

تأثیر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ

دکتر سید حمید خداد حسینی^۱، داود دعاگویان^۲ و عباس بربریان^۳

تاریخ دریافت: ۸۶/۷/۱
تاریخ پذیرش: ۸۶/۱۰/۱۵

چکیده

هدف پیمایش بررسی تأثیر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ انجام گرفته است. داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه در میان ۳۵۳ نفر از کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ به روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای در آبانماه ۱۳۸۶ گردآوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از آزمون خی دو یک متغیره استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که نحوه فرایند بررسی خواسته‌های مردم در دفتر نظارت همگانی ناجا (۱۹۷)، نحوه احضار کارکنان متشاکمی توسط مرکز نظارت همگانی، تشویق سیستماتیک ۱۹۷ از کارکنانی که توسط مردم مورد تقدیر قرار گرفته اند، بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ تأثیر مثبت دارد. نتایج نیز نشان می‌دهد که میزان تبلیغات ۱۹۷ در انگیزه‌های شغلی کارکنان تأثیر منفی دارد. سایر نتایج عبارتند از: بین درجه کارکنان و بررسی رابطه درجه پاسخگویان و نگرش آنها در خصوص تأثیر احضار کارکنان متشاکمی به ۱۹۷ در ایجاد انگیزه مثبت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؛ بین درجه پاسخگویان و نگرش آنها در خصوص تأثیر نحوه و فرایند بررسی خواسته‌های مردم در دفتر نظارت همگانی، تشویق سیستماتیک کارکنانی که توسط مردم مورد تقدیر قرار گرفته‌اند و میزان تبلیغات دفتر نظارت همگانی برای ایجاد انگیزش مثبت شغلی در کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج، می‌توان پیشنهاد کرد که باید از تبلیغات زیاد و اضافی در جهت افزایش نظارت مردم بر عملکرد پلیس پرهیز نمود، زیرا افزایش تبلیغات می‌تواند تأثیر معکوسی داشته باشد و ضمن کاهش اعتماد مردم به پلیس، انگیزه شغلی کارکنان ناجا را به ویژه کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ را کاهش می‌دهد. به طور کلی، اگر چه کارکنان کلانتری‌ها، مرکز نظارت همگانی را در کنترل و نظارت عملکرد پلیس باور دارند، ولی در برخی از مواد مرکز نظارت به دلیل عدم رعایت برخی امور و توجه بیش از حد و یک طرفه به گزارش‌های مردمی موجب کاهش انگیزه شغلی کارکنان شده است.

واژگان کلیدی: کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ / Tehran plice department personnel / نظارت همگانی بر پلیس / Police civil oversight / انگیزش / Motivation / فرایند رسیدگی به شکایات مردمی / Process for public complaints Process / نحوه احضار کارکنان / Personnel manner of summoning / میزان تبلیغات / Advertisement rate / تشویق سیستماتیک / Systematic incentives

□ **استناد:** خداد حسینی، سید حمید، دعاگویان، داود و بربریان، عباس (بهار ۱۳۸۷). «تأثیر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ» فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره اول: ۴۰ - ۵۲.

۱. دانشیار گروه مدیریت - دانشگاه تربیت مدرس (نویسنده مسئول)

۲. عضو هیئت علمی گروه علوم اجتماعی و دانشجوی دکتری روابط عمومی

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

مقدمه

هرسازمان و نهادی اعم از دولتی یا خصوصی برای رسیدن به اهدافی ایجاد شده است و تمام سعی و تلاش مدیران آن نیز در راستای نیل به اهداف تعیین شده از سوی بنیان‌گذاران آن سازمان یا نهاد می‌باشد. بنابراین موفقیت آنها نیز بر اساس میزان دست‌یابی به اهداف تعیین شده مورد ارزیابی قرار می‌گیرد؛ به همین دلیل مدیران هر سازمانی می‌بایست با ایجاد سیستمی فعالیت‌های انجام شده را به صورت مداوم بررسی نمایند تا از نتیجه اقدامات تشکیلات مطبوع خود اطمینان حاصل نمایند؛ که در جهت رسیدن به اهداف سازمان بوده یا خیر و در صورت وجود انحراف و همسو نبودن اقدامات، اقدامات اصلاحی لازم را معمول نمایند. این فرآیند در علم مدیریت اصطلاحاً نظارت و کنترل نامیده می‌شود.

