

طراحی و تبیین مؤلفه‌های پلیس جامعه پسند با تأکید بر کارکنان فرماندهی

انتظامی شهرستان سنندج

ستار صیدی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۰۵

چکیده

زمینه و هدف: پلیس عمدتاً با رفتارهایش شناخته می‌شود و نحوه داوری شهروندان در باب کیفیت خدمات و رفتار پلیس می‌تواند معیار مهمی برای تعیین اثربخشی و کارایی این سازمان باشد. از این رو، هدف این پژوهش، ساخت و طراحی پرسشنامه پلیس جامعه پسند بود.

روش‌شناسی: روش این مطالعه، توصیفی-اکتشافی و جامعه آماری شامل کلیه شهروندان شهر سنندج در سال ۱۳۹۹ بود. نمونه‌گیری به صورت در دسترس انجام گرفت و تعداد نمونه آماری شامل ۳۸۷ نفر (۲۴۲ مرد و ۱۴۵ زن) بود. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه ۴۴ سؤالی محقق ساخته پلیس جامعه پسند (PP) برای سنجش جامعه پسندی نیروهای پلیس استفاده شد. برای بررسی سؤالات از عامل یابی محوره‌های اصلی (PAF) با چرخش واریماکس، تحلیل عاملی تأییدی (CFA)، روایی محتوایی (کمی و کیفی)، روایی صوری (کمی و کیفی) و روایی سازه‌های (اکتشافی، تأییدی)، ضریب آلفای کرونباخ، استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد، پرسشنامه ۴۴ سؤالی طراحی شده برای سنجش جامعه پسندی پلیس، دارای شش مؤلفه بود که در مجموع، ۵۶/۱۷ درصد واریانس جامعه پسندی پلیس را تبیین می‌کنند و هر کدام از مؤلفه‌ها مقدار قابل توجهی از واریانس کل را تبیین می‌کنند (مؤلفه اول ۱۴/۰۹ درصد، مؤلفه دوم ۱۲/۶۲ درصد، مؤلفه سوم ۸/۳۷ درصد، مؤلفه چهارم ۷/۷۹ درصد، مؤلفه پنجم ۷/۱۰ درصد و مؤلفه ششم ۶/۱۸ درصد).

نتایج: بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش، روایی محتوایی، صوری و روایی سازه‌های پرسشنامه طراحی شده قابل قبول است. مقیاس پلیس جامعه پسند از همسانی درونی و پایایی قابل قبولی برخوردار است و می‌توان از آن در حوزه‌های سنجش و پژوهش استفاده کرد.

واژه‌های کلیدی: پلیس، جامعه پسندی، هنجاریابی، ساخت آزمون

مقدمه

پلیس هر کشور، ویتترین تمام نمای فرهنگ یک کشور محسوب می‌شود (اسدی‌فرد، ذوالفقاری، دعاگویان، هندیانی، ۱۳۹۶)، پلیس، از یک‌سو وظیفه تضمین بخشی مهمی از حقوق شهروندی، مانند حفاظت از جان و مال و حقوق و امنیت شهروندان را متقبل می‌شود و از سوی دیگر، به هنگام انجام وظایف خود، بنا به ارتباط مستقیم با شهروندان، ممکن است اقداماتی صورت دهد که به‌حق یا ناحق، به‌عنوان تضییع حقوق شهروندی تلقی گردد (علیدوستی، ۱۳۸۸). از این‌رو، در بین سازمان‌های خدماتی، پلیس از جایگاهی ویژه برخوردار است؛ زیرا اختیار قانونی برای اعمال قدرت، زور و کنترل بر مردم را دارد، به همین دلیل پلیس در مقایسه با دیگران، باید از استانداردهای بیشتری در خدمات‌رسانی برخوردار باشد تا بتواند برای انجام دادن وظایف و مسئولیت‌ها، اعتماد و احترام جامعه را جلب کند (خیرخواه، ۱۳۹۱).

یکی از راه‌های جلب حمایت، ایجاد روابط خوب و مثبت با مردم است (سهرابی، رهبر و گودالی، ۱۳۹۴). نیروهای پلیس برای پیشگیری از جرم و حل مشکلات، نیاز به همکاری جامعه مدنی دارند (ایران‌شاهی، ۱۳۸۹). برقراری اصل نظم و امنیت اجتماعی بر عهده مردم و فرهنگ جامعه است و در این راستا مشارکت مردمی و تنظیم روابط و تعامل با پلیس از مهم‌ترین اصول در تحقق امنیت در جامعه است (محکی، ۱۳۸۲)؛ زیرا کارآمدی سازمان پلیس ناشی از ارتباط و کنش متقابل با جامعه است (سهرابی، رهبر و گودالی، ۱۳۹۴). توجه به مشارکت مردم در امورات نیروی انتظامی، امنیت با مشارکت مردم را محقق می‌سازد (احمدی، محمدی و خالدیان، ۱۳۹۶). از این‌رو، نحوه داوری شهروندان در باب کیفیت خدمات پلیس می‌تواند معیار مهمی برای تعیین اثربخشی و کارایی این سازمان باشد (بخشی و غفاری، ۱۳۹۱).

در سال‌های اخیر پلیس برای کارآیی، اثربخشی و بهره‌وری خود در جامعه و توسعه آن در عرصه‌های مختلف گام‌های مؤثری برداشته است. بدون شک موفقیت پلیس در گرو اقبال جامعه از پلیس است تا جایی که در انجام امور پلیسی مشارکت داشته و بر عملکرد آن نظارت کنند (عامری، ۱۳۹۵). گستردگی نقش‌ها و مأموریت‌های واگذار شده به نیروی انتظامی و افزایش و پیچیدگی جرائم از یک‌سو و افزایش انتظارات جامعه، از سوی دیگر، موجب توجه اساسی به ارزیابی عملکرد این سازمان شده است (لطفی و یاری، ۱۳۹۴).

دو رویکرد عمده در مدیریت امور پلیس وجود دارد که عبارت‌اند از رویکرد سنتی (واکنشی) و رویکرد پلیس جامعه‌محور^۱ (بازدارندگی) است (قهرمانی، ۱۳۹۲). اجرای قانون عنصر اصلی الگوی سنتی پلیس است (عباسی، ۱۳۹۶)؛ اما در رویکرد جامعه‌محور بر مواردی از قبیل عدم تمرکز، مشارکت اجتماعی و همکاری همه‌جانبه مردم و پلیس تأکید می‌شود (قهرمانی، ۱۳۹۲). تکیه مدیریت پلیس جامعه‌گرا بر اثربخشی است و

معیار کارآمدی و اثربخشی مبتنی بر رضایت اجتماعی، از بین بردن بی‌نظمی و ارتقاء کیفیت خدمات پلیسی است. فرهنگ این پلیس تقویت ارتباطات، باز بودن پلیس به روی مردم و مشاوره با جامعه است (محمدنسل، ۱۳۸۷).

اصطلاح پلیس جامعه‌محور که مشخصه آن تغییر جهت از الگوهای سنتی کنترل اجتماعی به سمت جامعه‌محوری است (میس و اورتمایر، ۱۳۸۵). بعد از سپری شدن دوره سیاسی و اصلاحات از سال ۱۹۸۰ به بعد (موسوی، گودرزی و چمکوری، ۱۳۹۰)، با ناتوانی پلیس سیاسی و حرفه‌ای در پاسخگویی به حفظ نظم و امنیت و از طرفی افزایش مطالبات مردمی، انجام امور پلیسی با مشارکت مردم آغاز شد (عبدالرحمانی، ۱۳۸۳). در ایران نیز، راه‌اندازی مراکزی همچون فوریت‌های پلیس ۱۱۰ و دفتر نظارت همگانی پلیس (۱۹۷)، ایجاد پلیس محله، زمینه بسیار مناسبی را فراهم ساخت تا مفهوم و رویکرد پلیس جامعه‌محور وارد ادبیات پلیس ایران شود (قهرمانی و ابطحی، ۱۳۸۹).

نظام پلیس جامعه‌گرا یک راهبرد و فلسفه نظام پلیسی است که بر مبنای تعامل جامعه با پلیس و حمایت جامعه از پلیس استوار است (شاه ولی و حیدری، ۱۳۹۶) و در آن امنیت با مشارکت مردم صورت می‌پذیرد. مشارکت شهروندان و ارائه راه‌حل ابتکاری برای حل مشکلات از جمله شاخص‌های این رویکرد است (خلیلی اردکانی، رضائی، رحیمی و یوسفوند، ۱۳۹۴). پلیس جامعه‌محور در مقابل پلیس دولت‌محور دارای اهدافی از قبیل پیشگیری از جرم، ارتقای سطح زندگی، تغییر رویکردهای واکنشی نسبت به جرم، اتخاذ رویکردهای پیشگیرانه و به‌طور کلی تغییر عملکرد پلیس از پلیس قدرت‌محور به پلیس ارائه‌کننده خدمات است (عامری، ۱۳۹۵). در این رویکرد، با وجود توصیفاتی که از پلیس جامعه‌محور شده اما هنوز مبهم است و تعریف جامعی از آن ارائه نشده است.

از سیالیت، غیرملموس و مبهم بودن جامعه‌محوری (عبدی، ۱۳۸۵)، عدم تعریف عملیاتی واحد و عموماً پذیرفته‌شده (روحه و الیور، ۲۰۰۵) و نبود شکل مشخص و واحدی از پلیس جامعه‌محور (میس و اورتمایر، ۱۳۸۵) که بگذریم، به نظر می‌رسد این امر مختص کشورمان نیست و نابرابری انتظارات مردم از پلیس و نبود تعریف جامع و تبیین پارادایم و مفهوم رویکرد پلیس جامعه‌محور در جوامع، از چالش‌های پیشروی پلیس است و در اسناد بین‌المللی درباره مفهوم پلیس جامعه‌محور و مشارکت مردم در امور انتظامی اتفاق نظر چندانی به چشم نمی‌خورد (قهرمانی، ۱۳۹۰). از این رو، به نظر می‌رسد نخست انتظارات مردم از پلیس روشن شود تا بدانیم مردم، پلیس را با چه ویژگی‌هایی می‌پسندند.

