

پلیس چابک و متغیرهای تأثیرگذار*

** علی اصغر جمراسی

*** سید حسین حسینی

**** علیرضا کولیوند

چکیده

یکی از کارکردهای عمده مدیریت، برنامه‌ریزی است. برنامه‌ریزی شالوده عناصر مدیریتی و فرایندی است که سازمانها در قالب آن، همه فعالیتها و کوشش‌های خود را برای تحقق اهداف مورد نظر از جمله چابک‌سازی و دستیابی به بهره‌وری مناسب طی می‌کنند. در این مسیر، شاید مهمترین ثروت در هزاره سوم میلادی سرعت باشد. برای کاستن زمان پاسخگویی و بهبود انعطاف‌پذیری باید شکل کاملاً جدیدی از سازمانها به وجود آید. امروزه رقابت در ابعاد مختلفی مطرح است؛ مثل سرعت تحویل محصول یا ارائه خدمات به مشتری و شهروندان، ارتقای کیفیت، بهره‌وری یا ارائه خدمات و... . مؤسسات و سازمانها در راستای این اهداف باید بر حرکت سریع اطلاعات در زمینه بهره‌وری، ارائه خدمات مناسب و توزیع خدمات متمرکز شوند. هر چه این حرکت سریعتر باشد، سازمانها سریعتر پاسخگوی نیاز و تقاضای شهروندان خواهند بود. در این مسیر، سازمان پلیس نیز از این امر مستثنا نیست و به منظور اجرای مأموریت برقراری نظم و امنیت، بدون شک به بازنگری در ساختار سازمانی و نیروی انسانی، استفاده از فناوری کارآمد و پیشرفته نیاز دارد. در این مقاله ابتدا به بحث و بررسی تعاریف و مفاهیم چابکی از دیدگاه محققان پرداخته شده و سپس مدیریت چابک و ابعاد آن و همچنین ابزارهای سازمان برای تحقق چابکی از جمله ساختار سازمانی، کارکنان، فناوری، فنآوری اطلاعات و نوآوری و خلاقیت بحث گردیده است. در ادامه به اهداف و مزایای چابک‌سازی سازمان و موانع موجود برای برنامه‌ریزی و چابک‌سازی در سازمانها و همچنین به شرایط و ضوابط مدیریت چابک‌سازی پلیس پرداخته، و در پایان به نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها لازم در خصوص چابک‌سازی پلیس و متغیرهای تأثیرگذار اشاره شده است.

واژه‌های عملیاتی

پلیس چابک، پلیس جامعه محور، ساختار سازمانی

** این مقاله در تاریخ ۱۳۸۶/۸/۷ دریافت شد و در تاریخ ۱۳۸۶/۸/۲۸ به تصویب رسید.

** کارشناس مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی.

*** کارشناس مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی.

**** کارشناس دفتر تحقیقات کاربردی بازرسی کل ناجا.

مقدمه

از آنجا که امروزه منابع انسانی با ارزشترین عامل تولید و ارائه خدمات به جامعه و شهروندان به‌شمار می‌رود، یکی از مهمترین عناصر افزایش بهره‌وری، برنامه‌ریزیهای سازمانی و برنامه‌ریزی منابع انسانی است. عامل مهم برنامه‌ریزی منابع انسانی، برنامه‌ریزی برای دستیابی به نیازهای مهارتی، آموزشی و سرانجام، بهسازی منابع انسانی است. مؤثرترین راه دستیابی به بهره‌وری در وضعیت فعلی، چابک‌سازی (درون‌سازمانی و برون‌سازمانی) است. از طریق بهبود و توانمندسازی کارکنان سازمانها که در راستای توسعه منابع انسانی اهمیت دارد، می‌توان به چابکی سازمان کمک کرد. این امر به تنهایی با بهبود منابع انسانی، آموزشهای فنی و تخصصی حاصل نمی‌شود، بلکه با توسعه کارکنان سازمان، که از وظایف مهم، مدیریت استراتژیک و در قلمرو مدیریت منابع انسانی است، امکانپذیر است.

با توجه به اینکه منابع انسانی، منبع استراتژیک سازمانهاست، جزء مهم و جدانشدنی برنامه‌ریزی استراتژیک به‌شمار می‌رود. بیشتر برنامه‌ریزیهای سازمانی و منابع انسانی ماهیت راهبردی دارد. روند تغییرات و دگرگونیهای فناوری، اجتماعی و اقتصادی در محیط داخلی و خارجی سازمانها از عمده‌ترین عواملی است که موجب نگرش جدید در برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی شده است که مهمترین رکن آن را دانایی محوری تشکیل می‌دهد (ج. بیلو^۱، ترجمه شریفی کلویی، ۱۳۷۶: ۱۷).

اگر سازمانها می‌خواهند همسو با این تغییرات باشند، باید نگرش جامع و راهبردی داشته باشند و الزامات گوناگونی را مدنظر قرار دهند. در عصر حاضر، اساسی‌ترین منبع رقابتی سازمانها، منابع انسانی کارآمد، متخصص و چابک است. در عین حال، بسیاری از سازمانها فاقد تخصص و مهارت لازم هستند که بتوانند به‌طور مؤثر برنامه‌های استراتژیک منابع انسانی را تهیه کنند. چابکی در واقع برای مهندسی مؤسسات پلیسی، پارادایم جدیدی است.

نیاز به این پارادایم جدید، بر افزایش نرخ تغییر در محیط یا به‌عبارت دیگر افزایش نرخ جرم و جنایت و ناامنی در جامعه مبتنی است که مؤسسات و سازمانهای امنیتی و پلیسی را به پاسخ‌پیش‌کنشی به تغییرات وادار می‌کند. افراد جامعه و شهروندان، خواهان برخورداری از آسایش و امنیت، متناسب با محیط خود هستند. مدیریت چابک به دنبال دسترسی به این مهم و موفقیت در مأموریت است. مدیریت چابک‌سازی پلیس، مدیریتی است که دیدگاه وسیعی در مورد نظم و آسایش جامعه دارد و با تواناییها و توانمندیهای معدود خود به رویارویی با آشفتگیها و تهدیدات می‌پردازد.

1. J.Bilo

تعاریف و مفاهیم چابکی

با توجه به جدید بودن بحث چابکی، تعریفی که مورد تأیید همگان باشد، وجود ندارد. محققان بسیاری در این زمینه فعالیت، و هر کدام تعاریف متعددی را ارائه کرده‌اند که تعدادی از آنها ذیلاً آورده می‌شود:

- توانایی‌های تولیدکننده برای واکنش سریع به تغییرات ناگهانی و غیرقابل پیش‌بینی
 - توانایی سازگاری و شکل‌دهی مجدد و سریع
 - بهره‌گیری از تغییرات به‌عنوان فرصت‌های ذاتی نهفته در محیط‌های آشفته
 - ایجاد سازمان مجازی و استفاده از دانش جامعه و محیط
 - توانایی پاسخگویی مؤثر و کارآمد به شهروندان
 - توانایی بقا و پیشرفت در محیطی با تغییرات پیوسته و غیرقابل پیش‌بینی
- بنابراین چابکی، تلاش سازمان‌یافته و منظم برای ارائه خدمات اساسی و اقدامات بنیادی است که جهت‌گیری فعالیت‌های هر سازمان با دیگر نهادها را با چارچوب قانونی شکل می‌دهد. چابک‌سازی در سازمانها در قالب تولیدی و خدماتی انجام می‌گیرد که سریعاً در حال تغییر است (منوریان، ۱۳۶۹: ۶۷).

با توجه به تعریف یاد شده می‌توان گفت «چابکی توانایی هر سازمان برای درک تغییر محیطی و سپس پاسخگویی سریع و کارآمد به آن تغییر است. این تغییر محیطی می‌تواند شامل تغییرات نرم یعنی (انسانی) و تغییرات سخت یعنی فناوریانه و تجهیزات و فناوری پیشرفته براساس نیاز جامعه و شهروندان باشد.»

