

Evaluating the impact of the 197 system on the performance of the staff of the Special Police Command in the West of Tehran Province

Received: 2025-02-02

Pp. 95-122

Accepted: 2025-06-07

Hassan Hojjati*¹, Ahmadrza Esmaeili²

Abstract

Background and Objective: The 197 system, as one of the new monitoring and accountability tools in Faraja, was designed with the aim of promoting transparency, increasing efficiency, and strengthening public trust in law enforcement forces; therefore, this study examined the impact of this system on the performance of the staff of the Special Law Enforcement Command in the West of Tehran Province.

Methodology: The research method was quantitative and descriptive-survey type and data were extracted through Parker's (2000) Performance Evaluation Questionnaire. The statistical population of this study included 293 managers, commanders, COOP, general duty, and health workers. The sample size was determined as 166 people based on the Cochran formula, but in order to increase confidence, 200 people were selected as the final sample. The sampling method used in this study was simple random sampling. Cronbach's alpha was used to examine the reliability of the questionnaire, which was 0.85, and the validity of the questionnaire was examined and confirmed with a confirmatory factor analysis test. Data analysis and hypothesis testing were also performed using structural equation modeling (PLS3) and SPSS software.

Findings: The results of statistical analyses showed that the 197 system has a significant impact on improving various dimensions of employee performance. This system has the greatest effectiveness on employee efficiency and the least effectiveness on relationships between colleagues. Also, individual characteristics, creativity and continuous improvement, expertise and skill are among the indicators that were positively affected by this system.

Conclusion: The present study showed that the 197 system not only functions as an effective monitoring tool, but also has helped to promote public trust by creating a bridge between citizens and the police force. By providing a platform for intangible monitoring, this system has encouraged employees to improve their performance and increased the quality of police services. The results of this study can help managers and policymakers improve monitoring structures and enhance the efficiency of law enforcement organizations.

Keywords: Employee performance, performance evaluation, System 197, Police Command, West Tehran Province.

Citation (APA): Hojjati, Hassan, & Esmaeili, Ahmadrza (2025). Evaluating the impact of the 197 system on the performance of the staff of the Special Police Command in the West of Tehran Province, *Quarterly of Supervision and Inspection*, 19 (71), 95-122.

DOI: <https://doi.org/10.22034/si.2025.104597>

1- Master of Science in Human Resources Management, Faculty of Management, Amin University of Law Enforcement Sciences, Tehran, Iran. (Corresponding author) Email: daniyal.hojati.1360@gmail.com

2- Assistant Professor of Human Resources Management, Faculty of Management, Amin University of Law Enforcement Sciences, Tehran, Iran. Email: esmaeliahmadreza@gmail.com



ارزیابی تأثیر سامانه ۱۹۷ بر عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۳/۱۷

صص ۹۵-۱۲۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۱۴

حسن حجتی^{۱*}، احمدرضا اسماعیلی^۲

چکیده

زمینه و هدف: سامانه ۱۹۷ به‌عنوان یکی از ابزارهای نوین نظارت و پاسخ‌گویی در فراجا، با هدف ارتقای شفافیت، افزایش کارایی، و تقویت اعتماد عمومی به نیروهای انتظامی طراحی شده است؛ از این‌رو این پژوهش تأثیر این سامانه را بر عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران مورد بررسی قرار داد.

روش‌شناسی: روش پژوهش به‌صورت کمی و از نوع توصیفی-پیمایشی بوده و داده‌ها از طریق پرسش‌نامه ارزیابی عملکرد پارکر (۲۰۰۰) استخراج شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۹۳ نفر از مدیران، فرماندهان، کارکنان کوپ، وظیفه عمومی، و بهداشت بود. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۶۶ نفر تعیین شد، اما به‌منظور افزایش اطمینان، ۲۰۰ نفر به‌عنوان نمونه نهایی انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری به‌کاررفته در این پژوهش، نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰٫۸۵ به‌دست آمد و هم‌چنین، برای روایی پرسش‌نامه با آزمون تحلیل عاملی تأییدی، مورد بررسی و تأیید شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها نیز با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری پی‌ال‌اس ۳ و نرم‌افزار اس‌پی‌اس انجام گرفت.

یافته‌ها: نتایج تحلیل‌های آماری نشان داد که سامانه ۱۹۷ تأثیر قابل‌توجهی بر بهبود ابعاد مختلف عملکرد کارکنان دارد. این سامانه بیش‌ترین اثربخشی را بر کارایی کارکنان و کم‌ترین اثربخشی را بر روابط بین همکاران دارد. هم‌چنین، ویژگی‌های فردی، خلاقیت و بهبود مستمر، تخصص و مهارت نیز از جمله شاخص‌هایی هستند که تحت تأثیر مثبت این سامانه قرار گرفتند.

نتیجه‌گیری: پژوهش حاضر نشان داد که سامانه ۱۹۷ نه تنها به‌عنوان یک ابزار نظارتی مؤثر عمل می‌کند، بلکه به‌واسطه ایجاد پل ارتباطی میان شهروندان و نیروی انتظامی، به ارتقای اعتماد عمومی نیز کمک کرده است. این سامانه با فراهم کردن بستر نظارت غیرمحموس، کارکنان را به بهبود عملکرد ترغیب کرده و کیفیت خدمات انتظامی را افزایش داده است. نتایج این پژوهش می‌تواند به مدیران و سیاست‌گذاران در بهبود ساختارهای نظارتی و ارتقای کارایی سازمان‌های انتظامی یاری رساند.

کلیدواژه‌ها: عملکرد کارکنان، ارزیابی عملکرد، سامانه ۱۹۷، فرماندهی انتظامی، غرب استان تهران.

استناد (APA): حجتی، حسن، و اسماعیلی، احمدرضا (۱۴۰۴). ارزیابی تأثیر سامانه ۱۹۷ بر عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران. *فصلنامه نظارت و بازرسی*، ۱۹ (۷۱)، ۹۵-۱۲۲.
DOI: <https://doi.org/10.22034/si.2025.104597>

۱- کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (رایانامه نویسنده مسئول: daniyal.hojati.1360@gmail.com)

۲- استادیار مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (رایانامه: esmaeliahmadreza@gmail.com)



در دنیای پیچیده امروز، ارتقای عملکرد کارکنان در سازمان‌های دولتی، به‌ویژه نهادهای انتظامی، از اهمیت بالایی برخوردار است. عملکرد کارکنان، به‌عنوان مجموعه‌ای از رفتارها و فعالیت‌ها، نقش تعیین‌کننده‌ای در دستیابی به اهداف سازمانی دارد (دولتخواه و همکاران، ۱۴۰۳). این عملکرد را می‌توان از مفهوم اثربخشی متمایز کرد؛ اثربخشی به معنای تأثیر رفتارها بر بازده کار است و با عملکرد تغییر می‌یابد. در این راستا، نوآوری و خلاقیت نیز به‌عنوان عوامل کلیدی در بهبود عملکرد شناخته می‌شوند (رجبی فرجاد، ۱۳۹۷). فرماندهی انتظامی، به‌عنوان یکی از ارکان اصلی نظم و امنیت در هر کشور، نیازمند نظارت دقیق بر عملکرد کارکنان خود است تا اهداف سازمانی به‌طور مؤثر محقق شوند (لک و جوادیان، ۱۳۹۰). در این زمینه، سامانه‌های نظارتی الکترونیکی هم‌چون سامانه ۱۹۷ به‌عنوان ابزارهایی کارآمد مطرح شده‌اند. این سامانه برای دریافت و رسیدگی به شکایات مردمی و ارزیابی عملکرد کارکنان فراجا طراحی شده است و به‌عنوان یک سازوکار حیاتی برای بهبود عملکرد و ارتقای کیفیت خدمات شناخته می‌شود (نادرپور و سیف، ۱۳۹۵).

سامانه ۱۹۷، به‌عنوان یکی از ابزارهای فناورانه در فرماندهی انتظامی، با هدف بهبود هماهنگی، افزایش سرعت در دسترسی به اطلاعات و ارتقای عملکرد کارکنان طراحی و اجرا شده است (تربتی و احمدوند، ۱۳۹۴). این سامانه در راستای ارتقای شفافیت، پاسخ‌گویی و کارایی بیش‌تر در نیروی انتظامی طراحی شده و به‌ویژه در بهبود تعاملات بین مردم و نیروهای انتظامی تأثیرگذار است (بخشی و دوستدار، ۱۳۹۲). فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران، مسئولیت تأمین امنیت و نظم عمومی در منطقه‌ای با تراکم جمعیتی بالا و چالش‌های امنیتی متنوع را بر عهده دارد. استفاده از سامانه‌های اطلاعاتی مانند سامانه ۱۹۷ به‌عنوان یکی از راه‌کارهای کلیدی برای بهبود عملکرد کارکنان و افزایش کارایی عملیات‌های انتظامی مطرح شده است. این سامانه با ارائه امکاناتی نظیر دسترسی سریع به اطلاعات و تسهیل ارتباطات

بین واحدهای مختلف، انتظار می‌رود که نقش مؤثری در ارتقای عملکرد کارکنان ایفاء کند (یزدانی، ۱۳۹۸). با وجود استقرار سامانه ۱۹۷ در فرماندهی انتظامی غرب استان تهران، شواهد علمی کافی در مورد تأثیر این سامانه بر عملکرد کارکنان وجود ندارد. عملکرد کارکنان انتظامی به‌عنوان یکی از ارکان اصلی در تأمین امنیت عمومی، تحت تأثیر عوامل متعددی از جمله دسترسی به اطلاعات دقیق، سرعت در تصمیم‌گیری، هماهنگی بین واحدها و توانایی پاسخ‌گویی به بحران‌ها قرار دارد (رجبی فرجاد، ۱۳۹۷).