چالش اصلی تغییر کیفیت رابطه پلیس با مردم است. سازمان‌ها دریافته‌اند که استقبال از فلسفه پلیس جامعه‌گرا به معنای تعهد به بهبود روابط پلیس و مردم و تغییر فرهنگ پلیس است که غالباً بزرگ‌ترین مانع بر سر راه مشارکت واقعی مردم با پلیس است. تغییر فرهنگ پلیس و تغییر برداشت پلیس از جامعه و دیدگاه جامعه نسبت به پلیس کاری بس دشوار و مشکل است، اما به‌رحال راهی است که باید طی شود (شاه‌ولی و حیدری،

۱۳۹۶). جامعه نیازمند پلیس است و پلیس هم نیازمند جامعه. پلیس نباید جامعه را به چشم یک گروه مشاور نگاه کند (قهرمانی، ۱۳۹۰). پلیس ناگزیر است در برقراری امنیت، مردم را ناظر بر عملکرد خود سازد (قالیباف، ۱۳۸۰)؛ اما نابرابری انتظارات مردم از پلیس، نبود تعریف جامع و تبیین پارادایم مفهوم رویکرد پلیس جامعه‌محور در جامعه ایرانی، نگرش نابرابر در مقوله مقبولیت عمومی و اجتماعی دیده می‌شود (شاه‌ولی و حیدری، ۱۳۹۶). همچنین، ارائه خدمات پلیس در جوامع مختلف با توجه به تفاوت‌های فرهنگی، ارزشی و ساختار حکومت‌ها از یک شیوه واحد و جهان‌شمول و نمونه پذیرفته‌شده‌ای پیروی نمی‌کند (قهرمانی، ۱۳۹۲)؛ بنابراین، پلیس ایران باید به فکر تدوین رویکردی بومی متناسب با فرهنگ اسلامی-ایرانی و در تراز انقلاب اسلامی باشد رویکردی که با فرهنگ این مرزوبوم سازگار باشد و برآمده از خواسته‌ها مردم این سرزمین باشد. پلیسی که رفتارش موردپسند جامعه ایرانی باشد.

سازمان نیروی انتظامی، گرچه یک سازمان دولتی بسیار مهم خدماتی محسوب می‌شود؛ اما با توجه به شرایط ویژه شغلی و مأموریتی و نیز ساختار خاص حاکم بر آن، رفتارهای خاصی را می‌طلبد که در برخی موارد با رفتارهای سازمان در بخش خصوصی و نیز سایر سازمان‌های دولتی متفاوت است؛ زیرا این سازمان تأثیر به‌سزایی در بهبود وضعیت امنیت کشور و افزایش نظم و امنیت در جامعه خواهد داشت (یاوری بافتی و همکاران، ۱۳۹۴). سازمان‌ها نمی‌توانند بدون اینکه اعضای آن‌ها در نقش شهروندان خوب در بروز تمام رفتارهای مثبت حضور نداشته باشند؛ به مسیر حرکت خود ادامه دهند. به همین دلیل، این رفتارها، یک هدف مطلوب برای هر سازمانی محسوب می‌شود که بخواهد از عملکرد بهینه برخوردار باشد (حیدری و محمدی-مقدم، ۱۳۹۶). رمز موفقیت پلیس در کاهش جرائم و ارتقاء سطح مشارکت مردم در برخورد مناسب با شهروندان است مشارکت شهروندان و میزان همکاری افراد جامعه با پلیس درگرو اخلاق پلیسی است حال اگر این تعامل برقرار نشود باعث ایجاد فاصله بین پلیس و توده مردم می‌گردد که نتیجه چنین حالتی کاهش ضریب امنیت ملی می‌باشد و عکس این قضیه باعث افزایش ضریب امنیتی و اعتماد و همکاری مردم با پلیس خواهد شد (عسگری خانقاه و عامری، ۱۳۸۸). اخلاق پلیسی آن چیزی است که موردپسند بودن یا نبودن پلیس در جامعه را به دنبال خواهد داشت و موجبات رضایت یا عدم رضایت مردم را فراهم خواهد ساخت.

رضایت شهروندان از رفتار پلیس پیش‌نیاز همکاری آنان با سازمان پلیس است (پوسیک، راکویی و مک دویت، ۲۰۱۳) و بهبود کیفیت رفتار پلیس باعث افزایش اعتماد اجتماعی شهروندان به پلیس و افزایش مشارکت آنان با پلیس می‌شود (دهکی و شکری پور، ۱۳۸۹). موجودیت پلیس مدرن، مستلزم بسیاری از رفتارهای اخلاقی است. پلیس عمدتاً با رفتارهای شناخته می‌شود و حیطة اخلاق نیز رفتارها است، اما نه هر رفتاری بلکه رفتارهای مطلوب جامعه و رعایت اصول ارتباطات انسانی در تعاملات پلیس با جامعه (حاجی

حسین‌نژاد، محبی و بلاغت، ۱۳۸۸؛ به نقل از اسدی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۶).

بهره‌گیری از ویژگی‌های جامعه‌پسندی^۱ می‌تواند تسهیل‌کننده ارتباط مردم و پلیس باشد. رفتار جامعه‌پسند، شامل گروه بزرگی از رفتارهای اختیاری است که به قصد منفعت دیگران انجام می‌شود. این رفتار ممکن است به اشکال گوناگونی مانند کمک‌کردن، مشارکت^۲، به آسایش‌رساندن^۳، اطلاع‌رسانی و همکاری باشد (بارتال، رودریگز، ساریا، دسیتی و ماسن^۴، ۲۰۱۴). رفتار جامعه‌پسند^۵، در مورد اعمالی به کار می‌رود که هیچ سود مستقیمی به فردی که آن اعمال را انجام می‌دهد، نمی‌رساند و حتی ممکن است خطراتی برای او به همراه داشته باشد (برنسکامب و بارون، ۲۰۱۷). این کار آمادگی بخشیدن، کمک کردن، داوطلب شدن، ارائه خدمات، متواضع بودن، حسن‌نیت یا هر مفهوم دیگری را فراهم می‌آورد که در دنیای وجود انسانی با عناوین بخشندگی و رفتار نوع‌دوستانه نسبت به دیگران خوانده می‌شود. چنین فعالیت‌هایی بدون انتظار پاداش یا عمل متقابل انجام می‌شوند (پگانو، زلتنر، پاست، جابر، زیواک و استوت^۶، ۲۰۰۹). اینگونه رفتارها پیامدهای مثبت اجتماعی دارند و با انگیزه برآوردن نیازهای دیگران صورت می‌گیرند. به عبارتی دیگر، این رفتارها در مقابل رفتارهای ضداجتماعی مثل خشونت، پرخاشگری و مغرضانه عمل کردن قرار دارند و باهدف فایده رساندن به خود، فایده رساندن به دیگران برای کسب تأیید از آنان و یا با اساس انگیزه درونی انجام می‌گیرد (آیزنبرگ و ماسن^۷، ۱۹۸۹).

جامعه‌پسندی اهمیت بسیار فوق‌العاده‌ای در ایجاد جایگاه مردمی و اجتماعی برای پلیس دارد. کلاکی و ودیعت (۱۳۸۸) در این خصوص بیان می‌دارند که رفتارهای کارکنان کلانتری‌ها و کارکنان انتظامی باید مبتنی بر کمک مؤثر، خالصانه همراه با حفظ شئون اخلاقی، دینی و قانونی در جهت خدمت به مردم باشد.

با توجه به اهمیت ویژه مأموریت‌های پلیس و مطالبات و انتظارات اجتماعی، طبیعی است سازمان پلیس و مأموران آن از توانمندی‌هایی ممتاز و ویژه در ابعاد مختلف اخلاقی، اعتقادی و تخصصی برخوردار باشند تا شایستگی پاسخگویی به نیازهای مردم و اجتماع را در مقام عمل داشته باشند. به همین دلیل غالباً سازمان در ترسیم چشم‌انداز خود توجهی ویژه به مطلوبیت‌های رفتاری می‌کند (رضایی و اکبری، ۱۳۹۵)؛ زیرا رفتارهای مطلوب جامعه و رعایت اصول ارتباطات انسانی درگرو تعاملات پلیس با جامعه است (حاجی حسین‌نژاد،

۱. Prosocially

۲. Sharing

۳. Comforting

۴. Bartal, Rodgers, Sarria, Decety & Mason

۵. Pro-social behaviours

۶. Pagano, Zeltner, Post, Jaber, Zywiak, & Stout

۷. Eisenberg & Mussen

محبی و بلاغت، ۱۳۸۸؛ به نقل از اسدی‌فرد، ذوالفقاری، دعاگویان، هندیانی، ۱۳۹۶). امروز ضروری به نظر می‌رسد که پلیس در تغییر رویکرد خود از جامعه‌محوری و محله‌محوری به سوی جامعه‌پسندی حرکت کند. چراکه جامعه‌پسندی پلیس خودبه‌خود بر مشارکت اجتماعی، جلب رضایت همشهریان و تسهیل نظم اجتماعی کمک می‌کند. امروز امنیت دیگر در دنیا صرفاً پلیس‌محور و دولت‌محور نیست بلکه مردم‌محور است و مردم‌محوری بخشی از جامعه‌پسندی است و توسعه جامعه‌پسندی پلیس در جلب اعتماد اجتماعی و تعمیق همکاری‌های دوجانبه مؤثر است.

از آنجایی که برنامه‌هایی که برای تقویت کمی و کیفی ارتباط پلیس با مردم طراحی می‌شود، تأثیر موفقیت‌آمیزی در کاهش احساس ناامنی و افزایش اعتماد به پلیس خواهند داشت (هو و مک کین، ۲۰۰۴)؛ و رویکردهایی مانند پلیس مشارکت‌محور، پلیس جامعه‌محور و... در ایران به‌عنوان رویکرد غالب بحث می‌شود ولی بر اساس پژوهش‌ها راهبردهای پلیس جامعه‌محور به‌صورت عملی در سازمان‌های پلیس ایران اجرایی نشده است (خلیلی اردکانی، رضائی، رحیمی و یوسفوند، ۱۳۹۴). از این رو، طراحی رویکردی متناسب با فرهنگ ایرانی-اسلامی و مؤلفه‌هایی مطابق با خواسته‌ها و انتظارات مردم و مسئولین این فرهنگ ضروری به نظر می‌رسد. همچنین، ابعاد و مؤلفه‌های پلیس جامعه‌پسند تاکنون در هیچ‌یک از مطالعات داخلی و خارجی موردبررسی قرار نگرفته است؛ بنابراین با توجه به اهمیت نقش سازمان‌های انتظامی در ایجاد و تقویت امنیت اجتماعی، وجود این مؤلفه‌ها در نیروهای شاغل در سازمان‌های انتظامی و نظامی هم به جهت سازمانی و هم فردی حائز اهمیت است. لذا پژوهش حاضر درصدد است تا به بررسی این سوال بپردازد که مؤلفه‌های پلیس جامعه‌پسند کدام‌اند؟ و آیا این مؤلفه‌ها از روایی و پایایی قابل قبول برخوردارند؟

