

محمد باقر بادلی<sup>۱</sup>، تقی بختیاری<sup>۲</sup>، حسین بدرخانی<sup>۳</sup>

## چکیده

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به علت پیچیدگی و دشواری مأموریت‌ها باید طوری عمل کند که همه مردم احساس کنند این نیروی خدمتگذار با تمام قدرت و توان در خدمت مردم و برای تأمین آسایش آن‌ها قدم برمی‌دارد. در این راستا، دواير صلاحیت ترافیکی پلیس نظارت بر اماکن عمومی با بررسی صلاحیت ترافیکی اماکن عمومی و اصناف نقش به‌سزایی در این راه بر عهده دارند که در صورت ایفای نقش منفی می‌توانند ضمن ایجاد گره‌های ترافیکی در شهرها، موجب نارضایتی اماکن عمومی و متصدیان اصناف شوند. هدف از این تحقیق، ارائه عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف از عملکرد دواير صلاحیت ترافیکی است تا با شناسایی آن‌ها، برای ایجاد یکنواختی و هم‌سویی در تصمیم‌گیری‌های ترافیکی اصناف گامی مثبت برداشته شود. روش تحقیق حاضر از نظر هدف و ماهیت کاربردی و از نظر روش اجرا، توصیفی - پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق ساخته در قالب طیف لیکرت است. جامعه آماری شامل کلیه متصدیان اصناف و اماکن عمومی تهران بزرگ بوده که به لحاظ اقتضای شغلی به دواير بررسی صلاحیت ترافیکی مراجعه نموده‌اند که به تعداد ۱۹۶ نفر و از طریق روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که فرآیند بررسی صلاحیت ترافیکی و نحوه پاسخگویی و برخورد کارشناسان با متصدیان اصناف بیشترین تأثیر را به‌طور مستقیم بر رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف داشته است.

## کلیدواژه‌ها

اماکن عمومی، رضایت‌مندی، متصدیان اصناف، صلاحیت ترافیکی، پلیس نظارت بر اماکن عمومی

۱- استادیار امنیت ملی دانشگاه علوم انتظامی امین (Bagher39@yahoo.com).

۲- دانشجوی دکتری امنیت ملی دانشگاه عالی دفاع ملی.

۳- کارشناس ارشد اطلاعات انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین

(نویسنده مسؤل: H. Badrkhani93@gmail.com).

## مقدمه

ترافیک هر روزه میلیون‌ها ساعت از وقت ساکنان فعال شهرهای بزرگ را تلف می‌کند. علاوه بر آن، با افزایش خستگی و فشارهای عصبی، آستانه تحمل افراد را کاهش داده و به طور غیر مستقیم بر جامعه اثر می‌گذارد. در موارد اورژانسی، می‌تواند سرنوشت مرگ و زندگی افراد زیادی را رقم بزند و در اجرای عملیاتی مانند اطفای حریق و یا حوادث مشابه با افزایش زمان امداد، میزان خسارت‌های مالی و جانی را به شدت افزایش دهد. امروزه ترافیک در بسیاری از کلان شهرهای کشورهای درحال توسعه به مسئله ای بحرانی تبدیل شده است (آیتی، ۱۳۸۱: ۲۵). افزایش مهاجرت به شهرها و تمایل به داشتن خودروهای شخصی برای افراد مختلف خانواده و عدم تقویت حمل و نقل شهری، بسیاری اوقات خیابان‌های شهرهای بزرگ را به پارکینگی عظیم تبدیل کرده است. توقف خودروهای روشن، روزانه هزاران لیتر بنزین تلف می‌کند و آلودگی ناشی از دود آن‌ها بسیاری از اوقات از حد مجاز فراتر رفته و سلامت مردم را به شدت تهدید می‌کند. ارزش اقتصادی از دست رفته در نتیجه تصادفات معمولاً در محدوده یک تا دو درصد تولید ناخالص ملی است. امروزه ضرورت اقدامات گسترده برای حل مشکل ترافیک بر همگان ثابت شده و سازمان‌های مختلفی برای حل مشکل ترافیک فعالیت کرده و مشکل ترافیک را از دیدگاه خود بررسی کرده و اغلب سعی در حل پیامدهای ترافیک در ارتباط با سازمان خود هستند. در چنین شرایطی ایجاد یک سیستم جامع مدیریت ترافیک می‌تواند برای حل این معضل اجتماعی راهکارهایی را با حداقل دوباره کاری و تعارض بین نهادهای مرتبط ارائه کند (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸). در این تحقیق سعی بر آن است تا با مطالعه عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف از عملکرد دوایر بررسی صلاحیت ترافیکی پلیس نظارت بر اماکن عمومی مدل جامعی از وظایف کارکنان شاغل در دوایر صلاحیت ترافیکی پلیس نظارت بر اماکن عمومی جهت مدیریت یکپارچه در بررسی صلاحیت ترافیکی اصناف و اماکن عمومی احصا و ارائه شود تا ضمن تسهیل روند خدمات رسانی در مسائل ترافیکی اصناف، رضایت‌مندی متصدیان اصناف و اماکن عمومی را به دنبال داشته باشد.

پلیس، خدمتگزار مردم است و در نتیجه از هر فرصتی برای خدمت کردن به مردم باید استفاده کند. اگر مجموعه پلیس مقررات و روش‌هایی را حاکم کند که مردم برای انجام کارهایشان به سختی و زحمت بیفتند و مورد توهین و تحقیر قرار گیرند، بی‌تردید اگر در پایان، کارشان هم انجام شود، چنان آزرده خاطر خواهند بود که خدمت انجام شده هم نخواهد توانست مانع بدبینی آن‌ها به مجموعه نیروی انتظامی شود. موفقیت نیروی انتظامی در گرو تعامل دوستانه با مردم و ارباب رجوع است. لذا با عنایت به موارد فوق و توجه خاص تعلیمات اسلامی، تأکیدهای بنیان‌گذار جمهوری اسلامی ایران امام خمینی (ره) و مقام معظم رهبری مبنی بر جلب رضایت‌مندی شهروندان و ارباب رجوع، لازم است. فرماندهان پلیس هر از چندگاهی با نظرسنجی از مردم نسبت به وضعیت عملکرد کارکنان زیرمجموعه خود، مطلع شده و در راستای رفع مشکلات و عوامل بروز نارضایتی‌های شهروندان اقدام می‌کنند. در دنیای امروز اندازه‌گیری رضایت‌مندی ارباب رجوع اهمیت زیادی پیدا کرده و با توجه به اینکه یک احساس تلقی می‌شود، برای بهبود آن باید به یک شاخص کمی تبدیل شود. سازمان‌هایی در دنیای امروز، می‌توانند به بقا و سودآوری خود امیدوار باشند که با اتخاذ یک شیوه کارا و مداوم، رضایت ارباب رجوع خود را اندازه‌گیری کرده و با شناخت عوامل تأثیرگذار بر آن در جهت بهبود آن تلاش کنند. بنابراین هدف اصلی این تحقیق شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی متصدیان اصناف و اماکن عمومی از عملکرد دوایر بررسی صلاحیت ترافیکی پلیس نظارت بر اماکن عمومی تهران بزرگ در راستای جلب رضایت‌مندی شهروندان و ارباب رجوع و کاهش مسائل ترافیکی اصناف است.

