

## بررسی عوامل مؤثر بر ایراد خسارت به خودروهای انتظامی (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی استان کهگیلویه و بویراحمد)<sup>۱</sup>

اصغر میرفردی<sup>۲</sup>

علیرضا عادل<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف این مقاله، شناخت مهمترین عوامل ایراد خسارت به خودروهای انتظامی در استان کهگیلویه و بویراحمد بوده است. پژوهش به شیوه ترکیبی و با بهره‌گیری از روشهای پیمایشی، اسنادی و مصاحبه کیفی انجام شده است. اعتبار و پایایی پرسشنامه بخش پیمایشی به ترتیب به شیوه اعتبار صوری و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد ارزیابی قرار گرفت که گویه‌های متغیر اصلی دارای آلفای ۰/۷۹ بوده است. در بخش پیمایشی، نگرش ۲۹۰ نفر از کارکنان فرماندهی انتظامی کهگیلویه و بویراحمد ارزیابی شد. در بخش اسنادی ۷۱ پرونده مربوط به ایراد خسارت به خودروها مورد مطالعه قرار گرفت. عوامل انسانی برون‌سازمانی، عوامل انسانی درون‌سازمانی، کیفیت خودروها و قطعات، میزان تناسب امکانات و مأموریتها و وضعیت مسیرهای ارتباطی متغیرهای مستقل این تحقیق بوده است. نتایج مطالعه نشان داد که همه متغیرهای مستقل در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی مؤثر بوده است؛ به عبارت دیگر هر دو دسته عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در ایراد خسارت تأثیر داشته است و میانگین آنها از حد متوسط بیشتر بود به‌گونه‌ای که عوامل محیطی، جغرافیایی و عوامل انسانی نقش برجسته‌ای در ایراد خسارت داشته است.

### واژگان کلیدی

خودرو، خسارت خودرویی، رسیدگی، عوامل انسانی، ناجا

۱. تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۷/۰۲، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۹/۲۴

۲. استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه یاسوج، پست الکترونیکی: [As\\_mirfardi@yu.ac.ir](mailto:As_mirfardi@yu.ac.ir)

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و ستاد.

## ۱. مقدمه

گسترش نظام‌های اجتماعی و قواعد رفتاری برای سامان‌بخشی به گستره تعاملات انسانی بوده است.

پلیس و نهادهای قانونی برای حفظ امنیت و نظم در جامعه تلاش می‌کنند. مأموریت‌های پلیس برای حفظ نظم و امنیت اجتماعی از تنوع مکانی، زمانی و موضوعی برخوردار است. امکانات مختلف و منابع سازمانی و برون سازمانی برای انجام مأموریت‌های پلیس نقش محوری دارد. کارهای لجستیک و پشتیبانی و بویژه امور خودرویی و حمل و نقل از جمله ملزومات اساسی پلیس برای پیشبرد مأموریتها است. در این طرح زمینه‌های ایراد خسارت به خودروهای انتظامی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## ۲. بیان مسئله

زندگی نوین انسان با ساز و کارهای رفتاری، نگرشی و سازماندهی ویژه‌ای همراه است که آن را از ساخت زندگی سنتی جدا می‌سازد. گذر از جامعه سنتی به جامعه مدرن در دیدگاه جامعه‌شناسان کلاسیک در قالب سنخ بندیهای دوگانه‌ای نشان داده شد. سازماندهی و نظم‌دهی به این دو دسته از جوامع با ابزارها و ساز و کارهای متفاوتی انجام می‌شود. برای نمونه دورکیم دو جامعه مکانیکی و ارگانیکی را به ترتیب با ساز و کارهای ساده و پیچیده نشان داده است که در جامعه مکانیکی و ساده، روح جمعی سنتی زمینه انسجام جامعه را فراهم می‌سازد ولی در جامعه ارگانیکی تقسیم کار تخصصی و قوانین و مقررات به حفظ انسجام جامعه یاری می‌رساند (دورکیم، ۱۳۸۱: ۱۰۴-۶۹). در تقسیم کار جامعه نوین، حفظ امنیت جامعه بر عهده نیروهای پلیس است که بر اساس ضوابط قانونی و همچنین به شکل حرفه‌ای و تخصصی، نظارت و کنترل اجتماعی را پیگیری می‌کنند. میزان اثربخشی نیروی پلیس به زمینه‌های درون سازمانی و همچنین برون سازمانی وابسته است. زمینه‌های برون سازمانی گوناگونی هست که می‌تواند در کارایی سازمانها و نهادها تأثیرگذار باشد. به عنوان نمونه، هافستد<sup>۱</sup> در پژوهشهای گسترده‌ای که به عمل آورد، ابعادی را برای شناسایی و ارزیابی فرهنگها و تأثیر آنها بر سازمانها مطرح کرد.

1. Hofstede, Geert.

شناخت مدیران از فرهنگ جوامع در اثربخشی آنها تأثیر بسزایی دارد (قلی پور، ۱۳۸۳):  
 (۲۰۲). وضعیت محیطی بویژه محیط اجتماعی در ارزیابی میزان کارایی پلیس اهمیت زیادی دارد. کیفیت امکانات آماد و پشتیبانی می‌تواند نقش برجسته‌ای در کارایی پلیس و دستیابی به اهداف سازمانی داشته باشد، که بهینه و ایمن‌سازی کانونهای اجتماعی است. نیروی انتظامی بویژه در سالهای اخیر خدمات گوناگونی را به جامعه عرضه کرده است که نهادینه شدن و دستیابی به اهداف مأموریتی آن تا حدّ زیادی به چگونگی امکانات مادی و غیرمادی سازمانی بستگی دارد. از جمله امکاناتی که در مأموریت‌های پلیس، اهمیت بنیادین دارد، وسایل حمل و نقل است. با وجود افزایش امکانات سایبری در زندگی اجتماعی امروزی با توجه به فراگیر و همه جانبه بودن ماهیت و حوزه مأموریت پلیس، هنوز شکل فعالیتهای عملی و عینی پلیس در جامعه وجود دارد. این وضعیت به همراه افزایش جمعیت و همچنین افزایش و پیچیدگی جرائم، موجب تداوم مأموریت‌های سنتی پلیس در جامعه می‌شود.

با توجه به ضرورت شناخت عوامل و زمینه‌های ایراد خسارت به خودروهای انتظامی، این پژوهش به این پرسش می‌پردازد که عوامل مؤثر ایراد خسارت به خودروهای انتظامی استان کهگیلویه و بویراحمد کدام است؟

### ۳. اهمیت و ضرورت پژوهش

- این پژوهش بنا به دلایل زیر اهمیت و ضرورت دارد:
- با توجه به اینکه نیروی انتظامی به عنوان ضابط رسمی و اصلی اجرای قانون و مسئول تأمین امنیت داخلی است، شناسایی علمی زمینه‌های بازدارنده در روند فعالیتهای آن از اهمیت و ضرورت بسیاری برخوردار است.
  - فراوانی ایراد خسارت به خودرو در فرماندهی انتظامی استان کهگیلویه و بویراحمد نسبت به سایر استانها، زمینه مطالعاتی را در این حوزه طلب می‌کند.
  - گزارشهای موجود از موارد ایراد خسارت به خودروهای انتظامی در استان، ضرورت چنین مطالعاتی را نشان می‌دهد.
  - برخی آسیبهای اجتماعی در استان کهگیلویه و بویراحمد از فراوانی زیادی برخوردار

است که وجود این آسیبها در جامعه حضور بموقع و پررنگ پلیس را با همه امکانات ضروری می‌سازد. بنابراین بررسی عواملی ضرورت دارد که به تضعیف و تحلیل امکانات مختلف پلیس بویژه امکانات خودرویی می‌انجامد.

#### ۴. اهداف پژوهش

##### ۴-۱. هدف کلی

هدف کلی این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر ایراد خسارت به خودرو است.

