

بررسی میزان اثربخشی نظارت ستادی در ناجا

مطالعه موردی فرماندهی انتظامی استان خراسان رضوی^۱

خانم دکتر ابراهیمی قوام^۲

غلام محمد قهستانی^۳

چکیده

هدف این مقاله تعیین میزان اثربخشی نظارت ستادی بر واحدهای ستادی اجرایی و شناسایی شاخصهای مربوط و اولویت بندی آنها است. روش تحقیق توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری شامل فرماندهان، مدیران و رؤسای کلانتریها و پاسگاه های انتظامی استان خراسان رضوی است ۱۵۴ نفر از آنها به روش تصادفی انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها بررسی اسنادی، کتابخانه‌ای و استفاده از پرسشنامه است. برای توصیف و تحلیل یافته‌ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی شامل آزمون t یک نمونه‌ای، خی دو و واریانس فریدمن استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد آن بود که نظارت ستادی در سطح معناداری ۰/۰۵ بر عملکرد کارکنان، شناخت نقاط قوت و ضعف یگانها، افزایش سطح دانش انتظامی و تخصصی کارکنان، ارائه خدمات بهتر به مردم و شناسایی کارکنان و مدیران شایسته تأثیرگذار است. همچنین نتایج آزمون فریدمن حاکی است که نظارت ستادی با رتبه میانگین ۳/۹۹ دارای بیشترین تأثیر بر عملکرد کارکنان، و شناسایی کارکنان و مدیران کارآمد با رتبه ۲/۶۸ دارای کمترین اولویت است.

کلید واژه ها

نظارت ستادی ناجا، مدیریت مؤثر و اثربخش، پلیس استان خراسان رضوی، ناجا

۱. تاریخ دریافت: ۸۹/۶/۱۵، تاریخ پذیرش: ۸۹/۹/۲۳

۲. استادیار گروه روانشناسی تربیتی و سنجش اندازه گیری دانشگاه علامه طباطبائی

۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشکده اداری و پشتیبانی دانشگاه علوم انتظامی

یکی از اساسی ترین و مهمترین فعالیتهای انسان در تعامل با دیگران مدیریت است. این مقوله در زندگی انسان سابقه ای دیرینه دارد. به گونه ای که به کمک آن خواسته ها، برنامه ها، آمال و اهداف آدمی در اجتماع یا سازمانها تحقق می یابد و آدمی تمامی امکانات، منابع و هر آنچه را در اختیار دارد بسیج و تواناییهای بالقوه را به بالفعل تبدیل می کند تا نیازهای خود را برآورده سازد. تمامی مدیران در این خواسته تقریباً فرایندی یکسان را طی می کنند که شامل اجزایی چون برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری و نظارت و کنترل است.

مدیران از جهات مختلف باید بر کار سازمان و نیروهای موجود نظارت داشته باشند. بررسی میزان دستیابی به اهداف سازمانی، علمی، اخلاقی، تربیتی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی از مهمترین وظایف مدیران است. هم چنین بررسی انگیزش کارکنان و حدود رضایت شغلی آنان، نظارت بر رعایت نظم، قوانین، مقررات، کیفیت و روشهای اجرای کار و... از جمله وظایف مدیران است که در حیطه کنترل و نظارت جای می گیرد.

سازمانها نیز در درون خود نظام و تشکیلاتی دارند که با فرایند مخصوص به خود محصولات و خدماتی را به جامعه ارائه می کنند که در مرحله ابتدایی شکل گیری از آنها انتظار می رود. فعالیت آنان مستلزم استفاده از منابع انسانی، مادی و مالی است و برای اینکه فعالیت سازمان و کنش افراد در جهت اهداف باشد، سرپرستی، هماهنگی، هدایت و نظارت و کنترل لازم می آید. مجموعه این وظایف، که رفتار و فعالیتهای سازمانی را در مسیر هدف تنظیم، تصحیح، تقویت و راهنمایی می کند، مدیریت خواهد بود. پس همه سازمانها برای استمرار و تداوم فعالیت خود به مدیریت نیاز دارند. از سوی دیگر مدیر باید آگاه شود که چه مقدار از اقدامات انجام شده با برنامه هایی منطبق است که در مرحله اولیه (برنامه ریزی) هدفگذاری شده است که این امر نظارت و کنترل را با مدیریت قرین و همراه می کند. نبود نظارت و کنترل موجب ناهماهنگی، انحراف از هدف، اتلاف انرژی و نابسامانی و در نهایت از هم پاشیدگی خواهد بود.

۱. بیان مسئله

نظارت از جمله وظایف مهم مدیران است که مدیر با آن، جهت و میزان رسیدن به اهدافی را اندازه‌گیری می‌کند که در مرحله اول (برنامه ریزی) تدوین کرده است و سبب تشخیص به‌موقع انحرافات و اقدامات اصلاحی یا تغییرات در سازمان می‌شود؛ به عبارت دیگر نظارت فعالیتی است که ضمن آن عملیات پیش بینی شده با عملیات انجام شده مقایسه می‌شود و در صورت وجود اختلاف و انحراف بین آنچه باید باشد و آنچه هست به رفع و اصلاح آنها اقدام می‌شود (علاقه بند، ۱۳۷۴: ۹۷).

نظارت بر عملکرد، اجتناب ناپذیر، و لازم است این امر به روشهایی عاری از عیب و نقص انجام شود. در این میان آنچه بیش از همه مورد انتظار است، ابتدا پایبندی فرماندهان، رؤسا، مدیران و سپس آحاد کارکنان است؛ چرا که کارکنان زیر مجموعه و سپس مردم و ارباب رجوع به دنبال این هستند که پایبندی فرماندهان، مدیران و رؤسا به قانون چگونه است و از این می‌توان نتیجه گرفت که نه تنها نظارت و کنترل ضروری و واجب است، بلکه باید نظارت یکطرفه نباشد؛ چرا که چشمان تیز بین کارکنان زیر مجموعه از یک طرف و هوشیاری و دقت نظر ارباب رجوع از سوی دیگر آنان را زیر نظر دارد و چگونگی عمل آنان را مورد ارزیابی و نقد و بررسی قرار می‌دهد. فرماندهان و مدیران هر چه در رعایت قوانین، مقررات، دستورالعملها و بخشنامه‌ها حساسیت و دقت نظر بیشتری از خود نشان دهند، کارکنان و به تبع آن مردم نیز چنان خواهند شد (عمرانی: ۱۳۸۶).

یکی از دغدغه‌های مهم و اساسی مدیران در هر سازمان بویژه سازمانهای نظامی و انتظامی آگاهی و حصول اطمینان از میزان اجرای روند امور، وظایف، برنامه‌ها و دستورهای صادر شده است که شناسایی این عوامل می‌تواند سهم مهمی در موفقیت فرماندهان و مدیران، ایفا کند. عدم توجه به آن باعث لوث شدن دستورها و بی‌انگیزه شدن کارکنان و در نهایت از هم گسیختگی در مجموعه تحت امر گردد. در این تحقیق با توجه به اینکه همه ساله وقت و هزینه زیادی صرف برنامه ریزی و اجرای نظارت ستادی می‌شود، این سؤال اصلی مطرح می‌گردد: "آیا اجرای نظارت ستادی بر عملکرد کارکنان، شناسایی نقاط قوت و ضعف یگانی، افزایش سطح دانش انتظار و تخصصی کارکنان، ارائه خدمات بهتر به مردم و شناسایی کارکنان و مدیران کارآمد یگانهای انتظامی استان خراسان رضوی تأثیر داشته است؟"

۲. اهداف و تحقیق

اهداف این تحقیق تعیین میزان اثر بخشی نظارت ستادی و شناسایی شاخص‌های مربوط و اولویت بندی آنها در فرماندهی انتظامی استان خراسان رضوی بوده است.

