

شیوه‌های مؤثر در سیستم کنترل بر اماکن عمومی

تاریخ دریافت: ۸۷/۱۰/۱۰

تاریخ پذیرش: ۸۸/۲/۲۰

دکتر مجید رضائی راد، ۱، سردار دکتر سعید شکری پور ۲،

و سرهنگ مهدی محمودی ۳

چکیده

کنترل و نظارت همواره جزء اصول و وظایف اساسی مدیریت بوده است، که ارتباط تنگاتنگ با سایر اصول و وظایف مدیریت دارد؛ هدف این تحقیق، بررسی شیوه‌های فعلی و جدید مؤثر پلیس در سیستم کنترل بر اماکن عمومی از نظر خبرگان و الویت‌بندی آنها می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش ۵۰ نفر از خبرگان شاغل در ناجا در رده‌های پلیس تخصصی (اماکن عمومی) به صورت تمام‌شمار می‌باشد. روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی با ماهیت کاربردی است. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته که پایایی آن مورد سنجش و تأیید قرار گرفته استفاده شده است ($\alpha = 0.917$). جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون t تک‌نمونه‌ای، دو نمونه‌ای مستقل و آنالیز واریانس و همچنین جداول فراوانی و درصد فراوانی با بکارگیری نرم افزار آماری SPSS انجام شده است. نتایج پژوهش عبارتند از: (۱) شیوه‌های فعلی (حاکم و مورد اجراء) در حال حاضر تا حد زیادی در سیستم کنترل بر اماکن عمومی مؤثر می‌باشند. (۲) شیوه‌های جدید (شیوه‌های پیشنهادی علاوه بر شیوه‌های فعلی) بین متوسط و زیاد در سیستم کنترل بر اماکن عمومی مؤثر می‌باشند. (۳) شیوه‌های فعلی و جدید هر دو جزو شیوه‌های مؤثر به حساب می‌آیند و بکارگیری آنها با الویت‌بندی در نظر گرفته شده مؤثر خواهند بود.

واژگان کلیدی:

کنترل / Control / اماکن عمومی / places public / پلیس / Police / شیوه‌های کنترل بر اماکن عمومی / places public over control of Methods

□ **استناد:** شریف زاده، فتاح و محمدی مقدم، یوسف (بهار ۱۳۸۸). «شیوه‌های مؤثر در سیستم کنترل بر اماکن عمومی»، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. سال چهارم، شماره اول: ۹۸-.....

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی

۲. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی، کارشناس سابق اداره اماکن ناجا

مقدمه

صاحب‌نظران سازمان و مدیریت، فرآیند کنترل را یکی از اساسی‌ترین وظایف مدیریت دانسته و بود و نبود سازمان را در گرو آن می‌دانند. وجود این فرآیند برای بقاء و اثربخشی تمام سیستم‌ها، اعم از سیستم‌های مربوط به فرد، گروه، واحد، سازمان و جامعه حیاتی است. هر یک از وظایف مدیریتی نقش مهمی را در ایجاد، حفظ و بقای سازمان ایفاء می‌کنند، ولی فرآیند کنترل از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. کنترل مدیریتی را روش‌ها و ساز و کارهایی می‌دانند که مدیران برای اطمینان از سازگاری رفتار و عملکرد با هدف‌ها، برنامه‌ها و استانداردهای سازمان به کار می‌برند. پلیس به عنوان بخش مهمی از نظام سیاسی کشور وظیفه‌ی خطیر امنیت عمومی را به عهده دارد. یکی از وظائف ناچا در این ارتباط ارائه خدمات به مردم تحت عنوان صدور مجوز صلاحیت فردی، انتظامی و ترافیکی جهت افتتاح اماکن عمومی بوده و پس از شروع فعالیت به منظور پیشگیری از وقوع جرائم و تخلفات و یا کشف آن کنترل محسوس یا نامحسوس انجام می‌پذیرد. حال از کجا مطمئن شویم سیستم کنترل و نظارت و شیوه‌هایی که در حال حاضر به کار برده می‌شود در کاهش یا جلوگیری از تکرار تخلفات اثر کاملاً مثبت و بازدارنده‌ای را داشته؟ و مطابق با اهداف سازمان بوده است؟ آیا اصولاً به کارهای مردم بطور شایسته رسیدگی میشود؟ ... این پرسش‌ها و سایر پرسش‌ها همواره در ذهن فرماندهان، مدیران و مسئولین ناچا مطرح و به طور مرتب برای پاسخ به این پرسش‌ها در حال برنامه‌ریزی هستند تا الگویی مناسب را ارائه نمایند. در همین راستا کنترل و نظارت بر اماکن عمومی و صنوف که از عمده‌ترین وظائف ادارات نظارت بر اماکن عمومی است، روشی برای حصول اطمینان و تطبیق فعالیت افراد صنفی و اماکن آنها با مجموعه قوانین، ضوابط و مقررات ابلاغی و پیشگیری از بروز تخلفات و جرائم است. بنابراین، بررسی شیوه‌های فعلی و ارائه یکسری شیوه‌های جدید در سیستم کنترل بر اماکن عمومی و همچنین اولویت‌بندی شیوه‌ها و تأکید بر اجرای صحیح و اصولی آن موجب شناسایی تهدیدات، آسیب‌ها و مخاطرات، در تمام ابعاد امنیتی و انتظامی خواهد بود.

در پی افزایش وظائف تخصصی و عمومی ابلاغی به پلیس نظارت بر اماکن عمومی و ازدیاد جمعیت و دشواری‌های اشتغال در مراکز دولتی، عموم مردم جهت امرار معاش مجبورند جذب بازار کار آزاد (واحدهای صنفی و شرکت‌های خصوصی) گردند؛ که به این ترتیب بخش عظیمی از افراد جامعه در این قشر قرار می‌گیرند. این مأموریت خطیر در ۳۱ استان، ۳۱۶ شهر و در حوزه استحفاظی ۲۵۰۰ کلانتری و پاسگاه و با وجود جمعیت صنفی حدود ۲۰ میلیون نفر و با وجود ۷۶۰۰ اتحادیه و ۳۱۶ مجمع امور صنفی و با مصادیق متنوعی بیش از ۷۰۰ رشته و رشته شغلی دارای اهمیت بوده و با بررسی شیوه‌های مؤثر

در سیستم کنترل بر اماکن عمومی و ارائه شیوه‌های جدید و پیشنهادات مناسب که از دل تحقیق بیرون آمده است؛ سیاست گذاران و تصمیم گیرندگان ادارات و دوائر کنترل و نظارت بر اماکن عمومی را در امر کنترل بر اماکن عمومی یاری می نماید، تا به نحوه تخصصی و با پیشگیری علمی و تخصصی به موقع، از جرائم ارتكابی در کشور جلوگیری نماید (مصاحبه با رئیس پلیس.....، ۱۳۸۷).

سازمان به عنوان یکی از پدیده‌های بشری نیازمند اداره صحیح و کاراست. در این راستا، تلاش صاحب نظران و مدیران بر آن بوده است که الگوها و رهنمودهای عملی و نظری لازم را در این جهت ارائه دهند. یکی از این الگوها تقسیم وظائف مدیران سازمان به چهار وظیفه اصلی برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری و در نهایت کنترل و نظارت می باشد. نکته اساسی در این رابطه نحوه برخورد با این وظائف از بعد نظری و اجرایی است. در نظریات اولیه مدیریت که مبتنی بر سیستم‌های بسته بود، انجام وظائف فوق می توانست بر اساس دستورالعمل‌ها و رویه‌های از پیش تعیین شده صورت گیرد، در طی تکامل نظریات مدیریت و آشکار شدن پیچیدگی حاکم بر اداره سازمان یا جامعه، نظریات اولیه یا کلاسیک جای خود را به دیدگاه‌های پیشرفته تری دادند که نگرش اقتضائی از جدیدترین و پیشرفته ترین این نظریات است. پیچیدگی حاکم بر محیط درونی و بیرونی سازمان، مدیران را نیازمند کسب بینش‌ها، مهارت‌های اداری قوی نمود تا اینکه بتوانند با توجه به مقتضیات حاکم و شرایط موجود بر اساس یک سری اصول کلی به اداره داخلی در سازمان و اهداف مورد نظر در جامعه در ابعاد متفاوت بپردازند. در این میان کنترل از این امر مستثنی نبوده و این روند تکاملی را طی کرده است.

تعاریف مفهومی کنترل: ۱- کنترل یعنی بررسی این که همه چیز بر طبق قوانین و دستورهایی که قبلاً تعیین شده بود، انجام می‌شود یا خیر (هوی و میسکل، ۱۳۷۶). ۲- کنترل فرآیند حصول از تحقق کارآمد اهداف سازمان است (پرداختچی، ۱۳۷۲، ص ۱۳). ۳- کنترل عبارت است از توجه به نتایج کار (بازخورد) و پیگیری برای مقایسه فعالیت‌های انجام شده با برنامه‌ها و اعمال اصلاحات مقتضی در مواردی که از انتظارات انحرافی صورت گرفته است (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۲). ۴- کنترل به معنای حفظ و اصلاح موازینی که مظهر عملیات مطلوب است به کار رفته است. این موازین ممکن است محسوس یا نامحسوس، مبهم یا مشخص باشد (صادقپور، ۱۳۷۸).

ضرورت استقرار سیستم‌های کنترل: کنترل از آن چنان اهمیتی برخوردار است که تقریباً همگی دانشمندان و نویسندگان علم مدیریت آن را یکی از ارکان اساسی مدیریت می شناسند. کنترل فرآیندی است که با انجام آن: ۱- نتایج مورد انتظار در قالب استانداردهای

انجام عملیات تعیین می شود. ۲- سیستم گزارشگری و تبادل اطلاعات طراحی و اجراء می گردد. ۳- نتایج عملیات واقعی یا آنچه پیش بینی شده مقایسه و انحرافات معلوم می گردد. ۴- انحرافات و اختلافات نشان داده شده ارزیابی و میزان اهمیت آنها مشخص می شود. ۵- اصلاحات لازم برای تحقق هدفها و مأموریت‌های سازمان انجام می گیرد (شهرکی پور، ۱۳۸۵، ص ۷۶).

روش‌ها و شیوه‌های مختلف کنترل:

الف) کنترل قبل از عمل: این کنترل بر داده‌هایی که وارد فرآیند کار می شوند تأکید دارد و مبتنی بر این مفروضه است که داده‌های با کیفیت عالی اهداف سازمان را تضمین خواهد کرد. نمونه‌هایی از چنین کنترل عبارتند از: تهیه طرح‌های اولیه با کیفیت مناسب، تهیه و تنظیم بودجه عملیاتی، گزینش پرسنل مناسب و شایسته.