روش

روش پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی است، این فرآیند پژوهشی اظهارات مردم را درباره این که چه می‌دانند و چه فکر می‌کنند اندازه‌گیری می‌کند. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی افراد ساکن در شهر سنندج می‌باشد. در بخش توزیع پرسشنامه باهدف طراحی و تعیین ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه محقق ساخته برای بررسی جامعه‌پسندی پلیس، معمولاً محققان برای جوامع نامحدود حجم نمونه ۳۸۰-۳۷۰ نفری را در نظر می‌گیرند. بر اساس فرمول کوکران هم، در محدوده همین حجم کفایت می‌کند. در این پژوهش، اما به جهت افزایش قابلیت تعمیم‌پذیری داده‌ها، برآورد دقیق‌تر پارامترهای جامعه و نامحدود بودن جامعه تعداد ۵۰۰ نفر به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب و پرسشنامه محقق ساخته بین شهروندان توزیع و اجرا شد که درنهایت ۳۸۷ پرسشنامه مناسب تشخیص داده شد و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش برای بررسی و تبیین مؤلفه‌های پلیس جامعه‌پسند از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. به‌منظور بررسی روایی، پرسشنامه در اختیار سه نفر از اساتید حوزه روان‌شناسی و جامعه‌شناسی قرارداد شده و پس از اعمال نظرات نهایی آن‌ها پرسشنامه نهایی تهیه گردید. این ابزار یک مقیاس ۴۴ سؤالی است که شامل شش زیرمقیاس است و بر اساس طیف لیکرت نمره‌گذاری می‌شود. روش نمره‌گذاری پرسشنامه محقق ساخته پلیس جامعه‌پسند، به‌صورت لیکرتی شامل پنج گزینه (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم) است که به ترتیب از ۵ تا ۱ نمره‌گذاری شده‌اند. مؤلفه‌های آزمون پس از تعیین نتایج تحلیل عاملی و همچنین نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل سؤال‌ها و نام‌گذاری آن‌ها، تعیین شده و نمره کل هریک از خرده آزمون‌ها از جمع امتیازهای آن‌ها به دست خواهد آمد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تحلیل پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند، ابتدا با تحلیل عاملی اکتشافی (EFA) به روش عامل یابی محورهای اصلی (PAF) و چرخش واریماکس^۱ با نرم‌افزار SPSS-۲۴ استفاده می‌گردد و برای مشخص کردن کفایت حجم نمونه‌گیری از آزمون کیسر، مایرز و الکین (KMO) استفاده می‌شود. میزان این شاخص بین صفر و یک است و هرچه به یک نزدیک‌تر باشد، تحلیل عاملی بهتر خواهد بود، میزان آن دست‌کم ۰/۷ و یا بیشتر باید باشد. در تحلیل عاملی اکتشافی، از چرخش واریماکس که از دوران‌های عمود برهم است، هدف این چرخش رسیدن به ساختار ساده است. پس از استخراج عوامل، برای هر عامل نام‌های مرتبط به متغیرهای هریک از مؤلفه‌ها انتخاب می‌گردد.

برای سنجش روایی سازه‌ای پرسشنامه بعد از استخراج عامل‌ها و مشخص شدن سؤالات مربوط به هر عامل، تحلیل عاملی تأییدی (CFI) با استفاده از نرم‌افزار Amos-۲۴ مورد آزمون قرار می‌گیرد. بدین صورت که ابتدا برازش هرکدام از سؤالات استخراجی بر روی هر عامل به‌صورت جداگانه بررسی می‌شود (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول) و در پایان، برازش عوامل استخراجی به‌عنوان متغیرهای آشکار بر روی متغیر مکنون پلیس جامعه‌پسند مورد برازش قرار می‌گیرد (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم).

مهم‌ترین عواملی که در ساخت پرسشنامه باید به آن توجه شود، اعتبار و روایی آزمون است. روایی بر سه نوع (روایی سازه^۲، روایی صوری^۱ و روایی محتوا^۲) است. در این پژوهش، جهت به دست آوردن روایی

۱. Varimax

۲. Construct validity

صوری مناسب با تعدادی از شهروندان در مورد ساده و قابل درک بودن سؤالات مصاحبه شد و نظر آن‌ها در ترمیم سؤالات لحاظ شد. فرم اولیه سؤال‌ها، به‌منظور تعیین روایی محتوا در اختیار چند نفر از متخصصان روان‌شناسی و جامعه‌شناسی قرار گرفت. پس از دریافت نظرات و پیشنهادهای اصلاحی، سؤال‌هایی که نقص داشتند مورد اصلاح و بازبینی قرار گرفتند، سؤال‌های نامناسب حذف و سؤال‌های دیگری جایگزین آن‌ها شدند. برای سنجش روایی سازه‌ای پرسشنامه بعد از استخراج عامل‌ها و مشخص شدن سؤالات مربوط به هر عامل تحلیل عاملی تأییدی (CFI) با استفاده از نرم‌افزار Amos-۲۴ مورد آزمون قرار گرفت. بدین‌صورت که ابتدا برازش هر کدام از سؤالات استخراجی بر روی هر عامل به‌صورت جداگانه بررسی شد (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول) و در پایان، برازش عامل‌های استخراجی به‌عنوان متغیرهای آشکار بر روی متغیر مکنون پلیس جامعه‌پسند مورد برازش قرار گرفت (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم).

یافته‌ها

بر اساس یافته‌های توصیفی تعداد ۱۴۵ نفر (۳۷/۵ درصد) از شرکت‌کنندگان در پژوهش زن و تعداد ۲۴۲ نفر (۶۲/۵ درصد) مرد بودند. ۲۹/۹۷٪ (۱۱۶ نفر) از شرکت‌کنندگان در پژوهش در فاصله سنی ۱۸ تا ۲۹ سال، ۴۴/۱۹٪ (۱۷۱ نفر) مابین ۳۰ تا ۴۱ سال، ۲۱/۴۵٪ (۸۳ نفر) بین ۴۲ تا ۵۳ سال، ۴/۳۹٪ (۱۷ نفر) دارای سن ۵۴ تا ۶۶ سال بودند. لازم به ذکر است که حداقل و حداکثر سن شرکت‌کنندگان در پژوهش را به ترتیب ۱۸ سال و ۶۶ سال تشکیل می‌دادند. ۳۶/۲٪ (۱۴۰ نفر) از شرکت‌کنندگان در پژوهش دارای مدرک دیپلم و پایین‌تر بودند، ۷/۵٪ (۲۹ نفر) با فوق‌دیپلم، ۳۷/۵٪ (۱۴۵ نفر) لیسانس، ۱۵/۵٪ (۶۰ نفر) فوق‌لیسانس و ۳/۴٪ (۱۳ نفر) دکتری در پژوهش شرکت داشتند. ۳۳٪ (۱۳۰ نفر) از شرکت‌کنندگان در پژوهش کارمند، ۴۲/۶٪ (۱۶۵ نفر) بازاری یا دارای شغل آزاد، ۲۳/۸٪ (۹۲ نفر) نیز بیکار و فاقد شغل بودند. تعداد ۱۳۲ نفر (۳۴/۱ درصد) از شرکت‌کنندگان در پژوهش مجرد و تعداد ۲۵۵ نفر (۶۵/۹ درصد) متأهل بودند.

اعتبار پرسشنامه

اعتبار^۳ (ثبات یا پایایی) یک آزمون یعنی این‌که نتایج اجراهای متوالی آن در یک گروه معین، ثبات یا پایایی

۱. Face validity
۲. Content validity
۳. Reliability

داشته باشد. برای مشخص کردن پایایی پرسشنامه از تعیین همسانی درونی^۱ و برای برآورد همسانی درونی، می‌توان آلفای کرونباخ را محاسبه برآورد کرد. روش آلفای کرونباخ، مهم‌ترین و پرکاربردترین روش محاسبه میزان پایایی ابزار اندازه‌گیری SPSS است. نتایج آلفای کرونباخ پرسشنامه محقق ساخته پلیس جامعه‌پسند در ذیل آمده است.

جدول ۱: ضریب همسانی درونی آلفای کرونباخ مؤلفه‌های پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند

عامل	زیر مقیاس‌ها	تعداد سؤال	ضریب آلفای کرونباخ
۱	مسئولیت‌پذیری پلیس	۱۱	۰/۹۰۶
۲	مشارکت مردم	۴	۰/۷۷۲
۳	اقدامات داوطلبانه	۶	۰/۸۲۴
۴	وظیفه‌شناسی	۶	۰/۸۳۷
۵	حسن رفتار و مطلوبیت	۷	۰/۸۵۳
۶	مردم‌مداری	۱۰	۰/۸۹۹
	کل مقیاس (پلیس جامعه‌پسند)	۴۴	۰/۹۶۰

طبق مندرجات جدول ۱، عامل نخست با عنوان «مسئولیت‌پذیری پلیس» شامل یازده سؤال است که آلفای کرونباخ آن ۰/۹۰۶ است. دومین عامل «مشارکت مردم»، شامل چهار گویه با آلفای کرونباخ ۰/۷۷۲ است. عامل سوم «اقدامات داوطلبانه» با شش سؤال دارای آلفای کرونباخ ۰/۸۲۴ است، عامل چهارم «وظیفه‌شناسی» با شش عبارت دارای آلفای کرونباخ ۰/۸۳۷ است. پنجمین عامل «حسن رفتار و مطلوبیت»، شامل هفت گویه با آلفای کرونباخ ۰/۸۵۳ است. عامل ششم «مردم‌مداری» با ده سؤال دارای آلفای کرونباخ ۰/۸۹۹ است. همچنین، آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۹۶۰ است. بنا به نتایج حاصل از آلفای کرونباخ کل زیرمقیاس‌ها (مؤلفه‌ها) و کل مقیاس، چون مقدار همه آلفاهای به‌دست‌آمده بیشتر از ۰/۷ است؛ می‌توان گفت، ابزار و پرسشنامه ساخته‌شده دارای پایایی (اعتبار و ثبات) بالایی است.