۳. پیشینه تحقیق

بررسی نتایج مختلف نشان داد با توجه به نو بودن روش نظارت ستادی در سطح ناجا این موضوع تا کنون مورد تحقیق قرارنگرفته است ولی تحقیقاتی در خصوص نظارت و کنترل در سطح یگانهای ناجا صورت گرفته که به شرح ذیل است:

- عمرانی (۱۳۸۶) تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه نظارت سازمان بازرسی کل کشور بر عملکرد یگانهای انتظامی تهران بزرگ» را در دانشگاه علوم انتظامی به انجام رسانده است. نتایج حاصله نشان داد که از دیدگاه شهروندان نظارت سازمان بازرسی کل کشور بر پنج متغیر تأثیر مثبت دارد. اما از دیدگاه مدیران ناجا بر سه متغیر (اجرای صحیح قوانین، حسن اجرای وظیفه، پیشگیری از جرم و تخلف کارکنان) تأثیر مثبت و بر دو متغیر (افزایش اقتدار، برشمردن آسیبها و تهدیدات) تأثیری نداشته است.
- ترابی (۱۳۸۱) تحقیقی با عنوان بررسی شیوه های نظارت مردمی بر عملکرد پلیس از دیدگاه کارشناسان ناجا را در دانشکده فرماندهی و ستاد سپاه پاسداران انقلاب اسلامی انجام داده است. اهداف پژوهش این بود که کدام یک از شیوه های نظارت و سازمانهای نظارت کننده در ایران بر عملکرد و رفتار کارکنان پلیس مؤثر است و کدام یک از شیوه های نظارت مردمی سایر کشورها در ایران می تواند مؤثر باشد. نتایج نشان می دهد سازمانهای نظارتی درون سازمان ناجا در بهبود عملکرد و رفتار کارکنان به میزان زیادی مؤثر است.
- یوسفی (۱۳۸۲) تحقیقی در خصوص بررسی تأثیر روشهای نظارت و کنترل رؤسای کلانتریها بر اجرای وظیفه کارکنان کلانتریهای استان لرستان انجام داد که در آن به بررسی میزان آشنائی رؤسای کوپ با روشهای نظارت و کنترل و بررسی میزان روشهای نظارتی و کنترلی بر اجرای وظیفه کارکنان پرداخته است

۴. تعاریف و اصطلاحات

۴-۱. نظارت^۱

نظارت اسم مصدر از ریشه نظر است. نظارت به فتح نون یعنی عمل ناظر و مقام او، مراقبت در اجرای امور مانند نظارت بیوتات، امور مالی و ... و نظارت به کسر نون یعنی زیرکی، فراست، نظر کردن و نگرستن (معین، ۱۳۸۱: ۱۱۱۸).

ابن منظور در ذیل این کلمه می نویسد؛ « نظر » یعنی تأمل در چیزی با چشم یا حس کردن با چشم و نظارت یعنی گروهی چیزی را مشاهده و نگاه کنند. هم چنین وی ناظر را به « حافظ » معنی کرده است (ابن منظور، بی تا). مجدالدین محمد ابن یعقوب فیروز آبادی، ناظر را به کسی گفته است که با تیز بینی نگاه می کند و از تهمت بری است. در کتاب المعجم الوسیط آمده است « النظاره : افراسه و الحذق » نظارت به معنی فراست، مهارت، دانایی، تیز هوشی و زیرکی در بررسی و اثبات امور محول است. نظر به معنی تدبیر و تفکر و ناظر (از همین ماده) به معنی فرد امین و معتمدی است که وظیفه تفحص، تحقیق و بررسی صحت و سقم امری به وی واگذار می شود (عطیه، شرقی امین بی تا: ۹۳۲).

نظارت به مجموعه عملیاتی گفته می شود که طی آن میزان تطابق عملکرد اشخاص با قوانین و مقررات سنجیده می شود تا از این طریق نسبت به مطابقت نتایج عملکرد با هدفهای مطلوب اطمینان حاصل شود (ملک افزلی اردکانی، ۱۳۸۲)؛ کوششی است که مدیر در جهت تطبیق عملیات با برنامه انجام می دهد تا میزان صحت و سقم فعالیتها را به دست آورد (تقوی دامغانی: ۹۵).

۴-۲. ناظر

در لغت به بیننده و نگاه کننده، و اصطلاحاً به کسی گفته می شود که برای نظارت و رسیدگی به کاری معین می شود (عمید، ۱۳۸۰: ۱۱۶۳) یا به کسی گفته می شود که از سوی رده سازمانی یا مقام بالاتر به جایی فرستاده می شود (فؤاد، افرام البستانی، منجد الطلاب) یا اینکه مأمور می شود مسئله مشخصی را مورد بازرسی، ارزیابی و دقت نظر قرار دهد و به رده مافوق گزارش کند و یا شخصی که عمل یا اعمال نماینده شخص یا اشخاصی را مورد توجه قرار می دهد و صحت و سقم

۱. Supervision

عمل یا اعمال را به مقیاس معینی که معهود است، می‌سنجد و برای این کار اختیار قانونی داشته باشد (ملک افضلی اردکانی، ۱۳۸۲: ۳۰).

۳-۴. نظارت شونده

در طرف دیگر فرایند نظارت، شخص، گروه یا سازمانی است که مورد نظارت و بازرسی قرار می‌گیرد که ممکن است هر یک از افراد مردم، کارگزاران یا زمامداران باشند یا یک نهاد یا دستگاه در کشور باشد؛ به بیان دیگر ممکن است شخص نظارت شونده حقیقی یا حقوقی باشد که برابر مقررات، وظیفه‌ای خاص بر عهده او است و نظارت بر او در زمینه همان عمل خاص مورد نظر است.

۴-۴. اثر بخشی^۱

اثر بخشی و کارایی به آنچه انجام می‌دهیم و اینکه چگونه انجام می‌دهیم، مربوط می‌شود. کارایی یعنی درست انجام دادن وظیفه و به رابطه بین ورودی و خروجی اشاره دارد؛ برای نمونه اگر شما از نهاده معینی بازده بیشتری به دست آورید، کارایی را افزایش داده اید. مدیران با منابع ورودی - پول، افراد و تجهیزات - که کمیاب است سروکار دارند؛ لذا آنها به استفاده کارآمد از این منابع توجه بیشتری دارند. بنابراین مدیریت در پی به حداقل رساندن هزینه‌های منابع است. اگر چه به حداقل رساندن هزینه منابع، شرط لازم کارایی است، شرط کافی نیست؛ بنابراین مدیریت به تکمیل فعالیتها توجه دارد که در اصطلاح مدیریت این توانایی را اثر بخشی می‌نامند. اثر بخشی یعنی انجام دادن درست وظیفه (اعرابی و دیگران: ۱۱۹).
اثر بخشی در هر سازمان یعنی دستیابی به هدف. اگر چه اثر بخشی و کارایی دو مقوله متفاوت است، ارتباط نزدیکی با هم دارد؛ برای نمونه، اگر کسی کارایی را نادیده بگیرد اثر بخشی آسانتر خواهد بود.

۵-۴. بازرسی

بازرسی ترجمه واژه عربی تفتیش است و به معنای، پژوهیدن، جستن، کاویدن، دیگر جستجو کردن، نظردادن در ظاهر چیزی، تفحص، تجسس، کاوش، واری، پی جویی، بررسی به کار رفته است (فقیه، ۱۳۸۲: ۱۷).

۱-Effectiveness

۴-۶. عملکرد^۱

عملکرد هر فرد عمیقاً به شخصیت، توان بالقوه و ادراک منحصر به فرد وی بستگی دارد. مدیران باید تفاوت‌های بین افراد را به عنوان مفروضات بپذیرند؛ زیرا آنها به تجربه، محیط و مسئله توارث افراد مربوط می‌شود و نمی‌توان آنها را تغییر داد (دری و آذرینیا، ۱۳۸۰: ۶۲).