از سال ۱۹۹۱ اصطلاح چابکی برای اولین بار به‌منظور توصیف ظرفیت لازم برای تولید مدرن به‌کار گرفته شد. چابکی به‌معنای توانایی پاسخگویی و واکنش سریع و موفقیت‌آمیز به تغییرات محیطی است. همانند تولیدکنندگان، سایر سازمانها و مؤسسات ناچارند که برای رقابت در قرن بیست و یکم به دنبال چابکی باشند؛ چرا که سازمانهای پیشرفته با فشار فزاینده‌ای به‌منظور یافتن راه‌های جدید رقابت کارآمد در بازار پویای جهانی روبه‌رو هستند (پاتل^۱، ۲۰۰۲) چابکی، توانایی سازمان برای عرضه محصولات و خدمات با کیفیت خوب را ارتقا می‌دهد و در نتیجه عامل مهمی برای اثربخشی سازمان می‌شود. بسیاری از سازمانها به رویکردهایی چون سازمان مجازی و تیم مجازی روی می‌آورند تا چابکی سازمانی را بهبود دهند و از لحاظ جهانی توسعه یابند. البته، گاهی چابکی ممکن است یکپارچه سازی فرایندها، اعضا و نیز ویژگیهای سازمان با فناوریهای پیشرفته به نظر آید (امبروسه^۲، ۲۰۰۴: ۳۷).

1. Patel
2. Ambrose

لنگیان بیان می‌کند که چابکی، توانایی هر بنگاه برای پیشرفت در محیط رقابتی است که تغییر در آن به صورت پیوسته و پیش‌بینی نشده بوده و نیز پاسخ سریع به تغییرات سریع بازارها که ناشی از ارزشگذاری مشتری روی محصولات و خدمات است. چابکی به‌عنوان یک فلسفه تولیدی (نسل آینده سیستم‌های تولید) به سازمانهایی خوشامد می‌گوید که در همه بخشهای اقتصادی رقابت می‌کنند.

چابک‌سازی سازمان برای درک و پیش‌بینی تغییرات محیط کسب و کار طراحی می‌شود و در این راستا به ساختاربندی مجدد خود می‌پردازد. سه عامل اساسی باعث ایجاد، بقا و ارتقای چابکی سازمانها خواهد بود که عبارت‌است از: آگاهی، انعطاف‌پذیری و بهره‌وری.

مدیریت چابک و ابعاد آن

مدیریتی است که در آن روش خدمات‌رسانی به شیوه‌ای است که می‌تواند خدمات گوناگون را با توجه به اصول هفتگانه مدیریت چابک و چالاک براساس درخواست شهروندان از مناطق مختلف و در اسرع زمان ممکن به‌موقع ارائه کند. این اصول عبارتند از:

۱. اهداف سریع‌الانتقال (اهداف دائماً در حال تغییر است).

۲. استراتژیهای چابک و سریع‌التغییر

۳. ساختار چابک و چالاک

۴. سیستم چابک و چالاک

۵. انتخاب و به‌کارگیری چابک و سریع‌الانتقال

۶. سبک و رفتار مدیریتی و عملیاتی چابک

۷. مهارت‌های چابک و سریع‌الانتقال

بنابراین چابکی، توانایی سازمان برای ارائه خدمات با کیفیت خوب را ارتقا می‌دهد و در نتیجه عامل مهمی برای اثربخشی سازمان می‌شود. (کاریلی کاوسی، ۲۰۰۱: ۳۶)

ابزارهای سازمان برای تحقق چابکی

الف) ساختار سازمانی

ساختار سازمانی لازم است انعطاف‌پذیر باشد. در این مورد اقدامات زیر قابل اجراست:

- تقویت همکاری و مشارکت با سایر سازمانها و مؤسسات دیگر

- بهبود انعطاف‌پذیری از طریق تمرکززدایی و اتخاذ ساختارهای منعطف

- ترویج فرهنگ تحول و نوگرایی

ب) کارکنان

در سازمان چابک، که با تغییرات پیوسته محیطی روبه‌روست، توانایی و انعطاف‌پذیری انسان نقش مهمی را ایفا می‌کند. در این رابطه اقدامات زیر مؤثر است:

- تمرکز بر فعالیتهای گروهی و فرهنگ مشارکت
- واگذاری اختیار به نیروهای سازمان
- تکیه بر آموزش به‌عنوان ابزار مهم
- تربیت و آموزش نیروها در مهارتهای مختلف

ج) فناوری

هر سیستم تولید چابک، توانایی رویارویی با تغییرات پیش‌بینی نشده را دارد. این تغییرات می‌تواند در مدل محصولات باشد. از این رو سیستم تولید چابک باید توانایی تولید محصولات جدید را داشته باشد. اقدامات زیر در این رابطه، حائز اهمیت است:

- سرمایه‌گذاری روی فناوریهای سخت‌افزاری مناسب و پیشرفته
- استفاده از سیستم‌های انعطاف‌پذیر تولید به‌منظور انطباق با تغییرات در ترکیب و نوع سفارشها
- به‌کارگیری سیستم‌های انعطاف‌پذیر پشتیبانی تولید به‌منظور انطباق با شرایط متغیر سفارشها
- پی‌ریزی سیستم تولید مجازی

د) فناوری اطلاعات

یکی از تمایزات سیستم‌های چابک با سایر سیستم‌ها، زیادبودن محتوای اطلاعاتی است. به‌علاوه حجم اطلاعات مبادله‌شده بین شرکتهای همکار زیاد است و لزوم حفاظت از اطلاعات کلیدی هر سازمان را نمایانتر می‌سازد. بنابراین سازمانهای چابک، نیازمند سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی پیشرفته و انعطاف‌پذیری هستند که هم جریان روان و مطمئن اطلاعات را با توجه به مشکلات تضمین کند و هم توانایی انطباق با اوضاع متغیر را داشته باشد. در این راستا اقدامات زیر توصیه می‌شود:

- استفاده از استانداردها و پروتکل‌های مناسب در مبادله اطلاعات بین‌سازمانی
- استفاده از سیستم‌ها و فناوری اطلاعاتی و ارتباطی پیشرفته به‌منظور ایجاد ارتباط مناسب و به‌نگام بین سازمانهای همکار
- یکپارچه‌سازی اجزای پراکنده شامل مشتریان، تأمین‌کنندگان و همکاران در سازمانهای مجازی

هـ) نوآوری و خلاقیت

هر سازمان چابک به جای فروش محصول تولیدی خود باید راه‌حلهای خود را به مشتریان عرضه کند در واقع هدف نهایی تولید چابک، تحقق واقعی مفهوم سفارشی‌سازی و برآوردن نیازهای ویژه و گوناگون تک تک مشتریان است. اقدامات زیر می‌تواند کارا باشد:

- ایجاد فرهنگ تفکر و نواندیشی در سازمان
- سرمایه‌گذاری و تقدیر از اندیشه‌های نو
- ایجاد ساختار ارتباط نزدیک با مشتریان و گردآوری پیوسته نظریات آنان
- ایجاد بستر سخت‌افزاری لازم به‌منظور پشتیبانی از مفهوم سفارشی‌سازی (گلستان هاشمی، ۱۳۸۲: ۲۳)

