

# بررسی تأثیر نظارت مردمی بر کاهش تخلفات اداری کارکنان ناجا (مورد مطالعه: سامانه ۱۹۷ شهرستان اهواز)

منصور حقیقتیان<sup>۱</sup>، علی عنبری<sup>۲</sup>، بیژن کار دوست<sup>۳</sup>، مهدی اکبری<sup>۴</sup>

از صفحه ۱۳۵ تا ۱۶۰

تاریخ دریافت: ۹۴/۷/۹، تاریخ پذیرش: ۹۴/۹/۲۸

## چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر نظارت مردمی بر کاهش تخلفات اداری کارکنان نیروی انتظامی در شهر اهواز انجام شده است. روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی، و ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه است. جامعه آماری شامل کارکنان شهر اهواز بوده که ۲۹۰ نفر از آنان به عنوان واحدهای تحلیل با استفاده از روش نمونه‌گیری اتفاقی ساده انتخاب شده‌اند. با اتکا به مبانی نظری پژوهش، پرسشنامه‌ای با ۴۰ سؤال مرتبط با اهداف و فرضیه‌های پژوهش طراحی شد که پس از تأیید روایی صوری و محتوایی و پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، بین نمونه‌های آماری توزیع شد. برای آزمون فرضیه‌ها از دو آزمون  $t$  تک گروهی و  $t$  گروه‌های مستقل استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که نظارت مردمی از طریق سامانه ۱۹۷ بر پیشگیری از تخلفات و فساد اداری و ابعاد آن یعنی عدم رعایت حقوق شهروندی مردم، تخلفات مالی، عدم اجرای وظایف شغلی و قانونمدار نبودن اثرگذار است. همچنین نشان داد، آن دسته از کارکنان ناجا، که عملکرد آنان توسط مردم مورد ارزیابی قرار گرفته و مردم به هر دلیلی اعم از شکایت، انتقاد، تقدیر، تشکر و یا پیشنهاد از طریق سامانه ۱۹۷ اظهار نظر کرده‌اند؛ نقش نظارت مردمی را بیشتر از سایر نیروهای ناجا عنوان کرده‌اند.

## واژگان کلیدی

نظارت مردمی، تخلفات اداری، نیروی انتظامی اهواز، مدیریت سالم ناجا.

۱. دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد واحد دهقان اصفهان، نویسنده مسئول، (Mansurhaghghatian@yahoo.com)

۲. دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد واحد دهقان اصفهان، (A.Anbari25@yahoo.com)

۳. دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد واحد دهقان اصفهان، (Kardustb@gmail.com)

۴. کارشناسی ارشد علوم سیاسی

## ۱. مقدمه و بیان مسئله

امروزه همه سازمانها (اعم از دولتی و خصوصی) برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی به نوعی سامانه نظارتی نیاز دارند تا در قالب آن بتوانند علاوه بر اینکه بر کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرایند و منابع انسانی خود نظارت کنند، بر میزان اجرای قوانین و ارزشها و هنجارهای سازمانی و نیز میزان انحراف از قانون در آن نیز نظارت نمایند. مأموریت و وظایفی که بر عهده سازمان ناجا نهاده شده، کاملاً گسترده و همه جانبه است. ناجا برای انجام دادن کامل و درست آنها باید همواره به پایش عملکرد یگانهای خود بپردازد و چون نمی‌تواند یگانهای مختلف را با معیارهای سنتی ارزیابی کند، نیازمند به‌کارگیری نظامهای نوین ارزیابی و نظارت است تا هر ساله عملکرد درست یا نادرست یگانهای خود را با استفاده از الگوهای مناسب بسنجد. ارزیابی عملکرد سازمانهایی با ویژگیهای انقلابی و نظامی بسیار پیچیده و دشوار است؛ اما پیچیدگی و سختی سنجش نوع عملکرد این سازمانها نمی‌تواند دلیل بر صرفه‌نظر کردن از این کار باشد.

هر سازمان و نهادی اعم از دولتی یا خصوصی برای رسیدن به اهدافی ایجاد شده است و تمام سعی و تلاش مدیران آن نیز در راستای رسیدن به اهداف بنیانگذاران آن سازمان یا نهاد است. بنابراین موفقیت آنها نیز بر اساس میزان دستیابی به اهداف تعیین شده مورد ارزیابی قرار می‌گیرد؛ به همین دلیل مدیران هر سازمانی می‌باید با ایجاد سامانه‌ای، فعالیتها را پیوسته بررسی کنند تا از نتیجه اقدامات تشکیلات تابع خود اطمینان به دست آورند که تا چه اندازه در جهت رسیدن به اهداف سازمان عمل می‌کنند و در صورت وجود انحراف و همسو نبودن اقدامات، اصلاحات لازم را معمول کنند. این فرایند در علم مدیریت اصطلاحاً نظارت و کنترل نامیده می‌شود. هر سازمانی باید نظام نظارتی خود را طوری طراحی کند تا توانایی کمک به مدیریت برای شناخت آثار مثبت و منفی صورت گرفته همسو و منطبق با برنامه و اهداف تدوین شده را داشته باشد؛ بنابراین به نظر می‌رسد برای کنترل و نظارت برای همه سازمانها نمی‌توان از الگوی واحدی پیروی کرد؛ هر چند در ایران (سازمانها و نهادهای مختلف و متفاوت در هدف و ساختار) اغلب از الگوی واحدی یعنی نظام کنترل و نظارت درون سازمانی بهره‌گیری می‌کنند؛ از جمله این سازمانها می‌توان به سازمان پلیس اشاره کرد که با داشتن مأموریت‌های بسیار ارزشمند

(ایجاد نظم و امنیت عمومی) و وظایف بسیار گوناگون و گسترده فعالیت می‌کند که عموماً در تعامل با آحاد جامعه انجام می‌شود.

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نقش بسیار پیچیده‌ای در جامعه بر عهده دارد. این سازمان، روزانه به پژوهش و بازرسی در مورد شهروندان به دلیل تخلف، وقوع جرائم و... می‌پردازد و در برخی مواقع آنها را بازداشت و یا دستگیر می‌کند و به طور قانونی از نیروی فیزیکی (نیروی کشنده) در زمانی که حکم صادر می‌شود، استفاده می‌کند؛ بنابراین سازمان پلیس از کارکنان انتظار دارد که به طور مطلوب و تنها از روشهای قانونی، وظایف تعیین شده را انجام دهند و به مقررات وفادار باشند (اسکندری و صالحی، ۱۳۹۲، ص ۱۱۵). تا چند سال پیش تنها با نظام درون سازمانی (واحدهایی همچون بازرسی؛ حفاظت اطلاعات؛ عقیدتی و سیاسی) و شیوه‌های معمول و سنتی در این نوع نظامهای کنترلی تلاش می‌کرد تا اطمینان یابد که سازمان در راستای اهداف و مأموریت وظایف تعریف شده فعالیت می‌کند؛ در حالی که با قدری بررسی و تأمل در وظایف کارکنان پلیس و الزامات کاری آنان، که متفاوت از سایر سازمانها؛ از جمله سازمانهای نظامی است که معمولاً کارکنان آنها در مراکز و اماکن مشخصی مشغول وظایف خود هستند و امکان کنترل و نظارت با روش درون سازمانی در حد معقولی میسر است، ولی در سازمان پلیس به علت پراکنده بودن بخش عمده‌ای از کارکنان آن در سطح گذرگاه‌ها و اماکن عمومی به لحاظ ویژگی کار آنها، استفاده تنها از نظام کنترلی درون سازمانی به هیچ وجه نمی‌تواند مدیران این سازمان مهم و گسترده را مطمئن کند که فعالیتهای کارکنان همسو با اهداف و مأموریت و منطبق با وظایف مصوب سازمانی آنها است؛ زیرا به علت محدودیتهای نظارت درون سازمانی، امکان نظارت پیوسته، مؤثر، بموقع و مقرون به صرفه وجود ندارد و ممکن نیست برای هر مأموری که بنابر اقتضای شغل خود که معمولاً در خارج از اماکن انتظامی حضور دارد، کنترل و نظارت مستقیم و سازمانی را به کار گرفت.