بی‌تردید هر سازمانی می‌بایست نظام نظارتی خود را طوری طراحی نماید 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 یک الگوی واحد پیروی نمود؛ هرچند در کشور ما (سازمان‌ها و نهادهای مختلف و متفاوت در هدف و ساختار) اغلب از یک الگوی واحد یعنی نظام کنترل و نظارت درون سازمانی بهره‌گیری می‌نمایند. از جمله این سازمان‌ها می‌توان به سازمان پلیس اشاره نمود که با داشتن مأموریت‌های بسیار متعدد (ایجاد نظم و امنیت عمومی) و وظایف بسیار متنوع و گسترده که عموماً در تعامل با آحاد جامعه انجام می‌شوند تا چند سال پیش تنها با نظام درون سازمانی (واحد‌هایی همچون بازرسی؛ حفاظت اطلاعات و عقیدتی و سیاسی) و شیوه‌های معمول در این نوع نظام‌های کنترلی تلاش می‌کرد تا اطمینان حاصل شود که سازمان در راستای اهداف و مأموریت وظایف تعریف شده فعالیت می‌نماید؛ در حالیکه 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 انجام وظایف 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 معابر 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 نماید که فعالیت‌های کارکنان همسو با اهداف و مأموریت و منطبق با وظایف مصرح سازمانی آنها می‌باشد.

با توجه به دلایل مطرح شده نظارت درون سازمانی اساساً از امکان نظارت مستمر و مؤثر و به‌موقع و مقرون به صرفه وجود ندارد؛ و ممکن نیست برای هر مأموری که بنابر

اقتضای شغل خود که معمولاً در خارج اماکن انتظامی حضور دارد کنترل و نظارت مستقیم و سازمانی معمول نمود. اواخر سال ۱۳۷۹ دفتری در ساختار نیروی انتظامی ایجاد شد هر چند در ابتدا اهداف آن چندان شفاف نبود؛ ولی تشکیل آن موجب شد زمینه تفکر، تأمل و مطالعه در استفاده از نظارت غیرمستقیم برون سازمانی فراهم گردد. ولی این رویکرد علاوه بر موانع مختلف پیش رو، مانع بزرگتری (نگاه سنتی به پلیس و پایه‌های اقتدار آن که به شدت معتقد است نظارت بیرونی بر پلیس موجب کاهش توانمندی و قدرت قانونی پلیس می‌شود به نحوی که پلیس دیگر انگیزه و قدرت مقابله شجاعانه با مجرمین و متخلفین به حقوق عمومی را نخواهد داشت.) در مقابل عده‌ای نواندیشان که نگاهی نیز به تجربیات سایر کشورها دارند معتقدند پلیس یک سازمان امنیتی و خدماتی است؛ بنابراین باید در برابر جامعه پاسخگو باشد و لازمه پاسخگویی نیز محترم شمردن حق نظارت عمومی است.

نظارت به ویژه اگر از سوی آحاد مردم که ذی‌نفعان واقعی تلقی می‌گردند و از زوایای متعدد صورت گیرد، کاستی‌ها را باز می‌نماید، قابلیت‌ها را آشکار می‌سازد و مسیر آینده را مشخص می‌کند. از این رو، انگیزش یعنی میل به کوشش فراوان در جهت تأمین هدف‌های سازمان به گونه‌ای که این تلاش اقداماتی را در برمی‌گیرد که اهداف سازمانی را محقق می‌گرداند.

با این توصیف، این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سؤال اصلی است که آیا روش‌های به کار گرفته شده ناجا در نظارت همگانی تأثیری بر انگیزش کارکنان دارد یا نه؟ و مکانیزم این تأثیر چگونه است؟ و چه عواملی موجب کارآمدی نظارت همگانی در جهت انگیزش شغلی کارکنان می‌شود؟ و نهایتاً نگاه کارکنان به نظارت همگانی چگونه است؟ و در پی این موضوع سؤال‌های زیر مطرح می‌گردد:

- ۱- آیا نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ تأثیر مثبت دارد؟
 - ۲- آیا نحوه و فرایند بررسی خواسته‌های مردم در دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران تأثیر مثبت دارد؟
 - ۳- آیا نحوه احضار کارکنان متشاکی توسط دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ تأثیر مثبت دارد؟
 - ۴- آیا میزان تبلیغات دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ تأثیر مثبت دارد؟
 - ۵- آیا تشویق سیستماتیک کارکنانی که توسط مردم مورد تقدیر قرار گرفته‌اند توسط دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ تأثیر مثبت دارد؟
- پیشینه تحقیق:** تحقیقات متعددی که در زمینه نظارت همگانی انجام شده که ارتباطی با پژوهش دارند. در تحقیق مرتبط با تعامل پلیس با مردم (دعاگویان، ۱۳۸۴) نشان داد که ۸۲/۵٪

از سؤال شوندگان دارای تعامل کم با پلیس می‌باشند؛ ۵۰/۶٪ از سؤال شوندگان با تلفن ۱۹۷ آشنا بوده و آن را متعلق به پلیس می‌دانستند و الباقی آن را متعلق به سایر سازمان‌ها می‌دانستند؛ ۷۵٪ از جامعه نمونه نحوه انجام وظیفه کارکنان مرکز نظارت را مثبت ارزیابی نموده‌اند؛ ۸۰٪ از سؤال شوندگان علاقه‌مندی کم و متوسط به نظارت بر کار پلیس داشته‌اند و همچنین بیشترین فراوانی متعلق به کسانی بوده است که دارای پیشنهاد برای پلیس بوده و کمترین فراوانی متعلق به کسانی بوده است که از عملکرد پلیس شکایت داشته‌اند.