دلایل نیاز به تشکیل سازمان چابک و اهداف آن

- کوتاه‌مدت بودن فرصتهای عکس‌العمل و واکنش به تحرکات
- وجود نداشتن امکان استفاده از تمامی تواناییهای مورد نیاز سازمان مستقل برای ارائه سریع خدمات به جامعه
- غیرقابل پیش‌بینی بودن تغییرات پیوسته در سطح بازارها در حالی که با ایجاد سازمان مجازی، خطرپذیری بین شرکتهای همکار توزیع می‌شود و آسیب‌پذیری جداگانه آنها کاهش خواهد یافت.
- اندیشه اصلی تشکیل سازمان مجازی بر بهره‌گیری از فرصتهای فوری و کوتاه‌مدت بازار از طریق ادغام تواناییهای محوری شرکتهای مستقل از هم استوار است.
- برخی ویژگیهای این سازمان به شرح زیر است:
 - مبتنی بودن بر اطلاعات
 - غیرمتمرکز است ولی از نظر فناوری شدیداً متمرکز عمل می‌کند.
 - تمرکز فعالیتهای سازمان مجازی حول شایستگیهای منحصر به فرد آن است.
 - انعطاف‌پذیر، چابک و سریعاً قابل انطباق است.
 - سرمایه‌گذاریهای آن بهینه است و هزینه‌های سربار در آن حذف می‌شود.
 - خلاق، پویا، سازگار و همراه با ساختاری مجازی مبتنی بر کار گروهی است.
 - تمرکز بر تواناییهای کلیدی سازمانهای همکار
 - پروژه‌ای بودن این سازمانها و افق برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت آنها
 - منحل‌شدن این سازمانها در صورت کاهش سودهای همکاری
 - نبودن سلسله مراتب بدین معنا که هیچ یک از اعضا نباید تحت نفوذ دیگری باشد.
 - حداکثر انعطاف‌پذیری سازمانی

- ضرورت وجود زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی لازم
- ضرورت وجود اعتماد و اطمینان متقابل بین شرکتهای همکار
- پرهیز از رفتارهای فرصت‌طلبانه از طریق تعیین چارچوبهای حقوقی مناسب (سینگر^۱، ۱۹۹۰: ۱۰۰).

اهداف عمده سازمانهای چابک

- بهره‌برداری به‌موقع از انواع منابع بازار به‌منظور ارتقای کیفیت و افزایش ارزش محصول
- به‌کار گماردن نیروی کار متخصص از هر قشر، طبقه و ملیت
- ایجاد نظارت درونی و خودجوش که تنها از محیطی بدون ابهام، قدرتمند و دارای اصول اجرایی مشترک و اعتماد قبلی و واقعی برمی‌آید.
- مشارکت در بهبود کلی عملکرد سازمانی
- تجزیه و تحلیل قوتها و ضعفها، فرصتها و تهدیدات: این تجزیه و تحلیل بر این منطق استوار است که استراتژی اثربخش، قوتها و فرصتها را حداکثر می‌کند در عین حال که ضعفها و تهدیدات آن را به حداقل می‌رساند. فرصتها، موقعیتهای مطلوب در محیط مؤسسه است. عوامل کلیدی یکی از منابع فرصت تلقی می‌شود.
- تحقق چابکی فرایند پویا و مستمری است و محرکهای سیاسی، اقتصادی، اجتماعی موجب تأثیرات افزایشی بر سطح نیاز هر سازمان به چابکی است.

مزایای چابک‌سازی سازمان

- سازمان چابک با اتفاقات و تغییرات ناگهانی به سادگی از پا در نمی‌آید.
- سازمان چابک، قدرتمند، سریع‌السير و سازگار با جامعه است و به تغییرات ناگهانی، فرصتهای جدید اجتماع و نیازمندیهای شهروندان و جامعه پاسخ سریع می‌دهد.
- تعریف واضح و روشن از اهداف سازمان در جهت سازگاری با مأموریت سازمان با توجه به ظرفیت و چارچوب زمانی تعیین‌شده برای سازمان
- ارتباط اهداف و مقاصد سازمان با اجزا و عناصر سازمانی مشخص می‌شود.
- توسعه حس مشارکت در برنامه‌ها
- اطمینان از به‌کارگیری اثربختر منابع سازمان
- فراهم آوردن مبنایی برای پیشرفت کارکنان و سازوکارهایی به‌منظور تغییر توجه بیشتر به کارایی و اثربخشی

1. Singer

- پل ارتباطی بین کارکنان، مقامات و مدیران
- تیم‌سازی قوی در میان مدیریت و کارکنان
- برقراری ارتباط بین مدیران و فرماندهان
- ایجاد رضایت بیشتر بین برنامه‌ریزان با چشم‌انداز مشترک، افزایش بهره‌وری از طریق ارتقای کارایی و اثربخشی (فتحیان و دیگران، ۱۳۸۵: ۱۷۵).

موانع برنامه‌ریزی چابک‌سازی

مدیران استراتژیک سازمانها باید موانعی را که در اجرای برنامه‌ریزی منابع انسانی به‌منظور دستیابی به چابک‌سازی وجود دارد، شناسایی، و در رفع به‌موقع آن اقدام کنند. عمده‌ترین موانع عبارت‌است از:

- بدبینی نسبت به برنامه‌ریزی و پیش‌بینی در موارد خاص
- مقاومت واحدهای عملیاتی در مقابل دخالت‌های واحدهای مرکزی
- عدم ارتباط بین فعالیتهای مختلف در فرایند برنامه‌ریزی
- تضاد و تعاریفی که در سازماندهی منابع انسانی به‌وجود می‌آید.
- در برنامه‌ریزی منابع انسانی برای ارزیابی نیازهای آینده از فنون نامناسبی استفاده می‌شود.
- برای پیش‌بینی آینده منابع انسانی از خط روند گذشته استفاده می‌شود.
- برنامه‌ریزی منابع انسانی بعد از برنامه‌ریزی عملیاتی به‌وسیله مؤسسات اجرا می‌شود.
- در برنامه‌ریزی منابع انسانی به جنبه‌های کیفی (توسعه مهارت‌های خاص و عملکرد بالقوه افراد) توجه کافی نمی‌شود.
- برنامه‌ریزی منابع انسانی تا اندازه زیادی به‌عنوان موضوع اجرایی کوتاه‌مدت مورد توجه قرار می‌گیرد.
- اگر واحدهای مرکزی و عملیاتی سازمان با هم درگیر و نسبت به هم بدگمان باشند، این مسائل و مشکلات حادتر خواهد شد. پس عامل تحریک‌کننده چنین درگیری و مشکلات بدگمانی به برنامه‌ریزی و اعتماد نداشتن واحدها به یکدیگر است.

مدیریت چابک‌سازی در سازمان پلیس

وظایف و مأموریت‌های پلیس

سازمان و نیروی پلیس با اهداف ویژه‌ای پایه‌گذاری شده است تا مأموریت‌های خاص خود را در حوزه نظم و امنیت و آسایش شهروندان به انجام رساند. مدیران به همراه کارکنان خود این مأموریت را انجام می‌دهند و ابزار آن را فراهم می‌سازند.

مهمترین وظیفه پلیس، تأمین آسایش و امنیت جانی و مالی و اخلاقی و سلامت مردم اجتماع است. ایجاد امنیت پایدار از جمله مهمترین وظایف حکومتها به شمار می‌رود. مقوله استقرار نظم و امنیت پدیده‌ای است که با روشهای مختلف از دیرباز تاکنون وجود داشته است. دولت‌ها برای برقراری امنیت، نهادی به نام پلیس را تشکیل داده‌اند. از این نظر پلیس، سیستمی مشروع و وابسته به حکومت است که با جمع بسیاری از نیروها، امکانات و تخصصهای متفاوت در خدمت نظم و امنیت داخلی نظام است به گونه‌ای که امروزه اولاً هیچ نظامی از سازمان پلیس بی‌نیاز نیست و ثانیاً مشروعیت اعمال قانون تنها در حوزه اختیارات پلیس است. بنابراین ایجاد نظم و امنیت داخلی و اجرای قانون و ترویج فرهنگ قانونگرایی، وظیفه انحصاری پلیس است که تقریباً در تمامی دنیا در سازمانی نسبتاً همانند به اجرا در می‌آید. به همین لحاظ، واژه پلیس واژه جهانی و یکسان در تمام زبانهای دنیاست و در تمام اذهان، سازمان و تشکیلات مشخصی را تداعی می‌کند. بدیهی است که نظم و امنیت و رعایت هنجارهای رسمی و پذیرفته‌شده باعث قوام جامعه و بستر هر گونه تحول و توسعه پایدار به شمار می‌آید. پس می‌توان گفت که فلسفه وجودی و هدف اساسی از تأسیس سازمان پلیس، جلوگیری از جنایات، مدیریت ترافیک و تصادفات و مسائل نقلیه و سایر رویدادهایی است که آسایش و آرامش عمومی را مختل می‌سازد و همچنین درگیری مأموران پلیس با این وقایع در صورت وقوع نیز جزء وظایف سازمان پلیس است. وظایفی را که مأموران پلیس در برابر این رویدادها باید انجام دهند برحسب اهمیت و فوریت آن می‌توان به شرح ذیل طبقه‌بندی کرد:

