0/05)$ ، $t = 22,550$ ((388)) مقدار آزمون t با 388 درجه آزادی برابر $22,550$ است که در سطح $0/05$ درصد معنی دار می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که مقدار شاخص اعتقادی ($3,9476$) از مقدار میانگین فرضی 3 بزرگتر است. نتایج جدول فوق برای متغیر ویژگی های تعامل اجتماعی پلیس راهور نشان می دهد که $(p > 0/05)$ ، $t = 18,687$ ((379)) مقدار آزمون t با 379 درجه آزادی برابر $18,687$ است که در سطح $0/05$ درصد معنی دار می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که مقدار شاخص اعتقادی ($3,8789$) از مقدار میانگین فرضی 3 بزرگتر است. نتایج جدول فوق برای متغیر ویژگی ها و شاخص های عملکردی پلیس راهور نشان می دهد که $(p > 0/05)$ ، $t = 23,942$ ((352)) مقدار آزمون t با 352 درجه آزادی برابر $23,942$ است که در سطح $0/05$ درصد معنی دار می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که مقدار شاخص اعتقادی ($3,9231$) از مقدار میانگین فرضی 3 بزرگتر است.



۳) نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی متغیرهای مرتبط با شاخص های عملکردی پلیس

جدول شماره ۷: نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی متغیرهای تحقیق

میانگین رتبه ها	مولفه ها
۲,۶۷	ویژگی های اعتقادی
۲,۵۱	ویژگی های ظاهری
۲,۵۰	تعامل اجتماعی
۲,۳۱	ویژگی های رفتاری
۲,۵۰	میانگین کل رتبه ها

تفسیر: نتایج جدول فوق نشان می دهد که میانگین رتبه مولفه ویژگی های اعتقادی ۲,۶۷، ویژگی های ظاهری ۲,۵۱، ویژگی های تعامل اجتماعی ۲,۵۰ و ویژگی های رفتاری ۲,۳۱ می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت بالاترین میانگین رتبه ها متعلق به شاخص اعتقادی و پایین ترین رتبه متعلق به ویژگی های رفتاری بوده و میانگین کل رتبه ها ۲,۵۰ است. در نتیجه میان رتبه شاخص های عملکردی تفاوت معناداری وجود دارد.

۴) نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی گویه های مرتبط با شاخص ظاهری و جسمانی پلیس

جدول شماره ۸: نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی گویه های مرتبط با شاخص ظاهری

پلیس

رتبه میانگین	تعداد	شاخص
۴,۱۰۷۵	۴۰۰	سلامت جسمی
۳,۸۲۹۱	۴۰۰	آراستگی ظاهری
۳,۸۹۴۵	۴۰۰	سرعت عمل و چابکی
۳,۷۳۳۰	۴۰۰	تناسب جسمانی
۳,۷۵	۴۰۰	توانایی رزمی و مهارت های جسمانی خاص
۳,۸۶۹۰	۴۰۰	قدرت و استقامت جسمانی

تفسیر: نتایج جدول فوق نشان می‌دهد از گویه‌های شاخص ظاهری پلیس، بالاترین رتبه میانگین مربوط به گویه سلامت جسمی و بعد از آن گویه سرعت عمل و چابکی، قدرت و استقامت جسمانی، آراستگی ظاهری، توانایی رزمی و مهارت‌های جسمانی خاص و در آخر گویه تناسب جسمانی می‌باشد.