##### ۴-۲. اهداف جزئی

- شناسایی زمینه‌های انسانی درون‌سازمانی (کیفیت رانندگی، مدیریت و نظارت خودروها) در ایراد خسارت به خودرو
- شناسایی زمینه‌های انسانی برون‌سازمانی (خدمات تعمیر و نگهداری) در ایراد خسارت به خودرو
- شناسایی نقش کیفیت خودروها و قطعات در ایراد خسارت به خودرو
- شناسایی نقش وضعیت مسیرهای ارتباطی در ایراد خسارت به خودرو
- شناسایی نقش میزان تناسب امکانات و مأموریتها در ایراد خسارت به خودرو

#### ۵. پیشینه پژوهش

شاهی و میرزایی (۱۳۸۲) در مقاله‌های با عنوان "نقش عامل سرعت در تصادفهای جاده‌های برون‌شهری"، تأثیر عامل سرعت را در سوانح جاده‌های مورد بررسی قرار داده‌اند. مقاله نشان می‌دهد که رعایت سرعت مجاز بر بهبود ایمنی اثر قابل ملاحظه‌ای دارد و نتیجه اینکه سرعت مجاز، ابزاری قوی برای ایمن‌تر ساختن جاده‌ها و کاهش تصادفات و شدت آنهاست. عزیزی (۱۳۸۲) در مقاله‌ای با عنوان "نقش ترابری در ساختار اقتصادی، اجتماعی، اسکان بشری و سازمانهای انتظامی"، اهمیت و جایگاه ترابری را در زندگی امروزین بویژه در سازمانهای انتظامی مورد بررسی قرار داده است. در این مقاله دو عامل تقاضای حمل و نقل و عرضه خدمات حمل و نقل در نیروی انتظامی به عنوان موضوعات اساسی با توجه به وضعیت جغرافیایی و دیگر موقعیتها در کارایی حمل و نقل در این نیرو مورد توجه قرار

گرفته است. در همین زمینه بر اهمیت شناخت شبکه راه‌ها به عنوان عاملی مهم در شبکه حمل و نقل تأکید شده است.

کاشانیان (۱۳۸۲) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی الگوهای حمل و نقل شهری و برون‌شهری و استفاده بهینه از آنها در سازمان ناجا"، بخش خودرویی ناجا را مورد بررسی قرار داده است. در این مقاله انواع ترابری در ناجا، الگوی سفر و نقش آن در الگوسازی، انواع سفر، الگوی مأموریتی سفر در ناجا، وضعیت ترافیک در حوزه مأموریت، شبکه‌های حمل و نقل و ویژگیهای عمومی راه‌ها در حوزه عملیاتی به عنوان عناصر تعیین کننده و مهم در تدوین الگوهای حمل و نقل مورد بررسی قرار گرفته است.

تاجیک و نیاززاده (۱۳۸۲) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی آمار تصادفات و عوامل مؤثر بر آن در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران"، این موضوع را مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج این بررسی نشان داده در شش ماهه نخست سال ۱۳۸۲، تصادف با ۷۸ درصد، بیشترین سهم از سوانح رانندگی را در خودروهای انتظامی به خود اختصاص داده است. در بیش از ۶۲ درصد از تصادفات، راننده ناجا مقصر سانحه بوده است و بیشترین درصد (۲۹ درصد) سوانح تصادف ناشی از سرعت زیاد خودرو بوده است.

حسنوند (۱۳۸۲) در مقاله‌ای با عنوان "عیب‌یابی ماشین‌آلات به منظور تعمیرات پیشگیرانه" به معرفی و تبیین ضرورت بهره‌گیری از ابزارهای عیب‌یابی در ماشین‌آلات پرداخته است. در این مقاله، مهمترین پیامدهای عیب‌یابی توسط آنالیز ارتعاشات تحقیق در ساز و کار خرابی ماشین‌آلات، آگاهی از میزان استهلاک، شناخت ساختمان ماشین‌ها برای تعمیرات آسان، پذیرش رویکرد تعمیرات پیشگیرانه و بهبود جریان اطلاعات در اجرای سیستم‌نت معرفی شده است.

آقایی (۱۳۸۵) در کتاب مدیریت نگهداری و تعمیرات خودرویی به معرفی تاریخچه تعمیر و نگهداری پرداخته و سپس شرح وظایف یگانهای تعمیراتی آماد و پشتیبانی را در سطح نیروی انتظامی مورد توجه قرار داده است. در این کتاب، جدولهای سرویس و نگهداری معرفی شده، و شیوه نگهداری و تعمیر قطعات و بخشهای مختلف خودرو توضیح داده شده است.

بروندولو و همکاران در مقاله‌ای با عنوان "برنامه مدیریت خشم برای کاهش شکایت شهروندان علیه کارکنان بخش ترافیک"، نقش این برنامه را در مدیریت بخش ترافیک حمل و نقل بررسی کرده‌اند. تعامل گروهی معنی‌داری (آزمایشی در مقابل کنترل) با توجه به زمان (پیش‌آزمون در مقابل پس‌آزمون) در مورد میزان کل شکایتهای شهروندان علیه کارمندان بخش ترافیک ( $p < 0.03$ ) و به صورت دقیقتر، میزان شکایت شهروندان علیه رفتار شخصی کارمندان بخش ترافیک ( $p < 0.01$ ) بوده است. میزان شکایت شهروندان علیه کارمندانی که در گروه آزمایشی در برنامه آموزشی شرکت داشتند به شکل معنی‌داری در طول دوره آزمون کاهش یافت درحالی که میزان شکایتهای کارمندانی که در گروه کنترل قرار داشتند، تغییری نداشت. نتایج نشان داد که این برنامه می‌تواند تغییراتی را در رفتارهای مرتبط با فرد و مرکز پلیس ایجاد کند (براندولو و همکاران، ۲۰۰۳).

مروری بر مطالعات نشان می‌دهد که مطالعه‌ای نبوده است که به صورت مستقیم به ایراد خسارت به خودروها پرداخته باشد. مطالعات داخلی بیشتر به موضوعاتی چون فرهنگ سازمانی و فرهنگ شهروندی پرداخته، و مطالعات خارجی نیز بیشتر به ابعاد نظارتی و مدیریت نظم و امنیت در سازمان پلیس مرتبط بوده است.

در این پژوهش با بهره‌گیری از تجربیات مطالعات پیشین و همچنین مبانی نظری مربوط به فرهنگ سازمانی پلیس، موضوع ایراد خسارتهای وارد شده به خودروهای انتظامی در استان کهگیلویه و بویراحمد مورد بررسی قرار گرفته است.

## ۶. خسارت خودرویی

در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی شخصی، که مرتکب فعل یا ترک فعل زیانباری شده است و گاهی هم بدون اینکه شخص خود مرتکب فعل یا ترک فعل زیانباری شده باشد در برابر ترک فعل زیانبار دیگری مسئولیت دارد.

سازمان قضایی نیروهای مسلح در نظریه مشورتی شماره ۷/۳۴/۹۱/۳۶۶۸۳ مورخ ۹۱/۸/۱ آن سازمان در خصوص خسارت وارد شده به خودروهای انتظامی بیان کرده است که: «رعایت قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی به عهده راننده خودرو است و چنانچه به علت عدم رعایت قوانین و مقررات مزبور توسط راننده خسارتی به خودرو وارد آید، راننده

خودرو به عنوان مباشر تلقی می‌شود و به لحاظ اینکه خسارت مستقیماً توسط وی وارد شده است، جبران خسارت به عهده او خواهد بود. عدم نظارت فرمانده یا ارشد خودرو بر راننده از مصداق‌های تسبیب و موجب پرداخت دیه یا ضمان تلقی نخواهد شد و چنانچه فرمانده دستور نامتعارفی مبنی بر نقض قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی صادر کند، راننده مکلف به پیروی از آن نیست و از حیث انضباطی نیز برخورد با متخلف برابر مقررات آیین نامه انضباطی نیروهای مسلح خواهد بود».

