

ارزیابی عملکرد شعبه مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌های شهرستان ارومیه

ابراهیم قربانی^۱، نوراله حسینی‌خواه^۲، حمیدرضا کرمی^۳ و فرشید مافی^۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۱/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۱/۲۵

چکیده

زمینه و هدف: گسترش جرایم مواد مخدر و تغییر در الگوهای مصرف و نوع جرایم ارتكابی از سوی متهمان آن، مبارزه و پیشگیری از این موضوع را با مشکلات بسیاری مواجه کرده و نیاز است تا با ارایه یک الگوی جامع ارزیابی و انعطاف‌پذیر برای سرانگشتان نظام مبارزه و مقابله با مواد مخدر (کلانتری و پاسگاه‌ها)، مدیریت جرایم مرتبط را در دست گرفته و با نگاه به آینده، به سمت بهبود مستمر گام برداشت. بر همین اساس این پژوهش با هدف ارزیابی عملکرد و رتبه‌بندی شعب مبارزه با مواد مخدر انجام گرفته است.

روش: پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی، از نظر روش، پژوهشی ترکیبی از نوع طرح‌های اکتشافی است. روش مطالعه دومرحله‌ای بوده که بخش اول انتخاب ابعاد و نشانگرها به روش کیفی و بخش دوم آن، روش کمی و از نوع پیمایشی است. در بخش کیفی از دو روش اسنادی و پدیدارشناسی و در بخش کمی، از روش پیمایشی بهره‌گیری شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان مبارزه با مواد مخدر شاغل در شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌های شهرستان ارومیه، افسران مکنّا و افسران مبارزه با مواد مخدر استان آذربایجان غربی و به تعداد ۱۰۰ نفر بوده که تمامی نفرات به صورت تمام‌شمار به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

یافته‌ها: با توجه به جداول سطح‌بندی، ابعاد ورودی مؤثر بر ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌ها، به ترتیب ۱- توسعه آموزش‌های همگانی از سوی کلانتری به مردم ساکن حوزه، ۲- ارتقاء سطح آموزش‌های درون سازمانی در کلانتری، ۳- بهبود امکانات و تجهیزات شعب کلانتری و ۴- جلب همکاری نهادها و سازمان‌های مستقر در حوزه استحفاظی کلانتری ارایه شد.

نتایج: می‌توان موفقیت اصلی شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌ها را در ارجحیت بخشیدن به بعد پیشگیرانه از اعتیاد خلاصه کرد. ارتقاء سطح آموزش‌های درون‌سازمانی کارکنان مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌ها نیز موجب عملکرد بهتر در اقدامات سلبی و ایجابی مبارزه با مواد مخدر خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی عملکرد، شعبه مبارزه با مواد مخدر، شهرستان ارومیه، کلانتری، مواد مخدر

□ **استناد:** قربانی، ابراهیم؛ حسینی‌خواه، نوراله؛ کرمی، حمیدرضا؛ مافی، فرشید (تابستان، ۱۳۹۷). ارزیابی عملکرد شعبه مبارزه با مواد مخدر

کلانتری‌های شهرستان ارومیه. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۱۳(۲)، ۲۸۵-۳۰۶.

۱. پژوهشگر حوزه اعتیاد. (نویسنده مسئول). رایانامه: Ebrahim.Ghorbani66@gmail.com

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین. رایانامه: norihoseinikhah@gmail.com

۳. دانشجوی دکتری سنجش و اندازه‌گیری دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه. رایانامه: h.karami7662@gmail.com

۴. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین. رایانامه: fmaf878@gmail.com

مقدمه

امروزه همه سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد نیاز دارند تا در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرایند و منابع انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند (افجه، صالحی، کشوری و رحمتی، ۱۳۹۲، ص ۱۲). سازمان‌های کارا فقط به جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها بسنده نمی‌کنند، بلکه از این داده‌ها برای بهبود سازمان و تحقق رسالت و راهبردها استفاده می‌کنند. بنابراین بررسی نتایج ارزیابی عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می‌شود (نعمتی‌زاده و حایری، ۱۳۹۴، ص ۱۳۵ و افجه و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۳۴). در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرایندی و به طور منظم و مستمر انجام شود، در بخش دولتی موجب ارتقا و پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمان‌ها و کارایی و اثربخشی دولت شده و در بخش غیردولتی نیز سبب ارتقای مدیریت، منابع، رضایت مشتری، توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقای جایگاه جهانی شرکت‌ها و موسسات خواهد شد. به بیانی دیگر ارزیابی عملکرد، چراغ نشان‌دهنده راه است (امیری، مظلومی و حجازی، ۱۳۹۰، ص ۱۱۹). مؤسسه‌ها، سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی با هر مأموریت و هدفی ملزم به پاسخگویی به مشتریان و ذینفعان خود هستند تا سازمان متبوع را به اهدافی چون سودآوری و رضایت مشتری برسانند (زارع‌نژاد، ۱۳۹۴، ۱۳۹۴، ص ۲۵). ارزیابی عملکرد سالیان زیادی است که پژوهشگران را به چالش واداشته است. هر سازمانی به منظور آگاهی از وضعیت کمیت و کیفیت فعالیت‌های خود در محیط‌های پیچیده و پویا نیاز به ارزیابی دارد (جزنی، ۱۳۹۴، ص ۱۲۵). از سوی دیگر فقدان نظام ارزیابی و سیستم کنترل دقیق به معنای برقرارنشدن ارتباط با محیط سازمان تلقی شده و پیامدهای آن کهولت و درنهایت مرگ سازمان را در پی خواهد داشت (گیوریان و دیندار فرکوش، ۱۳۹۰، ص ۳۴).

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای مبارزه با جرایم امنیتی از جمله مقابله با مواد مخدر و روان‌گردان‌ها، پس از ایجاد پلیس تخصصی مبارزه با مواد مخدر، اقدام به ایجاد شعب مستقل مبارزه با مواد مخدر در کلانتری‌ها کرد زیرا در حال حاضر جرایم امنیتی در کل و جرایم مربوط به مواد مخدر، روان‌گردان‌ها و آسیب‌های اجتماعی ناشی از آن به نحو ویژه از مشکلات بزرگ کشور

تلقی می‌شود. این پدیده چنان ابعاد گوناگونی یافته و چنان تاثیرات منفی و مخربی در اقتصاد کشور گذارده که به ناچار بخش چشم‌گیری از امکانات ملی برای مقابله با آن بسیج شده است. با وجود این تلاش‌ها، اقدامات به‌عمل آمده چندان اثری نداشته و سالانه فقط اندکی از کل جرایم و آسیب‌های اجتماعی برگرفته از اعتیاد مهار می‌شود (شریف‌زاده و قربانی، ۱۳۹۶، ص ۱۱۸). امروزه افزایش و گستردگی مأموریت‌های پلیس مبارزه با مواد مخدر نیروی انتظامی و همچنین سرعت و پیچیدگی جرایم مربوط به مواد مخدر که در ارتکاب سایر جرایم نیز اثرگذار بوده است، ضرورت تخصیص و ارتقای جایگاه شعب مبارزه با مواد مخدر مستقل در تمامی کلانتری‌ها را نمایان کرده است.

در شرایط کنونی و با گسترش سوءمصرف انواع مواد مخدر و روان‌گردان‌های نوظهور که به نوعی اعتیاد پنهان و خاموش را رقم زده و استفاده توزیع‌کنندگان، قاچاقچیان، باندها و شبکه‌های قاچاق از فناوری‌های نوین و همچنین تولید شیوه و شگردهای به‌خصوص توسط خاطیان امر، لزوم مبارزه گسترده و محله به محله با این جرایم را ضروری کرده است (قربانی، ۱۳۹۶، ص ۱۱۲). مبارزه با مواد مخدر در مناطق آلوده و حوزه استحفاظی کلانتری‌ها در عصر کنونی وارد مراحل پیچیده‌تری شده و بعد از برخوردهای جدی‌تری که در سال‌های اخیر با قاچاق، تولید و توزیع مواد مخدر و تبلیغ، ترویج و اشاعه اعتیاد به مواد خانمان‌سوز صورت پذیرفته است، بکارگیری علوم و فنون روز را بیش از پیش ضروری ساخته است (قربانی، ۱۳۹۶، الف، ص ۲-۳). در سال‌های اخیر نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با اجرای فرایندهای مدیریت کیفیت در یگان‌های صفی و ستادی سعی بر این داشته که با ایجاد تغییرات محسوس در اجرای مأموریت‌ها و نظم و انضباط کاری به امور، نسبت به یکسان‌سازی خدمات در تمامی کلانتری‌ها اقدام کند. جرایم مواد مخدر و آسیب‌های اجتماعی ناشی از آن مشکلی است چند وجهی که بسترهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، نیروهای دخیل در مبارزه و نیز موقعیت جغرافیایی می‌توانند در شکل‌گیری آن موثر باشند (قربانی، اکبری، ابراهیمی و دلپسند، ۱۳۹۵، صص ۴۶-۴۷). در حال حاضر با افزایش انواع مواد مخدر و روانگردان‌ها و کوچ بخشی از جرایم به فضای مجازی و افزایش مصرف‌کنندگان انواع مواد نوظهور، روش‌های مقابله نیز درخور تغییرات وسیعی است (قربانی، کیانی، ابراهیمی