در مقاله «اثرات روان شناختی نظارت همگانی» (الیاسی، ۱۳۸۳) این مطرح شدند: افزایش رضایت از عملکرد پلیس با افزایش احساس امنیت شهروندان همراه است. با افزایش احساس امنیت آمادگی برای نظارت همگانی بر پلیس افزوده می‌شود. افزایش سطح تحصیلات از یک سو و احساس امنیت از سوی دیگر آمادگی برای نظارت همگانی بر پلیس را افزایش می‌دهد. با افزایش سه متغیر رضایت از عملکرد پلیس، سطح تحصیلات و احساس امنیت از میزان آمادگی آنان برای سرپیچی از دستورات پلیس و درگیری آنها با پلیس کاسته می‌شود.

نتایج تحقیق دیگری با عنوان «نظارت همگانی: اعتماد اجتماعی و پلیس» (گودرزی و دعاگویان، ۱۳۸۳) نشان داد که مرکز نظارت همگانی ناجا در راستای جلب اعتماد عمومی و مردم می‌تواند موجب افزایش اقتدار اجتماعی پلیس، ارزیابی مثبت مردم از اقتدار و عملکرد پلیس، افزایش اعتماد عمومی و مشارکت مردم با پلیس، افزایش احساس امنیت در جامعه، کنترل و پیشگیری از تخلفات و جرائم پلیس و کاهش هزینه‌های ناجا به دنبال کاهش برخورد‌های اجتماعی پلیس می‌گردد.

نتایج پژوهش «سازوکارهای کاهش استرس حاصل از نظارت همگانی بر پلیس» (الیاسی، ۱۳۸۶) آشکار ساخت که نظارت همگانی برای عده زیادی از کارکنان ناجا، به منزله یک منبع استرس (با یک استرسور) عمل می‌کند، به ویژه این احساس در کارکنان صفی بیش از کارکنان ستادی است. همچنین میزان استرس حاصل از نظارت در کارکنان دارای تحصیلات و درجه پایین‌تر بیشتر است. نظارت همگانی برای آن دسته از کارکنانی که به سبب کژکارکردی یا تخلفات سازمانی و رفتاری، یک یا چند مرتبه به مراکز نظارتی ناجا احضار شده‌اند، بیشتر استرس‌آور است، با افزایش عزت نفس، منبع کنترل درونی، وجدان اخلاقی، احساس مسئولیت و هوش هیجانی کارکنان ناجا، از سطح استرس‌آمیز بودن نظارت همگانی بر آنان، کاسته می‌شود.

«رابطه نظارت مردمی با عملکرد خدمتی کارکنان ناجا در استان قم» (سهرابی، ۱۳۸۴) نشان داد که نظارت مردمی در حسن رفتاری، در حسن انجام وظیفه، در پیشگیری از جرم

و تخلف، در انضباط ظاهری و در افزایش اقتدار کارکنان ناجا مؤثر است.

مواد و روش‌ها

تحقیق حاضر از نوع کاربردی و از نظر روش پیمایشی است. محیط پژوهش شهر تهران، و جامعه آماری کلیه کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ ($n=4200$) می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران ۳۵۳ نفر نمونه (۱۵۰ نفر افسر جزء؛ ۶۷ نفر کارمند؛ ۸۷ نفر درجه دار و ۴۹ نفر افسر ارشد) انتخاب گردیدند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته است که بر اساس مطالعات، مشاهدات، و نظرسنجی تعدادی از خبرگان تحت نظارت و هدایت اساتید راهنما و مشاور در دو قسمت مشخصات فردی (اطلاعات دموگرافیک) و سؤال‌های اصلی شامل ۲۹ سؤال تنظیم شده است. سؤال‌های پرسشنامه از نوع بسته و منظم می‌باشد که با استفاده از مقیاس رتبه‌ای (طیف لیکرت) در پنج وضعیت تأثیر خیلی زیاد، تأثیر زیاد، تأثیر متوسط، تأثیر کم و خیلی کم، پاسخ آنها اخذ شده و از ۱ تا ۵ پاسخ‌ها درجه‌بندی شده است.