در مسئولیت نیابتی که مسئولیتی مطلق یا محض است، کارفرما هر چند مقصر نباشد، مسئول تقصیر مستخدمانش است. در واقع به اثبات تقصیر کارفرما نسبت به کارمندان یا مستخدمانش نیاز نیست.

در مورد خسارت ناشی از حوادث رانندگی در بعضی از کشورها دارندگان وسایل نقلیه هنگامیکه وسیله نقلیه خود را در اختیار دیگران قرار می‌دهند، مسئولیت ناشی از حوادث رانندگی آن وسیله نقلیه را تحت عنوان مسئولیت نیابتی بر عهده دارند.

#### ۱-۶. رسیدگی

مجموعه اقدامات و تحقیقاتی است که به منظور کشف جرم و جمع‌آوری و حفظ آثار و دلایل وقوع آن و تعقیب متهم از آغاز پیگرد قانونی تا تسلیم به مراجع قضایی ذی‌صلاح و پیگیری نتیجه تصمیمات قضایی انجام می‌شود.

رسیدگی در ترمینولوژی حقوق عبارت است از:

- رسیدگی، مطلق تحقیق را گویند.
- رسیدگی اختصاری، دادرسی اختصاری را گویند.
- رسیدگی استینافی، (دادرسی) رسیدگی در دادگاه استیناف را گویند.
- رسیدگی پژوهشی، (دادرسی) رسیدگی در دادگاه استیناف را گویند.
- رسیدگی تمیزی، (دادرسی) رسیدگی در دیوان تمیز را گویند.
- رسیدگی فرجامی، (دادرسی) رسیدگی در دیوان تمیز را گویند (صالحی، ۱۳۹۰).

#### ۲-۶. رسیدگی به خسارتهای خودرویی

یکی از سوانحی که در ناجا مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد، خسارتهای خودرویی است که به سه دسته طبقه‌بندی می‌شود:

- خسارت ناشی از تصادفات و واژگونیهای خودرویی منجر به فوت
  - خسارت ناشی از تصادفات و واژگونیهای خودرویی منجر به جرح
  - خسارت ناشی از تصادفات و واژگونیهای خودرویی منجر به خسارت
- ❖ در تصادفات فوتی و جرحی و خسارتی بیش از ده میلیون ریال که با وقوع جرمی همراه باشد، مطابق مقررات و روش جاری به مرجع قضایی ذیصلاح اعلام می‌شود و پس از صدور رأی دادگاه، چنانچه راننده ناجا مقصر شناخته شود، باید نسبت به جبران خسارت وارد شده نیز اقدام کند.
- ❖ چنانچه مطابق نظریه کارشناسان ذیربط، راننده ناجا به هر علتی مقصر شناخته شود رده‌های مربوط موظفند ضمن بررسی موضوع و احراز صحت و سقم گزارش اولیه، نظریه نهایی خویش را به طور شفاف و به همراه سوابق و مدارک حسب مورد به نظر بالاترین مقام یگان ذیربط برسانند (تنظیم گردشکار).
- ❖ تبصره: فرستادن پرونده مقصران به مراجع قضایی مانع تنبیه انضباطی آنها توسط مقامات مافوق نیست.
- ❖ تصادفات خسارتی کمتر از ۱۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال تخلف شناخته می‌شود و مراتب توسط یگان صاحب خودرو در اسرع وقت به معاونت نیروی انسانی رده مربوط ارجاع، و توسط دواير انضباطی و امور قضایی همین معاونت مورد رسیدگی واقع می‌شود و موضوع از آن طریق به سلسله مراتب یگان ذیربط اعلام می‌گردد.
- ❖ بازرسی کل ناجا در خصوص خسارتهای خودرویی و تصادفاتی که رانندگان خودروهای مقابل، مقصر شناخته شده‌اند، اقدامی نمی‌کند و در این خصوص خسارت وارد شده از رانندگان خودروهای مقابل گرفته، و به معاونت آماد و پشتیبانی ناجا تحویل داده می‌شود تا در خصوص تعمیر و بازسازی خودرو اقدام کنند.

### ۳-۶. جبران خسارت

جبران خسارت یعنی برگرداندن وضع خسارت دیده به صورت قبل از وقوع خسارت و در صورت عدم امکان، تقویم آن به پول و پرداخت خسارت نقدی اعم از جانی و مالی، منتهی این خسارت باید مسلم و مشخص باشد. به عبارت دیگر جبران خسارت عبارت است از ترتیب تادیه زیان یا پرداخت غرامت بابت ترمیم خسارت وارده. در حقوق مدنی



مسئولیت ناشی از جرم و شبه جرم تحت عنوان اتلاف و تسبیب ذکر شده است. مسئولیت مدنی ناشی از عدم رعایت مقررات هم در خود قوانین پیش‌بینی گردیده است. اتلاف مبتنی بر نظریه مسئولیت است یعنی هرکس مال غیر را تلف کند ضامن آن است و باید مثل یا قیمت آن را بپردازد، اعم از اینکه عمد داشته باشد یا نداشته باشد باید مثل یا قیمت آن را بدهد و اگر در عمل خود رعایت احتیاطاتی را که نوعاً انجام می‌شود نموده یا نکرده باشد نیز مشمول پرداخت است و تسبیب مبتنی بر نظریه تقصیر است (فتحعلی پور سالوئی، ۱۳۸۰: ۲۹-۳۰).

ماده ۵۵ قوانین و مقررات جزایی نیروهای مسلح بیان می‌دارد: هر نظامی که به علت اهمال و یا تفریط موجب نقض یا تضییع اموال در ماده (۸۴) این قانون شود و خسارت وارده بیش از مبلغ ده میلیون ریال باشد به حبس از سه ماه تا دو سال محکوم می‌شود. با توجه به نظریه شماره ۷/۳۴/۱۴۳۸ مورخه ۸۳/۱۱/۱۹ اداره کل حقوقی سازمان قضایی نیروهای مسلح با عنایت به ماده (۲) قانون رسیدگی به خسارت ناشی از تصادفات رانندگی مصوب سال ۱۳۴۵ خسارات وارده به وسیله نقلیه موتوری اعم است از هزینه تعمیر و کسر قیمتی که در نتیجه تصادف حاصل می‌شود (کلهری، ۱۳۸۴: ۳۴۸).

## ۷. نقش و وظایف نظارتی و مأموریت بازرسی

طبق بند ۸ ماده ۴ قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۹/۰۴/۲۷ مجلس شورای اسلامی یکی از وظایفی که طبق قانون به عنوان ضابط قوه قضاییه به عهده بازرسی نیروی انتظامی محول است، بازرسی و تحقیق است.

سیاست‌گذاری و تعیین خط‌مشی‌ها، هدف‌گذاری، طرح‌ریزی، هدایت‌های ستادی، برنامه‌ریزی، تهیه دستورالعمل‌های لازم و ایجاد هماهنگی و وحدت روش و فراهم آوردن زمینه اجرای مأموریت و نظارت بر آن در حوزه‌های مربوط به عملیات بازرسی، رسیدگی به شکایات، جرائم و سوانح کارکنان، فرماندهان و مدیران ناجا، ارزشیابی و انتصابات فرماندهان و مدیران ناجا، صیانت از کارکنان و پیشگیری، نظارت همگانی بر عملکرد سازمان و کارکنان از جمله مأموریت‌های محول به بازرسی است (بازرسی کل، ۱۳۸۷) که به شیوه‌های ذیل انجام می‌شود:

- کنترل رفتار کارکنان از طریق صیانت کارکنان و آگاهسازی و پیشگیری از جرائم

- کنترل مستقیم عملکرد از طریق بازرسیهای برنامه‌ای، لباس مبدل، ناگهانی
- کنترل و نظارت از طریق شایسته‌سالاری و توانمندسازی
- کنترل عملکرد از طریق رسیدگی به شکایات، جرائم و تخلفات
- کنترل و نظارت از طریق نظارت همگانی

