

اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ در رده‌های مأموریتی ناجا

تاریخ دریافت: ۸۶/۶/۱۰

تاریخ پذیرش: ۸۶/۹/۲۰

دکتر محمد قصری^۱، آیت‌الله گودرزی^۲، حسن جلالی^۳

چکیده

این پژوهش، تعیین رابطه راه‌اندازی سیستم ۱۱۰ با اثربخشی عملیاتی در رده‌های مأموریتی ناجا است. «رابطه سیستم ۱۱۰ با اثربخشی عملیاتی در رده‌های مأموریتی ناجا» با استفاده از روش تحقیق همبستگی از طریق یک فرضیه اصلی و ۳ فرضیه فرعی انجام شد. جامعه آماری پژوهش ۵۰۲ نفر از خبرگان و کارشناسان عملیاتی رده‌های مأموریتی ناجا بوده است که به صورت نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای با استفاده از فرمول کوکلان در ۶ استان انتخاب گردیدند.

نتایج تحقیق، نشان داد که راه‌اندازی سیستم ۱۱۰، رابطه مستقیم و مثبتی با اثربخشی عملیاتی (سرعت حضور و رسیدگی، افزایش بنیه اطلاعاتی، تغییر تاکتیک‌های انتظامی) در رده‌های مأموریتی ناجا داشته است. با استفاده از همین یافته‌ها، پیشنهادهایی برای تقویت اثربخشی سیستم ارائه گردید.

واژگان کلیدی

سیستم اطلاعاتی مدیریتی پلیس (PMIS) / Police Management Information Systems / سیستم فوریت‌های پلیس (PES) / Police Emergency System / سیستم ۱۱۰ / 110 System / سرعت عمل پلیس / Promptitude / اثربخشی عملیاتی پلیس / Police Operational Effectiveness / بانک‌های اطلاعاتی پلیس / Police Data Banks.

□ استناد: قصری، محمد؛ گودرزی، آیت‌الله؛ جلالی، حسن (زمستان ۱۳۸۶) «اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ در رده‌های مأموریتی ناجا» فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال دوم، شماره چهارم: ۴۵۰-۴۶۶.

۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه علوم انتظامی

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

مقدمه

امروزه که کره زمین به لحاظ ارتباطی به دهکده‌ای کوچک تبدیل شده و جوامع بشری و حتی مجرمان سازمان یافته، با بهره‌گیری از تجهیزات مدرن و فناوری‌های مخابراتی و رایانه‌ای قادر خواهند بود در کوتاه‌ترین زمان ممکن با مخاطبان خود در اقصی نقاط جهان تبادل اطلاعات نمایند؛ قطعاً بهره‌گیری از آخرین سیستم‌ها و فناوری‌های پیشرفته، برای آگاهی فرماندهان و مدیران امور انتظامی از آخرین اطلاعات امنیتی - انتظامی جهت اتخاذ تصمیمات مناسب، اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. در همین راستا نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، با توجه به واقعیت‌های موجود و با رویکردی جامعه محور، اقدام به تشکیل سیستمی با عنوان سیستم ۱۱۰، با اهداف افزایش اثربخشی عملیاتی پلیس نمود تا بدین وسیله، چهره‌ای از پلیس پاسخگو را در منظر عمومی به نمایش بگذارد.

در نتیجه بسیار ضروری بود تا با بررسی میزان اثربخشی سیستم در امور مأموریتی ناجا موجبات ارتقای آن را فراهم سازیم.

فاصله غیرقابل قبول و عدم اعتماد کافی مردم نسبت به پلیس (در طول سال‌های قبل و بعد از انقلاب) همواره به عنوان یکی از چالش‌های اساسی جلب مشارکت و همکاری مردمی، به منظور برقراری حفظ و ارتقای نظم و امنیت در جامعه مطرح بوده است. عدم سهولت در دسترسی سریع مردم به پلیس و نیز عدم تناسب منطقی منابع و امکانات عملیاتی ناجا، با مأموریت‌های محوله جهت رسیدگی به موقع به نیازهای فوریتی مردم، از مهم‌ترین علل آن به شمار می‌آمد. در این راستا، فقدان یک سیستم عملیاتی کارآمد که علاوه بر تسهیل در برقراری ارتباط و دسترسی سریع مردم به پلیس و جلب اعتماد و مشارکت آنها، بتواند موجبات استفاده بهینه از منابع و امکانات محدود عملیاتی ناجا، در انجام مأموریت‌های فوریتی را فراهم سازد، کاملاً احساس می‌شد. لذا نیروی انتظامی در یک تحول اساسی، در چرخه اجرای مأموریت‌ها، با بهره‌گیری از فناوری‌های موجود و با اهداف رفع مشکلات موجود در رابطه با دسترسی سریع و آسان مردم به خدمات پلیسی و همچنین افزایش اثربخشی منابع و امکانات عملیاتی موجود، اقدام به طراحی و راه‌اندازی سیستمی بنام ۱۱۰ نمود که براساس آن شهروندان هر شهر، به جای مراجعه حضوری به کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها (به عنوان پایین‌ترین رده انتظامی شهر) می‌توانند به راحتی و با گرفتن یک تلفن سه رقمی، نیازهای پلیسی خود را به مرکز فرماندهی شهرستان (به عنوان بالاترین رده انتظامی شهر) اعلام نمایند و مأمورین ذریبط، بلافاصله با تشکیل یک پرونده الکترونیکی در سیستم ۱۱۰، مأموریت ایجاد شده را در کوتاه‌ترین زمان ممکن (حداکثر ۲ دقیقه) به رده مربوطه ابلاغ کنند و مأمورین عملیاتی نیز در حداقل زمان ممکن (حداکثر ۱۰ الی ۱۵ دقیقه) در صحنه

حاضر شوند و به موضوع رسیدگی نمایند.