الف) جلوگیری از گسترش و رفتار جنایی و تمایلات ضد اجتماعی افراد
ب) کاهش فعالیت‌های جنایی افراد سابقه‌دار

ج) دستگیری جنایتکاران، کشف اموال دزدی و جمع‌آوری دلایل و مدارک جرم برای ارائه به دادگاه

د) تنظیم مقررات برای اجرای بعضی از وظایف مانند مقررات عبور و مرور و حمل و نقل سرانجام، خدمات پیش‌بینی نشده‌ای که برای آنها قبلاً مقررات خاصی وضع نشده باشد. البته وظایف سازمان پلیس، امروزه به طبقه‌بندی یاد شده محدود نیست. دامنه فعالیت‌های این سازمان عمومی به قدری وسیع است که حتی طبقه‌بندی کردن آنها خالی از اشکال نیست. شایسته است به منظور تبیین وظایف پلیس در اینجا قسمتی از مفاد قطعنامه اصول اخلاقی پلیس، که در سال ۱۹۵۷ میلادی در امریکا به تصویب اتحادیه بین‌المللی رؤسای پلیس رسیده است، ذکر شود. وظیفه اصلی هر فرد پلیس، خدمت کردن به مردم به منظور حفظ جان و مال آنها و حمایت بیگناهان در مقابل فریبکاران و ضعفا در مقابل ظلم و ستم یا تهدید، ایجاد آرامش در مقابل بی‌نظمی و تخلف از مقررات و احترام به حقوقی است که در قانون اساسی از نظر آزادی، مساوات و عدالت برای فرد فرد مردم پیش‌بینی شده است.

با عنایت به مأموریت اصلی پلیس، تقریباً سه عنصر اساسی در (حیطه تخصص اصلی) هسته مرکزی مأموریت پلیس نهفته که عبارت است از:

ایجاد نظم و امنیت داخلی، اجرای قانون و ترویج فرهنگ قانونگرایی و وظیفه انحصاری پلیس است که تقریباً در تمامی دنیا در ساختار نسبتاً همانندی به اجرا در می‌آید. امروزه با تحولات عظیم اجتماعی و فناورانه روش اجرای وظایف و اقدامات پلیس به سمت سیستم چابک و سریع تغییر یافته است.

البته سیستم چابک‌سازی پلیس به تنهایی قادر به انعطاف در برابر تغییر بهره‌وری سازمان نیست بلکه قادر به سازماندهی دوباره سریع سیستم و پاسخ به نیازمندیهای گوناگون و پویای جامعه و شهروندان است؛ به عبارت دیگر، چابک‌سازی پلیس، حالت پیشرفته استفاده نرم از فناوری پیشرفته است که همراه با ویژگی سطح بالای سازماندهی مجدد بوده، دارای یک سلول کنترل برای کنترل کل سیستم پلیس چابک است.

پلیس آینده و مطلوب، پلیس چابک است. پلیس چابک روشی برای تغییر ساختار در چگونگی ارائه خدمات، برنامه‌ریزی و سازماندهی، فرماندهی و مدیریت سازمان پلیس است. امروزه بسیاری از کشورها به منظور حرکت به سوی چابک‌سازی پلیس، ساختار سازمانی پلیس خود را تغییر داده‌اند. آنها به سمت کاربریهای رایانه‌ای رو آورده، و خود را هر چه بیشتر از حالت سنتی دور کرده‌اند. حرکت به سوی چابک‌سازی بیشتر، تغییر و تحولی اجتماعی است تا تغییری فناورانه. پلیس چابک در ارائه خدمات از منابع مردمی بهره می‌گیرد. در جمهوری اسلامی ایران با توجه به ویژگیهای جامعه اسلامی و مقتضیات کشور، اقدامات زیر باید مورد نوسازی و بازنگری قرار گیرد:

۱. ساختار نیروی انتظامی
 ۲. نظام آموزشی نیروی انتظامی
 ۳. نظام جذب و استخدام و به‌کارگیری نیروهای انسانی و استقرار نظام شایسته‌سالاری
 ۴. آموزش‌های ویژه برای نیروی اجرایی در فرایند چابک‌سازی و سرعت‌بخشیدن به مأموریتها
 ۵. انتخاب نیروهای جوان و با انگیزه در مأموریت‌های ویژه و به‌هنگام پلیس
 ۶. افزایش و ارتقای انگیزه نیروهای عملیاتی و اجرایی
 ۷. نوسازی ابزار و تجهیزات پلیس
 ۸. افزایش درجه اعتماد میان شهروندان و پلیس
 ۹. طراحی شبکه‌های ارتباط اجتماعی روزآمد پلیس با مردم مثل ۱۱۰
- چهار اصل کلیدی مدیریت چابک‌سازی پلیس، که آن را از دیگر سیستم‌های مدیریتی جدا می‌کند، عبارت است از:

۱. اعطای خدمات به شهروندان
۲. اهمیت افراد و نقش اطلاعات

۳. همکاری درون‌سازمانی و بین‌سازمانی

۴. آمادگی برای تغییر

پلیس چابک از توانایی اجرای سریع عملیات و اقدامات تأمینی برخوردار است. آمادگی واکنش سریع و به‌موقع، توانایی حضور در صحنه عملیاتی با کمترین زمان ممکن با استفاده از تکنیک، ابزار و برنامه‌های نرم‌افزاری از ویژگیهای مهم آن است.

هدف مدیریت چابک‌سازی (پلیس)، رسیدن همزمان به انعطاف‌پذیری و بهره‌وری کامل است. اگر در یک عملیات پلیسی با خراب‌شدن یک خودرو یا اضافه‌کردن یک خودروی جدید، کل عملیات مختل می‌شود، هنگام افزایش بهره‌وری، سازمان پلیس چابک موازی به‌وجود خواهد آمد که خود باعث افزایش توان اطمینان خواهد بود.

بسیاری از وظایف نیروی پلیس نیز قابل پیش‌بینی است؛ برای مثال محافظت از اشخاص و مسئولان سرشناس یا برقراری نظم در طول مسیر اجرای هر تظاهرات قانونی، خدماتی است که از قبل معلوم بوده است و نیروهای لازم را می‌توان از قبل، معین، و به محل مأموریت اعزام داشت. اما بیشتر وظایف پلیس تنها در صورت احتمال بروز حوادث در مکان یا زمان خاص معنا و مفهوم می‌یابد. این امور عمده وظایف پلیس را تشکیل می‌دهد و خود، پایه و اساس مشکلات پلیس در توزیع نیروهای خود است؛ زیرا بسیاری از مأموریت‌های پلیس توسط نفر و فرد و نه یک یگان و واحد انجام می‌شود و توانایی و تخصص فرد مأمور در صحنه مورد قضاوت شهروندان قرار می‌گیرد. برای درک بهتر این موضوع باید توجه داشت که هر یک از وظایف و مأموریت‌ها دو اصل اساسی دارد که عبارت‌است از:

۱. زمان وقوع حادثه

۲. مکان وقوع حادثه

مدیران اجرایی سازمان پلیس همواره با مسئله دشوار ارائه خدمات رضایت‌بخش به مردم توسط تعداد مشخصی از نیروها و امکانات خود روبه‌رو بوده‌اند.

در سالهای اخیر، بسیاری از آنها با مسئله ارائه خدمات بیشتر با نیروهای کمتر روبه‌رو شده‌اند. این عوامل به همراه کاهش بودجه و اعتبارات به‌کارگیری مؤثر نیروها و کارکنان موجود را ضروری می‌سازد (هریسون^۱، ترجمه قاسمی، ۱۳۷۸: ۴۱).