عملکرد شغلی به کمیت و کیفیت وظایف انجام شده توسط یک فرد یا گروه در کار محول گفته می‌شود. عملکرد شغلی زیر بنای بهره‌وری است و باید بتواند به سبک اهداف سازمانی کمک کند؛ لذا عملکرد تابعی از توانایی حمایت و تلاش است. (شرمرهون^۲، ۲۰۰۲: ۳۹۲).

۵. مروری بر ادبیات نظری

۵-۱. نظارت و کنترل آشکار و علنی

منظور از نظارت آشکار و علنی این است که عملیات نظارت و کنترل بر عملکرد کارکنان سازمان و اجرای برنامه‌ها، به صورت آشکار صورت گیرد و افراد و کارکنانی که عملکرد و یا برنامه در دست اجرای آنها کنترل می‌شود، از این عملیات آگاه و مطلع باشند (نبوی، ۱۳۸۵: ۳۱۵).

این نوع نظارت و کنترل را می‌توان به دو شیوه مختلف انجام داد:

الف. نظارت مستقیم

این است که مدیر بدون هیچ‌گونه واسطه‌ای بر کار دستگاه‌ها و نوع فعالیتها و کارکنان ناظر باشد و ریزترین و درشت‌ترین مسائل را کنترل کند. این نوع نظارت و کنترل معمولاً در سازمانها و واحدهای کوچک و یا در بخش کوچکی از سازمان امکانپذیر است. نظارت مستقیم و بدون واسطه مدیر بر واحدهای مختلف سازمان، آثار مثبت و فواید و مزایای فراوانی را به دنبال خواهد داشت.

بازدید و نظارت مدیران و مسئولان از بخشهای مختلف سازمان، بویژه بازدید مدیران عالی سازمان و نظارت مستقیم آنها بر برنامه‌های جاری و کار بخشها و واحدهای مختلف سازمان، همچنین عملکرد کارکنان موجب خواهد شد که کارکنان احساس کنند، مدیران و مسئولان سازمان به آنها توجه می‌کنند و همین مسئله، دلگرمی آنان را به سازمان و رضایت شغلی آنها افزایش خواهد داد (بازرسی کل ناجا، ۱۳۸۶: ۹).

۱- Performance

۲- Shermerhon

ب. نظارت غیرمستقیم

این است که مدیر سازمان ، وظیفه کنترل و نظارت را از طریق عوامل و ابزارهای مختلف انجام دهد. در این روش برای اجرای عملیات نظارت، مدیر افرادی را انتخاب می کند یا بخش و واحد مخصوصی را مأمور می کند تا آنان بر بخشهای مختلف سازمان و برنامه های در حال اجرای سازمان و نیز بر عملکرد کارکنان قسمتهای مختلف سازمان ، نظارت و کنترل داشته باشند و نتیجه کنترل و نظارت خود را در اختیار مدیر قرار دهند. در این شیوه مدیر از طریق دستگاهها، عوامل و ابزار گوناگونی بر کار سازمان ، برنامه ها ، طرحها و افراد نظارت می کند. وقتی سازمان گسترده باشد، مدیر نمی تواند بر همه امور نظارت داشته باشد و این نظارت از طریق بازرسان و مدیران رده ها و جانشین صورت می پذیرد. این اشخاص به صورتهای مختلف مستقیم و یا غیرمستقیم عملکرد سازمان، افراد طرحها و برنامه ها را ارزیابی می کنند و نتیجه بازرسی و نظارت خود را در اختیار مدیران سازمان قرار می دهند. بازرسان ویژه گاهی از داخل سازمان و گاهی از کارشناسان مطلع خارج از سازمان انتخاب می شوند (علی آبادی، ۱۳۷۷ : ۱۲۹).

۲-۵. نظارت مخفی و پنهانی

منظور از کنترل و نظارت پنهانی ، نظارت و کنترل بخشهای مختلف سازمان ، بررسی برنامه های در حال اجرا، مشخص کردن نقاط قوت و ضعف سازمان و نظارت بر عملکرد کارکنان سازمان است، به گونه ای که کارکنان متوجه این کار نشوند. آنچه وجود نظارت مخفی و سری را در سازمان ضروری می سازد و اهمیت آن را نمایان می کند، این است که اگر نظارت و کنترل، همواره به صورت آشکار و علنی انجام شود از دقت و صحت لازم برخوردار نخواهد بود؛ زیرا هنگامی که کنترل به صورت علنی و رسمی انجام می شود، کسانی که قرار است عملکرد آنها مورد بررسی قرار گیرد و کنترل شوند، ممکن است تظاهر کنند و با ظاهر سازی بخواهند ناظر و بازرس را فریب دهند که این مسئله باعث خواهد شد کنترل و نظارتی که صورت می گیرد، صحت و دقت کافی و لازم را نداشته باشد (نبوی، ۱۳۸۵ : ۳۱۵).

۵-۳. نظارت و کنترل آینده نگر ، سگانی و بازخوردی

الف. نظارت و کنترل آینده نگر

مطلوبترین نوع کنترل، کنترل آینده نگر است که از بروز مشکلات پیش‌بینی شده جلوگیری می‌کند. این نوع کنترل پیش از شروع عملیات انجام می‌شود و آینده‌نگری می‌کند. کنترل آینده نگر از این جهت مطلوب است که مدیر را قادر می‌سازد که از بروز مشکلات جلوگیری کند تا بعداً ناچار نباشد به حل آنها بپردازد. متأسفانه این کنترلها نیازمند اطلاعات دقیق و روزآمد است که اغلب کسب آن دشوار است و در نتیجه مدیران ناچارند که یکی از دو نوع دیگر کنترل را به‌کارگیرند. به کنترل آینده نگر، کنترل پیش‌آگهی و یا پیش‌خورد نیز گفته می‌شود (اعرابی و دیگران ص ۴۱۰).

ب. نظارت و کنترل سگانی (روندی ، غربالی ، حین انجام کار)

کنترل سگانی، همان‌طور که از نامش برمی‌آید، هنگامی صورت می‌گیرد که فعالیت در حال انجام است. وقتی کنترل سگانی صورت می‌گیرد مدیریت می‌تواند قبل از اینکه مشکلات بسیار گران تمام شود، نسبت به اصلاح آنها اقدام کند. معروفترین نوع کنترل سگانی نظارت مستقیم است. هنگامی که مدیر مستقیماً بر کار کارمند نظارت می‌کند، می‌توان، همزمان عملیات او را هدایت، و مشکلات موجود را نیز اصلاح کرد. هرچند بین فعالیت کارمند و واکنش اصلاحی مدیر فاصله زمانی هست، این تأخیر ناچیز است. امروزه مسائل فنی را به گونه‌ای طراحی کرده‌اند که در صورت بروز اشتباه از سوی کاربران آنها را از خطای مربوط آگاه سازند.

ج) نظارت و کنترل بازخوردی (گذشته نگر)

معروفترین کنترل نوع بازخوردی این است که نتیجه کارهای انجام شده به سنجش در می‌آید. نقطه ضعف این نوع کنترل این است که اطلاعات وقتی به مدیر می‌رسد که خسارت زیادی وارد شده است. این امر علاج واقعه قبل از وقوع نیست اما برای بسیاری از فعالیتها بازخورد تنها نوع مؤثر کنترل است. باید توجه داشت بازخورد نسبت به کنترل آینده نگر و سگانی دو امتیاز دارد: اول اینکه بازخورد به مدیران در مورد اینکه برنامه‌ریزی آنان تا چه حد مؤثر بوده است، اطلاعات پرباری می‌دهد. بازخوردی که اختلاف کمی را بین استاندارد و عملکرد واقعی نشان می‌دهد شاهدهی است بر اینکه برنامه‌ریزی به طور کلی به هدف رسیده است. دوم اینکه کنترل بازخوردی می‌تواند انگیزش را در کارکنان تشدید کند و افراد نیاز دارند که بدانند تا چه حد کار خود را خوب انجام داده

اند. بیشتر برنامه‌های نظارتی در سطح ناجا از جمله این نوع کنترل و نظارت است (مبانی بازرسی و نظارت، نشریه بازرسی کل ناجا، ۱۳۸۶: ۵).