### پیشینه تحقیق

امیدیان (۱۳۸۶) در پایان نامه خود با عنوان «بررسی تأثیر عملکرد اداره نظارت بر اماکن عمومی بر امنیت اجتماعی در شهر سمنان»، به این نتیجه رسیده است که بررسی صلاحیت فردی مدیر و مکان واحد صنفی قبل از اخذ مجوز، نظارت و کنترل واحدهای صنفی و ارائه هشدارهای انتظامی و آگاه‌سازی جامعه صنفی از

مقررات و ضوابط نیروی انتظامی در افزایش امنیت اجتماعی مؤثر است. موسوی (۱۳۸۶) به بررسی نقش پلیس نظارت بر اماکن عمومی نیروی انتظامی در اطلاعات جمعیت و یافتن آخرین مؤلفه‌های فردی مربوط به سوژه‌ها پرداخته و به این نتیجه رسیده است که پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا با ارتقای سطح کیفی بانک‌های اطلاعات فردی در بررسی صلاحیت (اخلاقی، اجتماعی، انتظامی و ترافیکی)، کنترل و نظارت بر مراکز حمل و نقل و سایر اماکن عمومی و جمع آوری منطقی و منظم داده‌ها می‌تواند پشتیبانی لازم از مأموریت‌های امنیتی و همچنین پیشگیری از جرایم را داشته باشد.

جعفری سید محله (۱۳۸۶) در تحقیق خود با عنوان «بررسی تاثیر عملکرد اداره نظارت بر اماکن عمومی ناجا در پشتیبانی اطلاعاتی از یگان‌های مأموریتی بابل» به تبیین نقش اداره نظارت بر اماکن عمومی در پشتیبانی اطلاعاتی از یگان‌های مأموریتی شهرستان بابل پرداخته است.

صابر افشاریان (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان «بررسی اثر بخشی خدمات انتظامی فرماندهی انتظامی ثامن مشهد بر رضایت‌مندی اهالی و کسبه محل» عواملی همچون کنترل و کاهش ترافیک و آموزش فرهنگ ترافیکی، جمع آوری و ساماندهی معتادان، کاهش سرقت و استقرار گشت‌های محسوس و نامحسوس، اطلاع رسانی به شهروندان، اصناف و کسبه محل و زائران از عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان و کسبه محل وابسته است.

### مبانی نظری تحقیق

در بازار گسترده امروز، موفقیت یا عدم موفقیت هر سازمانی به رفتار مشتری و رضایت او بستگی دارد. کاتلر و آمسترانگ (۲۰۰۶) رضایت‌مندی مشتری را به عنوان درجه‌ای که عملکرد واقعی یک شرکت انتظارات مشتری را برآورده کند، تعریف می‌کنند. به نظر آن‌ها اگر عملکرد شرکت انتظارات مشتری را برآورده کند، مشتری احساس رضایت و در غیر این صورت احساس نارضایتی می‌کند (ص ۵۲). رضامند در لغت به معنای خشنود و راضی و معنای رضا، موافقت، تمایل و رضایت است (معین، ۱۳۷۶: ۵۴). رضایت‌مندی نیز به معنای رضا، خشنودی و خوشدلی

تعریف شده است (عمید، ۱۳۷۹: ۴۵).

رضایت‌مندی احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به یک محصول یا خدمت، بعد از استفاده از آن است و یک ساختار ذهنی است که بیانات، احساسات و افکار افراد را منعکس می‌کند. رضایت‌مندی و موفقیت سازمان دو مفهومی هستند که خیلی به هم نزدیک می‌باشند. از آن جایی که رضایت‌مندی یکی از عوامل موفقیت است، پس می‌توان نتیجه گرفت که برای رسیدن به موفقیت در سازمان باید مشتریان رضایت‌مند داشته باشیم (احمدآبادی، ۱۳۸۲: ۴۲). در صورتی که مسؤلان و سازمان نتوانند خواسته‌ها و نیازهای شهروندان را شناسایی کرده و به زبان عملیاتی و قابل پیاده سازی برای بهبود فرآیندها در اجتماع ترجمه کنند، بازهم توفیقی حاصل نخواهند یافت. احساس رضایت‌مندی می‌تواند توان مقابله در برابر فشارهای روانی، اجتماعی و غیره را افزایش داده، سبب ارتقای سطح بهداشت روانی و جسمانی هر فرد و در نهایت افراد جامعه شود (جعفری، ۱۳۷۳: ۵۴). رضایت یک متغیر نگرشی است، بدین معنی که هر شخص نسبت به عوامل ایجاد رضایت‌مندی برداشت و نگرشی متفاوت از دیگران دارد (روشنی، ۱۳۸۲: ۶۴).

