

The role of the public supervision center in improving the organizational performance process of the employees of the police command of Mazandaran provinces

Seyyed Mehdi Ahmadi Baladehi¹

Received: 2022-07-01

Accepted: 2022-08-29

Abstract

Background and purpose: The most important goals and strategy of establishing the public monitoring office is to gain the trust of citizens and improve the organizational performance of FARAJA employees. This research has studied the role of public supervision office in improving the organizational performance process of Mazandaran police command staff.

Method: The research in terms of its practical purpose, and its survey method, and its statistical population includes 126 middle managers of the headquarters and specialized police of Mazandaran Province Police Command, of which 95 were randomly selected by using Cochran's formula. The data collection tool is the questionnaire created by the researcher on the role of public supervision and the organizational performance standard questionnaire of Hersi and Goldsmith (1980). The reliability of the questions was measured and confirmed as 0.75 and 0.82 respectively, the data using SPSS software has been analyzed by two descriptive and inferential methods (Kolmogrove-Smirnov test, Pearson correlation coefficient, regression and Friedman test).

Findings: The findings of the research indicate that the public monitoring office is effective in improving the organizational performance of employees. Also, the results of the research show that the components of the public supervision office have an effect on improving the organizational performance of the employees of NAJA. According to the Friedman test, the highest mean is assigned to the component of playing the role of deterrence, attracting public participation and finally providing a platform for decision making.

Conclusion: The results show that for the better performance of employees, an institution is needed to guide and realize this social demand. The Office of Public Supervision is a responsible institution and provides informal supervision of citizens. In addition, this office can be effective in improving the organizational performance of employees in FARAJA.

Keywords: public supervision office, organizational performance, employees, police command of Mazandaran province.

Citation (APA): Ahmadi Baladehi, Seyyed Me di. (1401).The role of the public supervision center in improving the organizational performance process of the employees of the police command of Mazandaran provinces, Quarterly of Supervision and Inspection, 16 (60), pp 123-146

DOI: [10.22034/SI.2022.99272](https://doi.org/10.22034/SI.2022.99272)

1. Master's degree in the field of public management, human resources orientation, and a lecturer at the University of Applied Sciences (corresponding author). Email: ahmadi54@iran.ir



نقش مرکز نظارت همگانی در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران

سید مهدی احمدی بالادهی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۰۷

چکیده

زمینه و هدف: مهمترین اهداف و راهبرد تأسیس دفتر نظارت همگانی، جلب اعتماد شهروندان و بهبود عملکرد سازمانی کارکنان فراجا است. این پژوهش به مطالعه نقش دفتر نظارت همگانی در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران پرداخته است.

روش: پژوهش از حیث هدف کاربردی، و روش آن پیمایشی، و جامعه آماری آن نیز شامل مدیران میانی ستادی و پلیس‌های تخصصی فرماندهی انتظامی استان مازندران به تعداد ۱۲۶ نفر است که با استفاده از فرمول کوکران، ۹۵ نفر به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته نقش نظارت همگانی و پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) است. پایایی سؤالات به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۸۲ مورد سنجش و تأیید قرار گرفت، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS به دو روش توصیفی و استنباطی (آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و آزمون فریدمن) تحلیل شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاکی است که دفتر نظارت همگانی در اصلاح عملکرد سازمانی کارکنان اثرگذار است. همچنین نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مؤلفه‌های دفتر نظارت همگانی در اصلاح عملکرد سازمانی کارکنان ناجا تأثیر دارد. با توجه به آزمون فریدمن به ترتیب بیشترین میانگین به مؤلفه ایفای نقش بازدارندگی، جلب مشارکت مردمی و در نهایت فراهم کردن بستر تصمیم‌گیری اختصاص دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهد که برای عملکرد بهتر کارکنان به نهادی نیاز است که این خواست اجتماعی را هدایت کند و محقق سازد. دفتر نظارت همگانی نهادی پاسخگو است و نظارت‌های غیررسمی شهروندان را مطرح می‌کند. ضمن اینکه این دفتر می‌تواند در اصلاح عملکرد سازمانی کارکنان در فراجا مؤثر باشد.

واژگان کلیدی: دفتر نظارت همگانی، عملکرد سازمانی، کارکنان، فرماندهی انتظامی استان مازندران.

استناد (APA): احمدی بالادهی، سید مهدی. (۱۴۰۱). نقش مرکز نظارت همگانی در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران، فصلنامه نظارت و بازرسی، ۱۶ (۶۰)، صص ۱۴۶-۱۲۳

DOI: [10.22034/SI.2022.99272](https://doi.org/10.22034/SI.2022.99272)

۱. کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی و مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی (نویسنده مسئول). رایانامه: ahmadi54@iran.ir

جامعه‌شناسان از دیرباز مفاهیمی چون کنترل اجتماعی و نظارت اجتماعی را مورد توجه قرار داده، و مفهوم سازه‌های مختلفی از آنها ارائه کرده‌اند. هم‌چنین مفهوم نظارت نزد دانشمندان مدیریت مورد تأمل و تحلیل قرار گرفته است. براساس رهاورد این دو گستره معرفتی می‌توان به مفهوم سازی از نظارت همگانی دست یافت (احمدی، ۱۳۹۶، ص ۷۰۸). اصل هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مبنای مناسبی به منظور تحقق نظارت مردمی بر سازمانهای عمومی در جمهوری اسلامی ایران فراهم آورده؛ اما به دلایل متعددی، تاکنون نظارت همگانی در نظام نظارت و کنترل ادارات دولتی در ایران جایگاه مناسبی به دست نیآورده است. اگر چه سازمانها با پیش‌بینی واحدهایی تحت عناوین مختلف نظیر روابط عمومی، ارتباطات مردمی و ... تلاش کردند تا روابط دو سویه‌ای با مردم برقرار کنند، فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در اقدامی ابتکاری برای اولین بار و به صورتی روشمند به تأسیس واحدی به نام مرکز نظارت همگانی به منظور تحقق نظارت مردم بر عملکرد پلیس اقدام کرد. جمع‌آوری و ثبت روزانه صدها پیام مردمی در قالب انتقاد و شکایت، تقدیر و تشکر و پیشنهاد و درخواست از سراسر کشور، فراهم شدن زیرساختهای مناسب برای پاسخگویی به پیامهای مردمی و ... ضمن اینکه موفقیت ارزشمندی در دستیابی به اهداف مرکز نظارت همگانی است، تجربه مفیدی به همراه آورده است که چنانچه مد نظر دیگر سازمانها و مدیران فعال و علاقه‌مند به حوزه نظارت همگانی قرار گیرد، اثر بخش خواهد بود بویژه اینکه نظارت همگانی نهال نوپایی است که توسعه آن نیازمند توجه به تجربیات و آموخته‌های دیگر مسئولان و دست‌اندرکاران این حوزه است. از بین این تجربیات، مدیریت و کنترل انتظارات و توقعات مردم در حوزه نظارت همگانی، اطلاع‌رسانی به مردم، روشن و مشخص کردن فرایند نظارت همگانی و روش کار در سازمان، اتخاذ رویکرد جامعه‌محوری در حوزه نظارت همگانی و رعایت اصل تمرکز اهمیت ویژه‌ای دارد. نظارت همگانی مفهوم مرکبی است و لذا می‌توان ابتدا دو جزء آن را تعریف کرد. نظارت بخشی از وظایف اصلی مدیریت در هر سازمان است و به هر شیوه‌ای که اعمال شود، خواه نظارت همگانی و یا نظارت از طریق ابزارهای درون سازمانی، ضرورت دارد که از جایگاه و شأن ممتاز و همسنگ واحدهای بالا دستی در سازمان برخوردار باشد. در غیر این صورت ضمانت اجرایی لازم و کافی نخواهد داشت. توصیه عملی برای دستیابی به این هدف می‌تواند این باشد که مراکز نظارت همگانی باید به نوک قله سلسله مراتب سازمان و به عبارت دیگر رئیس یا فرمانده عالی سازمان نزدیک باشند و بهتر است که اصولاً زیر نظر مستقیم او فعالیت کنند تا از حمایت سازمانی بیشتری برخوردار، و اثربختر و