ب) کنترل حین عمل: این نوع کنترل هم زمان با وقوع رویداد و در طی فرآیند کار صورت می گیرد. نمونه‌هایی از این مورد مانند آزمون کارائی حین خدمت، بازرسی‌های دوره‌ای از فرآیند کار میباشد. یکی از نمونه‌های بارز این نوع کنترل، کنترل زمان واقعی است. کنترل در حین عمل بازخورد فوری برای فرآیند دارای اهمیت است و سیستم را قادر به اصلاح فوری اشتباهات جزئی می نماید.

ج) کنترل بعد از عمل: شاید معمول‌ترین نوع کنترل، کنترل بعد از عمل باشد. این کنترل همان‌طور که در نمودار ۳ مشاهده می شود بعد از اقدامات اجرائی یا خدمات (ستاده) به عمل می آید. در صورت وجود انحراف و اشکال، اقدامات اصلاحی یا مستقیماً اعمال می شود و یا این که فرآیند اصلاح می گردد. کنترل نتیجه به دست آمده از اقدامات اجرائی نمونه شاخص این کنترل است.

نکته مهم در رابطه با سه نوع کنترل مذکور آن است که توافقی نسبت به وزن و اهمیت این سه نوع کنترل در سازمان وجود ندارد. عده‌ای اهمیت کنترل قبل از عمل را بیشتر می دانند و عده‌ای دیگر برای دو مورد دیگر اهمیت بیشتری قائل هستند. به طور کلی، اهمیت نوع کنترل تحت تأثیر ماهیت کار و اندازه‌پذیری عناصر سیستم است.

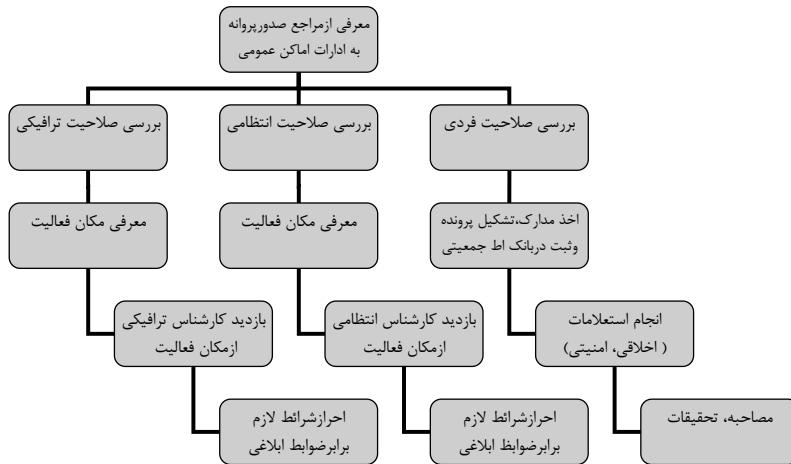
تاریخچه اماکن عمومی: نظارت بر اماکن عمومی دارای قدمت و سابقه ای طولانی در تاریخ قانون گذاری کشور است. اولین بار این موضوع در قانون ایالات و ولایات سال ۱۲۸۶ هجری شمسی در اولین دوره مجلس شورای ملی سابق پس از فرمان مشروطیت آورده شده که با گذر زمان، این امر بنا به مقتضیات حاکم بر کشور و افزایش مشاغل واحدهای صنفی و اماکن عمومی، به دفعات توسط نظام نامه و آیین نامه‌های مختلف مورد بررسی و تعدیل قرار گرفته است. در ادامه این پیشرفت تکاملی، هیئت وزیران در تاریخ

۶۳/۳/۲۳ بنا به پیشنهاد وزارت کشور به استناد بند ۱۶ ماده ۲۲۱ قانون تشکیل ایالات و ولایات مصوب سوم شعبان ۱۳۲۵ و تبصره ماده ۲۳ قانون نظام صنفی مصوب ۵۹/۴/۱۳ شورای انقلاب، آیین نامه نظارت بر اماکن عمومی را تصویب و لازم الاجراء نموده است.

پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا: پلیس نظارت بر اماکن عمومی، به عنوان مرکز کارشناسی تخصصی، یکی از پلیس‌های تخصصی ناجا و زیر مجموعه پلیس امنیت عمومی ناجا می باشد. ادارات نظارت بر اماکن عمومی در سراسر کشور وظیفه جمع آوری اخبار و اطلاعات و ارسال آن به سازمانی نیازمند اطلاعاتی بوده، و هم اکنون با سه فاکتور بررسی و تعیین صلاحیت (فردی، انتظامی، ترافیکی)، کنترل و نظارت و جمع آوری و مشارکت مردمی بیش از صدگونه عملیات اداری، عملیاتی و نظارتی با هدف جمع آوری اطلاعات از متقاضیان اخذ پروانه کسب و متصدیان واحدهای صنفی و اماکن عمومی انجام می پذیرد.

پلیس نظارت بر اماکن عمومی بر حسب مأموریت محوله در سه بخش زیر انجام وظایفه می نماید: ۱- بررسی صلاحیت‌ها: (شامل صلاحیت سه گانه که عبارتند از: (بررسی صلاحیت فردی، بررسی صلاحیت انتظامی، بررسی صلاحیت ترافیکی) به منظور بررسی سوابق افراد، پیشگیری از ورود افراد دارای سابقه سوء و مجرمان به چرخه اقتصادی و بازار، ایجاد بانک اطلاعات صنفی در جهت کنترل جمعیت، ایجاد بستر مناسب برای افزایش نظارت‌های لازم و تلاش در جهت قانونمند کردن واحدهای صنفی انجام می گیرد (سرکاری، ۱۳۸۷، ص ۳۴). در بخش بررسی و تعیین صلاحیت با انجام مصاحبه، تکمیل فرم‌های شاغلین از سوی متقاضی، انجام استعلامات درون سازمانی و برون سازمانی، تحقیقات محلی از طرف کارشناسان ذیربط و ... کسب اخبار و اطلاعات مربوط به متقاضی افتتاح واحد صنفی و سپس بررسی صلاحیت انتظامی و ترافیکی مکان معرفی شده، با اعزام کارشناسان مجرب برابر مقررات و معیارهای از پیش تعیین شده، به محل معرفی شده جهت شروع فعالیت و انجام بازدیدهای کارشناسی اقدام می گردد. (لازم به ذکر است بررسی صلاحیت ترافیکی و انجام کارشناسی برابر مقررات، فقط برای صنوفی انجام می شود که نوع فعالیت آنها باعث منع ترافیکی می شود).

نمودار ۱. مراحل بررسی صلاحیت‌های سه گانه*



* اقتباس از: سرکاری، ۱۳۸۷، ص ۳۴-۵۶.

۲- کنترل و نظارت: در راستای تطبیق اجرای ضوابط و مقررات ابلاغی به منظور پیشگیری از تخلفات و جرائم و ایجاد محیط امن برای فعالیت‌های اقتصادی، فرهنگی و... سالم، مبارزه با مظاهر علنی فساد در جهت ایجاد امنیت اخلاقی در اماکن عمومی و صنوف صورت می‌پذیرد. به طوری که پس از شروع به کار متقاضیانی که موفق به اخذ مجوز فعالیت شده‌اند، با انجام بازدیدهای مستمر محسوس و غیرمحسوس، و انجام بازدیدهای راسته‌ای و رسته‌ای از نحوه فعالیت متصدی، کارکنان و مکان فعالیت وی برابر معیارها، مقررات انتظامی، امنیتی، و... اقدامات لازم صورت می‌پذیرد.

۳- جمع‌آوری و مشارکت مردمی: در این بخش نسبت به نشان و جذب منابع و مخبرین از بین متصدیان و کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی و سایر منابع اطلاعاتی نسبت به جمع‌آوری اخبار و اطلاعات مرتبط با اماکن عمومی، واحدهای صنفی به صورت آشکار یا پنهان و دیگر موارد مشابه اقدام و استفاده بهینه به عمل می‌آید.

انواع شیوه‌های بازدید از اماکن عمومی و واحدهای صنفی: این شیوه‌ها عبارتند از:

۱) بازدید: به معنای واری و رسیدگی به کاری می‌باشد و به اجرای سلسله اقدامات به منظور تطبیق فعالیت اماکن عمومی و واحدهای صنفی با مجموعه قوانین، مقررات و دیگر ضوابط تعیین شده (پیاده نمودن و تحقق قوانین و مقررات حاکم بر اماکن عمومی

و صنوف در حیطة وظایف ناجا) در راستای کاهش، حذف و پیشگیری از بی نظمی و بروز تخلفات و جرائم در اماکن مذکور و ایجاد فضایی سالم برای انجام فعالیت‌های اقتصادی و خدماتی و ... می باشد.

۲) بازدید محسوس: انجام بازدید به صورت علنی و آشکار و با لباس فرم، به طوری که مدیران و متصدیان اماکن عمومی و صنوف از حضور آنان مطلع گردند را گویند؛ این نوع بازدید بیشتر جنبه ارشادی داشته و به منظور بررسی موارد ظاهری و مشهود انجام می شود.

۳) بازدید نامحسوس: انجام بازدید به صورت غیر علنی و پنهانی، در زمان نامشخص و با لباس شخصی، به طوری که مدیران و متصدیان اماکن عمومی و صنوف از حضور آنان مطلع نگردند را گویند؛ این نوع بازدید به منظور بررسی و تحقیقات پیرامون تخلفات و جرائم مطروحه در اماکن مذکور انجام می شود.

۴) بازدید رسته‌ای: انجام بازدید از واحدهای صنفی یک رسته شغلی مشخص مانند: طلا فروشان، آژانس‌های تاکسی تلفنی، کافی نت‌ها و ... را گویند .

۵) بازدید راسته‌ای: انجام بازدید از واحدهای صنفی در یک موقعیت جغرافیائی خاص، بدون در نظر گرفتن رسته فعالیت که معمولاً در این گونه بازدیدها شامل همه رسته‌ها می شود.

نحوه انجام بازدید:

الف) بازدید با رعایت و حفظ شئون اسلامی و بدون هیچ تنش و برخورد.

ب) پرهیز از وارد کردن هرگونه خسارت مالی و جانی.

ج) بازدید در حضور مسئول واحد صنفی.

د) در صورت کشف یا مشاهده هرگونه موارد ممنوعه و تخلف یا جرم، صورتجلسه گردد.

ه) تهیه صورتجلسه پس از اتمام بازدید و اخذ امضاء از مسئول واحد صنفی.