و مالکی، ۱۳۹۶، صص ۱۰-۱۱). در این میان مبارزه با جرایم مواد مخدر و روان‌گردان‌ها توسط کلانتری‌ها نتوانسته است آن‌گونه که باید مسئولان امر را نسبت به نتایج حاصله خوش‌بین کند. از طرفی مشکلات و موانع موجود در امر مبارزه، برخورد ضعیف مقامات قضایی با قاچاقچیان مواد مخدر، ضعف در قوانین و مقررات و اینکه بیش از ۹۰ درصد امکانات مبارزه‌ای در پلیس‌های تخصصی بکارگیری می‌شوند، باعث شده است تا مبارزات سلبی و ایجابی در کلانتری‌ها آن‌چنان تاثیرگذار نبوده و موجب نارضایتی بسیاری از شهروندان و مسئولان را فراهم آورد. از طرف دیگر نبود نظام جامع ارزیابی عملکرد در کلانتری‌ها، به‌ویژه شعب وابسته به پلیس‌های تخصصی از جمله پلیس مبارزه با مواد مخدر و استفاده از سیستم تک بعدی و سنتی ارزیابی که تنها میزان کشفیات و دستگیری‌های مربوط به متهمان مواد مخدر را شامل می‌شود و همچنین فقدان ارایه جایگاه عملکردی برای کلانتری‌ها، از دیگر مشکلات و موانع موجود بوده که نیاز است چاره‌اندیشی مناسبی در این خصوص صورت پذیرد. محول کردن امور پیشگیرانه و هماهنگی اجرای برنامه‌های آموزشی و ایجاد تعامل با سازمان‌های مستقر در حوزه استحفاظی کلانتری به دوایر مشاوره نیز، علاوه بر نداشتن تاثیرگذاری لازم، موجب گمراه کردن مسئولان شعب مبارزه با مواد مخدر از رسالت اصلی خویش شده است (قربانی، ۱۳۹۷، صص ۷-۱۷).

با توجه به مطالب ارایه شده و اینکه ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها با استفاده از روش‌های پیشین نتوانسته است آن‌گونه که باید مأموریت‌های مقابله‌ای و مداخله‌ای در امر مبارزه و پیشگیری از جرایم مواد مخدر و روان‌گردان‌ها در شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری را پیش‌برد، بنابراین پژوهش حاضر در صدد است با شناسایی ابعاد و نشانگرهای موثر در ارتقاء عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری، یک الگوی جدید برای ارزیابی اقدامات مقابله‌ای و پیشگیرانه در امر مبارزه با مواد مخدر را ارایه کند. همچنین هدف دیگر این پژوهش رتبه‌بندی شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌های شهرستان ارومیه با بهره‌گیری از الگوی ارایه شده است. در واقع هدف از پژوهش حاضر ارایه الگوی ارزیابی عملکرد و رتبه‌بندی شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌های سطح شهرستان ارومیه در قالب پاسخ به پرسش‌های زیر است.

- ابعاد اصلی و موثر در ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر در کلانتری‌های شهرستان

ارومیه چیست؟

- نشانگرهای موثر در ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر در کلاتری‌های شهرستان ارومیه چیست؟
- اولویت‌بندی ابعاد و نشانگرهای موثر در ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر در کلاتری‌های شهرستان ارومیه چگونه است؟
- رتبه‌بندی شعب مبارزه با مواد مخدر در کلاتری‌های شهرستان ارومیه چگونه است؟
- الگوی پیشنهادی برای ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر در کلاتری‌های شهرستان ارومیه چگونه است؟

مبانی نظری

با بررسی پژوهش‌های پیشین، هیچ‌گونه پژوهش مشابه داخلی در این خصوص یافت نشد. با این حال به برخی از پژوهش‌های مرتبط اشاره شده است. یکی از ویژگی‌های پژوهش حاضر نبود پژوهش مشابه بین‌المللی در خصوص نظام ارزیابی عملکرد سازمان‌های مبارز در عرصه مواد مخدر بوده که پژوهش حاضر را از حیث نو بودن موضوع، با پژوهش‌های دیگر متمایز می‌سازد. قریانی (۱۳۹۶، ب) در پژوهش خود با عنوان مواد مخدر و روان‌گردان در فضای سایبری (با تاکید بر شبکه‌های اجتماعی مجازی) نبود سیستم جامع و یکپارچه برای ارزیابی و تدوین نشدن خط مشی مناسب برای مبارزه با مواد مخدر در سرانگشتان نیروی انتظامی را به عنوان ضعف اساسی برشمرده است. وی معتقد است با توجه به کوچ فعالان مواد مخدر از فضای حقیقی به فضای سایبری نیاز است تا الگویی جامع برای مقابله با سوداگران مرگ در نیروی انتظامی تهیه و تدوین شود. نوبخت (۱۳۹۴) در پژوهشی به ارزیابی عملکرد و رتبه‌بندی دفاتر خدمات الکترونیکی پلیس + ۱۰ پرداخته است. نتایج حاصل از مقایسه زوجی نشان داد که در میان ابعاد شش گانه مدل پژوهش، بعد مشتری اهمیت بسیار بالایی دارد و بعد از آن بعد نیروی انسانی و مالی مطرح شدند. جوان و مدیری (۱۳۹۳) به انجام پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد دفاتر سازمان تامین اجتماعی نیروهای مسلح با روش سلسله مراتبی فازی در شهر تهران پرداختند. از نتایج پژوهش استنباط می‌شود که

نشانگرهای مهم در ارزیابی عملکرد به ترتیب عبارت‌اند از نشانگر مشتری، نشانگر مالی، یادگیری و رشد و فرآیندهای خالی. افجه و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی به طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد با توجه به ابعاد ورودی مؤثر بر ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها، به ترتیب ۱- سیاست‌ها و قوانین، ۲- بودجه و اعتبارات، ۳- توانمندسازی و یادگیری، ۴- ظرفیت و توان و ۵- فرآیندهای داخلی، ابعاد مؤثر در ارزیابی عملکرد کلانتری‌های تهران بزرگ هستند. یونگتاو^۱ و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی در کشور تایوان و با تعیین یک مجموعه جامع از ملاک‌ها و معیارها، مدلی برای ارزیابی عملکرد برخی سازمان‌های نظامی پیشنهاد کردند. مدل پیشنهادی، هر دو جنبه مالی و غیرمالی را دربر می‌گیرد. با بکارگیری روش تحلیل سلسله مراتبی ترتیب اهمیت چهار دیدگاه مدل پژوهش برای عملکرد سازمان‌های یادشده در تایوان بصورت: ۱- رشد و یادگیری، ۲- مالی و ۳- فرایندهای داخلی و توسعه است (زارع‌نژاد، ۱۳۹۴، ص ۶۹).

ارزیابی عملکرد: وردر و دیویس^۲ معتقدند: ارزیابی عملکرد فرآیندی است که عملکرد شاغل با آن اندازه‌گیری می‌شود و هنگامی که درست انجام شود کارکنان، سرپرستان، مدیران و درنهایت سازمان از آن بهره‌مند خواهد شد (الهی، ۱۳۸۷، ص ۴-۶). کاسیو^۳ ارزیابی عملکرد را توصیف نظام‌دار نقاط قوت و ضعف عملکرد فرد یا گروه در رابطه با اجرای وظایف محوله تعریف می‌کند. ارزیابی عملکرد در بعد نحوه استفاده از منابع و امکانات در قالب نشانگرهای کارایی بیان می‌شود. اگر در ساده‌ترین تعریف، نسبت داده به ستاده را کارایی بدانیم، نظام ارزیابی عملکرد در واقع میزان کارایی تصمیم‌های مدیریت درخصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار می‌دهد (نویخت، ۱۳۹۴، ص ۳۴). ارزیابی عملکرد در بعد سازمانی معمولاً مترادف با اثربخشی فعالیت‌ها است. منظور از اثربخشی میزان دستیابی به اهداف و برنامه‌ها با ویژگی کارآبودن فعالیت‌ها و عملیات است (رحیمی، ۱۳۸۵، ص ۴۲). به‌طورکلی ارزیابی عملکرد به فرآیند سنجش و اندازه‌گیری عملکرد دستگاه‌ها در دوره‌های مشخص به‌گونه‌ای که انتظاراتها و نشانگرهای مورد قضاوت برای دستگاه ارزیابی‌شونده شفاف و از قبل به آن ابلاغ شده باشد، اطلاق می‌شود (طبرسا، ۱۳۷۸، ص ۱).