جدول ۱ - رابطه سؤال‌ها و فرضیه‌های پژوهشی

سؤال‌ها	فرضیه‌ها
<ul style="list-style-type: none"> ■ میزان تأثیر گزارش‌های مردمی. ■ میزان تأثیر فرآیند بررسی شکایات در مرکز نظارت همگانی. ■ میزان تأثیر نحوه دریافت و پیرویش خبر. ■ میزان تأثیر نحوه تدوین گزارش‌های مکتوب و ارسال آنها به کلانتری‌ها. 	نحوه و فرایند بررسی خواسته‌های مردم
<ul style="list-style-type: none"> ■ میزان تأثیر نحوه احضار کارکنان متشاکمی. ■ میزان تأثیر احضار کارکنان و بررسی شکایات مطروحه بدون حضور شاکمی ■ میزان تأثیر احضار شاکمی و مواجهه حضوری وی با کارکنان ■ میزان تأثیر نوع برخورد کارکنان مرکز نظارت همگانی با متشاکمیان 	نحوه احضار کارکنان متشاکمی
<ul style="list-style-type: none"> ■ میزان تأثیر تبلیغات مرکز نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان ■ میزان تأثیر برگزاری جلسات ارتباط مستقیم مدیران ناجا با مردم ■ میزان تأثیر گزارش‌های مرکز نظارت همگانی در مطبوعات و روزنامه‌ها ■ میزان تأثیر مصاحبه فرماندهان و مدیران ناجا با خبر نگاران در توجیه کردن اقدامات مرکز نظارت همگانی 	میزان تبلیغات دفتر نظارت همگانی
<ul style="list-style-type: none"> ■ میزان تأثیر مرکز نظارت همگانی در تشویق کارکنان ■ میزان تأثیر شیوه تشویق کارکنان ■ میزان تأثیر نوع تشویق کارکنان ■ میزان تأثیر تشویق کارکنان توسط مدیران و فرماندهان مستقیم بر حسب اعلام مرکز نظارت همگانی ناجا 	تشویق کارکنان توسط مرکز نظارت

روایی و پایایی پرسشنامه: به منظور این پژوهش اعتبارسنجی پرسشنامه از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است؛ بدین گونه که به منظور تعیین اولیه شاخص‌های مربوط به فرضیه‌های تحقیق ابتدا از منابع کتابخانه‌ای استفاده شده و سپس پرسشنامه در اختیار چند نفر کارشناس، اساتید راهنما و مشاور قرار گرفته است و پس از اخذ نظرات آنان از طریق تحلیل محتوا اعتبار و پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفته است. همچنین به منظور سنجش روایی پرسشنامه ابتدا پرسشنامه را بر روی ۲۰ نفر از جامعه آماری مختلف به صورت اتفاقی آزمون شده است. سپس برای ارزیابی گویه‌ها و همبستگی هر گویه با سایر گویه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است، مقدار این کمیت برای هریک از متغیرها و شاخصهای تحقیق به قرار ذیل می‌باشد (جدول ۲).

جدول ۲ ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه

آلفا	متغیرها
۰/۸۴	جلسات ارتباط مستقیم فرماندهان ناجا در ۱۹۷ و مصاحبه با رسانه‌ها
۰/۸۶	تبلیغات ۱۹۷
۰/۷۹	برخورد کارکنان ۱۹۷ با کارکنان متشاک
۰/۷۸	برخورد مدیریت ۱۹۷ با کارکنان
۰/۷۷	موضوع تنظیم گزارش ۱۹۷
۰/۷۸	رسیدگی پرونده‌ها در ۱۹۷
۰/۸۱	احضار کارکنان و مواجهه حضوری با شاکیان
۰/۸۳	افزایش یا کاهش تعهد و احساس مسئولیت در کارکنان

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از آزمون خی دو یک متغیره استفاده گردید.

یافته‌ها

تحلیل توصیفی داده‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که ۱۹٪ پاسخگویان کارمند؛ ۱۳/۹٪ افسر ارشد؛ ۴۲/۵٪ افسر جزء و ۱۴/۶٪ درجه‌دار بوده‌اند. همچنین میزان تحصیلات پاسخگویان عبارت بوده است از: ۹/۷٪ میزان تحصیلات پاسخگویان پایین‌تر از دیپلم؛ ۳۰/۷٪ میزان تحصیلات پاسخگویان دیپلم بوده؛ ۲۸/۷٪ میزان تحصیلات پاسخگویان فوق دیپلم؛ ۲۳٪ میزان تحصیلات پاسخگویان لیسانس و ۷/۳٪ میزان تحصیلات پاسخگویان فوق لیسانس

بوده است. همچنین بر اساس نتایج از کل پاسخگویان ۴۶/۷٪ بین سنین ۲۳-۳۲ سال؛ ۲۸٪ بین سنین ۳۳-۴۱ سال؛ ۱۰/۲٪ بین سنین ۴۲-۵۰ و ۱۵٪ زیر ۲۳ سال سن داشته اند. از کل پاسخگویان ۲۴/۶٪ عنوان کردند که تاکنون به ۱۹۷ احضار شده‌اند و ۷۵٪ از آنها تاکنون احضار نشده‌اند. از کل کارکنانی که به ۱۹۷ احضار شده‌اند (۸۸ نفر)، ۸٪ روند رسیدگی به پرونده‌ها را خیلی کم قابل قبول، ۱۷٪ از پاسخگویان این روند را کم قابل قبول، ۵۰٪ تا اندازه‌ای قابل قبول، ۸٪ زیاد و ۱۷٪ نیز روند رسیدگی را خیلی زیاد قابل قبول ارزیابی کردند. ۲۷٪ پاسخگویان عنوان کردند که همکاران آنها به ۱۹۷ احضار شده‌اند و ۷۳٪ نیز نسبت به این سؤال پاسخ خیر داده‌اند.