روایی سازه با تحلیل عاملی اکتشافی

اعتبار عاملی شکلی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی به دست می‌آید. استفاده از تحلیل عاملی برای ساخت پرسشنامه لازم و ضروری است زیرا با استفاده از تحلیل عاملی می‌توان مشخص نمود که آیا پرسشنامه، مؤلفه‌های موردنظر را اندازه‌گیری می‌کند یا خیر. در تحلیل عاملی باید سؤالاتی که برای ارزیابی یک مؤلفه یا صفت خاص طرح‌شده‌اند دارای یک‌بار عاملی مشترک باشند. برای رسیدن به این هدف، در ابتدا

دو شاخص KMO (شاخص مناسب بودن تعداد نمونه) و شاخص کروییت بارتلت (شاخص کفایت ماتریس همبستگی برای تحلیل عاملی) پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند محاسبه شد. به‌منظور شناسایی و تعیین عامل‌هایی که زیربنای عملکرد در خرده آزمون‌ها را تشکیل می‌دهند، از رویکرد تحلیل عاملی اکتشافی (EFA) به روش عامل یابی محورهای اصلی (PAF) و چرخش واریماکس با نرم‌افزار SPSS-۲۴ استفاده گردید و برای مشخص کردن پیش‌فرض چندگانگی خطی تحلیل عاملی از شاخص کایزر، مایرز و الکین (KMO) و برای تعیین تعداد عامل‌ها از نموداری اسکری کتل و ملاک کیسر استفاده شد. به‌منظور استفاده از تحلیل عاملی، ابتدا پیش‌فرض‌های آن بررسی شد. پیش‌فرض کفایت حجم نمونه و پیش‌فرض چندگانگی خطی تحلیل عاملی نیازمند حجم نمونه بزرگ و معمولاً بیش از ۲۰۰ نفر است. این پیش‌فرض شاخص کایزر، مایر اولکین (KMO) را حساب می‌کند. این شاخص عددی بین صفر تا یک است. شاخص ارائه شده برای آزمون پیش‌فرض چندگانگی خطی شاخص تقارن بارتلت است. این شاخص به‌صورت مجذور کای (square - Chi) گزارش می‌شود. اگر احتمال این شاخص ۰/۰۵ یا کوچک‌تر باشد (مجذور کای معنادار باشد)، ماتریس همبستگی مناسب تحلیل عاملی است و پیش‌فرض عدم چندگانگی خطی رعایت شده است.

جدول ۲: شاخص کفایت نمونه‌گیری کیزر مایرز (KMO) و آزمون کروییت بارتلت (BT)

۰/۹۵۴	آماره KMO برای کفایت نمونه	
۸۳۶۲/۷۵۳	مجذور کای اسکور (خی دو)	آزمون کروییت بارتلت
۹۴۶	درجه آزادی	
۰/۰۰۰۱	سطح معنی داری	

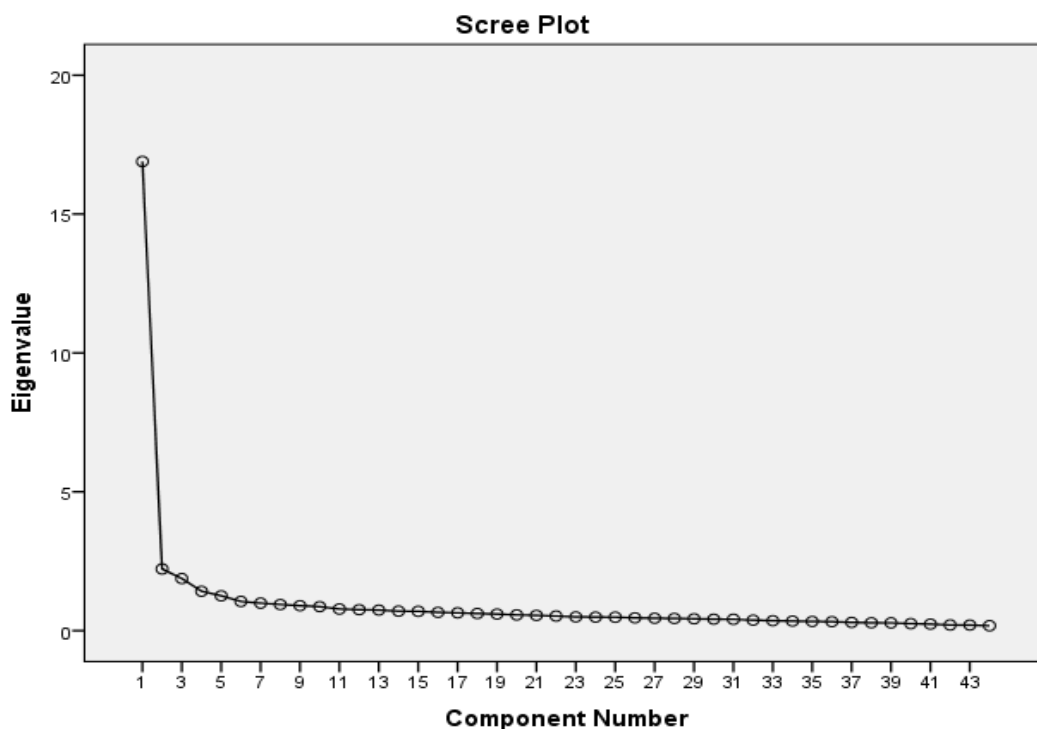
طبق مندرجات جدول ۲، مقدار KMO ۰/۹۵۴ است (نزدیک به یک)؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت، پیش‌فرض عدم چندگانگی خطی رعایت شده است و تعداد نمونه برای تحلیل عاملی اکتشافی مناسب است. همچنین، با توجه به معنادار بودن آزمون کروییت با مقدار نسبت بارتلت برابر ۸۳۶۲/۷۵۳ و درجه آزادی ۹۴۶ می‌توان گفت، تحلیل عاملی درست بوده و عامل‌های تشکیل‌دهنده پرسشنامه بیش از یک عامل است. برای تعیین مناسب‌ترین عامل‌ها، از روش‌هایی نظیر نمودار اسکری (سنگریزه)، ارزش‌های ویژه اولیه و درصد واریانس تبیین شده توسط هر عامل با استفاده از مؤلفه‌های اصلی و با روش چرخش واریماکس استفاده می‌شود که در جدول ۳ و نمودار ۱ به آن پرداخته شده است.

جدول ۳: تحلیل عاملی مقدار کل واریانس‌های تبیین‌شده پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند

مؤلفه	مقدار ویژه اولیه			مجموع مجزورات بارهای عاملی قبل از چرخش			مجموع مجزورات بارهای عاملی بعد از چرخش		
	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی
۱	۴۶۷/۴۱	۵۶/۷۸	۵۶/۷۸	۴۶۷/۴۱	۵۶/۷۸	۵۶/۷۸	۱۰۱/۴	۱۶/۰۴	۱۶/۰۴
۲	۱۸۱/۱	۲/۵	۵۸/۴۳	۱۸۱/۱	۲/۵	۶۳/۴۳	۵/۵۵۴	۱۲/۴۷	۲۶/۷۱
۳	۱/۸۷۵	۰/۴	۶۷/۰۳	۱/۸۷۵	۰/۴	۶۷/۰۳	۳/۴۳	۸/۳۱	۳۶/۰۰
۴	۱/۳۴۰	۰/۲	۶۱/۵۰	۱/۳۴۰	۰/۲	۶۱/۵۰	۲/۴۳	۷/۳۴	۴۲/۸۸
۵	۱/۴۵۴	۰/۲	۷۲/۵۱	۱/۴۵۴	۰/۲	۷۲/۵۱	۳/۱۷۷	۷/۱۰	۴۹/۹۱
۶	۱/۰۵۳	۰/۲	۱۷۵/۵۴	۱/۰۵۳	۰/۲	۱۷۵/۵۴	۱/۱۸۱	۴/۱۷	۵۴/۱۷۵

ساده‌ترین راه برای مشخص کردن تعداد عامل‌های استخراجی ملاک کیسر است. بر اساس ملاک کیسر عامل‌هایی که ارزش ویژه آن‌ها بالاتر از یک است، به‌عنوان عاملی قابل قبول در نظر گرفته می‌شود. همچنین طبق نتایج ذکرشده در ستون دوم جدول ۲، بر اساس ملاک کایز مقدار ارزش ویژه^۱ برای شش عامل بالاتر از ۱ بوده است. وقتی که مقدار ارزش ویژه بالاتر از یک باشد، آن را می‌توان به‌عنوان یک عامل اصلی در نظر گرفت. طبق نتایج به‌دست‌آمده، شش عامل ذکرشده در پرسشنامه ۵۶/۱۷ درصد واریانس پلیس جامعه‌پسند را

تیین می‌کنند و هرکدام از عامل‌ها مقدار قابل توجهی از واریانس کل را تبیین می‌کنند (عامل اول ۱۴/۰۹ درصد، عامل دوم ۱۲/۶۲ درصد، عامل سوم ۸/۳۷ درصد، عامل چهارم ۷/۷۹ درصد، عامل پنجم ۷/۱۰ درصد و عامل ششم ۶/۱۸ درصد) که نشان‌دهنده روا بودن پرسشنامه است.



نمودار ۱: نمودار سنگریزه

نام‌گذاری عامل‌ها

حداقل بار عاملی معنادار ۰/۴ در نظر گرفته شده است. در همین راستا بیست‌وهشت سؤال از ۷۲ سؤال به علت پایین بودن بار عاملی آن‌ها حذف شده و مجموعاً ۴۴ سؤال مورد تحلیل قرار گرفت. هریک از سؤال‌ها روی یکی از عامل‌های استخراجی دارای بار عاملی بزرگ‌تر و روی بقیه عامل‌ها بار عاملی کوچکی داشتند. سؤالات مربوط به هریک از عامل‌ها به شرح زیر هستند:

جدول ۵: ماتریس عاملی چرخش یافته با روش تحلیل مؤلفه‌ای اصلی و چرخش واریماکس

عامل						سؤال
۶	۵	۴	۳	۲	۱	
					۰/۶۴۶	۱. پلیس به موقع و سریع به ارائه خدمات شایسته اقدام می‌نماید و در انجام وظایف خود مسئولیت‌پذیر است.
					۰/۱۸۶	۲. پلیس در برقراری نظم و امنیت برای عموم مردم به خوبی عمل می‌کند و در عمل خود را در مقابل مردم مسئولیت‌پذیر می‌داند.
					۰/۱۵۶	۳. پلیس به شهروندان هر جا که لازم باشد خدمت‌رسانی دارد زیرا پاسخ‌دهی به نیازهای مردم برای پلیس مهم است.
					۰/۱۵۵	۷. پلیس مسئولیت رازداری، حفاظت از آبرو و اسرار مردم را به‌درستی رعایت می‌کند.
					۰/۱۰۶	۸. پلیس با هر آنچه امنیت مردم را به خطر بیندازد قاطعانه برخورد و مقابله می‌کند.
					۰/۶۰۶	۹. پلیس برای جلب و تداوم حمایت مردم با احساس مسئولیت و حرفه‌ای عمل می‌کند.
					۰/۱۱۶	۱۰. پلیس امورات مردم را با سعه صدر و اخلاق مناسب انجام می‌دهد.
					۰/۱۷۷	۱۲. پلیس در رسیدگی به اعتراضات مردم، کاهش جرائم و جلب همکاری مردم تلاش دارد.
					۰/۶۱۶	۱۵. پلیس (جهت افزایش رضایت و همکاری مردم) اقدامات قانونی را بدون هیچ اغمازی انجام می‌دهد.