بیشتر مأموران، قوانین و مقررات و ارزشهای جامعه را رعایت می‌کنند و اهداف سازمان را به طور مؤثر انجام می‌دهند و با افتخار به جامعه خود خدمت می‌کنند؛ با این همه درصد کوچکی از مأموران به سوء اجرا و رفتارهای خلاف قانون و مقررات روی می‌آورند که ضمن مخدوش کردن روابط متقابل و مبتنی بر اعتماد بین جامعه و سازمان پلیس بر

سلامت اداری آن تأثیر می‌گذارند که این رفتار، شکایات و گزارشهای مردمی از عملکرد کارکنان و سازمان را به دنبال دارد که رسیدگی به آنها موجب شناسایی رفتارها و عملکردهای انحرافی و اصلاح آنها و احقاق حقوق تضییع شده و در نهایت حفظ حقوق شهروندان می‌شود؛ لذا نیروی انتظامی در اجرای اصل هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، که نظارت بر دستگاه‌های دولتی را حق مردم می‌داند و هم‌چنین بر اساس رویکرد اجتماعی پلیس و لزوم تعامل و مشارکت و نظارت آحاد مردم بر عملکرد پلیس، دفتر نظارت همگانی ناجا با هدف جلب اعتماد و مشارکت عمومی به منظور توسعه نظارت همگانی، کاهش میزان جرائم و تخلفات کارکنان و گرفتن بازخورد مأموریتها و عملکرد کارکنان و یگانها و در نهایت ایجاد بستر تصمیم‌سازی برای فرماندهان و مدیران از اواخر سال ۱۳۷۹ با شعار «پلیس ما باشید» در تهران تشکیل، و سپس در سایر استانها و شهرستانها راه‌اندازی و با شماره سه رقمی ۱۹۷ (سامانه ۱۹۷) برای این منظور اختصاص داده شده است و در حال حاضر تحت عنوان مرکز نظارت همگانی مشغول فعالیت و خدمات رسانی است. در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ (فاتب) استانها و شهرستانها نیز دفترهای نظارت همگانی دایره، و در تابعیت بازرسی مربوط در حال اجرای وظیفه در سراسر کشور است.

استان خوزستان با داشتن وضعیت خاص از نظر ویژگیهای فرهنگی، منطقه‌ای، راهبردی و با توجه به اینکه استانی با موقعیت حساس است، چهره و جلوه‌ای نظامی‌تر نسبت به بسیاری دیگر از استانهای کشور دارد و طبیعتاً حضور نیروی انتظامی در آن پررنگتر است؛ لذا امکان بروز تخلفات بین نظامیان در آن نیز بیشتر است؛ چرا که اغلب نظامیان این استان غیربومی هستند و یا دوره‌های آموزشی و تخصصی خود را در آن می‌گذرانند به همین دلیل امکان اینکه تخلفات شغلی نیز در آنان بیشتر رخ دهد، بیشتر می‌تواند باشد. با این رویکرد، این پژوهش در نظر دارد به این سؤال پاسخ دهد که ارتباطات مردمی با فرماندهی انتظامی استان خوزستان در قالب سامانه نظارتی ۱۹۷ تا چه اندازه توانسته است این فرماندهی را در مأموریت‌های یاری دهد و بر کاهش تخلفات سازمانی عوامل انتظامی استان اثر داشته باشد و نیز فعالیت واحد رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی تا چه حد در کاهش بروز جرائم و تخلفات کارکنان ناجا و ارتقای سلامت اداری مؤثر بوده است. از این رو پژوهش، اهداف ذیل را مد نظر دارد:

- الف) بررسی میزان تأثیر نظرات همگانی بر کاهش تخلفات سازمانی کارکنان نیروی انتظامی
- ب) بررسی میزان تأثیر نظرات همگانی بر کاهش تخلفات سازمانی کارکنان نیروی انتظامی در زمینه حقوق شهروندی مردم
- ج) بررسی میزان تأثیر نظرات همگانی بر کاهش تخلفات سازمانی کارکنان نیروی انتظامی در زمینه مالی
- د) بررسی میزان تأثیر نظرات همگانی بر کاهش تخلفات سازمانی کارکنان نیروی انتظامی در زمینه وظایف شغلی و سازمانی
- ه) بررسی میزان تأثیر نظرات همگانی بر کاهش تخلفات سازمانی کارکنان نیروی انتظامی در زمینه قانونمداری

## ۲. چارچوب نظری پژوهش

چارچوب نظری پژوهش با انتخاب رویکرد جامع نظری و از طریق فرایند ترکیب نظری و تلفیقی از نظریه‌های سرمایه اجتماعی پاتنام<sup>۱</sup> (۱۳۸۰)، نظریه شفافیت و آگاهیهای اجتماعی کلاس اوفه<sup>۲</sup> (بی‌زبان، ۱۳۹۱)، رویکرد جامعه محوری هس و میلر<sup>۳</sup> (۱۳۸۸)، به نقل از تاجران) و نظریه اعتماد اجتماعی زتومکا<sup>۴</sup> (۱۹۹۹ و ۱۳۸۶) شکل یافته است.

به اعتقاد پاتنام، سرمایه اجتماعی در واقع با ایجاد شبکه‌هایی با بهره‌گیری از هنجارها و اعتماد، می‌تواند در خدمت هدفهای سودمند مانند رفاه، آسایش فکری، مشارکت مدنی یا رفاه اجتماعی باشد. وجود اعتماد، فضایی را ایجاد می‌کند که افراد بتوانند با آسودگی خاطر و احساس امنیت به فعالیت و کنشهای مفید اجتماعی بپردازند. در صورت نبودن اعتماد، نظم اجتماعی مختل، و جریان کنشهای اجتماعی دچار مشکل می‌شود. در چنین صورتی افراد نخواهند توانست در هیچ یک از ابعاد زندگی اجتماعی مرتبط با سازمان و کنشگران نظم و امنیت (پلیس)، کنش آنها را پیش‌بینی کنند و پیوسته می‌هراسند،

1. Patnam  
2. Claus Offe  
3. Hess & Miller  
4. Zetomka

دیگرانی که در این زمینه در حال کنش متقابل با آنها هستند به گونه‌ای عمل کنند که آنها متضرر شوند یا اینکه منافعیشان را به خطر بیندازند. در چنین فضایی، علاوه بر اینکه هزینه‌های شهروندان در برقراری ارتباط با کنشگران نظم و امنیت (پلیس) افزایش می‌یابد با اضطراب و دلهره در کنشهای اجتماعی وارد می‌شوند. علاوه بر این به عقیده پاتنام، از ویژگیهای مهم سرمایه اجتماعی این است که پیوند ارتباطی میان افراد و سازمانها را تقویت می‌کند و این پیوند موجب ارتقای همکاری و همبستگی میان اعضای جامعه با سازمانها می‌شود و در نتیجه، همکاری جمعی، اعتماد و مشارکت اجتماعی و در نهایت، توان مدنی را نیز افزایش می‌دهد؛ بنابراین با توجه به اهمیتی که سرمایه اجتماعی در ایجاد و گسترش پیوندهای اجتماعی و مشارکت اجتماعی میان افراد جامعه و سازمانها دارد، می‌توان گفت که هر چه اعضای جامعه بیشتر در عضویت شبکه‌های اجتماعی مختلف (از جمله مراکز نظارت همگانی)، و در نتیجه از سطح تعاملات اجتماعی بالاتری برخوردار باشند از پشتوانه‌های حمایتی بیشتری برخوردار خواهند شد. این امر می‌تواند حداقل در سطح روانی نوعی حمایت و در نتیجه، آرامش خاطر و احساس امنیت را برای آنها به ارمغان آورد. از این رو، پاتنام اعتماد را نه تنها در سطح روابط اجتماعی و تعاملات بین شخصی، بلکه در سطح نهادهای اجتماعی و مدنی جستجو می‌کند. با استناد به رهیافت پاتنام در حوزه اعتماد نهادی در جوامع پیچیده امروزی، می‌توان استدلال کرد که اعتماد به نظامهای انتزاعی و نهادهای اجتماعی نیز می‌تواند موجب افزایش احساس امنیت اجتماعی بین شهروندان شود (پاتنام، ۱۳۸۰، ص ۸۶).