آزمون فرضیه‌ها: برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون آماری کای اسکور یک متغیر استفاده شده است. آزمون χ^2 در صدد بررسی تفاوت و اولویت‌های مشاهده شده و تفاوت‌های مورد انتظار است که می‌تواند در استنباط‌های آماری نیز بکار رود. سطح معناداری این آزمون در این تحقیق ۹۵٪ است و میزان خطای مورد پذیرش $p < 0.05$ است. چنانچه خطا بیشتر از ۵٪ باشد. آزمون رد می‌گردد.

محاسبه رگرسیون در جدول ۳ به تحلیل واریانس یکطرفه پرداخته شده است. در این تحلیل ANOVA ضریب f در سطح بیش از ۰/۹۹۹ اطمینان معنادار بوده است.

جدول ۳- تحلیل ضرایب رگرسیون (متغیر وابسته: انگیزه شغلی؛ متغیر مستقل: نقش مرکز نظارت همگانی)

Sig	t	ضرایب بتا (Beta)	
۰/۱۹۶	-۰/۸۵۱	۰/۲۸	نحوه و فرایند بررسی خواسته‌های مردم در دفتر نظارت همگانی
۰/۳۹۶	۳/۸۵۴	۰/۳۱۹	نحوه احضار کارکنان متشاکمی توسط دفتر نظارت همگانی
۰/۰۰۰	-۰/۴۰۸	-۰/۰۳۲	میزان تبلیغات دفتر نظارت همگانی
۰/۶۸۴	۲/۴۶۵	۰/۲۰۸	تشویق سیستماتیک کارکنان توسط نظارت همگانی

بنابراین برای محاسبه ضرایب بتا هر یک از ابعاد کارایی و تأثیرات آنها بر متغیر وابسته یعنی کارایی در انجام کار ارزش تحلیل رگرسیون با روش اینتر^۱ استفاده شده که در جدول شماره ۴ آمده است.

1. Enter

جدول ۴- تحلیل رگرسیون

Sig	F	میانگین	درجه آزادی	جمع	مدل
.۰/۰۰۰	۸/۸۵۹	۸/۳۷۰	۵	۴۱/۸۵۲	رگرسیون
		۰/۹۴۵	۱۲۹	۱۲۱/۸۸۲	Residual
		--	۱۳۴	۱۶۳/۷۳۳	کل

با توجه به اینکه نتایج آزمون نشان داد که سطح معناداری کمتر از ۵ درصد می‌باشد؛ لذا بین گزینه‌ها تضاد معنادار وجود دارد. این نتیجه به تفکیک هر فرضیه در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳- آزمون فرضیه‌ها

فراوانی تجمعی	فراوانی درصدی	فراوانی	میزان تأثیر	فرضیه
۲۴/۹	۲۴/۹	۸۸	خیلی کم	تأثیر نحوه و فرایند بررسی خواسته‌های مردم در دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان
۵۷/۵	۳۲/۶	۱۱۵	متوسط	
۱۰۰	۴۲/۵	۱۵۰	زیاد	
$\chi^2 = ۶۷/۶۴$	sig = ۰/۹۹۹		$p < ۰/۰۰۱$	
۲۸/۹	۲۸/۹	۱۰۲	خیلی کم	تأثیر نحوه احضار کارکنان متشاکی توسط دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان
۵۹/۵	۳۰/۶	۱۰۸	متوسط	
۱۰۰	۴۰/۵	۱۴۳	زیاد	
$\chi^2 = ۱۲/۷۴$	sig = ۰/۹۹۹		$p < ۰/۰۰۱$	
۴۱/۴	۴۱/۴	۱۴۶	خیلی کم	تأثیر میزان تبلیغات دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان
۸۳/۶	۴۲/۲	۱۴۹	متوسط	
۱۰۰	۱۶/۴	۵۸	زیاد	
$\chi^2 = ۱۶۰/۱۲$	sig = ۰/۹۹۹		$p < ۰/۰۰۱$	
۲۳	۲۳	۸۱	خیلی کم	تأثیر تشویق سیستماتیک کارکنانی مورد تقدیر مردم توسط دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان
۵۳/۳	۳۰/۳	۱۰۷	متوسط	
۱۰۰	۴۶/۷	۱۶۵	زیاد	
$\chi^2 = ۵۷/۷۲$	sig = ۰/۹۹۹		$p < ۰/۰۰۱$	

یافته‌های مصاحبه شفاهی: در هنگام توزیع پرسشنامه در کلانتری‌ها تعدادی از کارکنان

گالایه‌مندی‌هایی از عملکرد مرکز نظارت همگانی داشتند که به صورت حضوری و شفاهی به محقق بیان داشتند و به نظر می‌رسد عدم توجه به آنها موجبات کاهش انگیزه شغلی را فراهم می‌آورد در زیر به اهم آنها اشاره می‌گردد:

۱- زمان احضار کارکنان به ۱۹۷ در شیفت و زمان استراحت کارکنان می‌باشد. بدینگونه که کارکنان بعد یک شیفت کاری ۱۲ یا ۲۴ ساعته و هنگامی که زمان استراحت آنها فرا می‌رسد از طرف کلانتری به آنها ابلاغ می‌گردد که برای ارائه توضیحات به ۱۹۷ مراجعه نمایند بدین صورت کارکنان عملاً نمی‌توانند از زمان استراحت خود استفاده نمایند که یقیناً آثار سوئی در پی خواهد داشت.