				۱۳۱/۰	۱۶. پلیس احقاق حقوق شهروندان را در حدود قوانین انجام می‌دهد.
				۱۵۱/۰	۲۰. پلیس حقوق شهروندی مردم را رعایت می‌کند.
			۱۵۳/۰		۲۳. پلیس از لحاظ برخورد با تخلفات تفاوتی قائل نمی‌شود و اعمال قانون پلیس به‌دوراز سلايق شخصی است.
			۱۵۳/۰		۲۵. پلیس در حفظ امنیت و راحتی مردم مقتدر بوده لذا مردم به‌آسانی تسلط پلیس را بر خود می‌پذیرند.
			۱۶۴/۰		۲۶. موفق عمل کردن پلیس در جلب اعتماد مردم، موجب روابط دوستانه مردم با نیروهای پلیس شده است.
			۱۶۵/۰		۲۷. پلیس با ایجاد احساس نزدیکی و کاهش فاصله با مردم، در بالا بردن مشارکت مردم مؤثر بوده است.
		۱۶۵/۰			۲۹. پلیس به افرادی که به علل مختلف در راه مانده‌اند داوطلبانه کمک‌رسانی می‌کند.
		۱۶۶/۰			۳۰. پلیس در بحران‌های طبیعی و انسانی، داوطلبانه یاور مردم است.
		۱۶۶/۰			۳۲. کلاس‌های آموزشی و مشاوره قضایی و خانوادگی در جهت آگاه‌سازی مردم از جمله اقدامات داوطلبانه پلیس است.
		۱۶۶/۰			۳۳. پلیس در زمان غیر اداری هم داوطلبانه به مردم کمک می‌کند.

			۶۶/۰			۳۴. احساس همدردی و همراهی با مردم از جمله اقدامات داوطلبانه پلیس است.
			۸۵/۰			۳۷. پلیس افرادی را که خواستار کمک هستند را منتظر نمی‌گذارد.
					۵۶/۰	۳۸. بارها دیده‌ام پلیس برای کمک به افراد پیر، معلول یا کودکان شتافته است.
			۳۶/۰			۳۹. پلیس، اطلاع‌رسانی، بازگشایی و تسهیل ترافیکی به موقع دارد.
			۷۸/۰			۴۰. پلیس در انجام دستورات قضایی و دستگیری مجرمین وقت تلف نمی‌کند.
			۸۵/۰			۴۱. پلیس برای برخورد با مجرمین، سارقین، ارادل‌واو‌باش، معتادین و... برنامه دارد.
			۵۸/۰			۴۲. انجام خواسته‌های معمول مردم و دلسوزی، در راستای تحقق بخشیدن پلیس به نیاز شهروندان است.
			۳۶/۰			۴۳. پلیس پیگیر رسیدگی به شکایات، اقدام سریع پرونده‌های ارجاعی و انجام کار ارباب‌رجوع است.
			۶۶/۰			۴۴. گشت زنی پیشگیری از سرقت یا جرم احتمالی، برای کمک به امنیت مردم به طور منظم انجام می‌شود.
					۸۶/۰	۴۸. پلیس‌هایی که می‌شناسم دارای تخصص، شایستگی و مهارت هستند.

۸۷۵/۰					۴۹. پلیس‌ها یاور جامعه هستند چون دارای تعهد کاری، امین، صادق و دست و چشم‌پاک هستند.
۷۰۶/۰					۵۰. پلیس‌ها مؤمن و متعهد هستند و شئون اسلامی را رعایت می‌کنند.
۷۷۸/۰					۵۱. پلیس منظم و منضبط، باوجدان، وظیفه‌شناس و قانون‌مدار است.
۳۶۶/۰					۵۷. پلیس جامعه من، امکانات و آموزش‌های به‌روز دارد و نسبت به مسائل روز آگاه است.
۱۳۶/۰					۵۹. پلیس نسبت به مردم دلسوز، صبور و مهربان است.
۱۷۵/۰					۶۰. پلیس‌ها به قوانین اشراف دارند و آن را رعایت می‌کنند.
۶۰۶/۰					۶۱. احساس می‌کنم که مردم در مواجهه شدن با پلیس احساس خوبی دارند.
۵۷۶/۰					۶۳. پلیس برای انجام وظایف خودش نظر مردم را مهم می‌داند.
۱۱۱/۰					۶۴. روابط اجتماعی میان پلیس و مردم خوب است و پلیس روابط حسنه و دوستانه‌ای با مردم دارد.
۶۱۶/۰					۶۵. پلیس انتقادپذیر است و نسبت به انتقاد مردم حساس نیست.

۰/۸۱۰					۶۶. رعایت ادب با مردم اولویت پلیس است و پلیس‌ها تلاش دارند مردم را ناراحت نکنند.
۰/۸۵۹					۶۷. هر آنچه را که عموم مردم نمی‌پسندند پلیس انجام نمی‌دهد.
۰/۸۷۱					۶۹. مردم با حضور پلیس احساس آرامش می‌کنند.
۰/۴۵۳					۷۰. برای پلیس مهم است که با همه مردم به‌گونه‌ای برابر رفتار کند.
۰/۴۱۶					۷۱. برای پلیس مهم است که حرف مخالفان خود را به‌طور کامل بشنود و درک کند.

در تحلیل عاملی اکتشافی، بارهای عاملی به‌عنوان ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی متغیرهای مشاهده‌شده توسط عامل‌های پنهان بکار می‌روند. هرچه بارهای عاملی بیشتر باشد، بهتر است و نوعاً بارهای عاملی پایین‌تر از ۰/۴۰ مورد تفسیر قرار نمی‌گیرند. به‌عنوان یک قاعده سرانگشتی عمومی، بارهای عاملی بالای ۰/۷۱ عالی، ۰/۶۳ بسیار خوب، ۰/۵۵ خوب، ۰/۴۵ مناسب و ۰/۳۲ به پایین ضعیف هستند. با توجه به بارهای عاملی موجود، تمامی سؤالات دارای بار عاملی زیر ۰/۴ حذف شدند و سؤالاتی را هم که بر روی چند عامل می‌نشستند حذف گردید تا درنهایت ۴۴ سؤال با شش عامل استخراج شد که از روی مفهوم و محتوای سؤالات قرارگرفته شده بر روی عامل موردنظر، نام عامل‌ها انتخاب شد.

عامل اول، شامل یازده سؤال (از سؤال ۱ تا ۱۱) است. عامل اول، اشاره به مواردی همچون ارائه خدمات شایسته، برقراری نظم و امنیت، ایجاد احساس امنیت، انجام امورات مردم و مانند این‌ها دارد. بر این اساس، سؤالات عامل یک و مواردی که این سؤالات آن را موردسنجش قرار می‌دهند، «مسئولیت‌پذیری» نام‌گذاری شد.

عامل دوم، شامل چهار سؤال (از سؤال ۱۲ تا ۱۵) است که به مواردی همچون اعمال قانون به‌دوراز سلاقی شخصی، اقتدار در حفظ امنیت، موفق عمل کردن در جلب اعتماد مردم و ایجاد احساس نزدیکی و کاهش

فاصله با مردم اشاره دارد. طبق سؤالات عامل دوم و مواردی که این سؤالات آن را موردسنجش قرار می‌دهند؛ عامل دوم «جلب مشارکت مردم» نام‌گذاری شد.

عامل سوم، شامل شش سؤال (از سؤال ۱۶ تا ۲۱) است. عامل سوم، اشاره به مواردی همچون کمک داوطلبانه به درراه ماندگان، کمک در بحران‌های طبیعی و انسانی، مشاوره‌های داوطلبانه قضایی و خانوادگی و مانند این‌ها دارد. مطابق سؤالات، عامل سوم و مواردی که این سؤالات آن را موردسنجش قرار می‌دهند؛ عامل سوم «اقدامات داوطلبانه» نام‌گذاری شد.

عامل چهارم، شامل شش سؤال (از سؤال ۲۲ تا ۲۷) است. عامل چهارم، اشاره به مواردی همچون بازگشایی و تسهیل ترافیکی، تسریع در انجام دستورات قضایی، برخورد با مجرمین و مانند این‌ها دارد. طبق سؤالات عامل چهارم و مواردی که این سؤالات آن را موردسنجش قرار می‌دهند؛ عامل چهارم «وظیفه‌شناسی» نام‌گذاری شد.

عامل پنجم، شامل هفت سؤال (از سؤال ۲۸ تا ۳۴) است که به مواردی مثل داشتن شایستگی و مهارت، تعهد کاری، اشراف به قوانین و رعایت آن و مانند این‌ها اشاره دارد. طبق سؤالات عامل پنجم و مواردی که این سؤالات آن را موردسنجش قرار می‌دهند؛ عامل پنجم «حُسن رفتار و مطلوبیت» نام‌گذاری شد.