هر چند راه‌اندازی سیستم ۱۱۰ در کشور، توانسته است به جهت اقبال عمومی و افزایش اعتماد و مشارکت مردم با پلیس، جنبه‌های امیدوارکننده‌ای برای ناجا به دنبال داشته باشد و مشارکت مردمی را در تأمین امنیت اجتماعی جلب نماید. لکن؛ باید اذعان داشت که توقعات و انتظارات ایجاد شده در مردم، می‌تواند به نوبه خود، به‌عنوان تهدیدی برای ناجا مطرح شود، چرا که وجود این توقعات و در کنار آن عدم اطلاع کافی جامعه از کمبودها و مشکلات داخلی و نیز منابع و امکانات عملیاتی پلیس، باعث می‌شود تا کوچک‌ترین خلأ و یا نارسایی در سرویس‌دهی این سیستم به ویژه در سرعت عمل و رسیدگی مناسب به درخواست‌های صورت گرفته، بسیار بزرگ‌تر از حد واقعی جلوه کرده و در نتیجه با فروپاشی تصورات و باورهای مثبت و بعضاً ایده‌آل مردم از یک پلیس موفق با عنوان پلیس ۱۱۰، ممکن است، تجربه اعتماد به پلیس را که پس از سال‌ها کمرنگ شدن، دوباره تجربه می‌شود، با ناکامی همراه سازد. در این صورت معلوم نیست، پلیس بتواند تا سال‌ها و حتی با به‌کارگیری سیستم‌هایی به مراتب کارآمدتر و موفق‌تر از سیستم ۱۱۰ نیز، یأس ناشی از این تجربه شکست خورده را در جامعه جبران نموده و بار دیگر زمینه‌های اعتماد و مشارکت مردم با پلیس را فراهم سازد. لذا علی‌رغم دست‌آوردهای بسیار مثبت ۱۱۰، وجود این تهدید، ما را بر آن می‌دارد که نسبت به بررسی عملکرد این سیستم، بسیار حساس بوده و روند تأثیرات سیستم ۱۱۰ (به ویژه در خصوص سرعت حضور و نحوه رسیدگی به درخواست‌های مردم) در جامعه را به دقت مورد مطالعه قرار دهیم، تا بدین‌وسیله میزان اثربخشی سیستم ۱۱۰ در رده‌های مأموریتی ناجا را بررسی و براساس آن، نسبت به گسترش فعالیت‌های آینده آن برنامه‌ریزی کنیم. لذا با توجه به مطالب یاد شده سؤال اصلی این است که: آیا راه‌اندازی سیستم ۱۱۰ توانسته است موجبات افزایش اثربخشی عملیاتی در رده‌های مأموریتی ناجا به منظور رسیدگی به نیازهای فوری مردم را فراهم سازد؟

تعریف متغیرها:

اثربخشی: میزان پیشرفت برای رسیدن به اهداف را مشخص می‌کند. اثربخشی از جنس هدایت است و بیشتر به عنوان اساس کار و محوریت برای ارزیابی در اهداف بلند مدت مطرح است، در اثربخشی کجا رفتن (یعنی چه میزان از مسیر دست‌یابی به اهداف را طی کرده‌ایم) مطرح است. به تعبیر دیگر وجه تمایز آن با کارایی را می‌توان به این شکل هم بیان نمود که: «کارایی: کار را درست انجام دادن است» و «اثربخشی: کار درست را انجام دادن است» که از این دیدگاه: بهره‌وری را می‌توان چنین تعریف کرد که: بهره‌وری یعنی: «کار درست را درست انجام دادن است.» پیتز دراکر معتقد است: اثربخشی همان کلید موفقیت

سازمان است. بنابراین، قبل از سنجش کارایی باید مطمئن باشیم که هدف‌های درستی را انتخاب کرده‌ایم.

شریف زاده، در مقاله «بررسی تأثیر ارتباطات سازمانی در اثربخشی تصمیم‌گیری‌ها» چنین آورده: «اثربخشی عبارت است از میزان یا حدی که سازمان اهدافش را محقق می‌سازد».

باسیس جورج پولوش و رابرت تانینام: «اثربخشی را به عنوان حدی که هر سازمان در قالب یک نظام اجتماعی به اهداف خود (بدون استفاده غیر لازم از منابع و نیز بدون وارد کردن فشار نابجا به اعضایش) بدان دست پیدا می‌کند».

پیتر دراکر، معتقد است: «اثر بخشی شالوده توفیق است و کارایی کمترین شرط برای بقا پس از رسیدن به توفیق است؛ کارایی علاقه‌مند است کارها را درست انجام دهد، لکن اثربخشی به دنبال این است که «کارهای درست» را انجام دهد.» با توجه به تعریف اثربخشی و توضیحات مفهومی متربط با آن و با اشاره به نقطه نظر پیتر دراکر در خصوص «اثربخشی» و شفاف‌سازی وجه تمایز آن با «کارایی»، به نظر می‌رسد برای تشریح هدفمند اثربخشی یک سیستم در ناجا، لازم است، با بهره‌گیری از نقطه نظرات کارشناسان و خبرگان اهل فن، ابتدا به این سؤال کلیدی و محوری که: «اثربخشی عملیاتی در ناجا چگونه تعریف می‌شود؟» و سپس برای این سؤال که: «متغیرها و مؤلفه‌های اصلی «سنجش میزان اثربخشی عملیاتی در سیستم فوریت‌های پلیسی چیست؟» پاسخ شفاف و روشنی ارائه شود و تحقیق بر اساس متغیرهای مربوط انجام پذیرد.

فرضیه اصلی این پژوهش عبارت است از: بین راه‌اندازی سیستم ۱۱۰ و افزایش اثربخشی رده‌های مأموریتی رابطه مثبتی وجود داشته است.

فرضیه‌های فرعی آن نیز عبارت است از:

۱- بین راه‌اندازی سیستم ۱۱۰ و افزایش سرعت حضور و رسیدگی مأمورین ناجا در صحنه جرم، رابطه مثبتی وجود داشته است.

۲- بین اجرای زیر سیستم همکاری اطلاعاتی مردمی ۱۱۰ با افزایش بنیه اطلاعاتی رده‌های مأموریتی ناجا رابطه مثبتی وجود داشته است.

۳- بین قابلیت‌های خروجی‌های آماری سیستم ۱۱۰ و افزایش اعمال تغییر تاکتیک‌های انتظامی (استفاده بهینه از امکانات، نیروها و گشت‌های انتظامی ناجا)، رابطه مثبتی وجود داشته است.

اثربخشی عملیاتی در ناجا: سیستم ۱۱۰ روح و نظام فرماندهی و کنترل در امور فوریت‌های پلیسی می‌باشد. لذا این سیستم با توجه به اینکه اصلی‌ترین رکن نظام فرماندهی و کنترل

در ناجا را به خود اختصاص داده است، به عنوان سیستمی که به نوعی ابزار و لوازم لازم برای اعمال مدیریت عملیاتی بهینه را در اختیار فرماندهان و مدیران عملیاتی قرار داده و عملاً شرایط مناسب را برای تصمیم‌گیری مناسب و بهینه مدیران عملیاتی فراهم می‌سازد و از طرفی بیشترین توجه ما هم بر آن است تا میزان تأثیر این سیستم را در تقویت این بعد (مدیریت اثربخش عملیاتی) بررسی کنیم، لذا بسیار لازم و ضروری است که به مقوله اثربخشی عملیاتی در ناجا، به ویژه در بعد مدیریت عملیاتی بپردازیم.