شیوه‌های مأموریت پلیس

اجرای وظایف و تحقق اهداف در سازمان پلیس از نوعی نظم منطقی پیروی می‌کند. واحدهای پلیس خود بخش عمده‌ای از جامعه بزرگتر هستند که ممکن است به‌صورت کشوری، استانی یا

1. Harrison

حتی بخشی از شهرداری یک شهر باشند. البته در جمهوری اسلامی ایران، پلیس تابع شهرداری نیست.

تمامی سطوح مدیریتی نیروی پلیس در حیطه اختیارات و حوزه خود ملزم به ارائه خطمشی و رهنمودهای لازم است و در اجرای مأموریت‌های خود مجوزهای لازم را داراست. مدیران پیش از محول نمودن مأموریت به نیروهای خود باید طرح مناسبی را آماده کرده باشند.

۹. برنامه‌ریزی زمان واکنش نیروی پلیس

دفرانکو می‌گوید ایجاد برنامه قابل اجرا یکی از مشکلترین کارهایی است که مدیران پلیس با آن روبه‌رو هستند. هر واحد پلیس تعداد خاصی پست سازمانی ثابت دارد. تنها راهی که با آن می‌توان تعداد این پستها را کاهش داد، بهره‌گیری از سازمانی گسترش یافته است؛ به‌عنوان مثال کاهش تعداد مدیران میانی، استفاده از نیروی مشترک پلیس در مناطق همجوار، استفاده از خدمات مشترک زندانها در مناطق و شهرهای همجوار، برخی از این شیوه‌هاست. اگر مدیران پلیس، اطلاعات و گزارشهای شهروندان را به‌دقت مرور کنند، بلافاصله به گوناگونی و تفاوت‌های آنها در زمینه‌های مختلف پی خواهند برد.

امروزه رهیافتهای نوین پلیس جامعه محور و همچنین پلیس محلی اثربخشی مناسبی دارد. گروه‌ها باید تحت رهبری یک فرمانده محلی باشند؛ همان‌گونه که «آنمون و اسپانگن برک» می‌گویند: برای تعیین بهترین روش در حل مشکلات محلی، توانمندتر از مرد یا زنی که فرماندهی محل را به‌عهده دارد، متصور نیست». (امبروسه، ۲۰۰۴: ۴۴)

بیشتر تحلیلهای آماری اطلاعاتی را درخصوص حوزه‌های گشت و زمان عکس‌العمل ارائه می‌کنند. یک تحقیق دولتی، که در دهه ۱۹۶۰ منتشر شد، حاکی از این بود که نیروهای پلیس به‌منظور افزایش میزان دستگیری مجرمان در صحنه جرم به زمان واکنش یک دقیقه یا کمتر نیاز دارند. در میان سازمانهای پلیسی، کمتر واحدی پیدا می‌شود که بتواند زمان پاسخگویی و عکس‌العمل کمتر از سه دقیقه را در تمام خدماتش تضمین کند.

در برخی کشورهای جرم‌خیز، میزان دستگیری مجرمان در صحنه جرم در حال حاضر حدود ۳ درصد کل میزان وقوع جرائم است. اگر آنها با سرعتی بیشتر از یک گلوله شلیک‌شده به سراغ جرائم بروند، میزان دستگیری در صحنه‌های جنایت تنها به چیزی حدود ۵ درصد افزایش خواهد یافت. البته آمار و میزان دستگیری مجرمان تنها دلیل واکنش سریع نیروهای پلیس نیست. بیشتر افراد پلیس و شاید بیشتر شهروندانی که این اشخاص به آنها خدمت می‌کنند، مبارزه با جرائم را به‌عنوان مهمترین مسئولیت پلیس تلقی می‌کنند و این موضوع، بدیهی است. اما با فناوری پیشرفته که مجرمان از آن بهره می‌گیرند مبارزه با جرائم بسیار دشوار شده است. (پاتل، ۲۰۰۲:

(۱۴)

۱۰. شرایط و ضوابط مدیریت چابک‌سازی پلیس

به‌طور کلی برای مدیر چابک‌ساز، سه ویژگی کلی می‌توان تصور کرد:

۱-۱۰. توانایی تشخیص مشکلات و مسائل به‌طور دقیق

۲-۱۰. توانایی اجرای کارها به‌عنوان تسهیل‌کننده وظایف سازمان

۳-۱۰. مهارت و درک روشهای مشاوره‌ای

چابکی در سازمان پلیس به این معناست که سازمان به لحاظ کالبدی (ساختاری) و اجرایی و عملکردی، زمینه‌های مناسب و لازم را (تناسب اندام و سرعت عمل و واکنش به‌موقع و زمانی مناسب) داشته باشد. چابکی در واقع برای مهندسی مؤسسات پلیس پارادایم جدیدی است. نیاز این پارادایم جدید، بر افزایش میزان تغییر در محیط یا به‌عبارت دیگر افزایش میزان جرم و جنایت و ناامنی در جامعه مبتنی است که مؤسسات و سازمانهای امنیتی و پلیس را به پاسخ‌پیش‌کنشی به تغییرات وادار می‌کند. واژه «چابک»، توصیفگر سرعت و قدرت پاسخگویی هنگام رویارویی با رویدادهای داخلی و خارجی سازمان از جمله سازمان پلیس است. چابکی برخلاف فریه‌بودن و چاقی است. چاقی مانع حرکت سریع و واکنش به‌موقع می‌شود. در سالهای اخیر، بیشتر سازمانها و مؤسسات از جمله سازمان پلیس بر کاهش هزینه‌های خود تأکید کرده و بر آن متمرکز شده‌اند و حتی برخی از سازمانها قادر به حفظ بهره‌وری و سودآوری خود نیز بوده‌اند. این سازمانها، فعالیت‌های بدون ارزش افزوده را شناسایی و حذف می‌کنند که این خود در جهت کاهش اتلاف منابع آنهاست. آنها مفاهیمی مثل تولید ناب، تولید به‌موقع، شش سیگما و... را در خود اجرا کرده‌اند ولی فقط این موارد برای چابکی کافی نیست. برخی از سازمانها اکوسیستم‌هایی را ایجاد می‌کنند که فقط در محیط‌های پایدار مؤثر است و با کوچکترین تغییر دچار مشکل می‌شود. سازوکارهای زیر می‌تواند تا حدودی زمینه‌ساز چابکی پلیس شود. (غفاریان، علی احمدی، ۱۳۸۱: ۲۸)

- ستاد کوچک و کارآمد

- پیش‌بینی گروه‌های ویژه واکنش سریع و عملیات ویژه برای پلیس از طریق تلفن ۱۱۰

- وجود گشتی‌های سریع پلیس‌های ویژه با توان جسمی و تخصصی زیاد در پیگیری و کشف

جرم و برخورد با بزهکاران

- کاهش فرایند (مراحل فرایند) تصمیم‌گیریهای ناب اجرای سلسله مراتب

- کاهش بوروکراسی اداری برای تصمیم‌گیری مثل برخی مکاتبات اداری زائد

سازمانهای چابک نه تنها باید پاسخگوی تغییرات موجود باشند، بلکه با آرایش‌بندی مناسب باید

قادر به کسب مزایای رقابتی نیز باشند.

موفقیت پلیس در مأموریت‌های امنیتی خود به توانایی افسران (فرماندهان) در شناسایی نیازهای

شهروندان و واکنش سریع و به‌موقع، مطابق خواست مردم اجتماع بستگی دارد که در همین زمینه

اعتماد مردم به پلیس و همکاری و مشارکت آنها در سرعت عمل و موفقیت مأموران پلیس نقش بسزایی دارد.

شاخصهای چابکی در پلیس

ابزار کارایی فرایند چابک‌سازی صرفاً برای کاهش زمان نیست، بلکه در راستای افزایش دقت عمل در هنگام مأموریتها و عملیات پلیسی با تأکید بر تحمل کمترین تلفات و درگیری است. آمادگی جسمی نیروهای پلیس، کوتاهی زمان حضور نیروها در محل مأموریت، سرعت عمل این نیروها همگی از لوازم پلیس چابک و پیشرفته است. در چنین وضعیتی چابک‌سازی پلیس به عبارت دیگر سازماندهی پلیس چابک مطلوب است. علاوه بر مواردی که در بخش اول در ابزارهای سازمانی برای تحقق چابکی عنوان شد، عناصر و ابزارهای ذیل می‌تواند در چابک‌سازی پلیس نقش مطلوب ایفا کند که عبارت‌است از:

۱. ساختار سازمانی چابک

متغیر ساختار سازمانی در فرایند مدیریت پلیس نوین تأثیری حیاتی و بنیادین ایفا می‌کند و این باور که پلیس نوین، ماهیتی مدیریتی دارد و از خانواده نیروی نظامی فاصله گرفته است، ضرورت طراحی ساختار سازمانی مناسبی را ایجاد می‌کند و باید از الگوهای مدیریتی علمی در طراحی ساختار بهره گرفت. همچنان که در بخش اول این نوشتار بیان شد، ساختار سازمانی لازم است انعطاف‌پذیر باشد. در این مورد اقدامات زیر قابل اجراست:

- اصلاح ساختار سازمانی و کوچک‌سازی ستادی فربه و سنگین
- تقویت همکاری و مشارکت با سایر سازمانها و مؤسسات دیگر
- بهبود انعطاف‌پذیری از طریق تمرکززدایی و اتخاذ ساختارهای منعطف
- ترویج فرهنگ تحول و نوگرایی

۲. کاربرد فرهنگ یکپارچه‌سازی فرایند

فرهنگ سازمانی، مجموعه‌ای از ارزشها، باورها، درک و استنباط و شیوه‌های تفکر یا اندیشیدن است که اعضای سازمان در آنها وجوه مشترک دارند و همان چیزی است که به‌عنوان پدیده‌ای درست به اعضای تازه‌وارد آموزش داده می‌شود و نشان‌دهنده بخش نانوشته و محسوس سازمان است. هدف فرهنگ این است که به اعضای سازمان احساس هویت بدهد و در آنان نسبت به باورها و ارزشهای باور نکرده‌ی تعهد ایجاد کند.

فرهنگ در سازمان دو نقش عمده بر عهده دارد: اول متحد یا یکپارچه‌کردن اعضا به‌گونه‌ای که آنها شیوه رفتار و برقرار کردن ارتباط با یکدیگر را بدانند. دوم به سازمان کمک کند تا خود را با

عوامل محیط خارجی وفق دهد. مقصود از اتحاد یا یکپارچگی داخلی سازمان این است که اعضا دارای هویت مشترک شوند و شیوه همکاری مؤثر را یاد بگیرند.

۳. منابع انسانی هوشمند و کارآمد

سازمان چابک، که با تغییرات پیوسته محیطی روبه‌رو است در توانایی و انعطاف‌پذیری انسان نقش مهمی را ایفا می‌کند. در این رابطه این اقدامات مؤثر است: تمرکز بر فعالیت گروهی و فرهنگ مشارکت، واگذاری اختیار به نیروهای سازمان، تکیه بر آموزش به‌عنوان ابزار مهم، تربیت و آموزش نیروها در مهارت‌های مختلف.

۴. برنامه‌ریزی سیستم آموزشی منظم و منعطف

با توجه به ظرفیتهای موجود و نیازهای آموزشی کارکنان، برنامه‌هایی برای آینده تنظیم می‌شود. منظور از آموزش کارکنان، تمامی مساعی و کوشش‌هایی است که در جهت ارتقای سطح دانش کارکنان و آگاهی مهارت‌های فنی، حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به‌عمل می‌آید و آنان را آماده اجرای وظایف و مسئولیتهای شغلی خود می‌کند. آموزشها باید از ویژگیهای زیر برخوردار باشد:

- کاربردی بودن آموزشها به‌ویژه در ابعاد تخصصی آن
- وجود مربیان و استادان حاذق، متخصص، متعهد و وظیفه‌شناس برای تربیت نیروی انسانی کارآمد و متعهد
- وجود فضای آموزشی مناسب و جذاب
- برخورداری از وسایل کمک‌آموزشی به‌روز و علمی و منابع متغیر پلیسی
- وجود الگوهای رفتاری مناسب پلیس برای دانشجویان پلیس

۵. کاربرد فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات، پیش از اینکه سیستم سخت‌افزاری و مجموعه‌ای از الگوها باشد، نظامی فکری و فرهنگی است که آن را می‌توان فرهنگ تولید اطلاعات نامید. بدون ایجاد فرهنگ تولید اطلاعات، نظام فناوری اطلاعات نمی‌تواند دوام داشته باشد. فناوری اطلاعات از اتصال و ترکیب مجموعه‌ای از فکرهای مفید تولیدشده شکل می‌گیرد. در فناوری اطلاعات، فکر انسانهای خردمند است که تولید اطلاعات می‌کند؛ به‌عبارت دیگر، فناوری اطلاعات، تمامی گونه‌های فناوری است که به‌منظور پردازش، ذخیره‌سازی و انتقال اطلاعات در یک قالب الکترونیکی صورت می‌پذیرد. تجهیزات فیزیکی که برای این اهداف به‌کار می‌رود. عبارت‌است از: رایانه، شبکه و تجهیزات ارتباطی، دورنگار و نرم‌افزارهای الکترونیکی. در واقع فناوری اطلاعات چیزی فراتر از توانایی

محاسباتی رایانه‌ای است. کاربرد آخرین فناوری با سرعت زیاد فناوری ابزارهای هوشمند را در این بخش می‌توان خاطر نشان کرد.

۶. نوآوری و خلاقیت

برای واژه خلاقیت توسط صاحب‌نظران از جنبه‌های مختلف تعاریف متعددی ارائه شده است که در اینجا مهمترین آنها بیان می‌شود:

تونی پروکتور (۱۹۹۹) به نقل از ورتهمیر (۱۹۴۵ و ۱۹۵۹) بیان می‌کند خلاقیت، توانایی نگاه جدید و متفاوت به یک موضوع و به عبارتی فرایند شکستن و دوباره ساختن دانش خود درباره یک موضوع و به دست آوردن بینش جدید نسبت به ماهیت آن است.

کلی و راجرز (۱۹۵۴) بیان می‌کند خلاقیت پدیده‌ای است که هنگامی روی می‌دهد که فرد افکار خود را در جهت فهم متفاوت و بهتر از یک موضوع یا موقعیت سازماندهی می‌کند.

تورنس (۱۹۶۵) بیان می‌کند خلاقیت، فرایند حساس شدن به مسائل، نواقص، شکافهای دانش، عناصر مفقوده، ناهماهنگی و مواردی از این قبیل و شناسایی دشواریها، جستجوی راه‌حلهای، حدس‌زدنها یا منظم کردن فرضیه‌ها درباره نواقص، آزمودن و دوباره آزمودن و سرانجام به هم مرتبط کردن نتایج است. ریکاردز (۱۹۹۷) می‌نویسد خلاقیت، خارج شدن از قالبهای ذهنی است. وی همچنین بیان می‌کند خلاقیت، کشف چیزهای جدید و معنادار است.

ترزای آمابیلی (۱۹۹۶) بیان می‌کند خلاقیت، تولید اندیشه‌های جدید و مفید در همه زمینه‌هاست. گیلفورد (۱۹۵۴) خلاقیت را تفکر واگرا (در برابر تفکر همگرا) می‌داند.

ادوارد دبونو (۱۹۶۸) خلاقیت را، تفکر جانبی (یا افقی) (در برابر تفکر عمودی) می‌داند. (سینگر، ۱۹۹۰: ۲۶)

برخی صاحب‌نظران، خلاقیت را مترادف حل مسئله، و عده‌ای دیگر آن را ابزار حل مسئله می‌دانند. همان‌طور که ملاحظه می‌شود انواع تعاریف خلاقیت نقاط مشترک زیادی دارد. با توجه به این مفهوم، که خلاقیت مفهومی چند جنبه‌ای است، همه این تعاریف می‌تواند شامل دو دسته کلی شود: یک دسته تعاریفی که خلاقیت را از نظر فرآورده یا محصول و نتیجه آن مورد توجه قرار می‌دهد و دسته دیگر تعاریفی که خلاقیت را از جنبه فرایند و چگونگی آن بیان می‌کند. نوآوری نیز به شکل‌های زیر تعریف شده است:

- نوآوری به معنای خلاقیت عینیت یافته: در این نوع تعریف، نوآوری، مفهوم عملیاتی شدن و به مرحله اجرا در آمدن اندیشه‌های نو دارد. از این دیدگاه می‌توان نوآوری را به معنای خلاقیت عینی به عنوان شکل اجرایی شده و تحقق یافته خلاقیت ذهنی دانست. بنابراین همان‌طور که ملاحظه می‌شود «خلاقیت و نوآوری» دو مفهوم متفاوت و جداگانه و در عین حال مرتبط با یکدیگر دارد.

امروزه نیروی انتظامی و پلیس ما در حوزه خلاقیت و نوآوری دچار چالش جدی است و ضعف انعطاف‌پذیری بعضاً مانع خلاقیت و نوآوری است.

۷. نوآوری به فرآورده جدید در سطح سازمان

در این نوع تعریف، منظور از نوآوری، فرآورده جدید یا محصول خلاق است که توسط یک سازمان ارائه می‌شود. فرآورده خلاق می‌تواند نرم‌افزاری مانند انواع خدمات (مثل خدمات آموزشی، خدمات بهداشتی درمانی، خدمات اداری و...) یا سخت‌افزاری مانند کالاها (مثل محصولات صنعتی، محصولات دارویی، محصولات غذایی و...) باشد. آن گونه که ملاحظه می‌شود، تعاریف خلاقیت و نوآوری، عناصر مفهومی تازه‌گی، نو، جدید، سرآغاز بودن، اول بار بودن و همچنین مفید بودن دارد. بنابراین انواع کشفیات علمی، نظریه‌های علمی (تئوریها و فرضیه‌ها) ابداعات و اختراعات و نیز آثار بدیع هنری و ادبی مانند کشف عناصر شیمیایی قوانین حرکتی نیوتن، حساب دیفرانسیل و انتگرال، نظریه مکانیک کوانتومی پلانک، نظریه نسبیت انیشتین، نظریه روانکاوی فروید، نظریه شناختی پیاز، نظریه عمومی سیستم‌ها، نظریه بی‌نهایت بودن ذرات حسابی، الگوی ساختار مولکولی واتسون و کریک، معادله شرودینگر، تابلوی مونا لیزای لئوناردو داوینچی، سبک نقاشی کوبیسم، شاهنامه فرودسی، غزلیات حافظ، آثار شکسپیر، اختراع موتوربخار، لامپ برق، رادیو و تلویزیون، اختراع تلفن، هواپیما، ترانزیستور، اینترنت، خلق و طراحی محصولات جدید، حل مسائل کیفیت و بهره‌وری سازمان و هزاران هزار مورد از این قبیل، جلوه‌هایی از خلاقیت و نوآوری است.

۸. ارتقای همبستگی و عصبيت سازمانی در میان نیروهای پلیس

همبستگی سازمانی، جوهره و روح کلی حاکم بر هر سازمان مدیریتی به‌ویژه سازمان پلیس است. ضعف همبستگی سازمانی، زمینه‌ساز کاهش انگیزه و در نتیجه تنزیل کارآمدی و اثربخشی را به دنبال دارد و این یک افت بزرگ برای سازمان پلیس است. نیروی انتظامی به‌دلیل نامتجانس بودن ترکیب نیروهای انسانی و کاهش شایسته‌سالاری دچار چالش است.

۹. ایجاد اعتماد میان شهروندان و پلیس

اعتماد اجتماعی از جمله مفاهیم بنیادی جامعه‌شناسی است که نه تنها اهمیت خود را طی سال‌های گذشته از دست نداده بلکه به‌دلیل تحولات جهان پیشرفته، لزوم توجه به آن نیز بیشتر شده است.

اعتماد اجتماعی اطمینان به توانایی شخص یا سیستمی است که بیانگر پاکدامنی، ایمان به مردم، آرامش و... است. اهمیت اعتماد اجتماعی در این است که نه تنها شرایطی را فراهم

می‌سازد که تعاملات اجتماعی، مقبولیت و مشروعیت نظام گسترش می‌یابد، بلکه هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی جامعه را تا حد زیادی کاهش می‌دهد. لذا در پاسخ این سؤال که پلیس تا چه اندازه توان ایجاد فضای دوستی و تغییر ذهنیت مردم و در نتیجه افزایش میزان اعتماد اجتماعی را دارد، باید در تحولات ساختاری، نهاد امنیت و چابک‌سازی سازمان پلیس، که موضوع این نوشتار است، جستجو کرد.

۱۰. جامعه محوری پلیس

پلیس جامعه محور را می‌توان رویکرد جدید پلیس دانست که مجموعه‌ای از برنامه‌های معطوف به تقویت تعاملات اجتماعی پلیس و گروه‌های اجتماعی به‌ویژه اقشار آسیب‌پذیر مانند زنان، کودکان و سالمندان را از طریق گوناگون همچون تشکیل انجمنهای مشورتی محله‌ای و با تأکید بر حل مسئله از طریق گفتگو در بر می‌گیرد.

پلیس اجتماع محور، وظایف دیگری چون کاستن از احساس ناامنی، کاهش تعداد شکایات علیه خود، افزایش اطلاعات عمومی در خصوص شیوه‌های پیشگیری از جرائم را از طریق جلب مشارکت شهروندان بر عهده گرفته است که موجب افزایش رضایت مردم از پلیس و ارتقای میزان اعتماد عمومی به پلیس و در نهایت ایجاد احساس امنیت خواهد شد و در همین رابطه بهره‌گیری از رهیافت پلیس محله در جمهوری اسلامی ایران می‌تواند مفید باشد.

۱۱. مشارکت مردم در برقراری نظم و امنیت

مشارکت مردمی یعنی سهیم‌شدن مردم در اجرای یک مسئولیت. مشارکت مردمی، نظارت مردم را بر عملکرد دستگاه‌هایی که در امنیت عمومی مسئولیت دارند، را قوی‌تر و شفافتر می‌سازد و هنگام وقوع جرائم می‌تواند آسیب‌های اجتماعی آن را به حداقل ممکن کاهش دهد. در واقع، نفس حضور و مشارکت مردم، خود امنیت‌ساز و امنیت‌آفرین است. عدم مشارکت مردمی در مسائل جامعه، ترس و ناامنی ایجاد می‌کند. با حضور مردم در صحنه‌های سیاسی - اجتماعی جامعه و تصمیم‌گیری امور کشور، هم پایه‌های حاکمیت، تقویت می‌شود و هم امنیت عمومی توسعه بیشتری می‌یابد. بنابراین همکاری مردم با نهادهای امنیتی و انتظامی بی‌گمان در رویارویی با عوامل ناامنی نقش مؤثری خواهد داشت و به سرعت عمل پلیس کمک می‌کند.

۱۲. سازمانهای مردم نهاد

هر کشوری برای تضمین امنیت خود به اهرمهای گوناگون نیاز دارد؛ از جمله این اهرمها مشارکت مردمی و تشکلهای غیردولتی است. امروزه سازمانهای غیردولتی با فعالیت غیرانتفاعی و داوطلبانه برای ارائه خدمات عام‌المنفعه به فعالیت می‌پردازند. این سازمانها در واقع، شامل

جمعیت‌ها، گروه‌ها و نهادهای انسانی خودجوش و برآمده از مردمی هستند که مهمترین ویژگی خود را استقلال از نهاد دولت بیان می‌کنند. سازمانهای غیردولتی بنا به تعریف بانک جهانی در کاهش دردها، افزایش منفعت فقیران، حفظ محیط‌زیست، تأمین خدمات اجتماعی و توسعه اجتماع ملی فعال هستند. مسلم است که کارکردهای سازمانهای غیردولتی بسیارگوناگون است که می‌تواند در تعیین سیاستها و خط‌مشی‌ها، معیارها، پیاده‌سازی، نظارت و پیگیری و هنجارسازی، نقش داشته باشد. سازمانهای مردم نهاد، می‌توانند به بسیج و جلب مشارکت مردمی در زمینه‌های مختلف به‌ویژه تأمین امنیت عمومی در جامعه بپردازند. بنابراین سازمانهای غیردولتی با روشهای ذیل می‌توانند با پلیس در راستای برقراری امنیت همکاری کنند:

- ایجاد فضای فکری و اجتماعی لازم برای تشریح شفاف مشکلات و مسائل اجتماعی

- پاسخگویی به نیازهای جامعه

- تولید یافته‌های علمی

- تعامل با اندیشمندان مردم و مسئولان نهادهای رسمی و غیررسمی

- تلاش در جهت اصلاح، رفع و پیشگیری از آسیبها و مشکلات اجتماعی

- مستندگویی

- ارزیابی تواناییهای طبیعی جامعه

- آموزش

- تشویق و ترغیب مردم در جهت گسترش توسعه همه‌جانبه

- آگاهی‌دادن در مورد مسائل اجتماعی

۱۳. قانونمداری پلیس در انظار شهروندان

پلیس برای اجرای قانون، قدرت اعمال نظر زیادی دارد. هر افسری هنگام تصمیم‌گیری در مورد صدور احضاریه یا بازداشت متخلف درخصوص نقض قوانین می‌تواند نظر خود را اعمال کند. به گفته گلدشتاین، پلیس، قدرت زیادی دارد. برای سلب آزادی و کاربرد زور، حتی گرفتن جان یک فرد، افراد پلیس در استفاده از اختیارات خود و گرفتن تصمیم مؤثر بر زندگی ما، اعمال نظر زیادی می‌کنند.

شهروندان نگران این هستند که اعمال نظر پلیس در مفاد قانون، این امکان را به او می‌دهد تا بتواند با برخی از افراد رفتاری تبعیض‌آمیز داشته باشد یا نقض قانون از سوی صاحبان ثروت و قدرت را نادیده بگیرد. برخی از مردم اعتقاد دارند که قانون باید پیوسته و در هر موردی اجرا شود. اما اغلب افسران بر این باورند که چنین عملی از سوی پلیس غیرقابل قبول، بسیار خشن و در واقع غیرممکن خواهد بود.

اگر جامعه بر این باور باشد که پلیس، نقض قانون از سوی بخش معینی از جامعه را نادیده می‌گیرد یا در اجرای قانون در بخش دیگری از جامعه سختگیری می‌کند، مشکلات جدی در روابط پلیس با جامعه به وجود خواهد آمد.

۱۴. ارتقای هماهنگی‌ها و وحدت روش با قوه قضاییه و دادگستری

یکی از متغیرهای اساسی برای چابکی پلیس، هماهنگی و وحدت روش با قوه قضاییه و دادگستری است. امروزه از مشکلات بنیادین پلیس ایران، ناهماهنگی میان پلیس و دستگاه قضایی است. در برخی موارد، (نبود پلیس قضایی) عدم هماهنگی میان نیروی انتظامی و قوه قضاییه، صحت عمل مأموران را خدشه‌دار می‌سازد و زمینه‌ساز افت اعتماد مردم به پلیس می‌شود (پیرس، ۱۳۸۰، ص ۳۰۷).

نتیجه‌گیری

از آنجا که منابع انسانی با ارزشترین عامل تولید و منبع اصلی زاینده مزیت رقابتی و ایجادکننده تواناییهای کلیدی هر سازمان، و عامل انسانی منبع راهبردی برای سازمانهاست، برنامه‌ریزی منابع انسانی جزء برنامه‌ریزی استراتژیک است. و سنگ زیر بنای برنامه‌ریزی منابع انسانی، شناخت مفروضاتی است که تصمیمات در آن گرفته می‌شود و در صورت پیش‌بینی و قضاوت مناسب، اهداف مورد انتظار تحقق می‌یابد. آنچه در سالهای اخیر در برنامه‌ریزی منابع انسانی، مد نظر قرار می‌گیرد و برای آن برنامه‌ریزی استراتژیک انجام می‌گیرد، شناخت وضعیت موجود داخلی و خارجی مؤسسه به منظور رویارویی با آینده است؛ چرا که آن جنبه‌ای از برنامه‌ریزی مؤثر است که به جای توجه به مسائل مالی یا دیگر منابع به نیروی انسانی توجه دارد و تجزیه و تحلیل قوتها، ضعفها، فرصتها و تهدیدات با توجه به عوامل داخلی و خارجی تأثیرگذار بر فعالیتهای مؤسسه صورت می‌گیرد. از این رو، بررسی الگوها و مدل‌های مختلف برنامه‌ریزی منابع انسانی و استفاده بهینه از آنها در مؤسسات و سازمانها به منظور برنامه‌ریزی و بهسازی منابع انسانی سودمند خواهد بود.

با توجه به این دیدگاه است که از چابک‌سازی سازمان می‌توان به‌عنوان الگویی منطقی در بهبود این روند نام برد. سازمان، زمانی چابک خواهد بود که به‌دلیل اهم کردن دانش و همکاری (داخلی و با دیگر سازمانها) قادر به هماهنگی باشد و به‌صورت سریع و کارا همه منابع مورد نیاز را خلق، تولید و پشتیبانی کند و تحویل دهد. سازمان پلیس نیز از این امر مستثنی نیست؛ زیرا با افزایش روند جرم و جنایت و حرفه‌ای شدن مجرمان در دنیای امروز، نیاز به چابک‌سازی پلیس به‌خوبی احساس می‌شود. از آنجا که سازمان پلیس با اقشار مختلفی چون شهروندان، بزهکاران و غیره، روبه‌روست و هر یک تأثیر ویژه‌ای بر سازمان خواهند داشت، سازمان باید خود را به‌طور مناسب در

جهت پاسخگویی به نیازها و مطالبات شهروندان، چابک کند و با احساس مسئولیت عمیق در این فرایند حرکت پویا و پیوسته علمی داشته باشد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع و مأخذ

۱. پیرس و رابینسون، (۱۳۸۰)، برنامه‌ریزی مدیریت استراتژیک، ترجمه: سهراب خلیلی شورینی، انتشارات یادواره کتاب، جلد دوم.
۲. ج . بیلو، پاتریک، (۱۳۷۶)، راهنمای اجرای برنامه‌ریزی استراتژیک، ترجمه: منصور شریفی کلویی تهران، نشر آردین.
۳. حسین پور، جعفر، (۱۳۸۴)، تأثیر فناوری اطلاعات بر فرهنگ سازمانی پلیس، فصلنامه دانش انتظامی، سال هفتم، شماره سوم.
۴. جفری هریسون و کارون جان، (۱۳۷۸)، مدیریت استراتژیک، ترجمه بهروز قاسمی، انتشارات آبتین.
۵. خوش سیما، غلامرضا، (۱۳۸۲)، مقدمه‌ای بر چابکی سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۳۴.
۶. غفاریان وفا، علی احمدی، علیرضا، (۱۳۸۱)، رویکردهای نوین استراتژی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۳۰.
۷. فتحیان، محمد، گلچین پور، مونا، خسرو اشهی، سرور، (۱۳۸۵)، راهکارهای چابکی در سازمانهای تولیدی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۵.
۸. گلستان هاشمی، سید مهدی، (۱۳۸۲)، مقدمه‌ای بر علم خلاقیت‌شناسی، انتشارات جهاد دانشگاهی.
۹. منوریان، عباس، (۱۳۶۹)، فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک، فصلنامه مدیریت دولتی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ش ۱۲.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع خارجی

1. M.G. Singer“ H uman Resource Management” Pws-kent Co.1990”
2. Gregory Carylee Cavseu,“ Elements of Agility In Manufacturing”, September, 2001
3. Manasi Patel,“ Supply Chain Agility In Todeys World ”, September, 2002
4. Christopher Ambrose , Diane Morello ,“ Designing the Agile Organiation: Design Principles and Practices”, 06 January,2004

