

عوامل اجتماعی مؤثر بر امکان قانون‌گریزی در روابط اداری (مورد مطالعه: شهروندان بالای ۱۸ سال شهر شیراز)

مریم مختاری^۱ * مریم قهرمانی^۲

چکیده

هدف از این تحقیق، بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر امکان ارتکاب قانون‌گریزی در روابط اداری است که در شهر شیراز به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شهروندان ۱۸ سال به بالای شهر شیراز است. حجم نمونه ۴۰۰ نفر و از طریق نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای و با استفاده از پرسشنامه داده‌ها گردآوری شده است. نظریه‌های مورد استفاده در این تحقیق، نظریه آنومی مرتن و نظریه فرصت‌های نابرابر کلوارد و اهلاین است. نتیجه نهایی حاصل از تحقیق آن است که متغیرهای میزان مواجهه با پاداش و تنبیه مناسب، احساس تعلق اجتماعی و میزان مواجهه با فرصت‌های نابرابر، مهم‌ترین متغیرهای تأثیرگذار بر امکان قانون‌گریزی در روابط اداری هستند که ۴۵ درصد از تغییرات در متغیر وابسته را تبیین کرده‌اند.

واژگان کلیدی

قانون‌گریزی، روابط اداری، نابرابری، ضمانت اجرایی و احساس تعلق اجتماعی.

فصلنامه راهبرد اجتماعی و فرهنگی • سال اول • شماره اول • زمستان ۱۳۹۰ • صص ۱۴۵-۱۲۷

۱. استادیار جامعه‌شناسی دانشگاه یاسوج.
۲. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد جهرم.

مقدمه

قانون‌گزینی یک بیماری اجتماعی مسری است که در حال حاضر بخش عظیمی از مردم کشور به آن مبتلا شده‌اند. «نظم‌گزینی مترادف با قانون‌گزینی است که نشانه‌های آن قانع نبودن شخص به حقوق خود، تعرض به حقوق دیگران، عدم انجام تکلیف، گریز از مسئولیت و وصول به مقصود به هر طریق ممکن است» (کلانتری و همکاران، ۱۳۸۴: ۶۶).

موضوع قانون‌گزینی در روابط اداری بخشی از روابط درون شهرها را نشان می‌دهد که به تبع آن از نظم شهری عدول شده است. در میان اجتماعات انسانی، شهر را می‌توان با توجه به تراکم جمعیت، سرعت و پویایی فعالیت‌ها، تخصص‌گرایی و تقسیم کار اجتماعی متمایز دانست، البته نوعی فعالیت و تقسیم کاری که خود به خود به وجود نمی‌آید و نیازمند مدیریت و ساماندهی و اجرای مقررات مختص به خود است.

ساختار ارگانیک شهر به گونه‌ای است که سطح مراودات اجتماعی بسیار پر حجم و نسبتاً رسمی است و بیشتر از آنکه هنجارهای سنتی، شکل روابط بین شهرنشینان را تعیین کند، این قانون و هنجارهای رسمی است که بر روابط اجتماعی سنگینی می‌کند. از جمله این روابط در شهرها، روابط اداری است که منظور از آن هر گونه مراوده در سازمان‌های اداری در شهر است، به گونه‌ای که فرد را چه به‌عنوان یک عضو اداره و چه به‌عنوان ارباب‌رجوع درگیر می‌سازد. از اینکه افراد چگونه و با چه سازوکارهایی این بخش از روابط شهری خود را سامان دهند، موضوع امکان ارتکاب قانون‌گزینی به‌عنوان یک پدیده اجتماعی سر بر می‌آورد.

«اکثر افرادی که در زندگی روزمره خود با مردم و سازمان‌های دولتی مستقیماً سروکار دارند، احساس کرده‌اند که هم در سازمان‌های دولتی و هم در برخی از بخش‌های روابط اجتماعی که دولت مستقیماً در آنها دخالت ندارد، بسیاری از قوانین، قواعد و دستورات، رعایت نمی‌شود. به عبارت دیگر کم و بیش نوعی بی‌نظمی، نابسامانی و

آشفستگی حداقل در بخش‌هایی از جامعه به چشم می‌خورد که پهنه آن از عدم رعایت قوانین تا دزدی و قتل و دیگر انحرافات می‌رسد» (رفیع‌پور، ۱۳۶۷: ۹).

امروزه رعایت قانون از بنیادی‌ترین اموری است که در روابط اداری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، چراکه بدون برقراری قانون در هر اداره‌ای سخن گفتن از حقوق شهروندی بی‌معناست. وجود نظم و رعایت قانون به‌عنوان بخشی از حقوق شهروندی، توجه به رعایت قوانین در سازمان‌های رسمی را می‌طلبد.

گریز از قانون، پدیده‌ای است که اگرچه همگان از آن نهي می‌کنند، اما در میان آحاد مردم جامعه به‌صورت شدید و ضعیف وجود دارد. آسیب‌های اجتماعی اعم از عدم توجه به بهداشت اماکن، ایجاد آلودگی صوتی، عدم حفظ اماکن عمومی، آسیب رساندن به وسایط نقلیه عمومی، از بین بردن حرمت افراد جامعه، بی‌توجهی به قوانین راهنمایی و رانندگی و نیز پرداختن به مشاغل غیر قانونی، نمونه‌هایی از قانون‌گریزی در هر جامعه‌ای به‌شمار می‌آید. علاوه بر قانون‌گریزی در موارد ذکر شده، روابط اداری که بخشی از روابط رسمی افراد جامعه در آن روی می‌دهد و قانون رسمی در آن حکمیت دارد، نیز می‌تواند به مسئله‌ای در زمینه امکان قانون‌گریزی تبدیل شود. رشوه، ترجیح اقوام و آشنایان در کسب امتیازات اداری یا رواج امور اداری، مسائلی است که افراد یک جامعه ممکن است با آشنایی و اذعان به آن در زمان مورد نیاز به آن متوسل شوند.