از نگاه اسلام مشتری‌مداری را نوعی ارزش نهادن به انسان و تأمین احتیاجات و نیازهای او می‌توان تعریف کرد. امام علی (ع) نیز در نامه خود به حاکم مصر می‌نویسد: باید بهترین کارها در نزد حاکم، حد وسط آنها در «حق»، فراگیرترین آنها در «عدل» و جمع‌کننده‌ترین آنها در «رضایت مردم» باشد. مسؤلیت زمامداران و کارگزاران حکومتی همان پاسخگویی است؛ زیرا پاسخگویی نوعی فرمانبرداری، اطاعت امر و اجابت درخواست دیگران نسبت به وظایفی است که بر عهده دارند و برای شخص ایجاد تعهد می‌کند<sup>۱</sup>. در واقع می‌توان گفت که عنصر اصلی مسؤلیت‌پذیری همان پاسخگویی است؛ یعنی اصالت دادن به حقوق دیگران؛ به این معنا که «شما حق دارید و من تکلیف» و این اصل درسایه هماهنگی انسان با حق و عدم تقدم او بر خدا و رسول به دست می‌آید. به همین

۱- نهج البلاغه، برگفته از حکمت‌های شماره ۴۰۱، ۴۳۷ و خطبه شماره ۱۵.

دلیل است که از دیدگاه حضرت علی (ع) در نظام اسلامی، مدیریت‌ها باید به کسانی واگذار شود که در بعد اندیشه و عمل، اسلام را قبول داشته، و تابع فرمان الهی، سنت نبوی و ائمه معصومین (ع) باشند<sup>۱</sup>.

رهبر کبیر انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی رحمه‌الله در این زمینه فرمودند: «تا ملت در کار نباشد، نه از دولت و نه از استانداران کاری نمی‌آید؛ یعنی همه دستگاه‌های دولتی به استثنای ملت، کاری از آن‌ها بر نمی‌آید. از این جهت، همه ما، شما آقایان و آن‌هایی که در اختیار شما هستید، همه باید کوشش کنید که رضایت مردم را جلب بکنید در همه امور. دولت در جمهوری اسلامی در خدمت ملت است... کاری کنید که دل مردم را به دست بیاورید. پایگاه پیدا کنید در بین مردم. وقتی پایگاه پیدا کردید، خدا از شما راضی است. قدرت در دست شما باقی می‌ماند و مردم پشتیبان شما هستند» (به نقل از احسانی تیرتاشی، ۱۳۸۷: ۱۷ و ۱۴۱).

یکی از مهم‌ترین راه‌های کسب عزت در ناجا، خدمتگزاری به مردم است و این خدمت به هر میزان با سختی و مشقت همراه باشد افتخار آفرینی آن هم بیشتر خواهد بود و این امر از ثواب بیشتری نیز برخوردار است. ناجا به علت پیچیدگی و دشواری مأموریت‌ها باید طوری عمل کند که همه مردم احساس کنند این نیروی خدمتگذار با تمام قدرت و توان در خدمت مردم و برای تأمین آنان قدم بر می‌دارد. مقام معظم رهبری در بیان اهمیت خدمت به مردم به عنوان یکی از راه‌های کسب عزت می‌فرماید: این قدرت وقتی زیبا، مقدس و مطلوب است که در خدمت مردم به کار رود. به مردم مهربانی کنید، برای آنها همچون برادرانی مهربان و خدمتگزارانی صمیمی و دوستانی که در هنگام آسایش آنها بیدارند تا به آنها آسایش ببخشند ظاهر شوید. اگر خدمت در نیروی انتظامی به عنوان یک ارزش قلمداد شود، هر کس که در مجموعه نیروی انتظامی خدمت می‌کند باید توفیق خدمتگزاری به مردم را یک نعمت و برکت الهی بداند و کارکنان، مدیران و فرماندهان محترم ناجا از این توفیق به دست آمده به نحو احسن در راستای

۱- نهج البلاغه، برگرفته از نامه‌های شماره ۲۱، ۲۷، ۵۳.

خدمت به مردمی که همه چیزشان را فدای اسلام و احیای ارزش‌های اسلامی کرده‌اند، استفاده کنند (احسانی تیرتاشی، ۱۳۸۷: ۱۹).

**ارزیابی عملکرد:** در یک سازمان هر فرد برای پیشرفت و نیل به اهداف تعیین شده شغلی، نیاز به آگاهی از موقعیت خود دارد. این آگاهی موجب می‌شود که نقاط قوت و ضعف عملکرد و رفتار خود را بشناسد و تمهیدات لازم را برای اثربخشی بیشتر فعالیت‌هایش به کار برد. سازمان‌ها نیز نیاز به شناخت کارآیی کارکنان خود دارند تا براین اساس وضعیت نیروی انسانی خود را بهبود بخشند و بدین طریق بر حجم ارائه خدمات خود بیفزایند و در روند حرکت‌های خود تحولات مثبتی را ایجاد کنند (کریمی، ۱۳۸۵: ۵۲). ارزیابی عملکرد فرآیندی است که به وسیله آن یک مدیر، رفتارهای کاری نیروی انسانی را از طریق سنجش و مقایسه آن‌ها با معیارهای تنظیم شده ارزیابی می‌کند و نتایج حاصله را ثبت و آنها را به اطلاع نیروی انسانی سازمان می‌رساند. دلایل اصلی نیاز سازمان‌ها به انجام ارزیابی عملکرد کارکنان عبارتند از:

- تشویق عملکردهای مطلوب و نهی از عملکردهای نامطلوب کارکنان.
- پاسخ به این نیاز کارکنان که «حق دارند از نظرات کارفرما در مورد عملکرد خود مطلع باشند».
- شناسایی افرادی که قابلیت ارتقاء دارند و یا مستحق افزایش دستمزد و مزایای جانبی هستند.
- نیاز سنجی آموزشی کارکنانی که جهت ارتقاء یا جبران کاستی‌ها نیاز به آموزش دارند.
- امکان بازنگری مشاغل و پست‌های سازمانی (سید جوادین، ۱۳۸۱: ۵۴۰).

**پاسخ‌گویی:** پاسخ‌گویی در اساسی‌ترین مفهوم خود، به جواب‌گویی در برابر یک شخص، سازمان، موسسه و یا نهاد به خاطر عملکرد مورد انتظار تعبیر می‌شود. ویژگی‌های یک سیستم پاسخ‌گوی مناسب شامل دسترسی آسان، پاسخ‌گویی سریع، دسترسی بدون دردسر کارکنان با اختیار عمل، حمایت سازمانی مشتری، منصفانه و بی طرف بودن سیستم پاسخ‌گویی است. به عبارتی مفاهیمی چون مسؤل بودن یا حس مسؤلیت داشتن، شفافیت، برابری و عدالت، کارایی، انصاف و

قابلیت ارائه پاسخ را در بر می‌گیرد (فقیهی، ۱۳۸۳: ۲۹).