1. Yongtao

2. Werder and Davis

3. Casio

ارزیابی عملکرد سال‌های متمادی است که در بخش‌های دولتی و خصوصی در اغلب کشورهای پیشرفته جهان و تعدادی از کشورهای در حال توسعه مرسوم شده است. در این کشورها تصویب قوانین خاص ارزیابی عملکرد جزء الزامات محسوب می‌شود. گذشته از پایگاه قانونی ارزیابی عملکرد در کشورها و صرف نظر از حد و مرزی که بابت آن در نظر گرفته می‌شود ضرورت ارزیابی اعمال و تصمیم‌های مدیران و عملکرد دستگاه‌ها در شرایطی که به دلیل محدودیت امکانات، خواست‌ها و تقاضاهای در حال افزایش اقتصادی و اجتماعی از سوی آحاد مختلف جامعه در برابر دولت‌ها قرار دارد شرط پاسخگویی به نیازهای مطرح شده و دستیابی به هدف‌های پیشرفت و توسعه و برقراری نوعی تعادل بین تقاضا و استفاده از منابع جامعه از طریق ارزیابی و نظارت مستمر و جامع قلمداد می‌شود (هانگ^۱، ۲۰۱۱، ص ۱۸۷).

بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شوند. دولت‌ها، سازمان‌ها و مؤسسه‌ها، تلاش جلوبرنده‌ای را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخورد و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد (کاپلان و نورتون^۲، ۲۰۰۹، ص ۲۱). تمامی موارد یادشده بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان‌پذیر نیست. لرد کلونین^۳ فیزیکدان انگلیسی در مورد ضرورت اندازه‌گیری می‌گوید: «هرگاه توانستیم آنچه درباره آن صحبت می‌کنیم را اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان کنیم، می‌توانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می‌دانیم. در غیر این صورت آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به مرحله بلوغ نخواهد رسید». علم مدیریت نیز مبین مطالب یادشده است. هرچه را نتوانیم اندازه‌گیری کنیم نمی‌توانیم کنترل کنیم و هرچه را نتوانیم کنترل کنیم مدیریت آن امکان‌پذیر نخواهد بود. موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه‌گیری است و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد

1. Huang

2. Kaplan & Norton

3. Lord celvin

قابل تصور نیست. کاپلان و نورتون معتقدند اندازه‌گیری پیش‌نیاز مدیریت است و «اگر نتوانی اندازه‌گیری کنی از مدیریت آن عاجزی» (زارع‌نژاد، ۱۳۹۴، ص ۷۴).

الگوهای ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها که در کشورهای مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرند، متفاوت هستند. در برخی از کشورها از الگوی مشخص بین‌المللی برای ارزیابی عملکرد استفاده نشده و سیستم ارزیابی در سازمان‌های این کشورها، سیستم منحصر به فردی است. در برخی از کشورها نیز با شکل‌گیری سازمان‌ها در طول دوره‌های مختلف، از الگوها و مدل‌های متعددی برای ارزیابی عملکرد استفاده شده است (آرنیون، ۱۳۸۶، ص ۶۵). سازمان‌ها به فراخور نیاز در ابتدا تنها از نشانگرها و معیارهای محدودی برای ارزیابی عملکرد استفاده می‌کردند. گسترش فعالیت‌ها و حوزه عملکردی سازمانی، پویایی محیط و مطرح شدن موضوع‌ها و مسائل نوین مدیریتی مانند رضایت مشتری، مسئولیت اجتماعی و... سازمان‌ها را بر آن داشت تا به نشانگرهای محدود اکتفا نکنند. از این رو مدل‌های جامع و چندمعیاره برای ارزیابی سازمان‌ها شکل گرفت و به تدریج تکامل یافت. این الگوها سازمان را از ابعاد مختلف مورد ارزیابی قرار می‌دهند و با در نظر گرفتن نشانگرهای چندگانه، ابزارهای مناسبی را برای ارزیابی عملکرد سازمان‌های نوین فراهم می‌سازند (مومنی، خدایی و بشیری، ۱۳۸۸، ص ۱۳۹). از جمله مدل‌هایی که برای ارزیابی عملکرد سازمان‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرند عبارت‌اند از: مدل سینک و تاتل^۱، ماتریس عملکرد، هرم عملکرد، تحلیل ذینفعان، چارچوب مدوری^۲ و استیپل^۳، الگوی فیشر^۴، مدل تعالی در کسب و کار^۵، مدل تعالی سازمانی اروپا، مدل دمینگ^۶، مدل مالکولم بالدريج^۷ و مدل کارت امتیازی متوازن^۸ (معمارزاده و تبریزی، ۱۳۸۸، ص ۴۰ و زارع‌نژاد، ۱۳۹۲، ص ۷۶).

ارزیابی عملکرد در نیروی انتظامی: یکی از برنامه‌های مهم نیروی انتظامی ارزیابی از رده‌ها در طول سال است. بنا به تدبیر، مدیریت و مسئولیت برنامه‌ریزی ارزیابی از یگان‌ها به بازرسی کل نیروی انتظامی و یگان‌های متناظر واگذار شده است. ارزیابی عملکرد یگان‌ها در نیروی انتظامی

1. Sink and Tuttle

3. stipple

5. EFQM

7. Malcolm Baldrige

2. Lyliam Midori

4. Matthew Fisher

6. Deming

8. BSC

باعنوان نظارت تخصصی صورت می‌گیرد که از خرداد ماه سال ۱۳۸۵ تاکنون در پنج مرحله کلیه یگان‌های نیروی انتظامی را مورد ارزیابی قرار داده است. به نحوی که یگان‌ها در طی زمان برنامه پنج ساله، ۳ نوبت در ابتدای برنامه، میان برنامه و خاتمه برنامه مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. مرکز عملیات بازرسی کل نیروی انتظامی به منظور ارزیابی یگان‌ها، گروه‌هایی از رده‌های مختلف و پلیس‌های تخصصی را سازمان‌دهی کرده و پس از توجیه آن‌ها در رابطه با قوانین و مقررات، دستورالعمل‌ها، تدابیر ابلاغی و نشانگرها و شرح وظایف هر یگان با تهیه بازبینه و راهنمای ارزیابی شامل نشانگرها، ارزیابان را برای ارزیابی یگان‌ها اعزام می‌کند و در این ارزیابی مشخص می‌شود که هر یگان چه مقدار در اجرای برنامه‌های سالیانه موفق بوده است (افجه و همکاران، ۱۳۹۲، صص ۱۹-۲۰).

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی، از نظر روش، پژوهش ترکیبی یا آمیخته از نوع طرح‌های اکتشافی و از لحاظ زمانی نیز از نوع مقطعی و مربوط به سال ۱۳۹۶ است. روش این مطالعه دو مرحله‌ای است که بخش اول به روش کیفی و بخش دوم آن، روش کمی و از نوع پیمایشی است که به استفاده از نظرات مخاطبان پرداخته است. در بخش اول (انتخاب ابعاد و نشانگرها) از دو روش اسنادی و روش پدیدارشناسی و در بخش کمی، از روش پیمایشی و نظرات اعضای نمونه آماره بهره‌گیری شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان مبارزه با مواد مخدر شاغل در شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌های شهرستان ارومیه (۱۰ کلانتری)، افسران مکنا و افسران مبارزه با مواد مخدر استان آذربایجان غربی به تعداد ۱۰۰ نفر بوده که تمامی نفرات از کارآگاهان موضوع پژوهش بوده و به صورت تمام‌شمار به عنوان اعضای نمونه آماری انتخاب شدند. برای انتخاب بهترین ابعاد و نشانگرهای مربوط به بهینه‌سازی اقدامات مبارزه‌ای و پیشگیرانه در کلانتری، با مطالعه اسناد کتابخانه‌ای و مصاحبه با کارشناسان، تعداد ۵ بعد و ۱۵ نشانگر جمع‌آوری و در اختیار ۱۰ نفر از خبرگان امر قرار گرفت. پس از بررسی‌های لازم توسط خبرگان، با کاهش ابعاد به تعداد ۴ بعد و کاهش و افزایش در نشانگرها، تعداد ۱۶ نشانگر انتخاب و نهایی

شد. پرسشنامه پژوهش برای انجام مقایسه‌های زوجی و تعیین برتری ابعاد و نشانگرها در اختیار اعضای نمونه آماری قرار گرفت.