در جهت اصلاح سازمان مؤثرتر واقع شوند و گرنه با توجه به نبود زمینه‌های فرهنگی، سازمانی و تاریخی، نظارت همگانی به واحدی طفیلی و پایین دستی در سازمان تبدیل خواهد شد که دیگر واحدهای سازمان به آن پاسخگو نخواهند بود و در نتیجه نظارت مردم بی‌پاسخ خواهد ماند. با توجه به گستردگی وظایف و مأموریت فراجا و نبود محیطی آرام در روابط متقابل پلیس و مردم، باید دفتر نظارت همگانی را در غنی سازی تعاملات متقابل و ایجاد جوی آرام و متعهدانه میان پلیس و مردم بسیار مهم و اساسی دانست. مراکز نظارتی با تکیه بر همین اصل قانون اساسی و با پیروی از اصول اخلاقی و شرعی (قاعده امر به معروف و نهی از منکر) دین اسلام می‌توانند این وظیفه را عهده‌دار شوند. از سوی دیگر، توسعه روزافزون سازمانها، پیچیدگی روابط سازمانی و انسانی، پیشرفت غیرقابل انکار فناوری به برجستگی اهمیت و نقش مدیریت در جهان کنونی منجر شده است. در همین راستا، پیشی گرفتن نیاز جامعه از میزان خدمات سازمانها و به ناچار اولویت بندی درخواستها الزام به ایجاد نظام نظارتی دقیق را فراهم کرده است. بنابراین به نظر می‌رسد توجه دقیق به ارتباط مدیریت، نظارت و خروجی عملکرد سازمان بی شک نتیجه‌ای جز ارتقا، بهبود سازمان و جلب رضایت مشتری را در پی خواهد داشت (رحمتی، ۱۳۹۹). گرچه در فراجا، سابقه فعالیت مراکز نظارتی در جهت گرفتن آرا و نظر مردم طولانی نیست با برنامه ریزی دقیق و حمایت فرماندهان محترم توانسته است در جهت اعتماد سازی، جلب افکار عمومی، ارتقای مقبولیت اجتماعی فراجا و بهبود عملکرد سازمانی کارکنان فراجا نقش مهمی را ایفا کند؛ زیرا اعتماد مردم به پلیس می‌تواند به کاهش بسیاری از هزینه‌های فراجا و بهره‌گیری از سرمایه‌های اجتماعی و در نتیجه اصلاح برآیند عملکرد سازمانی کارکنان بینجامد. اگر چه تاکنون مطالعات اندکی درباره اعتماد سازی متقابل پلیس و مردم و اصلاح عملکرد سازمانی کارکنان فراجا انجام شده درباره تأثیر مراکز نظارتی ناجا در بهبود عملکرد پلیس به صورت علمی، تحقیقی انجام نشده است و شاید بتوان گفت این پژوهش جزء اولین گامها در این زمینه به شمار می‌رود. نظارت همگانی در توسعه فرهنگ و پویایی سازمانهای نظامی و انتظامی نقش راهبردی دارد. نظارت همگانی برآستی با کمترین هزینه، بیشترین بازده و بهره‌وری را به میان می‌آورد و سبب پیشگیری و درمان فساد اداری در سه عرصه رفتار، مالی و حقوقی می‌شود. نظارت همگانی در نگاه اخلاقی مسئولان امنیتی، حق شهروندان است و سازمانهای نظامی با به رسمیت شناختن آن در واقع پایبندی خود را به این حق نشان می‌دهند. البته حق انگاری نظارت همگانی بر مبانی خاصی در زندگی مدنی استوار است. مهمترین مبنا حق مشارکت شهروندان است. این مشارکت سه ضلع عمده تصمیم سازی، نظارت همگانی و مرجع حق اجرا و نظارت را فرا می‌گیرد. بنابراین،

نظارت همگانی مسئله‌ای دو رویه است: یک رویه آن در اخلاق شهروندی مشاهده می‌شود؛ حق شهروندان و رویه دیگر آن در اخلاق شهروندی مشاهده می‌شود؛ مسئولیت اخلاقی شهروندان. آنچه این دو رویه را به گونه‌ای سازگار سامان می‌بخشد، اعتماد متقابل شهروندان و مسئولان امنیتی استان است. فراهم سازی ارتباط سریع با مردم برای انتقال دیدگاه‌ها و نظر آنان در اجرای مأموریت‌های منسجم پلیسی از اولویتهای دفتر نظارت همگانی ۱۹۷، است. یکی از راه‌های تحقق نقش مردم در تأمین و حفظ امنیت مشارکت شهروندان نظارت بر عملکرد پلیس است که به افزایش احساس تعلق خاطر و احساس کنترل روانی در شهروندان می‌انجامد و بدین ترتیب امنیت روانی تضمین می‌شود و شیوع ناهنجاری کاهش می‌یابد. مهمترین هدف و راهبرد تأسیس دفتر نظارت همگانی جلب اعتماد شهروندان است. مسلم است دفتر نظارت همگانی باید به عنوان یک حلقه اتصال، پیامهای مردمی را با سرعت و دقت و با حفظ امانت به رده‌های مربوط در فراجا انتقال دهد. بدیهی است مسائلی همچون برداشتن تلفن، صوت، لحن و جنسیت و شیوه‌های زبانی و شنیداری پاسخگویان تلفن در اعتماد سازی و غنی سازی مسیرهای ارتباطی به منظور استمرار تماسهای مردمی، بسیار مؤثر است (جبه‌دار، ساویز و رضایی، ۱۳۸۷، ص ۱۴۱). این پژوهش با هدف پاسخگویی به این سؤال صورت می‌گیرد که: "نقش دفتر نظارت همگانی در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران چه تأثیری دارد؟"

۲. پیشینه پژوهش

با توجه به بررسی اسنادی در ارتباط با موضوع این تحقیق در مراکز تحقیقاتی فراجا و دیگر مراکز علمی، تحقیقات مشابهی در زمینه ارزیابی نقش دفتر نظارت همگانی در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران انجام شده است؛ از جمله مواردی به شرح ذیل:

پور راستگو حقیقی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان "نقش نظارت همگانی شهروندان بر عملکرد شهرداری تهران" به این نتیجه رسید که نظارت همگانی به عنوان فرایندی مهم و حیاتی که ضامن بقا و تحقق اهداف جامعه است بر مسئولیت دهی به شهروندان در جهت شناسایی نیازها و پالایش کمبودها و نارساییهای مدیریت شهری مبتنی است؛ به بیان دیگر، رفع نیازهای خدماتی جامعه و توانمندسازی مدیریت شهری از جمله اهداف عالی‌ای است که تحقق آنها جز از طریق تعامل دو سویه با محیط و آگاهی از بازخورد برنامه‌های شهری در سطح جامعه امکانپذیر نیست. صباحی بجندی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان "نقش نظارت همگانی با برنامه‌ریزی