## ۸. لجستیک<sup>۱</sup>

لجستیک واژه‌ای انگلیسی است با ریشه یونانی که به عنوان رشته‌ای از علوم نظامی به شمار می‌رود. در علوم و فنون لجستیکی (به معنای عام آن) مسائلی از قبیل تدارک، حرکت، اسکان و نگهداری نیروهای نظامی مورد بحث قرار می‌گیرد. "از نظر عملیاتی، لجستیک در نیروهای نظامی - انتظامی چنین تعریف می‌شود: برآورد، تهیه، ذخیره‌سازی، توزیع، ترابری و آماده‌سازی تجهیزات، اقلام و تأسیسات مورد نیاز و خدمات مربوط به اسکان و نگهداری نیروی انسانی" (نصرت‌پناه، ۱۳۸۴: ۱۹). در سازمانها سه نوع لجستیک هست:

- معیشتی که به امور معیشتی کارکنان می‌پردازد که همان تأمین نیازهای اساسی نیروی انسانی همچون خوراک، پوشاک، دارو و مسکن است.
- عملیاتی که وظیفه اصلی آن، تأمین نیازهای اساسی مأموریت و عملیات از طریق فرایندهایی از قبیل خرید، انبارداری، حمل و نقل و توزیع است که در جهت پشتیبانی از عملیات و مأموریت، فعالسازی سازمان و جلوگیری از توقف عملیات گام برمی‌دارد.
- سیستمها: هدف اصلی این بخش، پشتیبانی از سیستمها در جهت آماده نگهداشتن سیستمها و جلوگیری از وقفه در کار آنهاست. منظور از سیستمها در این بخش از لجستیک، سیستمهای اطلاعاتی و عملیاتی و سیستمهای فیزیکی نظیر ماشین‌آلات، تجهیزات، تأسیسات و ساختمانها است. کار اصلی لجستیک در این حوزه، نگهداری و تعمیرات، بازرسی و آموزش فنی است (همان منبع: ۲۲ و ۲۳).

## ۹. رویکرد اقتضایی به مدیریت

تفاوت وضعیت محیط درون‌سازمانی، برون‌سازمانی و تأثیر آن در تعامل متغیرهای مداخله‌گر در ساخت و رفتار سازمان، این نظریه را تقویت می‌کند که دیگر نمی‌توان ادعا

1. Logistic.

کرد که برای اداره سازمان تنها یک شیوه وجود دارد. خواه این سازمان در ایران، آلمان و یا ژاپن باشد که بتوان این بهترین شیوه را تحت عنوانهایی نظیر سازمان مطلوب و یا اصول طبیعی مدیریت عرضه کرد؛ بلکه این نظر تقویت می‌شود که وضعیت خاص اعمال شیوه‌ای که در آن وضعیت، کارسازتر است و اگر مدیران به آن شیوه مناسب دست یابند و در طراحی و اداره امور شیوه مبتنی بر اقتضا را به کار بندند، سازمانهای خود را به سوی اثربخشی و کارایی بیشتر سوق می‌دهند. عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی از عوامل تعیین کننده در نگرش اقتضایی به شمار می‌آید. نگرش اقتضایی، مقررات خاص و متکی به قانون اگر، آن گاه دارد؛ به عنوان مثال اگر وضعیت چنین باشد، راه حل این گونه است و اگر موقعیت چنان باشد، راه حل ممکن است مشکل‌گشا نباشد. بنابراین با توجه به: محیط بی‌ثبات و متغیر و محیط پیچیده؛ مطالعات تطبیقی متعدد و نتایج پژوهشها نشانگر این است که وضعیت محیطی متفاوت، شیوه خاص مدیریت بنا بر اقتضای آن محیط را می‌طلبد. بنابراین، مدیران آماد و پشتیبانی برای مدیریت بهتر خود نباید پیوسته بر یک شیوه و یا راهکار تأکید کنند (از نظر خرید، حمل و نقل، تعمیر و نگهداری، کاربرد و غیره)، بلکه باید بنا به اقتضای محیط عمل کنند؛ به عنوان مثال، اگر در یک استان داشتن تعمیرگاه می‌تواند در تعمیر و نگهداری مؤثر باشد، باید آن را به کار برد و در استان دیگر از بخش خصوصی بهره گرفت. بنابراین، مدیران آماد و پشتیبانی باید با توجه به عوامل مورد نظر در رویکرد اقتضایی به این شرح توجه کنند: ۱- عواملی که سازمان را در زمینه‌های محیطی، فناوری و روابط انسانی، تجهیزات و امکانات محدود می‌سازد. ۲- تأثیر برنامه و راه‌حل نه تنها بر مسائل ویژه، بلکه بر همه سازمانها ۳- در دسترس بودن کارکنان، مهارتها، تواناییها و انعطاف‌پذیری آنها ۴- نیاز به مدیران انعطاف‌پذیر که دارای دانش گسترده‌ای از فنون مدیریت باشند (ودیعت، ۱۳۸۵: ۱۹ و ۱۸).

#### ۱۰. فرهنگ سازمانی و پیوند آن با فرهنگ جامعه

فرهنگ سازمانی مجموعه مفروضات، باورها و ارزشهای مشترک اعضای سازمان است که الگوی رفتار سازمانی را مشخص، و سازمان را از سازمانهای دیگر متمایز می‌سازد. در واقع "فرهنگ سازمانی ادراک و استنباط مشترک و کلی اعضای سازمان از آن است"

(هافستد، ۱۹۸۰)<sup>۱</sup>. هافستد در تحقیقات گسترده‌ای که به عمل آورد، ابعادی را برای شناسایی و ارزیابی فرهنگها و تأثیر آنها بر سازمانها مطرح کرد. شناخت مدیران از فرهنگ جوامع در اثربخشی آنها تأثیر بسزایی دارد. بنابراین آگاهی از فرهنگ جوامع برای مدیران امروزی بسیار اهمیت دارد. وی چهار عامل فاصله قدرت، مردانگی (مردخویی)- زنانگی (زن خویی)، فردگرایی- جمع گرایی و ابهام‌گریزی را در فرهنگهای متفاوت مطالعه کرده است. منظور از فاصله قدرت "درجه ای از نابرابری بین مردمی است که در کشور خود به عنوان جمعیت نرمال شناخته می شوند. در موارد تساوی و برابری، فاصله قدرت کم و در موارد نابرابری فاصله قدرت زیاد است" (قلی پور، ۱۳۸۳: ۲۰۲).

اگر چه توافق عمومی در مورد تعریف سازمانی نیست، بیشتر نویسندگان بر ویژگیهای زیر در مورد ساختار فرهنگ شرکتی/ سازمانی توافق دارند» (آقایی، ۱۳۸۸):  
کل نگر است؛ در طول تاریخ تعیین شده است؛ مربوط به مفاهیم انسانشناسی است؛ از بعد اجتماعی ساختار یافته است؛ به کندی تغییر می‌پذیرد؛ به سادگی تغییر نمی‌پذیرد (در مقابل تغییر مقاوم است).

### ۱۱. چارچوب نظری

با توجه به ابعاد گوناگونی که در ارتباط با موضوع مورد بررسی مطرح است و شامل ابعاد سازمانی (سازمان پلیس)، ابعاد برون سازمانی جامعه هدف و ابعاد ویژگیهای فردی و رفتاری فعالان و مرتبطان حوزه خودروبی است، دیدگاههایی که در پیوند با این سه دسته از ابعاد است، به عنوان چارچوب نظری تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد. رویکردهایی که به‌گونه‌ای بر وضعیت سازمانی و برون‌سازمانی تأکید دارد، می‌تواند در پرداختن به موضوع مورد مطالعه به کار گرفته شود.