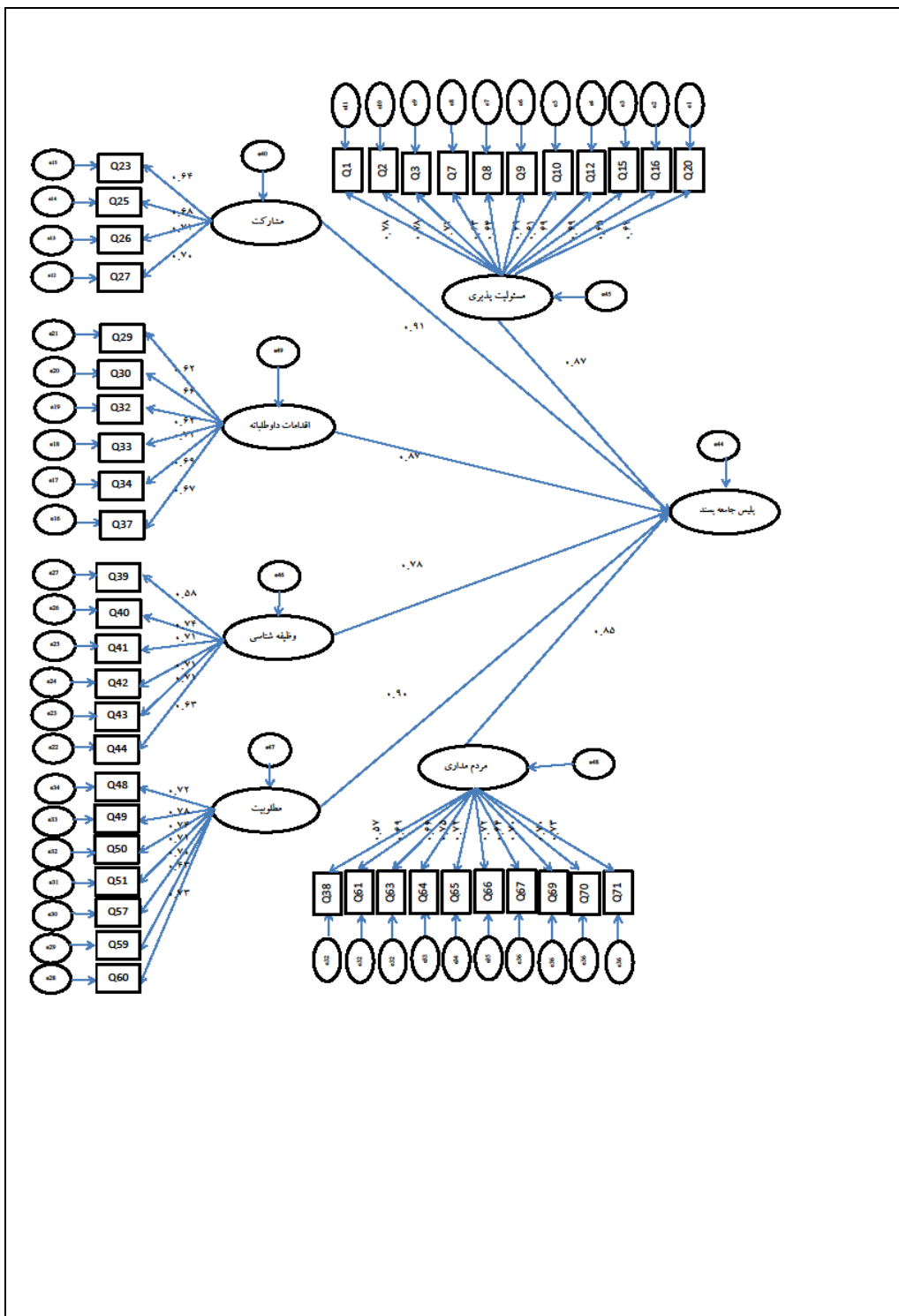
عامل ششم، شامل ده سؤال (از سؤال ۳۵ تا ۴۴) است که اشاره به مواردی مثل مهم دانستن نظر مردم، روابط حسنه و دوستانه با مردم، رفتار برابر با همه مردم و مانند این‌ها دارد. طبق سؤالات عامل ششم و مواردی که این سؤالات آن را موردسنجش قرار می‌دهند؛ عامل ششم «مردم مداری» نام‌گذاری شد.

شش عامل تشکیل‌دهنده پرسشنامه در مجموع در حدود ۵۶/۱۷ واریانس پلیس جامعه‌پسند را تبیین می‌کنند که درواقع این درصد روایی عامل را نشان می‌دهد.

روایی سازه با روش تحلیل عاملی تأییدی

برای سنجش روایی سازه‌ای پرسشنامه، بعد از استخراج عامل‌ها و مشخص شدن سؤالات مربوط به هر عامل تحلیل عاملی تأییدی (CFI) با استفاده از نرم‌افزار Amos-۲۴ مورد آزمون قرار گرفت. در روند بررسی ابتدا مدل‌های اندازه‌گیری را در صفحه اموس گرافیک رسم نمودیم. سپس ابعاد را به‌عنوان متغیرهای پنهان ترسیم و سؤالات مربوط به هر کدام از ابعاد را که برازش شده بودند، به‌عنوان متغیرهای مشاهده‌شده رسم نمودیم.

برای سنجش کفایت برازش مدل، آماره‌ها و شاخص‌های مختلفی ارائه شده است. در این پژوهش، شاخص‌های خی دو، CFI و RMSEA و... جهت بررسی برازش مدل مورد استفاده قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در شکل و جدول‌های زیر آمده است.



شکل ۱: تحلیل عامل مرتبه دوم کل پرسشنامه

جدول ۴: برآوردها و مشخصات کلی مدل

معنی سطح داری	آماره T	برآوردهای استاندارد	برآوردهای غیراستاندارد	
۰/۰۰۰	۱	۰/۸۶۷	۱	مسئولیت‌پذیری --- < پلیس جامعه پسند
۰/۰۰۰	۱۰/۱۶۹	۰/۶۱۲	۱/۰۰۱	مشارکت مردم --- < پلیس جامعه‌پسند
۰/۰۰۰	۶/۷۰۹	۰/۸۷۲	۱/۷۷۰	اقدامات داوطلبانه --- < پلیس جامعه‌پسند
۰/۰۰۰	۸/۴۸۷	۰/۸۷۴	۰/۸۷۰	وظیفه شناسی --- < پلیس جامعه‌پسند
۰/۰۰۰	۱۰/۴۷۱	۰/۶۰۴	۱/۶۴۶	حسن رفتار و مطلوبیت --- < پلیس جامعه‌پسند
۰/۰۰۰	۸/۷۶۷	۰/۸۶۱	۰/۸۶۰	مردم مداری --- < پلیس جامعه‌پسند

جدول ۵: شاخص برازش تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم

شاخص‌ها	CMIN /DF	P Value	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA	PRATIO	PNFI
مقادیر	۱/۶۸۷	۰/۰۰۰	۰/۹۰۷	۰/۹۱۱	۰/۹۱۱	۰/۹۱۱	۰/۴۳۵	۰/۵۶	۰/۷۸۰

در تمامی شاخص‌ها در تحلیل عاملی مرتبه دوم نسبت به تحلیل عاملی مرتبه اول بهبود در تمامی شاخص‌ها دیده می‌شود. ریشه خطای میانگین مجزورات تقریب (RSMEA) از ۰/۰۴۸ به ۰/۰۴۵ کاهش یافته است و

شاخص برازش هنجار شده (NFI) از مقدار ۰/۸۲ به ۰/۸۳، شاخص برازش افزایشی (IFI) از مقدار ۰/۹۰ به ۰/۹۱، شاخص توکر-لوپس (TLI) از مقدار ۰/۹۰ به ۰/۹۱، شاخص برازش تطبیقی (CFI) از مقدار ۰/۹۰ به ۰/۹۱ افزایش یافته است؛ این امر نشان‌دهنده برازش بسیار مناسب است. طبق موارد ذکر شده، می‌توان گفت که پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند دارای برازش مناسبی می‌باشد؛ بنابراین الگوی اندازه‌گیری متغیر مکنون جامعه‌پسندی پلیس با توجه به مؤلفه‌های مسئولیت‌پذیری، مشارکت مردم، اقدامات داوطلبانه، وظیفه‌شناسی، حسن رفتار و مطلوبیت و مردم‌مداری از برازندگی و روایی سازه قابل‌قبولی برخوردار است.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت جامعه‌پسندی در میان نیروهای پلیس این مطالعه در پی آن بوده است که ابزاری جهت سنجش جامعه‌پسندی پلیس تدوین کند. سؤال اول پژوهش این بود که کدام مؤلفه‌های اجتماعی در جامعه‌پسندی پلیس دخیل هستند؟ یافته‌های این پژوهش نشان داد که با انجام تحلیل عاملی و حذف تعدادی از سؤالات از ۷۲ سؤال تعداد ۴۴ سؤال باقی ماند. با استفاده از ملاک نگهداری عامل‌هایی که ارزش ویژه آن‌ها بزرگ‌تر از ۱ است، جمعاً شش عامل استخراج شد. شش عاملی که در این مقیاس واریانس پلیس جامعه‌پسند را تبیین کردند از روی مفهوم و محتوای سؤالات موردنظر، نام‌گذاری شدند؛ که به ترتیب: عامل اول «مسئولیت‌پذیری»، عامل دوم «جلب مشارکت مردم»، عامل سوم «اقدامات داوطلبانه»، عامل چهارم «وظیفه‌شناسی»، عامل پنجم «حسن رفتار و مطلوبیت»، عامل ششم «مردم‌مداری» نام‌گذاری شد.

سؤال دوم پژوهش این بود که آیا پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند از روایی قابل‌قبول برخوردار است؟ در مورد روایی عامل‌ها، شش عامل پرسشنامه ۵۶/۱۷ درصد واریانس پلیس جامعه‌پسند را تبیین می‌کنند و هرکدام از عامل‌ها مقدار قابل‌توجهی از واریانس کل را تبیین می‌کنند (عامل اول ۱۴/۰۹ درصد، عامل دوم ۱۲/۶۲ درصد، عامل سوم ۸/۳۷ درصد، عامل چهارم ۷/۷۹ درصد، عامل پنجم ۷/۱۰ درصد و عامل ششم ۶/۱۸ درصد) که نشان‌دهنده روا بودن پرسشنامه است.

همچنین، برای بررسی روایی مقیاس از تحلیل عامل اکتشافی، تأییدی مرتبه اول و تأییدی مرتبه دوم استفاده شد.

بر اساس نتایج پژوهش، تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول عامل‌های پلیس جامعه‌پسند دارای CFI بیشتر از ۰/۹۰ است و شاخص RMSEA عامل خودمراقبتی زیر ۰/۰۵ است، این امر نشان‌دهنده برازش بسیار مناسب می‌باشد و شاخص CMIN/DF دارای P معناداری طبق موارد ذکر شده است، بنابراین می‌توان گفت که تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول عامل‌های جامعه‌پسندی پلیس دارای برازش مناسبی است؛ و بالا بودن بار عاملی سؤالات نشان‌دهنده مطلوبیت بار عاملی است.

تحلیل عاملی مرتبه دوم پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند، دارای CFI بیشتر از ۰/۹۱ است و شاخص RMSEA زیر ۰/۰۵ می‌باشد که این امر نشان‌دهنده برازش بسیار مناسب است؛ و نسبت به تحلیل عاملی مرتبه اول، بهبود در شاخص‌ها را نشان می‌دهد؛ بنابراین طبق موارد ذکرشده، تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و مرتبه دوم هر دو دارای برازش مناسبی هستند؛ در نتیجه می‌توان تصمیم گرفت که پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند دارای روایی سازه است و الگوی اندازه‌گیری از برازندگی و روایی سازه قابل‌قبولی برخوردار است.