به منظور بهبود عملکرد مدیریت شهری " این نتیجه را دریافت که مفهوم مدیریت شهری با توجه به سلیقه‌ها، ادراک افراد و هم‌چنین اقتضای سیاسی - اجتماعی زمانهای مختلف، معانی متفاوتی دارد. علیزاده (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "سنجش اثربخشی بازرسی کل ناجا (مورد مطالعه، مرکز نظارت همگانی)" مشخص کرد که الگوی اثربخشی بازرسی فراجا در سه رویکرد رسیدن به اهداف، ذی‌نفعان راهبردی و فرایندی وضعیت مناسبی دارد و در رویکرد سیستمی مستلزم بهبود عملکرد است. شکری پور، دعاگویان و میرموسوی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان "تأثیر دفتر نظارت همگانی بر عملکرد کارکنان کوپ. فا استان گلستان (سال ۱۳۹۳)" به این نتیجه رسیدند که هر پنج فرضیه تأثیر دفتر نظارت همگانی بر حسن رفتار، حسن اجرای وظیفه، کاهش تخلفات، انضباط ظاهری و افزایش اقتدار تأیید می‌شود. رستمی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) با ارتقای سرمایه اجتماعی فراجا" بیان می‌کند که بین عملکرد دفتر نظارت همگانی با جلب اعتماد اجتماعی شهروندان، مشارکت اجتماعی نسبت به پلیس و ارتقای روابط اجتماعی مردم و پلیس و در نهایت جلب سرمایه اجتماعی شهروندان رابطه معناداری هست و دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) صرفاً یک واحد نظارتی با ساختار نظارت و ارزیابی و کنترل و بازرسی نیست، بلکه با ایجاد و تحکیم حلقه اتصال بین مردم و پلیس، ضمن توجه به خواسته‌های مردم و شناسایی نیازهای شهروندان و انتقال پیشنهاد، انتقاد و پیگیری رسیدگی به شکایت مردم متعهد می‌شود با ارزیابی همه جانبه خواسته‌های مردم، اطمینان آنها را نسبت به عملکرد پلیس افزایش و به طور غیرمحموس بر عملکرد پلیس نظارت کند. هم‌چنین نتایج پژوهش حاکی است که دفتر نظارت همگانی، تشکیلاتی است که می‌تواند با کاهش تنش بین مردم و پلیس به طور منطقی و اصولی به انتظارات منطقی شهروندان پاسخ دهد و رویکرد جامعه محوری پلیس را استمرار بخشد. اعرابی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "نقش نظارت همگانی در بهبود عملکرد سازمانی" به این نتیجه رسیدند که به منظور تبیین الگوی مناسب بهبود عملکرد سازمان از نظریه نقاط مرجع راهبردی استفاده شد. آنان نقاط مرجع راهبردی را در جهت دستیابی به هماهنگی راهبردی و یا اجرای اقدامات و عملیات مناسب انتخاب کردند. فلمینگ جنی و اسکات آن (۲۰۱۹) طی پژوهشی با عنوان "ارزیابی عملکرد سازمانهای پلیسی استرالیا" بیان می‌کنند که برای دستیابی به تصویری دقیق و معتبر از دستاوردهای سازمانهای پلیسی، به دلیل پیچیدگی کار پلیس، باید فرایندها و نتایج در کنار هم ارزیابی شود. هم‌چنین، برخی از اقدامات اخیر برای ارزیابی برخی از جنبه‌های کمتر ملموس کار پلیس مورد تأیید قرار می‌گیرد. مک گی و

گرت^۱ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان "تیین تأثیر معنوی در محیط کار بر عملکرد سازمانی پلیس" به این نتیجه رسیدند که هوش معنوی عامل پیشبرد اهداف سازمانی و پیوند سطوح مختلف سازمان است. افزایش هوش معنوی، که در پرتو گسترش معنوی به دست می‌آید در بهبود عملکرد سازمانی پلیس مؤثر است. نفی (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان "چابکی سازمان کلید بهبود عملکرد سازمانی در کشور مصر" مشخص کرد که رابطه مثبت و معناداری میان این دو متغیر وجود دارد و چابکی سازمانی بر بهبود عملکرد سازمان اثر مثبتی می‌گذارد. هاراف^۲ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که چابکی سازمانی بر عملکرد سازمانی پلیس تأثیر مستقیم و معناداری دارد. سازمانهای چابک عموماً از عملکرد فردی و سازمانی و سطح نوآوری بسیاری برخوردار هستند.

با توجه به این توضیحات نتیجه گرفته می‌شود دفتر نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی اثر مثبتی دارد. در این پژوهش، که به نقش دفتر نظارت همگانی در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران پرداخته می‌شود، دفتر نظارت همگانی به عنوان یک نهاد در اصلاح عملکرد سازمانی کارکنان مؤثر است. تفاوت این پژوهش با تحقیقات قبلی این است که هیچ تحقیقی در گذشته به عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران نپرداخته است.

۳. مبانی نظری پژوهش

۳-۱. مفهوم نظارت همگانی

نظارت یکی از ارکان سازنده مدیریت و به نوعی همزاد آن است به گونه‌ای که در منابع مختلف علمی، یکی از فراگردهای اساسی مدیریت خوانده می‌شود. بی تردید اهمیت این موضوع ناشی از نقش و کارکردهای مفید و انکارناپذیر نظارت است که می‌تواند در انواع و شکلهای مختلف خود در توفیق مدیریت و اثربخشی سازمان متجلی شود. نظارت یا کنترل فعالیتی است که ضمن آن عملیات پیش بینی شده با عملیات انجام شده مقایسه می‌شود و در صورت اختلاف و انحراف بین آنچه باید باشد و آنچه هست به رفع و اصلاح آنها اقدام می‌شود (الوانی، ۱۳۷۰، ص ۸۸). نظارت همگانی اصطلاحی است ترکیبی از دو واژه نظارت به معنای واری و همگانی به معنای مربوط یا متعلق به عموم مردم. شهروندان ابزارهای متعددی برای تأثیرگذاری بر پاسخگویی و رفتار مسئولان در اختیار دارند. هر چند چگونگی و میزان بهره‌گیری از این ابزارها تحت تأثیر موقعیت‌های فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی از جامعه‌ای به جامعه دیگر و از یک نظام حکومتی به

1. McGhee & Grant

2. Harraf

نظام دیگر، تفاوت می‌کند، آگاهی روزافزون مردم نسبت به حقوق خود، سبب افزایش نظارت و فشار بر اداره کنندگان جامعه و استفاده بیش و کم مردم از ابزارهایی قانونی برای اجبار مسئولان نسبت به پاسخگو بودن در برابر افکار عمومی شده است (کمالی، ۱۳۹۳، ص ۷).

۲-۳. دفتر نظارت همگانی

در راستای تحقق قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مبنی بر نظارت مردم بر کار دستگاه‌های دولتی، حسب دستور فرمانده محترم فراجا در اواخر سال ۱۳۷۹ دفتر نظارت همگانی راه اندازی شد که از نظر ساختاری و سازمانی در تابعیت بازرسی کل ناجا است. مأموریت این دفتر عبارت است از:

۱-۲-۳. گرفتن بازخورد مأموریتها و عملکرد کارکنان

فراجا از سطح جامعه در قالب انتقاد و پیشنهاد، شکایت و تقدیر و گزارش آن به مسئولان، گزارشهایی را جمع‌آوری می‌کند. این دفتر هم اکنون در تمام شهرستانها و مراکز استانها راه اندازی شده است و مردم عزیز می‌توانند از طریق تلفن ۱۹۷ بدون هزینه با این دفاتر تماس بگیرند و نظر خود را بیان کنند. براساس این تعریف، تحقق نظارت همگانی چهار عنصر یا چهار گام (تدوین استانداردهای عملکرد، مقایسه نتایج عملکرد، معیارها و استانداردها، تعیین یا تحلیل میزان و علل انحرافات و اقدامات اصلاحی) دارد (تحویلی، ۱۳۹۶، ص ۲).

همگانی بودن نظارت به این معنا است که هر یک از شهروندان از چنین جایگاه و حقی برخوردارند؛ هر چند تحقق آن می‌تواند از طریق سازمانهای مردم نهاد تسریع و تصحیح شود. ماهیت همگانی^۱ در برابر هویت خصوصی^۲ است. هر تعریفی از نظارت همگانی باید مرز تجسس و ورود بوالهوسانه به حریم خصوصی افراد را از نظارت متمایز کند. حریم خصوصی فقط به حریم خانوادگی محدود نیست بلکه در محیط شغلی نیز می‌توان و می‌باید حریم خصوصی را پاس داشت. نظارت همگانی مجموعه‌ای از فرایندها و اقدامهایی را شامل است و مانند هر فعالیتی باید پیوسته در ترازوی اثربخشی و کارایی سنجیده شود. اثربخشی بر مبنای ارزیابی اهداف تعیین شده و سنجش انطباق اهداف به دست آمده بر آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد و کارایی از طریق سنجش تناسب روشها، ابزارها و فنون با اهداف و زمان و کیفیت پیش بینی شده ارزیابی می‌شود.

