

رهیافت نیروی انتظامی به مشارکت اجتماعی؛ با تاکید بر رهیافت شناختی - پیچیدگی

نورالله قیصری^۱

تاریخ دریافت: ۹۶/۴/۲۱

تاریخ پذیرش نهایی: ۹۶/۶/۲۳

فصلنامه‌ی مطالعات راهبردی ناجا / سال دوم / شماره چهارم - تابستان ۱۳۹۶

چکیده

مشارکت اجتماعی، به مثابه‌ی راهبرد کلان سازمان‌های خدمت‌رسان به ذی‌نفعان، در شرایطی که سازمان‌ها و محیط‌های عملیاتی به پیچیدگی دچار شده‌اند، در شناخت و ادراک و سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی به رهیافت نوین نیاز دارد. رهیافت شناختی - پیچیدگی که بر نقش نظام شناختی عاملان اعم ذی‌نفعان و خدمت‌رسانان، از یک‌سو، و پیچیدگی موضوع مشارکت اجتماعی و محیط عملیاتی، از سوی دیگر، تأکید دارد، رهیافت نظری و راهبردی مناسب برای اقدام بهینه در این شرایط است. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، به عنوان نیروی ویژه ارائه‌کننده‌ی خدمات انتظامی به شهروندان و دیگر ذی‌نفعان، در این شرایط با وظایف گسترده و محیط پیچیده روبه‌روست. ادراک مختصات این محیط و موضوعات مأموریت و ماهیت کنش مشارکتی اجتماعی همراه با مختصات نظام شناختی ذی‌نفعان اعم از افراد، اجتماعات، سازمان‌ها و دولت‌ها از الزامات و لوازم طراحی راهبرد کلان برای اقدام بهینه برای اجرای مأموریت‌ها و ارتقای ظرفیت و موقعیت در نیروی انتظامی است.

واژگان کلیدی

نیروی انتظامی، خدمات انتظامی، مشارکت اجتماعی، نظام شناختی، پیچیدگی

طرح مسئله

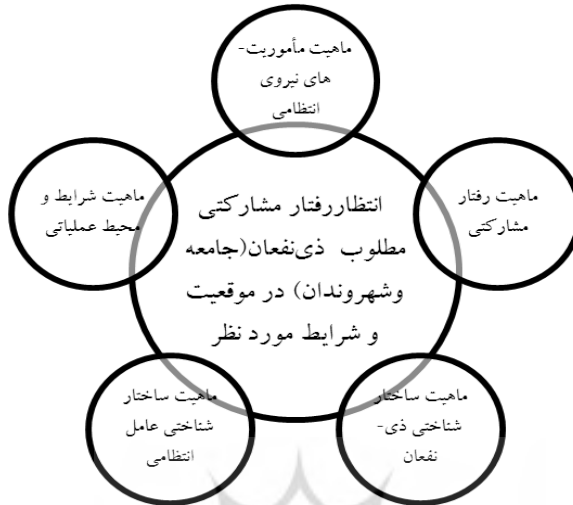
از ویژگی مأموریت‌های نیروی انتظامی منبعت از اقتضائات و الزامات وظایف و عرصه عمل این نیرو، یعنی جامعه در معنای کلی و عام آن، این است که وظایف و مأموریت‌های آن چندبعدی و از جمله در بسیاری از موارد ماهیت اجتماعی است. استقرار نظم و امنیت، تأمین ایمنی تأسیسات اجتماعی (بازار، سکونتگاه‌ها، فضاهای عمومی و ...)، اجرای قانون، سامان‌دهی امور و مرور، امنیت مرزها، مدیریت شرایط اضطرار و ... همه در حوزه جامعه و ضرورتاً در بخشی، ماهیتی اجتماعی دارند. وظایف و مأموریت‌هایی را می‌توان در مقوله «خدمات انتظامی» طبقه‌بندی و مفهوم‌سازی کرد و نیروی انتظامی را به دلیل ارائه این خدمات در حیطه سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی جای داد. از آنجاکه هر خدمتی متضمن منفعتی است، هر سازمان خدمت‌رسان، اعم از عمومی یا خصوصی، ذی‌نفعان مخصوص به خود را دارد؛ یعنی کسانی که ارتفاع بخشی یا تمام نیازهای آن‌ها منوط به ارائه مطلوب خدمات از سوی سازمان ارائه‌کننده خدمت است، در مقوله خدمات انتظامی، ماهیت این خدمات به‌گونه‌ای است که ذی‌نفعان، افزون‌بر افراد یا شهروندان به‌عنوان اعضای تشکیل‌دهنده جامعه، شامل گروه‌ها و همچنین، جامعه به‌مثابه نظامی اجتماعی با موجودیت و هویتی منفک از افراد و گروه‌بندی‌ها و اجتماعات درون آن نیز می‌گردد. بنابراین، ذی‌نفعان خدمات انتظامی هم شامل شهروندان و هم شامل اجتماعات و نهادهایی می‌شود که شهروندان منشأ شکل‌گیری و عامل بقا و پایداری آن‌ها هستند.