سؤال سوم پژوهش به بررسی این پرسش پرداخت که آیا پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند از پایایی قابل‌قبول برخوردار است؟ برای تعیین پایایی پرسشنامه از تعیین همسانی درونی و برای تعیین همسانی درونی، ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه پلیس جامعه‌پسند محاسبه گردید. ضریب آلفای کرونباخ در تمامی زیر مقیاس‌ها و کل پرسشنامه بالای ۰/۷۵ به دست آمد. آلفای کرونباخ محاسبه‌شده برای کل پرسشنامه برابر ۰/۹۶ بود که نشانه این است که مقیاس موردنظر از پایایی مناسبی برخوردار است. این موارد نشان می‌دهند که مقیاس ساخته‌شده در نمونه حاضر از همسانی درونی و پایایی قابل‌قبولی برخوردار است و می‌تواند در پژوهش‌های بعدی به‌عنوان یک ابزار پایا و معتبر مورد استفاده قرار گیرد.

بنا به آنچه گفته شد، هدف این پژوهش تبیین مؤلفه‌های پلیس جامعه‌پسند است. در مورد جامعه‌پسندی و مؤلفه‌های آن پژوهش‌های زیادی انجام شده است مثلاً، کارلو و رندال (۱۹۹۱) رفتار جامعه‌پسند را به شش نوع متمایز در معرض دید، مطیعانه، هیجانی، بحرانی، گمنام و نوع‌دوستانه تقسیم نموده‌اند (به نقل از عظیم‌پور، اردکانی، ارشدی و مردانی، ۱۳۹۴). همچنین، کارلو و برندی (۲۰۰۱؛ به نقل از گیو، ۲۰۱۷) شش وجه رفتاری که در عمل جامعه‌پسندی وجود دارد را تحت عنوان نوع‌دوستی، فوریت زمانی، هیجانی بودن، پذیرا بودن، گمنامی و سازگاری طبقه‌بندی نموده‌اند؛ و یا کارلو و رندال (۲۰۰۲) مقیاسی خودگزارشی را شامل انواع نوع‌دوستانه، پذیرا و عمومی برای ارزیابی انواع چندگانه رفتار جامعه‌پسند طراحی کردند. پتر (۲۰۰۲) نیز شخصیت جامعه‌پسند را با هفت مؤلفه: مسئولیت اجتماعی، ارتباط همدلانه، نگاه از منظر دیگران، پریشانی فردی، استدلال اخلاقی دو جانبه، استدلال‌های جهت‌گیری شده- دیگران و نوع‌دوستی خود گزارشی معرفی کرد. بیرهوف، کلاین و کرامپ (۱۹۹۱) نیز اشاره می‌کنند که ترکیبی از جنبه‌های هم‌حسی، باور به جهان عادل، مسئولیت اجتماعی، مکان کنترل درونی و خودمحوری پایین شخصیت نوع‌دوست را به وجود می‌آورند.

در مطالعه حاضر نیز با توجه به تازگی و جدید بودن بررسی در حوزه پلیس و بنا به عوامل مستخرج، نتایج نشان داد که شش عامل یا مؤلفه مسئولیت‌پذیری، جلب مشارکت، اقدامات داوطلبانه، وظیفه‌شناسی، حُسن رفتار و مطلوبیت و مردم‌مداری مقیاس پلیس جامعه‌پسند را تبیین می‌کنند. نتایج تحلیل عاملی نیز نشان داد که پرسشنامه مشتمل بر شش مؤلفه پلیس جامعه‌پسند از روایی قابل‌قبولی برخوردار است. همچنین، ضرایب بالای آلفای کرونباخ در تمامی زیر مقیاس‌ها و کل پرسشنامه هم نشان داد که مقیاس ساخته‌شده در نمونه حاضر از همسانی درونی و پایایی قابل‌قبولی برخوردار است. مؤلفه‌های به‌دست‌آمده از این مطالعه تنها در عامل

مسئولیت‌پذیری با پژوهش پتر (۲۰۰۲) و بیرهوف، کلاین و کرامپ (۱۹۹۱) همخوان است که می‌تواند ناشی از این باشد که در پژوهش‌های مختلف بسته به هدف مطالعه، نوع نمونه و جامعه موردتحقیق مؤلفه‌های متفاوتی جامعه‌پسندی را تبیین کرده‌اند و اینکه مخاطب این مقیاس‌ها برخلاف مطالعه حاضر قشر خاصی نبوده است.

باوجود پژوهش‌های بسیار گسترده در حوزه جامعه‌پسندی، بررسی این موضوع در حوزه پلیس بسیار بکر و تازه بود و همین مسئله محدودیت‌هایی را برای پژوهشگر فراهم ساخت. نمونه این پژوهش کاملاً تصادفی نیست و از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است لذا در تعمیم نتایج باید احتیاط کرد. در این پژوهش، روایی ملاکی بررسی نشده است که می‌توان از پرسشنامه مجموعه شخصیت جامعه‌پسند، یا پرسشنامه رفتار مطلوب اجتماعی یا ابزار مرتبط دیگری استفاده کرد. وجود شرایط کرونایی و فاصله‌گذاری فیزیکی که سبب کاهش همکاری یا عدم همکاری شهروندان و تعویق انجام پژوهش شد از دیگر محدودیت‌های این پژوهش بود.

در پایان لازم است یادآوری شود که اگرچه مقیاس طراحی شده در این پژوهش از روایی و پایایی قابل‌قبولی برخوردار است ولی نیازمند بررسی‌های بیشتری است. این پرسشنامه با توجه به فرهنگ جامعه ایرانی ساخته شده است و می‌توان برای مقایسه آن از پرسشنامه‌های مشابه خارجی مانند مقیاس مجموعه شخصیت جامعه‌پسند که توسط لوئیس پتر (۲۰۰۲) و یا پرسشنامه رفتارهای جامعه‌گرا در بزرگ‌سالی (کپرا^۱ و همکاران، ۲۰۰۵)، رفتار جامعه‌یار سازمانی^۲ (POB) بریف و متویدلو^۳ و... استفاده کرد. این ابزار برای استفاده پژوهشی در حوزه پلیسی آماده شده است، امکان بررسی دیدگاه افراد در زمینه جامعه‌پسند بودن پلیس را فراهم می‌نماید و می‌تواند افق جدیدی در این حوزه باز کند. همچنین بکار بردن این مقیاس در سنجش رضایت از عملکرد کلی پلیس شاید بتواند کمک‌کننده باشد. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی افتراق و تفاوت آشکار بین حوزه‌های نگرشی، ارزشی و عملکردی در جامعه‌پسندی پلیس مدنظر قرار گیرد. همچنین، نقش متغیرهای جمعیت‌شناختی موردبررسی و تحلیل قرار نگرفته است امید است در پژوهش‌های آتی به آن توجه ویژه شود و پیشنهاد می‌گردد پژوهشگران در سایر استان‌ها و در میان سایر خرده‌فرهنگ‌ها به بررسی اعتبار و روایی مقیاس حاضر بپردازند.

سرانجام، از آنجایی که بیشتر کمک‌کنندگان و شخصیت‌های جامعه‌پسند و نوع‌دوست کسانی هستند که در عامل مسئولیت‌پذیری و شاخص مسئولیت اجتماعی قوی‌تر هستند لذا در گزینش و استخدام نیروها توجه به

۱. Caprara

۲. Prosocial organizational behavior

۳. Motowidlo and Brief

این مؤلفه پیشنهاد می‌گردد. همچنین، با توجه به اینکه مردم‌مداری یکی از مؤلفه‌های پلیس جامعه‌پسند است پیشنهاد می‌گردد کارگاه‌ها و کتابچه‌هایی در حوزه تعامل کارآمد مردم و پلیس و شیوه‌های مؤثر ارتباط با دیگران طراحی گردد. توصیه می‌شود برنامه‌هایی جهت افزایش جامعه‌پسندی پلیس با برانگیختن و تشویق و ترغیب نیروها و کارکنان به انجام فعالیت‌های داوطلبانه و یا انجام خدمات اجتماعی از طریق روشنگری و ارشاد تدوین گردد؛ زیرا تشویق به انجام کار داوطلبانه با حفظ حس آزادی انتخاب (نه اجبار)، قصد داوطلب-شدن کارکنان در آینده و اقدامات داوطلبانه آنان را افزایش می‌دهد. مداخله بهنگام و سریع پلیس در مواقع اضطراری و نیاز مردم، تشکیل کمیته‌های مشترک مردمی با پلیس در محلات در راستای کاهش فاصله مردم و پلیس و ارتقای امنیت اجتماعی شهروندان، گماردن نیروهای الگو و جامعه‌پسند، آموزش و تقویت فضائل انسانی نظیر همدلی و نوع‌دوستی و مثبت‌نگری، معرفی سالانه و یا دادن مدال قهرمانی به یک نفر از کارکنان که با تلاشی قهرمانانه توانسته است با خطرجویی جسورانه برای نجات زندگی یک نفر یا هدفی ارزشمند و جامعه‌پسندانه کوشش نماید، باور به جهان عادل و تقویت باورهای دینی، آموزش کارکنان در زمینه اشراف به قوانین و رعایت حقوق شهروندی، کمک و مداخله داوطلبانه پلیس در بحران‌های طبیعی و انسانی نظیر سیل، زلزله، آتش‌سوزی و سایر بلاها همراه با ابراز همدردی، تقویت بخش خدمات روان‌شناختی به‌ویژه در کلاتری‌ها، جلسات دوره‌ای فرماندهان ارشد انتظامی با مردم، شنیدن حرف مخالفان، انتقادات مردم و درک آن‌ها پیشنهاد می‌شود.