اثربخشی عملیاتی (به معنی عام انتظامی) عبارت است از: ارتقای کیفی انجام مأموریت‌ها و ارائه خدمات پلیسی به مردم، با به کارگیری بهترین روش‌ها و امکانات موجود در ناجا. فوریت‌های پلیسی شامل آن دسته از مواردی است که مأمورین انتظامی می‌بایست، در حداقل زمان ممکن در صحنه حاضر و با بهره‌گیری از اطلاعات موجود و پردازش سریع آنها نسبت به ردگیری و کشف جرم و دستگیری عوامل مربوط اقدام نمایند. تعریف اثربخشی در عملیات فوریت‌های پلیسی را می‌توان چنین بیان کرد: فراهم شدن شرایط حضور به موقع و رسیدگی صحیح مأمورین در صحنه جرم و افزایش بنیه اطلاعاتی در رده‌های مأموریتی ناجا برای پردازش اطلاعات و دستگیری سریع متهمین در صحنه جرم و نیز اعمال تغییرات تاکتیکی به هنگام براساس تغییرات جغرافیایی جرم در حوزه استحفاظی.

متغیرها و مؤلفه‌های مؤثر (در این سطح از تعریف اثربخشی): چرخه عملیات انتظامی در بعد امور فوریتی نیز از دیدگاه سیستمی از سه بخش که به ترتیب عبارتند از:

۱- بخش اول (ورودی‌ها): نوع و کیفیت اطلاعات ورودی سیستم ۱۱۰، به ویژه سیستم همکاری اطلاعاتی مردم؛

۲- بخش دوم (اجرای مأموریت): سرعت حضور و رسیدگی مأمورین، بنیه اطلاعاتی رده‌های مأموریتی؛

۳- بخش سوم (خروجی‌ها): نوع و کیفیت خروجی‌های آماری سیستم ۱۱۰، تغییر تاکتیک عملیاتی (به کارگیری هدفمند نیرو و امکانات موجود براساس خروجی‌های آماری سیستم ۱۱۰).

لذا به منظور ارزیابی وضعیت اثربخشی عملیات فوریت‌های پلیسی، سه شاخص ذیل، مورد بررسی قرار گرفت: (۱) سرعت حضور و رسیدگی در صحنه؛ (۲) میزان اعمال تغییر تاکتیک انتظامی؛ (۳) تقویت بنیه اطلاعاتی (رده‌های مأموریتی).

سازمان‌دهی در ناجا: نیروی انتظامی، به عنوان یک سازمان از قواعد کلی ناظر بر سازمان‌ها مستثنی نبوده و سیستم‌های موجود در آن نیز به دو بخش کلی: (۱) سیستم‌های مأموریتی ناجا؛ (۲) سیستم‌های پشتیبانی کننده، دسته‌بندی شده است که به سیستم‌های

مأموریتی ناجا معروفند.

فعالیت سیستم‌های مأموریتی ناجا ناظر بر وظایف و مأموریت‌های مطرح شده در قانون تشکیل نیروی انتظامی می‌باشد که به دو گروه کلی، الف) سیستم‌های اطلاعاتی؛ ب) سیستم‌های عملیاتی، دسته‌بندی می‌شوند که هر گروه به زیر گروه‌هایی تقسیم‌بندی و سازمان‌دهی می‌شوند که عبارتند از:

اول: سیستم‌های مرتبط با عملیات‌های نظامی: مأموریت‌های محوله به قرارگاه عملیاتی ناجا و قرارگاه‌های تابعه آنها و آن بخش از عملیات‌های مبارزه با اشراق، قاچاقچیان و... که صبغه عملیات نظامی دارند.

دوم: سیستم‌های عملیات‌های انتظامی: مأموریت‌های اطلاعاتی، انتظامی، آگاهی، مواد مخدر، راهور و... که سیستم‌های اطلاعاتی و عملیاتی هر یک از این ابعاد مأموریتی، به لحاظ نوع ورودی، خروجی و اقدامات تخصصی مرتبط با هر یک از آنها، ویژگی‌های خاص خود را دارند که به دو شکل کلی تقسیم‌بندی می‌شوند:

الف) مأموریت‌های فوریتی پلیسی: آن دسته از وظایف و مأموریت‌های پلیسی که اعمال سرعت عمل در کلیه مراحل مختلف سیستمی آن شامل ورودی، عملیات، خروجی اخذ گزارش اقدامات، نقش بسیار کلیدی و حساسی را ایفا می‌نماید و در صورت عدم اعمال فوریت در اقدامات مربوط نتایج حاصله عملاً ناکارآمد مانده و یا نتیجه اقدامات افت بسیار محسوسی خواهد داشت.

ب) سایر مأموریت‌های تخصصی رده‌ها: آن دسته از وظایف و مأموریت‌های پلیسی است که انجام صحیح و دقیق آنها، مستلزم یک سلسله اقدامات مقدماتی از جمله تحقیق، بررسی، تعقیب و مراقبت و... به منظور آماده شدن بستر مناسب برای اجرای صحیح مأموریت‌ها است. علی‌رغم اهمیت سرعت عمل در انجام اقدامات اجرایی این مأموریت‌ها، همواره اصل دقت و صحت عمل نسبت به سرعت عمل، از اولویت بالاتری برخوردار است و در این مأموریت‌ها به هیچ وجه نباید دقت و صحت عمل را فدای سرعت نمود.

رده‌های مأموریتی مرتبط با هر یک از این سیستم‌های عملیاتی: منظور از اطلاعات، موارد مرتبط با سیستم‌های مأموریتی بوده که از جهت بروز و ظهور بارز این سیستم‌ها در رده‌های مأموریتی ناجا، در دو گروه کلی قابل تصویر می‌باشد:

- ◆ رده‌های اطلاعاتی تعریف شده در سازمان نیروی انتظامی (سطح ناجا، استان و شهرستان)؛
 - ◆ رده‌های اجرایی مستقر در کلانتری‌ها، پاسگاه‌ها و سایر واحدهای عملیاتی و مأموریتی.
- سیستم‌های عملیاتی (در بعد مأموریت‌های پلیسی): بیشترین بروز و ظهور عینی این

سیستم‌ها در رده‌های ذیل می‌باشد: (۱) کلانتری‌ها، پاسگاه‌ها، ایستگاه‌های ایست و بازرسی، و پاسگاه‌های راهور و پلیس راه و...؛ (۲) گشت‌های عملیاتی و انتظار ویژه؛ و (۳) واحدها و رده‌های تخصصی شهرستان‌ها (آگاهی، اطلاعات، مبارزه با مواد مخدر، راهور و...).