نوع پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته با ضریب پایایی $0/80$ است. به طور کلی ساختار پرسشنامه شامل یکسری سوال بسته برای تولید اطلاعات و سنجش برتری یک بعد یا نشانگر نسبت به ابعاد و نشانگرهای دیگر است. لازم به ذکر است که پرسشنامه پژوهش حاضر شامل ۴ معیار اصلی و ۱۶ نشانگر است که کلیه نشانگرها به صورت مقایسه‌های زوجی (دو به دو) با یکدیگر مقایسه شده‌اند. برای ارزیابی عملکرد کلانتری‌های شهرستان ارومیه و تعیین رتبه مربوط به هر کلانتری در حوزه مبارزه با مواد مخدر، پرسشنامه در اختیار کلانتری‌ها قرار داده شد تا به سوالات مربوطه پاسخ دهند. فرایند تحلیل سلسله مراتبی روش اصلی تحلیل داده‌ها در این پژوهش است. روش تحلیل داده‌ها به این صورت بود که ابعاد و نشانگرها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته و با الهام از روش توماس ال به صورت دو به دو با یکدیگر مقایسه و در نهایت با بهره‌گیری از روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی و استفاده از نرم‌افزار «اکسپرت چویس^۱» وزن دار شده‌اند. از تکنیک «تاپسیس^۲» نیز برای رتبه‌بندی کلانتری‌های شهرستان ارومیه استفاده شد.

یافته‌ها

تعیین ابعاد و نشانگرهای ارزیابی عملکرد کلانتری‌های شهرستان ارومیه: در مراحل اول با مطالعه پژوهش‌های گذشته و همچنین مصاحبه با خبرگان حوزه مبارزه با مواد مخدر، به جهت تایید روایی مدل، عملیات تعیین ابعاد اصلی و نشانگرهای مربوط به هر یک از ابعاد با استفاده از روش دلفی صورت پذیرفت. در ابتدا با مشورت از خبرگان، ابعاد از نظر قابل پژوهش بودن و مرتبط بودن بررسی و پاره‌ای تغییرات به خصوص در ابعاد و نشانگرها ایجاد شد. همچنین ابعاد به صورت یک پرسشنامه برای ۱۰ نفر از خبرگان ارسال و در نهایت ۴ بعد و ۱۶ نشانگر که در جدول ۱ آمده

است، نهایی شد. لازم به ذکر است که نشانگرهای تعیین شده با توجه به امر خطیر مبارزه با مواد مخدر مورد انتخاب واقع شده است. بنابراین، این موارد جهت استفاده دیگر تحقیقات قابل تغییر خواهد بود.

جدول ۱. ابعاد و نشانگرهای نهایی استخراج شده با توجه به نظرات خبرگان

ارتقاء سطح آموزش‌های درون‌سازمانی در کلانتری	توسعه آموزش‌های همگانی کلانتری به مردم ساکن حوزه
اجرای دقیق برنامه‌های قرارگاه جهادی آموزش	حضور فعال در مدارس، مساجد و ادارات مستقر در سطح حوزه و ارایه آموزش همگانی
استفاده از مربیان با تجربه و واقف به علوم روز در آموزش کلانتری	تهیه و پخش بروشورهای آموزشی به صورت خانه به خانه در سطح حوزه
آموزش شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری با سیستم OJT	استفاده از متون علمی و به‌روز در برنامه‌های آموزش همگانی
به‌روزرسانی منابع آموزشی و بکارگیری متون نوین در امر آموزش	تبلیغ و اقتناع‌سازی مردم درخصوص زحمات شبانه‌روزی پلیس در راستای مبارزه و ایجاد پل ارتباطی بین مردم و پلیس
جلب همکاری نهادها و سازمان‌های مستقر در حوزه کلانتری	بهبود امکانات و تجهیزات شعب کلانتری
استفاده از ظرفیت خیرین امنیت‌ساز در توسعه اقدامات پیشگیرانه	تجهیز شعب مبارزه با مواد مخدر به امکانات اداری و ملزومات لجستیکی و پشتیبانی
استفاده از ظرفیت سازمان‌های خصوصی و دولتی حوزه در گسترش اقدامات پیشگیرانه	تخصیص بودجه و اعتبار لازم برای حمایت از منابع و مخبران و اعضای افتخاری
جذب و بکارگیری عوامل و اعضای افتخاری از سازمان‌های خصوصی و دولتی	استفاده از نیروی انسانی کافی، کارآمد و به‌روز در شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری
تبلیغ اقدامات و عملکرد مثبت شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری توسط نهادها با استفاده از ابزار لازم	تهیه و بکارگیری تجهیزات فنی به‌روز (شناسایی و کنترل مجرمان سایبری، حرفه‌ای و..)

تعیین وزن و اولویت ابعاد اصلی و نشانگرهای فرعی پژوهش: در پاسخ به سوال سوم تحقیق و با توجه به امتیازات کسب شده توسط هریک از ابعاد و نشانگرها و با استفاده از روش فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی اوزان مربوط به هر یک از ابعاد و نشانگرهای تحقیق در جدول ۲ ارایه شد.

جدول ۲. اوزان مربوط به هر یک از ابعاد و نشانگرهای اصلی و فرعی

ابعاد اصلی	وزن	رتبه	نشانگرهای فرعی	وزن	رتبه	وزن نهایی
ارتقاء سطح آموزش‌های درون سازمانی در کلانتری	۰/۲۶۹	۲	اجرای دقیق برنامه‌های قرارگاه جهادی آموزش	۰/۱۶۴	۳	۰/۰۴۴۱
			استفاده از مربیان با تجربه و واقف به علوم روز در آموزش کلانتری	۰/۱۸۴	۲	۰/۰۴۹۴
			آموزش شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری با سیستم OJT	۰/۳۱۷	۱	۰/۰۸۵۲
			به‌روزرسانی منابع آموزشی و بکارگیری متون نوین در امر آموزش	۰/۱۳۷	۴	۰/۰۳۶۸
توسعه آموزش‌های همگانی کلانتری به مردم ساکن حوزه	۰/۲۸۷	۱	حضور فعال در مدارس، مساجد و ادارات مستقر در سطح حوزه و آرایه آموزش همگانی	۰/۱۹۸	۳	۰/۰۵۶۸
			تهیه و پخش بروشورهای آموزشی به صورت خانه به خانه در سطح حوزه	۰/۳۱۵	۲	۰/۰۹۰۴
			استفاده از متون علمی و به‌روز در برنامه‌های آموزش همگانی	۰/۳۵۴	۱	۰/۱۰۱۵
			تبلیغ و اقتناع‌سازی مردم در خصوص زحمات شبانه‌روزی پلیس در راستای مبارزه و ایجاد پل ارتباطی بین مردم و پلیس	۰/۱۲۸	۴	۰/۰۳۶۷
جلب همکاری نهادها و سازمان‌های مستقر در حوزه استحقاقی کلانتری	۰/۱۹۰	۴	استفاده از ظرفیت خیرین امنیت‌ساز در توسعه اقدامات پیشگیرانه	۰/۲۶۸	۲	۰/۰۵۰۹
			استفاده از ظرفیت سازمان‌های خصوصی و دولتی حوزه در گسترش اقدامات پیشگیرانه	۰/۳۷۴	۱	۰/۰۷۱۰
			جذب و بکارگیری عوامل و اعضای افتخاری از سازمان‌های خصوصی و دولتی	۰/۱۸۴	۴	۰/۰۳۴۹
			تبلیغ اقدامات و عملکرد مثبت شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری توسط نهادها با استفاده از ابزار لازم	۰/۲۲۹	۳	۰/۰۴۳۵
بهبود امکانات و تجهیزات شعب کلانتری	۰/۲۵۴	۳	تجهیز شعب مبارزه با مواد مخدر به امکانات اداری و ملزومات لجستیکی و پشتیبانی	۰/۶۴۳	۱	۰/۱۶۳۳
			تخصیص بودجه و اعتبار لازم برای حمایت از منابع و مخبران و اعضای افتخاری	۰/۱۰۱	۴	۰/۰۲۵۶
			استفاده از نیروی انسانی کافی، کارآمد و به‌روز در شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری	۰/۲۵۵	۲	۰/۰۶۴۷
			تهیه و بکارگیری تجهیزات فنی به‌روز (شناسایی و کنترل مجرمان سایبری، حرفه‌ای و...)	۰/۱۴۹	۳	۰/۰۳۷۸۴

رتبه‌بندی شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتریهای شهرستان ارومیه: ابتدا ماتریس تصمیم‌گیری برای رتبه‌بندی شعب کلانتری‌ها (شامل ۱۰ گزینه و ۱۶ معیار) ایجاد شد که در جدول ۳، امتیاز

هر کلاتری (استخراج شده از پرسشنامه) نسبت به هر معیار ارایه شده است.