۲- مواقعی توجه بیش از حد و یک طرفه به گزارش‌های مردمی موجب می‌گردد تا کارکنان کلانتری‌ها در انجام وظایف محوله دقت و همیت و ریسک‌های احتمالی که لازمه انجام خدمت انتظامی است را انجام ندهند تا کمتر مورد انتقاد و شکایت مردم در ۱۹۷ قرار گیرند.

۳- عده‌ای از متخلفین حرفه‌ای با سوء استفاده و استفاده ابزاری از شکایت به ۱۹۷ و یا تهدید به شکایت گاه کارکنان را وادار می‌نمایند تا از انجام وظایف قانونی خود عدول نمایند.

۴- عده‌ای از متخلفین و یا شاکیان و متشاکیان که اقدامات مأمورین به ضرر آنها تمام شده منجر به محکومیت آنها در مراجع قضائی گردیده است از شکایت به ۱۹۷ به عنوان حربه‌ای برای تسویه حساب و تخریب چهره کارکنان استفاده می‌نمایند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج عمده پژوهش: نحوه فرایند بررسی خواسته‌های مردم در دفتر نظارت همگانی ناجا (۱۹۷) بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ تأثیر مثبت دارد. فرضیه اول تأیید گردید. ($\chi^2 = 67/64$ n=353 $p < 0/01$) به عبارت دیگر هر چه فرایند بررسی به خواسته‌های مردم مبتنی بر یک نظام کارآمد و علمی باشد، به همان نسبت بر انگیزه شغلی کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد.

نتایج تحقیق گویای این مهم است که نحوه احضار کارکنان متشاکی توسط مرکز نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ تأثیر مثبت دارد و فرضیه دوم تأیید گردید. ($\chi^2 = 74/12$ / n= 353 / $p < 0/01$)؛ یعنی نحوه احضار کارکنان بر انگیزه آنها تأثیر مثبت دارد. بیش از ۴۰٪ از پاسخگویان بیان داشتند که نحوه احضار بر انگیزه شغلی آنها تأثیر زیاد دارد.

همچنین نتایج آماری نشان می‌دهد که میزان تبلیغات ۱۹۷ در انگیزه‌های شغلی کارکنان

تأثیر منفی دارد. و فرضیه سوم رد می‌گردد. ($\chi^2 = 160/12 / n = 353 / p < 0/001$)؛ آمارها نشان می‌دهد که ۳۰/۹٪ از پاسخگویان گفتند که تبلیغات بر انگیزه شغلی آنان تأثیر مثبتی ندارد و ۴۲/۴٪ نیز این تأثیر را متوسط ارزیابی کردند و فقط ۱۶/۴٪ پاسخگو بیان کردند که تبلیغات تأثیر مثبتی بر انگیزه شغلی آنها دارد.

در بررسی فرضیه چهارم، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که تشویق سیستماتیک ۱۹۷ از کارکنانی که توسط مردم مورد تقدیر قرار گرفته‌اند بر انگیزه شغلی آنها تأثیر مثبت دارد و فرضیه چهارم تأیید می‌گردد. لذا بر اساس یافته‌های تحقیق، ۴۶/۷٪ پاسخگویان این تأثیرگذاری را زیاد، ۳۰/۳٪ متوسط و ۲۱٪ از پاسخگویان از تأثیرگذاری را کم ارزیابی کردند. لذا با توجه به این نتایج ۱۹۷ باید با تشویق سیستماتیک کارکنان انگیزه شغلی آنها را افزایش دهد.

همچنین در یک مقایسه آماری بین درجه کارکنان و فرضیه‌ها می‌توان نتیجه گرفت که: بین درجه کارکنان و بررسی رابطه درجه پاسخگویان و نگرش آنها در خصوص تأثیر احضار کارکنان متشاکمی به ۱۹۷ در ایجاد انگیزه مثبت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد به طوری که افسران ارشد با ۶۰/۳٪ بیشتر فراوانی در پاسخ تأثیر کم و افسران جزء با ۵۸/۷٪ بیشترین فراوانی را پاسخ تأثیر زیاد داشته‌اند.