۵) نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه‌بندی گویه‌های مرتبط با شاخص رفتاری پلیس

جدول شماره ۹: نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه‌بندی گویه‌های مرتبط با شاخص رفتاری

پلیس

رتبه میانگین	تعداد	شاخص
۳.۹۹۵۰	۴۰۰	ادب و تواضع
۳.۸۰۴۵	۴۰۰	با مهربانی و عطف رفتار کردن
۳.۹۷۷	۴۰۰	نظم و انضباط
۳.۷۵۰۶	۴۰۰	خویشتن داری و خود کنترلی
۳.۹۶۹۸	۴۰۰	برخورد قاطع
۳.۵۵۸۹	۴۰۰	خلاقیت و ابتکار عمل
۳.۹۵۰۰	۴۰۰	سخت کوشی
۳.۹۱۲۳	۴۰۰	صداقت در رفتار
۳.۸۴۸۹	۴۰۰	صبور و با حوصله بودن
۳.۵۵۶۷	۴۰۰	نشاط و شادابی
۳.۷۷۱۹	۴۰۰	از خود گذشتگی و ایثار
۳.۹۵۹۹	۴۰۰	شجاعت
۳.۹۴۰۰	۴۰۰	اعتماد به نفس
۳.۸۹۹۷	۴۰۰	رفتار منصفانه داشتن

تفسیر: نتایج جدول فوق نشان می‌دهد از گویه‌های شاخص رفتاری پلیس، بالاترین رتبه میانگین مربوط به گویه ادب و تواضع و بعد از آن نظم و انضباط، برخورد قاطع، شجاعت، سخت کوشی، اعتماد به نفس، صداقت در رفتار، رفتار منصفانه داشتن، صبور و با حوصله بودن، با مهربانی و عطف رفتار کردن، از خود گذشتگی و ایثار، خویشتن داری و خود کنترلی، خلاقیت و ابتکار عمل، و در



آخر گویه نشاط و شادابی می باشد. بنابراین از رتبه بندی شاخص ها به ترتیب بالا می توان نتیجه گرفت بین میانگین ها تفاوت معنی داری وجود دارد.

۶) نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی گویه های مرتبط با شاخص اعتقادی پلیس

جدول شماره ۱۰: نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی گویه های مرتبط با شاخص اعتقادی

پلیس

رتبه میانگین	تعداد	شاخص
۳.۹۲۱۹	۴۰۰	پرهیزکاری و رعایت تقوای درونی
۳.۹۶۴۹	۴۰۰	مومن بودن
۳.۸۴۶۰	۴۰۰	بصیر بودن
۴.۱۶۳۷	۴۰۰	امانتداری
۳.۹۴۴۶	۴۰۰	رازداری
۳.۷۸۱۴	۴۰۰	آگاه بودن به مسائل شرعی و اعتقادی
۳.۸۵۶۸	۴۰۰	پایبندی به هنجارها و ارزش های اسلامی
۳.۹۶۹۸	۴۰۰	عفت و پاکدامنی

تفسیر: نتایج جدول فوق نشان می دهد از گویه های شاخص اعتقادی پلیس، بالاترین رتبه میانگین مربوط به گویه امانتداری و بعد از آن عفت و پاکدامنی، مومن بودن، رازداری، پرهیزکاری و رعایت تقوای درونی، پایبندی به هنجارها و ارزش های اسلامی و بصیر بودن و در آخر گویه آگاه بودن به مسائل شرعی و اعتقادی می باشد.



۷) نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی گویه های مرتبط با شاخص تعامل اجتماعی پلیس

جدول شماره ۱۱: نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی گویه های مرتبط با شاخص تعامل

اجتماعی پلیس

رتبه میانگین	تعداد	شاخص
۳,۹۸۹۹	۴۰۰	پاسخگو بودن
۳,۸۵۵۰	۴۰۰	جلب رضایت مردم
۳,۶۶۵۰	۴۰۰	مشارکت جو و مشارکت پذیر بودن
۴,۰۰۷۶	۴۰۰	تعهد و مسئولیت پذیری
۳,۹۰۶۸	۴۰۰	مردم داری
۳,۹۳۴۳	۴۰۰	قدرت بیان داشتن
۳,۸۲۸۳	۴۰۰	برخورد مناسب با مردم
۳,۷۴۲۵	۴۰۰	ارتباط مستقیم و بی واسطه با مردم
۳,۷۱۵۰	۴۰۰	توجه به خواسته های مردم

تفسیر: نتایج جدول فوق نشان می دهد از گویه های شاخص تعامل اجتماعی پلیس، بالاترین رتبه میانگین مربوط به گویه تعهد و مسئولیت پذیری و بعد از آن پاسخگو بودن، قدرت بیان داشتن، جلب رضایت مردم، برخورد مناسب با مردم، ارتباط مستقیم و بی واسطه با مردم، توجه به خواسته های مردم و در آخر گویه مشارکت جو و مشارکت پذیر بودن می باشد.