1. Public

2. Private

۳-۳. ویژگیهای نظارت همگانی کارآمد

از جمله ویژگیهای نظارت همگانی کارآمد می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۳-۳-۱. مشارکت

باید تمام کارکنان در کنار شهروندان در نظارت مشارکت کنند. مشارکت اعضایی که فواید و اهداف نظارت را می‌دانند و منافع خود، دستگاه، گروه و صنف و جامعه خود را در آن باور دارند، نظارت و کنترل عملکرد افراد را کم هزینه و کارا تر خواهد کرد. همه اعضای این جامعه باید باور داشته باشند و بفهمند که در توسعه کشور سهیم و مؤثرند و مشارکت می‌کنند.

۳-۳-۲. اجتماعی شدن و احترام گذاشتن

نیاز به احترام قویترین نیاز در وجود آدمی است؛ چه در بعد قدرت و چه در بعد عزت نفس و احترام به خویشتن و دیگران؛ بنابراین با جامعه نظارت شوندگان باید با احترام برخورد شود.

۳-۳-۳. آگاهی افراد از اهداف نظارت

باید مردم و نظارت شوندگان از رسالت و اهداف نظارت آگاه شوند. وقتی از آن آگاهی یافتند به آن متعهد خواهند بود.

۳-۳-۴. ایجاد محیط پدیدآورنده انگیزشی

فرهنگ کارآمد نظارت، محیط پدید آورنده انگیزش ایجاد می‌کند؛ یعنی زمینه‌ای فراهم می‌کند که افراد از اجرا و رعایت قوانین و مقررات لذت می‌برند؛ پس باید با آموزش، تبلیغ، ترویج و عمل به آن، این فرهنگ را ایجاد کنیم (مؤذن جامی، ۱۳۸۶، ص ۷).

۳-۴. اهداف تشکیل دفترهای نظارت همگانی

برای دفترهای نظارت همگانی اهدافی به شرح ذیل پیش بینی شده است:

۳-۴-۱. جلب اعتماد عمومی به فراجا

نظام اعتماد متقابل به عنوان شکلی از سرمایه اجتماعی، موجب گسترش تعاملات اجتماعی، روابط دوستانه، مشارکت، گسترش شبکه‌های ارتباطی، همبستگی و انسجام اجتماعی می‌شود؛ لذا نقش دفترهای نظارت همگانی به عنوان عامل واسطه‌ای در فرایند اعتماد سازی مورد توجه قرار گرفته است (رستمی، ۱۳۹۴، ص ۷۹).

۳-۴-۲. افزایش مشارکت مردمی

مردم در تأمین و حفظ امنیت به معنای نوین آن نقش مهمی دارند (برخلاف مفهوم سنتی امنیت). یکی از راه‌های تحقق این نقش می‌تواند مشارکت شهروندان در قالب نظارت بر عملکرد

پلیس باشد. این نوع از مشارکت به افزایش احساس تعلق خاطر و احساس کنترل (یکی از نیازهای اساسی روانی) در شهروندان می‌انجامد و بدین ترتیب امنیت روانی و نشاط مردمی تضمین می‌شود و گسترش جامعه ستیزی کاهش می‌یابد (همان).

۳-۴-۳. کاهش میزان جرائم و تخلفات کارکنان فراجا

تحول در کیفی سازی عملکرد کارکنان به عنوان یکی از تحولات ساختاری، که در چند سال اخیر در دستور فراجا قرار گرفته، مستلزم به کارگیری رویکرد پیشگیری و صیانت از کارکنان است؛ به همین دلیل دفترهای نظارت همگانی از طریق تحقق نقش بازدارندگی از میزان ارتکاب به جرم و تخلف توسط کارکنان خواهند کاست؛ بدین ترتیب از میزان جرائم و تخلفات کاسته خواهد شد که همواره مانعی عمده در تحقق اهداف سازمان به شمار می‌رود (همان).

۳-۴-۴. فراهم ساختن بستر تصمیم سازی فرماندهان و مدیران فراجا

تصمیم‌گیری بویژه در سطوح راهبردی سازمانها، نیازمند سامانه‌های پردازش اطلاعات گسترده‌ای است تا با فراهم آوردن ارتباطات مناسب با درون و بیرون سازمان، مواد خام رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی (۱۹۷) با ارتقای عملکرد سازمانی معتبری را فراهم آورد. دفتر نظارت همگانی نیز می‌تواند به عنوان سامانه پردازش اطلاعات به جمع افکار، نظر و دیدگاه مردمی بپردازد و داده‌های مورد نیاز فرایند تصمیم‌گیری را در فراجا در دسترس مسئولان قرار دهد تا بدین ترتیب به بهبود عملکرد پلیس منجر شود.

چنانچه نظارت همگانی در جامعه تسری یابد و به فرهنگ تبدیل شود، تجربه جدید و نوظهوری است؛ اما این سؤال مطرح است که آیا سازمانهای دولتی و غیردولتی در ایران می‌توانند پاسخگوی این نظارت باشند؛ آیا توان و ظرفیت لازم برای پاسخگویی به حجم عظیم مطالباتی وجود دارد که در قالب نظارت اعمال و ابراز می‌شود یا سازمانها با دامن زدن به نظارت همگانی، آن را به عنوان یک حق قابل مطالبه در مردم شکل می‌دهند و بعد توان پاسخگویی به مردم را ندارند و نارضایتی بیشتری ایجاد می‌کنند؟ توجه به این سؤالات به این معنی است که ضرورت دارد در معرفی نظارت همگانی به مردم و در جلب مشارکت آنها حساب شده، گام به گام و تدریجی حرکت کرد. صرف تأسیس یک واحد سازمانی به نام مرکز نظارت همگانی و تبلیغات گسترده برای جلب مشارکت مردمی نه تنها کافی نیست بلکه ممکن است نتیجه عکس دهد و شکاف انتظارات شکل گیرد و بی‌پاسخ بماند و مطالبات مردم و امکانات و واقعیات افزایش یابد موجب نارضایتی بیشتری شود.

تأسیس مرکز نظارت همگانی اقدامی ابتکاری و جدید است که مشابه آن در هیچ یک از

سازمانهای دولتی جمهوری اسلامی ایران وجود نداشت. از لحاظ نظری نیز در این زمینه ادبیات غنی و کافی نبود. بنابراین فراجا در عرصه‌ای قدم گذاشته بود که می‌بایست از شروع تا پایان کار را ابتکاری، تعریف و عملیاتی کند. در همین راستا نظارت همگانی فرایندی تعریف شد که از دریافت پیام مردم شروع می‌شود و با اطلاع رسانی نتیجه به پیام دهنده (مردم) به سرانجام می‌رسد؛ سپس برای تمام مراحل و گامهای این فرایند از پیام خوشامدگویی و چگونگی گفتگوی اپراتور با مردم گرفته تا انعکاس و پیگیری و مدت زمان لازم برای رسیدگی و چگونگی آن و اطلاع رسانی به مردم و ... ، دستورالعمل یا روش جاری تهیه، و بدین وسیله از اعمال سلیقه و نظر شخصی کارکنان پیشگیری شد و به این صورت فعالیت مرکز نظارت همگانی روشن گردید. در حال حاضر بیش‌تر از ۲۰ دستورالعمل و روش جاری مدون در مرکز نظارت همگانی هست که راهنمای عملکرد کارکنان است و مورد استفاده قرار می‌گیرد (علیزاده، ۱۳۹۷، ص ۵۷).