با وجود اهمیت این سامانه، اما مطالعات محدودی به بررسی اثرگذاری آن بر عملکرد کارکنان پرداخته‌اند. بسیاری از پژوهش‌ها بر جنبه‌های کلی سیستم‌های نظارتی تمرکز داشته‌اند (عنبری و همکاران، ۱۳۹۴)، اما بررسی دقیق اثر سامانه ۱۹۷ بر ابعاد مختلف عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران مغفول مانده است. پژوهش حاضر می‌تواند این خلاء را پُر می‌کند و با ارائه تحلیل‌های علمی، تأثیر این سامانه بر عملکرد کارکنان را مشخص می‌کند. چنان‌چه پژوهش‌های این‌چنینی انجام نشود، نهادهای انتظامی نمی‌توانند به درک دقیقی از کارآمدی سامانه ۱۹۷ در بهبود عملکرد کارکنان برسند و ممکن است منابع و سیاست‌های نظارتی بدون پشتوانه علمی تخصیص یابد. هم‌چنین، عدم بررسی این سامانه می‌تواند منجر به کاهش شفافیت، پاسخ‌گویی و رضایت شهروندان از عملکرد فراجا شود. پژوهش در زمینه ارزیابی تأثیر سامانه ۱۹۷ بر عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران از اهمیت زیادی برخوردار است. با توجه به اهمیت بالای نظارت بر عملکرد کارکنان در سازمان‌های انتظامی و تأثیر این امر بر امنیت و رضایت‌مندی عمومی، تحلیل تأثیر سامانه‌های نظارتی می‌تواند به‌عنوان راهی برای بهبود فرآیندها و عملکرد کارکنان عمل کند. هم‌چنین، با توجه به حجم بالای شکایات و درخواست‌های مردمی و تأثیر آن‌ها بر تصمیم‌گیری‌های فرماندهی، بررسی تأثیر سامانه ۱۹۷ می‌تواند به‌عنوان یک ابزار مدیریتی جهت ارزیابی و بهبود مستمر عملکرد کارکنان و ارتقای تعاملات اجتماعی در فراجا

عمل کند. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر این سامانه بر عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران انجام شده است.

فرضیه اصلی این پژوهش به این شرح است که: سامانه ۱۹۷ تأثیر معناداری بر عملکرد کارکنان (کارایی، تخصص و مهارت، خلاقیت و بهبود مستمر، ویژگی‌های فردی و روابط متقابل همکاران) فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران دارد. این پژوهش با آزمون این فرضیه، به دنبال ارائه راهکارهایی برای بهبود عملکرد سامانه ۱۹۷ و استفاده مؤثرتر از آن در فرماندهی انتظامی است.

پیشینه پژوهش

حکاک و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی مسائل و مشکلات نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی استانداری چهارمحال و بختیاری» به بررسی مسائل نظام ارزیابی عملکرد در استانداری چهارمحال و بختیاری پرداختند و راهکارهایی برای بهبود آن ارائه کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که عدم وجود سیستم‌های نظارتی مؤثر یکی از چالش‌های اصلی در ارزیابی عملکرد است.

رحمانی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان «آسیب‌شناسی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت استان قم» به آسیب‌شناسی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت پرداختند و راهکارهایی برای بهبود آن ارائه کردند. این پژوهش نشان داد که استفاده از سیستم‌های نظارتی می‌تواند به کاهش تخلفات اداری و افزایش شفافیت کمک کند.

کاظمی علی‌آبادی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی نقش عملکرد ایمنی و سلامت شغلی در میزان عملکرد کارکنان آتش نشانی شهر محمديه و ناحیه شهری مهرگان» که بین برخی شاخص‌های ارزیابی عملکرد رابطه مثبت معنادار و بین برخی دیگر از آن‌ها رابطه منفی و معنادار وجود دارد

و وزن‌دهی به شاخص‌های ارزیابی عملکرد با یک روش علمی و مبتنی بر نظر ارزیابی کنندگان است و به دنبال تعیین رابطه بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد است.

احمدی بالادهی (۱۴۰۱) در پژوهش خود با عنوان «نقش مرکز نظارت همگانی در اصلاح فرآیند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران» به این نتیجه رسید که دفتر نظارت همگانی در اصلاح عملکرد سازمانی کارکنان مؤثر است. نتایج این پژوهش نشان داد که مؤلفه‌های دفتر نظارت همگانی، از جمله ایفای نقش بازدارندگی، جلب مشارکت مردمی و فراهم‌سازی بستر تصمیم‌گیری، به ترتیب بیش‌ترین تأثیر را در اصلاح عملکرد سازمانی کارکنان فراجا داشته‌اند.

بخشی و بجانی (۱۴۰۰) در پژوهش خود با عنوان «سنجش اثربخشی عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی» به سنجش اثربخشی عملکرد کلانتری‌ها پرداختند و نشان دادند که نظارت مستمر و استفاده از سیستم‌های نظارتی می‌تواند به بهبود رضایت اجتماعی و عملکرد کارکنان منجر شود.

رجبی فرجاد و عباس‌آبادی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر سامانه کنترلی بر عملکرد کارکنان ناجا» دریافتند که سامانه کنترلی بر اساس سابقه خدمت و درجه یا رتبه، بر عملکرد کارکنان پلیس تأثیرگذار است؛ اما سن و تحصیلات تأثیر معناداری بر عملکرد کارکنان نداشته است. همچنین، متغیرهای سامانه کنترل تشخیصی، سامانه کنترل تحدیدی، سامانه کنترل ارزشی و سامانه کنترل تعاملی بر عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که با افزایش استفاده از سامانه‌های کنترلی، سطح عملکرد کارکنان که تابعی از عوامل محیطی، ارزیابی، اعتبار، مشوق‌ها، کمک، وضوح و توانایی است، بهبود می‌یابد.

عنبری و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر نظارت مردمی بر کاهش تخلفات اداری کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی سامانه ۱۹۷ شهرستان اهواز)» دریافتند که نظارت مردمی از طریق سامانه

۱۹۷ بر پیشگیری از تخلفات و فساد اداری و ابعاد آن، شامل عدم رعایت حقوق شهروندی، تخلفات مالی، عدم انجام وظایف شغلی و عدم قانون‌مداری، تأثیرگذار است. نتایج این پژوهش نشان داد که کارکنانی که عملکرد آن‌ها توسط شهروندان از طریق سامانه ۱۹۷ مورد ارزیابی قرار گرفته است، نقش نظارت مردمی را بسیار مؤثرتر از سایر کارکنان دانسته‌اند. این تأثیر به‌وضوح در پیامدهای کاری آن‌ها، مانند دریافت تقدیرنامه، ارتقاء، توبیخ یا تنزل درجه، مشاهده شده است.

فرانکو سانتوس و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد معاصر» نسبت به بررسی عملکرد پرداخته و آن را به سه دسته رفتار افراد، توانمندی‌های سازمانی و نتایج عملکردی تقسیم کرد.

دانلی (۲۰۱۸) در پژوهش خود با عنوان «ارزیابی کیفیت پلیس خدمات با استفاده از الگوی (سروکوال)» شاخص‌هایی را برای ارزیابی کیفیت خدمات پلیس مشخص و بر اساس آن با مقایسه انتظارات ارباب رجوع با برداشت‌های آنان نقاط قوت و ضعف را شناسایی کرده‌اند.

امرالد (۲۰۱۷) در مقاله‌ای با موضوع «روش‌های (منابع انسانی) و عملکرد کارکنان» به این موضوع اشاره می‌دارد که رفاه کارکنان به عنوان سازوکاری است که از طریق آن شیوه‌های منابع انسانی بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد.

ولز (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «نوع تماس و رضایت از افسران پلیس» نسبت به تأثیرات عدالت رویه‌ای در تماس پلیس با شهروندان اقدام و به بررسی رابطه قربانی جرم شدن و ترس از جرم به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت‌مندی افراد از پلیس پرداختند. نتایج آن نشان داد که ترس از جرم و قربانی جرم شدن با رضایت‌مندی افراد از پلیس، هم‌بستگی معناداری دارد.