۶. نظارت و بازرسی از دیدگاه روایات اسلامی

حکومت امیرالمؤمنین علی (ع) آینه اندیشه سیاسی و سیره حکومتی اسلام راستین است. آن حضرت، نظارت و بازرسی را به عنوان اصلی لازم و ضروری در صحت عمل کارگزاران می‌دانست تا بدین وسیله قوتها و ضعفها مشخص شود و نیکوکاران و بدکاران معلوم گردند. در این راستا برای ناظران و بازرسان نیز شرایطی را ذکر می‌کنند تا هر کس وارد این جرگه نشود (سیدتاج‌الدینی، ۱۳۸۹: ۴۳).

حضرت علی (ع) در قسمتی از نامه معروف خود به مالک اشتر دستور می‌دهد که با فرستادن مأموران مخفی و سری، عملکرد کارگزارانش را زیر نظر بگیرد و یکی از دلایل عمده این مطلب را ترغیب و تشویق آنان به امانتداری می‌داند و می‌فرماید: فان تعاهدک فی السر لامورهم علی استعمال الامانة ... : سپس تمام کارهای کارگزارانت را تحت نظر بگیر و بازرسانی مخفی از کسانی که اهل صدق و وفا هستند بر آنها بگمار؛ زیر نظر قرار دادن کارگزاران آنها را به امانتداری و مدارا با رعیت می‌کند. همانا بازرسی و نظارت پنهانی تو سبب می‌شود که آنها (کارگزاران) به امانتداری ترغیب شوند (نهج‌البلاغه، ترجمه شهیدی).

امام رضا (ع) می‌فرماید: هر گاه رسول خدا سپاهی را برای مأموریتی اعزام می‌کرد پس از تعیین فرمانده، برخی از افراد مورداعتماد و وثوق خود را بر او می‌گماشت تا رفتار آن فرمانده را زیر نظر داشته باشد و برای او گزارش کند (مجلسی ۱۳۸۵ ج ۱۰۰: ۶۱). هم چنین خداوند در قرآن کریم می‌فرماید:

هر کس به قدر ذره ای کار خیر کند پاداش آن را می‌بیند و هر کس به قدر ذره ای کار بد انجام دهد، سزای آن را می‌بیند. (سوره زلزال آیات ۸ و ۷). سخنی جاری نمی‌شود مگر اینکه رقیب و عتید، آن را می‌نویسد (سوره ق، آیه: ۱۸).

۷. ویژگیهای نظارت مؤثر

پارسائیان و اعرابی در کتاب خود با عنوان مدیریت (۱۳۷۹) این ویژگیها را به شرح ذیل بیان می‌کنند:

الف. دقت

یکی از ضروریتهای در نظام کنترل و نظارت و یکی از ویژگیهای مهم و حیاتی آن، دقت و صحیح بودن آن است. دقت و صحت، شرط اساسی موفقیت هر نظام کنترل و نظارت است. برای اینکه کنترل، دقیق و صحیح انجام گیرد، لازم است اطلاعات به دست آمده از دقت و صحت زیادی برخوردار باشد (رضاییان، ۱۳۸۳: ۲۷۰).

ب. مبتنی بر اهداف سازمان بودن

یکی دیگر از ویژگیهای کنترل و نظارت این است که بر اهداف سازمان مبتنی باشد؛ چرا که هدف نهایی فرایند کنترل، مشخص کردن مشکل و انحرافات و دستیابی به هدف است.

ج. تأکید بر نقاط استراتژیک و راهبردی

از آنجا که کنترل و نظارت بر تمام کارها و عملیات ممکن نیست و چنین کاری ضرورتی هم ندارد، کنترل و نظارت باید توجه اصلی خود را بر نقاط حساس و راهبردی معطوف دارد. منظور از نقاط راهبردی و حساس، نقاطی است که انحراف و اشتباه در آنها موجب صدمات سنگینی، و کنترل و نظارت بر آنها موجب کارایی بیشتر می‌شود (اعرابی و دیگران: ۴۱۱).

د. بموقع بودن

گزارشهای عملکرد، باید هر چه سریعتر در اختیار مدیر قرار گیرد تا بتواند اقدامات اصلاحی را بموقع انجام دهد (پارساییان، ۱۳۸۳: ۲۷۰).

هـ. انعطاف پذیری

امروزه محیط پیرامون سازمانها بشدت در حال تغییر و تحول است. چون سازمان ناچار است با محیط پیرامون خود تعامل داشته باشد، «کنترل باید آن قدر قابلیت انعطاف داشته باشد که بتواند با تغییرات سازمان، برنامه‌ها و وضعیت کاری و محیط خارجی، خود را انطباق دهد» (همان: ۲۷۰)، بدیهی است نظام خشک و منعطف با سازمانهای پویای امروزی تناسبی ندارد و کارایی لازم را در

این گونه سازمانها نمی تواند داشته باشد ؛ علاوه بر اینکه کنترل‌های منعطف می تواند ناپایداریهای محیطی را تعدیل کند.

و. اقتصادی بودن

کنترل و نظارت مستلزم صرف منابع انسانی ، زمان و هزینه های مادی است. صرف این منابع و هزینه ها در صورتی معقول و درست خواهد بود که کنترل نتیجه بخش باشد و منافی - اعم از منافع مادی و معنوی - را برای سازمان داشته باشد هزینه اجرای نظارت باید از فواید حاصل از نظام کنترل در سازمان کمتر باشد.

ز. تناسب

نظام کنترل و نظارت برای سازمان باید به گونه ای طراحی و اجرا شود که با عملیات، کارها و پستهای گوناگون تناسب داشته باشد ؛ چرا که هر کاری و هر شغلی در سازمان، کنترل و نظارت خاصی را می طلبد و نظام نظارتی در صورتی موثر خواهد بود که به این اصل مهم توجه داشته باشد.

ح. مقبولیت داشتن

برخی از نظارتهای موجب ایجاد روحیه مقاومت در کارکنان می شود و روحیه آنها را تضعیف ، و بازدهی نظارت را کاهش می دهد. به منظور از بین بردن روحیه مقاومت در کارکنان ، نظام کنترل در صورتی می تواند برای کارکنان قابل قبول ، و در نتیجه موثر و مفید باشد که دارای ویژگیها و شرایطی باشد که برخی از آنها عبارت است از:

- حمایت مدیران عالی سازمان
- مشارکت همه مدیران در طراحی و اجرای سیستم کنترل
- درک و پذیرش فرایند کنترل توسط همه کارکنان
- دقیق و بموقع بدن اطلاعات و بازخور در مورد عملکرد واقعی (چمران، ۱۳۷۸: ۴۷۵)

۸. موانع و محدودیتهای اعمال نظارت

بسیاری از انسانها نسبت به کنترلها از خود واکنش منفی نشان می دهند. این تمایل ممکن است خود را به چندین شیوه آشکار سازد که عبارت است از (دری و آذر نیا: ۱۳۸۰: ۶۷):

الف. غلبه کردن بر سیستم؛ به عنوان مثال رؤسای ادارات به منظور خنثی کردن هر گونه کاهش بالقوه بودجه آن را مستمراً بذل و بخشش می کنند. کارکنان اغلب بازی در می آورند و به جای اینکه نیت و محتوای مقررات ناخوشایند و نامطلوب را مد نظر داشته باشند، بیشتر به ظاهر قضیه تکیه می کنند؛ مثلاً کارکنان راه آهن با رعایت بیش از حد مقررات ایمنی، سیستم را کند می کنند.