نقش و جایگاه فرماندهی و کنترل، و C۴I: اصل فرماندهی و روش‌های اعمال آن، از دیرباز از عوامل محوری و اساسی در هدایت نیروها و مدیریت اوضاع در امور نظامی و انتظامی بوده و در نیروی انتظامی نیز، از نقش و جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. اعمال صحیح و اصولی فرآیند فرماندهی در ناجا مستلزم اشراف و آگاهی کامل فرمانده از توان و امکانات بالقوه سازمانی و نیز امکان دسترسی سریع و به موقع به اطلاعات و اخبار و همچنین در اختیار داشتن سیستم ارتباطی مناسب برای ابلاغ تدابیر و دستورات به رده‌ها تا پایین‌ترین رده، از ضروری‌ترین نیازهای فرماندهی می‌باشد.

واژه C۴I ترکیبی از ۴ حرف C که هر کدام حرف اول یکی از کلمات Command، Computer، Communication، Control و یک حرف I به عنوان حرف اول Information و در مجموع به معنی سامانه جامع رایانه‌ای فرماندهی و کنترل بوده و در ناجا این سامانه با هدف جمع‌آوری، پردازش و انتقال سریع اطلاعات و اخبار، وقایع و رویدادهای جاری کشور به فرماندهی و نیز اخذ و ابلاغ تدابیر و دستورات فرماندهی به رده‌های ذیربط و همچنین کنترل و هدایت سیستماتیک و پیگیری آنها تا حصول نتیجه طراحی گردید.

جایگاه سیستم ۱۱۰ در (C۴I) نظام فرماندهی و کنترل ناجا: در حقیقت منظور از راه‌اندازی مرکز ۱۱۰ در سازمان فرماندهی و کنترل این است که، اتمام مأموریت‌های فوریتی از مسیر ارتباط با فرماندهی حوزه مربوطه انجام شود و سلسله مراتب فرماندهی در ناجا در هر لحظه‌ای که اراده کند، بتواند از کم و کیف ورود و اجرای مأموریت‌ها آگاه شود.

نقش سیستم ۱۱۰ در سازمان‌دهی و ساختار جدید ناجا: سیستم و مراکز فوریت‌های پلیسی (۱۱۰) به منظور فراهم آوردن بستر لازم برای اجرای مأموریت‌های فوریتی طراحی و پیاده‌سازی گردیده و در سازمان‌دهی جدید ناجا، با عنوان مراکز ۱۱۰ در کلیه سطوح استان، شهرستان و کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها با محوریت اصلی ثبت و ابلاغ مأموریت‌های فوریتی مرتبط با سیستم ۱۱۰ در مجموعه مرفوک شهرستان‌ها پیش‌بینی و اجرایی شده است.

شماره تلفن ۱۱۰ (که از جمله کدهای خدماتی شرکت مخابرات می‌باشد) قبل از انقلاب شکوهمند اسلامی در اختیار سازمان شهرداری کشور بوده است و به عنوان یکی از کانال‌های ارتباطی پلیس و مردم در واحدهای مختلف این سازمان مورد بهره‌برداری قرار می‌گرفت. در زمان ادغام نیروهای انتظامی، این شماره در تهران در اختیار سازمان تاکسیرانی قرار داشت. در بعضی از استان‌ها از جمله استان مازندران نیز این شماره تلفن عملیاتی شده؟! و

در جریان بازدید فرماندهی محترم وقت ناجا از این استان، مقرر شد این امکان در قالب یک طرح عملیاتی منسجم تعریف و پس از کارشناسی لازم در سطح کشور، به عنوان سیستم فوریت‌های پلیسی (۱۱۰) اجرایی شود که پس از انتصاب رئیس مرکز فرماندهی و کنترل، در راستای تحقق این مهم، پروژه‌ای با عنوان سیستم جامع مرفوک (C۴I) کلید خورده و سیستم فوریت‌های پلیسی با محوریت شماره تلفن ۱۱۰ هم به عنوان یکی از زیرسیستم‌های زیربنایی در پروژه C۴I طراحی گردید و با پیگیری ناجا نهایتاً تلفن ۱۱۰ در سراسر کشور به ناجا واگذار شد و در سال ۱۳۷۹ ادامه پیگیری‌های مربوط به اجرایی شدن سیستم، دنبال گردید و در زاد روز ولادت حضرت علی(ع) به تاریخ ۷۹/۷/۲۰ این سیستم عملاً آغاز به کار کرد.

اهم اهداف راه‌اندازی سیستم فوریت‌های پلیسی (۱۱۰) عبارتند از:

- افزایش اثربخشی امکانات موجود پلیس شامل: (افزایش سرعت اطلاع، اعزام و رسیدگی مأمورین در صحنه)؛
- جلوگیری از سرگردانی مردم در مراجعه به پلیس، سرعت عمل و کاهش چرخه رسیدگی امور؛
- بسترسازی برای تقویت همکاری اطلاعاتی، تعامل و مشارکت مردم با پلیس با هدف تقویت بنیه اطلاعات مأموریتی؛
- دستیابی به واقعیت‌های آماری و تجزیه و تحلیل جغرافیای جرائم و وقایع در حوزه‌های استحفاظی؛
- ساماندهی کلیه ورودی‌های مأموریتی از طریق ۱۱۰ و اعمال نظام کنترلی بر چرخه اجرای مأموریت‌ها؛
- فراهم شدن بستر مناسب برای عملیات هدفمند پلیسی و یکپارچه‌سازی خدمت امداد و نجات انتظامی.