سردار و عثمان (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی نظام ارزشیابی عملکرد در پلیس ملی ترکیه» نگرانی‌های افسران ارشد و جزء را در خصوص ارزشیابی عملکرد مورد مقایسه قرار داده. این مطالعه نشان داد که سیستم‌های

نظارتی می‌توانند به افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان کمک کنند.

جمع‌بندی پیشنهاد

با بررسی پژوهش‌های پیشین، می‌توان به این نتیجه رسید که بیش‌تر پژوهش‌ها به بررسی جنبه‌های کلی سامانه‌های نظارتی پرداخته‌اند و در مورد تأثیر خاص سامانه ۱۹۷ بر عملکرد کارکنان فراجا، به‌ویژه در منطقه غرب استان تهران، مطالعات محدودی وجود دارد. هم‌چنین، بیش‌تر پژوهش‌های موجود بر جنبه‌های کمی متمرکز بوده‌اند و کم‌تر به تحلیل‌های کیفی و بررسی عوامل فرهنگی، اجتماعی و سازمانی مؤثر بر عملکرد کارکنان پرداخته‌اند. در این راستا، پژوهش حاضر با تحلیل انتقادی و جامع‌تر، تلاش دارد تا شکاف‌های موجود در مطالعات پیشین را پر کرده و تأثیر سامانه ۱۹۷ را به‌طور علمی‌تر و دقیق‌تری بررسی کند. این پژوهش علاوه‌بر بررسی اثرات سامانه ۱۹۷ بر عملکرد کارکنان، به تحلیل عوامل مؤثر از جنبه‌های فرهنگی، اجتماعی و عملیاتی نیز می‌پردازد که در پژوهش‌های پیشین کم‌تر به آن توجه شده است.

مبانی نظری پژوهش

در پژوهش‌های مرتبط با ارزیابی عملکرد کارکنان، استفاده از مدل‌ها و نظریه‌های علمی به‌منظور تحلیل دقیق و مستند از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. سامانه ۱۹۷ به‌عنوان یکی از ابزارهای نوین نظارت و پاسخ‌گویی در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، با هدف ارتقای شفافیت و افزایش اعتماد عمومی ایجاد شده است. با توجه به اهمیت این سامانه در بهبود عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی، لازم است به بررسی چارچوب‌های نظری و مدل‌های مفهومی مرتبط پرداخته شود.

نظریه‌های مرتبط با ارزیابی عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان به مجموعه‌ای از وظایف و رفتارهایی اطلاق می‌شود که در راستای اهداف سازمانی انجام می‌شوند و می‌توانند در قالب شاخص‌هایی مانند

کیفیت کار، کمیت کار، مهارت‌های ارتباطی و ابتکار عمل اندازه‌گیری شوند (رجبی فرجاد، ۱۳۹۷). عملکرد کارکنان تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله محیط کار، انگیزه، آموزش و نظارت قرار دارد. بهبود عملکرد کارکنان یکی از اهداف اصلی سازمان‌هاست که از طریق ارزیابی مستمر و ارائه بازخورد سازنده محقق می‌شود (اسمیت^۱، ۲۰۲۱). ارزیابی عملکرد نیز فرآیندی است که به سنجش، اندازه‌گیری، ارزش‌گذاری و قضاوت درباره عملکرد کارکنان در یک دوره معین می‌پردازد (ابوالعوش^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). این فرآیند شامل تعیین میزان دستیابی به اهداف سازمانی و شناسایی نقاط قوت و ضعف عملکرد کارکنان است. ارزیابی عملکرد به‌عنوان یکی از ابزارهای کلیدی در مدیریت منابع انسانی، نقش مهمی در بهبود بهره‌وری و کارایی سازمان‌ها ایفاء می‌کند (رحمانی و قرنلی، ۱۴۰۲). از دیدگاه علمی، نظریه‌ها و مدل‌های مختلفی برای ارزیابی عملکرد وجود دارد که برخی از مهم‌ترین آن‌ها به شرح زیر است:

مدل پارکر (۲۰۰۰)

مدل پارکر (۲۰۰۰) یکی از مدل‌های جامع برای ارزیابی عملکرد کارکنان است که در سال ۲۰۰۰ توسط پارکر و همکارانش توسعه یافت. این مدل شامل ۱۷ پرسش است که عملکرد کارکنان را در شش بُعد اصلی می‌سنجد:

۱. دانش و کیفیت کار: این بُعد به ارزیابی دقت و کامل بودن انجام وظایف محوله توسط کارکنان می‌پردازد.
۲. رابطه با همکاران: این بُعد میزان تعامل مثبت و همکاری مؤثر کارکنان با همکاران خود را مورد بررسی قرار می‌دهد.
۳. ویژگی‌های فردی: این بُعد به خصوصیات شخصی کارکنان مانند قابلیت اعتماد، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری توجه دارد.
۴. مهارت و سرپرستی: این بُعد مهارت‌های فنی و توانایی‌های مدیریتی و سرپرستی کارکنان را ارزیابی می‌کند.

1- Smith

2- Abualoush

۵. خلاقیت: این بُعد به توانایی کارکنان در ارائه ایده‌های نوآورانه و بهبود فرآیندها می‌پردازد.

۶. مشتری‌مداری: این بُعد میزان توجه و رضایت‌مندی کارکنان نسبت به نیازها و خواسته‌های مشتریان را بررسی می‌کند (میرنژاد و همکاران، ۱۳۹۸).

این مدل با توجه به جامعیت در بررسی ابعاد مختلف عملکرد کارکنان، به‌ویژه در محیط‌های اجرایی مانند فراجا، کاربرد دارد.

مدل کارت امتیازی متوازن (BSC)

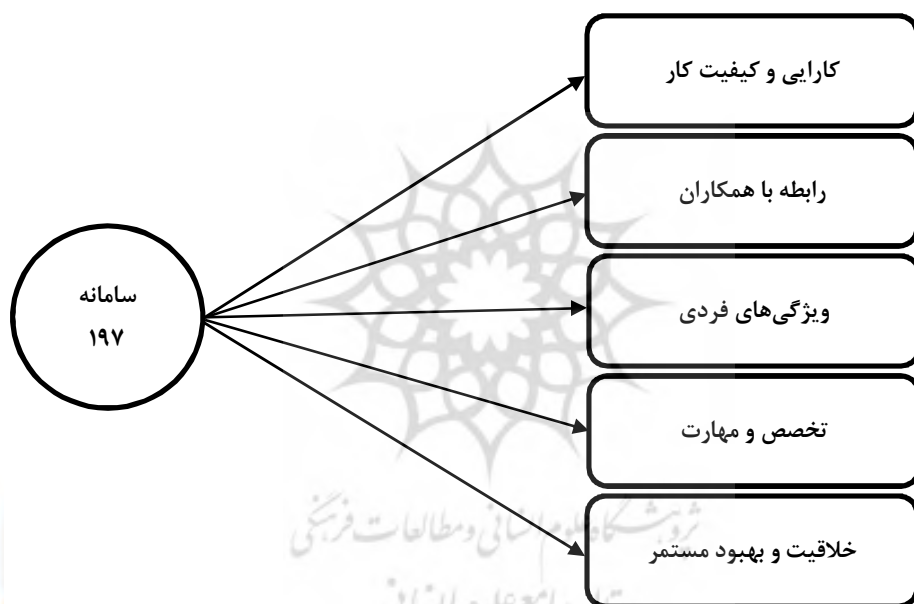
مدل کارت امتیازی متوازن که توسط کاپلان و نورتون ارائه شده است، عملکرد سازمانی را از چهار بُعد مالی، مشتری، فرایندهای داخلی و رشد و یادگیری ارزیابی می‌کند. این مدل به‌طور گسترده‌ای در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها به‌ویژه در بخش‌های دولتی مورد استفاده قرار گرفته است (نیکبخت و رحیمی‌پور، ۱۴۰۱).

نظریه‌های مرتبط با نظارت و پاسخ‌گویی

نظریه کنترل سازمانی (فولر): فولر بر این باور است که سیستم‌های نظارتی زمانی اثربخش هستند که به‌صورت غیرمحمسوس و پایدار عمل کنند. در این راستا، سامانه ۱۹۷ می‌تواند به‌عنوان یک ابزار کنترل سازمانی غیرمحمسوس به بهبود عملکرد کارکنان کمک کند (محمودی و همکاران، ۱۴۰۳).

نظریه ویژگی‌های شغلی (هاکمن و اولدهام): این نظریه بیان می‌کند که ویژگی‌های شغلی از جمله تنوع مهارت‌ها، اهمیت وظیفه، استقلال و بازخورد تأثیر قابل‌توجهی بر عملکرد کارکنان دارند. استفاده از سامانه‌های نظارتی می‌تواند با ارائه بازخورد سریع، به بهبود انگیزه کاری کارکنان منجر شود (محمودی و همکاران، ۱۴۰۳).