و) ارجاع صورتجلسات بازدید، به همراه اقلام مکشوفه به اداره نظارت بر اماکن عمومی (سرکاری، ۱۳۸۷، ص ۶۲).

بیشتر تحقیقات انجام شده در ایران به تأثیر شیوه‌های نظارت مدیران بر عملکرد کارکنان و فعالیت‌های آنها پرداخته‌اند و کمتر به شیوه‌های نظارت و کنترل پلیس بر مردم پرداخته شده است: نظارت از نوع پیشگیر، گذشته‌نگر و حین عملیات بر مدیریت توزیع کالاهای مصرفی (سهرابی‌شگفتی، ۱۳۷۶)؛ شیوه‌های کنترل مدیران اثربخش (علی‌پور، ۱۳۷۷)؛ افزایش مشارکت در اثر تبادل اطلاعات، مشورت بین مدیر و کارکنان و تلفیق

هدف‌های فردی سازمان (مولودی، ۱۳۷۷)؛ شیوه‌های اعمال کنترل مدیران و مشارکت کارکنان (اسلامی‌نژاد، ۱۳۷۷)؛ کنترل استراتژیک و متناسب با برنامه و روحیات کارکنان و تأثیر بر رضایت کارکنان (اجرائی‌پور، ۱۳۷۹)؛ شیوه‌های نظارت مردمی بر پلیس (ترابی، ۱۳۸۱)؛ و شیوه‌های نظارت روسای کلانتری (یوسفی، ۱۳۸۲).

تحقیقات انجام شده در خارج از کشور نیز بیشتر به شیوه‌های نظارت بر پلیس بوده است: تانوم (۱۹۶۸) به یک نمودار کنترل به نمودار تاننوم اشاره دارد، دارای یک محور افقی شامل سطوح سلسله‌مراتب سازمان به عنوان ویژگی کل سازمانی رسمی و یک محور عمودی، شامل میزان و نحوه توزیع کنترل در سه سطح سلسله‌مراتب مزبور می باشد؛ لوئیس و پرنز (۱۹۹۹) هدف این تحقیق ارزیابی عملکرد مؤسسات نظارتی و ارائه بهترین مدل نبوده است، بلکه هدف متمرکز این پژوهش بر روی شرح خصوصیات آن می باشد؛ لینبرگ و میناتور (۲۰۰۰) شفافیت و پاسخگویی به شدت تأکید می شود. توصیه‌های کاربردی و تأکید به مشارکت مناسب در سیاست گذاری مشاهده، پایش، نظارت و توصیه کردن در اینجا مطرح و مورد بحث قرار گرفته اند؛ مریان و روزانکرین (۲۰۰۱) این سیستم مقامات پلیس را که حداقل روزی یک بار آن را کنترل می کنند، نسبت به رفتار نامناسب یک مأمور هشدار می دهد. این گزارش توصیه‌های کلیدی برای بهبود اداره امور پلیسی برای حوزه‌های مختلف ارائه داده است. با توجه به این که پلیس آئینه تمام نمای جامعه می باشد (توصیه‌های سازمان حقوق بشر در ...، ۲۰۰۲).

روش‌های کنترل پلیس: در تحقیقات و مطالعات متعدد در کشورهای مختلف به روش‌های مختلفی عمدتاً برای پیشگیری از جرم و اداره امور پلیسی در سطوح و مراکز مختلف اشاره شده است: حضور آشکار پلیس (پووی، ۲۰۰۲)^۱، حضور فیزیکی در خیابان با گشت زنی و با لباس فرم (پووی، ۲۰۰۲)، بدون لباس فرم (پووی، ۲۰۰۲)، استفاده از نیروهای پاره وقت^۲ (پووی، ۲۰۰۲)، نیروهای داوطلب در قابل برنامه مراقبت اهل محل^۳ برای مثال کنترل سرعت خودروها با دستگاه سرعت سنج دستی (پووی، ۲۰۰۲، ص ۶۱)، استفاده از طرح نگهبان محله^۴ (پووی، ۲۰۰۲، ص ۶۲)، استفاده از رسانه‌ها در معرفی ابتکار عمل‌ها و فعالیت‌های پلیس جامعه محور و جلب همکاری مردم برای ایجاد و حفظ نظم (پووی، ۲۰۰۲)، اداره امور پلیسی الکترونیک^۵ به منظور افزایش دسترسی به خدمات پلیس و بهبود

1. Povey, 2001

2. Part-Time Staff

3. Neighbourhood Watch

4. eighbourhood warden schemes

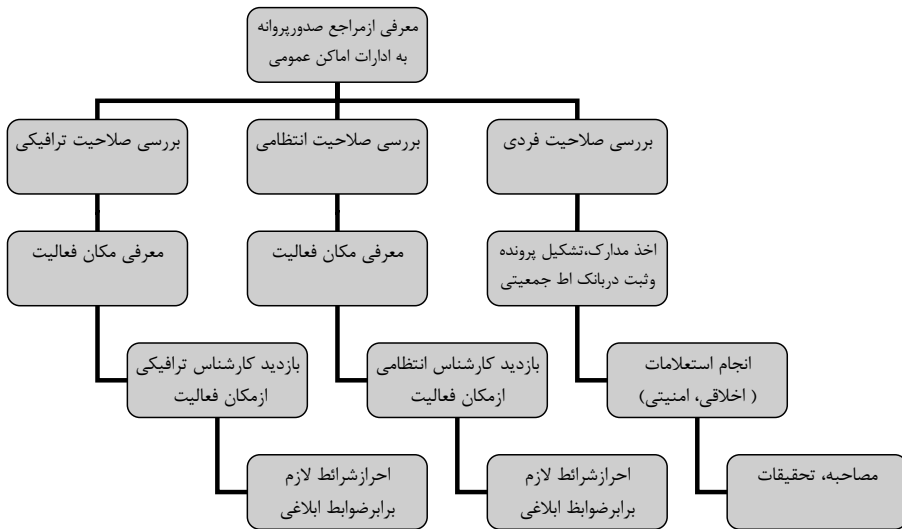
5. e-policing

ارتباط با عموم جامعه (پووی، ۲۰۰۲، ص ۱۵۵)، نصب تابلوهای بزرگ نمایشی عمومی^۱ در رستوران‌ها و اتاق انتظار ادارات پلیس برای ارائه گزارش‌های پلیس، ارائه توصیه‌های پیشگیری از جرم و درخواست کمک و یاری از مردم (پووی، ۲۰۰۲، ص ۱۶۳)، پاس دادن پلیس جلوی مغازه‌ها^۲ در مرکز خرید و نواحی تجاری مرکزی در کوئینزلند، استرالیا به منظور تعیین اثربخشی این روش در کاهش جرم (تیلور و چارلتون، مارچ ۲۰۰۵)،^۳ گشت شهروندان^۴ برای مبارزه با فروش موادمخدر در محله‌ها، پیشگیری از جرم و افزایش امنیت شهروندان به طور کلی که ممکن است در محله، یک ساختمان معین و یا مجموعه ساختمانی مانند خانه‌های اجاره‌ای عمل کند (میلر و هس، ۲۰۰۸، ص ۲۳۱-۲۳۲)،^۵ فرشتگان نگهبان^۶ که گروهی از شهروندان شخصی هستند که تلاش می‌کنند مانع جرم شوند و الگوی نقش مثبت برای جوانان ارائه دهند (گرینبرگ، ۱۹۹۱، ص ۴۲)،^۷ برنامه‌های ویژه مراقبت از جرم^۸ مانند مراقبت سیار از جرم^۹ که با کمک موتورسواران محرز به بی سیم کوتاه برد، تلفن خودرو و تلفن همراه فعالیت‌های مشکوک را زیر نظر گرفته و گزارش می‌کنند (میلر و هس، ۲۰۰۸، ص ۲۳۳-۲۳۴)، برنامه ملی شب بیرون آمدن^{۱۰} که ساکنین محله‌ها را تشویق می‌کند که چراغ‌های ایوان خود را روشن بگذارند، بیرون خانه بروند و با همسایه خود ملاقات کنند (میلر و هس، ۲۰۰۸، ص ۲۳۵)، برنامه کاشفان پلیس^{۱۱} که اعضای جوان پیشاهنگی آمریکا با فعالیت‌های پلیس به عنوان شغل آینده عملاً آشنا می‌شوند و در بعضی از شهرها در نقشه‌های محرمانه مراقبت از فروش الکل به افراد زیر سن قانونی توسط فروشندگان بارها و مشروب‌فروشی‌ها مشارکت می‌کنند (میلر و هس، ۲۰۰۸، ص ۲۳۹)، مراقبت صنوف و مالکان تجاری^{۱۲} برای پیشگیری از وقوع جرم در میان مالکان تجاری و صنوف مختلف (چارلتون و تیلر، فوریه ۲۰۰۳).^{۱۳}

-
1. Public Display Screens
 2. police beat shopfronts
 3. Taylor and Charlton, March 2005
 4. citizen patrol
 5. Miller and Hess, 2008, pp. 232-233
 6. Guardian Angels
 7. Greenberg, 1991, p. 42
 8. special crime watch programs
 9. mobile crime watch
 10. National Night Out (NNO)
 11. police explorers
 12. Business Watch
 13. Charlton and Taylor, February 2002

چارچوب الگوی نظری پژوهش: « کنترل یک فرآیند پویاست. اگر مدیر فرآیند کنترل را تا رسیدن به نتیجه ادامه ندهد، باید گفت که تنها عملکرد را مورد نظارت قرار داده است و کاری به عنوان کنترل ننموده است» (اقتداری، ۱۳۷۶، ص ۲۵۳). تقوی دامغانی کنترل و نظارت را در یک جمله کوتاه چنین بیان می‌دارد « کوششی که مدیر در جهت تطبیق عملیات با برنامه انجام می‌دهد تا میزان صحت و سقم فعالیت‌ها را به دست آورد » (تقوی دامغانی، ۱۳۷۱، ص ۹۵).