ب. ارائه اطلاعات نادرست یا ناکافی: مدیران همانند کارکنان نمی خواهند اطلاعاتی را گزارش کنند که نشاندهنده خارج از کنترل بودن عملیات آنان باشد. در نتیجه، گزارش اطلاعات ممکن است عملاً با تأخیر یا به شکل ناقص انجام، و یا تحریف شود (همان: ۶۷).

ج. انعکاس تصور نادرست از کنترل: عبارت « همه چیز روبه راه است»، دلیل اصلی خود کار شدن و کامپیوتری شدن بسیاری از سامانه های کنترل به منظور حذف موضوعیت انسان است.

د. خرابکاری عمدی یا کند کردن سیستم: اگر معیارها غیر منطقی تلقی شود، کارکنان ممکن است با کند کردن قابل ملاحظه سامانه و یا حتی صدمه زدن به ماشین آلات، مقاومت خود را ابراز کنند. مدیران نیز در همین موقعیت، ممکن است عمداً سردرگمی یا مسائلی را به وجود آورند تا مطمئن شوند که سیستم کار نخواهد کرد (همان).

موانع و محدودیتهای نظارت را گاه باید در فرایند نظارت، موضوع فعالیت اصلی واحدهای نظارتی دانست و گاهی فراتر از آن در محیط یا موضوعی مورد بحث قرار گیرد که باید نظارت اعمال گردد که در دو بخش جداگانه موانع سازمانی و فراسازمانی به آن اشاره خواهد شد (عمرانی، ۱۳۸۶: ۲۷).

۹. مراحل نظارت و کنترل

- تعیین استانداردها و معیارها با توجه به هدفهای از پیش تعیین شده
- جمع آوری و تنظیم اطلاعات، اندازه گیری عملکرد و عملیات انجام یافته و در حال اجرا
- مقایسه و تطبیق اطلاعات به دست آمده با استانداردهای از پیش تعیین شده
- پیگیری و اقدامات اصلاحی (خلیلی شورینی، ۱۳۷۶: ۳۸۴)

۱۰. نظارت ستادی

اطمینان یافتن از حُسن اجرای صحیح برنامه‌ها، طرحها، وظائف، مأموریت‌های محول، تدابیر، قوانین و مقررات و تعیین میزان کارائی و اثربخشی آن و نیز اشراف کلی بر همه ارکان سازمان (بازرسی کل ناجا، ۱۳۸۶).

۱۰-۱۰. اهداف نظارت ستادی

اهداف نظارت ستادی به شرح ذیل اعلام شده است:

- ارزیابی و تعیین میزان پیشرفت کمی و کیفی برنامه‌ها و اثر بخشی آن
- شناخت جامع نقاط قوت، ابتکارات، خلاقیتها، نوآوریها و اقدامات برجسته و تعمیم آن
- شناخت نقاط ضعف، نارساییها، موانع، انحرافات احتمالی و مشکلات موجود در مسیر تحقق اهداف و مأموریتها و ارائه راه حل‌های مناسب و اصلاحی در جهت رفع آن
- ارزیابی عملکرد سازمانی و فردی یگانها، مدیران و صدور کارنامه یگانی و مدیریتی
- شناسایی فرماندهان، مدیران، کارکنان فعال، شایسته و ساعی، تشویق و تقدیر بموقع از آنان
- ایجاد رقابت سالم و تحرک سازمانی و فردی در سطح یگانهای ستادی و عملیاتی
- راهنمایی، آموزش و هدایت تخصصی رده‌ها در صحنه عمل
- ایجاد و ترویج فرهنگ نظارت و ارزیابی و افزایش توان تجزیه و تحلیل بین سطوح سازمانی و مدیریتی
- ایجاد تعامل سازنده بین صف و ستاد و حصول اشراف کلی و اطلاعاتی لازم رده‌های ستادی از آخرین وضعیت رده‌های تابع و اجرایی (بازرسی کل، ۱۳۸۶: ۱۴)

۱۱. روش شناسی

روش تحقیق توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری مدیران و فرماندهان فرماندهی انتظامی استان خراسان رضوی است. حجم جامعه نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۵۴ نفر انتخاب شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات بررسی اسنادی و کتابخانه‌ای و استفاده از پرسشنامه است. برای طراحی پرسشنامه از مبانی نظری و مطالعات انجام شده و دستورالعمل نظارت ستادی استفاده شده است.

۱۱-۱. روایی و پایایی

با مصاحبه حضوری با اهل خبره و کارشناسان مدیریتی و انتظامی و نظارت ستادی، ابعاد گوناگون موضوع تحقیق شناسایی، و نظر آنان در سؤالات پرسشنامه لحاظ شد. نهایتاً پرسشنامه در قالب ۲۴ سؤال طراحی، و بر پایه نظر، متخصصان تجدید نظر، و اصلاحات لازم در آن انجام، و سپس، بین سی نفر از شرکت کنندگان توزیع شد.

پس از آزمون اولیه و مصاحبه با پاسخ دهندگان، نظر آنان در مورد پرسشنامه، بررسی شد و مورد خاصی که فراتر از بحث باشد به نظر نرسید. با توجه به این موارد تأکید می شود که فرایند تنظیم پرسشنامه، قرین روایی بوده و پرسشنامه و گویه های تهیه شده روایی فرضیات است. برای آزمون پایایی پرسشنامه از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شد که میزان آن ۰/۷۷ است.

۱۱-۲. متغیرهای تحقیق

متغیر وابسته در این مقاله نظارت ستادی است. متغیر مستقل شامل پنج متغیر شامل موارد زیر است:

الف. عملکرد کارکنان و یگانها که با گویه های اجرای کمی برنامه های ابلاغی - در اجرای کیفی برنامه های ابلاغی - نسبت به تشویق و تقدیر بموقع از کارکنان فعال اقدام، ایجاد رقابت سالم و سازنده در یگان نظارت شونده، تحرک و فعالیت بیشتر کارکنان، تعامل سازنده و بیشتری بین واحدهای صف و ستاد، حصول اشراف کلی رده های ستادی از آخرین وضعیت رده های یگانها حصول اطمینان از حسن اجرای تدابیر، اقتدار بیشتر یگان، رعایت دقیق مقررات و انضباط مالی، جلوگیری از سوء استفاده از امکانات دولتی

ب. شناخت نقاط قوت و ضعف یگانها که با گویه های شناخت نقاط قوت یگان، شناسایی ابتکارات و اقدامات برجسته در سطح یگان، شناسایی نقاط ضعف در سطح یگان، شناسایی موانع، مشکلات و انحرافات احتمالی در مسیر تحقق، شناخت و زمینه ساز اصلاح دستورالعملها، آیین نامه ها و بخشنامه هایی که امکان اجرا ندارد.

ج. افزایش سطح دانش انتظامی و تخصصی کارکنان که با گویه های راهنماییها و آموزشهای لازم توسط ناظران به نیروهای یگان نظارت شونده، هدایت تخصصی رده نظارت شونده در صحنه عمل،

تغییر دیدگاه کارکنان نسبت به فرهنگ نظارت و ارزیابی، افزایش توان تجزیه و تحلیل امور توسط فرمانده یا مدیر یگان نظارت شونده همراه است.

د. ارائه خدمات بهتر به مردم که با گویه‌های تسریع در اجرای برنامه‌ها، طرحها، وظایف و مأموریت‌های محول، تقویت فرایند پوشش انتظامی در مناطق جرم خیز، بهبود کیفی خدمت رسانی و پاسخگویی مطلوب به مردم بیان می‌شود.

ه. شناسایی کارکنان و مدیران کارآمد و فعال که با گویه میزان شناسایی فرماندهان و مدیران شایسته قابل پیگیری است.