با استناد به نظر کلاس‌اوفه (۲۰۰۱) درباره ضرورت آگاهی و توجه (شفافیت اجتماعی) به عنوان یکی از عوامل سرمایه اجتماعی، می‌توان گفت که هرچه آگاهی افراد جامعه نسبت به مسائل اجتماعی و روزمره زندگی و شفافیت اجتماعی بیشتر باشد و به منبع اطلاعاتی غنی‌تری دسترسی داشته باشند، بهتر می‌توانند به شناخت بهتری از فرصتها و تهدیدهای محیط زندگی و همچنین حقوق و حریم شخصی و عمومی خود برسند. علاوه بر این، توجه و آگاهی نسبت به هر چیزی، پیش‌شرط ضروری و شکل فعالتر مسئولیت مدنی است که باعث علاقه‌مندی و دلنگرانی مدنی و اجتماعی و احساس تعهد به دیگران و در نتیجه، کاهش احساس ناامنی اجتماعی می‌شود (بی زبان، ۱۳۹۱، ص ۶۳ و ۶۲).

بعد دیگری از مسئله و موضوع این پژوهش در قالب رویکرد و پارادایم جامعه محوری پلیس قابل طرح و تبیین است. اصل مهم در این رویکرد، اعتماد متقابل پلیس و مردم و مشارکت همراه با همدلی و رعایت هنجارها و ارزشهای اجتماعی است. در دیدگاه جامعه محوری، امنیت از سایر کارها و عوامل اجتماعی جدا نیست. هدف پلیس در این رویکرد، افزایش احساس امنیت، آرامش و رضایت شهروندان است و امنیت را با مشارکت نهادهای اجتماعی تأمین می‌کند. پلیس بخشی از جامعه است و به گفته رابرت بیل «پلیس‌ها مردمند و مردم پلیس هستند» (هس و میلر، ۱۳۸۲ به نقل از تاجران و کلاکی، ۱۳۸۸، ص ۵۶۵ تا ۵۶۷).

این گفتار در شعار محوری مراکز نظارت همگانی به عنوان یکی از نمادهای جامع هم‌محوری پلیس یعنی «این بار شما پلیس ما باشید»، جلوه‌گر شده است. پلیس در طول تاریخ برای تأمین امنیت و احساس آن در جامعه از سه شیوه بهره‌گیری کرده که متناسب با موقعیت اجتماعی، آثار متفاوتی از خود بر جای گذاشته‌است، این سه شیوه در قالبهای زیر برای مراکز نظارت همگانی پلیس نیز قابل اجرا است:

(۱) توانمندی نظارت همگانی در وظایف و مأموریت‌های ذاتی، متناسب با انتظارات و مطالبات روزافزون جامعه

(۲) پاسخگویی و حمایت از حقوق شهروندی از سوی مراکز نظارت همگانی با ساز و کارهای خاص برای آن

(۳) اعتمادسازی متقابل مردم و پلیس و جلب مشارکت عمومی در تولید و بازتولید پویا و روزآمد امنیت اجتماعی که از اهداف نهایی نظارت همگانی است. در تعریف «توانمندی و کارایی» این گونه آمده است: «کارایی متوجه کردار واقعی، رفتار حال حاضر و نتایج به دست آمده فعلی سازمان است؛ به عبارت دیگر، عنصر کارایی به عملکردها، کارکردها، فعالیتها و وضعیت حال حاضر نهاد یا سازمان مربوط می‌شود» (زومکا، ۱۳۸۶، ص ۷۱).

حمایت از حقوق شهروندی و پاسخگویی سازمان در برابر مردم یا دیگر نهادها و سازمانها در مقابل خودسری و نبودن مسئولیت‌پذیری قرار می‌گیرد. پاسخگویی، نشانه ایجاد اعتماد و احساس امنیت‌خاطر و آرامش به‌شمار می‌آید. اگر سازمانی غنی، قابل دسترس و دارای نهادهایی با کارکرد مناسب باشد که استانداردها را تعیین کند، بازبینی



و واپایشهای لازم را نسبت به رفتار و عملکرد کارکنان و دست اندرکاران خود به عمل بیاورد، خطر سوء استفاده تخفیف یافته و انتظام روشها نیز تضمین خواهد شد. اگر مردم، زمانی که حقوقشان توسط سازمان به رسمیت شناخته نشده یا تعهدات دیگران نسبت به آنها نادیده گرفته شده باشد، بتوانند برای حل مشکل به چنین نهادهایی متوسل شوند به نوعی بیمه یا گزینه حامی و پشتیبان دست می‌یابند و در نتیجه، احساس امنیت بیشتری خواهند کرد. در چنین وضعیتی، همه اطمینان دارند که استانداردها مراعات خواهد شد؛ از بروز انحرافها و کجرویها جلوگیری به عمل خواهد آمد و حتی اگر سوءاستفاده‌ای از جانب برخی صورت بگیرد با ابزارهایی مانند دادخواهی، حکمیت، غرامت و نظایر آن به جزای عمل خویش خواهند رسید. از سوی دیگر، نبودن کارایی چنین سازوکارهایی در برابر پاسخگویی، زمینه‌های خودسری دست اندرکاران هر نهاد یا سازمان را در عمل بیشتر می‌کند. در حالت اخیر، هیچ کس نمی‌تواند مطمئن باشد که آیا دیگران درصد ضرر رساندن به منافع آنها هستند یا خیر و اگر بر فرض چنین چیزی اتفاق بیفتد، آیا هیچ سازمان و مقام برتری هست که برای دادخواهی به آن مراجعه کنند یا خیر. آیا تضمینی برای حقوق اشخاص وجود دارد یا با تصور اینکه داوران قابل اعتمادی وجود ندارند یا دسترسی به آنها میسر نیست یا به گونه‌ای مغرضانه و ناعادلانه عمل می‌کنند، مردم احساس عجز و ناتوانی می‌کنند و در نتیجه، تردید و بی‌اعتمادی و احساس ناامنی به صورت پاسخ طبیعی، نمود پیدا خواهد کرد (زومکا، ۱۳۸۶، ص ۲۱۶ تا ۲۴۷).

نظارت همگانی از دو جنبه در اعتمادسازی متقابل پلیس و مردم و جلب مشارکت عمومی نقش آفرین است: نخست اینکه سازمان پلیس از طریق نظارت همگانی، نیازهای واقعی مردم را درک می‌کند و از نظر و میزان رضایت آنها از عملکرد خود آگاه می‌شود و نتیجه این خواهد شد که پلیس بر اساس یافته‌های نیازسنجی عمومی در مقوله نظم و امنیت و میزان اثربخشی اجتماعی و بازخورد عملکرد خود در جامعه، برنامه‌های خود را به منظور اجرای مطلوب وظایف و مأموریتها و در نهایت، ارائه خدمات بهتر به مردم و جلب رضایت و اعتماد عمومی تنظیم می‌کند. عرصه دوم، ایجاد بستر مناسب برای مشارکت فعال و نقش‌آفرینی سازنده مردم در برقراری نظم و امنیت در جامعه با سازوکار فعال نظارت همگانی است. فراهم شدن زمینه‌های نظارت همگانی بر رفتار و گفتار کارکنان



و عملکرد سازمانی پلیس، ضامن سلامت و دوام این سازمان، احساس امنیت شهروندان، راهگشا و زمینه‌ساز خدمت به مردم، وظیفه‌شناسی، کارآمدی و پویایی پلیس خواهد بود.

### ۳. فرضیه‌های پژوهش

این پژوهش به دنبال آزمون یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی است. فرضیه‌ها به این شرح است:

#### فرضیه اصلی

نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس اثرگذار است.

#### فرضیه‌های فرعی

۱. نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه حقوق شهروندی اثرگذار است.
۲. نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات مالی پلیس اثرگذار است.
۳. نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی اثرگذار است.
۴. نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری اثرگذار است.