۳-۵. عملکرد سازمانی

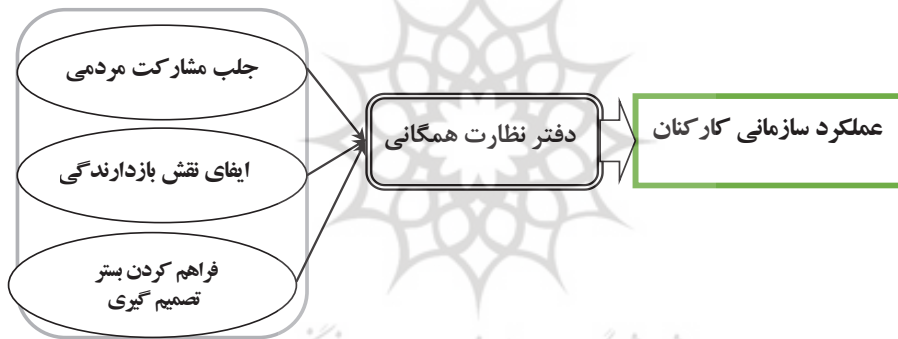
تعریف فرهنگ لغت از عملکرد دربرگیرنده اصطلاحاتی است همچون دستیابی، نیل، تحقق و انجام دادن. بنابراین عملکرد را می‌توان برحسب تلاش یا برحسب نتیجه تعریف کرد؛ مفهومی نسبی است که می‌توان آن را برحسب میزان تلاش یا نتایج تعریف کرد (حبیبی، ۱۴۰۰). عملکرد در لغت یعنی حالت با کیفیت کار کرد. بنابراین، عملکرد سازمانی سازه‌ای کلی است که به چگونگی عملیات سازمانی اشاره می‌کند. معروفترین تعریف عملکرد را نیلی و همکاران (۲۰۰۲) ارائه کرده‌اند (رجبی فرجاد و مطیعان نجار، ۱۳۹۵). عملکرد مجموعه رفتارهایی است که افراد در ارتباط با شغل از خود نشان می‌دهند. عملکرد سازمانی کارکنان یکی از مهمترین مؤلفه‌های اندازه گیری میزان بهره وری در سازمانها شناخته می‌شود. این عنصر یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود. عملکرد سازمانی به چگونگی مأموریتها و وظایف و فعالیتهای سازمانی و نتایج آنها اطلاق می‌شود. این مفهوم ارزش مورد انتظار سازمان تعریف می‌شود که هر فرد در دوره‌ای از زمان انجام می‌دهد. هر سازمانی برای رسیدن به عملکرد سازمانی مطلوب در جستجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تأثیرگذاری بیشتری بر کارشان داشته باشند (بریمانی و علیزاده باچی، ۱۳۹۸). بلیکل و همکاران در سال ۲۰۲۰ در نظریه خود درباره عملکرد سازمانی اثبات کردند که مهارتهای سازمانی بر شکل گیری عملکرد سازمانی اثرگذار است. به طور کلی عوامل و شاخصه‌های عملکردی عبارت است از: عوامل رفتاری و عوامل فرایندی (جلالی^۱، ۱۳۷۷).

۱. پایان نامه ارشد بررسی تأثیرات نگرشهای شغلی بر عملکرد کارکنان عملیاتی بیمارستانهای شبکه بهداشت و درمان و علوم پزشکی شهرستان شاهرود.

عوامل رفتاری شامل رعایت مقررات و انضباط اداری، رفتار و برخورد مناسب با ارباب رجوع، جدیت در کار، کوشش در جهت فراگیری کارها، انعطاف پذیری و قابل اعتماد بودن. عوامل فرایندی شامل شرایط کار، احترام و قدر و منزلت، رفع نیازهای آموزشی و فراهم ساختن شرایط ارتقای برگزاری دوره‌های بازآموزی، مشارکت، مدیریت صلاحیت و شایسته.

۴. الگوی مفهومی پژوهش

هر پژوهشگر برای تدوین و آزمون فرضیات، نیازمند ارائه الگوی مفهومی تحقیق است تا بر اساس آن ضمن شناسایی متغیرها، روابط آنها را نیز تبیین کند. این الگو از سه مؤلفه تشکیل شده که پایه و اساس دفتر نظارت همگانی است و شامل جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی، ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف و فراهم کردن بستر تصمیم‌گیری برای فرماندهان و مدیران است. در مجموع این سه مؤلفه با ۱۸ سؤال نقش دفتر نظارت همگانی را در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران مورد سنجش قرار می‌دهد.



نمودار (۱): الگوی مفهومی براساس ادبیات پژوهش

۵. فرضیه‌های پژوهش

۵-۱. فرضیه اصلی

۱. دفتر نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی کارکنان اثرگذار است.

۵-۲. فرضیه‌های فرعی

۱. جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی کارکنان اثرگذار است.

۲. ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر دارد.

۳. فراهم کردن بستر تصمیم‌گیری برای فرماندهان و مدیران بر عملکرد سازمانی کارکنان مؤثر است.

۴. بین ابعاد نظارت همگانی از نظر اولویت تفاوت معناداری وجود دارد.

۶. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش از حیث هدف کاربردی و روش آن پیمایشی است که از مهمترین مزایای آن توان تعمیم نتایج است. جامعه آماری این تحقیق، شامل فرماندهان و مدیران میانی ستادی و پلیس‌های تخصصی فرماندهی انتظامی استان مازندران به تعداد ۱۲۶ نفر هستند که با استفاده از فرمول کوکران، ۹۵ نفر تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. داده‌های ثانویه این پژوهش از طریق روش کتابخانه‌ای شامل مطالعه کتاب، نشریات، مقالات، پایان‌نامه‌ها و دیگر اسناد و مدارک جمع‌آوری شد؛ هم‌چنین از پرسشنامه برای جمع‌آوری داده استفاده گردید. در این پژوهش مدیران با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از بخش‌های مختلف معاونت‌های ستادی و پلیس‌های تخصصی فرماندهی انتظامی استان مازندران انتخاب شدند و پرسشنامه میان آنها توزیع شد. ۱. پرسشنامه محقق ساخته دفتر نظارت همگانی شامل ابعاد "جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی، ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف و فراهم کردن بستر تصمیم‌گیری برای فرماندهان و مدیران" است. این پرسشنامه در ۱۸ سؤال با طیف اندازه‌گیری لیکرت تنظیم شده است. ۲. پرسشنامه استاندارد هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) درباره عملکرد سازمانی که شامل ۲۱ سؤال با طیف اندازه‌گیری لیکرت تنظیم شده است. برای تعیین پایایی مکرر پرسشنامه نیز از نرم‌افزار SPSS استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه دفتر نظارت همگانی و عملکرد سازمانی به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۸۲۸ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی خوب پرسشنامه است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا آمار توصیفی ارائه می‌شود که به بررسی متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش شامل جنسیت و میزان تحصیلات می‌پردازد. پس از آن، نتایج آمار تحلیلی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS ارائه می‌شود. در آمار تحلیلی این پژوهش به منظور مطالعه نقش دفتر نظارت همگانی در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و آزمون فریدمن استفاده شده است.

۶. یافته‌های پژوهش

۶-۱. توصیف داده‌ها

تحلیل توصیفی داده‌های تحقیق بر حسب ویژگی‌های شخصی پاسخ‌دهندگان در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول (۱): توصیف داده‌ها برحسب ویژگیهای شخص پاسخ دهندگان

ویژگیهای پاسخگویان	جنسیت		تحصیلات				
	مرد	زن	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری
فراوانی	۹۴	۱	۰	۲۱	۴۲	۳۰	۲
درصد	۱۰۰	۰	۰	۲۲/۱۰	۴۴/۲۱	۳۱/۵۷	۲/۱۰

بر اساس جدول (۱)، ۱۰۰ نفر از کارکنان را آقایان و ۱ نفر را بانوان تشکیل داده‌اند. هم چنین بر اساس تحصیلات، ۲۲/۱۰ درصد از پاسخگویان کاردانی، ۴۴/۲۱ درصد کارشناسی، ۳۱/۵۷ درصد کارشناسی ارشد و ۲/۱۰ درصد دکتری داشتند.