قانون‌گریزی به‌عنوان یک رفتار در جامعه امری خود به خودی نیست، بلکه عوامل گوناگونی این پدیده را موجب می‌شوند که لازم است جهت افول این ویژگی در مدیریت شهری یک جامعه، آن عوامل شناسایی شوند. اما وجود چنین مسئله‌ای به طرح این سؤال منجر می‌شود که چه عوامل اجتماعی می‌تواند در امکان قانون‌گریزی در بین شهروندان مؤثر باشد، شهروندانی که هر یک به احتمال زیاد در زندگی خود دارای روابط اداری بوده و یا خواهند بود.

رعایت قانون و تعهدات اجتماعی در هر جامعه سبب ایجاد استحکام و ثبات در مناسبات و روابط اجتماعی بین فردی و برقراری آرامش و احساس امنیت در آن جامعه و به‌خصوص در شهرها می‌شود. این در حالی است که عدم اجرای درست و کامل نظام حقوق رسمی و تعهدات نیز به‌عنوان بخشی از آسیب‌های اجتماعی می‌تواند ارکان سلامت روانی و اجتماعی جامعه را مورد تهدید قرار دهد و موجب گسترش روحیه بی‌اعتمادی،

سرخوردگی و یأس در جامعه شود. بنابراین اگر قرار باشد مردم با یکدیگر روابطی داشته باشند، باید قوانین و مقرراتی بر این روابط حاکم باشد و مردم باید قبول کنند که این رعایت قوانین و مقررات برای حفظ نظم اجتماعی و احقاق حقوق شهروندی آنان مثمر ثمر است. حال باید دید چه عوامل اجتماعی مانع از این حرکت به سمت احقاق حقوق شهروندی در روابط اداری از سوی افراد ساکن در یک شهر می‌شود و آنان را به سوی قانون‌گریزی در این رابطه ترغیب می‌کند.

بر این اساس هدف کلی این تحقیق شناخت عوامل اجتماعی مؤثر بر امکان ارتکاب قانون‌گریزی در روابط اداری در شهر شیراز است که در قالب این هدف کلی اهداف جزئی زیر دنبال می‌شود:

- شناخت تأثیر میزان مواجهه با فرصت‌های نابرابر افراد بر امکان قانون‌گریزی در روابط اداری افراد مورد مطالعه.
- شناخت تأثیر میزان احساس تعلق اجتماعی بر امکان قانون‌گریزی در روابط اداری افراد مورد مطالعه.
- شناخت تأثیر میزان مواجهه با پاداش و تنبیه مناسب بر امکان قانون‌گریزی در روابط اداری افراد مورد مطالعه.
- شناخت مهم‌ترین عامل اجتماعی مؤثر بر امکان قانون‌گریزی در روابط اداری از بین عوامل گوناگون اجتماعی.
- ارائه راهکارهایی درباره کاهش قانون‌گریزی در روابط اداری.

۱. چهارچوب نظری تحقیق

امکان ارتکاب قانون‌گریزی در روابط اداری در زمره انحرافات اجتماعی جای می‌گیرد، چراکه از قواعد هنجاری رسمی عدول می‌شود. نظریه‌های مورد استفاده در تحقیق حاضر نظریه آنومی مرتن و نظریه فرصت‌های نابرابر کلوارد و اهلاین است.

مفهوم آنومی در نظریه مرتن حاصل شرایط نابسامان ساختاری است؛ وضعیتی که در آن تناسبی بین آرمان‌ها و اهداف نهادی شده و وسایل نهادی شده جامعه (هنجارها) وجود ندارد. حاصل این وضعیت، ستیز هنجارها با واقعیت‌هاست. این ستیز به حالت مبهمی بین فرد و جامعه می‌انجامد که در آن، افراد ارزش‌ها و اهداف مشترک، رهنمودهای رفتاری و خطوط راهنمای اخلاقی روشنی را برای خویش نمی‌یابند. این وضعیت ساختاری،

کنشگران را به سوی قانون‌گریزی سوق می‌دهد (سلیمی و داوری، ۱۳۸۶: ۱۲۴). افراد جامعه در برخورد با وضعیت آنومی پاسخ‌های انطباقی متفاوتی نشان می‌دهند. سنخ‌شناسی مرتن از رفتارهای انحرافی بیان‌کننده تنوع این پاسخ‌هاست که این طرز تلقی‌ها (پاسخ‌ها) را در پنج گروه دسته‌بندی می‌کند: هم‌نوایی، نوآوری، تشریفات پرستی، عقب‌نشینی و طغیان (شورش). از بین این پاسخ‌ها، نوآوری و شورش بیش از همه با پدیده قانون‌گریزی همخوانی دارند. «نوآوری وضعیتی است که در آن افراد اهداف فرهنگی را پذیرفته‌اند، اما برای نیل به آن اهداف وسایل و راه‌های مشروع برای رسیدن به آن اهداف را نپذیرفته و راه‌ها و وسایل غیر مشروع و غیر قانونی را انتخاب کرده‌اند» (احمدی، ۱۳۸۴: ۵۱). به بیان دیگر، نوآوری همان دور زدن هنجارهای موجود برای رسیدن به اهداف نهادی شده در جامعه است که ما از آن به قانون‌گریزی یاد کردیم. در این راستا وجود پاداش و تنبیه مناسب می‌تواند از امکان بروز نوآوری‌ها جلوگیری کند.