نقش‌های سیستم ۱۱۰

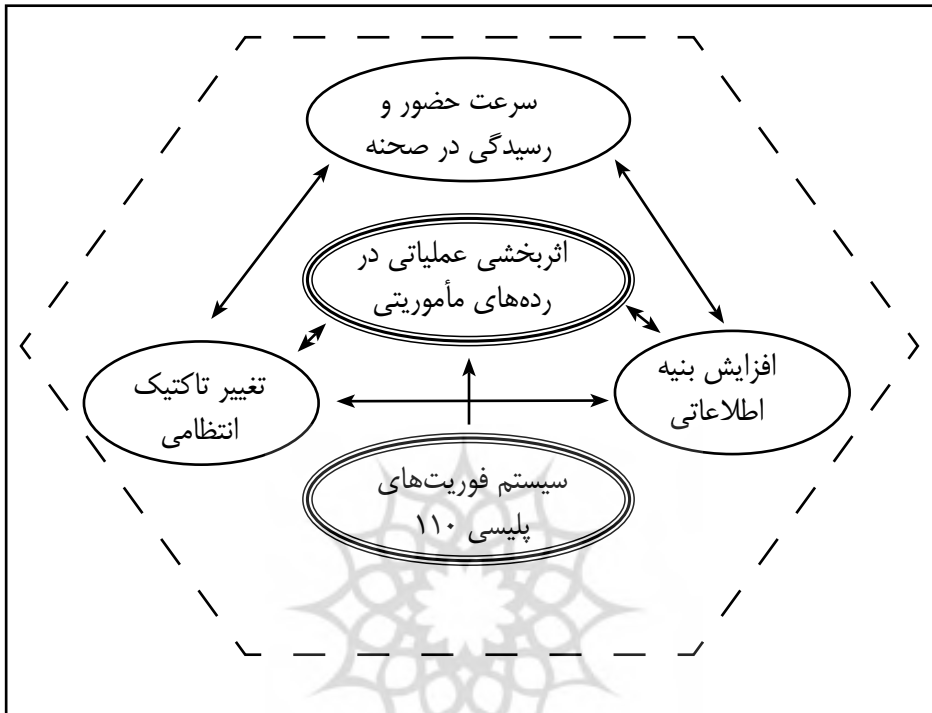
۱- تغییر تاکتیک عملیاتی: در یک بررسی ساده بین تنوع و حجم سنگین وظایف و مأموریت‌های قانونی محوله به ناجا، با امکانات، تجهیزات و بالخصوص نیروی انسانی موجود در نیروی انتظامی، به خوبی این واقعیت روشن می‌شود که به هیچ وجه تناسب منطقی و معقول در این رابطه وجود ندارد. در چنین شرایطی، بدیهی است فرمانده موفق، فرماندهی است که با انعطاف‌پذیری در طرح و برنامه‌های عملیاتی‌اش، بتواند از تعداد محدود نیروهای انسانی و امکانات پشتیبانی موجود در اختیار خود، متناسب با شرایط و جغرافیای جرم حوزه استحفاظی‌اش در زمینه‌های پیشگیری، برخورد و انجام عملیات‌های لازم به بهترین وجه ممکن استفاده نماید.

بدیهی است از لوازم و نیازهای اصلی تحقق این مهم، «تسلط و اشراف فرماندهی شهرستان به اطلاعات مربوط به جغرافیای جرم» در هر یک از حوزه‌های استحفاظی به تفکیک نوع، زمان و همچنین محل وقوع آنها می‌باشد؛ که در واقع استفاده مناسب از خروجی‌های آماری این سیستم، برای اعمال تغییر تاکتیک انتظامی متناسب با زمان و جغرافیای وقوع جرم می‌تواند نقش مهم و اساسی را در این زمینه ایفا نماید.

۲- سازوکار همکاری اطلاعاتی مردمی: موضوع جمع‌آوری اطلاعات در سیستم‌های امنیتی و انتظامی به ویژه ناجا از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است و در واقع میزان موفقیت اجرای مأموریت‌ها (اعم از پیشگیری و برخورد) ارتباط مستقیمی با میزان جمع‌آوری اطلاعات مرتبط با آن مأموریت دارد. علی‌هذا اهم موارد اثرگذاری این زیر سیستم در انجام مأموریت‌های ناجا عبارت است از:

- تقویت بنیه اطلاعاتی رده‌های مأموریتی ناجا براساس اطلاعات مردمی از طریق سیستم ۱۱۰ و به بالفعل در آوردن توان‌های بالقوه اطلاعاتی مردمی بدون صرف منابع، امکانات و هزینه‌های کلان جمع‌آوری؛
- ایجاد امکان بهره‌برداری مأموریتی از آن دسته از اطلاعات و اخبار رسیده به مراکز ۱۱۰ که به جهت نوع خبر و نیاز به پرورش اطلاعات (قبل از اقدام)، امکان به جریان افتادن آن در سیستم فوریت‌های پلیسی وجود ندارد؛
- تقویت و نهادینه شدن ارتباط و مشارکت مردم با پلیس.
- ۳- امداد و نجات جاده‌ای:** از جمله کاربردهای سیستم ۱۱۰ در امور امداد و نجات جاده‌ای می‌باشد که اهم اهداف آن به شرح زیر می‌باشد:
- رسیدگی سریع انتظامی به تصادفات و رویدادهای ترافیکی جاده‌ای؛
- کاهش ضایعات ناشی از تصادفات؛
- حضور سریع واحدهای انتظامی، امدادی (هلال احمر، اورژانس، راهداری و...) برای کمک به مجروحین تصادفات.

نمودار ۱: الگوی تحقیق



مواد و روش‌ها

این پژوهش با «روش تحقیق همبستگی» انجام و متناسب با نیازهای پژوهش، برای تعیین شاخص‌ها از روش دلفی و برای جمع‌آوری بخش‌هایی از اطلاعات و مستندات لازم در مبنای نظری تحقیق، از روش کتابخانه‌ای، استفاده شده است.

متغیر مستقل تحقیق: «راه‌اندازی سیستم ۱۱۰» و متغیر وابسته: «اثربخشی عملیاتی رده‌های مأموریتی ناجا براساس: (۱) سرعت حضور و رسیدگی؛ (۲) افزایش بنیه اطلاعاتی رده‌های مأموریتی؛ و (۳) تغییر تاکتیک‌های انتظامی بوده است.

جامعه آماری تحقیق، معاونت‌ها و مدیریت‌های مأموریتی ناجا در ستاد ناجا، استان‌ها و شهرستان‌ها و نیز رؤسا و فرماندهان کلانتری‌ها، پاسگاه‌های سراسر کشور، سراکپ‌های واحدهای گشت عملیاتی در سطح شهرستان‌ها بوده‌اند. با توجه به گستردگی جامعه مورد مطالعه و همچنین یکنواختی مأموریت، شرح وظایف و روش‌های اجرایی در هر سه سطح، به صورت خوشه‌ای بوده و برآورد حجم نمونه نیز با توجه به همگن بودن جامعه آماری

(به لحاظ مأموریت) براساس فرمول «کوکران» پذیرفت که به این ترتیب، حداقل حجم نمونه آماری برای انجام پژوهش ۳۷۸ نفر تعیین و ترکیب نمونه‌های انتخابی بدین صورت بوده است که در ستاد ناجا؛ رابطین (مداومت کاران) معاونت‌های مأموریتی و نیز رؤسا و معاونین تیم‌های عملیات مستقر در مرفوک ناجا و در استان‌ها؛ شامل معاونین و جانشینان معاونت‌های مأموریتی در ۶ استان (تهران بزرگ، استان تهران، مازندران، کردستان، مرکزی، قم و همچنین رؤسای مراکز ۱۱۰ و معاونت‌های مأموریتی و رؤسای کلانتری‌ها، پاسگاه‌ها و نیز تعدادی از سراکپ و واحدهای گشتی شهرستان‌های نمونه‌گیری شده در ۶ استان بوده است که با در نظر گرفتن احتمال عدم برگشت حدود ۳۰ درصد از پرسشنامه‌ها، در مجموع بالغ بر تعداد ۵۵۰ پرسشنامه توزیع گردید که تعداد ۵۰۲ پرسشنامه جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

تجزیه و تحلیل داده‌های این تحقیق با استفاده از جداول و نمودارهای آمار توصیفی و همچنین بهره‌گیری از آمارهای استنباطی از نرم‌افزار SPSS و محاسبه ضریب همبستگی پیرسون (r) انجام گردیده است.