۸) آزمون فریدمن جهت معنی داری متغیرهای مرتبط با شاخص های عملکردی پلیس

جدول شماره ۱۲: آزمون فریدمن جهت معنی داری متغیرهای مرتبط با شاخص های عملکردی

پلیس

مقدار	آماره
۳۵۳	تعداد
۱۴,۳۰۰	خی دو
۳	درجه آزادی
۰۰۳.	سطح معنی دار

تفسیر: نتایج جدول فوق نشان می دهد که ویژگی های اعتقادی، ویژگی های ظاهری و جسمانی، ویژگی های تعامل اجتماعی و ویژگی های رفتاری با توجه به مقدار خی دو ۱۴,۳۰۰ مرتبط با شاخص های عملکردی پلیس و در سطح معنی داری ۰۰۳. معنی دار است.

۹) مقدار KMO، و آزمون کرویت بارتلت برای ماتریس همبستگی پرسشنامه شاخص های عملکردی پلیس

جدول شماره ۱۳: مقدار KMO، و آزمون کرویت بارتلت برای ماتریس همبستگی پرسشنامه

شاخص های عملکردی پلیس

۹۵۳.	آزمون KMO برای کفایت نمونه برداری
۸۶۱۱,۲۵۳	آزمون کرویت بارتلت
۶۶۶	
۰۰۰.	

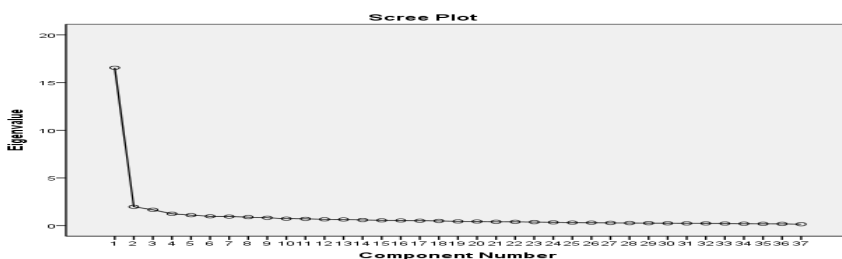
تفسیر: نتایج اطلاعات جدول فوق نشان می دهد مقدار KMO برابر با ۰/۹۵۳ و سطح معنادار بودن مشخصه کرویت بارتلت در سطح ۰/۰۰۰ است و به این ترتیب اجرای تحلیل عامل بر پایه همبستگی مورد مطالعه نیز قابل توجیه خواهد بود.

۱۰) مشخصه های آماری پرسشنامه شاخص های عملکردی پلیس

جدول شماره ۱۴: مشخصه های آماری پرسشنامه شاخص های عملکردی پلیس

مجموع بارهای استخراج شده بعد از چرخش واریماکس			ارزش های ویژه اولیه			مولفه ها
درصد واریانس تراکمی	درصد واریانس تبیین شده	ارزش ویژه	درصد واریانس تراکمی	درصد واریانس تبیین شده	ارزش ویژه	
۴۴,۷۴۱	۲۱,۰۸۸	۲۱,۰۸۸	۷,۸۰۳	۴۴,۷۴۱	۴۴,۷۴۱	۱
۵,۳۲۹	۳۸,۶۸۴	۱۷,۵۹۵	۶,۵۱۰	۵۰,۰۷۰	۵,۳۲۹	۲
۴,۴۸۴	۵۴,۵۵۴	۱۵,۸۷۱	۵,۸۷۲	۵۴,۵۵۴	۴,۴۸۴	۳