#### ۴. پیشینه پژوهشها

جدول (۱): پیشینه پژوهشها داخلی و خارجی در حوزه نقش نظارت مردمی در عملکرد پلیس

پژوهشهای خارجی		
پژوهشگر/ پژوهشگران	عنوان	نتیجه
ویلیامز و پیت (۲۰۰۱)	ارزیابی مشارکت ساکنان در اجتماع و ایجاد روابط نزدیک بین مردم و پلیس در راستای کاهش ناامنی در نورک و نیوجرسی	این برنامه‌ها به کاهش چشمگیر در طرز تلقی افراد نسبت به مسائل و مشکلات بی‌نظمی اجتماع و نگرانی آنها از جرائم اموال و بهبود رضایتمندی شهروندان از پلیس منجر شده بود.
دیویس (۲۰۰۱)	سنجش میزان احساس امنیت روانی با مقیاس استاندارد در میان مردم با میزان نظارت کم و نظارت زیاد بر عملکرد پلیس	میزان احساس امنیت روانی گروه اول با گروه دوم تفاوت معناداری داشته است. همکاری و مشارکت با پلیس و نظارت مستمر بر آن، اولاً اینکه پیوند میان مردم و پلیس را نیرومند می‌کند، دوم، این احساس را در مردم ایجاد می‌کند که هرگاه اراده کنند، پلیس در خدمت آنها خواهد بود و سوم از میزان بیگانگی مردم نسبت به هنجارها و قوانین جامعه کاسته می‌شود که پلیس مسئول و مجری آنها است.
ماکسن، هنیگن و اسلون (۲۰۰۳)	بررسی عوامل مؤثر بر نگرش مردم به پلیس	پلیس می‌تواند نگرش مثبت مردم نسبت به خود را از طریق افزایش روابط غیررسمی با شهروندان افزایش از جمله پلیس می‌تواند تأیید و نظر مثبت ساکنان را در مورد عملکردش دهد؛ با شرکت در ملاقات اجتماعی، حضور بیشتر در محله‌ها و صحبت کردن با شهروندان به دست بیاورد یا تا حدودی افزایش دهد.
شرمن (۲۰۰۳)	اقدامات پیشگیرانه پلیس	اگر مردم ترغیب شوند با پلیس همکاری کنند و نظر خود را به مراکز عمده این نهاد اطلاع دهند، موجب افزایش ضریب امنیتی جامعه و احساس امنیت مردم می‌شود.
تایلر (۲۰۰۵)	مطالعه مقایسه تأثیر عملکرد پلیس، عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای در اعتماد نهادی و اعتماد مبتنی بر نیت به پلیس	اولاً تمایل شهروندان به همکاری با پلیس با اعتماد آنها به پلیس در ارتباط است. دوم اعتماد شهروندان به پلیس به روشها و سیاستهای پلیس مرتبط است.
روحه و الیور (۲۰۱۰)	اجرای «پلیس جامعه محور» و «ترس از جرم»	در صورتی که کیفیت زندگی در اجتماع بهبود یابد، میزان رضایتمندی شهروندان از اجتماع کاهش می‌یابد. پلیس جامعه محور به بهبود وضع زندگی اجتماع منجر می‌شود و با افزایش رضایتمندی ساکنان از کیفیت زندگی، همسایه‌ها ترس و نگرانی کمتری از ناامنی خواهند داشت.

پژوهشهای داخلی		
<p>بیش از نیمی از پاسخگویان از حداقل اعتماد به این دفاتر برخوردارند، ۳۰ درصد آنها نسبت به قابل اعتماد بودن این دفاتر تردید دارند و ۱۵ درصد باقیمانده به این دفاتر کاملاً بی‌اعتمادند.</p>	<p>بررسی میزان آگاهی، ارتباط، رضایت و اعتماد مردم نسبت به دفاترهای نظارت همگانی ناجا</p>	<p>هرمزی زاده و درخوش (۱۳۸۷)</p>
<p>در مجموع سازمانهای نظارتی درون سازمان ناجا در بهبود عملکرد و رفتار کارکنان پلیس به میزان بالایی مؤثر هستند. از میان شیوه‌های نظارت برون سازمان ناجا به ترتیب؛ رادیو و تلویزیون ۹۴٪، دفتر فرماندهی کل قوا ۷۵٪، سازمان قضایی نیروهای مسلح ۵۶٪، سازمان بازرسی کل کشور ۵۰٪، بیشترین تأثیر و دفاترهای نمایندگی ائمه جمعه ۳۱٪، و کمیسیون ۹۰ قانون اساسی مجلس شورای اسلامی ۳۱٪، و دیوان عدالت اداری با ۱۹٪، کمترین تأثیر را در بهبود عملکرد و رفتار کارکنان پلیس دارند. هیئتهای بررسی مردمی به عنوان یکی از شیوه‌های نظارتی مردمی مورد اجرا در بعضی از کشورها را کارشناسان حدود ۵۰ درصد مؤثر و مناسب ایران می‌دانند.</p>	<p>بررسی شیوه‌های نظارت مردمی بر عملکرد پلیس از دیدگاه کارشناسان ناجا</p>	<p>ترابی (۱۳۸۴)</p>
<p>نتایج پژوهش حاکی از رعایت حقوق شهروندی متهمان و اجرای کیفی قوانین مربوط توسط کلاتریها بوده است.</p>	<p>عملکرد کلانتریهای غرب تهران بزرگ در رعایت حقوق شهروندی متهمان</p>	<p>اکبری نژاد (۱۳۸۵)</p>
<p>رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای سلامت اداری کارکنان ناجا تأثیر مثبت دارد و سالم‌سازی محیط خدمتی، ارتقای صحت عمل کارکنان ناجا، کاهش پذیرفتن رشوه در اولویت اول شاخصهای ارتقای سلامت اداری است.</p>	<p>تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ارتقای سلامت اداری (مطالعه موردی فرماندهی انتظامی استان همدان)</p>	<p>صالح‌آبادی و تاج‌آبادی (۱۳۹۱)</p>
<p>رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در حفظ و ارتقای رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان کلانتریهای ناجا تأثیر مثبت دارد و حفظ حریم خصوصی در تفتیش و بازرسی منازل، کاهش خشونت فیزیکی (ضرب و جرح) توسط مأموران، تکریم ارباب رجوع توسط مأموران در اولویت اول شاخصهای حفظ و ارتقای رعایت حقوق شهروندی است.</p>	<p>تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در رعایت حقوق شهروندی (بین کارکنان کلانتریهای ناجا)</p>	<p>اسکندری و صالحی (۱۳۹۲)</p>

## ۵. روش شناسی

روش پژوهش: این پژوهش از نظر زمان، مقطعی با توجه به هدف آن کاربردی، از نظر وسعت پژوهش، پهنانگر، از نظر چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز در زمره پژوهش‌های توصیفی (غیر آزمایشی) و از دسته پژوهش‌های پیمایشی و از حیث ماهیت پژوهش از جمله پژوهش‌های علی-مقایسه‌ای است.

**جامعه و نمونه آماری:** جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ناجا در شهر اهواز است. این جامعه آماری در مجموع بیش از یک هزار نفر است. حجم نمونه پژوهش با استفاده از فرمول کوکران با در نظر گرفتن آلفا برابر با ۰/۰۵ و  $p$  و  $q$  برابر با ۰/۵ برابر با ۲۹۰ نفر در نظر گرفته شده است و در نهایت واحدهای تحلیل به صورت اتفاقی ساده انتخاب شدند.

**ابزار جمع‌آوری اطلاعات:** داده‌های مورد نیاز پژوهش با استفاده از یک پرسشنامه محقق ساخته ۴۰ سؤالی جمع‌آوری شد. روایی ابزار به صورت صوری و محتوایی برآورد گردید. پایایی ابزار با ضریب آلفای کرونباخ سنجش شد که میزان ضریب آلفای سؤالات هر یک از متغیرها بدین قرار بود: تخلف در زمینه حقوق شهروندی (۰/۹۵)، تخلفات مالی (۰/۹۲)، تخلف در وظایف شغلی (۰/۷۰۶) و تخلف در زمینه قانونمداری (۰/۸۹). داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و با آزمون  $t$  گروه‌های مستقل تجزیه و تحلیل شدند.