۱۱-۳. فرضیه‌های تحقیق

- نظارت ستادی بر عملکرد کارکنان تأثیر گذار است.
- نظارت ستادی باعث شناخت نقاط قوت و ضعف یگانها می‌شود.
- نظارت ستادی در افزایش سطح دانش انتظامی و تخصصی کارکنان تأثیر گذار است.
- نظارت ستادی بر ارائه خدمات بهتر به مردم تأثیر گذار است.
- نظارت ستادی در شناسایی کارکنان و مدیران فعال و کارآمد نقش مهمی را ایفا می‌کند.

۱۲. ویژگیهای جمعیت شناختی پاسخگویان

۱۲-۱. میزان تحصیلات پاسخگویان

جدول (۱): توزیع پاسخگویان از نظر میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
زیر دیپلم	۵	۳/۲
دیپلم	۳۲	۲۰/۸
فوق دیپلم	۴۸	۳۱/۲
لیسانس	۵۹	۳۸/۳
فوق لیسانس	۶	۳/۹
بدون پاسخ	۴	۲/۶
مجموع	۱۵۴	۱۰۰

۱۳-۲. سن پاسخگویان

جدول (۲): توزیع سنی پاسخگویان

درصد فراوانی	فراوانی ی	سن
۲۷/۹۲	۴۳	کمتر از ۳۰ سال
۳۲/۴۷	۵۰	بین ۳۰-۴۰ سال
۲۷/۲۷	۴۲	بین ۴۰-۵۰ سال
۱۲/۳۴	۱۹	بالای ۵۰ سال
۰	۰	بدون پاسخ
۱۰۰	۱۵۴	جمع

۱۳-۳. مسئولیت پاسخگویان

جدول (۳): توزیع مسئولیت پاسخگویان

درصد فراوانی	فراوانی ی	مسئولیت
۲۶/۶۲	۴۱	معاونت ستادی
۲۰/۷۸	۳۲	رئیس کلانتری
۳۱/۱۷	۴۸	ف. پاسگاه
۲۱/۴۳	۳۳	کارشناس
۱۰۰	۱۵۴	جمع

۱۴. یافته های تحقیق

جدول (۴): آمار توصیفی میزان تأثیر نظارت ستادی بر اساس نظر پاسخگویان

ردیف	گویه های تحقیق	میزان اهمیت			
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم
۱	اجرای کمی برنامه های ابلاغی	۲۵	۱۰۰	۲۶	۲
		درصد	۱۶/۲	۶۴/۹	۱۶/۹
۲	اجرای کیفی برنامه های ابلاغی	۲۴	۹۵	۳۱	۴
		درصد	۱۵/۶	۶۱/۷	۲۰/۱
۳	میزان شناسایی فرماندهان و مدیران شایسته	۳۹	۸۹	۲۴	۲
		درصد	۲۵/۳	۵۷/۸	۱۵/۶
۴	ایجاد رقابت سالم و سازنده بین یگانها	۲۱	۹۴	۳۴	۴
		درصد	۱۳/۶	۶۱/۰	۲۲/۱
۵	تحرك و فعالیت بیشتر کارکنان	۴۲	۱۰۰	۲۶	۲
		درصد	۲۷/۳	۵۱/۹	۱۶/۹
۶	چگونگی تعامل بین صف و ستاد	۲۴	۸۴	۳۴	۹
		درصد	۱۵/۶	۵۴/۵	۲۲/۱
۷	حصول اشراف کلی رده های ستادی از آخرین وضعیت یگانهای مورد نظارت	۲۵	۸۶	۳۰	۱۲
		درصد	۱۶/۲	۵۵/۸	۱۹/۵
۸	حسن اجرای تدابیر	۲۱	۸۶	۴۵	۱۷
		درصد	۱۳/۶	۴۴/۲	۲۹/۲
۹	اقتدار یگان در اجرای وظایف	۳۴	۸۲	۳۱	۷
		درصد	۲۲/۱	۵۳/۲	۲۰/۱
۱۰	رعایت مقررات و انضباط مالی	۳۱	۹۲	۲۵	۵
		درصد	۲۰/۱	۵۹/۷	۱۶/۲
۱۱	عدم سوء استفاده از امکانات دولتی	۲۸	۷۰	۳۹	۶
		درصد	۲۴/۷	۴۵/۵	۲۵/۳
۱۲	شناخت بیشتر نقاط قوت یگانها	۲۲	۸۱	۴۷	۴
		درصد	۱۴/۳	۵۲/۶	۳۰/۵
۱۳	شناخت ابتکارات و اقدامات برجسته	۳۰	۸۶	۳۵	۳
		درصد	۱۹/۵	۵۵/۸	۲۲/۷
۱۴	شناسایی نقاط ضعف یگان	۲۸	۸۱	۴۱	۳
		درصد	۱۸/۲	۵۲/۶	۲۶/۶
۱۵	شناخت موانع، مشکلات و انحرافات احتمالی در مسیر تحقق اهداف	۳۳	۷۷	۳۶	۷
		درصد	۲۱/۴	۵۰/۰	۲۳/۴
۱۶	شناخت و اصلاح دستورالعملها، آیین نامه ها و بخشنامه های فاقد قابلیت اجرا	۲۹	۸۰	۴۵	۰
		درصد	۱۸/۸	۵۱/۹	۲۹/۲
۱۷	میزان راهنمایی و آموزش ناظران به نیروهای یگان نظارت شونده	۲۷	۹۲	۳۲	۳
		درصد	۱۷/۵	۵۹/۷	۲۰/۸
۱۸	هدایت تخصصی رده نظارت شونده	۲۹	۹۵	۲۹	۱
		درصد	۱۸/۸	۶۱/۷	۱۸/۸
۱۹	تغییر دیدگاه کارکنان نسبت به فرهنگ نظارت و ارزیابی	۳۵	۷۵	۴۴	۰
		درصد	۲۲/۷	۴۸/۷	۲۸/۶
۲۰	افزایش توان تجزیه و تحلیل امور توسط فرمانده یا مدیر	۲۹	۸۰	۳۶	۷
		درصد	۱۸/۸	۵۱/۹	۲۳/۴
۲۱	تسریع اجرای برنامه ها، طرحها، وظایف و مأموریت های محول	۳۶	۸۲	۲۸	۶
		درصد	۲۳/۴	۵۳/۲	۱۸/۲
۲۲	تقویت فرایند پوشش انتظامی در مناطق جرم خیز	۳۶	۸۲	۲۸	۶
		درصد	۲۳/۴	۵۳/۲	۱۸/۲
۲۳	بهبود کیفی خدمت رسانی و پاسخگویی مطلوب به مردم	۳۱	۸۴	۳۷	۱
		درصد	۲۰/۱	۵۴/۵	۲۴/۰
۲۴	تشویق و تقدیر بموقع از کارکنان فعال	۴۸	۸۰	۲۳	۱
		درصد	۳۱/۲	۵۱/۹	۱۴/۹

فرضیه اول: نظارت ستادی بر عملکرد کارکنان تأثیر گذار است.

به منظور بررسی این فرضیه، میانگین ارزش عددی ۱۱ شاخص اجرای کمی برنامه های ابلاغی، اجرای کیفی برنامه های ابلاغی، تشویق و تقدیر بموقع از کارکنان فعال، ایجاد رقابت سالم و سازنده در یگان نظارت شونده، تحرک و فعالیت بیشتر کارکنان، تعامل سازنده و بیشتر بین واحدهای صف و ستاد، حصول اشراف کلی رده های ستادی از آخرین وضعیت یگانهای مورد نظارت، حصول اطمینان از حسن اجرای تدابیر، اقتدار بیشتر یگان، رعایت دقیق مقررات و انضباط مالی، جلوگیری از سوء استفاده از امکانات دولتی، محاسبه، و نتایج این آزمون در جدول (۵) نشان داده شده است:

جدول (۵): نتایج آزمون t یک نمونه‌ای برای بررسی تأثیر نظارت ستادی بر عملکرد کارکنان

عنوان	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	مقدار آماره t	سطح معنی دار
تأثیر نظارت ستادی بر عملکرد کارکنان	۱۵۴	۳/۹۰۸	۰/۴۰۱۳	۳/۲۴۵	۲۷/۹۹۷	۰/۰۰۰

با توجه به سطح معنی دار به دست آمده ($\text{Sig.} < 0/05$) با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت نظارت ستادی در واحدهای اجرایی و ستادی فرماندهی انتظامی استان خراسان رضوی بر عملکرد کارکنان و یگانها تأثیر گذار است.