در لوای عدم هماهنگی اهداف و ابزار نهادینه شده است که امکان نابرابری فرصت‌ها به وجود می‌آید. به نظر کلووارد و اهلین «هنجارهای اجتماعی دو گونه هستند. یک دسته دستورالعمل که بر وجود ممنوعیت‌ها اشاره دارد و بر عکس، هدف از هنجارها در واقع مشخص کردن مرز بین اعمال مشروع و غیر مشروع است» (Cloward & Ohlin, 1960: 236). به نظر آنان، هر فرد از لحاظ دسترسی به فرصت‌های مجاز و غیر مجاز در ساخت اجتماعی جای خاصی دارد. دسترسی افراد به راه‌های مجاز یکسان نیست. در عین حال راه‌های غیر مجاز به راحتی در اختیار همه نیست. «به لحاظ اجتماعی تفاوت‌های ساختاری در دستیابی به ابزارهای نامشروع وجود دارد. در ارتباط با خرده فرهنگ منحرفانه، ما باید اصولاً آن را به تفاوت در دستیابی به ابزارهای نامشروع بدانیم» (Ibid). در واقع فقدان فرصت موفقیت در شرایط مسلط جامعه، عامل اصلی متمایزکننده میان کسانی است که به رفتارهای قانون‌گریزانه دست می‌زنند و کسانی که چنین نمی‌کنند.

همچنین کلووارد و اهلین بر این باورند که در جوامع سرمایه‌داری و صنعتی برای فرصت‌های شغلی موجود، متقاضیان بسیاری برای توانمندی‌های لازم برای احراز آن مشاغل وجود دارد، اما برای استفاده از این فرصت‌ها گاه وابسته به عوامل خارج از توانمندی‌های افراد است. کسانی که خود را برای به دست آوردن مشاغل ناتوان می‌بینند، ولی شایستگی لازم را برای این مشاغل دارند، تمایل بیشتری به رفتار قانون‌گریزی دارند.

بنابراین محرومیت استفاده از فرصت‌ها افراد را مستعد رفتار قانون‌گریزی می‌کند. در این نظریه تفاوت در ادراک منحرفان از در دسترس بودن فرصت‌های غیرمشروع در مقایسه با فرصت‌های مشروع و اعتقاد به شانس بیشتر برای کسب موفقیت از طریق استفاده از منابع غیرمشروع را در توسعه رفتار قانون‌گریزی مؤثر می‌داند (احمدی، ۱۳۸۴: ۷۶).

اگر این فرصت‌ها که در مورد آن صحبت شد، پیش نیامد، در بعضی موارد آنان این احساس را خواهند داشت که نظام، مسئول این اشتباه است و پیش نیامدن فرصت در واقع ناشی از بی‌اخلاقی‌ها و اجحاف‌های صاحبان قدرت، پارتی‌بازی‌های آنان برای نزدیکان خود و امثال آن است. بر این اساس آن دو یادآور می‌شوند که قانون‌گریزی افراد خود را در توسل بر مسائلی که مورد تأیید جامعه نیست، محق می‌بینند و اگر در خصوص ابزارها دست به نوآوری بزنند، آن را مشروع می‌دانند و ارتکاب رفتارهای کجروانه را نوعی پاسخ به وضعیتی که غیر عادلانه‌اش یافته‌اند، تفسیر می‌کنند (سلیمی و داوری، ۱۳۸۶: ۳۳۷)، یعنی همان چیزی که در این تحقیق به‌عنوان قانون‌گریزی از آن یاد می‌شود.

با توجه به نظریه‌های مطرح شده این سؤال دنبال می‌شود که چه عوامل اجتماعی بر امکان ارتکاب قانون‌گریزی می‌تواند اثرگذار باشد؟

۲. فرضیات تحقیق

۱. بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی افراد (سن، جنس و وضعیت تأهل) و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.
۲. بین میزان تحصیلات و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.
۳. بین میزان احساس تعلق اجتماعی و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.
۴. بین مواجهه با پاداش و تنبیه مناسب قانونی و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.
۵. بین میزان مواجهه با فرصت‌های نابرابر در اجرای قانون و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.
۶. بین نوع شغل و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

۳. روش‌شناسی تحقیق

بی‌شک ارزش مطالعات و پژوهش‌های رفتاری تنها به میزان دقت محقق در جمع‌آوری اطلاعات بستگی نداشته، بلکه روش تحقیق برای اثبات یا رد فرضیه‌ها، قدم اساسی در فرایند هر پژوهشی است.

روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش، روش پیمایشی است. در این پژوهش جامعه آماری افراد ۱۸ سال و بالاتر از آن در شهر شیراز است. بر اساس سرشماری سال ۱۳۸۵ کل جمعیتی که در این رده سنی قرار دارند، برابر با ۸۸۴۹۵۴ نفر است. واحد تحلیل نیز در این پژوهش، فرد به‌عنوان یک شهروند در شهر شیراز در نظر گرفته شده است. جهت به دست آوردن یک نمونه پایا از جامعه آماری، از فرمول کوکران استفاده شد که بر این اساس حجم نمونه برابر با ۳۸۴ نفر به دست آمد و شیوه نمونه‌گیری به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای است. بر اساس سرشماری سال ۱۳۸۵، شیراز به ۸ منطقه تقسیم شده که در این تحقیق بر اساس این سرشماری در هر منطقه، حوزه‌ها را مشخص کرده و از هر حوزه ۱۰ درصد آنها را انتخاب کرده و در این بین نیز به چند خیابان، کوچه مراجعه کرده و با مراجعه به خانه‌ها، پرسشنامه تکمیل شد. روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه است که به صورت حضوری تکمیل شد و سپس با استفاده از نرم‌افزار SPSS اطلاعات به دست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

تعریف نظری و عملیاتی متغیرهای مورد استفاده در تحقیق به شرح زیر است:
متغیر وابسته (امکان ارتکاب قانون‌گریزی در روابط اداری): قانون‌گریزی در روابط اداری نوعی جهت‌گیری نسبت به هنجارهای قانونی است که فرد عدم پیروی از این هنجارها را بر پیروی از آنها ترجیح می‌دهد.
جهت عملیاتی کردن این متغیر از طریق طیف لیکرت در سطح مقیاس فاصله‌ای سنجیده می‌شود. این متغیر به وسیله ۹ گویه مورد سنجش قرار گرفته است. گویه‌های مورد استفاده، در این راستا است که افراد اگر در روابط اداری قرار بگیرند، تا چه حد ممکن است مرتکب رفتار قانون‌گریزانه شوند. شاخص‌های این متغیر مانند استفاده از آشنایان بانفوذ، عدم الزام به طی مراحل قانونی انجام کار، استفاده از وسیله‌های تطمیع مسئولان در روابط اداری است.