جدول ۳. ماتریس تصمیم گیری شامل ۱۰ کلاتری و ۱۶ معیار

ماتریس	کلاتری ۱۱	کلاتری ۱۲	کلاتری ۱۳	کلاتری ۱۴	کلاتری ۱۵	کلاتری ۱۶	کلاتری ۱۷	کلاتری ۱۸	کلاتری ۱۹	کلاتری ۲۰
اجرای دقیق برنامه‌های قرارگاه جهادی آموزش	۴	۲	۲	۳	۳	۴	۵	۳	۲	۲
استفاده از مربیان با تجربه و واقف به علوم روز در آموزش کلاتری	۳	۳	۳	۳	۲	۳	۴	۴	۲	۲
آموزش شعب مبارزه با مواد مخدر کلاتری با سیستم OJT	۴	۳	۲	۳	۳	۴	۴	۴	۲	۲
به‌روزرسانی منابع آموزشی و بکارگیری متون نوین در امر آموزش	۴	۴	۳	۴	۳	۴	۵	۵	۴	۲
حضور فعال در مدارس، مساجد و ادارات مستقر در سطح حوزه و ارایه آموزش همگانی	۴	۴	۳	۴	۳	۴	۵	۳	۲	۲
تهیه و پخش بروشورهای آموزشی به صورت خانه به خانه	۳	۲	۲	۴	۳	۴	۵	۳	۲	۲
استفاده از متون علمی و به‌روز در برنامه‌های آموزش همگانی	۴	۴	۲	۴	۳	۴	۵	۳	۲	۲
تبلیغ و اقیاع سازی مردم در خصوص زحمات شانه‌روزی پلیس و ...	۳	۳	۱/۵	۴	۳	۴	۴	۳	۲	۲
استفاده از ظرفیت خیرین امنیت‌ساز در توسعه اقدامات پیشگیرانه	۴	۴	۲	۳	۳	۴	۴	۳	۲	۲
استفاده از ظرفیت سازمان‌های خصوصی و دولتی حوزه در گسترش اقدامات پیشگیرانه	۴	۴	۳	۳	۳	۴	۵	۳	۲	۴
جذب و بکارگیری عوامل و اعضای افتخاری از سازمان‌ها	۳	۳	۲	۳	۱/۵	۳	۴	۳	۲	۲
تبلیغ اقدامات و عملکرد مثبت شعب مبارزه با مواد مخدر کلاتری توسط نهادهای استفاده‌از ابرار لازم	۴	۴	۲	۳	۳	۱/۵	۴	۵	۲	۳
تجهیز شعب مبارزه با مواد مخدر به امکانات اداری و مایرومات لجستیکی و پشتیبانی	۴	۳	۲	۴	۲	۴	۵	۵	۲	۲
تخصیص بودجه و اعتبار لازم برای حمایت از منابع و مخبران و اعضای افتخاری	۴	۳	۲	۴	۳	۴	۵	۵	۲	۲
استفاده از نیروی انسانی کافی، کارآمد و به‌روز در شعب مبارزه با مواد مخدر کلاتری	۴	۳	۲	۳	۳	۴	۴	۳	۲	۲
تهیه و بکارگیری تجهیزات فنی به‌روز (شناسایی و کنترل مجرمان سایبری، حرقاتی و ...)	۴	۴	۳	۴	۴	۴	۵	۴	۲	۲

گام دوم: در این مرحله برای یکسان‌سازی معیارها و بی مقیاس‌سازی داده‌ها از نرم اقلیدسی استفاده شد.

جدول ۴. جدول ماتریس تخصیص گیری نرمال شده شامل ۱۰ کلاستری و ۱۶ معیار

ماتریس	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری	کلاستری
	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵
اجرای دقیق برنامه‌های فرارگاه جهادی آموزش	۲۹۵/۰	۲۲۱/۰	۱۴۷/۰	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰	۲۹۵/۰	۳۶۹/۰	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰	۲۹۵/۰	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰
استفاده از مربیان با تجربه و واقف به علوم روز در آموزش کلاستری	۲۱۴/۰	۲۱۴/۰	۲۱۴/۰	۲۱۴/۰	۱۴۲/۰	۲۱۴/۰	۲۸۵/۰	۲۸۵/۰	۱۴۲/۰	۱۴۲/۰	۲۱۴/۰	۲۸۵/۰	۲۸۵/۰	۱۴۲/۰	۱۴۲/۰
آموزش شعب مبارزه با مواد مخدر کلاستری با سیستم OJT	۲۹۲/۰	۲۱۹/۰	۲۱۹/۰	۲۱۹/۰	۲۱۹/۰	۲۱۹/۰	۲۹۳/۰	۲۹۲/۰	۱۴۶/۰	۱۴۶/۰	۲۱۹/۰	۲۹۳/۰	۲۹۲/۰	۱۴۶/۰	۱۴۶/۰
به‌روزرسانی منابع آموزشی و بکارگیری متون نوین در امر آموزش	۲۴۰/۰	۲۴۰/۰	۱۸۰/۰	۲۴۰/۰	۱۸۰/۰	۲۴۰/۰	۳۰۱/۰	۳۰۱/۰	۲۴۰/۰	۲۴۰/۰	۲۴۰/۰	۳۰۱/۰	۳۰۱/۰	۲۴۰/۰	۲۴۰/۰
حضور فعال در مدارس، مساجد و ادارات مستقر در سطح حوزه و ارایه آموزش همگانی	۲۴۰/۰	۲۴۰/۰	۱۸۰/۰	۲۴۰/۰	۱۸۰/۰	۲۴۰/۰	۳۰۰/۰	۱۸۰/۰	۱۸۰/۰	۱۸۰/۰	۲۴۰/۰	۳۰۰/۰	۱۸۰/۰	۱۸۰/۰	۱۸۰/۰
تهیه و پخش بروشورهای آموزشی به صورت خانه به خانه	۱۸۱/۰	۱۸۱/۰	۱۸۱/۰	۲۴۱/۰	۱۸۱/۰	۱۸۱/۰	۳۰۱/۰	۲۴۱/۰	۱۲۰/۰	۱۲۰/۰	۱۸۱/۰	۳۰۱/۰	۲۴۱/۰	۱۲۰/۰	۱۲۰/۰
استفاده از متون علمی و به‌روز در برنامه‌های آموزش همگانی	۲۳۵/۰	۲۳۵/۰	۱۷۶/۰	۲۳۵/۰	۱۷۶/۰	۲۳۵/۰	۲۹۴/۰	۱۷۶/۰	۱۷۶/۰	۱۷۶/۰	۲۳۵/۰	۲۹۴/۰	۱۷۶/۰	۱۷۶/۰	۱۷۶/۰
تبلیغ و اقیاع سازی مردم در خصوص زحمات شبانه‌روزی پلیس و...	۱۹۱/۰	۱۹۱/۰	۰۹۵/۰	۲۵۵/۰	۱۹۱/۰	۲۵۵/۰	۲۵۵/۰	۱۹۱/۰	۱۲۷/۰	۱۲۷/۰	۱۹۱/۰	۲۵۵/۰	۱۹۱/۰	۱۲۷/۰	۱۲۷/۰
استفاده از ظرفیت خیرین امنیت‌ساز در توسعه اقدامات پیشگیرانه	۲۳۸/۰	۲۳۸/۰	۱۱۹/۰	۱۷۸/۰	۱۷۸/۰	۲۳۸/۰	۲۳۸/۰	۱۷۸/۰	۱۷۸/۰	۱۷۸/۰	۲۳۸/۰	۲۳۸/۰	۱۷۸/۰	۱۷۸/۰	۱۷۸/۰
استفاده از ظرفیت سازمان‌های خصوصی و دولتی حوزه در گسترش اقدامات پیشگیرانه	۲۳۴/۰	۲۳۴/۰	۱۷۵/۰	۱۷۵/۰	۱۷۵/۰	۲۳۴/۰	۲۹۳/۰	۱۷۵/۰	۱۷۵/۰	۱۷۵/۰	۲۳۴/۰	۲۹۳/۰	۱۷۵/۰	۱۷۵/۰	۱۷۵/۰
جذب و بکارگیری عوامل و اعضای افتخاری از سازمان‌ها	۱۹۰/۰	۱۹۰/۰	۱۲۶/۰	۱۹۰/۰	۰۹۵/۰	۱۹۰/۰	۲۵۳/۰	۱۹۰/۰	۱۲۶/۰	۱۲۶/۰	۱۹۰/۰	۲۵۳/۰	۱۹۰/۰	۱۲۶/۰	۱۲۶/۰
تبلیغ اقدامات و عملکرد مثبت شعب مبارزه با مواد مخدر کلاستری توسط نهادها با استفاده از ابزار لازم	۲۵۴/۰	۲۵۴/۰	۱۲۷/۰	۱۹۱/۰	۰۹۵/۰	۰۹۵/۰	۲۵۴/۰	۳۱۸/۰	۱۲۷/۰	۱۲۷/۰	۱۹۱/۰	۲۵۴/۰	۳۱۸/۰	۱۲۷/۰	۱۲۷/۰
تجهیز شعب مبارزه با مواد مخدر به امکانات اداری و ملزومات لجستیکی و پشتیبانی	۲۳۱/۰	۱۷۳/۰	۱۱۵/۰	۲۳۱/۰	۱۱۵/۰	۲۳۱/۰	۲۸۹/۰	۲۸۹/۰	۱۱۵/۰	۱۱۵/۰	۲۳۱/۰	۲۸۹/۰	۲۸۹/۰	۱۱۵/۰	۱۱۵/۰
تخصیص بودجه و اعتبار لازم برای حمایت از منابع و مخبران و اعضای افتخاری	۲۳۱/۰	۱۷۳/۰	۱۱۵/۰	۲۳۱/۰	۱۱۵/۰	۲۳۱/۰	۲۸۹/۰	۲۸۹/۰	۱۷۳/۰	۱۷۳/۰	۲۳۱/۰	۲۸۹/۰	۲۸۹/۰	۱۷۳/۰	۱۷۳/۰
استفاده از نیروی انسانی کافی، کارآمد و به‌روز در شعب مبارزه با مواد مخدر کلاستری	۲۵۰/۰	۱۸۸/۰	۱۲۵/۰	۱۸۸/۰	۱۸۸/۰	۱۸۸/۰	۲۵۰/۰	۱۸۸/۰	۱۸۸/۰	۱۸۸/۰	۱۸۸/۰	۲۵۰/۰	۱۸۸/۰	۱۸۸/۰	۱۸۸/۰
تهیه و بکارگیری تجهیزات فنی، به‌روز (شناسایی و کنترل مجرمان سایبری، حرفه‌ای و...)	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰	۱۶۶/۰	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰	۲۲۱/۰	۲۷۶/۰	۲۲۱/۰	۱۶۶/۰	۱۶۶/۰	۲۲۱/۰	۲۷۶/۰	۲۲۱/۰	۱۶۶/۰	۱۶۶/۰