نمودار ۲. مراحل بررسی صلاحیت‌های سه گانه*



*** اقتباس از: سرکاری، ۱۳۸۷، ص ۳۴-۵۶.**

۲- کنترل به روش‌ها و شیوه‌های مختلفی انجام می‌شود که عبارتند از: الف) کنترل قبل از عمل: این کنترل بر داده‌هایی که وارد فرآیند کار می‌شوند تأکید دارد و مبتنی بر این مفروضه است که داده‌های با کیفیت عالی اهداف سازمان را تضمین خواهد کرد. نمونه‌هایی از چنین کنترل عبارتند از: تهیه طرح‌های اولیه با کیفیت مناسب، تهیه و تنظیم بودجه عملیاتی، گزینش پرسنل مناسب و شایسته. ب) کنترل حین عمل: این نوع کنترل هم زمان با وقوع رویداد و در طی فرآیند کار صورت می‌گیرد. نمونه‌هایی از این مورد مانند آزمون کارائی حین خدمت، بازرسی‌های دوره‌ای از فرآیند کار می‌باشد. یکی از نمونه‌های بارز این نوع کنترل، کنترل زمان واقعی است. کنترل در حین عمل بازخورد فوری برای

فرآیند دارای اهمیت است و سیستم را قادر به اصلاح فوری اشتباهات جزئی می نماید. ج) کنترل بعد از عمل: شاید معمول ترین نوع کنترل، کنترل بعد از عمل باشد. این کنترل همان طور که در نمودار ۲-۴ مشاهده می شود بعد از اقدامات اجرائی یا خدمات (ستاده) به عمل می آید. در صورت وجود انحراف و اشکال، اقدامات اصلاحی یا مستقیماً اعمال می شود و یا این که فرآیند اصلاح می گردد. کنترل نتیجه به دست آمده از اقدامات اجرائی نمونه شاخص این کنترل است (شائمی برزکی، ۱۳۸۱، به نقل از: گریف، ۱۹۸۵، ص ۳۲۲).

انواع شیوه‌های بازدید از اماکن عمومی و واحدهای صنفی:

۱) بازدید: به معنای واری و رسیدگی به کاری می باشد و به اجرای سلسله اقدامات به منظور تطبیق فعالیت اماکن عمومی و واحدهای صنفی با مجموعه قوانین، مقررات و دیگر ضوابط تعیین شده (پیاده نمودن و تحقق قوانین و مقررات حاکم بر اماکن عمومی و صنوف در حیطه وظایف ناچا) در راستای کاهش، حذف و پیشگیری از بی نظمی و بروز تخلفات و جرائم در اماکن مذکور و ایجاد فضایی سالم برای انجام فعالیت‌های اقتصادی و خدماتی و ... می باشد.

۲) بازدید محسوس: انجام بازدید به صورت علنی و آشکار و با لباس فرم، به طوریکه مدیران و متصدیان اماکن عمومی و صنوف از حضور آنان مطلع گردند را گویند؛ این نوع بازدید بیشتر جنبه ارشادی داشته و به منظور بررسی موارد ظاهری و مشهود انجام می‌شود.

۳) بازدید نامحسوس: انجام بازدید به صورت غیر علنی و پنهانی، در زمان نا مشخص و با لباس شخصی، به طوریکه مدیران و متصدیان اماکن عمومی و صنوف از حضور آنان مطلع نگردند را گویند؛ این نوع بازدید به منظور بررسی و تحقیقات پیرامون تخلفات و جرائم مطروحه در اماکن مذکور انجام می‌شود.

۴) بازدید رسته‌ای: انجام بازدید از واحدهای صنفی یک رسته شغلی مشخص مانند: طلا فروشان، آژانس‌های تاکسی تلفنی، کافی نت‌ها و ... را گویند .

۵) بازدید راسته‌ای: انجام بازدید از واحدهای صنفی در یک موقعیت جغرافیایی خاص، بدون در نظر گرفتن رسته فعالیت که معمولاً در این گونه بازدیدها شامل همه رسته‌ها می‌شود.

بازدید از اماکن عمومی و واحدهای صنفی معمولاً منجر به صدور دستورات مختلفی می‌شود که عبارتند از: صدور اخطاریه، اخذ تعهد، پلمپ، فک پلمپ.

نیروی انتظامی ضمن برقراری نظم و امنیت عمومی جامعه، برابر بند ۱۴ از ماده ۴ قانون ناچا ایجاد نظم، آسایش و کنترل و نظارت بر اماکن عمومی را نیز به صورت اخص بر عهده دارد.

الگوی نظری پژوهش بر حسب نوع اقدامات عملی پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا به صورت نمودار ۳ و ۴ آمده است.

نمودار ۳. الگوی ساده روش‌های کنترل پلیس بر اماکن عمومی

کنترل بعد از عمل (۳)	کنترل حین عمل (۲)	کنترل قبل از عمل (۱)	الگو شیوه
الف ۳	الف ۲	الف ۱	کنترل انتظامی (الف)
ب ۳	ب ۲	ب ۱	کنترل اطلاعاتی (ب)
ج ۳	ج ۲	ج ۱	کنترل مکانیزه (ج)

همان‌طور که در مدل عملی تحقیق (الگوی نظری پژوهش) مشاهده می‌شود جهت تأثیر در اجرای روش‌های سه‌گانه کنترل (قبل از عمل، حین عمل، بعد از عمل) سه شیوه کنترلی (انتظامی، اطلاعاتی، مکانیزه) که در حال حاضر بعنوان شیوه‌های فعلی اعمال می‌گردد و همچنین شیوه‌های پیشنهادی جدید که تأثیرگذار خواهد بود، مد نظر می‌باشد.

نمودار ۴. الگوی نظری پژوهش (روش‌های کنترل پلیس بر اماکن عمومی)

کنترل بعد از عمل (۳)	کنترل حین عمل (۲)	کنترل قبل از عمل (۱)	الگو شیوه
(الف ۳) ۱. صدور اخطاریه (فعلی) ۲. پلمپ (فعلی) ۳. بازدید رسته ای (فعلی) ۴. بازدید رسته ای (فعلی) ۵. پاداش و تشویق (جدید) ۶. جریمه و تنبیه (جدید)	(الف ۲) ۱. بازدید محسوس (فعلی) ۲. بازدید نامحسوس (فعلی) ۳. بازدیدهای انتظامی و ترافیکی (فعلی) ۴. چک لیست خود کنترلی (جدید) ۵. چک لیست همیار پلیس (جدید) ۶. استفاده از پلیس یار جوان (جدید) ۷. برگزاری همایش و نشست تخصصی (فعلی)	(الف ۱) ۱. بررسی صلاحیت فردی متصدیان (فعلی) ۲. بررسی صلاحیت فردی کارکنان (جدید) ۳. بررسی صلاحیت انتظامی (فعلی) ۴. بررسی صلاحیت ترافیکی (فعلی) ۵. آگاه سازی و آموزش (جدید)	کنترل انتظامی (الف)

<p>(ب ۳) ۱. پرورش و انتشار اخبار و اطلاعات (فعلی) ۲. ایجاد زمینه خود کنترلی با اقدامات اطلاعاتی (جدید) ۳. انجام مصاحبه‌های دوره ای و موردی (جدید) ۴. ایجاد شبکه ارتباطی مطمئن جهت برقرای تماس با منابع و مخبرین (جدید)</p>	<p>(ب ۲) ۱. کنترل پنهان (فعلی) ۲. جمع آوری اخبار و اطلاعات (فعلی) ۳. بهره برداری از چک لیست همکار صنفی (جدید) ۴. بهره برداری از اقدامات همکار صنفی (جدید) ۵. بهره برداری از بانک اطلاعات جمعیت صنفی (فعلی)</p>	<p>(ب ۱) ۱. شناسائی افراد، جهت همکاری اطلاعاتی (فعلی) ۲. معرفی به شعبه جمع آوری (فعلی) ۳. تشکیل پرونده مخصوص و ارائه کد همکاری (فعلی)</p>	<p>کنترل اطلاعاتی (ب)</p>
<p>(ج ۳) ۱. اعلام نتیجه بازدیدها به صورت پیامک (صوتی، نوشتاری) (جدید) ۲. کنترل موردی از فیلم ثبت شده دوربین‌های مدار بسته (جدید) ۳. مونیتورینگ کردن (پایش) اماکن عمومی (جدید)</p>	<p>(ج ۲) ۱. بهره برداری از سیستم ثبت ورود و خروج مسافرین ایرانی و خارجی (فعلی) ۲. بهره برداری از سیستم ثبت معاملات املاک و اتومبیل (جدید)</p>	<p>(ج ۱) ۱. نصب دوربین مدار بسته (فعلی) ۲. نصب زنگ خطر (فعلی) ۳. نصب سیستم اطفاء حریق با سنسور هشدار (فعلی)</p>	<p>کنترل مکانیزه (ج)</p>

هدف کلی این تحقیق شناسائی شیوه‌های مؤثر در سیستم کنترل پلیس بر اماکن عمومی است.

مواد و روش‌ها

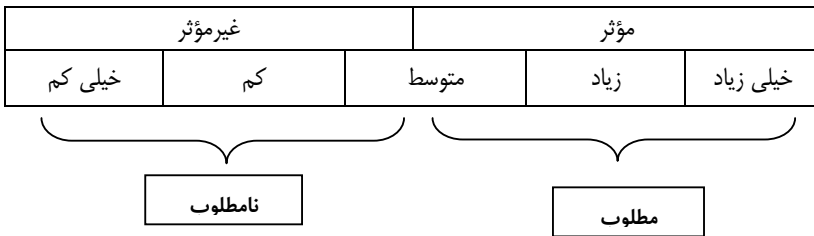
روش تحقیق از حیث هدف از نوع کاربردی و از نظر شیوه جمع آوری داده‌ها از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری ۵۰ نفر از خبرگان ناجا (صاحب نظران، کارشناسان ارشد و...) به صورت تمام شماری باشد. معیارهای انتخاب خبرگان عبارتند از: ۱. داشتن مشاغل اجرائی و مدیریتی؛ ۲. آگاهی داشتن از مأموریت اماکن عمومی؛ ۳. صاحب نظر در مسائل انتظامی و اطلاعاتی؛ ۴. آشنائی با مقررات و قوانین صنفی و جزائی؛ ۵. آشنائی با فرآیند کنترل و نظارت.

ابزارگرد آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته با ۳۰ سؤال بسته می باشد. برای افزایش روایی محتوای پرسشنامه ابتدا تعدادی پرسشنامه بین تعدادی از خبرگان توزیع گردید و کلیه ابهامات در رابطه با سؤال‌ها مشخص شد. سپس با استفاده از نظرات استاد راهنما، مشاور، متخصصان و کارشناسان امور مرتبط با موضوع و مطالعه پرسشنامه‌های مشابه، مقالات، کتب و مجلات مرتبط با موضوع؛ بدین ترتیب تعدادی از سؤالات حذف و تعدادی دیگر جایگزین شد و در نهایت پس از شفاف شدن و رفع ابهامات، پرسشنامه نهایی تهیه و

توزیع گردید. برای پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است ($\alpha = 0/917$). می باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از جداول و نمودار توزیع فراوانی و فراوانی نسبی برای توصیف داده‌ها و از آزمون میانگین تک نمونه ای، دو نمونه مستقل و آنالیز واریانس برای تحلیل سوالات تحقیق استفاده شده است.