گسترده‌گی و پیچیدگی موضوعات مأموریت، همراه با تنوع اجتماعی و اقلیمی کشور، از یک‌سو، و شبکه‌ای شدن و گسترده‌گی انواع جرم و جنایت، رفتارهای قانون‌شکنانه، ظهور جنبش‌های اجتماعی قبح‌شکن، معضلات فضای سایبری، از سوی دیگر، بخشی از واقعیات پیچیده کنونی در حوزه امنیت و انتظام اجتماعی است. واقعیاتی از حوزه انتظام اجتماعی که مدیریت آن الزامات و لوازم متفاوتی از روش‌های گذشته، استقرار نظم و امنیت‌آفرینی را طلب می‌کند، در چنین وضعیتی تصور اینکه نیرویی، هرچند با استعداد و توان اجرایی و عملیاتی مؤثر، بدون همکاری به نسبت گسترده مردم و ذی‌نفعان، قادر به انجام دادن وظیفه مطلوب باشد، دور از انتظار است. در چنین وضعیتی برای نیروی انتظامی گرایش به همکاری عمومی و جلب مشارکت اجتماعی نه یک انتخاب، بلکه از جمله الزامات و لوازم موفقیت در انجام دادن وظایف می‌باشد؛ از این‌رو، یک ضرورت است. پرسش این است که آیا اساساً ذی‌نفعان خدمات

انتظامی، به صورت بالقوه یا بالفعل، گرایشی به مشارکت با نیروی انتظامی در اجرای مطلوب این خدمات را دارند؟ آیا نیروی انتظامی می‌تواند انتظار این را داشته باشد که در صورت نیاز به همکاری و مشارکت ذی‌نفعان در موقعیت‌های گوناگون، مثلاً در وضعیت اضطرار، آن‌ها رفتاری مطلوب و مورد انتظار را داشته باشند؟ موانع و چالش‌های گرایش به همکاری ذی‌نفعان خدمات انتظامی با نیروی انتظامی چیست؟ در کدام‌یک از حوزه‌های خدمات انتظامی امکان جلب مشارکت شهروندان و اجتماعات و کل جامعه بیشتر، و در کدام حوزه کمتر است؟ نیروی انتظامی چگونه می‌تواند توازنی میان الزامات سازمانی در مدیریت و کنترل خدمات انتظامی و اقتضائات مشارکت اجتماعی ایجاد کند؟ چگونه می‌توان از افتادن در دام جذابیت‌های شعاری و صورت‌گرایی در مشارکت پرهیز کرد و میان وجوه شعاری و حقیقی مشارکت اجتماعی تمایز گذاشت؟ و اینکه سرانجام، چگونه و با توسل به چه راهبردهایی می‌توان عموم شهروندان را به مشارکت و همکاری با نیروی انتظامی در حیطة وظایف این نیرو ترغیب کرد؟ واقعیت این است که انتظار رفتار مطلوب از ذی‌نفعان و در اینجا شهروندان، در موضوعاتی چون انتظام اجتماعی، اجرای قانون، امنیت و ایمنی، که از اهم وظایف نیروی انتظامی است، به‌سادگی امکان‌پذیر نیست. تلاش نویسنده بر این است که با توجه به ماهیت این موضوعات، مدلی نظری برای تبیین و رهیافتی عملی برای گشودن راهی برای مشارکت ذی‌نفعان در اجرای این مأموریت‌ها و برنامه‌ریزی برای موقعیت‌های مختلف به دست دهد.

محور اصلی بحث در اینجا بر انتظار از کنش و رفتار متمرکز است. منظور از انتظار آمادگی ذهنی برای وقوع رخداد و در اینجا نوع کنش و رفتار مطلوب از ذی‌نفع در موقعیت‌های گوناگون است و منظور از کنش و رفتار، همکاری و مشارکت ذی‌نفع با عامل انتظامی در اجرای مأموریت به صورت فردی و در صورت لزوم به صورت جمعی است. رهیافت نظری به موضوع رهیافتی ترکیبی مبتنی بر یافته‌های نظریه‌های شناختی و سیستمی، به‌ویژه تبیین‌های روان‌شناسانه شناخت و پیچیدگی و آشوب در وضعیت‌ها و سیستم‌ها و همچنین، تبیین‌های رفتارشناختی از ماهیت موضوع اصلی، یعنی مشارکت و همکاری فردی و جمعی، است. مؤلفه‌های اصلی مدل نظری این بحث شامل ماهیت مأموریت‌های نیروی انتظامی، ماهیت کنش یا رفتار مشارکتی، ماهیت شرایط و محیط عملیاتی، ماهیت ساختارشناختی و الگوی رفتاری ذی‌نفع (شهروندان، نهادها، سازمان‌ها، اجتماعات)، ماهیت ساختارشناختی و الگوی رفتار ارائه‌کننده خدمت یا عامل انتظامی است.