گام سوم: با توجه به اینکه در این مرحله نشانگرها نسبت به یکدیگر دارای اولویت و اهمیت (وزن) خاصی هستند، بنابراین برای تاثیر دادن این ارزش‌ها و اولویت‌ها در تصمیم‌گیری، وزن هر نشانگر در داده بی‌مقیاس

گام چهارم: تعیین راه‌حل مطلوب مثبت و منفی. نتایج مربوط به تعیین راه‌حل مطلوب مثبت و منفی در جدول شماره ۶ ارائه شد.

جدول ۶. ماتریس نتایج مربوط به تعیین راه‌حل مطلوب مثبت و منفی شامل ۱۰ کلاتری و ۱۶ معیار

-	+	راه حل بهینه
۰۴۳۳۶۵/۰	۱۰۸۸۶۶/۰	اجرای دقیق برنامه‌های فرارگاه جهادی آموزش
۰۴۵۷۶۹/۰	۰۶۰۹۷۹/۰	استفاده از مربیان با تجربه و واقف به علوم روز در آموزش کلاتری
۰۶۳۹۴۸/۰	۰۸۵۲۶۴/۰	آموزش شعب مبارزه با مواد مخدر کلاتری با سیستم OJT
۰۴۳۲۰۰/۰	۰۷۲۲۴۰/۰	به‌روزرسانی منابع آموزشی و بکارگیری متون نوین در امر آموزش
۰۴۳۲۰۰/۰	۰۷۲۲۴۰/۰	حضور فعال در مدارس، مساجد و ادارات مستقر در سطح حوزه و ارائه آموزش همگانی
۰۳۲۷۶۱/۰	۰۵۴۴۸۱/۰	تهیه و پخش بروشورهای آموزشی به صورت خانه به‌خانه
۰۴۱۳۶۰/۰	۰۶۹۹۹۰/۰	استفاده از متون علمی و به‌روز در برنامه‌های آموزش همگانی
۰۱۸۱۴۵/۰	۰۴۸۸۰۵/۰	تبلیغ و اقیاع سازی مردم در خصوص زحمات شبانه‌روزی پلیس و...
۰۳۰۸۳۲/۰	۰۵۶۶۶۴/۰	استفاده از ظرفیت خیرین امنیت‌ساز در توسعه اقدامات پیشگیرانه
۰۴۰۹۵۰/۰	۰۶۸۵۶۲/۰	استفاده از ظرفیت سازمان‌های خصوصی و دولتی حوزه در گسترش اقدامات پیشگیرانه
۰۳۳۹۴۰/۰	۰۴۸۰۷۰/۰	جذب و بکارگیری عوامل و اعضای اختاری از سازمان‌ها
۰۳۲۲۵۸/۰	۰۶۴۵۱۶/۰	تبلیغ اقدامات و عملکرد مثبت شعب مبارزه با مواد مخدر کلاتری توسط نهادها با استفاده از ابزار لازم
۰۲۶۵۶۵/۰	۰۶۶۸۵۹/۰	تجهیز شعب مبارزه با مواد مخدر به امکانات اداری و ملرومات لجستیکی و پشتیبانی
۰۲۶۵۶۵/۰	۰۶۶۷۵۹/۰	تخصیص بودجه و اعتبار لازم برای حمایت از منابع و مخبران و اعضای اختاری
۰۳۱۲۵۰/۰	۰۶۲۵۰۰/۰	استفاده از نیروی انسانی کافی، کارآمد و به‌روز در شعب مبارزه با مواد مخدر کلاتری
۰۳۶۲۸۶/۰	۰۶۰۹۹۶۰/۰	تهیه و بکارگیری تجهیزات فنی به‌روز (شناسایی و کنترل مجرمان سایبری، حرفه‌ای و...)

گام پنجم: در جدول شماره ۷ میزان فاصله هرگزینه تا مطلوب‌های مثبت و منفی ارایه شده است.

جدول ۷. فاصله هرگزینه تا مطلوب‌های مثبت و منفی

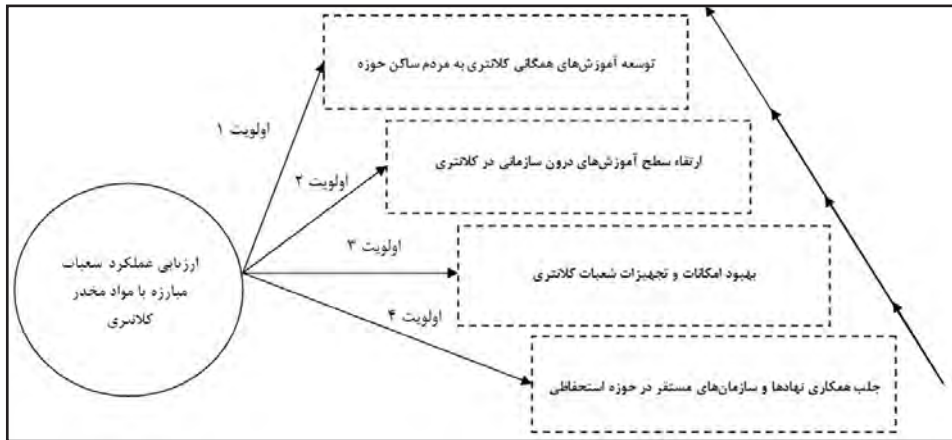
کلانتری	+	-	کلانتری	+	-
کلانتری ۱۶	۰.۱۵۳۷۸/۰	۰.۳۱۴۳۶/۰	کلانتری ۱۱	۰.۰۴۸۰۱/۰	۰.۴۱۵۹۳/۰
کلانتری ۱۷	۰.۲۴۵۱۶/۰	۰.۲۱۷۸۷/۰	کلانتری ۱۲	۰.۱۴۸۴۳/۰	۰.۳۳۴۹۳/۰
کلانتری ۱۸	۰.۲۳۵۲۹/۰	۰.۲۱۴۷/۰	کلانتری ۱۳	۰.۱۲۸۸۵/۰	۰.۳۴۵۲/۰
کلانتری ۱۹	۰.۲۴۰۶/۰	۰.۲۲۴۹۲/۰	کلانتری ۱۴	۰.۱۳۶۳۹/۰	۰.۳۴۰۴۴/۰
کلانتری ۲۰	۰.۲۵۰۳۹/۰	۰.۲۱۷۷۲/۰	کلانتری ۱۵	۰.۱۶۱۱۸/۰	۰.۳۰۶۱۳/۰

گام ششم: محاسبه رتبه مربوط به هر کدام از کلانتری‌ها براساس ضریب نزدیکی بدست آمده؛ در پاسخ به سوال چهارم پژوهش، داده‌های جدول ۸ در واقع میزان نزدیکی به نقطه بهینه را نشان می‌دهد. هر کلانتری که ضریب نزدیکی بیشتری داشته باشد دارای رتبه بهینه و مطلوب‌تری خواهد بود. بنابراین ضرایب نزدیکی از بزرگ به کوچک مرتب می‌شوند تا وضعیت هر کلانتری مشخص شود.