## ۶. متغیرهای پژوهش و شیوه سنجش آنها

در این پژوهش متغیر نظارت همگانی بر کار ناجا به عنوان متغیر مستقل پژوهش و پیشگیری از تخلفات و ابعاد چهارگانه آن یعنی عدم رعایت حقوق شهروندی مردم، تخلفات مالی، عدم اجرای وظایف شغلی و عدم قانونمداری متغیرهای وابسته بود که این متغیرها در سطح سنجش ترتیبی است. برای سنجش این متغیرها و ارتباط متغیر مستقل و متغیرهای وابسته کارکنان ناجا در دو گروه، افراد با ثبت سابقه گزارش مردمی به وسیله سامانه ۱۹۷ و افراد بدون سابقه ثبت گزارش مردمی در این سامانه مورد بررسی قرار گرفته‌اند. ویژگیها و عوامل سنجشگر هر یک از این متغیرها به شرح جدول است:

## جدول (۲): متغیرهای پژوهش و معرفیها

نوع متغیر	نام متغیر	سطح سنجش	معرف درجه ۱	معرف درجه ۲	معرف درجه ۳
مستقل	نظارت همگانی بر عملکرد نایا	اسمی	۱. بللی ۲. خیر	۱. شکایت مردمی	- ثبت شکایت از طریق سامانه ۱۹۷ - گزارش مکتوب مردمی - دفعات شکایت - علت
				۲. تشکر و سپاس مردمی	- ثبت تشکر - گزارش مکتوب مردمی - دفعات تشکر - علت
				۲. رسیدگی و برخورد سازمانی	- تقدیر نامه - ارتقای درجه - ثبت در پرونده - توبیخ
وابسته	تخلفات پلیس	ترتیبی	عدم رعایت حقوق شهروندی	۱- شناخت حقوق شهروندان ۲- حمایت از حقوق شهروندان ۳- توجه به حقوق شهروندان ۴- رعایت حقوق شهروندان ۵- احترام به حقوق شهروندان ۶- توجه به آزادیهای مشروع شهروندان ۷- احترام به آزادیهای مشروع شهروندان	۸- دریافت کالا یا خدمات برای کاری اداری ۹- دریافت پول برای کاری اداری ۱۰- دریافت پول یا خدمات برای چشم پوشی از تخلف ۱۱- دزدی از مردم (به اصطلاح پیچاندن) ۱۲- دزدی از قربانیان وقایع ترافیکی ۱۳- دزدی از قربانیان جنایی ۱۴- دزدی از افراد فوت شده ۱۵- پذیرفتن رشوه برای دنبال نکردن نقضهای جنایی ۱۶- پذیرفتن رشوه برای دستگیر نکردن ۱۷- پذیرفتن رشوه برای اصلاح شکایتها ۱۸- پذیرفتن رشوه برای داری توفیق شده
				تخلفات مالی	۱۹- ورود و خروج از محیط کار بدون اطلاع بالادستان ۲۰- سوء استفاده از مرخصیها ۲۱- ترک محل خدمت ۲۲- انجام ندادن کار شهروندان ۲۳- سردر گم کردن مردم ۲۴- دزدی از کار
وابسته	تخلفات پلیس	تربیتی	اجرا نکردن وظایف شغلی	تخلفات	۲۵- زد و بند با مجرمان ۲۶- کاهش بررسیهای جنایی ۲۷- پرهیز از پیگردهای قانونی ۲۸- به دست آوردن سود یا کالایی با استفاده از پست خود بدون نقض مستقیم قانون ۲۹- گرفتن نوشیدنیهای آزاد از کسبه ۳۰- گرفتن غذا از غذاخوریها بدون پرداخت پول ۳۱- دریافت خدمات مجانی با معرفی خود به عنوان پلیس ۳۲- محافظت از کسانی که در فعالیتهای غیرقانونی درگیر هستند. ۳۳- کمک به ادامه فعالیت متخلفان ۳۴- چشم پوشی از تخلفات برخی افراد ویژه ۳۵- پوشاندن یا چیزی اضافه کردن به شواهد ۳۶- گزارش نکردن تخلفات مشاهده شده
				تخلفات مالی	تربیتی

## ۷. یافته‌های پژوهش

در این پژوهش نظر ۲۹۰ نفر از نیروهای ناجا در شهر اهواز به صورت پیمایشی گردآوری شده است. پاسخگویان بر اساس ملاک دارا و بدون سابقه تماس مردمی با سامانه ۱۹۷ به دو گروه طبقه‌بندی شده‌اند. ملاک طبقه‌بندی آنان سؤال از خود آنان بوده است. نتایج جمعیت‌شناختی و نتایج سنجش متغیرهای پژوهش از آنان به این شرح است:

### ۱-۷. یافته‌های توصیفی

نتایج پژوهش حاکی است که:

- جنسیت ۹۷ درصد پاسخگویان مرد و ۳ درصد آنان زن بوده، و میانگین سنی پاسخگویان ۳۵ سال بوده است. حدود ۶۸ درصد پاسخگویان غیربومی و ۳۲ درصد آنان بومی استان خوزستان بوده‌اند. میانگین مدت زمان خدمت در نیروی انتظامی پاسخگویان نیز ۱۱ سال است. هم‌چنین میزان تحصیلات ۲۲ درصد پاسخگویان دیپلم، ۱۷ درصد کاردانی، ۵۳ درصد کارشناسی و ۸ درصد آنان ارشد و بالاتر بوده است.

- از مجموع پاسخگویان ۳۵/۹ درصد دارای تماس مردمی با سامانه ۱۹۷ و ۶۴/۱ درصد بدون تماس بوده‌اند. میانگین تماس نظارتی مردم ۱/۴۴ بوده است در این بین کمترین میزان تماس یک مورد و بیشترین آن پنج مورد بوده است. از مجموع افراد دارای تماس، ۳۸ مورد تقدیر و تشکر، ۴۰ مورد شکایت و ۲۶ مورد پیشنهاد و انتقاد بوده است.

- نتیجه تماسهای مردمی با سامانه ۱۹۷ موجب ارائه ۳۸ مورد تقدیرنامه به نیروهای ناجا، ۲ مورد ارتقای درجه، ۲۰ مورد ثبت تخلف در پرونده و هشت مورد توبیخ بوده است.

بررسی نظر پاسخگویان در زمینه آثار نظارت مردمی بر عملکرد نیروهای انتظامی در شهر اهواز نشان می‌دهد که این نوع نظارت بر ابعاد عملکردی نیروهای انتظامی درباره جلوگیری از تخلفات اداری به شرح جدول است:

### جدول (۳): تأثیر نظارت مردمی از طریق سامانه ۱۹۷ بر ابعاد مختلف تخلفات اداری

میزان تخلفات اداری		خیلی کم		کم		تاحدودی		زیاد		خیلی زیاد		جمع	
p	n	p	N	p	N	P	n	p	N	p	N	p	n
۱۰۰	۲۹۰	۱۳/۴	۳۹	۳۱/۷	۹۲	۳۰/۳	۸۸	۲۱/۷	۶۳	۲/۸	۸		
۱۰۰	۲۹۰	۱۴/۸	۴۳	۳۵/۲	۱۰۲	۳۷/۶	۱۰۹	۱۱/۴	۳۳	۱	۳		
۱۰۰	۲۹۰	۲۹	۸۴	۲۱/۷	۶۳	۲۶/۹	۷۸	۱۷/۶	۵۱	۴/۸	۱۴		
۱۰۰	۲۹۰	۱۱	۳۲	۳۶/۲	۱۰۵	۳۱	۹۰	۲۰/۳	۵۹	۱/۴	۴		

همان‌طور که اطلاعات جدول نشان می‌دهد، نظارت مردمی و تماس آنها با سامانه ۱۹۷ در هر چهار بعد بر پیشگیری از فساد و تخلفات اداری نیروهای ناجا تأثیری بیش از حد متوسط داشته است؛ چنانکه:

- در زمینه رعایت نکردن حقوق شهروندی تنها ۲۴/۵ درصد تأثیر آن را کمتر از متوسط، ۳۰/۳ درصد در حد متوسط و ۴۶ درصد زیاد و خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.
  - در زمینه تخلفات مالی تنها ۱۲/۴ درصد تأثیر آن را کمتر از متوسط، ۳۷/۶ درصد در حد متوسط و ۵۰ درصد زیاد و خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.
  - در زمینه انجام ندادن وظایف شغلی تنها ۲۲/۴ درصد تأثیر آن را کمتر از متوسط، ۲۶/۹ درصد در حد متوسط و ۵۰/۷ درصد زیاد و خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.
  - در زمینه قانونمدار نبودن تنها ۲۱/۷ درصد تأثیر آن را کمتر از متوسط، ۳۱ درصد در حد متوسط و ۴۷/۲ درصد زیاد و خیلی زیاد عنوان کرده‌اند.
- نتیجه نشانگر این است که مردم به عنوان ناظران نیروی انتظامی بخوبی می‌توانند بر عملکرد آنان نظارت کنند و نظردهی آنان تا حدود زیادی می‌تواند از بروز تخلفات و فساد اداری پیشگیری کند.