سن: تعداد سال‌هایی که از عمر فرد می‌گذرد. در این تحقیق افراد ۱۸ سال به بالا مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و این متغیر در سطح سنجش مقیاس فاصله‌ای سنجیده شده.

جنس: جنس به تفاوت‌های فیزیکی اشاره می‌کند که به دو گروه زن و مرد تقسیم می‌شود. این متغیر در سطح مقیاس اسمی سنجیده می‌شود.

وضعیت تأهل: وضعیت زناشویی فرد را در بر دارد که دارای ۵ دسته مجرد، متأهل، مطلقه، متارکه و بیوه است. این متغیر در سطح سنجش مقیاس اسمی قرار می‌گیرد.

احساس تعلق اجتماعی: زمانی است که شخص خود را متعهد به رعایت عرف و قوانین جامعه می‌کند، چراکه فرد احساس مسئولیت در برابر دیگران می‌کند که با این احساس تعلق فرد در روند جامعه‌پذیری با آن آشنا می‌شود (مؤمنی، ۱۳۸۰). این سازه از طریق تکنیک طیف لیکرت و در سطح مقیاس فاصله‌ای به وسیله ۸ گویه سنجیده می‌شود. گویه‌های مربوط به احساس تعلق اجتماعی اشاره به شاخص‌هایی چون احساس تعلق به شهر، به اطرافیان، افتخار نسبت به قوانین کشوری و اداری موجود دارد.

نوع شغل: نوع فعالیت اقتصادی فرد که در عین حال وجهی از پایگاه اجتماعی وی را نشان می‌دهد، مد نظر است. این متغیر در سطح سنجش مقیاس اسمی سنجیده می‌شود.

مواجهه با فرصت‌های نابرابر در اجرای قانون: در جوامع سرمایه داری و صنعتی برای فرصت‌های شغلی موجود، متقاضیان بسیاری با توانمندی‌های لازم برای احراز آن مشاغل وجود دارد، اما انتخاب افراد برای استفاده از این فرصت‌ها وابسته به عوامل خارج از توانمندی‌های افراد است که موجب است برای افراد پیش می‌آید و برای بعضی این فرصت پیش نمی‌آید که این یک نابرابری تلقی می‌شود (احمدی، ۱۳۸۴: ۷۷). این سازه از طریق طیف لیکرت در سطح مقیاس فاصله‌ای سنجیده شده است. ۵ گویه که حاکی از میزان مواجهه فرد با نابرابری فرصت‌هاست طراحی شده و پاسخگو میزان موافقت و مخالفت خود را با آنها بیان می‌دارد.

میزان مواجهه با پاداش و تنبیه مناسب: پاداش و تنبیه ضمانت‌های اجرایی رسمی هستند که در مقابل رفتارهای مثبت‌تر برای سیستم و مضر برای یک سیستم در نظر گرفته می‌شود، چراکه نتایج رفتارها، تعیین‌کننده‌های اصلی برای رفتارهای آینده است. تقویت باعث تکرار رفتار می‌شود و تنبیه باعث می‌شود که آن رفتار دیگر تکرار نشود. جهت عملیاتی کردن این متغیر، ۸ گویه طراحی شده و از طریق طیف لیکرت در سطح مقیاس

فاصله‌ای سنجیده می‌شود.

از آنجا که پرسشنامه به عنوان ابزار تحقیق به کار گرفته شد و گویه‌هایی جهت سنجش متغیرهای کیفی به کار گرفته شد، روایی و پایایی آن قبل از تکمیل پرسشنامه نهایی تعیین شد. از ضریب آلفای کرونباخ جهت تعیین پایایی تحقیق استفاده شد. بر این اساس، ضریب آلفای متغیر وابسته ۰/۷۱ به دست آمد. همچنین جهت تعیین اعتبار تحقیق از اعتبار صوری استفاده شد، به این صورت که گویه‌های طراحی به چند نفر از صاحب نظران جهت تأیید آن نشان داده شد و اصلاحات لازم انجام گرفت.

۴. یافته‌ها

در مطالعه حاضر ۵۳/۸ درصد از پاسخگویان زن و ۴۶/۳ درصد مرد بودند. همچنین ۴۷ درصد پاسخگویان در رده سنی ۱۸-۲۸، ۳۰/۳ درصد در رده سنی ۲۹-۳۹ سال، ۱۵/۵ درصد در رده سنی ۴۰-۵۰ سال و ۷/۳ درصد بالاتر از ۵۰ سال قرار داشتند. از نظر وضعیت تأهل، ۴۹/۳ درصد پاسخگویان متأهل، ۴۸ درصد مجرد، ۱ درصد مطلقه، ۱ درصد متارکه و ۰/۸ درصد بیوه و از نظر سطح تحصیلات، لیسانس ۳۸/۳ درصد، دیپلم ۲۹/۳ درصد، فوق دیپلم ۱۵/۳ درصد، زیر دیپلم ۱۱/۸ درصد، فوق لیسانس ۵/۳ درصد و بالاتر از فوق لیسانس ۰/۳ درصد بودند.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری

امکان ارتکاب قانون‌گریزی	فراوانی	درصد
بسیار کم	۴	۱/۵
کم	۵۹	۱۵/۵
تا حدودی	۲۰۸	۵۵
زیاد	۸۹	۲۳/۵
بسیار زیاد	۱۷	۴/۵
جمع کل	۳۷۷	۱۰۰

جدول شماره ۱ در توصیف متغیر وابسته بیانگر آن است که بیش از نیمی از پاسخگویان امکان ارتکاب در حد متوسط را اظهار داشته‌اند. پس از آن امکان ارتکاب زیاد قانون‌گریزی برابر با ۲۳/۵ درصد دارای بیشترین درصد بوده است. اما در عین حال

امکان ارتکاب بسیار کم و بعد از آن امکان ارتکاب بسیار زیاد دارای بیشترین فراوانی و درصد بوده است. به این ترتیب می‌توان گفت: امکان ارتکاب قانون‌گریزی در جامعه مورد مطالعه در حد متوسط رو به بالا بوده است.