جدول ۱. نتایج فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی		متغیر وابسته	
اثربخشی عملیاتی در رده‌های مأموریتی	سرعت حضور و رسیدگی در صحنه	افزایش بنیه اطلاعاتی در رده‌های مأموریتی	افزایش اعمال تاکتیک انتظامی (به کارگیری هدفمند گشت‌ها و نیروها)
$r = ۰/۴۷۱$	$r = ۰/۵۳۷$	$r = ۰/۴۷۱$	$r = ۰/۳۰۲$
Sig = ۰/۰۱۹	Sig = ۰/۰۰۰	Sig = ۰/۰۴۰	Sig = ۰/۰۲۰
n = ۵۰۲	n = ۵۰۲	n = ۵۰۲	n = ۵۰۲

یافته‌ها

مطابق جدول و ضرایب همبستگی نتایج به دست آمده حکایت از وجود رابطه مثبت و مستقیم بین متغیرهای مستقل تحقیق «راه‌اندازی سیستم ۱۱۰» و متغیر وابسته «اثربخشی عملیاتی در رده‌های مأموریتی ناجا (حول ۳ محور: سرعت عمل، افزایش بنیه اطلاعاتی و اعمال تغییر تاکتیک‌های انتظامی)» داشته است و به این ترتیب، فرضیه اصلی تحقیق تأیید می‌شود. البته نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها برای هر یک از سه فرضیه فرعی به لحاظ نوع و شدت رابطه، دارای تفاوت‌هایی است که در ادامه به بیان آن خواهیم پرداخت.

نتایج نشان می‌دهد که راه‌اندازی سیستم ۱۱۰ موجب افزایش اثر بخشی عملیاتی در رده‌های مأموریتی ناجا گردیده است؛ لکن با توجه به معنادار بودن رابطه متغیرها در فرضیه‌های تحقیق و تأیید فرضیه اصلی، چنین به نظر می‌رسد، هر چند که شاخص‌های مورد آزمون در افزایش اثر بخشی عملیاتی در رده‌های مأموریتی نقش ایفای کرده‌اند، لکن طبق میزان نقش و تأثیر آنها در اثر بخشی عملیاتی رده‌های مأموریتی به تفکیک هر یک از متغیرهای مربوط به فرضیه‌های فرعی تحقیق، می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که:

۱- در رابطه با فرضیه فرعی اول (سرعت حضور و رسیدگی مأمورین در صحنه): نتایج بررسی‌های میدانی تحقیق، اعم از نتایج مطالعات، مصاحبه با خبرگان و کارشناسان اجرایی و همچنین نتایج پرسشنامه‌های تحقیق، به خوبی نشان داد که علی‌رغم رابطه مثبت و مستقیم ۱۱۰ با افزایش سرعت حضور و رسیدگی مأمورین در صحنه، به نظر می‌رسد میزان تأثیر و شدت این متغیر در حد مطلوب نبوده است و لازم است برای رفع موانع موجود در زمینه ارتقای این رابطه اقدام لازم صورت پذیرد و اثر بخشی عملیاتی سیستم را افزایش داد.

بر اساس نتایج مطالعات صورت گرفته روی اسناد و مدارک موجود در رده‌های مأموریتی و به‌ویژه مرفوک ناجا، و همچنین مصاحبه‌هایی که در جریان تحقیق با کارشناسان و خبرگان امر صورت گرفته بود اهم این دلایل را می‌توان در موارد ذیل خلاصه کرد:

الف: مشکل کندی ترافیک (به‌ویژه در کلانشهرها) که کارایی گشت‌های اتومبیل (به‌ویژه در ساعات اوج ترافیک) را بسیار کاهش داده است.

ب: مشکلات نرم‌افزاری موجود در سیستم ۱۱۰ و عدم امکان برقراری تعامل کامل و منطقی سیستمی بین عوامل رده‌های تخصصی با مراکز ۱۱۰ جهت دریافت سریع مأموریت و حضور به هنگام در صحنه‌های جرم.

ج: کمبود منابع و امکانات انتظامی، به‌ویژه گشت‌ها و نیروهای مورد نیاز، برای پاسخگویی عملی به نیازها و درخواست‌های پلیسی مردم از سیستم ۱۱۰.

د: عدم تجهیز واحدهای گشتی به امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم برای ارتباط مستقیم با بانک اطلاعاتی ۱۱۰ پردازش‌های سریع مورد نیاز برای رسیدگی به موقع به موضوع جرم در صحنه.

۲- در رابطه با فرضیه فرعی دوم تحقیق (تقویت بنیه اطلاعاتی رده‌های مأموریتی): در این رابطه نیز مشابه آنچه که در رابطه با متغیر سرعت حضور و رسیدگی در صحنه، بحث شد یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که علی‌رغم تأثیر مثبت سیستم ۱۱۰ در افزایش بنیه اطلاعاتی رده‌های مأموریتی، میزان و شدت رابطه این متغیر نیز در حد مطلوب نبوده و در واقع با توجه به اینکه در ظاهر امر، تمامی بسترهای لازم برای ارتباط سهل و آسان مردم با

سیستم ۱۱۰ برای انتقال اطلاعات و اخبار مهیا بوده و از طرفی هم سایر قابلیت‌های درون سیستمی نیز برای دریافت، ثبت، ارجاع و کنترل موردی اطلاعات در رده‌های مأموریتی نیز فراهم شده است، لذا عدم وصول نتایج مورد انتظار در رابطه با میزان تأثیر سیستم بر تقویت بنیه اطلاعاتی رده‌های مأموریتی محل تأمل بوده و به نظر می‌رسد، با توجه به این که یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در تقویت بنیه اطلاعاتی رده‌های مأموریتی (به‌ویژه ارتقای کمیت و کیفیت میزان انتقال اطلاعات مردمی به ناجا) موضوع میزان اعتماد مردم به پلیس و سیستم ۱۱۰ می‌باشد. لذا به نظر می‌رسد، بررسی و شناسایی علل و عوامل مؤثر در تقویت اعتماد و مشارکت مردم با سیستم ۱۱۰ هم از ضروریاتی است که لازم است به آن پرداخته شود. البته عدم اجرای دقیق فراگردهای تعریف شده در سیستم همکاری اطلاعاتی مردمی ۱۱۰ نیز می‌تواند از دیگر عوامل مؤثر در پایین بودن شدت این رابطه ارزیابی شود.