دیدگاه فرهنگ سازمانی بویژه دیدگاه هافستد در مورد جوامع فردگرا- جمع‌گرا و ابهام‌گریزی در تبیین عوامل مربوط به زمینه ایراد خسارت خودروها به کار گرفته شده است. در مجموع نظریه‌هایی که به شکل ترکیبی در شکل‌گیری چارچوب نظری مورد استفاده قرار گرفته است، زمینه‌های سازمانی است که با فرهنگ سازمانی و وضعیت عمومی سازمان مرتبط است و در دو مقوله اصلی می‌تواند تبیین‌کننده مسئله اصلی

1. Hofstede

پژوهش باشد: دسته نخست تحت عنوان زمینه‌های درون‌سازمانی و دسته دوم تحت عنوان زمینه‌های برون‌سازمانی در این تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## ۱۲. سؤالات تحقیق

- زمینه‌های انسانی درون‌سازمانی (کیفیت رانندگی، مدیریت و نظارت خودروها) در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی کدام است؟
- زمینه‌های انسانی برون‌سازمانی (خدمات تعمیر و نگهداری) در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی کدام است؟
- کیفیت خودروها و قطعات در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی چگونه است؟
- وضعیت مسیرهای ارتباطی در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی چگونه است؟
- میزان تناسب امکانات و مأموریتها در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی چگونه است؟

## ۱۳. روش شناسی

با توجه به ماهیت و ابعاد موضوعات مورد بررسی از رویکرد ترکیبی کمی و کیفی استفاده شده است. در رویکرد کمی از روش پیمایشی برای مصاحبه با کارشناسان و تکنسین‌ها استفاده شد. از روش تحلیل محتوا و اسنادی (رویکرد کیفی) برای بررسی و تحلیل پرونده‌های تصادفات خودرویی و ایراد خسارت به خودرو استفاده شد. از روش مصاحبه عمیق با رویکرد کیفی نیز برای ارزیابی نگرش تعمیرکاران خودرو و برخی مدیران مسئول در امور خودرو در فرماندهی انتظامی بهره گرفته، و هم‌چنین از روش اسنادی برای مرور ادبیات و مبانی نظری تحقیق استفاده شد. داده‌های آماری بخش مطالعات پیمایشی، پس از گردآوری وارد نرم افزار SPSS شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### ۱-۱۳. جامعه مورد مطالعه و حجم نمونه

جامعه آماری شامل رانندگان، تکنسین‌ها و مدیران مرتبط با امور حمل و نقل در ناجا هستند. پس از گردآوری اطلاعات اولیه از حجم جامعه آماری، ۲۹۰ نفر از کارکنان به عنوان حجم نمونه مورد مصاحبه قرار گرفتند. مکانیک‌ها و کارشناسان امور خودرو به صورت تمام شماری مورد مصاحبه عمیق قرار گرفتند.

پس از گردآوری اطلاعات اولیه از حجم جامعه آماری بخش پیمایشی به صورت تمام‌شماری مورد مصاحبه قرار گرفتند. سرانجام ۲۹۰ پرسشنامه تکمیل شده و مورد استفاده تحلیل قرار گرفت. در بخش تحلیل محتوای پرونده‌های ایراد خسارت به خودروهای انتظامی، پرونده‌های سالهای ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۰، جمعاً ۷۱ پرونده به صورت تمام‌شماری مورد بررسی قرار گرفت. در بخش مصاحبه کیفی با توجه به ماهیت مطالعه که ژرفانگر است، دوازده نفر از مکانیک‌ها و کارشناسان امور خودرویی مرتبط با معاونت آمد و پشتیبانی فرماندهی انتظامی استان، از شهرستانهای گوناگون استان، مورد مطالعه قرار گرفتند.

### ۱۳-۲. متغیرهای تحقیق

- وضعیت شغلی (نوع فعالیت): در ارتباط با پرونده‌های مورد بررسی و هم‌چنین شرکت کنندگان در مصاحبه کیفی وضع فعالیت از طریق گزینه‌های شاغل، بیکار، خانه‌دار، محصل، دانشجو، طلبه، بازنشسته و یا از کار افتاده، سرباز و سایر سنجیده می‌شود.
- عوامل درون سازمانی: منظور مجموعه زمینه‌ها و عواملی است که به ساختار، امکانات و شیوه فعالیت نیروی انتظامی و مأموران مرتبط است.
- عوامل برون سازمانی: منظور مجموعه زمینه‌ها و عواملی است که به وضعیت اجتماع و مردم در بیرون از سازمان (نیروی انتظامی) مرتبط است.
- زمینه‌های انسانی درون سازمانی (کیفیت رانندگی، مدیریت و نظارت خودروها): منظور وضعیت انسانی درون سازمانی مرتبط با رانندگی، تعمیر، نگهداری، مدیریت و نظارت خودروهای انتظامی است.
- زمینه‌های انسانی برون سازمانی (خدمات تعمیر و نگهداری): منظور شرایط انسانی برون سازمانی مرتبط با تعمیر و نگهداری خودروهای انتظامی است.
- کیفیت خودروها و قطعات: منظور کارایی خودروها و قطعات در دوره‌های زمانی معینی است.
- وضعیت مسیرهای ارتباطی: منظور نوع مسیرهای ارتباطی (آسفالت، شوسه، خاکی) و کیفیت آنها است.
- میزان تناسب امکانات و مأموریتها: منظور بسندگی امکانات آمد و پشتیبانی برای مأموریت‌های نیروی انتظامی است.

- سطح تحصیلات: منظور پایه‌ها و یا مقاطع تحصیلی است که فرد گذرانده است.
- وضعیت شغلی (نوع فعالیت): منظور نوع فعالیتی است که فرد انجام می‌دهد.

### ۱۳-۳. پایایی<sup>۱</sup> و روایی<sup>۲</sup> ابزار سنجش

پایایی: روش آلفای کرونباخ برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار سنجش به کار گرفته شد. ضریب آلفای کرونباخ عوامل مورد بررسی در پرسشنامه در جدول زیر ارائه شده است:

جدول (۱): ضریب آلفای کرونباخ عوامل مورد بررسی

| متغیر               | تعداد عامل (گویه) | ضریب آلفای کرونباخ |
|---------------------|-------------------|--------------------|
| عوامل برون- سازمانی | ۷                 | ۰/۷۵               |
| عوامل درون- سازمانی | ۲۷                | ۰/۹۲               |
| مجموعه عوامل        | ۳۴                | ۰/۷۹               |

روایی (اعتبار): در این تحقیق اعتبار محتوا به شیوه اعتبار صوری و با مراجعه و تبادل نظر با افراد متخصص و صاحب‌نظر تضمین شد.

### ۱۴. یافته‌های پژوهش

#### ۱۴-۱. یافته‌های مطالعه اسنادی

بررسی پرونده‌های ایراد خسارت به خودروها نشان داد که ۹۵/۸ درصد از تصادفات مربوط به خودروهای سبک و ۲/۸ درصد مربوط به خودروهای سنگین و ۱/۴ درصد مربوط به موتور است. ۸۲/۹ درصد از سوانح به تصادفات مربوط بوده در حالی که کمتر از ۱۸ درصد دیگر به واژگونی مربوط بوده است. ۶۴/۲ درصد از رانندگان با عضویت پایوری و ۳۱/۳ درصد با عضویت وظیفه و ۴/۵ درصد دیگر با عضویت کارمندی راننده خودروهای خسارت دیده بوده‌اند. ۵/۹ درصد دیگر نقص خودرویی بوده است.