فرضیه دوم: نظارت ستادی بر شناخت نقاط قوت و ضعف یگانها تأثیر گذار است.

به منظور بررسی این فرضیه، میانگین ارزش عددی پنج شاخص شناخت نقاط قوت یگان، شناسایی ابتکارات و اقدامات برجسته در سطح یگان، شناسایی نقاط ضعف در سطح یگان، شناسایی موانع، مشکلات و انحرافات احتمالی در مسیر تحقق شناخت و زمینه‌ساز اصلاح دستورالعملها، آیین نامه‌ها و بخشنامه هایی که امکان اجرا ندارد، برای هر یک از پاسخگویان محاسبه، و نتایج این آزمون در جدول (۶) نشان داده شده است:

جدول (۶): نتایج آزمون t یک نمونه‌ای به منظور بررسی تأثیر نظارت ستادی بر شناخت نقاط قوت و ضعف

یگانها

عنوان	تعداد نمونه	میانگین ن	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	مقدار آماره t	سطح معنی‌دار
تأثیر نظارت ستادی بر شناخت نقاط قوت و ضعف یگانها	۱۵۴	۳/۹۳۰	۰/۴۵۹۰	۰/۷۱۱	۲۵/۰۸۱	۰/۰۰۰

با توجه به سطح معنی دار به دست آمده ($\text{Sig.} < 0/05$) فرض صفر (H.) رد می‌شود یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت با نظارت ستادی، نقاط قوت و ضعف یگانها جمع‌آوری شده است. فرضیه سوم: نظارت ستادی باعث افزایش سطح دانش انتظامی و تخصصی کاری مربوط به کارکنان شده است.

به منظور بررسی این فرضیه، میانگین ارزش عددی چهار شاخص راهنماییها و آموزشهای لازم توسط ناظران به نیروهای یگان نظارت شونده، هدایت تخصصی رده نظارت شونده در صحنه عمل، تغییر دیدگاه کارکنان نسبت به فرهنگ نظارت و ارزیابی، افزایش توان تجزیه و تحلیل امور توسط فرمانده یا مدیر یگان نظارت شونده برای هر یک از پاسخگویان محاسبه، و نتایج این آزمون در جدول (۷) نشان داده شده است:

جدول (۷): نتایج آزمون t یک نمونه‌ای به منظور بررسی تأثیر نظارت ستادی در افزایش سطح دانش انتظامی و

تخصصی کارکنان

عنوان شاخص	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	مقدار آماره t	سطح معنی‌دار
افزایش سطح دانش انتظامی و تخصصی کاری کارکنان	۱۵۴	۳/۸۶۶۸	۰/۵۳۴۱	۴/۳۰۴	۲۰/۱۴۲	۰/۰۰۰

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig.} < 0/05$) فرض صفر (H.) رد می‌شود یعنی با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت نظارت ستادی در افزایش سطح دانش انتظامی و تخصصی کاری مربوط به کارکنان مؤثر بوده است.

فرضیه چهارم: نظارت ستادی باعث ارائه خدمات بهتر به مردم شده است.

به منظور بررسی این فرضیه، سه شاخص تسریع در اجرای برنامه‌ها، طرحها، وظایف و مأموریت‌های محول، تقویت فرایند پوشش انتظامی در مناطق جرم خیز، بهبود کیفی خدمت رسانی و پاسخگویی مطلوب به مردم مد نظر قرار گرفت و نتایج این آزمون در جدول (۸) نشان داده شده است:

جدول (۸): نتایج آزمون t یک نمونه‌ای به منظور بررسی تأثیر نظارت ستادی بر ارائه خدمات بهتر به مردم

عنوان شاخص	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	مقدار آماره t	سطح معنی‌دار
ارائه خدمات بهتر به مردم	۱۵۴	۳/۹۹۳۴	۰/۵۱۹۳	۴/۱۹۸	۱۶۶۳ ۲۳	۰/۰۰۰

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig.} < 0/05$) فرض صفر (H.) رد می‌شود یعنی با

۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت نظارت ستادی در ارائه خدمات بهتر به مردم مؤثر است.

فرضیه پنجم: نظارت ستادی انجام شده باعث شناسایی کارکنان و مدیران کارآمد و فعال شده است. به منظور بررسی این فرضیه، میانگین ارزش عددی یک شاخص برای هر یک از پاسخگویان محاسبه، و سپس از آزمون t یک نمونه‌ای به منظور آزمون فرض زیر استفاده شد که نتایج آن در جدول (۹) نشان داده شده است:

جدول (۹): نتایج آزمون t یک نمونه‌ای به منظور بررسی تأثیر نظارت ستادی در شناسایی کارکنان و مدیران

عنوان	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	مقدار آماره t	سطح معنی‌دار
تأثیر نظارت ستادی در شناسایی کارکنان و مدیران کارآمد و فعال	۱۵۴	۳/۵۶	۹۳	۷/۴۸	۷/۵۵۲	۰/۰۰۰

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig.} < 0/05$) فرض صفر (H.) رد می‌شود یعنی با

۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت نظارت ستادی انجام شده در شناسایی کارکنان و مدیران کارآمد و فعال مؤثر است.

۱۴-۱. اولویت بندی عوامل مؤثر در نظارت ستادی

به منظور مقایسه میزان تأثیر عوامل یاد شده در نظارت ستادی و اولویت بندی این عوامل از روش تحلیل واریانس فریدمن استفاده شد که نتایج آن در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۱۰): نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن به منظور اولویت بندی میزان تأثیر عوامل مختلف

عنوان	تعداد نمونه	مقدار آماره خی دو	درجه آزادی	سطح معنی دار
مقایسه تأثیر عوامل مختلف	۱۵۴	۲۶۵/۴۰۱	۵	۰/۰۰۰

با توجه به سطح معنی داری به دست آمده ($\text{Sig.} < 0/05$) فرض صفر (H.) رد می شود که بر اساس میانگین های رتبه ای حاصل از آزمون فریدمن، می توان این عوامل را از نظر میزان تأثیر آنها در نظارت ستادی به صورت جدول زیر اولویت بندی کرد:

جدول (۱۱): رتبه ای آزمون فریدمن

اولویت	شاخصها	میانگین رتبه ای
۱	تأثیر نظارت ستادی بر عملکرد کارکنان و یگانها	۳/۹۹
۲	تأثیر نظارت ستادی بر شناخت نقاط قوت و ضعف یگانها	۳/۹۱
۳	تأثیر نظارت ستادی در افزایش سطح دانش انتظامی و تخصصی کارکنان	۳/۸۷
۴	تأثیر نظارت ستادی بر ارائه خدمات بهتر به مردم	۳/۸۵
۵	تأثیر نظارت ستادی در شناسایی کارکنان و مدیران کارآمد و فعال	۲/۶۸

برابر نتایج جدول (۱۱) از دید پاسخگویان، ارتقای عملکرد کارکنان در رتبه میانگین ۳/۹۹ در اولویت اول و شناسایی کارکنان و مدیران فعال با رتبه میانگین ۲/۶۸ در اولویت پنجم قرار گرفته است.