سامانه ۱۹۷ یک سیستم الکترونیکی است که برای دریافت شکایات، انتقادات و پیشنهادات شهروندان و نظارت بر عملکرد کارکنان فراجا طراحی شده است. این سامانه با هدف افزایش شفافیت، پاسخ‌گویی و کارایی در نهادهای انتظامی ایجاد شده و به‌عنوان یک ابزار ارتباطی بین شهروندان و پلیس عمل می‌کند (رجبی فرجاد، ۱۳۹۷). سامانه ۱۹۷ با ایجاد بستری برای نظارت همگانی، امکان شناسایی و پیگیری تخلفات اداری را فراهم می‌کند و به بهبود عملکرد کارکنان کمک می‌کند (دولتخواه و همکاران، ۱۴۰۳).



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش این مطالعه، توصیفی از نوع پیمایشی است که با هدف بررسی تأثیر سامانه ۱۹۷ بر عملکرد کارکنان فراجا در منطقه غرب استان تهران انجام شده است. روش پژوهش توصیفی به‌دلیل توانایی در ارائه تصویری دقیق از وضعیت موجود و شناسایی روابط بین متغیرها بدون دخالت در شرایط طبیعی،

انتخاب شده است. در این روش، داده‌ها از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری و با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی تحلیل شده‌اند.

جامعه آماری این پژوهش شامل فرماندهان، مدیران و کارکنان معاونت وظیفه عمومی و بهداشت استان و کارکنان حوزه کوپ به تعداد ۲۹۳ نفر است. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه و تعداد ۱۶۶ نفر تعیین شد. جهت افزایش اطمینان، تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش، پرسش‌نامه ارزیابی عملکرد پارکر (۲۰۰۰) است. این پرسش‌نامه شامل ۱۷ پرسش در طیف لیکرت و دارای ۵ مؤلفه اصلی است: کارایی و کیفیت کار (پرسش‌های ۴-۱)، رابطه با همکاران (پرسش‌های ۷-۵)، ویژگی‌های فردی (پرسش‌های ۱۱-۸)، تخصص و مهارت (پرسش‌های ۱۴-۱۲)، خلاقیت و بهبود مستمر (پرسش‌های ۱۷-۱۵). برای بررسی پایایی پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰٫۸۵ به‌دست آمد. این مقدار نشان‌دهنده اعتبار بالای ابزار است. همچنین، برای بررسی روایی پرسش‌نامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. همچنین از آزمون‌های کلموگروف-اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها، آزمون تی برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های عملکرد کارکنان و آزمون تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی روایی سازه‌های پرسش‌نامه استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها نیز با استفاده از مدلیابی معادلات ساختاری پی‌ال‌اس ۳ و نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس انجام گرفت. در این پژوهش، تمامی ملاحظات اخلاقی رعایت شده است. قبل از جمع‌آوری داده‌ها، رضایت‌نامه کتبی از شرکت‌کنندگان دریافت شد و به آن‌ها اطمینان داده شد که اطلاعاتشان محرمانه باقی خواهد ماند. همچنین، شرکت‌کنندگان در هر مرحله از پژوهش می‌توانستند از ادامه همکاری انصراف دهند.

جدول ۱، نتایج ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه‌های پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت شناختی

ویژگی	عنوان	فراوانی	درصد
تحصیلات	دیپلم	۲۷	۱۳
	کاردانی	۶۷	۵.۳۳
	کارشناسی	۸۹	۴۵
	کارشناسی ارشد	۱۶	۸
	دکتری	۱	۵.۰
سابقه خدمت	۶ تا ۱۰ سال	۲۱	۱۲
	۱۱ تا ۱۵ سال	۵۸	۲۷
	۱۶ تا ۲۰ سال	۵۱	۲۵
	۲۱ تا ۲۵ سال	۴۹	۲۴
	۲۵ تا ۳۰ سال	۲۱	۱۲
سن	۲۵ تا ۳۰ سال	۱۸	۱۰
	۳۱ تا ۳۵ سال	۴۱	۲۳
	۳۶ تا ۴۰ سال	۵۸	۲۵
	۴۱ تا ۴۵ سال	۷۴	۳۷
	بیش از ۴۵ سال	۹	۵
یگان	کلانتری و پاسگاه	۹۹	۴۹
	معاونت وظیفه عمومی	۴۲	۲۱
	بهداد	۹	۵
	سایر	۵۰	۲۵
جایگاه شغلی	ستوانسوم تا سروانی	۷۳	۳۷
	سرگرد تا سرهنگ دومی	۷۷	۳۸
	سرهنگی و بالاتر	۵۰	۲۵

همان‌گونه که جدول ۱ نشان می‌دهد، بیش‌ترین عضو نمونه را با ۴۴ درصد افراد دارای مدرک کارشناسی تشکیل می‌دهند. کم‌ترین عضو نیز با تنها ۱ نفر دارای مدرک دکتری هستند. در بحث سابقه کاری نیز، پرسنل دارای سابقه ۱۶ تا ۲۵ سال با ۵۰ درصد تشکیل می‌دهند. کم‌ترین عضو نمونه نیز با تنها ۱۰

درصد اختصاص به افرادی با سابقه ۲۵ تا ۳۰ و ۶ تا ۱۰ سال دارد. ۳۷ درصد، افراد در رده سنی ۴۱ تا ۴۵ سال تشکیل می‌دهند. کم‌ترین عضو نمونه نیز با تنها ۴ درصد اختصاص به افرادی با سن بیش از ۴۵ سال دارد. همچنین نتایج حاکی از آن است که تقریباً نیمی از نمونه در یگان کلانتری یا پاسگاه مشغول خدمت هستند. بهداد با ۵ درصد کم‌ترین عضو را دارا می‌باشند. در نهایت، بیش‌ترین عضو نمونه دارای جایگاه سرگردی و سرهنگ دومی با ۳۹ درصد هستند. کم‌ترین عضو نیز با ۲۵ درصد اختصاص به جایگاه سرهنگی دارد.

جهت آزمون نرمال بودن داده‌های پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به‌علاوه معیارهای کجی و کشیدگی استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول ۲ ارائه شده است.

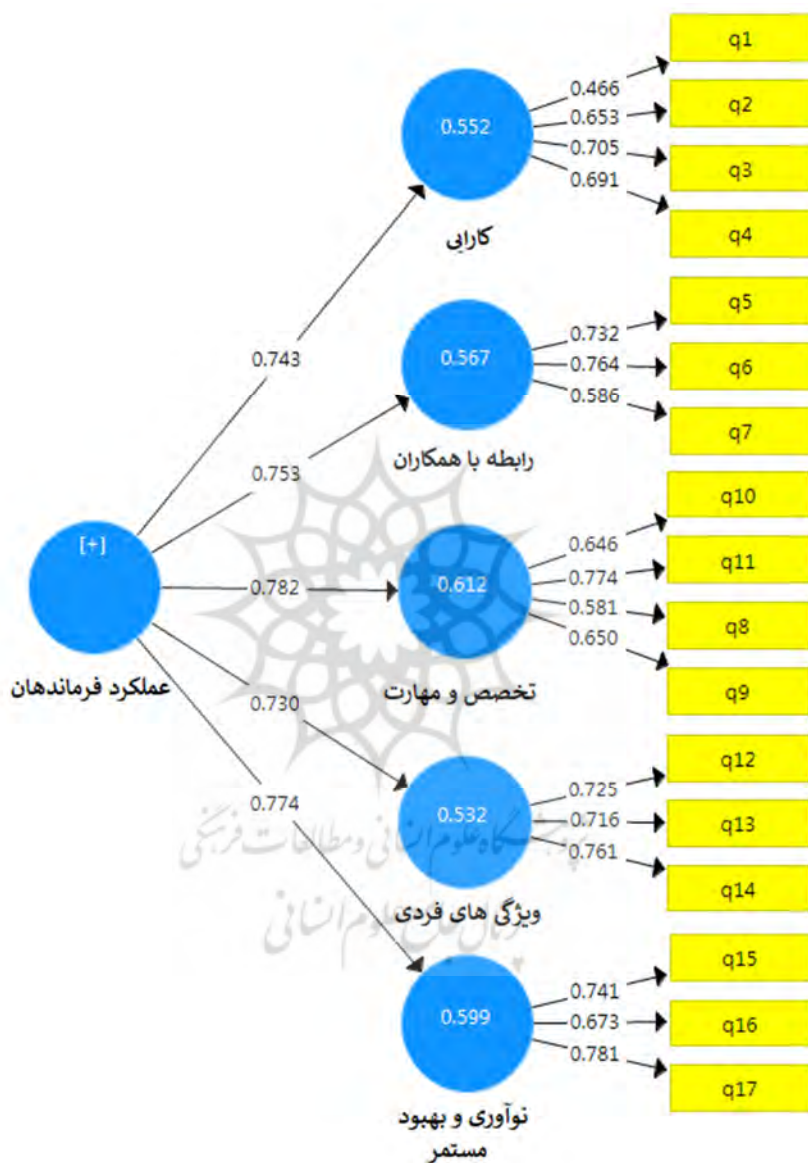
جدول ۲: آزمون نرمال بودن توزیع متغیرها

متغیر	سطح معنی‌داری	کجی	کشیدگی
کارایی- کیفیت کار	۰/۰۵	-۱/۱۱	۱/۴۵
رابطه با همکاران	۰/۰۶	-۱/۴۲	۱/۴۴
تخصص و مهارت	۰/۰۷	-۰/۹۱	۱/۲۸
ویژگی‌های فردی	۰/۰۷	-۰/۸۷	۰/۳۳
نوآوری و بهبود مستمر	۰/۰۶	-۰/۷۷	۰/۸۸
عملکرد	۰/۰۸	-۱/۶۹	۱/۱۰