تعاریف عملیاتی: کنترل: در این تحقیق منظور از کنترل فعالیتی است که ضمن آن، عملیات پیش بینی شده با عملیات انجام شده مقایسه می شود و در صورت وجود اختلاف بین این دو عملیات انحراف از آن چه باید باشد، برای اصلاح آن اقدام می گردد. مراحل کنترل: کنترل دارای پنج مرحله اصلی می باشد که عبارتند از: ۱. تعیین نتایج مورد انتظار؛ ۲. تعیین شاخص برای سنجش نتایج مورد انتظار؛ ۳. تعیین استاندارد یا الگوی مطلوب؛ ۴. تعیین نحوه جمع آوری اطلاعات؛ ۵. ارزیابی اطلاعات و نتیجه گیری؛ که روش به کار برده شده در این تحقیق عبارتند از: ۱- کنترل قبل از عمل؛ ۲- کنترل حین عمل؛ ۳- کنترل بعد از عمل؛

روش‌های کنترل: در این تحقیق منظور از روش‌های کنترل یعنی فرآیندی که از طریق آن، مدیران اطمینان می یابند که عملکرد سازمان با فعالیت‌های برنامه ریزی شده تطبیق دارد، یا در حقیقت کنترل، مقایسه بین باید‌ها و هست‌ها می باشد؛ و این مقایسه در واقع تأکیدی دائمی بر کنترل پایدار است، به تعبیری دیگر، فرآیندی است که فاصله توقع و واقعیت را مشخص می سازد.



یافته‌ها

ویژگی جمعیت شناختی خبرگان: تحصیلات لیسانس با ۶۰ درصد، فوق دیپلم ۱۸ درصد، فوق لیسانس ۱۶ درصد، دیپلم ۴ درصد و دکتری ۲ درصد را شامل می شود. بیشترین فراوانی سنی مربوط به سن ۴۱-۵۰ سال با ۴۴ درصد، ۳۱-۴۰ سال ۴۲ درصد، ۵۱ سال به بالا ۱۰ درصد و ۲۰-۳۰ سال ۴ درصد را شامل می شود. بیشترین فراوانی مربوط به سابقه

خدمت ۲۱-۲۵ سال با ۴۴ درصد، ۱۶-۲۰ سال ۴۲ درصد، ۲۵ سال به بالا ۱۰ درصد و ۱۰-۱۵ سال ۴ درصد و کمتر از ۱۰ سال صفر درصد را شامل می شود. بیشترین فراوانی مربوط به سابقه مسئولیت مستقیم یا غیرمستقیم ۱-۵ سال با ۵۵ درصد، ۵-۱۰ سال ۲۳ درصد، ۱۰-۱۵ سال ۱۱ درصد و بالای ۱۵ سال ۱۱ درصد را شامل می شود. درجه خبرگان ۱۴ تا ۱۵ با ۵۵ درصد، ۱۶ تا ۱۷ با ۲۶ درصد، ۱۷ تا ۱۸ با ۱۱ درصد و ۱۳ تا ۱۴ با ۸ درصد را شامل می شود. بیشترین فراوانی مربوط به جایگاه ۱۵ تا ۱۶ با ۵۳ درصد، ۱۷ تا ۱۸ با ۲۵ درصد، ۱۸ تا ۲۰ با ۲۰ درصد، ۱۳ تا ۱۴ با ۱۰ درصد را شامل می شود. بیشترین فراوانی مربوط به سابقه مدیریت ۶ تا ۱۰ سال با ۲۶ درصد، ۱۶ تا ۲۰ سال با ۲۱ درصد، ۱۱ تا ۱۵ سال با ۱۹ درصد، ۱ تا ۵ سال و ۲۱ سال به بالا هر کدام ۱۷ درصد را شامل می شود.

سؤال‌های تحلیلی:

۱- میزان تأثیر شیوه‌های فعلی حاکم در سیستم کنترل تا چه حد است؟

جدول ۱. آماره‌های توصیفی شیوه‌های فعلی

تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
۵۰	۴/۰۸۳۰	۰/۴۸۸۵

جدول ۲. آزمون تک نمونه‌ای t شیوه‌های فعلی

Test Value = ۳					
مقدار T	درجه آزادی df	سطح معناداری	تفاوت میانگین با رتبه ۳	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
				حد پائین	حد بالا
۱۵/۶۶۵	۴۹	۰/۰۰۰	۱/۰۸۲۹۷	۰/۹۴۴۰	۱/۲۲۱۹

سطح معناداری آزمون فوق کمتر از ۰/۰۵ است؛ در نتیجه فرض برابری میانگین رتبه با رتبه متوسط (۳) رد می شود با توجه به میانگین به دست آمده که ۴/۰۸۳۰ می باشد به این نتیجه می رسیم که رتبه به دست آمده بیشتر از رتبه متوسط و در حد زیاد است؛ در نتیجه میزان تأثیر شیوه‌های فعلی حاکم در سیستم کنترل در حد زیاد می باشد.

۲- میزان تأثیر شیوه‌های جدید در سیستم کنترل تا چه حد می باشد؟

جدول ۳. آماره‌های توصیفی شیوه‌های جدید

تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
۵۰	۳/۶۷۳۷	۰/۴۸۱۶۱

جدول ۴. آزمون تک نمونه ای t شیوه‌های جدید

Test Value = ۳					
مقدار t	درجه آزادی df	سطح معناداری	تفاوت میانگین با رتبه ۳	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
				حد پائین	حد بالا
۹/۸۹۱	۴۹	۰/۰۰۰	۰/۶۷۳۶۵	۰/۵۳۶۸	۰/۸۱۰۵

سطح معناداری آزمون فوق کمتر از ۰/۰۵ است؛ در نتیجه فرض برابری میانگین رتبه با رتبه متوسط (۳) رد می شود با توجه به میانگین به دست آمده که ۳/۶۷۳۷ می باشد به این نتیجه می رسیم که رتبه به دست آمده بیشتر از رتبه متوسط است؛ در نتیجه میزان تأثیر شیوه‌های جدید بیشتر از حد متوسط می باشد.

مقایسه شیوه‌های فعلی و جدید

جدول ۵. آماره‌های گروهی

شیوه	میانگین	انحراف استاندارد
فعلی	۴/۰۸۳۰	۰/۴۸۸۸۵
جدید	۳/۶۷۳۷	۰/۴۸۱۶۱

جدول ۶. نتیجه آزمون دو نمونه‌ای مستقل

آزمون برابری میانگین					آزمون برابری واریانس		
فاصله اطمینان ۹۵ درصد	اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی df	مقدار t	سطح معناداری	F	
							حد پائین
۰/۲۱۶۷۲	۰/۹۷۰۵	۰/۴۰۹۳۱	۰/۰۰۰	۹۸	۴/۲۱۸	۰/۵۶۵	۰/۳۳۳
۰/۲۱۶۷۲	۰/۹۷۰۵	۰/۴۰۹۳۱	۰/۰۰۰	۹۷/۹۸۷	۴/۲۱۸	--	--

سطح معناداری آزمون دو نمونه‌ای کمتر از ۰/۰۵ است؛ در نتیجه فرض برابری میانگین رتبه دو شیوه فعلی و جدید رد می‌شود. با توجه به میانگین‌های به دست آمده که شیوه فعلی میانگین رتبه بیشتری نسبت به شیوه‌های جدید دارد. به این نتیجه می‌رسیم که شیوه فعلی مؤثرتر از شیوه‌های جدید می‌باشد.

جدول ۷. آماره‌های توصیفی به تفکیک شیوه‌های فعلی در سیستم کنترل و بر اماکن عمومی

انحراف معیار	میانگین	شیوه
۰/۹۳۱۷۷	۴/۸۱۶	بررسی صلاحیت انتظامی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف)
۰/۷۷۹۶۰	۴/۱۴۸۹	انجام بازدیدهای نامحسوس و سپس اعلام نتیجه بازدید به متصدی و مرجع صدور پروانه
۰/۸۵۹۱۹	۴/۱۴۸۹	فعال نمودن شبکه منابع و مخبرین در ادارات نظارت بر اماکن عمومی جهت جمع آوری، پرورش، انتشار و بهره برداری اطلاعاتی از اخبار به دست آمده
۰/۸۶۸۳۹	۴/۱۵۲۲	اجرای طرح‌های بازدید رسته‌ای از صنوف و اماکن عمومی به صورت دوره ای
۰/۹۸۹۹۵	۳/۱۴۰۰	اقدام قاطع و به موقع مسئولین قضائی با متخلفین
۰/۶۸۶۹۰	۴/۲۴۰۰	انجام بررسی صلاحیت فردی متقاضیان افتتاح (امنیتی، اخلاقی)
۰/۷۲۴۴۵	۴/۳۳۳۳	اجرای طرح‌های بازدید رسته‌ای از صنوف و اماکن عمومی به صورت مستمر
۰/۶۴۲۸۶	۴/۴۰۸۲	جریمه و تنبیه واحدهای صنفی مسئله دار و متخلف
۰/۶۱۱۴۶	۴/۴۴۰۰	پلمپ و جلوگیری از فعالیت واحدهای بدون پروانه
۰/۹۴۲۴۲	۳/۶۴۰۰	جذب و استخدام یکی از کارکنان واحدهای صنفی به عنوان مخبر جهت همکاری
۰/۱۹۳۳۹	۳/۷۸۰۰	تکمیل و بهره برداری اطلاعاتی از بانک اطلاعات جمعیت صنفی فعال در اماکن عمومی ناجا
۰/۹۱۸۹۶	۳/۸۲۰۰	برگزاری نشست‌های تخصصی و رسته‌ای با رؤسای اتحادیه‌ها و مراجع صدور پروانه فعالیت
۰/۹۳۱۷۷	۳/۹۱۸۴	بررسی صلاحیت ترافیکی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف)
۰/۹۴۶۷۵	۲/۹۶۰۰	برگزاری همایش عمومی کشوری و استانی با حضور مدیران و کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی

با توجه به جدول ۷ از میان شیوه‌های فعلی در سیستم کنترل ۲ مورد اولی از همه بیشتر

و ۲ مورد آخری از همه کمتر تأثیر دارند.