منابع

منابع فارسی

- احمدی، یعقوب؛ محمدی، امید؛ و خالدیان، محمد. (۱۳۹۶). مؤلفه‌های اجتماعی-فرهنگی و مشارکت محوری مردم و پلیس. *انتظام اجتماعی*، ۹(۲)، ۱۵۰-۱۲۹.
- اسدی‌فرد، محمد؛ ذوالفقاری، حسین؛ دعاگویان، داود؛ هندیانی، عبدالله. (۱۳۹۶). مؤلفه‌ها و شاخصه‌های تعاملات اجتماعی پلیس در مدیریت انتظامی پیشگیری از جرم. *فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات امنیت اجتماعی*، ۵۱، ۲۸-۱.
- ایرانشاهی، حمید. (۱۳۸۹). پیشگیری از وقوع جرم و نقش سازمان‌های مسئول در قوانین ایران. تهران: جاودانه جنگل.
- بحرینی‌زاده، منیجه؛ موسوی، سید احمد. (۱۳۹۰). تبیین شاخص‌ها، تعیین اولویت‌ها و ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی کلانتری‌های استان بوشهر از دیدگاه مردم. *دانش انتظامی بوشهر*، ۵(۳۱)، ۵۶-۲۳.
- بخشی، قدیر؛ غفاری، غلامرضا. (۱۳۹۱). تبیین جامعه‌شناختی سرمایه اجتماعی پلیس. *فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی*، ۳۲.
- ترویوانوویچ، رابرت؛ و باکوروکس، بانی. (۱۳۸۳). پلیس جامعه‌محور. ترجمه مرکز پژوهش‌های کاربردی طرح و برنامه ناجا. تهران: فرات.
- حیدری، حمیدرضا؛ محمدی مقدم، یوسف. (۱۳۹۶). بررسی نقش واسطه‌گری فرسودگی شغلی در ارتباط بین ارزشهای کاری و رفتار شهروندی سازمانی فصلنامه علمی _ پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۵(۱)، ۱۸۶-۱۵۳.
- خلیلی اردکانی، محمدعلی؛ رضائی، محمد؛ رحیمی، علی؛ و یوسفوند، حسین. (۱۳۹۴). ارزیابی اجرای رویکرد پلیس جامعه محور در ایران (مقایسه تطبیقی اجرای رویکرد جامعه محوری در پلیس ایران و آمریکا). *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، ۱۰(۱)، ۱۵۴-۱۲۷.
- خیرخواه، طاهره. (۱۳۹۱). تکریم ارباب رجوع در مراکز خدمات انتظامی - اجتماعی پلیس، توسعه سازمانی پلیس. ۴۵-۶۳، ۱۸(۴۳).
- دهکی، حسین؛ و شکری‌پور، سعید. (۱۳۸۹). رابطه تدابیر چهارگانه فرمانده ناجا با رفتار سازمانی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی. *فصلنامه مدیریت بر آموزش انتظامی*. ۳(۴)، ۷۲-۳۷.
- رضایی، علی‌محمد؛ اکبری بلوطبندگان، افضل. (۱۳۹۵). ساخت و استانداردسازی پرسشنامه اندازه‌گیری مطلوبیت‌های رفتاری پلیس مبتنی بر سند چشم‌انداز ناجا. توسعه سازمانی پلیس، ۵۶، ۷۷-۵۵.
- سهرابی، محمد؛ رهبر، عباسعلی؛ و گودالی، عطیه. (۱۳۹۴). تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارآمدی پلیس جامعه

- محور. انتظام اجتماعی، (۱) ۷، ۱۶۰-۱۳۳.
- شاه‌ولی، پرویز؛ حیدری، مختار. (۱۳۹۶). بررسی سازوکارهای پلیس جامعه‌محور در پیشگیری از جرم با مشارکت مردم. فصلنامه دانش انتظامی خوزستان. (۲۰) ۵، ۹۲-۶۳.
- عامری، محمدعلی. (۱۳۹۵). ارائه الگوی مطلوب پیشگیری انتظامی از جرم با رویکرد پلیس جامعه‌محور. فصلنامه انتظام اجتماعی، (۲) ۸، ۸۴-۶۵.
- عباسی، مراد. (۱۳۹۶). بررسی مبانی پیشگیری اجتماعی از جرم و پلیس جامعه‌محور. فصلنامه علمی-ترویجی مطالعات پیشگیری از وقوع جرم، ۱۲، ۴۳، ۷۴-۴۶.
- عبدالرحمانی، رضا. (۱۳۸۳). پلیس اجتماع‌محور و امنیت محله‌ای. فصلنامه دانش انتظامی، (۴) ۶، ۳۱.
- عبدی، توحید. (۱۳۸۵). تغییر نگرش‌ها و ساختار مدیریتی در پلیس ایران. مجموعه مقالات اولین سمینار پلیس، توسعه و دانشگاه، معاونت اجتماعی فرماندهی نیروی انتظامی استان مرکزی.
- عسگری‌خانقاه، اصغر؛ عامری، مهدی. (۱۳۸۷). گذری بر فرهنگ رفتار پلیس با مردم، پژوهشی مردم‌شناختی در شهرستان گرمسار. پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، (۳) ۲، ۱۵۲-۱۴۳.
- عظیم‌پور، علی‌رضا؛ اردکانی، ناهید؛ ارشدی، مریم؛ و مردانی، حسین. (۱۳۹۴). رابطه استدلال‌های اجتماع‌یار اخلاقی و رفتارهای اجتماع‌یار در دانشجویان. فصلنامه شخصیت و تفاوت‌های فردی. (۹) ۴، ۹۴-۶۹.
- علیدوستی، ناصر. (۱۳۸۸). پلیس و آموزش حقوق شهروندی. فصلنامه مطالعات راهبردی، (۲) ۱۲، ۷۱-۴۷.
- فروغی، فضل‌الله؛ و میرزایی، محمد. (۱۳۹۶). راهبردها و اصول توازن بخش بین مصالح فردی و مصالح امنیتی با تأکید بر نقش پلیس. فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی، (۱) ۱۳، ۱۸۲-۱۵۷.
- قالیباف، محمد باقر. (۱۳۸۰). آیین‌نامه فرمانده و رهبری انتظامی (افرا). تهران: دفتر فرمانده ناجا.
- قهرمانی، علی اکبر. (۱۳۹۰). پلیس جامعه‌محور؛ نقش مشارکت مردم در پیشگیری از وقوع جرم. فصلنامه علمی-ترویجی مطالعات پیشگیری جرم، (۱۸) ۶، ۳۲-۷.
- قهرمانی، علی اکبر. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین انتظارات حاکمیت از پلیس با رویکرد پلیس جامعه‌محور. پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، (۲) ۶، ۱۱۴-۹۱.
- قهرمانی، علی اکبر؛ ابطحی، سید حسین. (۱۳۸۹). طراحی الگوی مدیریت پلیس جامعه‌محور در جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، (۱) ۵، ۸۱-۵۴.
- کلاکی، حسن؛ ودیعت، محمدرضا. (۱۳۸۸). بررسی عوامل موثر بر افزایش اعتماد مردم نسبت به کوپ‌ها (از منظر فرماندهان و مدیران). فصلنامه امنیت و منظم، (۱) ۲، ۱۰۱-۱۲۱.
- لطفی، عزت‌الله و یاری، محمد سعید. (۱۳۹۴). سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد ناجا (نمونه پژوهی شهرستان ایلام). توسعه سازمانی پلیس، ۵۳، ۶۹-۵۳.

محکی، علی اصغر. (۱۳۸۲). مبانی تئوریک رابطه پلیس و مطبوعات در ایران. مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی. معاونت اجتماعی ناجا. ۲۷۵-۲۹۵.

محمدنسل، غلامرضا. (۱۳۸۷). پلیس و سیاست پیشگیری از جرم. تهران: دفتر تحقیقات کاربردی پلیس پیشگیری ناجا.

موسوی، سیداحمد؛ گودرزی، محمدرضا؛ چمکوری، محمد. (۱۳۹۰). بررسی تحولات سازمانی پلیس ایران در راستای سیاست جنایی مشارکتی. فصلنامه دانش انتظامی بوشهر، ۲(۷)، ۷۳-۳۴.

میس، ادوین؛ اورتمایر، پی جی. (۱۳۸۵). رهبری، اصول اخلاقی و امور پلیس، ترجمه حسنی شاکری، تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.

هومن، حیدرعلی. (۱۳۹۲). شناخت روش علمی در علوم رفتاری. تهران: سمت، چاپ پنجم.

یاوری بافقی، امیرحسین؛ نعیم یاوری، مجید؛ نایب‌زاده، شهناز؛ تقی‌زاده، علیرضا. (۱۳۹۴). شناسایی و ارائه الگوی رفتار شهروندی سازمانی در ناجا با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی. فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۳(۴)، ۱۰۴-۸۵.

منابع لاتین

Bartal, I. B. A., Rodgers, D. A., Sarria, M. S. B., Decety, J., & Mason, P. (۲۰۱۴).

Pro-social behavior in rats is modulated by social experience. *Elife*, ۳, e۰۱۳۸۵.

Branscombe, N. R., & Baron, R. A. (۲۰۱۷). *Social Psychology*. Global Edition- Pearson Education Limited.

Carlo, G., & Randall, B. A. (۲۰۰۲). The development of a measure of prosocial behaviors for late adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, ۳۱, ۳۱-۴۴.

Eisenberg, N., & Mussen, P. H. (۱۹۸۹). *The roots of prosocial behavior in children*. Cambridge University Press.

Goldstein, H. (۱۹۹۰). "Establishing Ownership of Inquiries and Responses to Problems in the Context of Problem-Oriented Policing." Unpublished draft.

Guo, Y. (۲۰۱۷). The influence of social support on the prosocial behavior of college students: The mediating effect based on interpersonal trust. *English Language Teaching*, ۱۰(۱۲), ۱۵۸-۱۶۳.

Ho, T., & Mckean, J. (۲۰۰۴). Confidence in the police and perceptions of risk. *Western Criminology Review*. ۵(۲), ۱۰۸-۱۱۸.

Pagano, M.E., Zeltner, B., Post S., Jaber, J., Zywiak, W.H., & Stout, R.L. (۲۰۰۹). Who should I help to stay sober? Helping behaviors among alcoholics who

- maintain long-term sobriety. *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*, ۲۷, ۳۸-۵۰.
- Penner, L. A. (۲۰۰۲). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of social issues*, ۵۸(۳), ۴۴۷-۴۶۷.
- Posick, C., Rocque, M., & McDevitt, J. (۲۰۱۳). One Scale Fits All? Assessing Racial Differences in the Measurement of Attitudes Toward the Police. *Race and Justice*, ۳ (۳), ۱۹۰-۲۰۹.
- Roh, S.H. and Oliver, W. M. (۲۰۰۵) Effects of community policing upon fear of crime: Understanding thr causal linkage. *Policing*. ۲۸(۴), p.۶۷۰.
- Weisburd, D., McElroy, J., and Hardyman, P. (۱۹۸۸). Challenges tosupervision in community policing: Observations on a pilot project, *American Journal of Police*, ۷ (۲), ۲۹-۵۰.