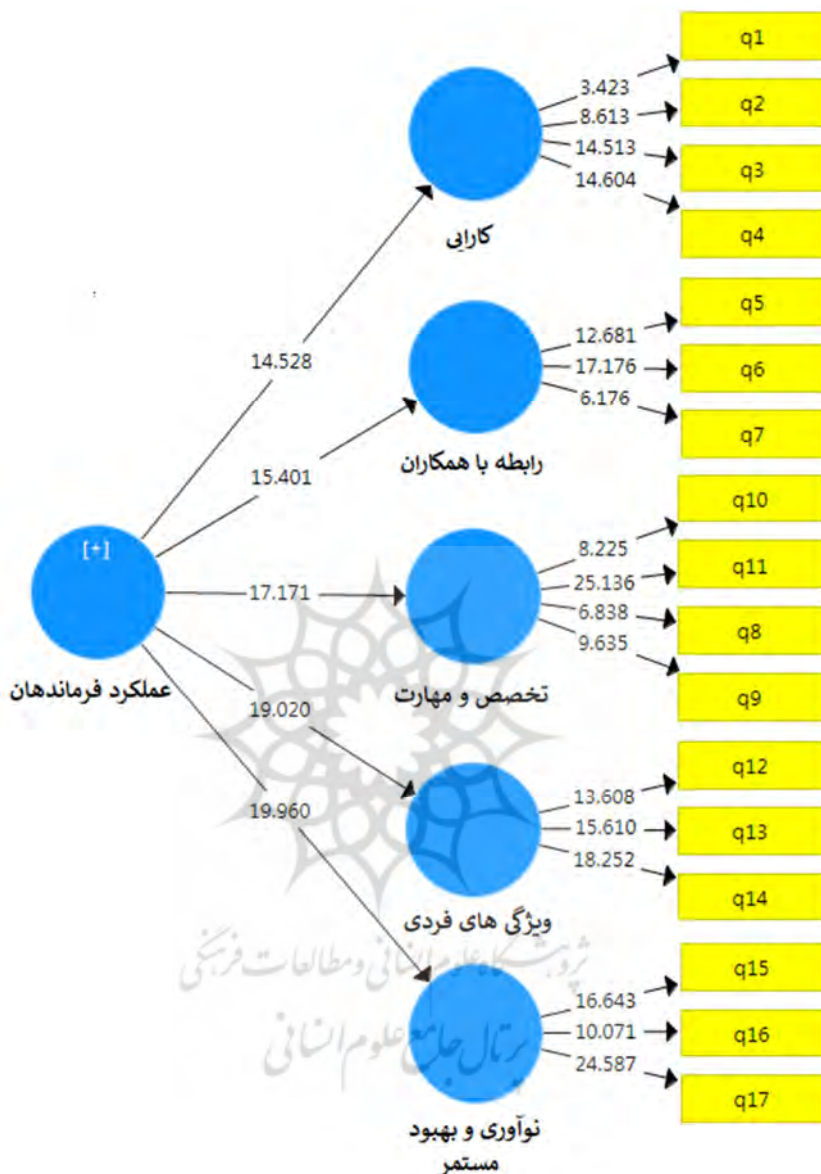
نتایج آزمون K-S نشان می‌دهد سطح معناداری شاخص‌ها بیش‌تر از ۰/۰۵ بوده و فرضیه نرمال بودن متغیرها تأیید می‌شود. از سوی دیگر شاخص‌های کجی و کشیدگی مقادیری در بازه ۲- تا ۲ دارند که با معیار نرمال بودن متغیرها مطابقت دارد. بر این اساس برای آزمون فرضیه‌ها می‌توان از آزمون پارامتری تی تک نمونه‌ای استفاده کرد.

اعتبارسنجی از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری به‌منظور تحلیل عاملی تأییدی می‌باشد. نتیجه بهره‌برداری از این روش برای مدل مورد نظر این پژوهش در نمودارهای ۱ و ۲ نشان داده شده است. اعداد نوشته شده بر روی پیکان‌ها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهند. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استرپ، مقادیر آزمون تی محاسبه شده است. اگر تی

مقداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ داشته باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



نمودار ۱: مدل اندازه‌گیری در حالت استاندارد



نمودار ۲: مدل اندازه‌گیری در حالت معناداری

در نمودار ۱ اعداد روی پیکان‌ها، هم‌بستگی بین هر شاخص با مضمون فرعی متناظر و بین هر مضمون فرعی با مضمون اصلی متناظر را نشان می‌دهد. این مقادیر بر اساس نظرات نمونه محاسبه شده‌اند و معنی داری یا قابلیت

تعمیم آن‌ها با آزمون تی که در نمودار ۲ ارائه شده معین شده است. بر اساس این نمودار، تمامی مقادیر تی مربوط به بارهای عاملی، محاسبه شده و معنی‌دار هستند.

به منظور ارزیابی مدل، علاوه بر بارهای عاملی، بررسی پایایی ترکیبی و میانگین پراش استخراج شده، بررسی جذر میانگین واریانس استخراج شده سازه‌ها با هم‌بستگی سازه‌ها استفاده شده است. به منظور دستیابی به اعتبار هم‌گرا و میزان هم‌بستگی، آزمون‌های پایایی مرکب و میانگین پراش ارزیابی شد.

جدول ۳: بارعاملی و آماره تی معناداری شاخص‌ها

بعد	بارعاملی	آماره تی معناداری	ردیف	شاخص	بارعاملی	آماره تی معناداری
کارایی - کیفیت کار	۰/۷۴	۱۴/۵۳	۱	بهبود کارایی شما در انجام وظایف محوله	۰/۴۷	۳/۴۲
			۲	کاهش زمان انجام فعالیت‌های روزانه	۰/۶۵	۸/۶۱
			۳	افزایش سرعت دسترسی به اطلاعات لازم	۰/۷۱	۱۴/۵۱
			۴	بهبود پیگیری درخواست‌های مردمی	۰/۶۹	۱۴/۶۰
رابطه با همکاران	۰/۷۵	۱۵/۴۰	۵	بهبود ارتباطات داخلی در فرماندهی	۰/۷۳	۱۲/۶۸
			۶	کاهش تنش‌ها و بهبود روابط کاری بین کارکنان	۰/۷۶	۱۷/۱۸
			۷	ارتقاء روحیه همکاری بین همکاران	۰/۵۹	۶/۱۸
تخصص و مهارت	۰/۷۸	۱۷/۱۷	۸	افزایش توانایی‌ها و مهارت‌های تخصصی	۰/۴۵	۸/۲۳
			۹	تسهیل فرآیند یادگیری و آموزش‌های دوره‌ای	۰/۷۷	۲۵/۱۴
			۱۰	بهبود کیفیت آموزش‌های تخصصی	۰/۵۸	۶/۸۴
			۱۱	افزایش دانش فنی شما در زمینه فناوری‌های جدید	۰/۶۵	۹/۶۴
ویژگی‌های فردی	۰/۷۳	۱۹/۰۲	۱۲	جدیدیت در کسب نتیجه از اقدامات انجام شده	۰/۷۳	۱۳/۶۱
			۱۳	پذیرش مسئولیت اشتباه خود	۰/۷۲	۱۵/۶۱
			۱۴	اجرای سریع دستورات و پیگیری تا حصول نتیجه	۰/۷۶	۱۸/۲۵
نوآوری و بهبود مستمر	۰/۷۷	۱۹/۹۶	۱۵	به‌روز رسانی و بهبود مستمر فرایندهای کاری	۰/۷۴	۱۶/۶۴
			۱۶	تجربه ویژگی‌ها و قابلیت‌های جدیدتری در کار روزمره	۰/۶۷	۱۰/۰۷
			۱۷	زمینه‌ساز نوآوری‌های جدید در فرآیندهای کاری	۰/۷۸	۲۴/۵۹

همان‌طور که در جدول ۳ نشان داده شده است، بار عاملی محاسبه شده برای هریک از شاخص‌ها با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار است زیرا مقدار تی آن‌ها بیش از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بوده و سطح معنی‌داری کمتر از خطای ۰/۰۵ است. بنابراین تمامی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل مفهومی معتبر و معنی دارند.

ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی CR در جدول ۴ محاسبه شده است که نشان می‌دهد هر دو معیار، مقادیری بیش از ۰/۷ دارند که نشان دهنده پایایی بالای ابزار گردآوری داده‌ها می‌باشد.

جدول ۴: پایایی و روایی ابزار

سازه	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	میانگین پراش (AVE)
کارایی - کیفیت کار	۰/۷۶	۰/۷۶	۰/۶۰
رابطه با همکاران	۰/۸۳	۰/۷۴	۰/۵۶
تخصص و مهارت	۰/۸۰	۰/۷۳	۰/۵۱
ویژگی‌های فردی	۰/۸۴	۰/۷۸	۰/۵۴
نوآوری و بهبود مستمر	۰/۷۶	۰/۷۸	۰/۵۴
عملکرد	۰/۹۰	۰/۸۶	۰/۵۱

برای بررسی روایی هم‌گرا، شاخص میانگین واریانس استخراج شده^۱ (AVE) محاسبه شده است. روایی هم‌گرا زمانی وجود دارد که AVE از ۰/۵ بزرگ‌تر باشند. با توجه به جدول ۴ شرط فوق برقرار بوده، بنابراین الگو مورد نظر از روایی هم‌گرا برخوردار است. هم‌چنین طبق فورنا-لارکر (۱۹۸۵) چنان‌چه جذر میانگین پراش استخراج شده ($\sqrt{AVE}$) برای یک متغیر بزرگتر از هم‌بستگی آن متغیر با سایر متغیرها باشد، روایی تشخیصی (روایی واگرا) برای آن متغیر وجود دارد. در جدول ۵ اعداد روی قطر اصلی جذر میانگین واریانس استخراج شده می‌باشند.

1- Average Variance Extracted

جدول ۵: معیار فورنل - لارکر روایی واگرا

ردیف	بعد	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	تخصص و مهارت	۰/۶۷					
۲	رابطه با همکاران	۰/۵۰	۰/۷۰				
۳	عملکرد	۰/۶۴	۰/۶۵	۰/۵۸			
۴	نوآوری و بهبود مستمر	۰/۴۶	۰/۴۵	۰/۵۷	۰/۷۳		
۵	ویژگی‌های فردی	۰/۴۶	۰/۴۸	۰/۵۳	۰/۴۸	۰/۷۳	
۶	کارایی	۰/۴۸	۰/۴۶	۰/۴۴	۰/۵۲	۰/۳۵	۰/۶۴

همان‌طور که جدول ۵ نشان می‌دهد، جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیش‌تر از هم‌بستگی آن متغیر با سایر متغیرها است. بنابراین روایی واگرایی مدل این پژوهش نیز مورد تأیید است. با توجه به نرمال بودن متغیرها، برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون تی تک نمونه‌ای که آزمون پارامتری است استفاده شده است.

جدول ۶: نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

ردیف	فرضیه	میانگین	تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	نتیجه
۱	اثر سامانه ۱۹۷ بر کارایی کارکنان	۳/۷۹	۱۷/۸۲	۱۹۹	۰/۰۰۱	تأیید
۲	اثر سامانه ۱۹۷ بر رابطه با همکاران	۳/۸۱	۱۵/۹۸	۱۹۹	۰/۰۰۱	تأیید
۳	اثر سامانه ۱۹۷ بر تخصص و مهارت کارکنان	۳/۶۷	۱۲/۹۴	۱۹۹	۰/۰۰۱	تأیید
۴	اثر سامانه ۱۹۷ بر ویژگی‌های فردی کارکنان	۳/۷۹	۱۳/۸۸	۱۹۹	۰/۰۰۱	تأیید
۵	اثر سامانه ۱۹۷ بر نوآوری و بهبود مستمر	۳/۶۷	۱۱/۹۸	۱۹۹	۰/۰۰۱	تأیید
۶	اثر سامانه ۱۹۷ بر عملکرد کلی کارکنان	۳/۷۵	۱۹/۲۱	۱۹۹	۰/۰۰۱	تأیید

با توجه به نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای، تمامی مسیرهای پیشنهادی پژوهش تأیید شد. بر اساس این آزمون، سامانه ۱۹۷ تأثیر مثبت و معنی‌داری بر کارایی کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران دارد. سطح معنی‌داری کم‌تر از ۰/۰۵ بوده و فاصله اطمینان ۹۵ درصد مثبت است. نتایج نشان می‌دهد که سامانه ۱۹۷ در بهبود روابط کاری کارکنان تأثیرگذار بوده و این اثر از نظر آماری معنی‌دار است. سامانه ۱۹۷ به‌طور معناداری موجب افزایش تخصص و مهارت کارکنان شده است. فاصله اطمینان مثبت این نتیجه را تأیید می‌کند. این سامانه باعث بهبود ویژگی‌های فردی کارکنان شده است و

نتایج آزمون این تأثیر را تأیید می‌کند. همچنین سامانه ۱۹۷ در افزایش نوآوری و تلاش برای بهبود مستمر در عملکرد کارکنان اثربخش بوده است. نتایج کلی نشان می‌دهد که سامانه ۱۹۷ به‌طور کلی عملکرد کارکنان را بهبود بخشیده و این تأثیر به‌لحاظ آماری معتبر است.

جهت رتبه بندی متغیرهای پژوهش، از آزمون فریدمن استفاده شد. در جداول زیر رتبه‌بندی مؤلفه‌ها از نگاه اعضای نمونه ارائه شده است.

جدول ۷: رتبه بندی مؤلفه هاعملکرد

رتبه	میانگین رتبه‌ای	مؤلفه‌ها	سطح معنی‌داری	خی دو
۱	۳/۱۱	کارایی	۰/۰۰۲	۱۷/۰۳
۲	۳/۱۰	ویژگی‌های فردی		
۳	۲/۸۳	نوآوری و بهبود مستمر		
۴	۲/۷۱	تخصص و مهارت		
۵	۲/۲۶	رابطه با همکاران		

با توجه به جدول ۷، سطح معنی‌داری آزمون کم‌تر از ۰/۰۵ است، بدین معنی که بین رتبه‌های تفاوت وجود دارد. از سوی دیگر، با توجه به میانگین رتبه‌ای محاسبه شده، کارایی در رتبه اول و رابطه با همکاران در رتبه آخر قرار دارد. بنابراین سامانه ۱۹۷ بیش‌ترین اثربخشی را روی کارایی کارکنان داشته است و کم‌ترین اثربخشی را بر رابطه با همکاران دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

سامانه ۱۹۷ به‌عنوان یک ابزار بازخوردگیری از برنامه‌های اجرایی پلیس در سطح جامعه عمل می‌کند و یکی از اهداف اصلی این سامانه، افزایش رضایت‌مندی و خدمات‌رسانی به مردم است. به‌دلیل حساسیت بالای این سامانه، هرگونه نقص در عملکرد آن می‌تواند منجر به افزایش نارضایتی شدید شود. از این‌رو، بهره‌وری نیروی انسانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیران فراجا قرار دارد. عوامل مختلفی در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارند که نمی‌توان همه آن‌ها را شناسایی و در موردشان اقدام کرد، اما بهبود عملکرد کارکنان و ارتقای بهره‌وری آن‌ها نیاز انکارناپذیری برای سازمان‌ها

است. در این میان، ارزیابی عملکرد کارکنان از طریق سامانه ۱۹۷ می‌تواند ابزاری مؤثر برای دستیابی به این هدف باشد.