۴-۱. تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

در این بخش از تجزیه و تحلیل داده‌ها به بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته پرداخته می‌شود. برای بررسی رابطه بین متغیرها به تناسب سطح سنجش آنها از آماره‌های استنباطی متناسب با آن استفاده شده است.

فرضیه شماره ۱- الف: بین سن و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۲. همبستگی بین سن و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری

متغیر مستقل	میزان همبستگی	سطح معنی‌داری
سن	- ۰/۱۵	۰/۰۰۳

بر اساس جدول شماره ۲ رابطه بین دو متغیر معنی‌دار ($\text{sig} < ۰/۰۵$) و معکوس است. به این معنی که با بالا رفتن سن، از میزان قانون‌گریزی افراد کاسته می‌شود. به عبارت دیگر جوان‌ترها نسبت به افراد دارای سنین میان‌سال و بالاتر، امکان ارتکاب قانون‌گریزی بیشتری دارند. اما با توجه به میزان ضریب همبستگی برابر ۰/۱۵ این رابطه قوی نیست. با این حال بر حسب سطح معنی‌داری، فرضیه مربوط به وجود رابطه معنی‌دار بین سن و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی تأیید می‌شود.

تأیید این فرضیه نشانگر ربط آن با نظریه کلوارد و اهلین دارد که بر تلاش افراد در دستیابی به فرصت‌ها تأکید می‌کند؛ چرا که دستیابی به فرصت‌ها بیشتر توسط افراد جوان صورت می‌گیرد و افراد با سنین بالاتر یا به آن فرصت‌ها دست یافته و یا اصولاً چندان در پی آن نیستند.

فرضیه شماره ۱- ب: بین جنس و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی افراد در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۳. مقایسه میانگین امکان ارتکاب به قانون‌گریزی افراد در روابط اداری بر حسب جنس آنان

جنس	میانگین نمره قانون‌گریزی از ۱۴۵	مقدار T	سطح معنی‌داری
مرد	۷۰	- ۲/۸۷۲	۰/۰۰۳
زن	۶۵		

بر اساس اطلاعات جدول شماره ۳ مقایسه میانگین قانون‌گریزی دو جنس زن و مرد با استفاده از آزمون تی نشان می‌دهد که بین دو جنس از لحاظ امکان ارتکاب به قانون‌گریزی تفاوت معنی‌دار وجود دارد. این رابطه در سطح آلفای کوچک‌تر از ۰/۵ معنی‌دار است. بر اساس جدول، میانگین قانون‌گریزی در مردان نسبت به زنان بیشتر است. بنابراین فرضیه مربوط به رابطه بین جنس و امکان ارتکاب قانون‌گریزی تأیید می‌شود. تأیید این فرضیه نیز حاکی از آن است که مردان بیشتر در تکاپوی روابط اداری هستند و بنابراین بیشتر در بین آنان امکان قانون‌گریزی وجود دارد.

فرضیه شماره ۱- ج: بین وضعیت تأهل و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی افراد در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۴. مقایسه میانگین امکان ارتکاب به قانون‌گریزی بر حسب وضعیت تأهل

وضعیت تأهل	میانگین نمره قانون‌گریزی از ۱۴۵	مقدار F	سطح معنی‌داری
مجرد	۶۸	۲/۹۲۲	۰/۰۴۹
متأهل	۶۶		
مطلقه	۷۳		
متارکه	۸۰		
بیوه	۷۹		

بر اساس اطلاعات جدول شماره ۴، همان‌طور که سطح معنی‌داری ($\text{sig} < 0/05$) نشان می‌دهد، بین امکان ارتکاب به قانون‌گریزی افراد بر اساس وضعیت تأهل تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بیشترین میانگین امکان ارتکاب به قانون‌گریزی متعلق به افراد متارکه و پس از آن به افراد مطلقه تعلق دارد. همچنین کمترین میانگین مربوط به امکان ارتکاب به

قانون‌گزیزی متعلق افراد متأهل است. با توجه به سطح معنی‌داری، فرضیه فوق تأیید می‌شود.
فرضیه شماره ۲: بین سطح تحصیلات و امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۵. همبستگی بین سطح تحصیلات فرد و امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی در روابط اداری

نام متغیر	میزان همبستگی	سطح معنی‌داری
سطح تحصیلات فرد	-۰/۲۲	۰/۶۶۳

بر اساس جدول شماره ۵ بررسی رابطه بین سطح تحصیلات و امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی را نشان می‌دهد، با توجه به سطح معنی‌داری ($\text{sig} > 0/05$) دیده می‌شود که هیچ‌گونه رابطه معنی‌داری بین دو متغیر مذکور وجود ندارد. به بیان دیگر، سطح تحصیلات افراد تأثیر معنی‌داری بر امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی آنها ندارد. بر این اساس تفاوتی در بین افراد با میزان تحصیلات گوناگون از لحاظ امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی وجود ندارد. بنابراین این فرضیه رد می‌شود. رد این فرضیه در جامعه مورد مطالعه با نظریه‌های تحقیق سازگاری ندارد.
فرضیه شماره ۳: بین احساس تعلق اجتماعی و امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۶. بررسی رابطه بین احساس تعلق اجتماعی و امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی

نام متغیر	میزان همبستگی	سطح معنی‌داری
احساس تعلق اجتماعی	-۰/۴۹	۰/۰۰۰

جدول شماره ۶ نشان می‌دهد که رابطه بین دو متغیر احساس تعلق اجتماعی و امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی فرد معنی‌دار ($\text{sig} < 0/05$) و معکوس است. به این معنی که هر چه احساس تعلق اجتماعی فرد بالاتر باشد، از امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی فرد کاسته می‌شود. همچنین دیده می‌شود که میزان همبستگی ($-0/049$) بین دو متغیر قوی است. بنابراین فرضیه پنجم تأیید می‌شود. احساس تعلق اجتماعی با آن بخش از نظریه کلوارد و