#### ۲-۷. یافته‌های استنباطی

در این قسمت با استفاده از دو آزمون پارامتریک  $t$  تک گروهی و  $t$  گروه‌های مستقل به استنباط آماری اقدام شده است. ابتدا با استفاده از آزمون  $t$  تک گروهی به سنجش میزان تأثیر نظارت عمومی بر پیشگیری از تخلفات پرسنل نیروی انتظامی از دید خود آنان اقدام شده و سپس برای دریافت نتایج دقیقتر به مقایسه میزان تأثیر نظارت عمومی مردم بر



عملکرد کارکنان ناجا، که دارای تماس مردمی، و کسانی که بدون تماس مردمی بوده‌اند، اقدام شده است. نتایج به این قرار است:

### ۷-۲-۱. فرضیه اصلی پژوهش

نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس اثرگذار است.

جدول (۴): سنجش تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس با استفاده از آزمون t تک گروهی

متغیر	تعداد	میانگین مورد انتظار	میانگین به دست آمده	تفاوت میانگین‌ها	درجه آزادی	آماره t	P.Value
تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس	۲۹۰	۲/۵	۳/۶	۱/۱	۲۸۹	۳۲/۴۳	۰

نتیجه: اطلاعات جدول (۴) نشانگر این است که میانگین به دست آمده در سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات پلیس برابر با (۳/۶) بوده که از میانگین مورد انتظار (۲/۵) بیشتر بوده (۱/۱) و این تفاوت بین میانگین، و میانگین مورد انتظار تفاوت معنادار آماری دارد و قابلیت تعمیم به بیش از ۹۵٪ از واحدهای تحلیل را دارد؛ چرا که مقدار t به دست آمده (۳۲/۴۳) در سطح اطمینان (۰/۹۹) به دست آمده است. بنابراین باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و این بدان معناست که نظارت مردم بر تخلفات پلیس اثرگذار است.

همچنین به منظور بررسی دقیقتر نتیجه از آزمون t گروه‌های مستقل استفاده شده است. نتیجه به شرح جدول است:

جدول (۵): مقایسه تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در افراد دارای سابقه تماس مردمی و افراد بدون تماس مردمی با استفاده از آزمون t گروه‌های مستقل

گروه‌ها	تعداد	میانگین نمره	درجه آزادی	آماره t	P.Value
دارای سابقه تماس مردمی	۱۰۴	۳/۹۳	۲۸۸	۸/۰۱	۰/۰۰۱
بدون سابقه تماس مردمی	۱۸۶	۳/۴۲			

نتیجه: اطلاعات جدول (۵) نشان می‌دهد که میانگین نمره سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات پلیس در گروه افراد با سابقه تماس مردمی با سامانه ۱۹۷ برابر با (۳/۹۳) و در افراد گروه بدون سابقه تماس مردمی برابر با (۳/۴۲)

بوده است. نتیجه آزمون  $t$  نشان می‌دهد که تفاوت میانگین نمره بین این دو گروه دارای معناداری آماری است؛ چرا که مقدار آماری  $t$  ( $۸/۰۱$ ) در سطح اطمینان ( $۰/۹۹$ ) به دست آمده است. بنابراین باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و این بدان معناست که نظارت مردم بر تخلفات پلیس از نظر افرادی که دارای تجربه تماس مردمی بوده‌اند از افراد بدون سابقه تماس بیشتر، و این امر نشانگر اثرگذاری این عامل بر پیشگیری از تخلفات اداری در این افراد است.

#### ۲-۲-۷. فرضیه فرعی اول پژوهش

نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه حقوق شهروندی اثرگذار است.

جدول (۶): سنجش تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه حقوق

شهروندی با استفاده از آزمون  $t$  تک گروهی

متغیر	تعداد	میانگین مورد انتظار	میانگین به دست آمده	تفاوت میانگین‌ها	درجه آزادی	آماره $t$	P.Value
تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه حقوق شهروندی	۲۹۰	۲/۵	۳/۴۴	۰/۹۴	۲۸۹	۱۷/۵۵	۰/۰۰۱

نتیجه: اطلاعات جدول (۶) نشان می‌دهد که میانگین سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه حقوق شهروندی برابر با ( $۳/۴۴$ ) بوده که از میانگین مورد انتظار ( $۲/۵$ ) بیشتر است ( $۰/۹۴$ ) و این تفاوت بین این میانگین و میانگین مورد انتظار دارای تفاوت معنادار آماری است و قابلیت تعمیم به بیش از  $۹۵\%$  از واحدهای تحلیل را دارد؛ چرا که مقدار  $t$  ( $۱۷/۵۵$ ) در سطح اطمینان ( $۰/۹۹$ ) به دست آمده است؛ بنابراین باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و این بدان معناست که نظارت مردم بر تخلفات پلیس در زمینه حقوق شهروندی اثرگذار است.

هم‌چنین به منظور بررسی دقیقتر نتیجه از آزمون  $t$  گروه‌های مستقل استفاده شده

است. نتیجه آزمون به شرح جدول است:

جدول (۷): مقایسه تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در افراد با سابقه تماس مردمی و افراد بدون تماس مردمی با استفاده از آزمون t گروه‌های مستقل

گروه‌ها	تعداد	میانگین نمره	درجه آزادی	آماره t	P.Value
با سابقه تماس مردمی	۱۰۴	۴/۰۷	۲۸۸	۱۰/۱۸	۰/۰۰۱
بدون سابقه تماس مردمی	۱۸۶	۳/۰۹			

نتیجه: اطلاعات جدول (۷) نشان می‌دهد که میانگین نمره سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه حقوق شهروندی در گروه افراد با سابقه تماس مردمی با سامانه ۱۹۷ برابر با (۴/۰۷) و در افراد گروه بدون سابقه تماس مردمی برابر با (۳/۰۹) بوده است. نتیجه آزمون t نشانگر این است که تفاوت میانگین نمره بین این دو گروه دارای معناداری آماری است؛ چرا که مقدار آماری t (۱۰/۱۸) در سطح اطمینان (۰/۹۹) به دست آمده است؛ بنابراین باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و این بدان معناست که نظارت مردم بر تخلفات پلیس در زمینه حقوق شهروندی از نظر افرادی که دارای تجربه تماس مردمی بوده‌اند، از افراد بدون سابقه تماس بیشتر است و این امر نشانگر اثرگذاری این عامل بر پیشگیری از تخلفات اداری در این افراد است.

#### ۷-۲-۳. آزمون فرضیه فرعی دوم

نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات مالی پلیس اثرگذار است.

جدول (۸): سنجش تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات مالی پلیس با استفاده از آزمون t تک گروهی

متغیر	تعداد	میانگین مورد انتظار	میانگین به دست آمده	تفاوت میانگین‌ها	درجه آزادی	آماره t	P.Value
تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات مالی پلیس	۲۹۰	۲/۵	۳/۶۳	۱/۱۳	۲۸۹	۲۹/۱۷	۰/۰۰۱

نتیجه: اطلاعات جدول (۸) نشانگر آن است که میانگین در سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات مالی پلیس برابر با (۳/۶۳) بوده که از میانگین مورد انتظار (۲/۵) بیشتر است (۱/۱۳) و این تفاوت بین این میانگین و میانگین مورد انتظار دارای تفاوت معنادار آماری بوده و قابلیت تعمیم به بیش از ۹۵٪ از واحدهای تحلیل را دارد؛ چرا که مقدار t (۲۹/۱۷) در سطح اطمینان (۰/۹۹) به دست آمده است؛ بنابراین

باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و این بدان معناست که نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات مالی پلیس اثرگذار است.