**اطلاع‌رسانی:** نظام اطلاع‌رسانی هر سازمان، شامل فعالیت‌های مجموع واحدهای اطلاع‌رسانی آن سازمان یا اداره است که براساس سیاست‌های مشخص به سوی هدفی واحد گام بر می‌دارد. از این رو واحدهای اطلاع‌رسانی، خود نوعی سیستم شمرده می‌شوند که از یک‌سو دریافت‌کننده و از سوی دیگر ارسال‌کننده هستند. لذا هرگاه فرآیند تولید اطلاعات سازمان نتواند نظام اطلاع‌رسانی آن سازمان را تغذیه کند، آن سازمان دچار ناتوانی یا ناکارآمدی شده و در نتیجه پیش‌نیاز تصمیم‌گیری‌های دیگر فراهم نخواهد شد (عباس‌زادگان، ۱۳۷۹: ۳۵). در واقع اطلاعاتی که تولید می‌شود به شکل پراکنده خود قابل استفاده نبوده، بلکه باید در یک ساختار هدفمند گردآوری و طبقه‌بندی شده و با اولویت‌های موردنظر به‌طور مؤثر و مطلوب ساماندهی و بهره‌برداری شوند.

**اماکن عمومی:** به مکان‌هایی گفته می‌شود که عموم مردم و یا قشر خاصی از جامعه به منظور انجام فعالیت‌های تولیدی، تجاری، فرهنگی و یا سرگرمی (انتفاعی یا غیر انتفاعی) در آنجا به طور آشکار تردد کرده و مجوز فعالیت آن‌ها قبلاً از طرف مراجع صلاحیت‌دار صادر شده است. به عبارت دیگر، مجموعه مراکز انتفاعی غیردولتی که آماده پذیرش عموم باشند (مانند رستوران، هتل، سوپرمارکت، باشگاه بلیارد و...) را اماکن عمومی گویند (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۸۷: ۹۳).

**صلاحیت ترافیکی اماکن:** صلاحیت ترافیکی مجموعه ضوابط و مقرراتی است که با توجه به نوع فعالیت واحد صنفی از ایجاد معضل‌های ترافیکی جلوگیری می‌کند (سرکاری، ۱۳۷۸: ۴۰). تأسیس صنوف و اماکن عمومی مختلف در حاشیه معابر درون شهری و برون شهری عامل مهم ایجاد گره‌های ترافیکی، اتلاف وقت شهروندان و آلودگی محیط زیست است که با نظارت فنی، تخصصی و استفاده از قوانین و مقررات مصوب و در راستای ارائه خدمات بهتر و سریع‌تر به مردم و ایجاد تسهیلات لازم برای قانونمند کردن واحدهای صنفی و اماکن عمومی فاقد پروانه کسب می‌توان قبل از ایجاد صنوف مزاحم، تدابیر لازم در ایجاد نظم در عبور و



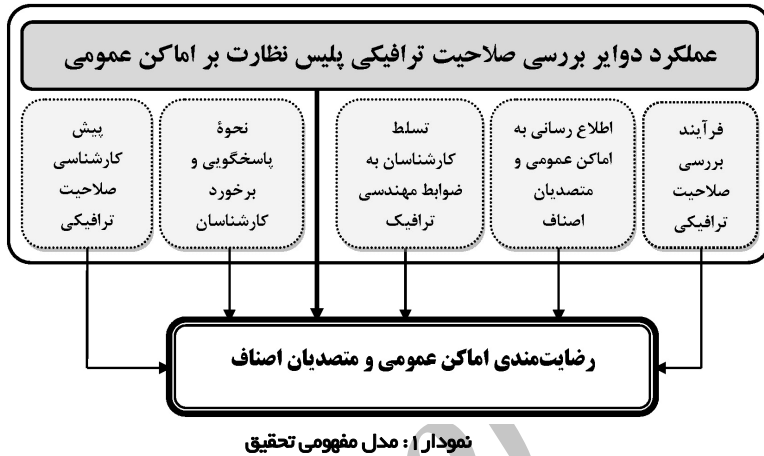
مرور و روان شدن ترافیک اتخاذ و اجرایی کرد. تطبیق شرایط محل تأسیس صنوف و اماکن عمومی مختلف با معیارها و ضوابط مهندسی ترافیک تعیین شده در راستای جلوگیری از بی نظمی در عبور و مرور و اقدام در جهت روان‌سازی ترافیک انجام می‌پذیرد (بخشنامه ابلاغی ناجا به پلیس راهور، ۱۳۸۴).

**پیش‌کارشناسی صلاحیت ترافیکی:** پیش‌کارشناسی صلاحیت ترافیکی یکی از قوانین جدید پلیس نظارت بر اماکن عمومی بوده که اخیراً تدوین و به اجرا گذاشته شده است. پیش‌کارشناسی صلاحیت ترافیکی اماکن موجب الزام متصدیان اصناف و اماکن عمومی جهت مراجعه به دوایر بررسی صلاحیت ترافیکی پلیس نظارت بر اماکن عمومی به منظور اطلاع از وضعیت ترافیکی واحد صنفی خود قبل از شروع فعالیت آن واحد است. بدین صورت که متصدیان اصناف قبل از هرگونه ساخت و ساز یا کرایه مکان صنفی خود، وضعیت ترافیکی آن واحد را از نظر کارشناسان دوایر بررسی صلاحیت ترافیکی مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهند تا پس از شروع به کار، از فعالیت آن واحد صنفی ممانعت به‌عمل نیاید (آیین‌نامه نظارت بر اماکن عمومی، ۱۳۹۲: ۱۵).

### فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین عوامل مؤثر بر عملکرد دوایر بررسی صلاحیت ترافیکی پلیس نظارت بر اماکن عمومی فاتب و میزان رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین فرآیند بررسی صلاحیت ترافیکی و میزان رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین اطلاع‌رسانی به اماکن عمومی و متصدیان اصناف و میزان رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین تسلط کارشناسان دوایر بررسی صلاحیت ترافیکی به ضوابط مهندسی ترافیک و میزان رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- بین نحوه پاسخگویی و برخورد کارشناسان دوایر بررسی صلاحیت ترافیکی و

میزان رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف رابطه معناداری وجود دارد.  
۶- بین پیش‌کارشناسی صلاحیت ترافیکی اماکن عمومی و اصناف و میزان رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف رابطه معناداری وجود دارد.



### روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف و ماهیت، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش اجرا و گردآوری داده‌ها، توصیفی - تحلیلی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اماکن عمومی و متصدیان اصناف بوده که به پلیس نظارت بر اماکن عمومی مراجعه کرده و در حال حاضر تحت نظارت پلیس اماکن عمومی تهران بزرگ مشغول فعالیت هستند که به تعداد ۱۹۶ نفر و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. برابر تحقیقات و بررسی‌های به‌عمل‌آمده از مسئولین امر در پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا، آمار دقیقی از تعداد اصناف شاغل در شهر تهران وجود ندارد و آمار موجود (۱۲۵۰۰۰۰ هزار صنف) تقریبی و شامل اصنافی هستند که دارای پروانه کسب بوده و به پلیس اماکن عمومی مراجعه کرده‌اند و آمار اصناف فاقد پروانه کسب در دست نیست (مستند به مدارک موجود در دفتر پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا، ۱۳۹۲).

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق ساخته در قالب طیف لیکرت است. برای آزمون پایایی پرسش‌نامه نیز از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای به دست آمده (۰/۸۴) نشانگر پایایی بالای پرسش‌نامه است. همچنین اعتبار آن بر اساس نظر اساتید، متخصصان و کارشناسان صاحب نظر مورد تأیید قرار گرفت.

### یافته‌های تحقیق

**الف) یافته‌های توصیفی:** از کلیه پاسخگویان به پرسش‌نامه، ۱۳/۷ درصد زیر دیپلم، ۴۱/۱ درصد دیپلم، ۶/۶ درصد فوق دیپلم، ۲۸/۹ درصد کارشناسی و ۹/۶ درصد هم کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند. از مجموع ۱۹۶ نفری که مورد پرسش واقع شده‌اند ۱۷/۸ درصد بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۴ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۴۸/۲ درصد، ۴۰ سال به بالا سن داشته‌اند. از کلیه پاسخ‌دهندگان ۷۸/۷ درصد مرد و ۲۱/۳ درصد زن که از این مقدار، افراد متأهل ۸۵/۸ درصد و افراد مجرد ۱۴/۲ درصد را به خود اختصاص داده‌اند.

**ب) یافته‌های استنباطی:** برای محاسبه رابطه بین ۵ مولفه یا متغیر مورد مطالعه در تحقیق با یکدیگر، از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که نتایج حاصل از آن در جدول زیر درج شده است.

جدول ۱: آزمون آماری تحلیل واریانس

مولفه‌ها	جمع مجذور	df	میانگین مجذور	f	سطح معناداری
رضایت‌مندی	۵۴/۰۶۳ ۲۰/۶۸۷ ۷۴/۷۵۰	۵ ۱۹۰ ۱۹۵	۱۰/۸۱۳ ۰/۱۰۹	۹۹/۳۱۱	۰/۰۰۰
بررسی صلاحیت ترافیکی	۴۳/۶۲۶ ۶۶/۲۰۲ ۱۰۹/۸۲۷	۳ ۱۹۳ ۱۹۶	۱۴/۵۴۲ ۰/۳۴۳	۴۲/۳۹۴	۰/۰۰۰
اطلاع‌رسانی	۵۶/۶۶۹ ۷۹/۸۳۹ ۱۳۶/۵۰۸	۳ ۱۹۳ ۱۹۶	۱۸/۸۹۰ ۰/۴۱۴	۴۵/۶۶۳	۰/۰۰۰

ادامه جدول ۱: آزمون آماری تحلیل واریانس

۰/۰۰۰	۴۸/۴۱۵	۱۵/۰۲۹ ۰/۳۱۰	۳ ۱۹۳ ۱۹۶	۴۵/۰۸۶ ۵۹/۹۰۹ ۱۰۴/۹۹۵	تسلط کارشناسان
۰/۰۰۰	۴۴/۱۵۱	۱۸/۲۷۶ ۰/۴۱۴	۳ ۱۹۳ ۱۹۶	۵۴/۸۲۹ ۷۹/۸۹۲ ۱۳۴/۷۲۱	نحوه پاسخگویی و برخورد
۰/۰۰۰	۱۸/۶۱۳	۷/۵۸۵ ۰/۴۰۸	۳ ۱۹۲ ۱۹۵	۲۲/۷۵۴ ۷۸/۳۴۱ ۱۰۰/۹۹۵	پیش کارشناسی

همان‌گونه که نتایج آزمون آماری تحلیل واریانس (جدول شماره ۱) نشان می‌دهد بین رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف (به عنوان متغیر وابسته) و عملکرد دواير بررسی صلاحیت ترافیکی پلیس نظارت بر اماکن عمومی تهران بزرگ در قالب بررسی صلاحیت ترافیکی، اطلاع‌رسانی به اماکن عمومی و متصدیان اصناف، تسلط کارشناسان دواير به ضوابط مهندسی ترافیک، نحوه پاسخگویی و برخورد کارکنان و پیش‌کارشناسی صلاحیت ترافیکی اماکن عمومی و اصناف (به عنوان متغیرهای مستقل) رابطه معناداری وجود دارد و میزان سطح معناداری با خطای کمتر از  $0/01 < p = 0/000$  محاسبه شده که نشان دهنده وجود رابطه حقیقی با سطح اطمینان بیش از ۹۹ درصد است.