۱۵. نتیجه گیری

در این مقاله، که با روش توصیفی پیمایشی انجام شده، تلاش گردید تا اثربخشی نظارت ستاد در ناجا در پنج محور عملکرد کارکنان، شناخت نقاط قوت و ضعف یگانها، ارتقای سطح دانش انتظامی و تخصصی، ارائه خدمات بهتر به مردم و شناسایی مدیران کارآمد مورد بررسی قرار گیرد. براساس نتایج، نظارت ستادی بر تمامی محورهای یاد شده، تأثیر مثبت دارد و اجرای نظارت ستادی باعث بهبود عملکرد و موفقیت در اجرای مأموریت های محول شده است.

از طرفی نتایج نشان می‌دهد که اعمال نظارت صحیح در فرایند اجرای وظایف و مأموریتها موجب ارتقای سطح عملکرد می‌شود و اجرای نظارت با اهداف و برنامه‌هایی مطابقت دارد که برای نظارت ستادی در نظر گرفته شده است که در این راستا عملکرد کارکنان با رتبه میانگین ۳/۹۹ در اولویت اول قرار دارد. در مقایسه نتایج با نتایج تحقیقات دیگر، ذکر این موارد لازم است:

در تحقیقی که توسط آقای احمد عمرانی با عنوان «اثر بخشی نظارت سازمان بازرسی کل بر عملکرد پلیس» صورت گرفته تأثیر پنج متغیر مورد بررسی در آن تحقیق بر نظارت در سه محور اجرای صحیح قوانین، حسن اجرای وظیفه و پیشگیری از جرم و تخلف، مثبت بیان شده است که با نتایج این تحقیق همخوانی دارد.

در تحقیقات آماری لوئیس و پرنزله^۱، که در کشور ایتالیا تحت عنوان نظارت مروری بر پلیس و همچنین مریان و روزانکری^۲ با عنوان استخراج اطلاعات بر نظارت بر پلیس انجام شده است، نتایج نشان می‌دهد که افزایش واگذاری اختیار سبب افزایش اثربخشی در پلیس می‌شود و بررسی کارکنان با سابقه بیشتر اثر بخشی کمتری دارد.

۱۶. پیشنهادها

عامل اول: تأثیر نظارت ستادی بر عملکرد کارکنان و یگانها

در منطقه مورد تحقیق، نیروهای مستعد بالقوه‌ای با کارایی و عملکرد بسیار زیاد هستند که در برخی اوقات به آنها توجه شایانی نشده است، لازم است ضمن سرمایه گذاری و صیانت از آنان و ارائه آموزش روز به آنها پستهای مدیریتی سایر استانهای کشور را نیز تحت پوشش قرار داد.

عامل دوم: شناخت نقاط قوت و ضعف یگانها

با عنایت به اینکه یکی از اهداف نظارت ستادی، شناخت نقاط قوت و ضعف و یا شناخت انحرافات احتمالی تحقق اهداف یگانها است، لازم است ناظران بر شرح وظایف یگانها شناخت کافی داشته باشند که این امر می‌تواند عامل یاد شده را ارتقا بخشد.

۱. Louis & Pernsez

۲. Merian & Rozankere

عامل سوّم: افزایش سطح دانش انتظامی و تخصصی کاری کارکنان
از طریق برنامه ریزی مدون و اصولی می توان ابتدا نسبت به ارتقای دانش و معلومات ناظران
اقدام کرد که مسئولیت اصلی نظارت و کنترل بر چگونگی وظایف یگانها را بر عهده دارند و به وسیله
آنان دانش و بینش کارکنان پلیس های تخصصی و معاونتها را افزایش داد .

عامل چهارم: ارائه خدمات بهتر به مردم

فلسفه وجودی نیروی انتظامی مردم است . بدون وجود آنان، نیروی انتظامی معنی و مفهومی
نمی یابد و به همان اندازه بدون نظارت و کنترل شاید عوامل ناجا بدرستی وظیفه خود را انجام
ندهند. پس وجود نظارت و کنترل و سیستمهای نظارتی از ضروریات است. همان گونه که در فصول
قبل اشاره شد، بدون نظارت و کنترل سایر وظایف مدیر بی معنی و بی مفهوم است. یگانها با نظارت
ستادی یگان نظارت شونده به ارائه خدمات بهتر و مناسبتر ترغیب و ملزم خواهند شد.



منابع فارسی

۱. قرآن کریم
۲. افراح البستانی، فؤاد (۱۹۵۶). منجد الطلاب، بیروت: نشر سارالمشرق
۳. ارفع، کاظم (۱۳۷۸). نهج البلاغه، تهران: انتشارات فیض کاشانی
۴. الوانی، سید مهدی (۱۳۸۳). مدیریت عمومی؛ تهران؛ ویراست دوم؛ نشر نی
۵. استونر. جیمز، فریمن، ادوارد (۱۳۷۴). مدیریت رهبری و کنترل؛ ترجمه اعرابی سید محمد، پارسایان علی، تهران: بازرگانی
۶. استونر، جیمز، فینچ، آرتور، فریمن، ادوارد (۱۳۷۵). مدیریت رهبری و کنترل؛ ترجمه اعرابی، سید محمد، پارسایان، علی، تهران: بازرگانی
۷. اعرابی، سید محمد، حمید رفیعی، محمد، علی، اسراری، ارشاد، بهروز؛ (۱۳۸۲). مبانی مدیریت؛ تهران: چ دوم، دفتر پژوهشهای فرهنگی
۸. پارسائیان، علی، اعرابی، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار سازمانی؛ تهران: چ هفتم، دفتر پژوهشهای فرهنگی
۹. پارسایان، علی، اعرابی، سید محمد (۱۳۷۹). مدیریت؛ تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی
۱۰. تقوی دامغانی، سیدرضا (۱۳۷۰). نگرشی بر مدیریت اسلامی، چ ششم، تهران: سازمان تبلیغات اسلامی
۱۱. چمران، محمد هادی (۱۳۸۴). اصول مدیریت، تهران: دانشگاه صنعتی شریف
۱۲. خلیلی شورینی، سهراب (۱۳۷۶). تئوری ها و فرایند مدیریت، چ دوم تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی
۱۳. دری، بهروز، آذرنیا، محمد علی (۱۳۸۰). آموزش کاربردی مدیریت، دوره سه جلدی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، شرکت چاپ و نشر بازرگانی
۱۴. رضایان، علی (۱۳۸۵). اصول مدیریت، چ ششم، تهران: سمت
۱۵. سید تاج الدینی، علی (۱۳۸۹). نظارت و بازرسی از دیدگاه روایات اسلامی، تهران: بازرسی کل ناجا
۱۶. شرمر هورن، جان آر (۱۳۸۱). اصول و مبانی مدیریت، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، تهران: مدیران.

۱۷. عمید ، حسن (۱۳۸۰). فرهنگ فارسی ؛ تهران: نشر امیر کبیر

۱۸. علی آبادی، (۱۳۷۷).

۱۹. عطیه، حسن علی، شرقی امین، محمد، فرهنگ المعجم الوسیط

۲۰. فقیه، محمد باقر (۱۳۸۲). نظارت و بازرسی، مفاهیم تکنیک ها و کاربردها، تهران: مؤسسه فراز

اندیشه سبز

۲۱. مجلسی ، محمد باقر (۱۳۸۵). بحار الانوار ، تهران : مکتب الاسلامیه

۲۲. ملک افضلی اردکانی، محسن (۱۳۸۲) ، نظارت و نهادهای نظارتی ، تهران: فرهنگ و اندیشه

اسلامی .

۲۳. معین، (۱۳۸۱). فرهنگ فارسی، چ نوزدهم، تهران: انتشارات امیرکبیر

۲۴. مبانی بازرسی و نظارت ، (۱۳۸۶) جزو آموزشی، تهران: بازرسی کل ناجا

۲۵. نبوی، محمد حسن(۱۳۸۵). مدیریت اسلامی ، چ دهم، قم : مؤسسه بوستان کتاب