هم‌چنین به منظور بررسی دقیقتر نتیجه از آزمون t گروه‌های مستقل استفاده شده است. نتیجه آزمون به شرح جدول است:

جدول (۹): مقایسه تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات مالی پلیس در افراد دارای سابقه تماس مردمی و افراد بدون تماس مردمی با استفاده از آزمون t گروه‌های مستقل

گروه‌ها	تعداد	میانگین نمره	درجه آزادی	آماره t	P.Value
با سابقه تماس مردمی	۱۰۴	۳/۸۹	۲۸۸	۵/۰۴	۰/۰۰۱
بدون سابقه تماس مردمی	۱۸۶	۳/۴۹			

نتیجه: اطلاعات جدول (۹) نشان می‌دهد که میانگین نمره سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات مالی پلیس در گروه افراد با سابقه تماس مردمی با سامانه ۱۹۷ برابر با (۳/۸۹) و در افراد گروه بدون سابقه تماس مردمی برابر با (۳/۴۹) بوده است. نتیجه آزمون t نشانگر این است که تفاوت میانگین نمره بین این دو گروه دارای معناداری آماری است؛ چرا که مقدار آماره t (۵/۰۴) در سطح اطمینان (۰/۹۹) به دست آمده است؛ بنابراین باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و این بدان معناست که نظارت مردم بر تخلفات مالی پلیس از نظر افرادی که دارای تجربه تماس مردمی بوده‌اند از افراد بدون سابقه تماس بیشتر، و این امر نشانگر اثرگذاری این عامل بر پیشگیری از تخلفات مالی در این افراد است.

#### ۴-۲-۷. آزمون فرضیه فرعی سوم

نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی اثرگذار است.

جدول (۱۰): سنجش تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی

با استفاده از آزمون t تک گروهی

متغیر	تعداد	میانگین مورد انتظار	میانگین به دست آمده	تفاوت میانگین‌ها	درجه آزادی	آماره t	P.Value
تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی	۲۹۰	۲/۵	۳/۷۷	۱/۲۲	۲۸۹	۲۱/۸۸	۰/۰۰۱

نتیجه: اطلاعات جدول (۱۰) نشان می‌دهد که میانگین سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی برابر با (۳/۷۷) است که از میانگین مورد انتظار (۲/۵) بیشتر است (۱/۲۲) و این تفاوت بین این میانگین و میانگین مورد انتظار، تفاوت معنادار آماری دارد و قابلیت تعمیم به بیش از ۹۵٪ از واحدهای تحلیل را دارد؛ چرا که مقدار  $t$  (۱/۲۲) در سطح اطمینان (۰/۹۹) به دست آمده است؛ بنابراین باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و این بدان معناست که نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی اثرگذار است.

هم‌چنین به منظور بررسی دقیق‌تر نتیجه از آزمون  $t$  گروه‌های مستقل استفاده شده است. نتیجه آزمون به شرح جدول است:

جدول (۱۱): مقایسه تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی در افراد با سابقه تماس مردمی و افراد بدون تماس مردمی با استفاده از آزمون  $t$  گروه‌های مستقل

گروه‌ها	تعداد	میانگین نمره	درجه آزادی	آماره $t$	P.Value
با سابقه تماس مردمی	۱۰۴	۳/۷۴	۲۸۸	-۰/۳۱۱	۰/۷۵۶
بدون سابقه تماس مردمی	۱۸۶	۳/۷۸			

نتیجه: اطلاعات جدول (۱۱) نشان می‌دهد که میانگین نمره سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی در گروه افراد با سابقه تماس مردمی با سامانه ۱۹۷ برابر با (۳/۷۴) و در افراد گروه بدون سابقه تماس مردمی برابر با (۳/۷۸) بوده است. نتیجه آزمون  $t$  نشانگر این است که تفاوت میانگین نمره بین این دو گروه بدون معناداری آماری است؛ چرا که مقدار آماری  $t$  (-۰/۳۱۱) در سطح اطمینان (۰/۷۵۶) به دست آمده است؛ بنابراین باید فرض صفر را تأیید، و فرض مقابل را رد کرد و این بدان معناست که نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه وظایف شغلی از نظر هر دو گروه دارا و بدون تجربه تماس مردمی یکسان است و این امر نشانگر اثرگذاری این عامل بر پیشگیری از تخلفات اداری در این افراد است.

#### ۷-۲-۵. آزمون فرضیه فرعی چهارم

نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری اثرگذار است.

جدول (۱۲): سنجش تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری با استفاده از آزمون t تک گروهی

متغیر	تعداد	میانگین مورد انتظار	میانگین حاصله	تفاوت میانگین‌ها	درجه آزادی	آماره t	P.Value
تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری	۲۹۰	۲/۵	۳/۵۸	۱/۰۸	۲۸۹	۲۵/۹۴	۰/۰۰۱

نتیجه: اطلاعات جدول (۱۲) نشان می‌دهد که میانگین سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری برابر با (۳/۵۸) است که از میانگین مورد انتظار (۲/۵) بیشتر است (۱/۰۸) و این تفاوت بین این میانگین و میانگین مورد انتظار دارای تفاوت معنادار آماری است و قابلیت تعمیم به بیش از ۹۵٪ از واحدهای تحلیل را دارد؛ چرا که مقدار t (۲۵/۹۴) در سطح اطمینان (۰/۹۹) به دست آمده است؛ بنابراین باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و این بدان معناست که نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری اثرگذار است. هم‌چنین به منظور بررسی دقیقتر نتیجه از آزمون t گروه‌های مستقل استفاده شده است. نتیجه آزمون به شرح جدول است:

جدول (۱۳): مقایسه تأثیر نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری در افراد با سابقه تماس مردمی و افراد بدون تماس مردمی با استفاده از آزمون t گروه‌های مستقل

گروه‌ها	تعداد	میانگین نمره	درجه آزادی	آماره t	P.Value
با سابقه تماس مردمی	۱۰۴	۳/۹۸	۲۸۸	۷/۹۹	۰/۰۰۱
بدون سابقه تماس مردمی	۱۸۶	۳/۳۵			

نتیجه: اطلاعات جدول (۱۳) نشان می‌دهد که میانگین نمره سنجش میزان تأثیر نظارت مردمی بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری در گروه افراد با سابقه تماس مردمی با سامانه ۱۹۷ برابر با (۳/۹۸) و در افراد گروه بدون سابقه تماس مردمی برابر با (۳/۳۵) است. نتیجه آزمون t نشانگر این است که تفاوت میانگین نمره بین این دو گروه دارای معناداری آماری است؛ چرا که مقدار آماره t (۷/۹۹) در سطح اطمینان (۰/۹۹) به دست آمده است؛ بنابراین باید فرض صفر را رد کرد و فرض مقابل را پذیرفت و

این بدان معناست که نظارت مردم بر پیشگیری از تخلفات پلیس در زمینه قانونمداری از نظر افرادی که تجربه تماس مردمی داشته‌اند از افراد بودن سابقه تماس بیشتر و این امر نشانگر اثرگذاری این عامل بر پیشگیری از تخلفات اداری در این افراد است.

## ۸. نتیجه‌گیری

در مجموع نتایج پژوهش نشان داد که فرضیه اصلی پژوهش و فرضیه‌های فرعی چهارگانه آن تأیید شده است. این نتایج نشان داده است که نظارت مردمی از طریق سامانه ۱۹۷ بر پیشگیری از تخلفات و فساد اداری و ابعاد آن یعنی عدم رعایت حقوق شهروندی مردم، تخلفات مالی، عدم اجرای وظایف شغلی و قانونمدار نبودن اثرگذار است. بررسی دقیق نتایج این پژوهش نشان داد آن دسته از کارکنان ناجا، که عملکرد آنان توسط مردم مورد ارزیابی قرار گرفته است و در ارتباط با آنان، مردم به هر دلیلی اعم از شکایت، تقدیر و تشکر و یا پیشنهاد و انتقاد از طریق سامانه ۱۹۷ اظهار نظر نموده‌اند، نقش نظارت مردمی را بسیار بیشتر از سایر نیروهای ناجا عنوان کرده‌اند؛ چرا که آثار آن را در زندگی کاری خود به صورت تقدیرنامه، ارتقا و یا توبیخ و تنزل درجه و درج بی‌انضباطی در پرونده مشاهده و لمس نموده‌اند. در این بین تنها در زمینه انجام ندادن وظایف شغلی و اداری تفاوتی بین این دو گروه مشاهده نشده و این به دو دلیل است: اولاً دقت در نتایج نشان می‌دهد که هر دو گروه از کارکنان میزان تأثیر نظارت بر این متغیر را در سطح بالایی گزارش کرده‌اند به قسمی که در گروه کارکنان با سابقه تماس مردمی برابر با ۳/۷۴ و در گروه کارمندان بدون سابقه تماس برابر با ۳/۷۸ بوده است. پس این نتیجه نشانگر آن است که نظارت مردمی به صورت عمیقی بر این پدیده اثر دارد.