بین درجه پاسخگویان و نگرش آنها در خصوص تأثیر نحوه و فرایند بررسی خواسته‌های مردم در دفتر نظارت همگانی بر ایجاد انگیزش مثبت شغلی در کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معنی داری وجود دارد به طوری که افسران ارشد با ۳۲٪ بیشتر فراوانی در پاسخ تأثیر کم و درجه داران با ۳۶/۴٪ بیشترین فراوانی را پاسخ تأثیر زیاد داشته‌اند.

بین درجه پاسخگویان و تشویق سیستماتیک کارکنانی که توسط مردم مورد تقدیر قرار گرفته‌اند توسط دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معنی داری وجود دارد بطوریکه افسران ارشد با ۴۱٪ بیشتر فراوانی در پاسخ تأثیر کم و افسران جزء با ۴۷/۳٪ بیشترین فراوانی را در پاسخ تأثیر زیاد داشته‌اند.

بین درجه پاسخگویان و میزان تبلیغات دفتر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ رابطه معنی داری وجود دارد بطوریکه افسران جزء با ۴۶/۸٪ بیشتر فراوانی در پاسخ تأثیر کم و درجه داران با ۵۰٪ بیشترین فراوانی را پاسخ تأثیر زیاد داشته‌اند.

پیشنهادها: بر اساس یافته‌های پژوهش این موارد پیشنهادها می‌گردد:

۱. در راستای رد فرضیه سوم پیشنهاد می‌گردد که: از تبلیغات زیاد و اضافی در جهت افزایش نظارت مردم بر عملکرد پلیس پرهیز نماید، چرا که افزایش تبلیغات می‌تواند تأثیر

معکوسی داشته باشد و ضمن کاهش اعتماد مردم به پلیس؛ انگیزه شغلی کارکنان ناجا را به ویژه کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ را کاهش می‌دهد. لذا باید بر اساس یک برنامه مدون و استاندارد و بهره‌گیری از اصول تبلیغات‌انگیزش کارکنان را افزایش دهیم. لذا باید بر اساس یک برنامه مدون و استاندارد و بهره‌گیری از اصول تبلیغات و پروپاگاندا انگیزش کارکنان را افزایش دهیم.

۲. حتی الامکان از احضار کارکنان به ۱۹۷ و یا مراجعه حضوری متشاکی و شاکی پرهیز گردد. اگر چه تنبیه و توبیخ کارکنان متشاکی یک اصل مهم در نظام بازرسی و نظارت است لیکن می‌توان از طریق ارتباطات غیرمستقیم و صرفاً بررسی پرونده‌ها از ملاقاتهای حضوری پرهیز گردد.

۳. ۱۹۷ باید با تدوین دستورالعمل اجرایی در تشویق سیستماتیک کارکنانی که از سوی مردم مورد تقدیر قرار گرفتند همت گمارد؛ زیرا صرف توجه به شکایتهای مردم نمی‌تواند تأیید یک از یک نظام نظارتی باشد. در این نظام، در کنار بررسی گزارش‌های مربوط به شکایتهای مردم، به گزارش‌های تقدیر از کارکنان نیز باید توجه نمود. این مهم در درک درست گزارش‌های مردم و نیز توجه به خواسته‌های آنها و تشویق کارکنان مؤثر بوده و در نهایت تشویقات می‌تواند در انگیزه شغلی کارکنان و تکرار رفتارهای صحیح انتظامی و امنیتی بسیار مؤثر باشد.

۴. به طور کلی، بر اساس نتایج تحقیق اگر چه کارکنان کلانتری‌ها؛ مرکز نظارت همگانی را در کنترل و نظارت عملکرد پلیس باور دارند ولی در برخی از مواد مرکز نظارت به دلیل عدم رعایت برخی امور و توجه بیش از حد و یک طرفه به گزارش‌های مردمی موجب کاهش انگیزه شغلی کارکنان شده است. البته به نظر می‌رسد که ناآگاهی کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ از شرح وظایف ۱۹۷ و برجسته کردن برخی فعالیت‌های این مرکز در تنبیه و کنترل کارکنان متخلف نقش مرکز نظارت را منفی جلوه داده و به طور غیر مستقیم بر انگیزه کارکنان تأثیر داشته است، که البته با شفاف سازی فعالیت‌های این مرکز و تنویر افکار کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ این مسئله مرتفع خواهد شد. با توجه به تعامل بسیار زیاد پلیس راهور و پلیس آگاهی با اقشار مختلف مردم پیشنهاد می‌گردد تحقیقاتی با رویکرد بررسی تأثیر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان پلیس راهور ناجا در تهران و شهرستان‌ها؛ بررسی تأثیر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان پلیس راهور ناجا؛ بررسی تأثیر نظارت همگانی بر انگیزش کارکنان پلیس آگاهی ناجا در آینده توسط سایر محققین صورت گیرد.

کتابنامه

دعاگویان، داوود (۱۳۸۴). ساختار جامع تعامل مردم و پلیس، تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات ناجا.

سایر منابع جهت مطالعه بیشتر:

ابراهیمی، سیدمحمد و دیگران (۱۳۸۵). «نقش سازمان‌های نظارتی در ارتقاء سلامت اداری». ماهنامه آینه، شماره ۱۲، ۴۵-۴۸.