تفسیر: با توجه به تعداد سوالات بر روی عامل (حداقل ۶ سوال) و هم چنین مقدار ارزش های ویژه بالاتر از یک تعداد ۳ عامل بر اساس مولفه های پرسشنامه شاخص های عملکردی پلیس استخراج گردیده است. همچنین، ارزش های ویژه اولیه و مجموع مجذورات بارهای استخراج شده بعد از چرخش در جدول فوق ارائه شده است. اطلاعات حاصله بیانگر این است که ارزش های ویژه عامل های استخراج شده یک تا سه قبل از چرخش به ترتیب ۴۴,۷۴۱؛ ۵,۳۲۹؛ ۴,۴۸۴ می باشد. در حالی که بعد از چرخش ارزش های ویژه عامل ها به گونه یکنواخت تری بین عوامل توزیع شده است، به نحوی که مقدار ارزش ویژه برای عامل یک تا سه به ترتیب عبارت از ۱۷,۵۹۵، ۲۱,۰۸۸، ۱۵,۸۷۱ می باشد. قابل ذکر است که مقدار کل واریانس تبیین شده توسط هر سه عامل، قبل از چرخش ۵,۸۷۲ و بعد از چرخش ۴,۴۸۴ درصد است.



نمودار شماره (۱): مشخصه های آماری پرسشنامه شاخص های عملکردی پلیس با روش تحلیل

مولفه های اصلی (PC).

نتیجه گیری و پیشنهاد

این پژوهش با هدف پاسخگویی به این سوال اصلی انجام گرفته که از دیدگاه شهروندان شهر تهران ویژگی های عملکردی پلیس راهور کدام اند و کدام یک از شاخص های احصاء شده از نظر تاثیر گذاری در رضایت شهروندان در رتبه بالاتری قرار دارند؟ نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان می دهد که؛ به ترتیب بیشترین میانگین به میزان ۳,۹۴۷۶ متعلق به متغیر ویژگی های اعتقادی، میانگین ۳,۸۸۱۳ متعلق به متغیر ویژگی های ظاهری و جسمانی پلیس، میانگین ۳,۸۷۸۹ متعلق به متغیر تعامل اجتماعی پلیس و متغیر ویژگی های رفتاری پلیس به میزان ۳,۸۵۹۶ کمترین میانگین را نشان می دهد. نتایج آزمون فریدمن نیز مویدهمین نکته است و این آزمون نشان می دهد که به ترتیب میانگین رتبه مولفه ویژگی های اعتقادی بالاترین، و میانگین رتبه ای مولفه های ویژگی های ظاهری، ویژگی های تعامل اجتماعی و ویژگی های رفتاری در مراتب بعدی قرار دارند. در رابطه با سوال اول تحقیق یعنی ویژگی های اعتقادی پلیس راهنمایی و رانندگی از دیدگاه شهروندان تهرانی کدام اند؟ نتایج آزمون فریدمن نشان می دهد؛ از گویه های شاخص اعتقادی پلیس، بالاترین رتبه میانگین مربوط به گویه امانتداری و بعد از آن عفت و پاکدامنی، مومن بودن، رازداری، پرهیزکاری و رعایت تقوای درونی، پابندی به هنجارها و ارزش های اسلامی و بصیر بودن و در آخر گویه آگاه بودن به مسائل شرعی و اعتقادی می باشد.

در رابطه با سوال دوم تحقیق یعنی ویژگی های ظاهری و جسمانی پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهرانی کدام اند؟ نتایج آزمون فریدمن نشان می دهد؛ از گویه های شاخص ظاهری پلیس، بالاترین رتبه میانگین مربوط به گویه سلامت جسمی و بعد از آن گویه سرعت عمل و چابکی، قدرت و استقامت جسمانی، آراستگی ظاهری، توانایی رزمی و مهارت های جسمانی خاص و در آخر گویه تناسب جسمانی می باشد.