اهلین سازگار است که بر همنوایی افراد با هنجارها تأکید می‌شود. فرضیه شماره ۴: بین میزان مواجهه فرد با پاداش و تنبیه مناسب و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۷. همبستگی بین مواجهه فرد با پاداش و تنبیه مناسب و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی

نام متغیر	میزان همبستگی	سطح معنی‌داری
مواجهه فرد با پاداش و تنبیه مناسب	-۰/۵۰	۰/۰۰۰

چنانکه در جدول شماره ۷ دیده می‌شود، رابطه بین دو متغیر معنی‌دار ($\text{sig} < ۰/۰۵$) و معکوس است. به عبارت دیگر، هر چه میزان مواجهه فرد با تنبیه و پاداش مناسب بیشتر باشد، امکان ارتکاب به قانون‌گریزی او نیز کمتر می‌شود و برعکس. همچنین میزان همبستگی بین دو متغیر در سطح بالایی قرار دارد. بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود. تأیید این فرضیه نشانگر مطابقت داشتن نظریه مرتن مبنی بر انطباق بین ابزار و اهداف نهادینه شده با ارتکاب به قانون‌گریزی در جامعه مورد مطالعه دارد، چراکه فرد در راه دستیابی به اهداف پاداش و تنبیه را متغیر می‌داند و بنابراین به راحتی به ابزار غیر قانونی جهت رسیدن به اهداف خود دست می‌زند.

فرضیه شماره ۵: بین مواجهه فرد با فرصت‌های نابرابر و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۸. بررسی رابطه بین مواجهه فرد با فرصت‌های نابرابر و میزان قانون‌گریزی

نام متغیر	میزان همبستگی	سطح معنی‌داری
مواجهه فرد با فرصت‌های نابرابر	-۰/۵۰	۰/۰۰۰

بر اساس اطلاعات جدول شماره ۸، رابطه بین میزان مواجهه فرد با فرصت‌های نابرابر و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی با استفاده از آماره پیرسون نشان می‌دهد که رابطه بین دو متغیر مذکور مثبت و معنی‌دار ($\text{sig} < ۰/۰۵$) است، به عبارت دیگر هر چه فرد با فرصت‌های نابرابر بیشتر روبه‌رو شود، امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در او بالاتر می‌رود. همچنین توجه به میزان همبستگی نشان می‌دهد که همبستگی بین دو متغیر قوی است. بنابراین فرضیه فوق

تأیید می‌شود. تأیید این فرضیه نیز بیان‌کننده انطباق نظریه کلووارد و اهلین مبنی بر نحوه دستیابی به فرصت‌های در روابط اداری در جامعه مورد مطالعه است. فرضیه شماره ۶: بین شغل و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۹. بررسی رابطه بین شغل و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی

شغل	میانگین قانون‌گریزی از ۱۴۵	مقدار F	سطح معنی‌داری
بازنشسته	۶۲	۲/۱۹۲	۰/۰۶۹
کارمند	۶۸		
دانشجو- محصل	۶۸		
آزاد	۶۸		
خانه‌دار	۶۶		

با توجه به اطلاعات جدول شماره ۹، سطح معنی‌داری نشان می‌دهد هیچ‌گونه تفاوتی میان مشاغل از لحاظ امکان ارتکاب به قانون‌گریزی وجود ندارد. بنابراین فرضیه فوق مورد تأیید قرار نمی‌گیرد.

۲-۴. رگرسیون چندمتغیره

در تحقیقات اجتماعی غالباً چند متغیر مستقل به‌طور هم‌زمان در یک متغیر وابسته معین تأثیر می‌گذارند. تحلیل رگرسیون چندمتغیره روشی برای تحلیل این‌گونه متغیرهاست (بی، ۱۳۸۱: ۸۵۱).

استفاده از رگرسیون چندمتغیره محقق را قادر می‌سازد به مجموعه‌ای از پرسش‌ها در زمینه روابط چند متغیر پاسخ دهد. اینکه چه متغیرهایی دارای قوی‌ترین رابطه با متغیر وابسته‌اند و کدام متغیر دارای بیشترین تأثیر بر متغیر وابسته است، همه به‌وسیله رگرسیون چندمتغیره امکان‌پذیر است. دیگر اینکه به‌وسیله به‌کارگیری تحلیل رگرسیون چندمتغیره می‌توانیم از مجموعه کاملی از اطلاعات برای پیش‌بینی متغیر وابسته استفاده کرده و چند متغیر مستقل را با هم به کار ببریم (دواس، ۱۳۸۱: ۲۱۱-۲۱۰).

جدول شماره ۱۰ بیانگر میزان تبیین متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل به روش گام

به گام است. این جدول نشان می‌دهد که ۳ متغیر مواجهه با پاداش و تنبیه مناسب، احساس تعلق اجتماعی، مواجهه با فرصت‌های نابرابر، مجموعاً با یکدیگر ۴۵ درصد از تغییر در متغیر وابسته (امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری) را تبیین می‌کنند. به عبارت دیگر، سه متغیر مذکور دارای بیشترین تأثیر بر امکان ارتکاب به قانون‌گریزی در روابط اداری هستند. در ۳ مرحله ورود متغیرها به معادله رگرسیون، روابط متغیرها از نظر آماری در سطح بالای ۹۵ درصد معنی‌دار بوده است و سایر متغیرهای پژوهش از معادله خارج و تأثیر خود را بر متغیر وابسته از دست داده‌اند.