اقتداری، علی محمد (۱۳۷۰). سیستم و رفتار سازمانی، تهران: مولوی.

الوانی، سیدمهدی (۱۳۷۵). مدیریت عمومی، تهران: نشر نی.

الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۰). ویژگیهای نظام کار آمد نظارتی، مجموعه مقاله‌های اولین همایش علمی روش‌های نظارت و بازرسی.

بیکر، توز دال (۱۳۷۷). نحوه تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ ناییب، تهران: روشن.

جعفری لنگرودی، محمد جعفر (۱۳۷۷). ترمینولوژی حقوقی، تهران: کتابخانه گنج دانش.

چلبی، مسعود (۱۳۷۵). جامعه شناسی نظم، تهران: نشر نی.

چلبی، مسعود (۱۳۷۵). تحلیل اجتماعی از فضای کنش، تهران: نشر نی.

حاجی کریمی، عباسعلی و رنگریز، حسن (۱۳۷۸). مدیریت منابع انسانی، تهران: چاپ و نشر بازرگانی.

حسینی نسب، مجید (۱۳۷۳). بررسی و تعیین میزان رضایت شغلی بنیاد مستضعفان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده علوم مدیریت بازرگانی.

خاکی، غلامرضا (۱۳۷۸). روش تحقیق با رویکرد پایان‌نامه نویسی، تهران: انتشارات مرکز تحقیقات علمی کشور.

دادگر، جهان (۱۳۸۰). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دبیران مدارس متوسطه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تهران.

دیویس، کیت (۱۳۸۰). رفتار سازمانی در کار، ترجمه محمد علی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت.

رابینز، پی استیفن (۱۳۸۷). مدیریت رفتار سازمانی؛ مترجمان علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رضائیان، مجید (۱۳۷۸). اصول مدیریت، تهران: انتشارات سمت.

زاهدی، شمس‌الله (۱۳۸۰). عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی اعضاء هیئت علمی، رفسنجان: دانشگاه رفسنجان.

ساعتچی، محمود (۱۳۸۲). روان‌شناسی بهره‌وری، تهران: موسسه نشر و پژوهش.

طالبان، محمد رضا (۱۳۷۶). سطح شغل بیگانگی نسبت به کار و خوشنودی شغلی، تدبیر شماره ۷۷.

عباسی، احمد (۱۳۷۷). مدیریت اثر بخش، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

علوی، امین‌الله (۱۳۷۳). روانشناسی مدیریت و سازمان، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

قره داغی، یدالله (۱۳۷۵). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی کارکنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.

کاشانیان، (۱۳۷۰). تأثیر روحیه در کار، مقاله‌هایی در باره مبانی رفتار سازمانی و انگیزش، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

گف، ریچارد ال (۱۳۷۴). فرهنگ سازمانی و ارزشهای اخلاقی، ترجمه عباس مظاهری، زمینه، سال پنجم؛

شماره ۵۱ و ۵۲.

لاکت، جیمز (۱۳۷۳). مدیریت اثر بخش، ترجمه علوی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
 لنکرانی، محمد فاضل (۱۳۷۳). آیین کشور داری از دیدگاه امام علی (ع)، قم: دفتر نشر حرکت اسلامی.
 مرادیان، علی (۱۳۸۵). عملیات روانی در بحران، جمعی از نویسندگان، مدیریت بحران بارویکرد امنیتی، تهران: معاونت آموزش ناجا.
 مرکز نظارت همگانی ناجا (۱۳۸۱). کتابچه فعالیت‌های ۱۹۷، تهران: بازرسی کل ناجا.
 مورهد، گریفین (۱۳۷۵). رفتار سازمانی، ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمار زاده، تهران: مروارید.
 ملا حسینی، علی (۱۳۷۷). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی کارشناسان بر اساس سلسله مراتب نیازها، پایان نامه کارشناسی ارشد.
 نوبخت، علی (۱۳۶۸). انگیزش در سازمان‌ها، اهواز: دانشگاه شهید چمران.
 هرزبرگ (۱۳۷۰). مبانی رفتار سازمان و انگیزش، ترجمه جنیدی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

Burke, Peter (۱۹۹۲). Identify processes and social stress, **American sociological review** ۵۶:۸۳۶-۸۴۹

Gawel JE. Hertzberg's (۱۹۹۷) **Theory of motivation and Maslow's hierarchy of needs**. Washington: ERIC clearing house on assessment and Evaluation. available from: <http://chiron.valdosta.edu/whuitt/files/herzberg.html>

<http://www.com> Journal on-line-human motivation and mobilization organizational

<http://www.Employee> motivation in the workplace and practice theory

[http://www.news harward.edu/gazette/۱۹۹۸/۰۴.۰۹/David mCcleandme.html](http://www.news.harward.edu/gazette/۱۹۹۸/۰۴.۰۹/David%20mccleandme.html)