۶-۲. یافته های استنباطی

به منظور مشخص کردن نوع آزمون مورد استفاده برای فرضیه‌های تحقیق ابتدا به بررسی نرمال یا غیرنرمال بودن داده‌های مربوط به فرضیات از طریق آزمون کولموگروف- اسمیرنوف پرداخته، و سپس با استفاده از نتایج این آزمون از روشهای آماری پارامتری یا غیرپارامتری مناسب برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. بنابراین فرضیه‌ها به شکل زیر خواهد بود:

$$\left. \begin{array}{l} H_0: \text{توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.} \\ H_1: \text{توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.} \end{array} \right\}$$

این آزمون به منظور مشخص کردن نرمال بودن توزیع داده‌های هر متغیر استفاده می‌شود. متغیرهایی که سطح معناداری آزمون آنها، از ۰/۰۵ بیشتر است، توزیع نرمال است. اگر داده‌ها توزیع نرمال باشد، امکان استفاده از آزمون پارامتریک وجود دارد و در غیر این صورت باید از آزمون ناپارامتریک استفاده کنیم.

پس از تحلیل برونداد آزمون کولموگروف- اسمیرنوف، اگر آزمون معنادار بود یعنی p از ۵ صدم کمتر بود به معنی این است که توزیع نرمال نیست و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده کنیم. بنابراین اگر نتیجه این آزمون معنادار نباشد، امکان استفاده از آزمونهای پارامتریک وجود دارد.

جدول (۲): آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

عنوانها	دفتر نظارت همگانی	جلب مشارکت مردمی	ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم	فراهم کردن بستر تصمیم گیری
میانگین	۴/۰۶۳	۴/۱۱۵	۴/۰۷۳	۴/۰۶۵
انحراف استاندارد	۰/۸۳۵	۰/۸۶۱	۰/۸۵۳	۰/۹۰۸
سطح معنی داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

با توجه به آزمون عدم نرمالیتی داده‌های پژوهش و اینکه داده‌ها توزیع نرمالی ندارد برای آزمون فرضیه‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده خواهیم کرد.
فرضیه اصلی: دفتر نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی کارکنان اثرگذار است.

جدول (۳): ضریب همبستگی فرضیه اصلی

نوع همبستگی	میزان همبستگی	جهت همبستگی	سطح معناداری
پیرسون	۰/۵۷۲	مثبت	۰/۰۰۸

بر اساس جدول (۳) و با توجه بر میزان ضریب همبستگی به دست آمده $\alpha = ۰/۵۷۲$ ، که در سطح $\alpha = ۰/۰۱$ معنادار است، می‌توان ادعا کرد که دفتر نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۴): خلاصه الگوی رگرسیون و تحلیل واریانس

الگو	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	ضریب تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
رگرسیون	۴/۱۵۶	۱	۴/۱۵۶	۷/۴۳۲	۰/۰۰۸	۰/۵۷۲	۰/۰۷۴	۰/۰۶۴	۰/۸۰۸۳
باقیمانده	۶۰/۷۶۵	۹۳	۰/۶۵۳						
جمع	۶۵/۹۲۱	۹۴	۵/۵۰۹						

با توجه به جدول (۴) و میزان F به دست آمده که از میزان F جدول بیشتر است و هم چنین استفاده از آزمون رگرسیون چند متغیری با روش ورود همزمان، می‌توان بیان کرد که دفتر نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی کارکنان در سطح $\alpha = ۰/۰۱$ اثر مثبت و معناداری دارد؛ به عبارت دیگر توان پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان از دفتر نظارت همگانی وجود دارد. بر اساس جدول (۴) و با توجه بر میزان R^2 به دست آمده، می‌توان ادعا کرد که دفتر نظارت همگانی $۰/۵۷۲$ عملکرد سازمانی کارکنان را تبیین می‌کند.

فرضیه فرعی اول: جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی کارکنان مؤثر است.

جدول (۵): ضریب همبستگی فرضیه فرعی اول

نوع همبستگی	میزان همبستگی	جهت همبستگی	سطح معناداری
پیرسون	۰/۴۵۶	مثبت	۰/۰۰۱

بر اساس جدول (۵) و با توجه بر میزان ضریب همبستگی به دست آمده $r = ۰/۴۵۶$ ، که در سطح $\alpha = ۰/۰۱$ معنادار است، می‌توان ادعا کرد که مؤلفه جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۶): خلاصه الگوی رگرسیون و تحلیل واریانس

الگو	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	ضریب تعدیل شده	خطای استاندارد بر آورد
رگرسیون	۴/۲۹۵	۱	۴/۲۹۵	۶/۵۱۳	۰/۰۰۱	۰/۴۵۶	۰/۰۶۵	۰/۰۵۵	۰/۸۱۲۰
باقیمانده	۶۱/۳۲۶	۹۳	۰/۶۵۹						
جمع	۶۵/۶۲۱	۹۴	۵/۹۵۴						

با توجه به جدول (۶) و میزان F به دست آمده که از میزان F جدول بیشتر است و هم چنین استفاده از آزمون رگرسیون چند متغیری با روش ورود همزمان، می‌توان بیان کرد که مؤلفه جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی بر عملکرد سازمانی کارکنان در سطح $\alpha = ۰/۰۱$ اثر مثبت و معنادار دارد؛ به عبارت دیگر توان پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان از طریق مؤلفه جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی وجود دارد. براساس جدول (۶) و با توجه بر میزان R^2 به دست آمده، می‌توان ادعا کرد که مؤلفه جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی $۰/۴۵۶$ عملکرد سازمانی کارکنان را تبیین می‌کند.

فرضیه فرعی دوم: ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف بر عملکرد سازمانی کارکنان مؤثر است.

جدول (۷): ضریب همبستگی فرضیه فرعی دوم

نوع همبستگی	میزان همبستگی	جهت همبستگی	سطح معناداری
پیرسون	۰/۴۰۷	مثبت	۰/۰۰۳

بر اساس جدول (۷) و با توجه بر میزان ضریب همبستگی به دست آمده $r = 0/407$ ، که در سطح $\alpha = 0/01$ معنادار است، می توان ادعا کرد که مؤلفه ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۸): خلاصه الگوی رگرسیون و تحلیل واریانس

الگو	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	ضریب تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
رگرسیون	۶/۱۷۱	۱	۶/۱۷۱	۹/۶۵۴	۰/۰۰۳	۰/۴۰۷	۰/۰۹۴	۰/۰۸۴	۰/۷۹۹۵
باقیمانده	۵۹/۴۵۰	۹۳	۰/۶۳۹						
جمع	۶۵/۶۲۱	۹۴	۶/۸۱۰						

با توجه به جدول (۸) و میزان F به دست آمده که از میزان F جدول بیشتر است و هم چنین استفاده از آزمون رگرسیون چند متغیری با روش ورود همزمان، می توان بیان کرد که مؤلفه ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف بر عملکرد سازمانی کارکنان در سطح $\alpha = 0/01$ اثر مثبت و معناداری دارد؛ به عبارت دیگر توان پیش بینی با عملکرد سازمانی کارکنان از طریق مؤلفه ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف وجود دارد. براساس جدول (۸) و با توجه بر میزان R^2 به دست آمده، می توان ادعا کرد که مؤلفه ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف $0/407$ عملکرد سازمانی کارکنان را تبیین می کند.