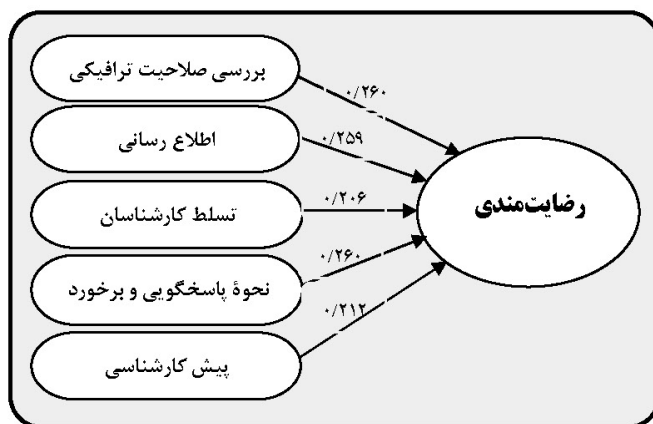
**آزمون تحلیل رگرسیونی متغیرها:** برای بررسی ارتباط و تبیین روابط بین متغیرها از آزمون آماری تحلیل رگرسیون استفاده شد که نتایج حاصل از آن در جدول زیر درج شده است.

جدول ۲: آزمون آماری تحلیل رگرسیونی

سطح معناداری	t	ضریب بتا	B	ضریب تعیین R square	ضریب همبستگی	گزینیه
۰/۰۰۰	۵/۷۰۱	۰/۳۶۰	۰/۲۱۴	۰/۷۲۳	۰/۸۵۰	بررسی صلاحیت ترافیکی
۰/۰۰۰	۵/۲۶۲	۰/۲۵۹	۰/۱۹۲			اطلاع‌رسانی
۰/۰۰۰	۴/۱۶۶	۰/۲۰۶	۰/۱۷۴			تسلط کارشناسان
۰/۰۰۰	۵/۴۲۹	۰/۲۶۰	۰/۱۹۴			نحوه پاسخگویی و برخورد
۰/۰۰۰	۵/۰۵۷	۰/۲۱۲	۰/۱۸۲			پیش‌کارشناسی

همان‌گونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیر وابسته با کلیه متغیرهای مستقل مورد مطالعه،  $0/850$  محاسبه شده است که حاکی از همبستگی بسیار بالای بین متغیرها است و نشان می‌دهد که متغیرهای

مستقل (بررسی صلاحیت ترافیکی، اطلاع رسانی به اماکن عمومی و متصدیان اصناف، تسلط کارشناسان، نحوه پاسخگویی و برخورد کارکنان و پیش‌کارشناسی صلاحیت ترافیکی) با یکدیگر و همچنین با متغیر وابسته (رضایت‌مندی اماکن عمومی و اصناف) همبستگی بسیار بالایی دارند. ضریب تعیین نیز  $0/723$  محاسبه شده است که نشان می‌دهد متغیرهای مستقل مورد مطالعه حدود ۷۲ درصد تأثیر بر رضایت‌مندی اماکن عمومی و اصناف تهران بزرگ را پوشش می‌دهند و ۲۸ درصد باقی مانده مربوط به سایر متغیرها و عوامل مختلف تأثیر گذار بر رضایت‌مندی اماکن عمومی و اصناف موجود در حوزه پلیس اماکن عمومی تهران بزرگ است. در ادامه با توجه به ضریب بتا به‌دست آمده برای هر یک از متغیرهای مستقل که نشان دهنده میزان تأثیر مستقیم آن متغیر بر متغیر وابسته تحقیق یعنی رضایت‌مندی است، می‌توان میزان تأثیر مستقیم این متغیرها را به شکل زیر نشان داد.



#### نمودار ۲: تأثیر مستقیم متغیرها بر متغیر وابسته بر مبنای میزان ضریب بتا

همچنین با توجه به ضریب بتای به‌دست آمده و میزان تأثیر مستقیمی که هر کدام از متغیرهای مستقل تحقیق بر متغیر وابسته داشته‌اند، این متغیرها قابل رتبه‌بندی هستند که حاصل آن به شرح جدول صفحه بعد است.

جدول ۳: رتبه بندی متغیرها بر مبنای ضریب بتا

رتبه	ضریب بتا	نام متغیر
۱	۰/۲۶۰	بررسی صلاحیت ترافیکی
۲	۰/۲۶۰	نحوه پاسخگویی و برخورد
۳	۰/۲۵۹	اطلاع رسانی
۴	۰/۲۱۲	پیش کارشناسی
۵	۰/۲۰۶	تسلط کارشناسان

همان‌طور که جدول شماره ۳ نشان می‌دهد براساس ضریب بتای حاصل از آزمون تحلیل رگرسیونی، از بین متغیرهای مستقل تحقیق، «بررسی صلاحیت ترافیکی» و «نحوه پاسخگویی و برخورد کارشناسان» با ضریب ۰/۲۶۰، بیشترین تأثیر را به‌طور مستقیم بر رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف داشته است. و عوامل «اطلاع رسانی»، «پیش کارشناسی» و «تسلط کارشناسان» به ترتیب با ضریب ۰/۲۵۹، ۰/۲۱۲ و ۰/۲۰۶ در رتبه‌های بعدی میزان تأثیر بر رضایت‌مندی اصناف را شامل می‌شوند.

### نتیجه‌گیری

نتایج آزمون تحلیل واریانس نشان می‌دهد که بین رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف (به عنوان متغیر وابسته) و عملکرد دواير بررسی صلاحیت ترافیکی پلیس نظارت بر اماکن عمومی تهران بزرگ در قالب بررسی صلاحیت ترافیکی، اطلاع رسانی به اماکن عمومی و متصدیان اصناف، تسلط کارشناسان دواير به ضوابط مهندسی ترافیک، نحوه پاسخگویی و برخورد کارکنان و پیش کارشناسی صلاحیت ترافیکی اماکن عمومی و اصناف (به عنوان متغیرهای مستقل) رابطه معناداری وجود دارد و نتایج آزمون تحلیل رگرسیونی حاکی از همبستگی بسیار بالای بین متغیرها است و نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل با یکدیگر و همچنین با متغیر وابسته همبستگی بسیار بالایی دارند.