جدول ۸. رتبه‌بندی نهایی کلانتری براساس ضریب نزدیکی

رتبه	کلانتری	ضریب نزدیکی	رتبه	کلانتری	ضریب نزدیکی
۱	کلانتری ۱۷	۸۹۶۵۲۱/۰	۶	کلانتری ۱۶	۶۵۵۰۹۶/۰
۲	کلانتری ۱۱	۷۲۸۱۹۹/۰	۷	کلانتری ۱۵	۵۰۰۰۸۷/۰
۳	کلانتری ۱۲	۷۱۳۹۶۶/۰	۸	کلانتری ۲۰	۴۸۳۱۵۴/۰
۴	کلانتری ۱۴	۶۹۲۹۲۳/۰	۹	کلانتری ۱۹	۴۷۷۱۱۷/۰
۵	کلانتری ۱۸	۶۷۱۵۰۶/۰	۱۰	کلانتری ۱۳	۴۷۰۵۳۱/۰

الگوی پیشنهادی نظام‌مند ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌ها با توجه به نتایج به دست آمده و اولویت‌بندی مربوط به ابعاد و نشانگرهای پژوهش حاضر الگوی ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌ها با اولویت موجود در شکل ۱ پیشنهاد می‌شود.



شکل ۱. مدل جامع ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌ها

بحث و نتیجه گیری

یکی از مشکلات موجود در رده‌های اجرائی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، به ویژه در کلانتری‌ها نبود نظام جامع ارزیابی عملکرد است. اگر هم ارزیابی صورت می‌پذیرد به صورت تک بعدی بوده و به عنوان مثال در مطالعه موردی که توسط پژوهش حاضر صورت پذیرفته است، میزان کشفیات مواد مخدر و دستگیری‌های متهمان امر توسط شعب مبارزه با مواد مخدر تنها بعد مورد توجه در ارزیابی عملکرد است. به عنوان مثال شعبه مبارزه با مواد مخدر کلانتری که میزان کشفیات و دستگیری بیشتری در طول یک سال کسب کرده باشد در رتبه بهتری قرار می‌گیرد و هیچ‌گاه دیگر ابعاد تاثیرگذار در عملکرد آن شعبه، در ارزیابی عملکرد کلانتری مورد توجه و استفاده قرار نمی‌گیرد. با توجه به نتایج پژوهش، ابعاد ورودی مؤثر بر ارزیابی عملکرد شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری‌ها، به ترتیب ۱- توسعه آموزش‌های همگانی کلانتری به مردم ساکن حوزه، ۲- ارتقاء سطح آموزش‌های درون سازمانی در کلانتری، ۳- بهبود امکانات و تجهیزات شعب کلانتری و ۴- جلب همکاری نهادها و سازمان‌های مستقر در حوزه استحفاظی کلانتری، ارایه شد. ترتیب اولویت نشانگرها نیز برای هر بعد از مدل مفهومی پژوهش حاضر برابر جدول شماره ۲ مشخص شد. با عنایت به اینکه در پژوهش حاضر از مباحث ریاضی و غیر ریاضی بهره‌گیری شد، و همچنین از نظرات کارشناسان و خبرگان در تدوین الگوی پژوهش استفاده شده، بنابراین منطقی

است که کلانتری‌ها از نظر عملکردی در دامنه‌های عالی، بسیار خوب، خوب، متوسط و ضعیف طبقه‌بندی شوند که کلانتری‌های ۱۳، ۱۴ و ۲۰ با امتیاز ۰/۴۷۰۵۳۱ الی ۰/۴۸۳۱۵۴ در دامنه ضعیف، کلانتری ۱۵ با امتیاز ۰/۵۰۰۰۸۷ در دامنه متوسط، کلانتری‌های ۱۶، ۱۸ و ۱۴ با امتیاز ۰/۶۵۵۰۹۶ الی ۰/۶۹۲۹۲۳ در دامنه خوب، کلانتری‌های با امتیاز ۰/۷۱۳۹۶۶ الی ۰/۷۲۸۱۹۹ در دامنه بسیار خوب و در نهایت کلانتری ۱۷ با امتیاز ۰/۸۹۶۵۲۱ در دامنه عالی قرار دارند. بنابراین می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که موفقیت در امر مبارزه با مواد مخدر و پیشگیری از آن مرهون توجه به اولویت‌ها است.

با توجه به نتایج بدست آمده پرواضح است که شعب مبارزه با مواد مخدر باید به اهمیت امر آموزش همگانی و سپس آموزش کارکنان خود توجه ویژه‌ای را داشته باشند تا در عملکرد شعب به نتایج موفقیت‌آمیزی دست پیدا کنند. در مراحل بعدی می‌توان با تقویت تجهیزات مقابله و مبارزه‌ای نسبت به شناسایی و کنترل مجرمان مواد مخدر اقدام کرد. استفاده از ظرفیت سازمان‌های خصوصی و دولتی نیز خواهد توانست در توسعه اقدامات پیشگیرانه مثمر ثمر واقع شود. در خصوص مقایسه نتایج حاصل از پژوهش حاضر با دیگر پژوهش‌های انجام شده نیز باید گفت که با توجه به نبود پژوهش‌های مشابه، مقایسه یافته‌ها میسر نبوده ولی با بررسی به عمل آمده مشخص شد که پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های نوبخت (۱۳۹۴)، جوان و مدیری (۱۳۹۳)، افجه و همکاران (۱۳۹۲) و یونگتاو و همکاران (۲۰۰۹) به ترتیب در اثرگذاری ابعاد تاثیر منابع انسانی، رشد و یادگیری و توانمندسازی بر ارزیابی عملکرد سازمان‌های جامعه آماری، همسو است.

- پیشنهادهای زیر برای اجرائی کردن الگوی پژوهش می‌تواند کارساز و راهبردی باشد.
- پیشنهاد می‌شود روسای کلانتری‌ها با توجه ویژه به جایگاه عملکردی شعب مبارزه با مواد مخدر که وظیفه سنگینی برای مهار سرآمد تمامی جرایم و مفاسد به عهده دارند، نسبت به ارتقاء سطح توانمندی کارکنان مبارزه با مواد مخدر به صورت مداوم اقدام کنند؛
 - بهره‌گیری از اساتید مجرب درون و برون سازمانی که برابر متن قرارگاه جهادی آموزش به آن اشاره شده است، خواهد توانست نقش بسزایی در ارتقاء سطح علمی کارکنان مبارزه با مواد

- مخدر و بروزرسانی علوم مربوطه داشته باشد؛
- استفاده از سیستم آموزشی حین کار (OJT) و تلفیق منابع نظری و عملیاتی به صورت همزمان برای فراگیری هرچه بهتر آموزش‌های ارایه شده؛
- تهیه و تدوین منابع علمی به‌روز توسط پلیس تخصصی مبارزه با مواد مخدر و قرارداد آن در اختیار کارکنان مبارزه با مواد مخدر شعب کلانتری به صورت مداوم.
- با عنایت به اینکه توسعه آموزش‌های همگانی رتبه اول در بین ابعاد پژوهش را به خود اختصاص داده است، می‌توان نتیجه گرفت که بهترین شیوه مبارزه با اعتیاد و مواد مخدر، پرداختن به مسئله پیشگیری است. حضور فعال در مدارس، مساجد و ادارات مستقر در سطح حوزه و ارایه آموزش همگانی مرتبط با دروس مواد مخدر و روش‌های پیشگیری از گرایش به سمت و سوی آن، تهیه و پخش بروشورهای آموزشی به صورت خانه به خانه در سطح حوزه استحفاظی و تبلیغ و اقناع‌سازی مردم در خصوص زحمات شبانه‌روزی پلیس در راستای مبارزه و ایجاد پل ارتباطی بین مردم و پلیس برای جمع‌آوری اخبار و اطلاعات، خواهد توانست نقش بسزایی در امر پیشگیری و جلوگیری از گسترش اعتیاد داشته باشد.
- وجود نواقص و کمبود منابع سازمانی کافی و وافی از مشکلات و دغدغه‌های اصلی نظام مبارزه و مقابله با مواد مخدر بوده است. بنابراین پیشنهاد می‌گردد کلانتری‌ها با حمایت‌های مالی صورت پذیرفته از سوی سلسله مراتب فرماندهی نسبت به ارتقاء امکانات اداری و ملزومات لجستیکی و پشتیبانی تجهیزات و منابع انسانی خود اقدام کنند تا ماموریت‌های موجود با وضعیت مطلوب اجرائی شود.
- تخصیص بودجه و اعتبار لازم برای حمایت از منابع و مخبران و اعضای افتخاری نیز باید در برنامه مالی کلانتری‌ها گنجانده شده تا عوامل مربوطه با دلگرمی و قوت قلب نسبت به همکاری خود با پلیس ادامه دهند.
- با عنایت به اینکه در حال حاضر کارکنان بکارگیری شده در شعب مبارزه با مواد مخدر از نیروی متخصص و ماهر نبوده و به صورت ثابت و دائم در امر مبارزه با مواد مخدر بکارگیری نمی‌شوند، بنابراین استفاده از نیروی انسانی متخصص در شعب مبارزه با مواد مخدر کلانتری

امری ضروری است.