جدول ۱۰. متغیرهایی که در معادله رگرسیون به روش گام به گام وارد شده‌اند

مرحله	نام متغیر	مقدار t	مقدار همبستگی R	R2 ضریب تعیین	Beta	سطح معنی‌داری
مرحله اول	میزان مواجهه با پاداش و تنبیه مناسب	۹/۰۴۸	۰/۵۴۰	۰/۲۹	۰/۴۰	۰/۰۰۰
مرحله دوم	احساس تعلق اجتماعی	-۷/۲۵۰	۰/۶۵۰	۰/۴۲	-۰/۳۴	۰/۰۰۰
مرحله سوم	مواجهه با فرصت‌های نابرابر	۴/۲۲۰	۰/۶۶۹	۰/۴۵	۰/۲۰	۰/۰۰۰

۵. نتیجه‌گیری

مقاله حاضر به منظور بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر امکان ارتکاب قانون‌گریزی در روابط اداری انجام گرفت. در این تحقیق از دیدگاه‌های نظری مرتن و کلووارد و اهلین به‌عنوان چهارچوب نظری استفاده شد و متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل، میزان مواجهه فرد با پاداش و تنبیه مناسب، احساس تعلق اجتماعی، میزان مواجهه با فرصت‌های نابرابر، به‌عنوان متغیرهای مستقل دارای رابطه معنی‌دار با متغیر وابسته بودند. اما متغیرهای میزان تحصیلات و نوع شغل دارای رابطه معنی‌دار با متغیر وابسته نبودند.

نتیجه یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که با افزایش سن از امکان ارتکاب

قانون‌گزیزی کاسته می‌شود. در واقع می‌توان گفت: از آنجا که افراد جوان‌تر روابط اداری گسترده‌تری دارند، امکان ارتکاب قانون‌گزیزی آنها نیز می‌تواند بیشتر باشد. در فرضیه مربوط به رابطه معنی‌دار بین جنس و امکان ارتکاب قانون‌گزیز بودن افراد، نشان داده شد که مردان امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی بیشتری نسبت به زنان دارند و به میزان بیشتری به رفتارهای قانون‌گريزانه دست می‌زنند.

یافته دیگر در این پژوهش، بررسی وضعیت تأهل بر روی امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی بود که رابطه معنادار را نشان داد، به گونه‌ای که افراد متأهل نسبت به سایرین کمتر امکان ارتکاب قانون‌گزیزی داشتند. افراد متأهل با قرار گرفتن در وضعیت زندگی بهنجارتر، از سایر وضعیت‌های تأهل امکان ارتکاب قانون‌گزیزی کمتر دارند.

به این ترتیب ارتکاب به قانون‌گزیزی با ویژگی جمعیت‌شناختی افراد در جامعه مورد مطالعه ارتباط دارد. می‌توان این ویژگی‌ها را به‌عنوان موقعیت فرد دانست که در راه رسیدن به اهداف فرد در جامعه مؤثر واقع می‌شوند. موقعیتی که خود نوعی ابزار و یا راه هستند که می‌تواند ارتکاب به قانون‌گزیزی را تحت الشعاع خود قرار دهد.

در بررسی فرضیه بین احساس تعلق اجتماعی و قانون‌گزیزی، نشان داده شده که هرچه احساس تعلق اجتماعی فرد بالاتر باشد، از امکان ارتکاب به قانون‌گزیزی کاسته می‌شود. در حقیقت با داشتن احساس تعلق اجتماعی بیشتر، فرد هنجارهای مربوط به ورود به روابط اداری را بیشتر رعایت می‌کند. تأیید این رابطه بیانگر مصداق داشتن نظریه کلووارد و اهلین مبنی بر میزان هنجارمندی در جامعه مورد مطالعه است.

فرضیه میزان مواجهه فرد با پاداش و تنبیه مناسب و امکان ارتکاب قانون‌گزیزی تأیید شد، به طوری که هر چه میزان مواجهه با پاداش و تنبیه بیشتر باشد، میزان ارتکاب به قانون‌گزیزی نیز کمتر می‌شود. در روابط اداری درون هر شهر ضمانت اجرایی وجود دارد که لازم است به معنای قانونی کلمه که اولین خصیصه آن عام‌گرایی است، به اجرا درآید. زمانی که مدیریت در روابط اداری به گونه‌ای باشد که بتوان به راحتی از تنبیه متناسب با آن که قانون تعریف نموده فرار کرد و به علاوه پاداشی متناسب با فعالیت مثبت را شاهد نبود، فرد قانون را ناتوان در نظر می‌گیرد و به این وسیله گریز از آن را بر خود لازم می‌داند و از آن به‌عنوان ابزاری در دستیابی به فرصت‌ها استفاده می‌کند.

در بررسی فرضیه، مواجهه با فرصت‌های نابرابر و امکان ارتکاب قانون‌گزیزی نتیجه

به دست آمده آن بود که رابطه معنی‌داری بین مواجهه با فرصت‌های نابرابر و امکان ارتکاب قانون‌گریزی وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه فرد با فرصت‌های نابرابر بیشتر روبه‌رو شود، امکان ارتکاب میزان قانون‌گریزی در روابط اداری بالاتر می‌رود. وجود فرصت‌های نابرابر در مدیریت شهری در دنیای امروز که امکان کسب دانش و اطلاعات برای بسیاری از افراد جامعه فراهم شده، می‌تواند منجر به تخریب اخلاق‌گرایی در بین شهروندان شود. در واقع این خصیصه در روابط اداری که افراد به دنبال استفاده از امتیازات گوناگون امور اداری هستند، می‌تواند آسیب‌زا باشد. تأیید این فرضیه در این تحقیق نشانه مصداق داشتن نظریه کلووارد و اهلاین در جامعه مورد مطالعه است. کلووارد و اهلاین بر امکان بروز رفتار انحراف‌آمیز در جایی که برابری فرصت‌ها نباشد تأکید دارند.

فرضیه نهایی در این تحقیق رابطه بین شغل و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی بود که مورد تحقیق قرار گرفت و البته مورد تأیید قرار نگرفت. در واقع هیچ‌گونه تفاوتی میان مشاغل از لحاظ امکان ارتکاب به قانون‌گریزی وجود نداشت.