جدول ۸. نتیجه آزمون مقایسه شیوه‌های فعلی

سطح معناداری	F	میانگین مربعات	درجه آزادی df	مجموع مربعات	
۰/۰۰۰	۱۶/۹۷	۱۱/۹۱۳	۱۳	۱۵۴/۸۷۹	بین گروه
--	--	۰/۷۰۲	۸۵۶	۶۰۱/۶۱۵	درون گروه
--	--	--	۸۶۹	۷۵۶/۴۹۴	مجموع

سطح معناداری آزمون فوق (آنالیز واریانس) کمتر از ۰/۰۵ است در نتیجه فرض برابری میانگین رتبه شیوه‌های فعلی رد می‌شود.

جدول ۹. آماره‌های توصیفی به تفکیک شیوه‌های جدید در سیستم کنترل بر اماکن عمومی

انحراف معیار	میانگین	شیوه
۰/۸۶۵۶۷	۴/۱۶۰۰	آگاه سازی مدیران و کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی از قوانین، مقررات، ضوابط و مأموریت اماکن عمومی ناجا
۰/۷۳۶۵۱	۴/۲۲۰۰	انجام بازدیدهای محسوس و تنظیم صورتجلسه و تحویل یک نسخه در محل به متصدی جهت رفع نقص با تعیین مدت زمانی
۰/۷۴۳۹۶	۴/۲۴۰۰	انجام بررسی صلاحیت فردی کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی
۰/۸۳۰۲۹	۴/۳۸۰۰	تدوین و ارسال ضوابط و مقررات مورد نظر ناجا به اتحادیه‌ها و مراجع صدور مجوز
۰/۷۵۱۰۶	۴/۳۸۰۰	تهیه و تدوین چک لیست « خودکنترلی» و توزیع آن بین صنوف
۰۰/۹۳۱۳۱	۳/۳۰۰۰	اعلام هشدارهای عمومی انتظامی و موارد خاص به صورت پیامک
۰/۹۱۶۵۱	۳/۳۹۵۸	تدوین معیارهای مورد نظر ناجا و جامعه اسلامی با عنوان « کاسب حبیب خداست»
۰/۶۰۶۰۹	۴/۶۱۲۲	تعیین مجازات‌های قانونی به عنوان یک ابزار و شیوه در سیستم کنترل و نظارت
۰/۸۳۸۸۵	۳/۵۲۰۰	تهیه و تدوین چک لیست نظارتی « همکار صنفی»
۰/۹۳۰۴۴	۳/۵۴۰۰	اعلام نتیجه کنترل پنهان به صورت پیامک (صوتی، نوشتاری)
۰/۷۳۰۹۵	۳/۵۸۰۰	تعیین پاداش و تشویق واحدهای صنفی و اماکن عمومی نمونه
۰/۷۵۷۰۱	۳/۷۲۰۰	استفاده از دانش آموزان مقطع راهنمایی و دبیرستانی با عنوان « پلیس یار جوان»

۰/۹۴۰۹۱	۳/۸۲۰۰	توجیه و آموزش بازرسین اتحادیه‌ها و مراجع صدور پروانه فعالیت به عنوان « همیار پلیس »
۰/۶۳۹۲۰	۳/۸۶۰۰	استفاده از دوربین مداربسته و مونیترینگ کردن اماکن عمومی حساس و ویژه
۰/۱۴۵۷۲	۳/۸۹۸۰	جذب و آموزش تعدادی از متصدیان یا کارکنان واحدهای صنفی به عنوان « همیار پلیس » جهت انجام بازدیدهای محسوس و نامحسوس
۰/۷۲۷۳۱	۳/۹۶۰۰	انتخاب افرادی با عنوان « معتمدین صنف »

با توجه به جدول ۹ از میان شیوه‌های جدید در سیستم کنترل ۲ مورد اولی از همه بیشتر و ۲ مورد آخری از همه کمتر تأثیر دارند.

جدول ۱۰. نتیجه آزمون مقایسه شیوه‌های جدید

سطح معناداری	F	میانگین مربعات	درجه آزادی df	مجموع مربعات	
۰/۰۰۱	۴/۹۷۰	۳/۵۱۹	۱۵	۵۲/۸۷۶	بین گروه
--	--	۰/۷۰۸	۵۸۱	۴۱۱/۴۱۵	درون گروه
--	--	--	۵۹۶	۴۶۴/۲۹۱	مجموع

سطح معناداری آزمون فوق (آنالیز واریانس) کمتر از ۰/۰۵ است؛ در نتیجه فرض برابری میانگین رتبه شیوه‌های جدید رد می شود.

جدول ۱۱. اولویت بندی شیوه‌های فعلی و جدید در سیستم کنترل بر اماکن عمومی

اولویت	میانگین رتبه	شیوه
۱	۴/۸	تهیه و تدوین چک لیست « خود کنترلی » و توزیع آن بین صنوف
۲	۴/۸	بررسی صلاحیت انتظامی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف)
۳	۴/۴۴	پلمپ و جلوگیری از فعالیت واحدهای بدون پروانه
۴	۴/۴	تعیین مجازات‌های قانونی به عنوان یک ابزار و شیوه در سیستم کنترل و نظارت
۵	۴/۴۱	جریمه و تنبیه واحدهای صنفی مسئله دار و متخلف
۶	۴/۳۸	تدوین و ارسال ضوابط و مقررات مورد نظر ناجا به اتحادیه‌ها و مراجع صدور مجوز
۷	۴/۳۸	اقدام قاطع و به موقع مسئولین قضائی با متخلفین
۸	۴/۳۳	اجرای طرح‌های بازدید رسته‌ای از صنوف و اماکن عمومی به صورت مستمر
۹	۴/۲۴	انجام بررسی صلاحیت فردی متقاضیان افتتاح (امنیتی، اخلاقی)

۱۰	۴/۲۴	انجام بررسی صلاحیت فردی کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی (امنیتی، اخلاقی)
۱۱	۴/۲۲	انجام بازدیدهای محسوس و تنظیم صورتجلسه و تحویل یک نسخه در محل به متصدی جهت رفع نقص با تعیین مدت زمانی
۱۲	۴/۱۶	آگاه سازی مدیران و کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی از قوانین، مقررات، ضوابط و مأموریت اماکن عمومی ناجا
۱۳	۴/۱۵	انجام بازدیدهای نامحسوس و سپس اعلام نتیجه بازدید به متصدی و مرجع صدور پروانه
۱۴	۴/۱۵	فعال نمودن شبکه منابع و مخبرین در ادارات نظارت بر اماکن عمومی جهت جمع آوری، پرورش، انتشار و بهره برداری اطلاعاتی از اخبار به دست آمده
۱۵	۴/۱۵	اجرای طرح‌های بازدید رسته‌ای از صنوف و اماکن عمومی به صورت دوره ای
۱۶	۳/۹۶	انتخاب افرادی با عنوان « معتمدین صنف »
۱۷	۳/۹۲	بررسی صلاحیت ترافیکی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف)
۱۸	۳/۹	جذب و آموزش تعدادی از متصدیان یا کارکنان واحدهای صنفی به عنوان « همیار پلیس » جهت انجام بازدیدهای محسوس و نامحسوس
۱۹	۳/۸۶	استفاده از دوربین مداربسته و مونیترینگ کردن اماکن عمومی حساس و ویژه
۲۰	۳/۸۲	توجیه و آموزش بازرسیین اتحادیه‌ها و مراجع صدور پروانه فعالیت به عنوان « همیار پلیس »
۲۱	۳/۸۲	برگزاری نشست‌های تخصصی و رسته‌ای با رؤسای اتحادیه‌ها و مراجع صدور پروانه فعالیت
۲۲	۳/۷۸	تکمیل و بهره برداری اطلاعاتی از بانک اطلاعات جمعیت صنفی فعال در اماکن عمومی ناجا
۲۳	۳/۷۲	استفاده از دانش آموزان مقطع راهنمایی و دبیرستانی با عنوان « پلیس یار جوان »
۲۴	۳/۶۴	جذب و استخدام یکی از کارکنان واحدهای صنفی به عنوان مخبر جهت همکاری
۲۵	۳/۵۸	تعیین پاداش و تشویق واحدهای صنفی و اماکن عمومی نمونه
۲۶	۳/۵۸	برگزاری همایش عمومی کشوری و استانی با حضور مدیران و کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی
۲۷	۳/۵۴	اعلام نتیجه کنترل پنهان به صورت پیامک (صوتی، نوشتاری)
۲۸	۳/۵۲	تهیه و تدوین چک لیست نظارتی « همکار صنفی »
۲۹	۳/۴	تدوین معیارهای مورد نظر ناجا و جامعه اسلامی با عنوان « کاسب حبیب خداست »
۳۰	۳/۳	اعلام هشدارهای عمومی انتظامی و موارد خاص به صورت پیامک

به طور کلی به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر در شیوه‌های ذیل مشهود می باشد.

الف- بیشترین تأثیر مربوط به شیوه های:

تهیه و تدوین چک لیست « خود کنترلی» و توزیع آن بین صنوف.
بررسی صلاحیت انتظامی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف).

ب- کمترین تأثیر مربوط به شیوه های:

تدوین معیارهای مورد نظر ناجا و جامعه اسلامی با عنوان « کاسب حبیب خداست».
اعلام هشدارهای عمومی انتظامی و موارد خاص به صورت پیامک.