پژوهش حاضر اثربخشی سامانه ۱۹۷ بر عملکرد کارکنان انتظامی غرب تهران را مورد بررسی قرار داد و به نتایج مهمی دست یافت. این نتایج به شرح زیر است:

یافته نخست پژوهش نشان می‌دهد که سامانه ۱۹۷ تأثیر معناداری بر افزایش کارایی کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران داشته است. این تأثیرگذاری به دلیل ساختار نظارتی و بازخوردگیری مستمر این سامانه است که به کارکنان امکان می‌دهد تا از نظرات، شکایات و درخواست‌های مردمی آگاه شوند و عملکرد خود را بر اساس بازخوردهای واقعی جامعه بهبود بخشند. هم‌چنین، این سامانه با ایجاد فرصت‌های یادگیری مستمر از طریق تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده، به ارتقای مهارت‌های مدیریتی و اجرایی کارکنان کمک کرده است. یکی از اهداف کلیدی سامانه ۱۹۷، افزایش کیفیت خدمات پلیسی از طریق پیگیری شکایات و درخواست‌های مردمی است. این سامانه با بهبود سرعت دسترسی به اطلاعات، کاهش زمان انجام مأموریت‌ها و افزایش دقت در رسیدگی به شکایات، موجب ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده شده است. این ویژگی‌ها باعث می‌شود کارکنان احساس مسئولیت بیشتری نسبت به وظایف خود داشته باشند و با حساسیت بیش‌تر نسبت به نیازهای مردم عمل کنند. این نتایج با یافته‌های احمدی بالادهی (۱۴۰۱) و حسینی‌مقدم و همکاران (۱۳۹۹) هم‌خوانی دارد که نشان می‌دهند نظارت همگانی و پیگیری انتقادات مردمی می‌تواند در افزایش کارایی سازمانی و رضایتمندی عمومی تأثیرگذار باشد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که استفاده از سامانه‌های بازخوردگیری نظیر سامانه ۱۹۷ در سازمان‌های انتظامی، به‌عنوان یک رویکرد نوین مدیریتی، می‌تواند به ارتقای پاسخ‌گویی، شفافیت و بهره‌وری سازمانی منجر شود.

دومین یافته پژوهش نشان داد که سامانه ۱۹۷ تأثیر معناداری بر بهبود روابط داخلی کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران داشته است. این سامانه از طریق ایجاد فضای باز برای بیان مشکلات و انتقادات و همچنین ارائه بازخوردهای مستقیم به کارکنان، توانسته است تنش‌های داخلی را کاهش دهد و روحیه همکاری و هماهنگی بین افراد را تقویت کند. از آن‌جا که یکی از چالش‌های مهم در سازمان‌های انتظامی، وجود تعارضات درون‌سازمانی است، این سامانه با فراهم کردن بستری برای شنیدن صدای کارکنان و شهروندان، به کاهش تعارضات و تقویت هم‌بستگی تیمی منجر شده است. هم‌چنین، بهبود رفتار و روابط کاری کارکنان در مواجهه با شهروندان نشان‌دهنده افزایش مسئولیت‌پذیری و تقویت اخلاق حرفه‌ای در چارچوب وظایف انتظامی است.

دیگر یافته پژوهش نشان داد که سامانه ۱۹۷ تأثیر معناداری بر ارتقای تخصص و مهارت‌های کارکنان داشته است. این تأثیرگذاری به دلیل پیگیری مداوم درخواست‌های شهروندان و ارزیابی عملکرد کارکنان از طریق این سامانه است. به‌ویژه، فرآیندهای یادگیری مستمر که در نتیجه بازخوردهای مکرر و تحلیل داده‌های دریافتی شکل می‌گیرند، باعث شده‌اند کارکنان مهارت‌های خود را در مدیریت شکایات، برقراری ارتباط مؤثر و اجرای مأموریت‌ها تقویت کنند. این ارتقای مهارتی منجر به افزایش توانمندی‌های حرفه‌ای و عملیاتی شده است که در نهایت بر کارایی کلی سازمان نیز تأثیر مثبت داشته است. این یافته با پژوهش‌های احمدی بالادهی (۱۴۰۱) و حسینی‌مقدم و همکاران (۱۳۹۹) هم‌راستا است که نشان می‌دهند نظارت همگانی و ارزیابی عملکرد کارکنان می‌تواند به بهبود مهارت‌های تخصصی و شایستگی‌های حرفه‌ای آن‌ها منجر شود. در مجموع، این نتایج بر ضرورت استفاده از سامانه‌های نظارتی و بازخوردگیری در سازمان‌های انتظامی تأکید دارند تا از طریق ارتقای مهارت‌ها و بهبود روابط داخلی، بهره‌وری و کیفیت خدمات افزایش یابد.

یکی دیگر از نتایج پژوهش نشان داد که سامانه ۱۹۷ تأثیر معناداری بر ویژگی‌های فردی کارکنان داشته است. این ویژگی‌ها شامل جدیت در پیگیری نتایج، پذیرش مسئولیت اشتباهات و اجرای سریع دستورات است. سامانه ۱۹۷

از طریق ایجاد ساختارهای نظارتی دقیق و پیگیری مستمر بازخوردها، کارکنان را ملزم به پاسخ‌گویی سریع و مؤثر کرده است. همچنین، افزایش شفافیت در ارزیابی عملکرد باعث شده است که کارکنان نسبت به پیامدهای کوتاهی در انجام وظایف حساس‌تر شده و در نتیجه، تعهد حرفه‌ای بیشتری از خود نشان دهند. این تغییرات رفتاری نه تنها به بهبود پاسخ‌گویی کارکنان به نیازهای شهروندان منجر شده، بلکه حس مسئولیت‌پذیری و دقت در انجام مأموریت‌ها را نیز افزایش داده است.

هم‌چنین یافته‌های پژوهش نشان داد که سامانه ۱۹۷ تأثیر معناداری بر نوآوری و بهبود مستمر فرآیندهای کاری داشته است. این سامانه از طریق تشویق کارکنان به جلب رضایت شهروندان و پیشنهاد روش‌های نوین در انجام مأموریت‌ها، به خلق ایده‌های جدید و اصلاح شیوه‌های موجود منجر شده است. کارکنان با بهره‌گیری از داده‌های دریافتی از سامانه، تلاش کرده‌اند فرآیندهای کاری را بهینه‌سازی کرده و با تطبیق روش‌ها با نیازهای روزمره، کارایی خود را افزایش دهند. این امر نه تنها به ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده انجامیده، بلکه به ایجاد فرهنگ نوآوری و خلاقیت سازمانی نیز کمک کرده است.

در مجموع، این نتایج بیان‌گر آن است که سامانه ۱۹۷ با تأثیرگذاری مثبت بر ویژگی‌های فردی کارکنان و ارتقای نوآوری در سازمان، نقش مهمی در بهبود عملکرد فردی و گروهی ایفاء کرده است. این یافته‌ها تأیید می‌کنند که استفاده از سامانه‌های نظارتی و بازخوردگیری می‌تواند به توانمندسازی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات انتظامی منجر شود.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهند که سامانه ۱۹۷ تأثیرات مثبت و معناداری بر ابعاد مختلف عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه غرب استان تهران داشته است. این سامانه با بهبود کارایی عملیاتی، تقویت روابط داخلی میان کارکنان، ارتقای تخصص و مهارت‌های حرفه‌ای، تقویت ویژگی‌های فردی و ایجاد انگیزه برای نوآوری‌های سازمانی، منجر به ارتقای عملکرد کلی کارکنان شده است. استفاده مؤثر از سامانه ۱۹۷ به‌عنوان یک ابزار نظارتی و مدیریتی نشان‌دهنده ظرفیت بالای آن در بهبود کیفیت خدمات پلیس و افزایش رضایت

شهروندان است. این یافته‌ها می‌توانند به سیاست‌گذاران و مدیران اجرایی کمک کنند تا با بهره‌گیری بهینه از سامانه‌های مشابه، فرآیند ارزیابی عملکرد کارکنان و بازخوردگیری در نهادهای انتظامی و اجرایی کشور را بهبود بخشند. با این حال، برای دستیابی به درک عمیق‌تر و جامع‌تر از تأثیرات این سامانه، پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های آینده با تمرکز بر داده‌های کیفی، چالش‌های عملیاتی، کاستی‌های زیرساختی و موانع اجرایی، نقاط ضعف و فرصت‌های بهبود بیشتری را شناسایی کنند.

پیشنهادهای

- برگزاری دوره‌های آموزشی منظم در زمینه استفاده بهینه از سامانه ۱۹۷ برای کارکنان؛
- طراحی و اجرای سیستم‌های پاداش و تشویق برای کارکنانی که عملکرد بهتری در استفاده از سامانه دارند؛
- برگزاری برنامه‌های مشارکتی غیررسمی و ایجاد کانال‌های ارتباطی داخلی سامانه جهت تعاملات بیشتر بین همکاران؛
- اهتمام جدی در ارتقای تخصص و مهارت‌های کارکنان در زمینه‌های مرتبط با سامانه ۱۹۷ (مانند مدیریت بحران، ارتباط با شهروندان، دانش حقوقی و فناوری‌های نوین)؛
- ایجاد سیستم بازخورد مستمر در سامانه به منظور ارزیابی عملکرد (نقاط قوت و ضعف فردی، مهارتی و...) کارکنان؛
- برقراری سیستم جمع‌آوری و پالایش ایده‌ها، پیشنهادهای و نوآوری‌های کارکنان برای بهبود فرآیندها؛

سپاس‌گزاری

از همه عزیزان بخصوص از همکاران خودم در فرماندهی انتظامی ویژه غرب که در تدوین مقاله حاضر، یاری‌گر این جانب بودم کمال تشکر و قدردانی را دارم.