1. Reliability.

2. Validity.

۱۴-۲. یافته‌های پیمایشی

جدول (۲): میانگین و رتبه هر یک از عوامل درون‌سازمانی مؤثر در ایراد خسارت به خودروها از نظر پاسخگویان

| رتبه در بعد درون سازمانی | عوامل درون - سازمانی  |
|--------------------------|---|
| ۱                        | دست به دست شدن خودروها و نداشتن راننده ثابت   |
| ۲                        | کمبود مکانیک خلاق و متعهد در ناجا   |
| ۳                        | کمبود راننده کادر   |
| ۴                        | کم دقتی تعمیرکاران در زمان تعمیر خودرو  |
| ۵                        | سرویس نکردن بموقع خودروها   |
| ۶                        | ضعف تعهد و دلسوزی برخی رانندگان نسبت به حفظ اموال بیت‌المال   |
| ۷                        | بهره گرفتن از رانندگان کمکی در مأموریت‌های طولانی   |
| ۸                        | بی‌توجهی به دست‌اندازها و ناهمواری‌های جاده‌ای  |
| ۹                        | بی‌رغبتهای برخی از رانندگان ماهر و متعهد به تحویل گرفتن خودرو   |
| ۱۰                       | در اختیار قرار دادن خودرو به رانندگانی که رسماً تحویل گیرنده نیستند و مسئولیتی در برابر خودرو ندارند. |
| ۱۱                       | خستگی ناشی از سختی کار  |
| ۱۲                       | بی‌توجهی سرنشینان ارشد در برابر تخلفات رانندگان   |
| ۱۳                       | بی‌اعتنایی رانندگان در شیوه کار با خودرو و مراقبت از آن   |
| ۱۴                       | کوتاهی در ارزیابی از وضعیت مهارت و توانایی راننده پیش از تحویل گرفتن خودرو                            |
| ۱۵                       | کوتاهی در تشویق و تنبیه بموقع متناسب با کیفیت فعالیت رانندگان   |
| ۱۶                       | گذشت بی‌مورد از تخلفات رانندگی برخی از مأموران  |
| ۱۷                       | نا‌آشنایی رانندگان نسبت به قانون تخلفات اداری و مالی  |
| ۱۸                       | نبود سازوکار مناسب و مشخص در تحویل خودرو به رانندگان  |
| ۱۹                       | ضعف نظارتی بر روند فعالیت رانندگان خودروها بویژه در مأموریت‌های برون‌شهری                             |
| ۲۰                       | کوتاهی در ارزیابی وضع جسمانی و روحی رانندگان در زمان تحویل خودرو                                      |
| ۲۱                       | کوتاهی در توجه رانندگان هنگام تحویل خودرو   |
| ۲۲                       | رعایت نکردن موازین راهنمایی و رانندگی   |
| ۲۳                       | بی‌دقتی، شوخی و سرگرمی هنگام رانندگی  |

نتایج جدول (۲) نشان داد که عوامل درون سازمانی شامل: دست به دست شدن خودروها و نداشتن راننده ثابت، فرسوده بودن برخی خودروها و کمبود مکانیک خلاق و متعهد از نظر پاسخگویان به ترتیب مؤثرترین عوامل در ایراد خسارت به خودروها است.



جدول (۳): میانگین و رتبه هر یک از عوامل برون سازمانی مؤثر در ایراد خسارت به خودرو

| رتبه در بعد برون سازمانی | عوامل برون سازمانی   |
|--------------------------|--|
| ۱                        | موقعیت کوهستانی و غیراستاندارد بودن جاده‌های استان بویژه مناطق محل مأموریت |
| ۲                        | قطعات با کیفیت نامناسب در تعمیر خودروها                                    |
| ۳                        | تناسب نامناسب خودروها با مأموریتها   |
| ۴                        | کیفیت تولیدی نامناسب خودروهای سازمانی                                      |
| ۵                        | ضعف نظارت کافی هنگام تعمیر خودروها در تعمیرگاه‌های خارج از سازمان          |
| ۶                        | مجهد نبودن خودروها به وسایل ایمنی (زنجیر چرخ،...)                          |
| ۷                        | برخورد قضایی با رانندگان متخلف   |

نتایج جدول (۳) نشان داد عوامل برون سازمانی شامل: عدم تناسب خودروها با مأموریتها، بهره‌گیری از قطعات با کیفیت نامناسب در تعمیر خودروها و موقعیت کوهستانی و غیراستاندارد بودن جاده‌های استان از نظر پاسخگویان به ترتیب به عنوان مؤثرترین عوامل درونی در ایراد خسارت به خودروها معرفی شده است.

جدول (۴): مقایسه تفاوت معناداری میانگین نگرش پاسخگویان در مورد نقش زمینه‌های انسانی درون سازمانی در ایراد خسارت به خودرو

| عامل                          | تعداد | میانگین نمره | میانگین از ۵ | انحراف معیار | مقدار T | سطح معنیداری |
|-------------------------------|-------|--------------|--------------|--------------|---------|--------------|
| زمینه‌های انسانی درون سازمانی | ۲۴۲   | ۸۸/۶۱        | ۳/۴۱         | ۱۹/۶۷        | ۶۹/۳۵۶  | ۰/۰۰۰        |

مقایسه میانگین نگرش پاسخگویان (۸۸/۶۱) و میانگین واقعی عوامل انسانی درون سازمانی در مقیاس سنجش (۲۶\*۳=۷۸) نشان می‌دهد که نقش این عوامل در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی از نظر پاسخگویان از حد متوسط بیشتر است. بنابراین، فرضیه نخست در مورد زمینه‌های انسانی درون سازمانی (کیفیت رانندگی، مدیریت و نظارت خودروها) در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی در سطح ۹۹ درصد تأیید می‌شود.

جدول (۵): مقایسه تفاوت معناداری میانگین نگرش پاسخگویان در مورد نقش زمینه‌های انسانی برون‌سازمانی در ایراد خسارت به خودرو

| عامل                          | تعداد | میانگین نمره | میانگین از ۵ | انحراف معیار | مقدار T | سطح معنی‌داری |
|-------------------------------|-------|--------------|--------------|--------------|---------|---------------|
| زمینه‌های انسانی برون‌سازمانی | ۲۸۵   | ۶/۵۱         | ۳/۲۶         | ۱/۹۵         | ۵۶/۱۹۰  | ۰/۰۰۰         |

مقایسه میانگین نگرش پاسخگویان (۶/۵۱) و میانگین واقعی عوامل انسانی برون‌سازمانی در مقیاس سنجش ( $۲ * ۳ = ۶$ ) نشان می‌دهد که نقش این عوامل در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی از نظر پاسخگویان از حد متوسط بیشتر است. آزمون تی تک‌نمونه‌ای نیز نشان می‌دهد بین میانگین واقعی و میانگین سطح ۹۹ درصد، تفاوت معناداری هست؛ بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌شود.

جدول شماره (۶): مقایسه تفاوت معناداری میانگین نگرش پاسخگویان در مورد نقش کیفیت خودروها و قطعات در ایراد خسارت به خودرو

| عامل                  | تعداد | میانگین نمره | میانگین از ۵ | انحراف معیار | مقدار T | سطح معنی‌داری |
|-----------------------|-------|--------------|--------------|--------------|---------|---------------|
| کیفیت خودروها و قطعات | ۲۷۴   | ۱۴/۸۲        | ۳/۷۰         | ۳/۷۰         | ۶۶/۲۲۸  | ۰/۰۰۰         |

مقایسه میانگین نگرش پاسخگویان (۱۴/۸۲) و میانگین واقعی کیفیت خودروها و قطعات در مقیاس سنجش ( $۳ * ۳ = ۹$ ) نشان می‌دهد که نقش این عوامل در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی از نظر پاسخگویان از حد متوسط بیشتر است. آزمون تی تک‌نمونه‌ای نیز نشان می‌دهد بین میانگین واقعی و میانگین سطح ۹۹ درصد، تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه سوم تأیید می‌گردد.

جدول شماره (۷): مقایسه تفاوت معناداری میانگین نگرش پاسخگویان در مورد نقش وضعیت مسیرهای ارتباطی در ایراد خسارت به خودرو

| عامل                  | تعداد | میانگین نمره | میانگین از ۵ | انحراف معیار | مقدار T | سطح معنی‌داری |
|-----------------------|-------|--------------|--------------|--------------|---------|---------------|
| وضعیت مسیرهای ارتباطی | ۲۸۵   | ۳/۶۳         | ۳/۶۳         | ۱/۳۱         | ۴۶/۵۶۵  | ۰/۰۰۰         |

مقایسه میانگین نگرش پاسخگویان (۳/۶۳) و میانگین واقعی در مورد نقش وضعیت مسیرهای ارتباطی در مقیاس سنجش (۳) نشان می‌دهد که نقش این عوامل در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی از نظر پاسخگویان از حد متوسط بیشتر است. آزمون تی تک‌نمونه‌ای نیز نشان می‌دهد بین میانگین واقعی و میانگین سطح ۹۹ درصد، تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه یاد شده تأیید می‌شود.