بحث و نتیجه گیری:

جدول ۱۲ اولویت بندی شیوه های فعلی جدول ۱۳. اولویت بندی شیوه های جدید

۱- تهیه و تدوین چک لیست « خود کنترلی» و توزیع آن بین صنوف	۱- بررسی صلاحیت انتظامی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف)
۲- تعیین مجازات های قانونی بعنوان یک ابزار و شیوه در سیستم کنترل و نظارت	۲- پلمپ و جلوگیری از فعالیت واحد های بدون پروانه
۳- تدوین و ارسال ضوابط و مقررات مورد نظر ناجا به اتحادیه ها و مراجع صدور مجوز	۳- جریمه و تنبیه واحد های صنفی مسئله دار و متخلف
۴- انجام بررسی صلاحیت فردی کارکنان واحد های صنفی و اماکن عمومی	۴- اجرای طرح های بازدید رسته ای از صنوف و اماکن عمومی بصورت مستمر
۵- انجام بازدید های محسوس و تنظیم صورتجلسه و تحویل یک نسخه در محل به متصدی جهت رفع نقض با تعیین مدت زمانی	۵- انجام بررسی صلاحیت فردی متقاضیان افتتاح (امنیتی ، اخلاقی)
۶- آگاه سازی مدیران و کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی از قوانین ، مقررات ، ضوابط و ماموریت اماکن ناجا	۶- اجرای طرح های بازدید رسته ای از صنوف و اماکن عمومی بصورت دوره ای
۷- انتخاب افرادی با عنوان معتمدین صنف	۷- انجام بازدید های نامحسوس و سپس اعلام نتیجه بازدید به متصدی و مرجع صدور پروانه
۸- جذب و آموزش تعدادی از متصدیان یار کارکنان واحدهای صنفی به عنوان همیار پلیس جهت انجام بازدید های محسوس و نامحسوس	۸- فعال نمودن شبکه منابع و مخبرین در ادارات نظارت بر اماکن عمومی جهت جمع آوری ، پرورش ، انتشار و بهره برداری اطلاعاتی از اخبار بدست آمده
۹- استفاده از دوربین مدار بسته و مونیترینگ کردن اماکن عمومی حساس و ویژه	۹- بررسی صلاحیت ترافیکی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف)
۱۰- توجه و آموزش بازرسین اتحادیه ها و مراجع صدور پروانه فعالیت به عنوان همیار پلیس	۱۰- برگزاری نشست های تخصصی و رسته ای با روءسای اتحادیه ها و مراجع صدور پروانه فعالیت
۱۱- استفاده از دانش آموزان مقطع راهنمایی و دبیرستانی با عنوان پلیس یار جوان	۱۱- تکمیل و بهره برداری اطلاعاتی از بانک اطلاعات جمعیت صنفی فعال در اماکن عمومی ناجا
۲۱- تعیین پاداش و تشویق واحد های صنفی و اماکن عمومی نمونه	۱۲- جذب و استخدام یکی از کارکنان واحد های صنفی بعنوان مخبر جهت همکاری
۳۱- اعلام نتیجه کنترل پنهان بصورت پیامک (صوتی - نوشتاری)	۱۳- اقدام قاطع و به موقع مسئولین قضائی با متخلفین
۴۱- تهیه و تدوین چک لیست نظارتی همکار صنفی	۱۴- برگزاری همایش عمومی کشوری و استانی با حضور مدیران و کارکنان واحد های صنفی و اماکن عمومی
۵۱- تدوین معیارهای مورد نظر ناجا و جامعه اسلامی با عنوان کاسب حبیب خداست	
۶۱- اعلام هشدار های عمومی انتظامی و موارد خاص بصورت پیامک	

جدول ۱۴. اولویت بندی تمام شیوه‌ها

الویت بندی	نوع شیوه	شیوه‌های فعلی و جدید
۱	جدید	تعیین مجازات‌های قانونی به عنوان یک ابزار و شیوه در سیستم کنترل و نظارت
۲	فعلی	پلمپ و جلوگیری از فعالیت واحدهای بدون پروانه
۳	فعلی	جریمه و تنبیه واحدهای صنفی مسئله دار و متخلف
۴		تدوین و ارسال ضوابط و مقررات مورد نظر ناجا به اتحادیه‌ها و مراجع صدور مجوز
۵	فعلی	اقدام قاطع و به موقع مسئولین قضائی با متخلفین
۶	فعلی	اجرای طرح‌های بازدید رسته‌ای از صنوف و اماکن عمومی به صورت مستمر
۷	فعلی	انجام بررسی صلاحیت فردی متقاضیان افتتاح (امنیتی، اخلاقی)
۸	جدید	انجام بررسی صلاحیت فردی کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی (امنیتی، اخلاقی)
۹	جدید	انجام بازدیدهای محسوس و تنظیم صورتجلسه و تحویل یک نسخه در محل به متصدی جهت رفع نقص با تعیین مدت زمانی
۱۰	جدید	آگاه سازی مدیران و کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی از قوانین، مقررات، ضوابط و مأموریت اماکن عمومی ناجا
۱۱	فعلی	انجام بازدیدهای نامحسوس و سپس اعلام نتیجه بازدید به متصدی و مرجع صدور پروانه
۱۲	فعلی	فعال نمودن شبکه منابع و مخبرین در ادارات نظارت بر اماکن عمومی جهت جمع آوری، پرورش، انتشار و بهره برداری اطلاعاتی از اخبار بدست آمده
۱۳	فعلی	اجرای طرح‌های بازدید رسته‌ای از صنوف و اماکن عمومی به صورت دوره ای
۱۴	جدید	تهیه و تدوین چک لیست « خود کنترلی» و توزیع آن بین صنوف
۱۵	فعلی	بررسی صلاحیت انتظامی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف)
۱۶	جدید	انتخاب افرادی با عنوان « معتمدین صنف»
۱۷	فعلی	بررسی صلاحیت ترافیکی مکان فعالیت (برابر ضوابط و مقررات در هر صنف)
۱۸	جدید	جذب و آموزش تعدادی از متصدیان یار کارکنان واحدهای صنفی به عنوان « همیار پلیس» جهت انجام بازدیدهای محسوس و نامحسوس
۱۹	جدید	استفاده از دوربین مدار بسته و مونیترینگ کردن محیط‌های عمومی و اماکن عمومی حساس و ویژه
۲۰	جدید	توجیه و آموزش بازرسین اتحادیه‌ها و مراجع صدور پروانه فعالیت به عنوان « همیار پلیس»

۲۱	فعلی	برگزاری نشست‌های تخصصی و رسته‌ای با رؤسای اتحادیه‌ها و مراجع صدور پروانه فعالیت
۲۲	فعلی	تکمیل و بهره برداری اطلاعاتی از بانک اطلاعات جمعیت صنفی فعال در اماکن عمومی ناجا
۲۳	جدید	استفاده از دانش آموزان مقطع راهنمایی و دبیرستانی با عنوان «پلیس جوان»
۲۴	فعلی	جذب و استخدام یکی از کارکنان واحدهای صنفی به عنوان مخبر جهت همکاری
۲۵	جدید	تعیین پاداش و تشویق واحدهای صنفی و اماکن عمومی نمونه
۲۶	فعلی	برگزاری همایش عمومی کشوری و استانی با حضور مدیران و کارکنان واحدهای صنفی و اماکن عمومی
۲۷	جدید	اعلام نتیجه بازدیدهای پنهان به صورت پیامک (صوتی، نوشتاری)
۲۸	جدید	تهیه و تدوین چک لیست نظارتی « همکار صنفی»
۲۹	جدید	تدوین معیارهای مورد نظر ناجا و جامعه اسلامی با عنوان «کاسب حبیب خداست»
۳۰	جدید	اعلام هشدارهای عمومی انتظامی و موارد خاص به صورت پیامک

با تجزیه و تحلیل‌های انجام گرفته بر اساس داده‌های آماری گردآوری شده و نیز با استفاده از تکنیک‌های آماری این نتیجه به دست آمد که شیوه‌های فعلی و جدید در سیستم کنترل بر اماکن عمومی مؤثر می باشد. نتایج سؤالات تحقیق نشان داد که بنیان تئوریک این سؤالات که براساس مطالعات مقدماتی پیشنهاد شده بود، درست می باشد. نتیجه تحقیقات به دست آمده این مطلب را روشن می کند که شیوه‌های فعلی حاکم در سیستم کنترل بر اماکن عمومی زیاده‌تر از شیوه‌های جدید تأثیر گذار بوده؛ ولی شیوه‌های جدید بیشتر از حد متوسط مد نظر می باشد. نتایج سؤالات تحقیق با استفاده از آزمون t تک متغیره، دو متغیره و آنالیز واریانس محاسبه شده است

نتیجه گیری کلی: شیوه‌های فعلی حاکم در سیستم کنترل بر اماکن عمومی در ایران کدامند؟ ۲. شیوه‌های مطلوب و جدید دیگر در سیستم کنترل بر اماکن عمومی کدامند؟ ۳. کدام یک از شیوه‌ها در سیستم کنترل بر اماکن عمومی الویت بیشتری دارند؟

جدول ۱۵. نتیجه‌گیری از سؤالات تحقیق

ردیف	سؤالات	سطح معناداری	نتیجه‌گیری
۱	شیوه‌های فعلی حاکم در سیستم کنترل بر اماکن عمومی در ایران کدامند؟	۰/۰۰۰ آزمون t تک نمونه ای	سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است و میانگین رتبه ۴/۰۸ می باشد بنابراین تأثیر شیوه‌های فعلی حاکم در سیستم کنترل اماکن عمومی در حد زیاد است
۲	شیوه‌های مطلوب و جدید دیگر در سیستم کنترل بر اماکن عمومی کدامند؟	۰/۰۰۰ آزمون t تک نمونه ای	سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است و میانگین رتبه ۳/۶ می باشد بنابراین تأثیر شیوه‌های جدید در سیستم کنترل اماکن عمومی بیشتر از حد متوسط است
۳	کدام یک از شیوه‌ها در سیستم کنترل بر اماکن عمومی الویت بیشتری دارند؟	۰/۰۰۰ آزمون t تک نمونه ای	سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است و میانگین رتبه شیوه فعلی بیشتر از شیوه جدید می باشد بنابراین شیوه‌های فعلی بیشتر از شیوه‌های جدید مؤثر است

پیشنهادات کلی:

- ۱- شیوه‌های فعلی در حد زیادی مؤثر می باشند. بنابراین، به کارگیری مستمر و دقیق آنها مثمرتر می باشد.
- ۲- شیوه‌های جدید با آن که به کار گرفته نشده اند، ولی مؤثر به نظر می رسند که این نوید بخش آن است که می توان از این شیوه‌ها نیز استفاده کرد.
- ۳- در این تحقیق الویت‌بندی شیوه‌های فعلی و جدید مشخص شده است. می توان بر اساس اولویت آنها را به کار برد.
- ۴- با توجه به اهمیت خودکنترلی، سیستم کنترل باید مشوق مشارکت افراد در کنترل باشند.
- ۵- افزایش کارائی سیستم کنترل مستلزم تغییر نگرش نسبت به کنترل است. کنترل باید به عنوان یک مفهوم استراتژیک مورد توجه قرار گیرد.
- ۶- برای طراحی سیستم کنترل باید از متخصصین، کارشناسان و صاحب نظران خبره استفاده شود. سیستم کنترل را باید به گونه ای طراحی کرد که موجب بهینه سازی روش‌ها و شیوه‌ها شود.

پیشنهادات پژوهشی برای تحقیقات آینده:

- ۱- بررسی نقش کنترل مکانیزه در انتخاب شیوه‌های جدید کنترل با توجه به ورود اینترنت، ابزارآلات و فناوری نوین.

۲- تهیه راه کارهای کنترل و نظارت برای مقاطع مختلف زمانی و همچنین برای موقعیت‌های مختلف.

۳- تهیه و تدوین مجموعه ای تحت عنوان « مجموعه مقررات و ضوابط اماکن عمومی» برای مراجع صدور پروانه فعالیت جهت آگاه سازی عمومی.