- احمدی بالادهی، سید مهدی (۱۴۰۱). نقش مرکز نظارت همگانی در اصلاح فرآیند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران (جلب اعتماد شهروندان و بهبود عملکرد کارکنان). فصلنامه نظارت و بازرسی، ۱۶(۶۰)، ۱۴۶-۱۲۳. [doi: 10.22034/si.2022.99272](https://doi.org/10.22034/si.2022.99272)
- بخشی، قدیر، و دوستدار، رضا (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد مراکز نظارت همگانی (سامانه ۱۹۷) ناجا در ارتقای احساس امنیت اجتماعی. پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، ۲۴(۶)، ۴۳-۷۰. http://osra.jrl.police.ir/article_9802.html
- بخشی، قدیر، و بجانی، حسین (۱۴۰۰). سنجش اثربخشی عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی با تأکید بر رضایت اجتماعی. نظارت و بازرسی ۱۵(۵۶)، ۱۷۶-۱۴۷. <https://www.doi.org/10.22034/si.2021.96755> و http://si.jrl.police.ir/article_96755.html
- تربتی، امیر، و احمدوند، محسن (۱۳۹۴). تلفیق داده‌کاوی و مدیریت دانش به منظور بهبود عملکرد ناجا (نمونه پژوهی مرکز نظارت همگانی ۱۹۷). نشریه توسعه سازمانی پلیس، ۱۲ (۱)، ۵۳-۶۸. http://pod.jrl.police.ir/article_9554.html
- حسینی‌مقدم، سیدعلی، جمشیدی، مسلم، یزدی‌خواه، مهدیه سادات، سوری، احمد (۱۳۹۲). بررسی رابطه میزان رضایت‌مندی با نحوه رفتار کارکنان کلانتری‌ها. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۴ (۳)، ۸۵-۱۰۴. http://sopra.jrl.police.ir/article_25683.html
- حکاک، محمد، درویش‌زاده بروجنی، مرضیه، و موسوی، سیده نسیم (۱۴۰۳). شناسایی و اولویت‌بندی مسائل و مشکلات نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی استانداری چهارمحال و بختیاری و ارائه راه‌کارهایی برای برطرف کردن آن‌ها. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۲۲(۲)، ۱۹۳-۲۰۹. [10.22059/jomc.2024.368134.1008612](https://doi.org/10.22059/jomc.2024.368134.1008612)
- دولتخواه، احمد، موحدی‌صفت، محمدرضا، و رامک، مهرباب (۱۴۰۳). الگوی راهبردی بومی پلیس هوشمند جمهوری اسلامی ایران. نشریه فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران، ۱۶ (۶۱)، ۱۰۹-۱۲۲. <https://jour.aicti.ir/Article/46184/FullText>

رجبی فرجاد، حاجیه، عباس آبادی، علی رضا (۱۳۹۷). تأثیر سامانه کنترلی بر عملکرد کارکنان ناجا. فصلنامه نظارت و بازرسی. ۱۲ (۴۴)، ۱۰۱-۱۲۲.

<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.17359554.1397.1397.44.5.5>

رجبی فرجاد، حاجیه، و محبوبی منش، حسین. (۱۳۹۷). رتبه بندی عوامل مؤثر در پاسخ گویی پلیس. مطالعات راهبردی ناجا. ۳ (۷)، ۱۰۵-۱۳۹.

<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.25381946.1397.3.7.5.9>

رحمانی، جعفر، و قرنلی، وحید (۱۴۰۲). آسیب شناسی نظام ارزیابی عملکرد کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت استان قم. مدیریت راهبردی و آینده پژوهی. ۶ (۲)، ۱۱۷-۱۳۵.

<https://doi.org/10.22034/jsmf.2023.189947>

شهرکی مقدم، حسنعلی، و ملکی، مسعود (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و شیوه برخورد کارکنان با رضایت ارباب رجوع در کلانتری های بندرعباس. نشریه توسعه سازمانی پلیس، ۱۳ (۱)، ۷۹-۹۹.

http://pod.jrl.police.ir/article_9584_b553812b8ac578060b00ec86b9086427.pdf

عنبری، علی، حقیقتیان، منصور، کاردوست، بیژن، و اکبری، مهدی (۱۳۹۴). بررسی تأثیر نظارت مردمی بر کاهش تخلفات اداری کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی سامانه ۱۹۷ شهرستان اهواز). نظارت و بازرسی، ۹ (۳۳)، ۱۳۵-۱۶۰.

<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.17359554.1394.1394.33.6.3>

کاظمی علی آبادی، محمدعلی (۱۴۰۲). ارزیابی نقش عملکرد ایمنی و سلامت شغلی در میزان عملکرد کارکنان آتش نشانی شهر محمدیه و ناحیه شهری مهرگان. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۷ (۲۷)، ۳۹۰-۳۸۲.

<https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/2347>

لک، بهزاد، و جوادیان، رضا (۱۳۹۰). تأثیر زیرساخت های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس. توسعه مدیریت و منابع انسانی و پشتیبانی، ۶ (۱۹)، ۳۱-۶۰.

<http://noo.rs/wbKaH>

محمودی، حمیدرضا، محرابی، نازیلا، و دائی، عذرا (۱۴۰۳). شناسایی مؤلفه های کلیدی ارزیابی عملکرد فناوری های دانش از دیدگاه خبرگان (یک پژوهش آمیخته). فصلنامه بازیابی دانش و نظام های معنایی. ۱۱ (۴۰)، ۲۶۷-۲۲۹.

<https://doi.org/10.22054/jks.2023.70094.1536>

میرنژاد، راضیه، پویا، علیرضا، و مطهری فریمانی، ناصر (۱۳۹۸). طراحی مدل ارزیابی عملکرد برای ارزیابی شونده‌های سلسله‌مراتبی با شاخص‌های موزون در دپارتمان‌های هایپرمارکت به روش تلفیقی تحلیل پوششی داده‌های سلسله‌مراتبی موزون. تحقیقات بازاریابی نوسین. ۸(۴)، ۶۹-۹۴.

<https://doi.org/10.22108/nmrj.2019.106095.1387>

نادرپور، محمدرضا، و سیف، عبدالرضا (۱۳۹۵). بررسی تأثیر ارتباطات مردمی بر عملکرد فرماندهان انتظامی با تأکید بر سامانه ۱۹۷ استان همدان. نشریه مطالعات فرهنگی پلیس، ۳(۱)، ۵۳-۸۰.

<http://noo.rs/ZpQY2>

نیکبخت، محمدرضا، و رحیمی پور، اکبر (۱۴۰۱). ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن پایدار (مورد مطالعه: بانک سرمایه). دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۱۱(۴۱)، ۶۳-۷۹.

https://www.jmaak.ir/article_19152.html

یزدانی، ملیحه. (۱۳۹۸). رابطه بین آموزش ضمن خدمت با کارایی و اثربخشی کارکنان ناجا در شهر تهران. آموزش در علوم انتظامی، ۶(۲۲)، ۶۰-۱۱.

<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.23829613.1398.7.25.7.8>

Abualoush, S. H., Obeidat, A. M., Tarhini, A., Masa'deh, R. E., & Al-Badi, A. (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 48(2), 217-237. <https://doi.org/10.1108/VJKMS-08-2017-0050>

Afzal, M., & Panagiotopoulos, P. (2024). Data in Policing: An Integrative Review. International Journal of Public Administration, 1-20. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2360586>

Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. V. (2013). Digital business strategy: toward a next generation of insights. MIS quarterly, 471-482. <https://www.jstor.org/stable/43825919>

Endrikat, J., Guenther, T. W., & Titus, R. (2020). Consequences of strategic performance measurement systems: A meta-analytic review. Journal of Management Accounting Research, 32(1), 103-136. <https://doi.org/10.2308/jmar-52575>

Engin, Z., & Treleaven, P. (2019). Algorithmic government: Automating public services and supporting civil servants in using data science technologies. The Computer Journal, 62(3), 448-460. <https://doi.org/10.1093/comjnl/bxy082>

Sardar, A., Yilmaz, K., & Demir, M. (2021). Performance evaluation systems in the Turkish National Police: A comparison of senior and junior officers' concerns.

International Journal of Police Studies, 10(2), 78-95.
<https://doi.org/10.1080/15614263.2010.497367>

Shahzad, K., Sarmad, M., Abbas, M., & Khan, M. A. (2011). Impact of Emotional Intelligence (EI) on employee's performance in telecom sector of Pakistan. African Journal of Business Management, 5(4), 1225.
<http://research.riphah.edu.pk/id/eprint/252>

Smith, R. (2021). Entrepreneurship in policing and criminal contexts. Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2040-724620210000012012>

Wells, W. (2017). Type of contact and evaluations of police officers: The effects of procedural justice across three types of police-citizen contacts. Journal of criminal justice, 35(6), 612-621. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.09.006>