براساس ضریب بتای حاصل از آزمون تحلیل رگرسیونی، از بین متغیرهای مستقل تحقیق، «فرآیند بررسی صلاحیت ترافیکی» و «نحوه پاسخگویی و برخورد کارشناسان» با ضریب ۰/۲۶۰، بیشترین تأثیر را به‌طور مستقیم بر رضایت‌مندی اماکن عمومی و متصدیان اصناف داشته است که فرآیند بررسی صلاحیت ترافیکی

را تسهیل و موجب رضایت‌مندی اصناف می‌شود. البته سایر عوامل نیز از اهمیت تقریباً مساوی و با اختلاف کمی برخوردار بوده‌اند و نباید از آنها غافل ماند. بنابراین توجه به برنامه ریزی براساس وضعیت موجود و لحاظ کردن پارامترهای مختلف در این زمینه امری ضروری است. به عبارت دیگر می‌توان گفت این امر نشان‌گر این است که چنانچه قصد پیشگیری از نارضایتی‌های مزبور را داشته باشیم باید به ترتیب همین اولویت‌ها اقدام‌های لازم را انجام دهیم.

در خصوص نحوه پاسخگویی و برخورد کارکنان، به هر میزان نحوه پاسخگویی، سرعت پاسخگویی و زمان پاسخگویی کارشناسان با سطح انتظارات متصدیان اصناف و همچنین ضوابط و قوانین اعلام شده از طرف پلیس نظارت بر اماکن عمومی نزدیک‌تر باشد، میزان رضایت‌مندی اصناف افزایش یافته و بالعکس، باعث افزایش نارضایتی می‌شود. لذا مقتضی است مسئولان امر و عوامل شاغل در پلیس نظارت بر اماکن عمومی به این موضوع توجه ویژه‌ای داشته باشند.

### پیشنهادها

- اطلاع دقیق کارشناسان از دستور العمل‌ها و بخشنامه‌های پلیس نظارت بر اماکن عمومی و تسلط آن‌ها بر ضوابط مهندسی ترافیک ضمن تسهیل در امر بررسی صلاحیت ترافیکی اصناف و کاهش بار ترافیکی شهرها، موجب رضایت‌مندی متصدیان اصناف و اعتماد آن‌ها به نظریه کارشناسان پلیس اماکن خواهد بود، لذا ضروری است کارشناسان به‌صورت مستمر از طریق سلسله مراتب و مبادی مربوطه تحت آموزش و آزمون قرار گیرند و ضمن تقویت مهارت فنی و کارشناسی خود، اطلاعات و تسلط آن‌ها بروز باشد.

- اطلاع رسانی دقیق، مستمر و آسان از فرآیند بررسی صلاحیت ترافیکی اماکن عمومی و اصناف به روش‌های علمی و فناوری روز مانند ارسال پیامک، استفاده از رسانه‌های تصویری، تهیه بنر و پوستر، بروشور، بیلبردهای تبلیغاتی و برگزاری جلسه‌های مشترک پلیس نظارت بر اماکن عمومی با اتحادیه‌های اصناف در جلب رضایت‌مندی اصناف تأثیر به‌سزایی داشته و لازم است بیش از پیش در دستورکار مسئولان امر قرار گیرد.

- در جهت برآورد انتظارات شهروندان، می‌توان از طریق مراکز افکارسنجی علایق و خواست‌های مردم در خصوص شاخص‌های رضایت‌مندی از عملکرد پلیس نظارت بر اماکن عمومی و عوامل مؤثر بر آن را جمع‌آوری و در راستای این درخواست‌ها سیاست‌گذاری کرد. همچنین به شاخص‌های اطلاع‌رسانی، ایجاد واحدهای مشاوره، ارتباط با مشتری و استفاده از فناوری‌های ارتباطی مانند ایجاد تلفن گویا و صدای مشتری توجه ویژه‌ای شود.

- ارائه آموزش‌های مناسب در خصوص آداب و رسوم، فرهنگ‌های هر منطقه، مهارت‌های رفتاری با ارباب رجوع به عوامل و کارشناسان فعال در امر بررسی صلاحیت ترافیکی در جهت بهبود یا اصلاح برخورد با شهروندان به‌ویژه متصدیان اصناف می‌تواند رضایت‌مندی مردم را افزایش دهد.

- به منظور جلوگیری از تخلفات کارشناسان دواير بررسی صلاحیت ترافیکی در ارائه نظرات کارشناسی متفاوت در شرایط مساوی بدون ارائه علل و مستندات قانونی که از عمده دلایل نارضایتی متصدیان اصناف و اماکن عمومی محسوب می‌شود، نظارت مستقیم و غیر مستقیم بر نظرات کارشناسی به صورت محسوس و نامحسوس توسط مدیران و مسئولان امر نظارتی سازمان، امری بدیهی و ضروری به نظر می‌رسد که لازم است در دستور کار مسئولان امر در این خصوص قرار گیرد و به‌منظور رد شائبه تبانی کارشناسان با متصدیان اصناف و اماکن عمومی، ضمن اعمال ملاحظات انتظامی و امنیتی، نظرات کارشناسی به صورت محرمانه به متصدیان اصناف ابلاغ شود.

- فرآیند بررسی صلاحیت ترافیکی اصناف و قوانین و ضوابط مربوطه، هر ازچندگاهی مورد بازنگری و اصلاح قرار گرفته و ضمن لحاظ کردن وضعیت اصناف جدید، قوانین و ضوابط جدید مهندسی ترافیک شهری متناسب با نیاز فعلی جامعه تصویب، ابلاغ و اجرا شود.

- با عنایت به عدم نیاز برخی از اماکن عمومی به بررسی صلاحیت ترافیکی از جمله داروخانه‌ها، مؤسسات مالی و قرض الحسنه، بانک‌ها، پمپ بنزین‌ها که جزء اصناف محسوب نشده ولی در عمل موجب ترافیک‌زایی شهرها می‌شوند، هیچ‌گونه نظارتی بر صلاحیت ترافیکی این‌گونه واحدها از طرف پلیس نظارت بر اماکن یا ارگان دیگری اعمال نمی‌شود که این موضوع ضمن ایجاد شبهه در اذهان



شهروندان، نارضایتی اغلب متصدیان اصناف را به دنبال دارد و ضروری است تدابیر مقتضی در این خصوص اندیشیده و ضمن اجرایی نمودن آن، اطلاع‌رسانی دقیقی نیز در این رابطه انجام پذیرد.

- جابجایی مکرر کارشناسان فنی و با تجربهٔ دواير بررسی صلاحیت ترافیکی پلیس با عوامل فاقد تجربه و مهارت لازم در این خصوص، ضمن ارائه نظریه‌های غیر کارشناسی، نارضایتی متصدیان اصناف را به دنبال دارد که ضروری است در این خصوص با ظرافت بیشتری اقدام و جابجایی کارکنان شاغل در این دواير با معوض هم‌تراز صورت پذیرد.