در رابطه با سوال سوم تحقیق یعنی ویژگی های رفتاری پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهرانی کدام اند؟ نتایج آزمون فریدمن نشان می دهد؛ از گویه های شاخص رفتاری پلیس، بالاترین رتبه میانگین مربوط به گویه ادب و تواضع و بعد از آن نظم و انضباط، برخورد قاطع، شجاعت، سخت کوشی، اعتماد به نفس،

صداقت در رفتار، رفتار منصفانه داشتن، صبور و با حوصله بودن، با مهربانی و عطف رفتار کردن، از خود گذشتگی و ایثار، خویشتن داری و خود کنترلی، خلاقیت و ابتکار عمل، و در آخر گویه نشاط و شادابی می باشد.

در رابطه با سوال چهارم تحقیق یعنی ویژگی های تعامل اجتماعی پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهرانی کدام اند؟ نتایج آزمون فریدمن نشان می دهد؛ از گویه های شاخص تعامل اجتماعی پلیس، بالاترین رتبه میانگین مربوط به گویه تعهد و مسئولیت پذیری و بعد از آن پاسخگو بودن، قدرت بیان داشتن، جلب رضایت مردم، برخورد مناسب با مردم، ارتباط مستقیم و بی واسطه با مردم، توجه به خواسته های مردم و در آخر گویه مشارکت جو و مشارکت پذیر بودن می باشد.

نتایج این تحقیق در مقایسه با تحقیقات پیشین با پژوهش حمید انصاری (۱۳۸۴) مشابهت دارد. انصاری نحوه برخورد، سرعت رسیدگی به کارها و دقت عمل در انجام وظایف قانونی ماموران را در ایجاد احساس رضایت موثر دانسته اند. همچنین؛ نتایج این پژوهش با تحقیق بیات و بهرامی (۱۳۸۸) نقاط مشترکی دارد. بیات و بهرامی در تحقیق شان به این نتایج رسیده بودند که بیشترین عاملی که باعث رضایت مردم از پلیس می شود حفظ احترام افراد و پاسخگویی مناسب به نیازهای آنان است.

به طور کلی، در این پژوهش می توان نتیجه گرفت که چهار شاخص ویژگی های اعتقادی، ظاهری، تعامل اجتماعی و رفتاری به عنوان شاخص های عملکردی پلیس راهور از دیدگاه شهروندان تهرانی مورد تایید است و از آن جا که ویژگی اعتقادی پلیس از بالاترین میانگین به نسبت شاخص های دیگر برخوردار است، می توان نتیجه گرفت که مردم پایتخت ویژگی های پلیس راهور مطلوب را در وهله اول پلیس معتقد و اخلاق محور دانسته و سپس شاخص های دیگر مورد توجه ایشان است. به علاوه می توان چنین بحث نمود که حسن خلق و رفتار مناسب ماموران پلیس راهور با مردم باعث افزایش مشارکت مردم با پلیس راهور می شود که این مهم خود به نظر یکی از عوامل تاثیرگذار در برقراری بهتر عبور و مرور و کنترل ترافیک درون و برون شهری است. به عبارت دیگر؛ پلیس راهور باید در قبال اعمال و رفتارهایی که انجام می دهد پاسخگو

و مسئول باشد. این پاسخگو بودن به مردم باعث تقویت ادراک مثبت مردم از پلیس راهور و بالا رفتن اعتماد به آن خواهد شد. همچنین، تأکید بر تقویت فرهنگ سازمانی، رفتارهای حرفه‌ای و استاندارد با استفاده از شاخص‌های نظارت بیرونی و نهادهای فرهنگی و اجتماعی فعال در جهت تقویت و توسعه رفتارهای ماموران پلیس راهور در انجام ماموریت‌های سازمانی خود در نهایت باعث بالا رفتن اعتماد مردم به این پلیس خواهد شد. داشتن ظاهر مرتب، قیافه ورزشی و نیرومند پلیس راهور نیز یکی از عواملی است که در ذهن و روح مردم اقتدار پلیس را به نمایش گذاشته و در نتیجه این مقوله باعث رعایت بیشتر مقررات راهنمایی و رانندگی توسط رانندگان خواهد شد. در نهایت معتقد بودن، ولایت مداری، و اعتقاد و پایبندی به دین و مذهب یکی از عواملی است که می‌تواند باعث بالا بردن رضایت و ذهنیت مثبت مردم به پلیس که آینه نظام نیز در آن نمایان است می‌تواند باشد.