۳- در رابطه با فرضیه فرعی سوم تحقیق (اعمال تغییر تاکتیک انتظامی): شاخص اعمال تغییر تاکتیک انتظامی و یا بکارگیری هدفمند گشته‌ها، عوامل و امکانات انتظامی رده‌های مأموریتی، از مهم‌ترین و مؤثرترین شاخص‌های اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ محسوب می‌گردد زیرا می‌توان آن را اصلی‌ترین هدف پیش‌بینی شده برای راه‌اندازی سیستم ۱۱۰ تعریف کرد. یافته‌هایی که براساس بررسی‌های میدانی، از جمله تجزیه و تحلیل داده‌های سؤالات مرتبط با فرضیه سوم، مبنی بر آزمون افزایش تغییر تاکتیک انتظامی براساس خروجی‌های سیستم ۱۱۰، به‌دست آمد، نیز وجود رابطه معنادار و مثبت بین راه‌اندازی سیستم ۱۱۰ و میزان اعمال تغییر تاکتیک انتظامی را تأیید کرد. علی‌رغم تأیید وجود این رابطه، در این زمینه هم، شدت رابطه و میزان اثربخشی به‌وجود آمده در حد مطلوب می‌باشد و به همین جهت این نتیجه هم می‌تواند قابل توجه مسئولان و متولیان امر در رده‌های تصمیم‌گیرنده (به‌ویژه در مرفک ناجا) قرار گیرد.

با توجه به بررسی‌های میدانی صورت گرفته شامل مطالعه اسناد و مدارک موجود در مرفک و مصاحبه با خبرگان انتظامی در این زمینه و همچنین تجارب و سوابق مسئولیتی محقق، اهم دلایل کاهش اثربخشی سیستم ۱۱۰ در این رابطه را می‌توان حول محورهای ذیل جمع‌بندی نمود:

الف: عدم توجیه و آموزش کافی فرماندهان و مسئولین رده‌های انتظامی و مأموریتی ناجا در رابطه با چگونگی بهره‌گیری از قابلیت‌ها و خروجی‌های آماری سیستم ۱۱۰.
ب: ضعف‌ها و خلأهای موجود در طراحی و پیاده‌سازی گزارش‌های عملیاتی - کاربردی مورد نیاز سیستم ۱۱۰، به منظور فراهم ساختن سهولت و سرعت دسترسی و نیز قابلیت انعطاف و ورود سریع به لایه‌های مختلف اطلاعاتی مورد نیاز فرماندهان، جهت اشراف

اطلاعاتی لازم بر جغرافیای جرم حوزه مربوطه و نیز اعمال تغییر تاکتیک‌های انتظامی براساس آن.

ج: عدم اجرای دقیق دستورالعمل سطح‌بندی اعمال فرماندهی و کنترل (به عنوان مبنای اعمال تغییر تاکتیک انتظامی براساس خروجی‌های سیستم ۱۱۰) توسط فرماندهان رده‌ها و همچنین عدم پیگیری جدی و مسئولانه متولیان امر در ستاد فرماندهی ناجا و استان‌های سراسر کشور.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این تحقیق علاوه بر پاسخ به سؤالات تحقیق با ارائه هشدار در خصوص پایین بودن میزان اثربخشی سیستم ۱۱۰، برای مسئولان امر، همراه بود که می‌تواند در مقطع کنونی بسیار مورد توجه قرار گیرد. لذا هرچند که با توجه به مشکلات و کمبودهای موجود نباید توقع داشت که سیستم ۱۱۰، در این مدت کوتاه توانسته باشد تمامی اهداف پیش‌بینی شده را به‌طور کامل و صددرصد محقق سازد، لکن باید اذعان داشت که وضعیت موجود هم رضایت‌بخش به‌نظر نمی‌رسد. بر این اساس عقیده بر این است که به هیچ وجه نمی‌توان صرفاً با اتکا به سوی رده‌های اجرایی و عملیاتی که بعضاً ممکن است به عنوان واقعیات بدیهی تلقی شوند و احیاناً، ضعف‌ها و ناکارآمدی‌های احتمالی سیستم ۱۱۰، مغفول واقع شده و در نتیجه با کاهش میزان اعتماد مودم به سیستم ۱۱۰، در درازمدت به جایی برسیم که دیگر نتوانیم اعتماد از دست رفته مردم نسبت به پلیس را به سادگی احیا نماییم.

لذا، تحقیق و پژوهش علمی در ابعاد مختلف کارایی و اثربخشی سیستم ۱۱۰، می‌بایست همواره به‌عنوان یکی از ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیر ناجا تلقی شده و در راستای رهنمودهای فرماندهی کل قوا با رصد کردن سیستم ۱۱۰ نسبت به شناسایی و برطرف نمودن نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت آن اقدام نماییم.

پیشنهادها: پیشنهادها اجرایی ذیل به تفکیک هر یک از فرضیه‌های تحقیق جهت ارتقای میزان کارایی و اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ ارائه می‌گردد:

۱- در رابطه با سرعت حضور و رسیدگی در صحنه :

- انجام مطالعات و برنامه‌ریزی و اقدام لازم جهت اختصاص واحدهای گشت عملیات موتورسیکلت (به‌عنوان پیشاهنگان عملیاتی) با تجهیزات و امکانات کافی و مأموران آموزش دیده، برای محدوده‌های خاص و نیز ساعات اوج ترافیک (که از ترافیک سنگین برخوردارند) مثل اکثر شهرهای پر جمعیت مراکز استان‌ها، به‌ویژه تهران بزرگ، به منظور حضور سریع در صحنه جرم و حفظ صحنه تا رسیدن واحدهای مرتبط تخصصی؛