به هر صورت نتایج این پژوهش حاکی است که مردم بهترین داور عملکرد نیروی انتظامی هستند و برای پیشگیری از بروز تخلف در این نهاد حساس و حیاتی به منظور ایجاد نظم و امنیت و تعادل جامعه می‌توان از نظارت مردمی بسیار استفاده نمود. چنانچه نقش نظارت همگانی در این زمینه پرننگتر شود، امید بهبود در عملکرد مثبت و کاهش تخلفات اداری آنان بیشتر خواهد شد.



نتایج پژوهش با نتایج سایر پژوهشها در این زمینه -چه در پژوهشها در زمینه تخلفات پلیس و چه عملکرد پلیس- همسو و منطبق است. در تمامی پژوهشهای خارجی همچون پژوهش ویلیامز و پیت (۲۰۰۱)، دیویس (۲۰۰۱)، ماکسن، هنیگن و اسلون (۲۰۰۳)، شرمین (۲۰۰۳)، تایلر (۲۰۰۵)، روحه و اولیور (۲۰۱۰)، و نیز پژوهشهای داخلی همچون پژوهش ترابی (۱۳۸۴)، صالح‌آبادی و تاج‌آبادی (۱۳۹۱)، اسکندری و صالحی (۱۳۹۲) به اثرگذاری مثبت نقش دخالت و نظارت مردم بر عملکرد بهینه پلیس و نیروی انتظامی تأکید شده است.

## ۹. پیشنهادهای پژوهش

به مسئولان، برنامه‌ریزان و متولیان نیروی انتظامی پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌شود:

۱) الگوی فرایند رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی توسط حوزه‌های رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در نیروی انتظامی اعم از حفاظت اطلاعات و بازرسیها مورد استفاده قرار گیرد.

۲) منشور حقوق شهروندی برای آشنایی شهروندان و نیز وظایف پلیس در این منشور به طور دقیق گنجانده، و در مکانهای عمومی نصب، و حق نظارت آنان بر کار نیروی انتظامی به طور دقیق مشخص گردد.

۳) انتخاب شهروند نمونه در تمامی شهرها به عنوان فرهنگ غالب در شهروندی لحاظ، و یکی از ملاکهای انتخاب شهروندان نمونه، ارتباط آنان با مراکز نظارت همگانی نیروی انتظامی و پلیس تعیین گردد.

۴) نظر افرادی که با سامانه ۱۹۷ تماس می‌گیرند، مورد بررسی دقیق قرار گیرد و بر اساس یک روند دقیق، بازخور آن به تماس گیرندگان و نتیجه تماس آنان به ایشان ابلاغ گردد تا روحیه نظارت بر کار پلیس در شهروندان از بین نرود.

۵) نظرسنجی از کارکنان نیروی انتظامی حاکی بود که در این نوع تماسها به نظر مثبت مردمی در زمینه عملکرد پلیس توجه چندانی نمی‌شود و درعین حال به شکایات مردمی بیشتر رسیدگی می‌گردد و این بدان معناست که نیروهای ناجا پیامد منفی شکایات

مردمی را بیش از تقدیر و تشکر مردمی از سازمان دریافت می‌کنند که این امر دو خطر را در پی دارد: اول اینکه موجب تنفر نیروهای ناجا از این سامانه نظارتی می‌شود و دیگر اینکه مردم نقش مثبت خود را در این زمینه اگر از دست رفته بدانند، این سامانه نظارتی ناکارآمد خواهد شد؛ بنابراین به مسئولان سطوح بالا در نیروی انتظامی پیشنهاد می‌شود تقدیر و تشکر از طریق این سامانه را جدی بگیرند و عملی سازند.

۶) پیشنهاد می‌گردد سامانه ۱۹۷ هر روز تکمیل‌تر و سرویسهای آن نیز به روزتر و پیشرفته شود و از امکانات جدیدی همچون سامانه پیامک‌گیر، سامانه ایمیل و سامانه پست صوتی در آن لحاظ گردد.

همچنین به سایر پژوهشگران در حوزه پژوهش پیشنهاد می‌شود:

۱. در پژوهشی مشابه به بررسی همین عوامل در سایر نقاط کشور بپردازند و نتایج آن را با نتایج این پژوهش مقایسه کنند؛ بدین ترتیب میزان صحت و سقم نتایج این پژوهش، که ممکن است در اثر خطاها و ورشهای آماری به دست آمده باشد، سنجش شود نتایج دقیقی به دست آید.

۲. با توجه به اینکه در این پژوهش به منظور سنجش متغیرها تنها از پرسشنامه استفاده شده و از سایر شیوه‌ها همچون مصاحبه حضوری و مشاهده و ... استفاده نشده است، پیشنهاد می‌شود پژوهش جامعی با استفاده از شیوه‌های مختلف پژوهش همچون مشاهده (حضور در محیط‌های شغلی و ...) مصاحبه و ... صورت گیرد.

۳. به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با موضوعات بین رشته‌ای به پژوهش در این زمینه بپردازند؛ به عنوان مثال با دیدگاه حقیقی، روانشناسی و روانشناسی اجتماعی به این پدیده نگاه، و علت‌های آن را واکاوی کنند.

## فهرست منابع

- اسکندری، خسرو؛ صالحی، مرتضی (۱۳۹۲). تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی (در بین کارکنان کلانتری‌های ناجا)، فصلنامه انتظام اجتماعی، س پنجم، ش دوم، تابستان ۱۳۹۲.

- اکبری نژاد، غلامرضا (۱۳۸۵). عملکرد کلانتریهای غرب تهران بزرگ در رعایت حقوق شهروندی متهمان، پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی.
- پاتنام، رابرت (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت‌های مدنی، ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران: نشر سلام.
- ترابی، عباس (۱۳۸۴). بررسی شیوه‌های نظارت مردمی بر عملکرد پلیس از دیدگاه کارشناسان ناجا، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران دانشکده فرماندهی سپاه پاسداران.
- زتومکا، پیتر (۱۳۸۴). اعتماد، یک نظریه جامعه شناختی، ترجمه فاطمه گلابی.
- صالحی، مرتضی؛ تاج‌آبادی، حسین (۱۳۹۲). تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ارتقای سلامت اداری (مطالعه موردی فرماندهی انتظامی استان همدان)، فصلنامه نظارت و بازرسی، س پنجم، ش ۱۶-۹۲.
- هرمزی‌زاده، محمدعلی؛ درخوش، محسن (۱۳۸۷). بررسی میزان آگاهی، ارتباط، رضایت و اعتماد مردم نسبت به دفترها نظارت همگان ناجا، فصلنامه علمی ترویجی بازرسی کل ناجا، ش ۵، دوره دوم، پاییز ۱۳۸۷.

Maxson, C. L., Hennigan, K., & Sloane, D. C. (2003). *Factors that influence public opinion of the police*. US Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice.

Roh, S., & Oliver, W. M. (2005). Effects of community policing upon fear of crime: Understanding the causal linkage. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(4), 670-683.

Tyler, T. R. (2005). Policing in black and white: Ethnic group differences in trust and confidence in the police. *Police quarterly*, 8(3), 322-342.



پروفیسر شہناز گل خان  
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ



پښتونستان ښار علمي او مطالعاتي مرکز  
پښتونستان ښار علمي مرکز

# Abstracts



پروفیسر شہناز گل خان  
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ  
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