کتابنامه

منابع فارسی:

استونر، جیمز، فریمن، ادوارد (۱۳۷۵)، **مدیریت « رهبری و کنترل »**، ترجمه سید محمد اعرابی، علی پارسائیان، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

پرداختچی، محمدحسن (۱۳۷۲)، **تعریف و کارکردهای مدیریت، فصل‌نامه مدیریت در آموزش و پرورش**، تهران: سال دوم، شماره ۲.

تقوی دامغانی، سیدرضا (۱۳۷۱)، **نگرش بر مدیریت اسلامی**، چاپ ششم، تهران: نشر سازمان تبلیغات اسلامی.

ترابی، علی (۱۳۸۰)، **بررسی شیوه‌های نظارت مردم بر عملکرد پلیس از نظر کارشناسان ناجا**، پایان نامه کارشناسی ارشد (مدیریت امور دفاعی)، تهران: دانشکده فرماندهی و ستاد سپاه پاسداران.

جاسبی، عبدالله (۱۳۷۸)، **اصول و مبانی مدیریت**، چاپ ششم، تهران: مؤسسه علمی دانشگاه آزاد اسلامی. دفت، ریچارد (۱۳۷۱)، **تئوری سازمان و طراحی ساختار**، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

رضائیان، علی (۱۳۶۹)، **رمزبقای سازمان خبرنگارانه جلوه‌هایی از نظارت و بازرسی**، تهران: دانشکده مدیریت.

سرکاری، نادر (۱۳۸۷)، **نظارت بر اماکن عمومی**، تهران: معاونت آموزش ناجا. شروین، داگلاس (۱۳۷۸)، **معنا و مفهوم کنترل**، ترجمه حسینعلی اجالالی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

شائمی بزرگی، علی (۱۳۸۱)، **تبیین الگوی اقتضایی کنترل در سازمان‌های خدماتی بازرگانی**، رساله دکترا، رشته مدیریت منابع انسانی، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

شهرکی پور، حسن (۱۳۸۵)، **نقش سازمان بازرسی کل کشور در نظام کارآمد**، مقاله، تهران: فصل‌نامه ناب (نظارت، ارزیابی، بازرسی) سازمان بازرسی کل کشور، شماره ۲، ص ۷۶-۸۹.

مجلسی، محمدباقر (۱۳۸۳)، **بحار الانوار**، تهران: چاپخانه اسلامی، ج ۷۸، ص ۱۳۷. مجموعه مطالعات انجام شده، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها (۱۳۸۷)، تهران: پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا.

معین، محمد (۱۳۷۱): فرهنگ معین، تهران: چاپ هشتم، نشر سپهر.
میرکمالی، سیدمحمد (۱۳۸۳)، رهبری و مدیریت آموزشی، تهران: نشر یسطرون.
مزیانی، حبیب اله (۱۳۸۵)، نقش اداره اماکن عمومی ناجا در کنترل اطلاعاتی جمعیت، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی، تهران: دانشکده فرماندهی و ستاد ناجا.
مصاحبه با رئیس پلیس نظارت بر اماکن عمومی ناجا (۱۳۸۴).
هرسی و بلانچارد (۱۳۷۲) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی‌علاقه بند، تهران: نشر امیرکبیر.
هوی، میسکل (۱۳۷۶)، تئوری تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی، ترجمه میر محمد سید عباس زاده، ارومیه: دانشگاه ارومیه.

منابع انگلیسی:

Povey, Keith (2001). Open All Hours: A Thematic Inspection Report on the Role of Police Visibility and Accessibility in Public Reassurance. London: Her Majesty's Inspector of Constabulary (HMIC).

Taylor, Natalie and Charlton, Kate (March 2005). «Police Shopfronts and Reporting to Police by Retailers.» Trends & Issues in Crime and Criminal Justice, No. 295. in <http://www.aic.gov.au/%7B4BFE7BF1-EC1F-4986-8C7E-FC4DABBDFE55%7Dtandi313> (Accessed 15/09/2009).

Miller, Linda S. and Hess, Kären M. (2008). Community Policing: Partnerships for Problem Solving. Australia: Thomson Wadsworth.

Greenberg, Martin Alan (May 1991). "Volunteer Police: The People's Choice for Safer Communities." The Police Chief: 42-44.

Charlton, Kate and Taylor, Natalie (February 2003). "Implementing Business Watch: Problems and Solutions," Trends & Issues in Crime and Criminal Justice, No. 244 in <http://www.aic.gov.au/%7B26743C9A-11C5-45EF-8F62-E580EFE9CC7E%7Dt244> (Accessed 15/09/2009).

سایر منابع برای مطالعه بیشتر:

Australian Bureau of Statistics (ABS) (1993), *Australian and New Zealand standard industrial classification* cat no 1292.0. Canberra: Australian Bureau of Statistics

Australian Bureau of Statistics (ABS) (1999). *Small business in Australia 1999* cat no 1321.0. Canberra: Australian Bureau of Statistics.

Australian Bureau of Statistics (ABS) (1999a), **Small Business in Australia 1999**, cat. no. 1321.0, Australia Bureau of Statistics, Canberra.

Criminal Justice Commission (1995). Beat policing: a case study. *Criminal justice research paper series* 2(1). Brisbane: Criminal Justice Commission.

Daley, P. (1986), "Business Watch gets off to a flying start", **Security Australia**, vol. 6, no. 5, p. 22.

Fisher, B. & Looye, J.W. (2000), "Crime and Small Businesses in the Midwest: An examination of overlooked issues in the United States", **Security Journal**, vol. 13, no.

1, pp. 45–72.

Gill, M. (1998), "The victimisation of business: Indicators of risk and the direction of future research", **International Review of Victimology**, vol. 6, pp. 17–28.

Home office (2005). **Practical lessons for involving the community in crime and disorder problem-solving**. Home Office Development and Practice Report 43. London: Home Office. *in* <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/dpr43.pdf> (Accessed 15/09/2009).

Johnston V, Leitner M, Shapland J & Wiles P (1994). *Crime on industrial estates*. Police research group crime prevention unit series no 54. London: Home Office.

KPMG (2002), **Fraud Survey 2002**, <http://www.kpmg.com.au/content/Services/Services/Financial_Advisory_Services/Forensic_Accounting_Overview/docs/6208%20Fraud%20Survey%202002.pdf> (viewed 16 May 2002)

Laycock, G. & Tilley, N. (1995), **Policing and Neighbourhood Watch: Strategic Issues**, Policy Research Series, no. 60, Home Office, London.

Mazerolle P, Adams K, Budz D, Cockerill C & Vance M (2003). *On the beat: an evaluation of beat policing in Queensland*. Crime and Misconduct Commission research report. Brisbane: Crime and Misconduct Commission

Miles S (1999). Beat crime and win. *Vedette* 173: 20–21.

Mirrlees-Black C & Ross A (1995). *Crime against retail and manufacturing premises: findings from the 1994 Commercial victimisation survey*. Home Office research study no 146. London: Home Office.

Mirrlees-Black, C. & Ross, A. (1995), **Crime Against Retail and Manufacturing Premises: Findings from the 1994 Commercial Victimisation Survey**, Research Study no. 146, Home Office, London.

Mukherjee, S. & Wilson, P. (1987), "Neighbourhood watch: Issues and policy implications", **Trends and Issues in Crime and Criminal Justice**, no. 8, Australian Institute of Criminology, Canberra.

Pallavicini, S. (2001), "Covenant to Trade", **Shopfront**, Winter, p. 17.

Pease, K. (1991), "The Kirkholt project: Preventing burglary on a British public housing estate", **Security Journal**, vol. 2, no. 2, pp. 73–7.

Pengelly, R. (1997), "Taking care of business", **Police Review**, vol. 105, no. 5426, pp. 28–9.

Perrone, S. (2000), "Crimes against small business in Australia: A preliminary analysis", **Trends and Issues in Crime and Criminal Justice**, no. 184, Australian Institute of Criminology, Canberra.

Queensland police service & Queensland University of Technology (1993). *Report on an evaluation of Police Beat (Christmas 1992)*. Brisbane: Queensland police service.

Queensland police service (1993). *Report of an evaluation of police beat (Easter 1993)*. Brisbane: Queensland police service.

Queensland police service (2001). *Shopfront beats: a guide to best practice in Queensland*. Brisbane: Queensland police service.

Security Australia (1986a), "Business Watchlaunched in NSW", **Security Australia**, vol. 6, no. 2, p. 4.

Security Australia (1986b), "Business Watch is up and running", **Security Australia**, vol. 6, no. 5, p. 6.

Security Australia (1987), "NSW Business Watch against crime", **Security Australia**, vol. 7, no. 6, p. 6.

Segrave M & Ratcliffe J (2004). *Community policing: a descriptive overview*. Canberra: Australian Institute of Criminology.

Skogan WG & Wycoff MA (1986). Storefront police offices: the Houston field test. In D Rosenbaum (ed) *Community crime prevention: does it work?* California: Sage.

Taylor N (2002). Reporting of crime against small retail businesses. **Trends & Issues in Crime and Criminal Justice**, no 242. Canberra: Australian Institute of Criminology.

Taylor, N. & Mayhew, P. (2002), "Patterns of victimisation among small retail businesses", **Trends and Issues in Crime and Criminal Justice**, no. 221, Australian Institute of Criminology, Canberra.

Taylor, Natalie and Mayhew, Pat (June 2002). "Financial and Psychological Costs of Crime for Small Retail Businesses," **Trends & Issues in Crime and Criminal Justice**, No. 229 in <http://www.aic.gov.au/%7B538BF924-D1DF-4F39-9D3C-E8F699AA4108%7Dt229> (Accessed 15/09/2009).

Thomas, G. (1999), "Business Watch as an effective security management strategy for industrial estates: Reality or mythology?" **Security Journal**, vol. 12, no. 1, pp. 53-62.

Tilley, N. & Hopkins, M. (1998), **Business as Usual: An Evaluation of the Small-Business and Crime Initiative**, Policy Research Series, no. 95, Home Office, London.

Tilley, N. (1998), **The Prevention of Crime Against Small Businesses: The Safer Cities Experience**, Policy Research Series, no. 45, Home Office, London.

Walker, J. (1995), "Crimes against businesses in Australia", **Trends and Issues in Crime and Criminal Justice**, no. 45, Australian Institute of Criminology, Canberra.

Walker, J. (1997), "Estimates of the costs of crime in Australia in 1996", **Trends and Issues in Crime and Criminal Justice**, no. 72, Australian Institute of Criminology, Canberra.

Walker, J. (1994), **Australian National Survey of Crimes Against Businesses**, Australian Institute of Criminology, Canberra.