بر این اساس با توجه به یافته‌های این تحقیق پیشنهاد می‌شود:

- علاوه بر چهار شاخص به دست آمده در این پژوهش، تحقیقات بیشتری در این زمینه با شاخص‌های بیشتری انجام گیرد به ویژه این که؛ عملکرد پلیس به عنوان متغیر وابسته نیز مورد پرسش و پژوهش واقع شود. همچنین، با توجه به این که این تحقیق به طور خاص به شناسایی شاخص‌های عملکردی پلیس راهور ناجا پرداخته است، در حالیکه چندین رده تخصصی دیگر در پلیس وجود دارد که زمینه مناسبی برای انجام تحقیقات آتی توسط پژوهشگران عرصه علوم اجتماعی است.
- به مدیران و برنامه‌ریزان پلیس راهور توصیه می‌شود که به بازنگری برخی ساختارها و عملکردهای خرد و کلان این پلیس تخصصی بپردازند و با به کارگیری نظریه‌های کاربردی صاحب‌نظران پلیس جامعه محور، بهبود کیفیت رفتار و عملکرد ماموران راهور را در سرلوحه برنامه‌های اصلی خود قرار دهند.
- با توجه به نتایج پژوهش حاضر که نشان داد که ویژگی‌های اعتقادی از دیدگاه شهروندان تهرانی از اهمیت بیشتری برخوردار است، توصیه می‌شود مسئولین ناجا و بویژه پلیس راهور در برنامه ریزی‌های آموزشی و کلان و

- جذب و استخدام نیرو این مهم را لحاظ نمایند.
- برای جلب رضایت مردم باید کارکنان یا ماموران پلیس راهور آموزش‌های لازم را جهت ارتباط و تعامل بهتر و بیشتر با مردم ببینند.
 - پلیس راهور باید در جذب نیرو از افراد توانمند به لحاظ جسمی و قیافه استفاده کند تا باعث بالا رفتن اقتدار این پلیس در دیدگاه مردم شود. همچنین از این منظر استفاده از توانمندی‌ها و ظرفیت‌های فرهنگی و ورزشی جهت تقویت و بالا رفتن توان جسمی و قیافه ماموران پیشنهاد می‌شود.

- آذری علیرضا، مهدی زمانی مژده، (۱۳۹۳)، «الگوی راهبردی مدیریت عملکرد سازمان، تهران، چاپ اول، موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی. ۲۵۷
- ام هس کارن و میلر لیندا؛ (۱۳۸۲) پلیس در اجتماع؛ ترجمه محمد رضا کلهر؛ تهران: معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی.
- انصاری، ولی... (۱۳۸۰)، کشف علمی جرایم، چاپ اول، انتشارات سمت.
- بیات، بهرام و بهرامی، مهدی (۱۳۸۸)، پلیس در آینه نگرش شهروندان، فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره ۳ و ۴.
- بیاضی ظهراوند علی، عقیلی حسن، معین نجف آبادی فقیهه، (۱۳۸۸)، الگوی جامع مدیریت عملکرد سازمان‌ها، مقالات تدبیر، شماره ۲۱۱ - آذر ۸۸.
- بیلی، دیوید؛ (۱۳۸۰) پلیس آینده؛ ترجمه غلامرضا زندی؛ تهران: انتشارات معاونت آموزش ناجا.
- ترابی، یوسف. (۱۳۸۱). مقاله میزگرد پلیس مطلوب. فصلنامه دانش انتظامی، سال چهارم. ش. ۴.
- ترابی، یوسف؛ پاینده، علی و حاجی زاده، محسن (بهار ۱۳۸۷). عملکرد پلیس در اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی با رویکرد مواد مخدر از دیدگاه مردم یزد» فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. سال سوم، شماره اول.
- خامنه‌ای، سیدعلی. (۱۳۸۳). نیروی انتظامی مظهر امنیت و اقتدار ملی. مجموعه رهنمودهای مقام معظم رهبری از نیمه خرداد ۶۸ تا مهرماه ۱۳۸۳، تهران: انتشارات سازمان عقیدتی - سیاسی ناجا.
- شاکری، سید رضا؛ (۱۳۸۱) پلیس، مردم و امنیت عمومی؛ تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- عبدی، توحید (۱۳۸۳)، تبیین رویکرد جامعه محوری پلیس؛ فصلنامه دانش انتظامی، انتشارات دانشگاه علوم انتظامی، سال ششم، ش ۴، ۱۳ - ۲۸.
- غفاری، غلامرضا، (۱۳۹۰) سرمایه اجتماعی و امنیت انتظامی، تهران، انتشارات جامعه شناسان.
- فرهی بوزنجانی، برزو، محمد سهرابی، غلامحسین حق جو (۱۳۹۴)، تبیین فرهنگ سازمانی ناجا، پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی، سال هشتم - شماره دوم (پیاپی ۳۰).