فرضیه فرعی سوم: فراهم کردن بستر تصمیم گیری برای فرماندهان و مدیران بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر گذار است.

جدول (۹): ضریب همبستگی فرضیه فرعی سوم

نوع همبستگی	میزان همبستگی	جهت همبستگی	سطح معناداری
پیرسون	۰/۵۱۷	مثبت	۰/۰۰۰

بر اساس جدول (۹) و با توجه بر میزان ضریب همبستگی به دست آمده $r = 0/517$ ، که در سطح $\alpha = 0/01$ معنادار است، می توان ادعا کرد که مؤلفه فراهم کردن بستر تصمیم گیری برای فرماندهان و مدیران بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۱۰): خلاصه الگوی رگرسیون و تحلیل واریانس

خطای استاندارد بر آورد	ضریب تعدیل شده	مجذور ضریب همبستگی	ضریب همبستگی	سطح معناداری	آماره F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	الگو
۰/۷۹۶۶	۰/۰۹۱	۰/۱۰۰	۰/۵۱۷	۰/۰۰۰	۱۰/۳۹۶	۶/۵۹۲	۱	۶/۵۹۲	رگرسیون
						۰/۶۳۵	۹۳	۵۹/۰۲۹	باقیمانده
						۷/۲۲۷	۹۴	۶۵/۶۲۱	جمع

با توجه به جدول (۱۰) و میزان F به دست آمده، که از میزان F جدول بیشتر است و هم چنین استفاده از آزمون رگرسیون چند متغیری با روش ورود همزمان، می توان بیان کرد که مؤلفه فراهم کردن بستر تصمیم گیری برای فرماندهان و مدیران بر عملکرد سازمانی کارکنان در سطح $\alpha = 0/01$ اثر مثبت و معناداری دارد؛ به عبارت دیگر توان پیش بینی عملکرد سازمانی کارکنان از طریق مؤلفه فراهم کردن بستر تصمیم گیری برای فرماندهان و مدیران وجود دارد. براساس جدول (۱۰) و با توجه بر میزان R^2 به دست آمده، می توان ادعا کرد که مؤلفه فراهم کردن بستر تصمیم گیری برای فرماندهان و مدیران ۰/۵۱۷ عملکرد سازمانی کارکنان را تبیین می کند.

فرضیه فرعی چهارم: بین ابعاد نظارت همگانی از نظر اولویت تفاوت معناداری هست. به منظور رتبه بندی ابعاد مشارکت سازمانهای مردم نهاد از آزمون فریدمن بهره گرفته شد که نتایج آن در جدول (۱۱) آورده شده است. معنادار شدن آزمون فریدمن بدین معناست که بین اولویت بندی مشارکت سازمانهای مردم نهاد تفاوت بسیار معناداری وجود دارد.

جدول (۱۱): رتبه بندی ابعاد مشارکت سازمانهای مردم نهاد بر مبنای آزمون فریدمن

رتبه	میانگین	عوامل تأثیرگذار	آزمون فریدمن	
دوم	۲/۰۱	مؤلفه جلب مشارکت مردمی	۹۵	تعداد
اول	۲/۰۲	مؤلفه ایفای نقش بازدارندگی	۰/۲۴۵	خی دو
سوم	۱/۹۸	مؤلفه فراهم کردن بستر تصمیم گیری	۲	درجه آزادی
			۰/۰۰۰	سطح معناداری

نتیجه این آزمون با مقدار ۰/۰۰۰ و در سطح ۹۹ درصد اطمینان یعنی در سطح خطای ۱ درصد ($sig=0/000$) معنادار است. هم چنین نتیجه میانگین رتبه ها در جدول (۱۱) نشان می دهد که مؤلفه ایفای نقش بازدارندگی با ضریب ۲/۰۲ در اولویت نخست قرار دارد. در نتیجه بیشترین اثر را بر عملکرد سازمانی کارکنان دارد و در ادامه مؤلفه جلب مشارکت مردمی با ضریب ۲/۰۱ در

اولویت بعدی، و مؤلفه فراهم کردن بستر تصمیم گیری با ضریب ۱/۹۸ در رتبه آخر قرار دارد؛ در نتیجه کمترین اثر را بر عملکرد سازمانی کارکنان دارد.

۷. نتیجه گیری

هدف این پژوهش بررسی مطالعه نقش دفتر نظارت همگانی بر اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران است. نتایج فرضیه اصلی پژوهش نشان می دهد که دفتر نظارت همگانی در اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان اثرگذار است. این نتایج نشان می دهد که دفتر نظارت همگانی صرفاً دفتر نظارتی همراه با ساختار نظارت و ارزیابی و کنترل و بازرسی نیست، بلکه این دفتر با ایجاد حلقه اتصال بین مردم و پلیس، ضمن توجه به خواسته های مردم و شناسایی نیازهای شهروندان و انتقال پیشنهادهای، انتقادات و رسیدگی به شکایت مردم، متعهد می شود که با ارزیابی همه جانبه خواسته های مردم، اطمینان آنها را نسبت به عملکرد پلیس افزایش دهد و در مقابل به طور غیرمحمسوس بر عملکرد پلیس نظارت دارد. امروزه اگر سازمانها بخواهند جایگاه خود را حفظ کنند باید به گونه ای عمل کنند که سبب بنا، توسعه و موفقیت سازمانی شوند. سازمانها باید در عملکرد خود بازنگری، و تعهدات خود را نسبت به ارباب رجوعان بدرستی ایفا کنند. راهبرد مناسب برای ارتقای عملکرد به منظور حفظ توان رقابت با سازمانهای مشابه، توجه به عملکرد سازمانی است. هم چنین نتایج فرضیه های فرعی نشان داد که مؤلفه های دفتر نظارت همگانی (جلب مشارکت مردمی در زمینه نظارت همگانی، ایفای نقش بازدارندگی در وقوع جرم و تخلف و فراهم کردن بستر تصمیم گیری برای فرماندهان و مدیران) بر اصلاح فرایند عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران تأثیرگذار است. نتایج این پژوهش با یافته های تحقیق رستمی (۱۳۹۴)، رضوان طلب (۱۳۹۰)، اعرابی و همکاران (۱۳۸۹)، قراملکی (۱۳۸۹) و جبه دار، ساویز و رضائی (۱۳۸۷) همسو است. با توجه به آزمون فریدمن نیز به ترتیب بیشترین میانگین به مؤلفه ایفای نقش بازدارندگی، جلب مشارکت مردمی و در نهایت فراهم کردن بستر تصمیم گیری اختصاص دارد؛ لذا با توجه به نتایج تحقیق، پیشنهادهای کاربردی به شرح ذیل ارائه می شود. نیز پیشنهاد می شود چنانچه دیگر سازمانها و مؤسسات عمومی، تشکیل واحدی را به منظور تحقق نظارت مردمی در دستور کار دارند به صورت نزدیک و حضوری از مرکز نظارت همگانی فراجا بازدید کنند و از تجربیات و روشهای کار این مرکز و واحدهای مشابهی آگاه شوند که در دیگر سازمانها مشغول کار در این زمینه هستند. حوزه نظارت همگانی در جمهوری اسلامی ایران حوزه جدید با پیچیدگیها و ویژگیهای منحصر به فردی است که نادیده انگاشتن تجربیات دیگران در این زمینه، هزینه های بیشتری را بر سازمانها تحمیل خواهد کرد.