جدول (۸): مقایسه تفاوت معناداری میانگین نگرش پاسخگویان در مورد نقش میزان تناسب

امکانات و مأموریتها در ایراد خسارت به خودرو

| عوامل                           | تعداد | میانگین نمره | میانگین از ۵ | انحراف معیار | مقدار T | سطح معنی‌داری |
|---------------------------------|-------|--------------|--------------|--------------|---------|---------------|
| میزان تناسب امکانات و مأموریتها | ۲۸۹   | ۳/۹۴         | ۳/۹۴         | ۱/۱۹         | ۵۵/۹۰۹  | ۰/۰۰۰         |

مقایسه میانگین نگرش پاسخگویان (۳/۹۴) و میانگین واقعی در مورد نقش وضعیت مسیرهای ارتباطی در مقیاس سنجش (۳) نشان می‌دهد که نقش این عوامل در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی از نظر پاسخگویان از حد متوسط بیشتر است. آزمون تی تک‌نمونه‌ای نیز نشان می‌دهد بین میانگین واقعی و میانگین سطح ۹۹ درصد، تفاوت معناداری هست؛ بنابراین فرضیه یاد شده تأیید می‌گردد.

جدول (۹): مقایسه تفاوت معناداری میانگین نگرش پاسخگویان در مورد نقش عوامل مؤثر بر

ایراد خسارت به خودرو

| عوامل              | تعداد | میانگین نمره | میانگین از ۵ | انحراف معیار | مقدار T | سطح معنی‌داری |
|--------------------|-------|--------------|--------------|--------------|---------|---------------|
| عوامل درون‌سازمانی | ۲۷۳   | ۹۲/۵۷        | ۳/۵۹         | ۲۰/۵۲        | ۷۴/۴۳   | ۰/۰۰۰         |
| عوامل برون‌سازمانی | ۲۳۸   | ۲۵/۱۷        | ۳/۴۳         | ۵/۵۸         | ۶۹/۵۹   | ۰/۰۰۰         |

از نظر پاسخگویان در ابعاد درون‌سازمانی/ برون‌سازمانی؛ نقش عوامل برون‌سازمانی در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی از عوامل درون‌سازمانی بیشتر است. مقایسه میانگین نگرش پاسخگویان (۲۵/۱۷) و میانگین واقعی عوامل برون-سازمانی در مقیاس سنجش (۳\*۲۱=۳۷) نشان می‌دهد که نقش این عوامل در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی از نظر پاسخگویان از حد متوسط بیشتر است. مقایسه میانگین نگرش پاسخگویان (۹۲/۵۷)

و میانگین واقعی عوامل درون‌سازمانی در مقیاس سنجش (۲۷\*۳=۸۱) نشان می‌دهد که نقش این عوامل در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی از نظر پاسخگویان از حد متوسط بیشتر است. میانگین کل نقش عوامل برون‌سازمانی (از دامنه ۱ تا ۵)، ۳/۵۹ و میانگین کل نقش عوامل درون‌سازمانی (از دامنه ۱ تا ۵)، ۳/۴۳ بوده است که نشانگر نقش بیشتر عوامل برون‌سازمانی از نظر پاسخگویان است. سطح معنی‌داری نیز نشان می‌دهد که در هر دو دسته تفاوت معناداری بین نگرش پاسخگویان و نگرش واقعی مورد انتظار وجود دارد.

### ۱۵. بررسی کیفی زمینه‌های ایراد خسارت به خودروها در مصاحبه با مکانیک‌ها و کارشناسان امور خودرو

برای ارزیابی زمینه‌های ایراد خسارت به خودروها با مکانیک‌ها و کارشناسان امور خودرویی به شیوه کیفی و باز مصاحبه به عمل آمد. در این بخش از پژوهش، پرسشهایی به شکل باز و مصاحبه عمیق در مورد موضوعاتی چون زمینه‌های فنی و... ایراد خسارت به خودروها و پیشنهاد برای کاهش این پدیده مطرح شد.

مشکلات ساختاری مربوط به خودروهای داخلی، کیفیت نامناسب قطعات، کم بودن هزینه تعمیر و نگهداری خودروها و ضعف در شیوه استفاده از خودروها از مهمترین عوامل مؤثر در ایراد خسارت به خودروها شناخته شده است.

در مصاحبه کیفی با مدیران و کارشناسان امور خودرویی، زمینه‌های ایراد خسارت به خودروها مورد بررسی قرار گرفت. در این راستا، پرسشهای مصاحبه پیرامون چند موضوع مطرح شد:

- ◀ خودروها بیشتر چه مشکلات فنی دارند؟
  - ◀ این مشکلات بیشتر ناشی از چه زمینه‌هایی است؟
  - ◀ چه پیشنهادهایی برای نگهداری و افزایش کارایی خودروهای نیروی انتظامی دارید؟
- نتایج زیر از مصاحبه با مدیران، کارشناسان و مکانیک‌های امور خودرویی نیروی انتظامی به دست آمد:

- مهمترین عوامل مؤثر در ایراد خسارت به خودروها از نظر مکانیک‌ها و کارشناسان امور خودرویی شامل موارد زیر است:

زمینه‌های انسانی: مهمترین این زمینه‌ها در مصاحبه با مدیران، کارشناسان و مکانیک‌ها شامل این موارد است: رعایت نکردن قواعد رانندگی توسط برخی از رانندگان خودروها، بی‌توجهی به دست‌اندازها و سرعت‌گیر، ناآگاهی رانندگان نسبت به شیوه نگهداری و استفاده از خودرو، ضعف نظارت بر شیوه استفاده از خودروها، بی‌دقتی راننده در هنگام بروز اشکال کوچک در خودرو که باعث بروز مشکلات بزرگتری می‌شود، گرم نکردن موتور خودرو قبل از حرکت، نداشتن تجربه کافی رانندگان در استفاده از خودرو، استفاده از دنده‌های معکوس که باعث سوپاپ زدن خودرو می‌شود.

زمینه‌های غیرانسانی: کم بودن هزینه نگهداشت خودروها نسبت به هزینه‌های واقعی در جامعه که این تفاوت باعث بهره‌گیری از قطعات و ابزارهای ضعیفتر و یا کار بیشتر از خودروها و قطعات می‌شود و همین وضعیت به نوبه خود مشکلات بیشتری را دامن می‌زند.

- ضعیف بودن کیفیت خودروها و قطعات آنها به عنوان نمونه قطعات سرسیلندرها از آلیاژ مرغوب نیست؛ کیفیت صندلی خودروها مناسب نیست.
- استفاده زیاد از خودروها و نبود استراحت برای خودروها و رانندگان
- موقعیت ناهمواریهای محل مأموریت

## ۱۶. نتیجه‌گیری

این مطالعه به شیوه ترکیبی (اسنادی، پیمایشی و مصاحبه عمیق) انجام شده، و یافته‌های بررسی به نتایج همانندی رسیده است. نتایج این بررسی نشان داد که هر دو دسته عوامل درون و برون‌سازمانی در ایراد خسارت به خودروهای انتظامی نقش دارد. نتایج مطالعه پیمایشی نشان داد که میانگین نمره عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی از حد متوسط واقعی بیشتر است. آنچه مسلم است این که عوامل محیطی و جغرافیایی، عوامل انسانی بویژه عوامل انسانی درون‌سازمانی و وضع خودروهای تولیدی و قطعات خودرویی نقش برجسته‌ای در ایراد خسارت به خودروها دارد.