- تهیه و تدوین و تصویب ساز و کار اجرایی لازم برای تعامل و همکاری انتظامی بسیج با سیستم ۱۱۰ براساس چارچوب‌ها و ضوابط تعریف شده مورد توافق با بسیج به منظور بهره‌گیری از توان بالقوه بسیج در حضور سریع و حفظ صحنه وقعه جرایم / وقایع تا زمان حضور مأمورین تخصصی ذی‌ربط؛
- برنامه‌ریزی و اقدامات اجرایی لازم برای سازمان‌دهی و بهره‌گیری از تمامی امکانات و توان‌های بالقوه موجود در کشور، در راستای برقراری نظم امنیت و همچنین ارتقای احساس امنیت در جامعه؛
- یکپارچه‌سازی نرم‌افزاری و برقراری تعامل منطقی میان سیستم‌های اطلاعات و اخبار، نظام آماری و سیستم ۱۱۰ (موجود در مراکز ۱۱۰) در قالب یک سیستم جامع به منظور جلوگیری از اقدامات موازی (و بعضاً خنثی کننده یکدیگر) و در نتیجه افزایش اثربخشی سیستم‌های عملیاتی موجود در مراکز ۱۱۰؛
- آموزش مستمر «شهرشناسی» نیروهای فعال در این سیستم (اعم از اپراتورهای مراکز ۱۱۰ و همچنین نیروها و واحدهای عملیاتی)، متناسب با آخرین تغییرات هندسی و ترافیکی خیابان‌ها و معابر شهری به‌منظور تسلط و اشراف کامل نیروها برای انتخاب بهترین و سریع‌ترین مسیر برای رسیدن به صحنه جرم.

۲- تقویت بنیه اطلاعاتی رده‌های ماموریتی:

- با توجه به سهم و نقش قابل توجه اعتماد و مشارکت عمومی در تأمین امنیت اجتماعی و با عنایت به تأیید وجود رابطه بین همکاری اطلاعاتی مردمی ۱۱۰ با افزایش بنیه اطلاعاتی رده‌های ماموریتی ناجا، به‌نظر می‌رسد موضوع شناسایی عوامل مؤثر در تقویت اعتماد و میزان مشارکت عمومی با ۱۱۰ (در بعد امنیت اجتماعی) نیز می‌تواند به عنوان یک موضوع پژوهشی مستقل مطرح گردد و از نتایج آن در ارتقای اثر بخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ بهره گرفت.
- برقراری ارتباط نرم افزاری لازم بین سیستم‌های ۱۱۰ و ۱۹۷ به منظور فراهم‌سازی بستر لازم برای سهولت در کنترل و پیگیری انتقادات و پیشنهادات صورت گرفته از سوی مردم (با اعلام شماره پیگیری از سوی اپراتورهای ۱۱۰ به مخاطبان) به‌صورت مکانیزه با هدف افزایش میزان اعتماد و نیز تعامل و مشارکت مردم با پلیس، به‌عنوان اصلی‌ترین پشتوانه اجرایی سیستم ۱۱۰.

۳- اعمال تغییر تاکتیک انتظامی (به‌کارگیری هدفمند منابع و امکانات عملیاتی):

- بهره‌گیری از سیستم GIS به‌عنوان زیربنای بانک اطلاعاتی ۱۱۰ به منظور ارتقای سرعت عمل و کیفیت مراحل اجرایی ثبت و پردازش‌های اطلاعات و آمار براساس جغرافیای

- جرم در سطح حوزه استحفاظی تمامی رده‌ها؛
- طراحی و پیاده‌سازی گزارش‌های کاربردی خاص برای هریک از سطوح مختلف تصمیم‌گیری شامل فرماندهان، معاونت‌ها و رده‌های مأموریتی (ستاد ناجا، استان‌ها، شهرستان‌ها، کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها) به منظور اشراف اطلاعاتی بر آخرین وضعیت جغرافیای جرم حوزه استحفاظی برای اعمال تغییر تاکتیک‌های انتظامی (به‌کارگیری هدفمند نیروها و امکانات انتظامی) و پیشگیری از وقوع جرائم و نیز رسیدگی سریع در صحنه‌های وقوع جرائم / وقایع از سوی آنان؛
- برنامه‌ریزی و اقدام آموزشی لازم توسط معاونت آموزش ناجا (در قالب آموزش‌های طولی و عرضی) برای فرماندهان و مدیران رده‌های مأموریتی ناجا، به منظور ارتقای سطح آگاهی آنان در رابطه با قابلیت‌ها و خروجی‌های اطلاعاتی و آماری سیستم ۱۱۰ و نیز نحوه کاربری و بهره‌برداری از این قابلیت‌ها در انجام مأموریت‌های محوله؛
- ایجاد واحدی در مراکز ۱۱۰ بپه منظور ثبت و تجزیه و تحلیل مستمر نقاط ضعف و قوت اجرایی رده‌های مرتبط با مأموریت‌های فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ براساس دیدگاه‌ها رده‌های ستادی و عملیاتی ذی‌ربط و ارائه راه کارهای اجرایی لازم، با هدف رفع نواقص و معایب و به روز کردن روش‌های جاری مربوط و همچنین نیازهای سیستمی برای انجام بهینه مأموریت‌های ۱۱۰؛
- به روز نگاه‌داشتن قابلیت‌ها و امکانات سیستم‌های نرم‌افزاری مرتبط و به‌کارگیری آخرین تجهیزات و فناوری‌های پلیسی موجود، براساس آخرین نیازهای پلیسی روز کشور و برنامه‌ریزی لازم برای انجام آموزش‌های فنی مربوط به سطح تخصصی بهره‌گیری از این تجهیزات برای کلیه کاربران ذی‌ربط (اعم از مدیران، اپراتورها و نیروهای عملیاتی سیستم).

کتابنامه

- هرسی، پاول و بلانچارد، کنت اچ (۱۳۷۸). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه: دکتر قاسم کبیری. تهران: جهاد دانشگاهی.
- باقریان، محمد (۱۳۸۰). تصمیم‌گیری حکیمانه. تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی.
- تسلیمی، محمدسعید (۱۳۷۸). تحلیل فرایند خط مشی‌گذاری و تصمیم‌گیری. تهران: سمت.
- عباس آزادگان، سید محمد (۱۳۷۷). تصمیم‌گیری در مدیریت اجرایی. تهران: شرکت سهامی انتشار.

جمعی از اساتید. **تصمیم‌گیری** (مجموعه مقالات چهاردهم). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

بوزان، باری (۱۳۷۸). **مردم، دولت‌ها و هراس**، ترجمه پژوهشکده مطالعات راهبردی. تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.

ماندل، رابرت (۱۳۷۷). **چهره متغیر امنیت ملی**، ترجمه پژوهشکده مطالعات راهبردی. تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.

کیانی، غلامرضا و غفاریان، وفا (۱۳۸۰). **استراتژی اثربخشی**. تهران: فراناشر.

کارن ام. هس و لینداس اس. میلر (۱۳۸۲). **پلیس در اجتماع**، ج ۱. ترجمه دکتر رضا کلهر. تهران: معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی.