- با عنایت به اینکه تعیین تعداد پارکینگ اماکن عمومی و تراکم مجتمع‌های تجاری و مسکونی از وظایف شهرداری‌ها بوده و از اختیارات پلیس نظارت بر اماکن عمومی خارج است، مقتضی است به منظور تأمین پارکینگ کافی جهت رفاه حال متصدیان اصناف و اماکن عمومی و جلوگیری از معضل‌های ترافیکی، مسؤلان ارشد در پلیس نظارت بر اماکن عمومی و پلیس راهور هر استان از طریق مکاتبه با مبادی ذی‌ربط، احداث پارکینگ‌های عمومی و طبقاتی در مناطق پر ترافیک شهرها را پیشنهاد و تا حصول نتیجه پیگیری کنند.

- در خصوص ارزش محتوایی، پیامدهای مثبت بررسی صلاحیت ترافیکی اصناف و بالعکس، ضرر و زیان‌های ناشی از عدم انجام آن مانند آلودگی صوتی، روانی و محیطی، ایجاد استرس در شهروندان، شیوع بیماری‌های متأثر از آلودگی هوا و غیره اطلاع‌رسانی جامع و همگانی توسط پلیس نظارت بر اماکن عمومی با همکاری معاونت اجتماعی ناجا در بین اصناف و اماکن عمومی صورت پذیرد.

- با عنایت به اینکه بررسی صلاحیت ترافیکی اصناف، مجموعه ضوابطی است که به استناد (ق. ن. ص) در ناجا بررسی، مصوب و ابلاغ می‌شود و قانون‌گذار نقش مستقیمی در تدوین، تصویب و ابلاغ آن ندارد؛ عدم تفکیک بین ضوابط و دستورالعمل‌ها با قوانین موضوع حاکم بر جامعه هدف (اصناف و اماکن عمومی) می‌تواند یکی از علل وجود شبهات در اذهان مأموران پلیس و یا متصدیان اصناف و اماکن عمومی شود که ضروری است با رعایت اصل حیطة بندی در این خصوص نیز اطلاع‌رسانی دقیقی صورت پذیرد.

## منابع

- احسانی تیرتاشی، یدالله (۱۳۸۷). *منش انتظامی ۲*، تهران: مرکز تهیه و توزیع منابع آموزشی دانشگاه علوم انتظامی، چاپ دوم.
- احمدآبادی، مجید (۱۳۸۲)، شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان بانک رفاه توسط تکنیک تصمیم گیری چند معیاره، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- آیین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا مصوب ۱۳۹۲/۰۶/۰۱.
- آیتی، اسماعیل (۱۳۸۱). *هزینه تصادفات ترافیکی ایران*، مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد.
- امیدیان، سعید (۱۳۸۶). *بررسی تأثیر نقش نظارتی اماکن عمومی نیروی انتظامی بر امنیت اجتماعی شهر سمنان*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی دانشگاه علوم انتظامی امین.
- بخشنامه‌های ابلاغی ناجا به پلیس راهور ناجا (۱۳۸۴).
- جعفری، محمدعلی، (۱۳۷۳) *عوامل موثر بر رضایت مندی مردم*، فصلنامه علمی پژوهشی دانش انتظامی، سال دوم، شماره اول. صص ۶۷-۵۰.
- جعفری سید محله، محسن (۱۳۸۶). *بررسی تأثیر عملکرد اداره نظارت بر اماکن عمومی در پشتیبانی اطلاعاتی از یگان‌های مأموریتی*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی دانشگاه علوم انتظامی امین.
- رحیمی، حسین؛ روشنی، غلامرضا؛ جهانی، عین الله؛ جواد نژاد، سوزان؛ هوشنگی، سعید و کاظمی، مصطفی (۱۳۹۰). *مجموعه مقالات ترافیکی سال ۲۰۱۰ (تجزیه و تحلیل تصادفات و پیشگیری)*، تهران: انتشارات جامعه ایمن شهر تهران.
- \*- روشنی، مهدی (۱۳۸۲)، *شیوه‌های ایجاد رضایتمندی*، تهران، انتشارات رویش.
- سرکاری، نادر (۱۳۷۸). *نظارت بر اماکن عمومی، بررسی صلاحیت‌ها*، تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.
- سید جوادین، سید رضا (۱۳۸۱). *مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان*، تهران:

انتشارات نگاه دانش.

- سید رضی (۱۳۸۶). *نهج البلاغه*، ترجمه: محمد دشتی، قم: نشر غرغه الاسلام، چاپ چهارم.

- عباس‌زادگان، محمد (۱۳۷۹). *مدیریت بر سازمان‌های نآرام*، تهران: کویر.

- عمید، حسن (۱۳۷۹). *فرهنگ عمید (جلد اول)*، تهران: انتشارات امیرکبیر، چاپ سوم.

- فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۳). *نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی (دیدگاهی تطبیقی)*. *فصلنامه مطالعات مدیریت*، شماره ۲۹ و ۳۰، صص ۷۰-۵۴.

- کاتلر، فیلیپ، آمسترانگ، گری (۲۰۰۶)، ترجمه علی پارسائیان، اصول بازاریابی، تهران: انتشارات ادبستان.

- کریمی، تورج (۱۳۸۵). *مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی*، تهران: تدبیر.

- صابر افشاریان، رضا (۱۳۹۲). *بررسی اثربخشی خدمات انتظامی فرماندهی انتظامی ثامن مشهد بر رضایت‌مندی اهالی و کسبه محل*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی دانشگاه علوم انتظامی امین.

- معاونت آموزش ناجا (۱۳۸۷). *مجموعه سؤالات آزمون ارزیابی کارآیی کارکنان*، تهران: معاونت آموزش ناجا، اداره کل منابع و متون درسی.

- معین، محمد (۱۳۷۶). *فرهنگ فارسی معین*، تهران: چاپ سپهر، چاپ یازدهم.

- موسوی، سید محمود (۱۳۸۶)، نقش نظارت پلیس اماکن عمومی ناجا در اطلاعات جمعیت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی، دانشگاه علوم انتظامی امین.