۸. پیشنهادهای کاربردی

- دفترهای نظارت همگانی می‌توانند با استفاده از کارکنان با تجربه، انواع تشویق‌های مختلف سازمانی، تنبیهات انضباطی، شکایات و رسیدگی‌های قضایی و ... را به کار گیرند که از اهداف تحقق نقش مرکز نظارت همگانی در بازدارندگی کارکنان از جرم و تخلف حکایت می‌کند.
- دفترهای نظارت همگانی استانها به عنوان سامانه پردازش اطلاعات با تجمیع افکار، نظر و دیدگاه‌های مردمی، داده‌های مورد نیاز فرایند تصمیم‌گیری در فراجا را به منظور بهبود عملکرد سازمانی کارکنان فراجا در اختیار فرماندهان و مسئولان قرار می‌دهند.
- بازخوردها، سنجش، انتقادات، پیشنهاد و تشویقها و قدردانیهای محیطی بر نوع عملکرد سازمانی کارکنان و میزان این عملکرد از لحاظ بهبود کیفیت آن تأثیرگذار است.
- برگزاری جلسات مستمر ارتباط مستقیم مردم با مسئولان فراجا.
- ضرورت دارد در معرفی و نهادینه کردن نظارت همگانی برای مردم و در جلب مشارکت آنها حساب شده، گام به گام و تدریجی حرکت کرد.
- ضرورت دارد نظارت همگانی، رویکردی جامعه محور داشته باشد و از رویکردهای امنیتی، اطلاعاتی یا قضایی بپرهیزد.
- پیشنهاد می‌شود فعالیت تمامی دفترهای نظارت همگانی سراسر کشور به خارج از مقرهای پلیس و به درون شهر منتقل شود.

۹. سپاسگزاری

بدین وسیله از تمامی مدیران ستاد فرماندهی انتظامی استان مازندران که در فراهم شدن پژوهش به ما یاری رساندند، کمال سپاسگزاری را دارم.

پرتال جامع علوم انسانی
موسسه پژوهشی مطالعات تربیتی
و روانشناختی

- احمدی، سید محمد صادق. (۱۳۹۶). تحلیلی بر مفهوم حق نظارت همگانی بر قدرت بر اساس دو رابطه حق-ادعا و حق-آزادی، نشریه مطالعات حقوق عمومی، دوره ۴۷، ش ۳، ص ۷۲۳-۷۰۷. قابل بازیابی از: https://jplsqt.ut.ac.ir/article_63756.html
- اعرابی، سید محمد؛ پورسعید، محمد مهدی و زارع، رحیم. (۱۳۸۹). نقش نظارت همگانی در بهبود عملکرد سازمانی، فصلنامه نظارت و بازرسی، دوره ۴، ش ۱۳، ص ۴۸-۲۷. قابل بازیابی از: http://si.jrl.police.ir/article_10100.html
- الوانی، مهدی. (۱۳۷۰). اصول مدیریت. تهران: نشرنی.
- بریمانی، ابوالقاسم و علیزاده باچی، وحید. (۱۳۹۸). رابطه بین خلاقیت سازمانی و شادکامی با عملکرد سازمانی کارکنان اداره راه و ترابری، فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، س نهم، ش ۳۵، ص ۲۴-۱. قابل بازیابی از: https://journal.bpj.ir/article_668203.html
- پورراستگو حقیقی، عباس. (۱۴۰۰). نقش نظارت همگانی شهروندان بر عملکرد شهرداری تهران، هشتمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مهندسی عمران، معماری و مدیریت شهری.
- تحویلی، مسعود. (۱۳۹۶). نقش راهبردی نظارت همگانی در مدیریت شهری، نشر سایت الکترونیکی بهینگی.
- حبیبی، آرش. (۱۴۰۰). تئوری سازمان و مدیریت، نشر الکترونیک پارس مدیر.
- جبه‌دار، علیرضا؛ ساویز، عبدالرضا و رضائی، جواد. (۱۳۸۷). تأثیر دفتر نظارت همگانی تهران بزرگ در اعتمادسازی بین پلیس و مردم، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، س سوم، ش دوم، ص ۱۵۶-۱۴۱. قابل بازیابی از: http://pmsq.jrl.police.ir/article_92305.html
- جلالی، محمد علی. (۱۳۷۷). بررسی تأثیرات نگرشهای شغلی بر عملکرد کارکنان عملیاتی بیمارستانهای شبکه بهداشت و درمان و علوم پزشکی شهرستان شاهرود، تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی.
- رجبی فرجاد، حاجیه و مطیعان نجار، مجید. (۱۳۹۵). تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با ملاحظه نقش میانجی اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی، فصلنامه پژوهشهای مدیریت منابع انسانی، ش ۳، ص ۲۱۴-۱۹۱. قابل بازیابی از: https://hrmj.ihu.ac.ir/article_33545.html

- رستمی، شهرام و رستمی، رضا. (۱۳۹۴). رابطه عملکرد دفتر نظارت همگانی با ارتقای سرمایه اجتماعی ناجا، فصلنامه نظارت و بازرسی، س نهم، ش ۳۲، ص ۶۷-۹۰. قابل بازیابی از: si.jrl.police.ir/article_10134.html
- شکری پور، سعید؛ دعاگویان، داود و میرموسوی، سید مهدی. (۱۳۹۵). تأثیر دفتر نظارت همگانی بر عملکرد کارکنان کوپ. فا استان گلستان (سال ۱۳۹۳)، فصلنامه دانش انتظامی گلستان، دوره ۷، ش ۲۷، ص ۳۷-۵۴. قابل بازیابی از: http://golestan.jrl.police.ir/article_16196.html
- صباحی بجنیدی، رباب. (۱۴۰۰). نقش نظارت همگانی با برنامه ریزی به منظور بهبود عملکرد مدیریت شهری، هشتمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مهندسی عمران، معماری و مدیریت شهری.
- جنی، فلمینگ و آن، اسکات. (۱۳۹۸). ارزیابی عملکرد سازمانهای پلیسی استرالیا، ترجمه: مهدی سرابی، فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، دوره ۱۶، ش ۷۱، ص ۱۴۱-۱۲۵. قابل بازیابی از: http://pod.jrl.police.ir/article_95253.html
- علیزاده، مهدی. (۱۳۹۷). سنجش اثربخشی بازرسی کل ناجا (مورد مطالعه، مرکز نظارت همگانی)، فصلنامه نظارت و بازرسی، ش ۴۵، ص ۷۴-۵۳. قابل بازیابی از: http://si.jrl.police.ir/article_91876.html
- کمالی، یحیی. (۱۳۹۳). بررسی نقش نظارت همگانی در تحقق توسعه پایدار، کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار.
- میرمحمدی، سید محمد. (۱۳۸۳). الگوی نظارت و کنترل در نظارت اداری جمهوری اسلامی ایران، تهران: انتشارات سمت.
- مرکز نظارت همگانی ناجا. (۱۳۸۹). گزارش عملکرد پنجساله مرکز نظارت همگانی (۱۹۷).
- مک لگان، پاتریشیا و نل، کریستو. (۱۳۷۷). عصر مشارکت، ترجمه مصطفی اسلامی، تهران: نشر دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- مؤذن جامی، محمد هادی. (۱۳۸۶). تأملی بر مفهوم نظارت و ارائه چند استراتژی برای نهادینگی آن، مجموع مقالات نظارت همگانی شهرداری تهران.
- Armstrong, M(1994). **Performance Management, Key Strategies and Practical Guidelines**. Great Britain: Kogan Page Limited.

- Bernadin, H. K., Kane, J. S., Spina, J. D. R., & Johnson, D. L. (1995). Performance appraisal design, development and implementation. In G. R. Ferris, S. D. Rosen, & D. J. Barnum (Eds.). **Handbook of human resource management**, Blackwell, Cambridge, mass.
- Harraf A, Wanasika I, Tate K, Talbott K.(2016). Organizational Agility. **Journal of Applied Business Research** (JABR).;31(2):675-86.
- McGhee, Peter & Grant, Patricia (2017). Using Spiritual Intelligence to Transform Organisational Cultures, **Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies** (EJBO). Vol. 22, No. 1.
- Nafei, W. A(2017). **Organizational agility**: The key to improve organizational.



شپوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



پښتونستان د علوم او انسانیت د مطالعاتو د مرکز
پرتال جامع علوم انسانیت