امکان ارتکاب قانون‌گریزی بیانگر آن است که شهروندان ساکن در یک شهر به فراخور تجربیات خود ورود به روابط اجتماعی و البته روابط اداری را شکل می‌دهند. به طوری که آنان قانون و مقررات تعبیه شده از سوی مجریان شهر یا جامعه بزرگ‌تر را به عنوان امری رسمی، کنار نهاده و به روابط غیر رسمی که تحت آن گریز از قانون روی می‌دهد، برمی‌گزینند. به عبارت دیگر، یک نوع در هم تنیدگی در روابط اداری به وجود می‌آید.

نتیجه نهایی از تحقیق حاضر اینکه امکان ارتکاب قانون‌گریزی به ویژگی‌هایی از قبیل شغل و میزان تحصیلات آنان مربوط نیست. بر اساس تحقیق حاضر مشاهده شد که ارتکاب به قانون‌گریزی امری همه‌گیر شده و تحصیلات نمی‌تواند به عنوان یک سرمایه فرهنگی نقش پیشگیرانه داشته باشد. بر این اساس لازم است جهت کاهش ارتکاب قانون‌گریزی به شرایط اجتماعی سیال در جامعه موجود اعم از احساس تعلق اجتماعی، میزان مواجهه با پاداش و تنبیه مناسب و مواجهه با فرصت‌های نابرابر جامعه توجه شود.

۶. پیشنهادها

۱. با توجه به تأیید فرضیه مبتنی بر وجود رابطه معنی‌دار بین مواجهه با فرصت‌های نابرابر و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی، اولین پیشنهاد متوجه سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان

شهری در راستای ایجاد هر چه بهتر عدالت اجتماعی است. بنابراین به خصوص با نظارت شورای شهر و همچنین تصحیح قوانین و مقررات اداری باید سعی شود که نابرابری فرصت‌ها کمتر شود. از آنجا که عمده‌تأ قانون‌گریزی در روابط اداری مربوط به استخدام در این دسته از اداره‌ها در یک شهر است، لازم است تا دولت با اشتغال‌زایی برای جوانان و همچنین از طریق نظارت اجتماعی، امکان دست یافتن برابر به امکانات شغلی در اداره‌ها را فراهم سازد.

۲. میزان مواجهه با پاداش و تنبیه مناسب می‌تواند به صورت عوامل پیشگیری‌کننده از قانون‌گریزی، امکان ارتکاب قانون‌گریزی را برای افرادی که وارد روابط اداری به دلایل گوناگون را کاهش دهد. پس برنامه‌ریزان در اداره‌ها باید نسبت به اجرای جدی پاداش و تنبیه مربوط به رفتارهای گوناگون در روابط اداری حساسیت ویژه داشته باشند. به‌عنوان مثال، از گذشت بی‌مورد از تخطی افراد از قانون پرهیزند و حتماً ضمانت‌اجرائی منفی را به کار گیرند و یا نسبت به عملکرد مطلوب و یا رفتارهای قابل تشویق بی‌مبالا نباشند. همچنین ضمانت‌های اجرایی مسئله‌دار و مبهم حذف شده و پاداش و تنبیه قابل اجرا برای افراد به کار رود. در واقع دادن پاداش به موقع جدی گرفته شود و همچنین از تنبیه به موقع افراد غافل نبود.

۳. بر حسب نتایج یافته‌های تحقیق حاضر، بین احساس تعلق اجتماعی و امکان ارتکاب به قانون‌گریزی رابطه معنی‌دار وجود دارد. افزایش احساس تعلق اجتماعی در یک زندگی شهری همانند زندگی‌های روستایی و محله‌های پیشین نیست. ایجاد چنین حسی بیش از پیش به چگونگی مدیریت شهری مربوط می‌شود. در شهرهایی که روح جمعی نادیده گرفته می‌شود، برنامه‌های تلویزیونی به این احساس تعلق توجه کافی نشان نمی‌دهند، طبیعی است که افراد نیز حداقل در روابط اداری که قرار می‌گیرند، در لوای نداشتن چنین حسی، قانون‌گریزی را برگزینند. بنابراین این امر مستلزم آگاهی دادن از طریق رسانه‌های جمعی است که بخشی از مدیریت شهری را نشان می‌دهد.

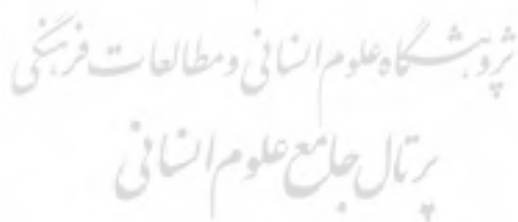
فهرست منابع

الف) منابع فارسی

۱. احمدی، حبیب، جامعه‌شناسی انحرافات، شیراز: انتشارات رز، ۱۳۸۴.
۲. بی، ارل، روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه رضا فاضل، تهران: انتشارات سمت، ۱۳۸۱.
۳. دواس، دی.ای، پیمایش در تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایی، چاپ غزال، ۱۳۸۱.
۴. رفیع‌پور، فرامرز، کندوکاوها و پنداشته‌ها، شرکت سهامی انتشار، ۱۳۶۷.
۵. سلیمی، علی و محمد داوری، جامعه‌شناسی کجروی، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۶.
۶. کلانتری، صمد، رسول ربانی و کامران صداقت، «ارتباط فقر با قانون‌گریزی و شکل‌گیری آسیب‌های اجتماعی»، فصلنامه علمی ترویجی، سال پنجم، شماره ۱۸، ۱۳۸۴.
۷. مؤمنی، پروین، «قانون‌گریزی و علل و عوامل آن» نشریه وکالت، شماره ۵ و ۶، ۱۳۸۰.

ب) منابع لاتین

1. Cloward, R. A & L. E. Ohlin, Delinquency and Opportunity, Free Press, 1960.





پرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی