

ارائه الگوی ارتباطات بین سازمانی پلیس راهور در ایمنی ترافیک

ابوالحسن ملکی^{۱*}

تیمور حسینی^۲

چکیده

امروزه ترافیک به معنی عبور و مرور وسایل نقلیه و عابرین پیاده، به بحران و معضلی تبدیل شده است که همه ابعاد جامعه را تحت تاثیر خود قرار داده است. میزان تلفات ناشی از تصادفات رانندگی در دنیا و بطور اخص در ایران حاکی از آن است که مدیریت ایمنی ترافیک محبت و معضلی ملی است و عزمی ملی را می‌طلبد. هدف تحقیق پیش رو، بررسی دقیق میزان تاثیرگذاری نهادهای مختلف حکومتی، در ایمنی ترافیک است؛ بگونه‌ای که سهم هر نهاد در هرم تصمیم‌گیری مشخص شود، تا با ارتباط بین سازمانی دقیق، ایمنی ترافیک در سطح کلان تضمین شود. بنابراین سازمان‌های تاثیرگذار در ایمنی ترافیک شناسایی و علاوه بر تبیین الگوی ارتباط بین سازمانی اعضای شورای هماهنگی ترافیک، از طریق پرسشنامه‌ای که در اختیار ۱۲ تن از مسئولین عالی رتبه راهنمایی و رانندگی فرماندهی انتظامی تهران بزرگ قرار گرفت میزان و نحوه تاثیرگذاری ۲۰ نهادی که در ایمنی ترافیک تاثیرگذارند (علاوه بر اعضای فعلی شورا) مشخص، و با استفاده از روش دلفی به تعیین امتیاز و الگوی کمی نقش هر نهاد پرداخته شده است. در ادامه با تفکیک تاثیرگذاری هر نهاد در زمان‌های مختلف (نسبت به وقوع حادثه) رتبه و میزان تاثیرگذاری هر نهاد در زمان مربوطه مشخص و نمودار مربوطه ترسیم شده است. نتیجه نشان داد که از نظر بسیاری از کارشناسان عالی رتبه راهنمایی و رانندگی، بحث پیش‌گیری در حفظ ایمنی بسیار مهم و تمامی مسئولیت‌های ایمنی ترافیک صرفاً متوجه پلیس راهنمایی و رانندگی نیست.

کلمات کلیدی:

ایمنی ترافیک، ارتباطات بین سازمانی، مدیریت حمل و نقل

^۱ پژوهشگر پلیس راهور ناجا

^۲ عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین-رییس دانشکده علوم و فنون راهور

* رایانامه نویسنده مسئول: malekiabolhassan@gmail.com

مقدمه

اگر چه یک سازمان ترافیکی مانند سازمان راهنمایی و رانندگی ناجا، در محیطی نسبتاً ساده و مشخص به فعالیت می‌پردازد، با این وصف با کمی تأمل می‌توان دریافت که آن سازمان در ارتباط با مجموعه پیچیده و وسیعی از سازمان‌های ترافیکی و غیر ترافیکی دیگر است که دائماً با هم در حال تبادل پیام و اطلاعات هستند. مجموعه فوق شامل سازمان‌هایی است که ممکن است با یکدیگر تعامل و همکاری داشته یا رغیب همدیگر باشند. امروزه کارکردها و فعالیت‌های سازمان‌ها به شدت با یکدیگر پیوند خورده، به گونه‌ای که تفکیک آن‌ها از یکدیگر غیر ممکن می‌نماید. شاید در گذشته، تصور سازمان‌هایی که تنها با اتکا بر ظرفیت، توانمندی، منابع مالی، انسانی و اطلاعاتی خویش قادر به ادامه حیات بودند، امکان پذیر بود. اما در عصر حاضر چنین نیست. ارتباطات بین سازمان‌ها^۱، مزیت‌های فراوانی از جمله کسب منابع اطلاعاتی، حفظ و ارتقاء مزیت‌های رقابتی پایدار، کسب سهم بیشتر بازار، کاهش هزینه ارائه خدمات و تولید کالاها افزایش نوآوری و خلاقیت، از این منظر ارتباطات بین سازمانی نه فقط در حوزه ترافیک، بلکه به عنوان یکی از با ارزش ترین منابع سازمان تلقی می‌شود که هر سازمانی ناگزیر از توجه برای غلبه بر شکست‌ها و کسب پیروزی هاست^۲. سالانه بیش از ۲۵ میلیون نفر در جهان جان خود را بر اثر سوانح رانندگی از دست می‌دهند، چیزی حدود یک سوم جمعیت کشورمان و بیش از جمعیت بسیاری از کشورهای جهان. به نقل از سازمان پزشکی قانونی کشور، در سال ۱۳۹۶، ۱۶ هزار و ۲۰۱ نفر در حوادث رانندگی ترافیکی در ایران کشته شده‌اند، این تعداد نسبت به سال قبل از آن ۱،۷ درصد افزایش یافته است. بر همین اساس ایران به نقل از سازمان جهانی بهداشت با داشتن یک صدم جمعیت جهان، یک چهارم تصادفات دنیا را داشته و به لحاظ ریسک تصادفات جاده‌ای در مقام نخست جهان و از نظر نرخ تصادفات، پس از کلمبیا، ونزوئلا و بنگلادش مقام چهارم را داراست. استفان والگرید جامعه شناس نیوزلندی (۲۰۰۸) می‌گوید: مدیریت هر پدیده‌ای که تاثیر پذیر از رفتار انسان در جامعه است را نمی‌توان متمرکز بر یک سازمان یا یک ارگان خاص کرد، چراکه رفتار انسان در جامعه خود تاثیر پذیر از عواملی است که هریک به تنهایی نیازمند مدیریت و مطالعه است. ایمنی ترافیک یکی از زیر مجموعه‌های مدیریت ترافیک می‌باشد و با ارتقاء ایمنی ترافیک علاوه بر محافظت بیشتر از جان انسان‌ها، منافع اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نیز در یک جامعه ایجاد و حفظ می‌گردد.

1. Interorganizational Relationships

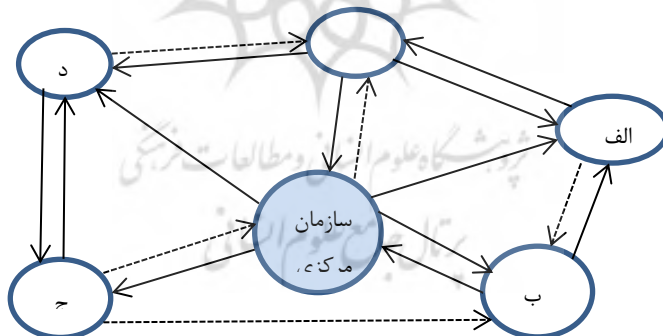
2. Traffic management organization of Singapore

دستیابی به ایمنی ترافیک مناسب و قابل قبول یک اقدام بین سازمانی است و لذا هماهنگی و ارتباط موثر و علمی و عملی بین تمام سازمان‌های دست‌اندرکار مدیریت ترافیک و ایمنی ترافیک در کشور بهترین راهکار می‌باشد. بر همین اساس تدوین یک الگوی مناسب و کاربردی برای ارتباطات بین سازمانی در حوزه ایمنی ترافیک و مهم‌تر از آن تعیین میزان تاثیر و نقش سازمان‌های مختلف در ایمنی ترافیک دغدغه این پژوهش می‌باشد. مقاله حاضر با توجه به اهمیت ارتباطات بین سازمانی و ترافیک، سعی در تبیین مشکل ترافیک شهر تهران با تاکید بر نقش ارتباطات بین سازمانی در این حوزه و پاسخ به این سوال که کدام سازمان‌ها و به چه میزان در حفظ ایمنی ترافیک تاثیرگذار هستند را دارد. به این معنا که مقاله حاضر مدعی است در میان تمامی عوامل گوناگون اثرگذار بر پدیده نابسامانی ترافیک در تهران، ارتباطات اگر مهم‌ترین عامل نباشد، لاقلاً یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین کننده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌های بسیاری بطور مستقیم و یا غیر مستقیم در تامین و تضمین ایمنی ترافیک نقش دارند. بر همین اساس انجام یک تحقیق جامع و کامل برای شناسایی نقش‌ها، وظایف و اختیارات و مهم‌تر از اینها ارتباطات سازمانی می‌تواند زمینه مناسب‌تری برای ارتقا ایمنی ترافیک فراهم نماید. بر همین اساس این تحقیق بدنبال انجام مطالعات میدانی، و مقایسه‌ای برای تدوین یک الگوی ارتباطاتی بین سازمان‌های مختلف دست‌اندرکار ترافیک در کشور می‌باشد. اگر نهادهای مختلف در مدیریت را به شش دسته: امنیتی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، خدماتی و اقتصادی تقسیم بندی کنیم، هر یک به نوبه خود مسئول حفظ ایمنی ترافیکی خواهند بود. چرا که به همان میزان که اعمال مقررات در زمینه کنترل رفتارهای مخاطره آمیز می‌تواند گره گشا باشد، برخورد بازدارنده با متخلفان به تناسب میزان تخلف نیز می‌تواند گره گشا باشد. به همان میزان که شهرداری‌ها و راهداری‌ها در حفظ و نگهداری از راه‌ها در شرایط گوناگون مسئول هستند، نهادهای فرهنگی و اجتماعی در اطلاع رسانی از وضعیت راه‌ها نقش مهمی را ایفا می‌کنند. سازمان هلال احمر و اورژانس و سازمان آتش نشانی در پیشگیری از مرگ و میر ناشی از تصادفات نقش مهمی را از منظر کیفیت خدمات رسانی در صحنه تصادفات و انتقال مجروحان به بیمارستان ایفا می‌کنند. نهادهای مدیریتی و سیاسی و استانداری‌ها و فرمانداری‌ها در هماهنگ سازی پلیس با ارگان‌های ذی صلاح در کنترل ایمنی ترافیک، و مجلس و قوه قضاییه در جهت قانونگذاری و برخورد با متخلفان (چه متخلفان رانندگی و چه متخلفان در زمینه خودروسازی و مدیریتی) دارای نقش کلیدی هستند (حبیب زاده، رحمانی، ۱۳۹۵).

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تعریف مسأله ترافیک: ترافیک از جمله مفاهیم پیچیده و چند بعدی است، که در معنای فنی خود عبارت است از جابه جایی ایمن، به صرفه، سریع و راحت مسافر و کالا توسط وسایل نقلیه در راه ها و مسیرها با در نظر گرفتن قوانین و مقررات ترافیکی. مسئله ای بودن ترافیک به این معناست که ترافیک (در معنای رفت و آمدی آن) در شهر تهران، به گونه ای نابسامان شده که نه فقط حمل و نقل راحت، سریع، به صرفه و ایمن دچار اختلال گردیده، بلکه پیامدهای منفی جانی، مالی، زیست محیطی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و ارتباطی فراوانی برای افراد، گروه ها و در کل جامعه به بار آورده است. ارتباطات بین سازمانی: ارتباطات بین سازمانی به این امر توجه دارد که چه سازمانی با سازمان دیگر ارتباط دارد؟، در چه مورد ارتباط دارد؟ (محتوای پیام)، از چه راهی؟ (یا از چه شیوه یا مجرای؟)، به چه میزان و در چه سطحی (فرد، دو نفر، گروه، سازمان) با یکدیگر ارتباط دارند؟ (رفیعی، حسن رضا، ۱۳۹۰)

ارتباطات بین سازمانی، فرایندی (عمودی، افقی، مورب، بالا و پائین، رسمی یا غیررسمی) است که طی آن، سازمانی برای اخذ اطلاعات، انتقال پیام به دیگر سازمان ها و نیز هماهنگی و یکپارچه سازی و ایجاد زمینه مشترک برای فعالیت و در نهایت افزایش بهره وری از آن بهره می برد (رابینز، ۱۳۸۵). جرالدام گولدها بر ارتباطات بین سازمانی را فرایند ایجاد و مبادله پیام ها در درون شبکه‌ای از روابط به هم پیوسته^۱ برای مقابله با ناامنی محیطی^۲ تعریف کرده است.



شکل (۱) ارتباطات بین سازمانی (ویگاند)

خط مستقیم: ارتباط مستقیم خط نقطه چین: ارتباط غیر مستقیم

^۱ Interdependent Relationships

^۲ Environmental Uncertainty

جدول (۱) نظریه ها و شاخص های ارتباطات بین سازمانی عبدالرحمانی، کیانفخر (۱۳۹۵)

ردیف	مؤلفه ها	نظریه پردازان	شاخص ها
۱	مهم ترین مشکلات ارتباطات بین سازمانی ترافیک	هارت و استرن (۱۹۹۱) و ابراهیم (۲۰۰۳)	ارتباطات ضعیف و ناکارآمد/ ناکارآمدی کارکنان صف مقدم/ به سبب کمبود امکانات، تجهیزات / نبود الگویی مشخص برای ارتباط، همکاری و تعامل/
۲	ارتباطات بین سازمانی رسمی	(میلر، ۱۳۸۴؛ علی زاده اقدم، ۱۳۸۰؛ کرپاسیان، ۱۳۸۸) / (دعایی، ۱۳۷۲) / (ویگاند ۱۹۷۷ و ۱۹۷۴) / (جونز، ۲۰۰۴) / (ساسمن، ۱۳۸۸)	قواعد و چارچوب های مشخص و مدون / ارتباطات یک طرفه روسا و مدیران / ارائه نظرات مشورتی / تصویب قوانین و آئی نامه ها
۳	ارتباطات بین سازمانی غیررسمی	(ویگاند، ۱۹۷۷ و ۱۹۷۴) / (ساسمن، ۱۳۸۸؛ هاردی و نلسون و لورنس، ۱۹۹۸؛ اوزبورن و بوخون، ۱۹۹۰) / (فرهنگی و خادمی و صفرزاده، ۱۳۸۳)	ایجاد همکاری صمیمانه / با تشکیل جلسات و گفت و گوهایی دوستانه / با ایجاد ارتباطات نزدیک و دوستانه با رسانه های همگانی / ...



شکل (۲) ملاک‌های دسته بندی ارتباطات بین سازمانی (عبدالرحمانی، ۱۳۹۰)

الگوی ارتباطات بین سازمانی: منظور از الگوی ارتباطات بین سازمانی در این مقاله، یافتن یا طراحی مدلی است که بتواند در حل مشکل یا کاستن از مشکلات ترافیکی با تاکید بر عناصر ارتباط بین سازمانی بکاهد. اساساً مدل‌ها یا الگوها نمایش (و البته شبیه سازی یا بدل) ساده‌ای از واقعیت‌ها هستند، که تحت شرایطی می‌تواند جایگزین آن شود. مدل‌ها اساساً از واقعیت‌ها ساده‌ترند و ایجاد تغییر در آن‌ها بسیار ساده و کم هزینه است (دعایی، ۱۳۷۳).

شورای عالی هماهنگی ترافیک شهرهای کشور: منظور از شورای عالی هماهنگی ترافیک شهرهای کشور، سازمان‌های هفت‌گانه عضو شورای عالی هماهنگی ترافیک در تهران، یعنی وزارت کشور و شهرداری؛ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات؛ وزارت مسکن و شهرسازی؛ وزارت راه و ترابری، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی (یا معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی توسعه و سرمایه انسانی، که ما در این رساله از نام قدیم آن استفاده کرده ایم)، سازمان حفاظت محیط زیست، راهنمایی و رانندگی ناجا و نیز خود شورا به عنوان هشتمین عضو است، که با حکمی رسمی در کنار هم برای کاهش مشکلات ترافیک شهر تهران با همدیگر ارتباطات و همکاری دارند. ممکن است هر یک از سازمان‌های مذکور با هدفی خاص و با به عهده گرفتن وظیفه یا نقشی خاص با هم همکاری کرده و نوع و کانال خاصی از ارتباطات را برگزیده باشند. (وزارت کشور).

پیشینه پژوهش

پژوهان و ارجمند سیاهپوش (۱۳۹۵) در بررسی نگرش برخورد و تعاملات اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی با رانندگان حوزه شهری در نهادینه سازی الگوی شهروندمداری (نمونه موردی: رانندگان شهرستان شوش)، رفتار و عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی در رابطه با رانندگان حوزه شهری را مورد تجزیه و تحلیل و ارزیابی قرار دادند و نتیجه آن که پلیس راهنمایی و رانندگی تا چه حد در آموزش کارکنان خود در تعامل با رانندگان تلاش کرده است و این موضوع نقش مهمی در نهادینه سازی الگوی شهروندمداری ایفا می کند.

مرادی و کلانتری در دانشگاه علوم و تحقیقات در سال ۱۳۹۴ طی مقاله‌ای به تبیین نقش پیشگیری در کاهش تلفات ناشی از تصادفات پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که بحث پیشگیری از زمان تولید خودرو آغاز می‌شود و صرفاً محدود به آموزش‌های فردی نمی‌شوند.

اسد امراجی و رسولی در سال ۱۳۹۲ در مقاله‌ای به نقش ارتباطات میان ارگانی در امداد جاده‌ای پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که در مورد حوادث جاده ای پلیس راه و سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌های نقش فرماندهی و سیاستگذاری را برعهده دارند و باتوجه به وسعت حادثه گروه‌های امداد مختلف در فرآیند باید شرکت کنند.

رفیعی در سال ۱۳۹۰ به نقش تعامل بین نیروی انتظامی و آموزش و پرورش پرداخته است و به این نتیجه رسیده‌اند که تعامل و همکاری این دو نهاد می‌تواند به میزان چشمگیری در کاهش جرم و جنایت موثر باشد.

روش تحقیق

روش تحقیق توصیفی - تحلیلی است و از منظر هدف، کاربردی است. برای جمع آوری اطلاعات از کتابخانه سازمان‌های مختلف به شیوه اسنادی (کتابخانه ای) عمل شده است. جامعه آماری در این پژوهش کارشناسان خبره راهنمایی و رانندگی در سطح فرماندهی و مدیریتی و حجم نمونه ۱۲ تن از این کارشناسان و مدیران سطح بالای مدیریتی راهور فاتب می‌باشند. با استفاده از پرسشنامه‌ای تحت عنوان "میزان تاثیرگذاری سازمان‌های مختلف در حفظ ایمنی ترافیک"، ۲۰ سازمان و نهاد که به گونه‌ای در ایمنی ترافیک تاثیرگذار هستند در جدولی، درج و در اختیار کارشناسان قرار دادیم تا بنا به تشخیص خودشان به هر سازمان عددی بین ۱ تا ۲۰) کمترین تاثیر، ۲۰ بیشترین تاثیر) بدهند، سپس از آنها خواستیم مشخص کنند هر سازمانی در چه زمان یا زمان‌هایی در حفظ ایمنی ترافیک تاثیرگذار است. (قبل از وقوع، حین وقوع، پس

از وقوع) و اگر سازمانی تاثیرگذاری اش در یک زمان زیاد باشد عدد ۲ و اگر تاثیرگذاری اش در آن زمان کم بود عدد ۱ را به زمان تاثیرگذاری آن سازمان بدهند، سپس با استفاده از روش دلفی^۱ به محاسبات میانگین و رتبه هر سازمان در تاثیرگذاری ایمنی ترافیک پرداخته‌ایم.

تجزیه و تحلیل

تقسیم بندی سازمان‌های تاثیر گذار در ایمنی ترافیک از منظر زمان وقوع حادثه

مبحث ایمنی ترافیک به خودی خود فقط به وقوع حادثه محدود نمی‌شود، بلکه عوامل و عناصر متعددی که ممکن است باعث ایجاد حادثه، بازدارنده حادثه و یا تشدید کننده حادثه باشند نیز جزو عناصر ایمنی ترافیک محسوب می‌شوند. بنابراین برای کشف و استنتاج سازمان‌های مسئول در مقوله ایمنی ترافیک، لازم است درک صحیحی از نحوه^۲ و زمان^۳ تاثیر گذاری هر سازمان و ارگان در مقوله ایمنی ترافیک داشته باشیم. (Luies cringe, 2009) از همین رو می‌توان سازمان‌های مسئول در مقوله ایمنی ترافیک را از نقطه نظر زمان تاثیر گذاری به سه دسته تقسیم بندی کرد:

۱) سازمان‌هایی که قبل از وقوع حادثه می‌توانند در ایمنی ترافیک تاثیر گذار باشند (پیشگیری)

۲) سازمان‌هایی که در زمان وقوع حادثه می‌توانند در ایمنی ترافیک تاثیر گذار باشند (کنترل)

۳) سازمان‌هایی که پس از وقوع حادثه می‌توانند در ایمنی ترافیک تاثیر گذار باشند (مدیریت بحران)

پیشگیری^۴: بر کسی پوشیده نیست که مقوله پیشگیری در هر گونه حادثه و زبانی که انسان را تهدید می‌کند در وهله اول از نظر اهمیت قرار دارد، ایمنی ترافیک و کنترل ترافیک نیز به عنوان مقوله‌ای پیچیده نه تنها از این قاعده مستثنی نیست بلکه به نظر میرسد بحث پیشگیری می‌تواند در مقوله ایمنی ترافیک بسیار بیشتر از موارد دیگر تاثیرگذار باشد. چراکه برشمردن عواملی که به هر نوعی باعث ایجاد حادثه میشوند نشان میدهد که پیشگیری مهم‌ترین اصل در

^۱ روش دلفی (Delphi) فرایندی ساختار یافته و چند معیارانه برای جمع‌آوری و طبقه‌بندی دانش موجود در نزد گروهی از کارشناسان و خبرگان است که از طریق توزیع پرسشنامه‌هایی در بین این افراد و بازخورد کنترل شده پاسخ‌ها و نظرات دریافتی صورت می‌گیرد (Wissema 1982)

^۲ Type of affection

^۳ Time of affection

^۴ prevention

حفظ ایمنی ترافیک است. از جمله این موارد می‌توان به نمونه‌های زیر اشاره کرد: آموزش و پرورش، کنترل صنعت خودروسازی، صدا و سیما، وزارت راه، وزارت صنعت، فرهنگ‌سازی ترافیکی، روانشناسی ترافیکی رانندگان در حین آموزش رانندگی و...

کنترل: منظور از زمان وقوع حادثه صرفه در لحظه وقوع حادثه نیست، بلکه منظور هرگونه علل یا عاملی است که بر تصمیم‌گیری راننده در حین رانندگی در نزدیک‌ترین فاصله زمانی تا حادثه ی احتمالی تاثیرگذار است. هنریک نورث^۱ می‌گوید منظور از زمان وقوع حادثه زمانی است که راننده سوار بر خودروی خود می‌شود تا زمان احتمالی بروز حادثه. و هر نوع علل یا عوامل قبل از سوار شدن بر خودرو را جزو عوامل پیشگیرانه تلقی می‌کند. مانند: پلیس راهنمایی و رانندگی برای مدیریت و کنترل مسیرها و علایم راهنمایی و رانندگی، کیفیت ایمنی خودرو، و مباحث انگیزشی و روان‌شناسی.

مدیریت بحران: اگر اهمیت مدیریت بحران (به معنای مدیریت صحنه حادثه و اعزام مصدومین به مراکز درمانی و پاکسازی و روانسازی صحنه تصادف) بیشتر از پیشگیری نباشد قطعاً کمتر نیست. چراکه اعزام مناسب و به موقع مصدومین به مراکز درمانی می‌تواند در کاهش تلفات بسیار موثر باشد و روانسازی ترافیکی و پاکسازی صحنه تصادف و ایمن سازی آن می‌تواند تأثیرات منفی حادثه بر مسیرهای دیگر را کاهش دهد. (تلخیص و اقتباس از نگارنده)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

¹ Henric north

الگوی ارتباطات بین سازمانی در امداد جاده ای (مدیریت بحران پس از وقوع حادثه)

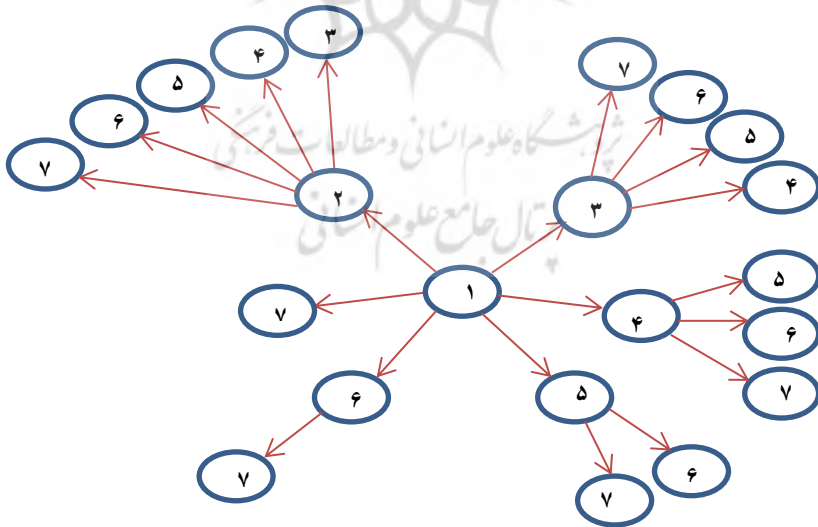


شکل (۳) الگوی ارتباطات بین سازمانی اعضای شورای عالی هماهنگی ترافیک

(عبد الرحمانی، ۱۳۹۰)

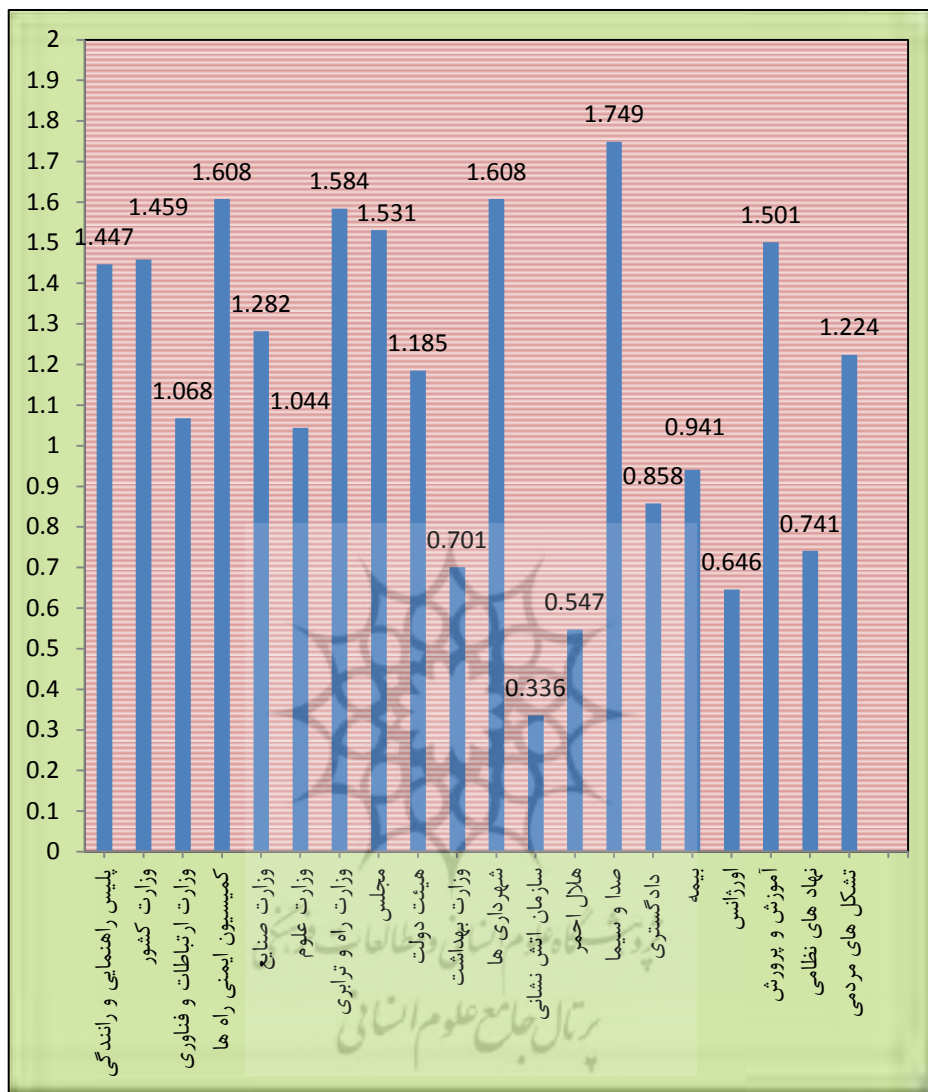
الگوی ارتباطات بین سازمانی اعضای شورای عالی هماهنگی ترافیک

- ۱- وزارت کشور و شهرداری: به ترتیب با راهنمایی و رانندگی ناجا، وزارت راه و ترابری، سازمان حفاظت محیط زیست، وزارت مسکن و شهرسازی، وزارت ارتباطات سازمان مدیریت و برنامه ریزی
 - ۲- راهنمایی و رانندگی ناجا: به ترتیب با وزارت راه و ترابری، سازمان حفاظت محیط زیست، وزارت مسکن و شهرسازی، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، سازمان مدیریت و برنامه ریزی
 - ۳- وزارت راه و ترابری: به ترتیب با سازمان حفاظت محیط زیست، وزارت مسکن و شهرسازی، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، سازمان مدیریت و برنامه ریزی
 - ۴- سازمان حفاظت محیط زیست: به ترتیب با وزارت مسکن و شهرسازی، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، سازمان مدیریت و برنامه ریزی
 - ۵- وزارت مسکن و شهرسازی: به ترتیب با وزارت ارتباطات، سازمان مدیریت و برنامه ریزی
 - ۶- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات: با سازمان مدیریت و برنامه ریزی
 - ۷- سازمان مدیریت و برنامه ریزی: بدون ارتباط
- جمعا ارتباطات میان سازمان‌های فوق به ۲۱ واحد ارتباطی به صورت یک طرفه می‌رسد. ما برای نشان دادن این ارتباط در قالب نمودار، آن‌ها را با شماره‌های آنان نمایش داده‌ایم.

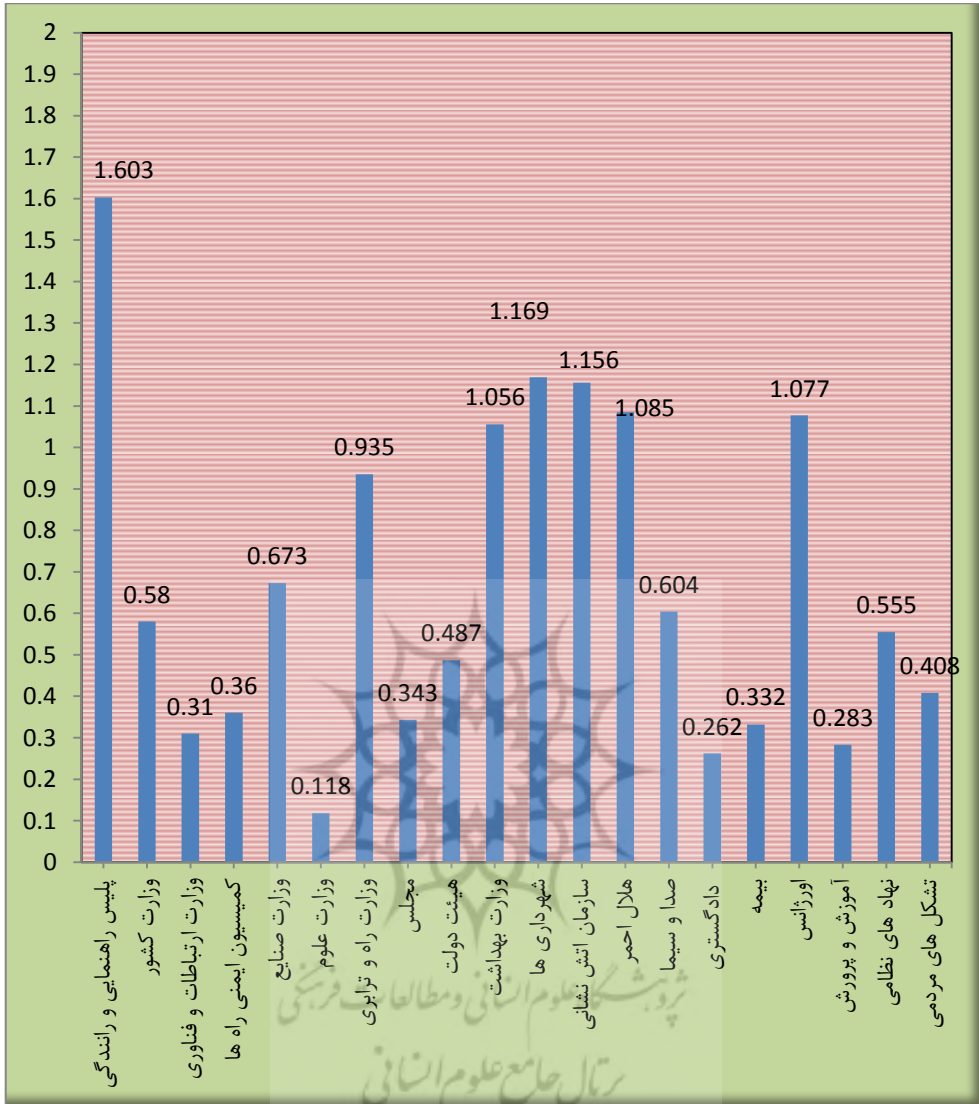


شکل (۴) ارتباطات بین سازمانی اعضای شورای عالی هماهنگی ترافیک (عبد الرحمانی، ۱۳۹۰)

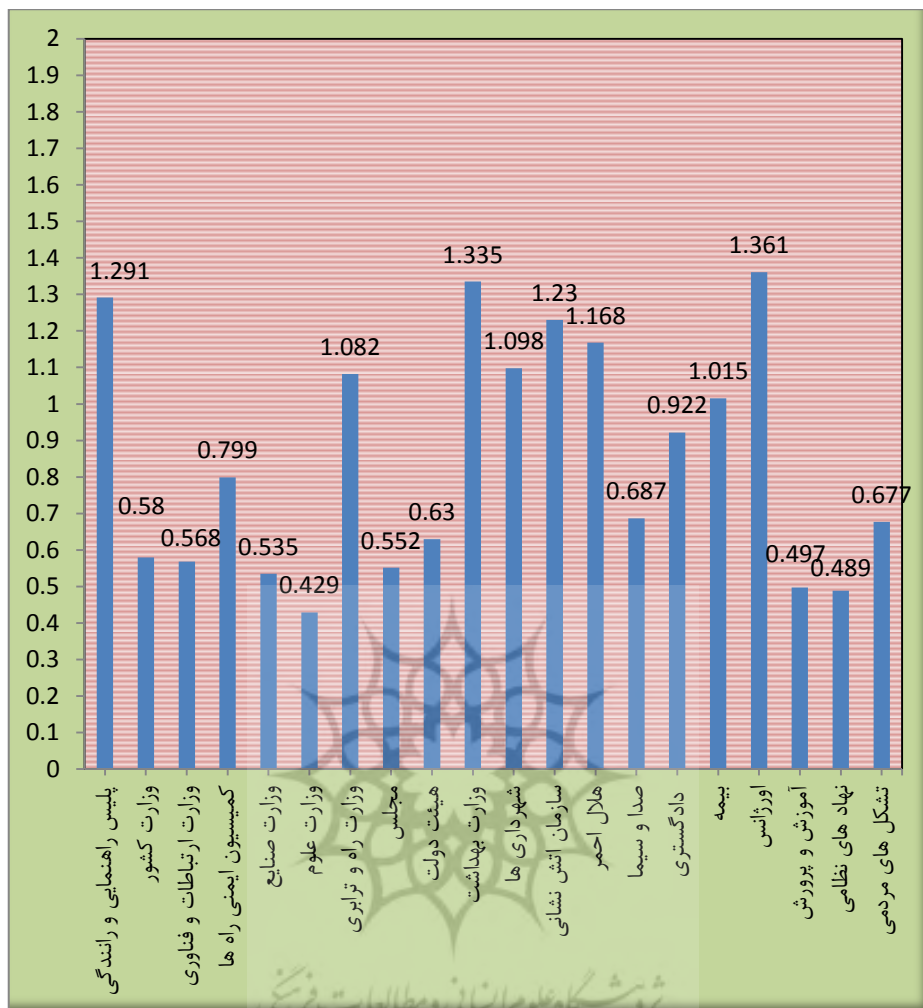
بررسی میزان نقش ارگان‌های مختلف در ایمنی ترافیک



نمودار (۱) تاثیرگذاری نهادهای مختلف در ایمنی ترافیک قبل از وقوع حادثه (منبع: نگارنده)



نمودار (۲) تاثیرگذاری نهادهای مختلف در ایمنی ترافیک حین وقوع حادثه (منبع: نگارنده)



نمودار (۳) تاثیرگذاری نهادهای مختلف در ایمنی ترافیک بعد از وقوع حادثه (منبع: نگارنده)

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

همانطور که از نمودارهای فوق پیدا است صدا و سیما در رتبه نخست تاثیرپذیری در ایمنی ترافیک قبل از وقوع حادثه را دارا است که اهمیت بحث پیشگیری را بیش از پیش مشخص می‌کند. شهرداری در تمام حالات و زمان‌های تاثیرگذاری جزو سازمان‌های تاثیرگذار است و این نشان می‌دهد که همکاری شهرداری‌ها با نهادهای دیگر تاثیرگذار در ایمنی ترافیک متضمن ارتقای ایمنی ترافیک است. آموزش و پرورش نیز همانند صدا و سیما می‌تواند نقش بسزایی در آموزش رفتار ترافیکی ایفا کند و از جنبه پیشگیری بسیار تاثیرگذار است. اورژانس، هلال احمر

و آتش نشانی در مدیریت حادثه پس از وقوع آن، بسیار تاثیرگذار هستند و نقش اصلی را ایفا میکنند. نکته قابل توجه در رتبه ی بدست آمده برای نهادهای مختلف در جدول فوق، حضور پلیس راهنمایی و رانندگی در تمامی حالات تاثیرگذاری در رتبه‌های بالا است، که نشان دهنده نقش بسیار موثر پلیس در حفظ ایمنی ترافیک است. بنابراین انتظار می‌رود تمامی ارگان‌های تاثیرگذار در ایمنی ترافیک در سلسله مراتب مدیریتی، خود را با اهداف و دستورات پلیس راهنمایی و رانندگی هماهنگ کنند و هرگونه اقدام سازمانی و غیر سازمانی خود را که بطور مستقیم و یا غیر مستقیم تاثیرگذار یا تاثیرپذیر بر مبحث ترافیک هستند را در راستای اهداف و دستورالعمل‌های پلیس راهنمایی و رانندگی قرار دهند. ضمناً بر اساس تحقیق سوری، عینی و موحدی نژاد و همکاران در سال ۱۳۸۷، پیشنهاد می‌شود که پزشکی قانونی از زیرمجموعه مدیریت بر مهندسی ترافیک حذف و شهرداری به زیرمجموعه مدیریت بر استاندارد سازی و صدا و سیما به مدیریت بر فرهنگ‌سازی ترافیک اضافه شود. بر اساس نظر سرپرست بیمه مرکزی ایران پیشنهاد شد در رأس نمودار سازمان‌ها و نهادهایی مثل وزارت راه و ترابری، وزارت بهداشت، ایمنی راه‌های کشور در همکاری با پلیس نیز مورد نظر قرار گیرد. شوراهای ترافیک نیز در استان‌های کشور پیش‌بینی شود. همچنین پیشنهاد گردید نقش بیمه مرکزی ایران به جای کادراهی مربوط به مدیریت بر خدمات فوریتی و سفرهای شهری در کادر تحقیق و توسعه و فرهنگ‌سازی ترافیک و مدیریت بر تصادفات و ایمنی ترافیک دیده شود. بر اساس نظر معاونت فنی و اجرایی شهرداری دو پیشنهاد ارائه شد: در پیشنهاد اولیه نام گروه مشورتی به شورای ملی ایمنی راه تغییر یابد، رأس هرم ریاست جمهور و سپس وزارت کشور قرار گیرد و پلیس نقش بازوی اجرایی داشته باشد. دبیر شورای مشورتی نیز وزیر کشور باشد. دبیرخانه دائمی برای شورای مشورتی پیش‌بینی شود. کمیته‌های ایمنی راه استانی و منطقه‌ای و محلی نیز پیش‌بینی شود. در تفکیک راه‌های درون شهری، شهرداری و در برون شهری اداره راه اضافه شود. در پیشنهاد بعدی رأس هرم وزارت کشور قرار گیرد و پلیس به عنوان دبیر شورای مشورتی باشد. سایر تغییرات نیز مانند پیشنهاد قبلی بود. از نقاط قوت مطالعه حاضر بدیع بودن طرح و پر اهمیت بودن موضوع مورد بررسی است که می‌تواند در برنامه‌ریزی و سیاست گذاری سوانح ترافیکی مورد استفاده قرار گیرد.

ارتباطات بین سازمانی اگرچه مسئولیت‌های خطیری برای سازمان‌های دخیل (در تصادفات) به وجود می‌آورد، لکن بسیاری از هزینه‌های جاری و سالانه را کاهش داده، قابلیت‌های سازمان را افزایش می‌دهد (آقاجانی، ۱۳۸۸؛ ابراهیم، ۲۰۰۳؛ دیل و روچه فورت، ۱۹۸۹). بر همین اساس در گزارشات شورای عالی ترافیک نیز پیشنهاد شده که سازمان‌های مختلف متولی حمل

ونقل و ترافیک با ایجاد ارتباط و هماهنگی با یکدیگر می‌توانند بر راندمان و بهره‌وری سیستم‌های حمل‌ونقل و ترافیک بیافزایند (دفتر شورای عالی هماهنگی ترافیک، ۱۳۸۶) و از حجم خسارات وارده بکاهند. امروزه ارتباطات بین‌سازمانی جزو مهم‌ترین ابزار مدیریت به‌ویژه در محیط‌های پیچیده و آشفته است (هال، ۲۷۹). علاوه بر این‌ها، ارتباطات بین‌سازمانی (میان پلیس و هلال احمر) می‌تواند بسیاری از دشمنی‌ها، ناملايمات و کدورت‌ها را تبدیل به دوستی‌ها و صمیمیت‌ها کرده و منافع جمعی را جایگزین منافع فردی کند (میلر، ۱۳۸۴ و علی‌زاده اقدم، ۱۳۸۰).

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به تحقیقات انجام شده پیشین در زمینه ارتباطات بین‌سازمانی می‌توان جنبه نوآوری این تحقیق را در همین موضوع متمرکز دانست که تاکنون به هیچ‌عنوان تحقیقی مبنی بر بررسی و تعیین دقیق سازمان‌های تاثیرگذار در مقوله ترافیک و تعیین میزان تاثیرگذاری هر سازمان بصورت کمی، صورت نگرفته. از نظر مرادی و کلانتری در ۱۳۹۲ بحث پیشگیری از زمان ساخت خودروی استاندارد اهمیتش کمتر از بحث آموزش و فرهنگ‌سازی نیست که نتیجه این پژوهش نشان داد که از نظر پلیس بحث آموزش نه تنها مهم‌تر از بحث ایمنی خودرو بلکه نسبت به عوامل دیگر در درجه بالاتری از اهمیت قرار دارد. اسدماجرای و رسولی در سال ۱۳۹۲ به نقش ارتباطات میان ارگانی در امداد جاده‌ای پرداختند که نتایج ایشان با تحقیق پیش رو یکسان و نقش برجسته هلال احمر و امداد جاده‌ای را در کاهش تلفات نشان می‌دهد. رفیعی در سال ۱۳۹۲ به این نتیجه رسیده بود که تعامل و همکاری این نیروی انتظامی و آموزش و پرورش می‌تواند به میزان چشمگیری در کاهش جرم و جنایت موثر باشد، که میزان بالای نقش صدا و سیما و آموزش و پرورش در ایمنی ترافیک که در جداول فوق ارائه شد تاکید بر امر مهم آموزش و پیشگیری است. به باور برخی از علمای ارتباطات، رسانه‌ها یکی از حلقه‌های واسط ایجاد ارتباط میان سازمان‌ها، نهادهای مدنی و شهروندان با پلیس است و می‌تواند در مواقع مختلف به پلیس در ایجاد ارتباط با سازمان‌های دیگر و مردم کمک کند (ویندال و سیگنایتر و اولسون، ۲۰۰۳). در حال حاضر در کشور عوامل اصلی ایجاد تصادف و نقش سازمان‌ها در آن به شکل زیر مشخص می‌شود. در زمینه راه در معابر درون شهری شهرداری (سازمان حمل و نقل و ترافیک)، پلیس، پزشکی قانونی و در معابر برون شهری وزارت راه و پلیس راه ایفای نقش دارند. در زمینه انسان در بعد پیشگیری (آموزش و فرهنگ‌سازی)، وزارت آموزش و پرورش و سازمان صدا و سیما و پس از وقوع شرکت بیمه مرکزی

(سیاست‌های پیشگیری و حمایتی)، قوه قضائیه، بهداشت ایفای نقش دارند. در زمینه وسایل نقلیه وزارت صنایع مسئولیت به عهده دارد. با عنایت به چهارچوب گفته شده عدم وجود ساختار روشن در هدایت و کنترل سوانح ترافیکی در کشور مشاهده می‌شود. در کشور مراکز تصمیم‌گیری متعددی وجود دارد، قوانین حاکم باز دارنده نیست و پلیس غیر از جایگاه خودش در جایگاه‌های دیگران ایفای نقش می‌نماید. در کشورهایمانند سوئد که موفق به تقلیل و کنترل سوانح ترافیکی شده‌اند دارای ساختار مشخص در سیاست‌گذاری بوده و بر اساس برنامه‌ریزی استراتژیک زمان دار و با تعقیب اهداف سالانه به میزان قابل توجهی از میزان سوانح ترافیکی خود کاسته‌اند. در سایر کشورها مثل کانادا دولت فدرال در سطوح حکومتی و استانی نقش سازمان راهبر داشته و پلیس به عنوان بازوی اجرایی با حمایت دادگستری و همکاری سایر سازمان‌های ذی ربط در کنترل سوانح ترافیکی فعالیت دارند. در افریقای جنوبی وزارت ملی حمل و نقل عهده دار هماهنگی در سوانح ترافیکی است و یک گروه مشورتی از وزارت اطلاعات و امنیت، دادگستری، صنایع، بازرگانی، بهداشت و آموزش و پرورش در حمایت از این وزارت همکاری دارند و سرمایه این سازمان توسط خزانه داری ملی از محل پرداخت‌های کشوری و استانی و مالیات بر سوخت تأمین می‌گردد. با توجه به نظریه‌های ارائه شده در فصل دوم به نظر می‌رسد ارتباطات بین سازمانی رسمی با توجه به شاخص‌هایی که دارد می‌تواند در بهبود ارتباط میان سازمان‌ها در ایمنی ترافیک موثر باشد. برخی از این شاخص‌ها عبارتند از: قواعد و چهارچوب‌های مشخص ومدون، ارتباطات یک طرفه روسا ومدیران، ارائه نظرات مشورتی، تصویب قوانین و آئین‌نامه‌های جدید، با اختیار گذاردن اطلاعات و فرآیند پیشرفت کار. در ایران، پلیس راهنمایی و رانندگی کشور می‌تواند در صورت تفویض اختیار با داشتن اقتدار کامل، قوانین مدون و شرح وظایف مشخص و بودجه کافی با حمایت مستقیم نهاد ریاست جمهوری در کشور نقش راهبری و هماهنگ کننده در پیشگیری از سوانح ترافیکی کشور را در مراحل قبل از رخداد، رخداد و پس از رخداد عهده دار شده و با همکاری کلیه سازمان‌های ذی نفع که نقش آنان در برنامه‌ریزی و کنترل سوانح ترافیکی مشخص شده باشد در قالب کمیته مشورتی و همسو با رویکرد سازمان بهداشت جهانی ایفای نقش نماید. در انتها پیشنهاد می‌شود بین صدا و سیما به عنوان اصلی‌ترین عنصر پیشگیرانه و غیر نظامی در ایمنی ترافیک و پلیس راهور، ارتباط دو سویه بهتر و کارآمد تری تدوین شود و هر ارگان در جریان پیشرفت و برنامه‌های ارگان دیگر قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود پلیس راور به عنوان اصلی‌ترین سازمان کنترل ایمنی ترافیک برنامه مدون و اصولی خود در زمینه ایمنی ترافیک را در اختیار دیگر سازمانها قرار دهد و با هماهنگی ارگان بالادستی خود و وزارت کشور، ارتباط

بین سازمانی خود و دیگر سازمان‌ها را با جزییات تدوین نماید. شورای عالی هماهنگی ترافیک نیز می‌تواند علاوه بر برشمردن دقیق تر وظایف اعضای خود در بزنگاه‌های ترافیکی، ارتباط چند سویه ی اعضای خود با دیگر نهادهای رسمی و غیر رسمی که در این شورا عضو نیستند را تدوین و تقویت کند و به اعضای کنونی بسنده نکند.

علاوه بر مطالب فوق، می‌توان در قالب پیشنهادات، وظایف شورای عالی هماهنگی ترافیک را بصورت موارد زیر ارائه داد:

- ارائه مشورت‌های لازم و انجام کارشناسی‌های امور حمل و نقل و ترافیک و شرکت در جلسات، کمیسیون‌ها، کمیته‌ها و شوراهای مربوطه؛
- تهیه و جمع‌آوری اطلاعات لازم برای بخش حمل و نقل و ترافیک در سطح ملی؛
- نظارت عالی بر انجام مطالعات و تهیه طرح‌های حمل و نقل و ترافیک شهرهای کشور؛
- انجام مطالعات، تحقیقات و پژوهش‌های تخصصی، از طریق موسسات داخلی و خارجی، برای دستیابی به آخرین اطلاعات، نوآوری‌ها و استانداردها و نیز برگزاری همایش‌های علمی و آموزشی؛
- اهتمام برای افزایش توان تخصصی و فنی دست‌اندرکاران حمل و نقل و نیز ارتقای سطح فرهنگ ترافیک شهروندان از طریق تهیه و اجرای دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی، باهماهنگی و همکاری دستگاه‌ها و مراجع ذی‌ربط؛
- شناسایی و ارزیابی مهندسان مشاور داخلی و خارجی دست‌اندرکار حمل و نقل و ترافیک؛ دارای صلاحیت
- انجام امور کارشناسی برای بازنگری و طی تشریفات لازم برای مطالعه، طراحی و تدوین ضوابط و تصویب آیین‌نامه راهنمایی و رانندگی و نظارت بر حسن اجرای آن، با همکاری وزارت راه و ترابری؛
- تهیه و تدوین آیین‌نامه معاینه فنی خودرو، با همکاری وزارت راه و ترابری،
- نظارت بر حسن اجرای قانون نحوه رسیدگی به تخلفات و اخذ جرایم رانندگی،
- نظارت و همکاری با شورای حمل و نقل و ترافیک شهر تهران،
- انجام امور کارشناسی، با همکاری واحد ذی‌ربط، و مطالعه برای تدوین راهبردهای کاهش تصادفات و خسارات ناشی از آن
- شرکت در جلسات و همکاری با کمیته اجرایی کاهش آلودگی هوای تهران.
- همکاری‌های فنی با شورای عالی محیط زیست درباره کاهش آلودگی هوای ناشی از وسایط نقلیه.

- شرکت در جلسات کمیسیون فرعی شورای عالی ترابری کشور و انجام بررسی‌های فنی و اظهارنظر کارشناسی لازم.
- بررسی و اظهارنظر راجع به طرح‌های پیشنهادی مجلس شورای اسلامی و لوایح و آیین‌نامه‌های پیشنهادی دولت.
- نظارت بر حسن اجرای آیین‌نامه اجرایی قانون استفاده اجباری از کمربند و کلاه ایمنی.
- بررسی کارشناسی و اعلام نظر راجع به طرح‌های پیشنهادی راهنمایی و رانندگی از قبیل تحول ساختاری و ارائه خدمات مربوط به طرح تعویض پلاک خودرو، صدور مجوز و نظارت بر آموزشگاه‌های رانندگی.

منابع

- عبد الرحمانی رضا، حبیب زاده اصحاب (۱۳۹۵)، نقش ارتباطات بین سازمانی نیروی انتظامی در ارتقاء امنیت عمومی (مورد مطالعه: شهر بندرعباس)
- مرادی یاشار و کلانتری سارا (۱۳۹۴)، نقش پیشگیری در کاهش تلفات ناشی از تصادفات، دانشگاه علوم و تحقیقات، کنفرانس بین المللی حمل و نقل
- رفیعی، حسن رضا (۱۳۹۰)، نقش تعامل بهینه نیروی انتظامی با آموزش و پرورش در ارتقای نظم عمومی، دانشگاه تربیت معلم
- سازمان پلیس راهور ناجا (۱۳۹۲)، قربانیان حوادث رانندگی دهه هشتاد از نگاه آمار، (چاپ اول)، تهران: انتشارات پلیس راهور ناجا و سازمان پزشکی قانونی
- رفیعی حسن رضا (۱۳۹۰)، نقش تعامل بهینه نیروی انتظامی با آموزش و پرورش در ارتقای فرهنگ نظم و ایمنی ترافیک کشور
- عبد الرحمانی رضا (۱۳۹۰)، تبیین مسئله ترافیک بر اساس ارتباطات بین سازمانی، دانشگاه علامه طباطبایی
- سلیمانی میگونی احمد رضا (۱۳۹۰)، آرایه الگوی تعاملات میان ارگانی در مدیریت امداد جاده‌ای، کنفرانس بین المللی حمل و نقل و ترافیک
- ظهیری معراج (۱۳۸۶)، بررسی نقش پلیس راه در مدیریت صحنه تصادفات جاده‌ای پایان نامه، دانشکده علوم و فنون پلیس راهور.
- احمدی فینی علیرضا (۱۳۸۶)، ارائه سامانه فرماندهی حادثه برای مدیریت شبکه حمل و نقل جاده‌ای، پایان نامه، دانشگاه علم و صنعت ایران
- رابینز (۱۳۸۵)، ارتباطات بین ارگانی و اصول مدیریت

- گزارش کمیسیون ایمنی راه‌ها، ۱۳۸۹، وزارت راه و شهرسازی
- دعایی، حبیب‌الله (۱۳۷۲)، ارائه الگوی ارتباطات سازمانی مناسب در گروه ملی صنعتی فولاد ایران. رساله دکتری مدیریت. تهران: دانشکده علوم انسانی و علوم اداری و مدیریت دانشگاه تهران.
- سوری حمید، عینی الهه، موحدی نژاد عباسعلی، محفوظ پور سعادت موحدی محمد (۱۳۸۸)،
ارایه الگوی عملی نقشه سیاست گذاری در سوانح ترافیکی کشور در سال ۱۳۸۷
- لیتل جان، استیفن (۱۳۸۴) نظریه‌های ارتباطات. سید مرتضی نوربخش و سید علی اکبر میرحسینی، تهران، جنگل
- دفتر حمل و نقل و دبیرخانه شورای عالی هماهنگی ترافیک شهرهای کشور (۱۳۸۷) مطالعه آموزش ترافیک به شهروندان: بررسی و تحلیل اطلاعات و سوابق روشهای آموزش ترافیک به شهروندان و دانش آموختگان شهرهای پرجمعیت، متوسط و آمار جمعیت و نقاط قوت وضعف آن‌ها دفتر حمل و نقل و دبیرخانه شورای عالی هماهنگی ترافیک شهرهای کشور
- امیری موسی، صوری حمید، مومنی اسکندر، خانکه حمیر رضا (۱۳۹۳)، عوامل موثر بر مدیریت صحنه تصادف: یک مطالعه تئوری زمین‌های در جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مطالعات پژوهشی راهور

Brown, Trevor and Matthew Potoski. (2002). *Transaction costs and institutional explanation for government service production decisions*. Journal of Public Administration Research and Theory, 13 (4): 441.

Burns, Lawton R. and Douglas R. Wholey. (1993). *Adoption and Abandonment of Matrix Management Programs: Effects of Organizational Characteristics and Interorganizational Networks*. Academy of Management Journal 36:106-138.

Calloway, Michael, Joseph P. Morrissey and Robert I. Paulson. (1993). *Accuracy and Reliability of Self-Reported Data in Interorganizational Networks*. Social Networks 15:377-398.

Darr, Asaf (2003) *Giftng Practices and Interorganizational Relations: Constructing Obligation Networks in the Electronics Sector*. Sociological Forum, 18, 1, Mar, 31-51.

Dill, A.E.P. and D. A. Rochefort.(1989). *Coordination, Continuity, and Centralized Control: A Policy Perspective on Service Strategies for the Chronic Mentally Ill*. Journal of Social Issues. 45(3): 145-159.

Doerfel Marya L. & Lai, Chih-Hui & Chewing, Lisa V. (2005) *The Evolutionary Role of Interorganizational Communication: Modeling Social Capital in Disaster Contexts*.

Doerfel, Marya L. (2008) "Interorganizational Communication." *The International Encyclopedia of Communication*. Donsbach, Wolfgang (Ed). Blackwell Publishing., Blackwell Reference Online. 05 June 2009.