- در سال‌های آتی با کوچ سوداگران مواد مخدر به فضای سایبر و استفاده از تجهیزات فنی در تبلیغ، ترویج و گسترش مصرف مواد مخدر و روانگردان‌ها و همچنین ظهور شیوه و شگردهای جدید و منحصر به فرد از سوی آنان، می‌تواند شعب مبارزه با مواد مخدر به تجهیزات فنی به‌روز (شناسایی و کنترل مجرمان سایبری، حرفه‌ای) مجهز شوند.

فهرست منابع

- آرنیون، پل. (۱۳۸۶). *ارزیابی متوازن گام به گام راهنمای طراحی و پیاده‌سازی*. (پرویز بختیاری و آناهیتا خزاعی، صنم‌اله قلی، شیما مشایخی، مترجمان). تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- افجه، سیدعلی اکبر؛ صالحی، جمشید؛ کشوری، عبدالرحمن و رحمتی، داریوش. (زمستان ۱۳۹۲). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها، (مورد مطالعه فرمانده انتظامی تهران بزرگ). *فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی*. (۴۱)، صص ۱۱-۴۰. قابل بازیابی از:
<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1205141>
- الهی، شعیان. (تابستان ۱۳۷۸). *مثالت عملکرد سازمانی*. مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور. تهران: سازمان امور اداری و استخدامی کشور.
- امیری، مقصود؛ مظلومی، نادر و حجازی، محسن. (تابستان ۱۳۹۰). کاربرد کارت امتیازی متوازن و ویکور در رتبه‌بندی شرکت‌های بیمه. *پژوهشنامه بیمه*. ۲۶(۲)، صص ۱۱۵-۱۴۴. قابل بازیابی از:
<http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=149974>
- جزینی، نسرين. (۱۳۹۴). *مدیریت منابع انسانی*. چاپ دوم. تهران: نشر نی.
- جوان، محمد و مدیری، محمود. (پاییز ۱۳۹۳). *شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های کارت امتیازی متوازن جهت ارزیابی عملکرد دفاتر خدمات بانکی شهری و روستایی با روش سلسله مراتبی فازی مطالعه موردی شعب پست بانک شهر تهران*. کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار. تبریز: دانشگاه تبریز و سازمان مدیریت صنعتی. قابل بازیابی از:
https://www.civilica.com/Printable-NDMCONF01_296
- زارع‌نژاد، طاهره. (۱۳۹۴). *ارزیابی عملکرد شرکت‌های پیمانکاری ساختمانی و رتبه‌بندی آن‌ها بر اساس تکنیک تاپسیس*. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). تبریز: دانشگاه الغدیر.
- رحیمی، غفور. (مهر ۱۳۸۵). *ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان*. *مجله تدبیر*. ۱۷(۱۷۳)، صص ۴۱-۴۵. بازیابی از:
<http://www.magiran.com/view.asp?Type=html&ID=359640&l=fa>
- شریف‌زاده، حبیب و قربانی، ابراهیم. (بهار ۱۳۹۶). تبیین تأثیر کارکرد گمرک در کنترل قاچاق کالا، مواد مخدر و روان‌گردان‌ها (مورد مطالعه: گمرک مرزهای ترمچین، سرو، بازرگان). *فصلنامه علوم و فنون مرزی*. ۸(۲۰)، صص ۱۱۷-۱۴۳. بازیابی از:
http://bss.jrl.police.ir/content.php?pagename=show-article&request_id=149505&journal_id=16
- قربانی، ابراهیم. (پاییز ۱۳۹۶ الف). عوامل مرتبط با تولید و توسعه قاچاق ماده روانگردان شیشه و پیش‌ساز تولید آن در مرزهای شهرستان سردشت. *فصلنامه دانش‌انتظامی آذربایجان غربی*. ۱۰(۳۶)، صص ۱-۲۴. بازیابی از:

- http://westaz.jrl.police.ir/content.php?page=show-article&request_id=177951&journal_id=39
 قربانی، ابراهیم. (۱۳۹۶ ب). *مواد مخدر و روان‌گردان در فضای سایبر (با تاکید بر شبکه‌های مجازی اجتماعی)*. چاپ اول. تهران: انتشارات راه فردا.
- قربانی، ابراهیم. (۱۳۹۶ ج). *رابطه جنگ نرم دشمن و ترویج مواد مخدر در ایران، فارس نیوز، کد یادداشت، ۱۳۹۶۰۴۰۹۰۰۱۰۸۸*. بازیابی از: <http://azarbaijan-gharbi.farsnews.com/news/13960409001088>
- قربانی، ابراهیم؛ اکبری، کریم؛ ابراهیمی، علی و دلپسند، جواد. (تابستان ۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر توسعه قاچاق مواد مخدر و روان‌گردان در شهرستان مرزی بازرگان. *فصلنامه علوم و فنون مرزی*. ۷(۲)، صص ۴۵-۶۶. قابل بازیابی از: http://bst.jrl.police.ir/content.php?page=show-article&request_id=97231&journal_id=16
- قربانی، ابراهیم؛ کیانی، جواد؛ ابراهیمی، علی و اسدالله مالکی. (تابستان ۱۳۹۶). پیش‌بینی سهم فضای سایبر (شبکه‌های مجازی) در میزان گرایش به سوء مصرف مواد مخدر و روان‌گردان. *فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی*. ۱۲(۴۶)، صص ۲۷-۹. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1235220>
- قربانی، ابراهیم. (۱۳۹۷). *مدیریت کیفیت نیروی انتظامی (مکننا) استان آذربایجان غربی*. پلیس مباره با مواد مخدر. فرماندهی انتظامی استان آذربایجان غربی.
- گیوریان، حسن و دیندارفرکوش، فیروز. (بهار ۱۳۹۰). تبیین الگویی چندمعیاره برای ارزیابی شرکت‌های دولتی ایران. *فصلنامه مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)*. ۴(۱۶)، صص ۲۵-۵۱. قابل بازیابی از: <http://www.papyrus.ir/Papers/3655>
- طبرسا، غلامرضا. (۱۳۷۸). *بررسی و تبیین نقش اقتضانات استراتژیک در انتخاب الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی*. مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور. تهران: سازمان امور اداری و استخدامی کشور. قابل بازیابی از: <http://www.ensani.ir/fa/content/107856/default.aspx>
- معمارزاده، غلامرضا و تبریزی، پرگل. (بهار ۱۳۸۸). بررسی عملکرد و ارایه الگوی مناسب برای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری تهران. *نشریه علمی پژوهشی پژوهشنامه*. ۳(۳۶)، صص ۳۶-۸۴. قابل بازیابی از: <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/905215>
- مومنی، منصور، خدایی، سمیه و بشیری، مجتبی. (پاییز ۱۳۸۸). ارزیابی عملکرد سازمان تامین اجتماعی با استفاده از مدل ترکیبی BSC و FDEA. *نشریه مدیریت صنعتی*. ۱(۳)، صص ۱۳۷-۱۵۲. قابل بازیابی از: https://imj.ut.ac.ir/article_20387.html
- نعمتی‌زاده، سینا و حایری‌میبدی، مهسیما. (پاییز ۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد بانک دی با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC). *فصلنامه دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت*. ۴(۱۵)، صص ۱۳۳-۱۴۲. قابل بازیابی از: http://jmaak.srbiau.ac.ir/article_7743.html
- نویخت، فرهاد. (۱۳۹۴). *طراحی مدل ارزیابی جامع عملکرد و رتبه‌بندی دفاتر الکترونیک پلیس +۱۰ استان آذربایجان غربی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه صنعتی ارومیه.
- Huang, X. (2011). An Analysis of the Selection of Project Contractor in the Construction Management Process. *International Journal of Business and Management*. 6(3), pp 184-189. Retrieved from: <https://pdfs.semanticscholar.org/895d/6a7bfd77328de5075680d4ffdc8195228785.pdf>
- Robert S. Kaplan & David P. Norton. (2009). Using the Balanced Scorecard as a strategic management System. *Harvard Business Review*. Retrieved from: <https://hbr.org/product/using-the-balanced-scorecard-as-a-strategic-management-system-hbr-bestseller/R0707M-PDF-SPA>
- Yongtao Tan, Li-Yin Shen & Craig Langston. (2009). Fuzzy approach to assess the performance of warfare organizations. *Construction and Architectural Management*.