- فریدمن، رابرت آر. (۱۳۸۳) پلیس جامعه محور: چند مسئله مفهومی و عملی. مرکز مطالعات تحقیقات کاربردی طرح و برنامه ناجا.
- قانون ناجا، (۱۳۶۹)، تهران: انتشارات معاونت طرح و برنامه ناجا.
- کارن ام. هس ولیندا اس، میلر؛ (۱۳۸۲) پلیس در اجتماع، راهبردهایی برای قرن بیست و یکم؛ ترجمه محمد رضا کلهر؛ تهران: انتشارات سروش.
- کریمایی، علی اعظم (۱۳۹۳)، نقش نیروی انتظامی در تامین امنیت اجتماعی، تهران، سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۲). جامعه‌شناسی. ترجمه منوچهر صبوری. تهران. نشر نی.
- محمدی (۱۳۸۹) « بررسی مقایسه ای ویژگی های پلیس مطلوب از دیدگاه کارکنان کلانتری ها و مردم شهرستان نجف آباد سال ۱۳۸۸ » پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.
- Garcia, V & Cao, L (2005), Race and satisfaction with the police in a small city, Journal of Criminal Justice 33.
- Goldstein, H. (1990). "Problem-Oriented Policing," Philadelphia, PA: Temple University Press.
- Goldstein, H. (1997). "Improving Policing: a Problem-Oriented Approach," Crime and Delinquency, No: 25, pp: 58–236.
- Hans, p. j. 2003. ♦ Maternity Before Maturity : Teen Birth Rtes hn California ♦public policy Insttute of California, Volume4 , Number3.
- Hinds, L & Murphy , K (2007), Public Satisfaction With Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy, THE AUSTRALIAN AND NEW ZEALAND JOURNAL OF CRIMINOLOGY, VOLUME 40.
- Kappeler, victor e, and Gaines, larry k.(2011) community policing: a contemporary perspective, USA, Elsevier, 6th edition.
- Muller, markus-michael(2010)community policing in latin America: lessons from mexico city, European review of latin

American and Caribbean, 88, april, pp37-21.

- Odabasi, mehmet(2014)Linking community policing activities with social disorganization theory: examples from turkishnational police, international journal of human sciences, volume11, issue1,pp1162-1149.
- Skogan, G.W.; Hartnett, M.S.; DuBois, J.; Comey, T.J.; Kaiser, M. & Loving, H.J.(1999). On the Beat: Police and Community Problem Solving, U.S.: Westview Press.
- Skogan, Wesley g. and Hartnett susan m.(2000)community policing, Chicago style, new york, oxford university press.
- Wisler, Dominique and Onwudiwe, Ihekwoadba d. edi.(2009) Community policing: international patterns and comparative perspectives, CRC Press, boca raton.