زمینه‌های انسانی اعم از شیوه رانندگی با خودرو، شیوه مدیریت و نظارت بر رانندگان خودروها، کیفیت خدمات تعمیرگاهی از عوامل تعیین کننده ایراد خسارت به خودروها است.

زمینه‌های جغرافیایی، کیفیت خودروها و قطعات، منابع مالی برای تعمیر و نگهداری و حجم فعالیتها و مأموریت‌های نیروی انتظامی به شکل هم‌افزایی در فرسودگی و ایراد خسارت به خودروهای انتظامی نقش آفرین است؛ به بیان دیگر، کاستی در هر زمینه باعث می‌شود که تأثیرات تخریبی ابعاد دیگر افزایش یابد.

شیوه تحویل خودروها به رانندگان و شیوه رانندگی و نگهداری از خودروها در میان عوامل انسانی درون‌سازمانی از دیگر عوامل نقش تعیین کننده‌تری داشته است. در وضعیتی که سازمان با محدودیت منابع مالی و لجستیکی روبه‌رو است، ضعف در رانندگی و تعمیر و نگهداری خودروها، موجب فرسودگی زودهنگام و ضعف کارایی منابع و امکانات موجود در بخش خودرویی می‌شود.

در مجموع، نتیجه بررسی نشان می‌دهد که کاستیهای درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و وضعیت خاص استان- از نظر موقعیت جغرافیایی و مسیرهای ارتباطی- به تحلیل و فرسودگی زودهنگام خودروها منجر شده است. این وضعیت نشانگر ناهماهنگی و عدم توازن در تخصیص منابع مالی، لجستیکی و انسانی از یک سو و وظایف و مأموریت‌های ناجا از سوی دیگر در استان کهگیلویه و بویراحمد است.

## ۱۷. پیشنهادها

- ضمن افزایش هزینه تعمیر و نگهداری متناسب با میزان تورم و حجم کاربری خودرو، مسیر و فرایند کارامدی به منظور تهیه و تأمین قطعات خودرو طراحی شود. در این راستا، ایجاد مدیریت کارشناسی و متمرکز تهیه قطعات خودرویی در ناجا ضروری به نظر می‌رسد. لذا پیشنهاد می‌شود، ساز و کار تهیه و به کارگیری قطعات خودرویی را به صورت متمرکز و با نظارت کامل فنی در نواحی انتظامی بکار گیرد. تا زمینه کاهش هزینه خرید و استفاده از قطعات را فراهم می‌سازد.
- بسته به سرعت عمل لازم، کیفیت مسیرهای ارتباطی و وضعیت همواری و یا ناهمواریهای مناطق مأموریت و حجم فعالیت مورد انتظار نسبت به اختصاص خودروهای مناسب اقدام گردد. تأکید مکانیک‌ها و کارشناسان خودرویی بر استفاده از خودروهایی است که از نظر شاسی و انعطاف با مأموریت‌های مناطق مختلف متناسب باشند، هم‌چنین تغییر برخی خودروهای انتظامی را توجیه‌پذیر می‌سازد.

- نسبت به شناسایی مکانیک‌های خلاق، باتجربه و متعهد اقدام شود و نسبت به واگذاری خدمات تعمیرگاهی خودروهای انتظامی به آنها اقدام کنند؛ علاوه بر این با بهره‌گیری از نیروهای کاردان و متعهد؛ نظارت مستمری بر فعالیت آنها به عمل آید.
- ترتیبی صورت پذیرد تا رانندگان ثابتی عهده‌دار خودروهای انتظامی شوند. رانندگان وظیفه به عنوان نیروهای کمکی وزیر نظر رانندگان ثابت به عنوان راننده به کار گرفته شوند.

### منابع فارسی

۱. آقای، اصغر (۱۳۸۵). مدیریت نگهداری و تعمیرات خودرویی. تهران: دانشگاه علوم انتظامی
۲. آقای، اصغر (۱۳۸۸). ارائه الگوی مفهومی تحول پایدار با رویکرد فرهنگ سازمانی، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال سوم، شماره ۷، تهران: بازرسی کل ناجا.
۳. بازرسی کل ناجا (۱۳۹۰). نحوه رسیدگی به شکایات و سوانح، دستورالعمل شماره ۹۰/۸/۵ مورخ ۱۶/۵/۴۰۱/۱۲/۲۲/۴۹۱۸/۹۰
۴. تاجیک، محمد، نیازاده، معصومه (۱۳۸۲). بررسی آمار تصادفات و عوامل مؤثر بر آن در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، مجموعه مقالات و دستورالعمل‌های اولین همایش سراسری ترابری آماد و پشتیبانی ناجا، تهران: مرکز مطالعات و پژوهشهای پشتیبانی و مهندسی ناجا.
۵. حسنونند، مریدعباس (۱۳۸۲). عیب‌یابی ماشین‌آلات جهت تعمیرات پیشگیرانه، مجموعه مقالات علمی (همایش نقش و جایگاه تعمیرات در آماد و پشتیبانی ناجا)، تهران: مرکز مطالعات و پژوهشهای پشتیبانی و مهندسی ناجا.
۶. دورکیم، امیل (۱۳۸۱). درباره تقسیم کار اجتماعی، ترجمه باقر پرهام، تهران: نشر مرکز، ویرایش دوم.
۷. شاهی، جلیل، میرزایی، امیر سعید (۱۳۸۲). نقش عامل سرعت در تصادف‌های جاده‌های برون‌شهری، مجموعه مقالات و دستورالعمل‌های اولین همایش سراسری ترابری، تهران: مرکز مطالعات و پژوهشهای پشتیبانی و مهندسی ناجا.
۸. صالحی، مرتضی (۱۳۹۰). نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ارتقای نظارت

- و کنترل کارکنان، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال پنجم، ش ۱۶، تهران: بازرسی کل.
۹. عزیزی، محمد (۱۳۸۲). نقش ترابری در ساختار اقتصادی، اجتماعی، اسکان بشری و سازمانهای انتظامی، مجموعه مقالات و دستورالعمل‌های اولین همایش سراسری ترابری. تهران: مرکز مطالعات و پژوهشهای پشتیبانی و مهندسی ناجا.
۱۰. فتحعلی پور سالوئی، عطالله (۱۳۸۰). مسئولیت جزایی و مدنی ناشی از تصادفات رانندگی، تهران: انتشارات ورق.
۱۱. فرماندهی انتظامی استان کهگیلویه و بویراحمد (۱۳۹۱). بولتن تصادفات خودرویی.
۱۲. قلی پور، آرین (۱۳۸۳). جامعه‌شناسی سازمانها: رویکردی جامعه‌شناختی به سازمان و مدیریت، تهران: سمت. چ دوم.
۱۳. کاشانیان، کریم (۱۳۸۲). بررسی مدل و الگوهای حمل و نقل شهری و برون‌شهری و استفاده بهینه از آنها در سازمان ناجا، مجموعه مقالات و دستورالعمل‌های اولین همایش سراسری ترابری، تهران: مرکز مطالعات و پژوهشهای پشتیبانی و مهندسی ناجا.
۱۴. کلهری، ناصر (۱۳۸۴). مجموعه قوانین و مقررات جزایی نیروهای مسلح، معاونت حقوقی و امور مجلس وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح.
۱۵. معاونت آماد و پشتیبانی ناجا (۱۳۸۲). مدیریت راهبردی لجستیک، تهران: مرکز مطالعات و پژوهشهای پشتیبانی و مهندسی ناجا.
۱۶. ودیعت، محمدرضا (۱۳۸۵). مدیریت آماد و پشتیبانی، تهران: دانشگاه علوم انتظامی.

#### منابع انگلیسی

1. Brondolo, Elizabeth; Bezalel F. Eichler and Joseph Taravella (2003). "A tailored anger management program for reducing citizen complaints against traffic agents", *Journal of Police and Criminal Psychology*, 2003, Volume 18, Number 2, Pages 1-11.
2. Hofstede, Geert (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work Related Values*; Beverly Hills, CA: Sage Publications.