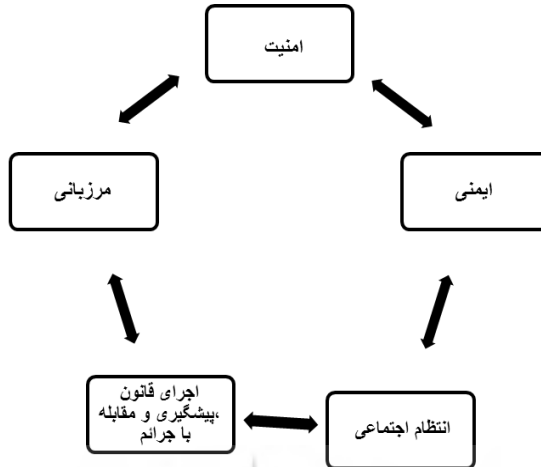
نمودار شماره ۱: مدل نظری مؤلفه‌ها و مقولات تبیین‌کننده امکان مشارکت اجتماعی در مأموریت‌های نیروی انتظامی



مأموریت‌های نیروی انتظامی

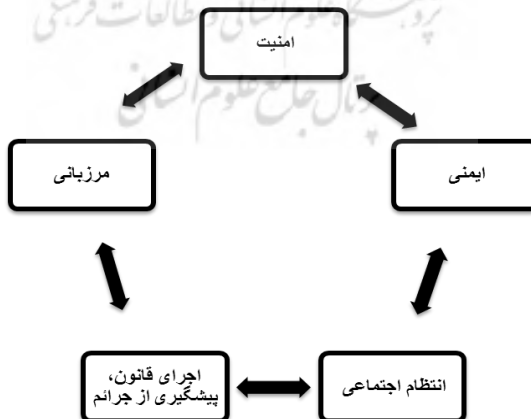
موقعیت نیروی انتظامی از نظر اهمیت، تنوع و گستردگی مأموریت‌ها و میدان عمل با هیچ‌یک از سازمان‌های خدمت‌رسان عمومی قیاس‌شدنی نیست. امنیت، ایمنی، انتظام اجتماعی، اجرای قانون و پیشگیری و مقابله با جرم مشهود در مرزها و عرصه کشور و نظارت و سامان‌دهی پدیده‌های جدید، مانند فضای مجازی که به فضایی برای تبادل و تولید اطلاعات به مدد فناوری‌های دیجیتالی تبدیل شده است، و امنیت اطلاعات در فضا دربارهٔ اتباع داخلی و خارجی و سازمان‌ها و نهادها در حیطه وظایف و مأموریت‌های این نیرو تعریف شده است (قانون نیروی انتظامی مصوب ۱۳۶۹/۴/۲۷ و قانون نیروی جرایم رایانه‌ای مصوب ۱۳۸۸/۳/۲۰). به‌سختی بتوان بین این مأموریت‌ها از نقطه‌نظر اهمیت، حساسیت و گستردگی، به رتبه‌بندی قائل شد. گفتنی است که این مأموریت‌ها، همانند خرده‌نظام‌ها یا عناصر شکل‌دهندهٔ یک نظام، با حفظ هویت استقلالی خود، ارتباط و تأثیر متقابل دارند و بر اثر این ارتباط متقابل هرگونه تغییری در یک حیطه از مأموریت به تغییر در دیگر حیطه‌ها منجر می‌شود و براینند این تغییرات افزون‌بر تغییر در عناصر، بر وضعیت کلی سازمان نیروی انتظامی نیز تأثیر می‌گذارد.

نمودار شماره ۲: ارتباط متقابل مأموریت‌ها و ساختار کلی سازمان نیروی انتظامی



از سوی دیگر، افزون بر اینکه هر یک از این مأموریت‌ها، از حیث ساختاری و کارکردی، پیچیدگی دارد، میان یک مأموریت با مأموریتی دیگر رابطه تعاملی نیز برقرار است و از ارتباط میان این مأموریت‌ها معادله‌ای ساختاری و وضعیتی بسیار پیچیده، با لایه‌ها و سطوح ارتباطی متفاوت، پدیدار می‌شود. وضعیتی که در هرگونه سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای حال و آینده این نیرو بسیار اثرگذار است.

نمودار شماره ۳: ارتباطات متقابل مأموریت‌های نیروی انتظامی



مشارکت اجتماعی: همکاری آحاد یک جامعه را در فعالیتی که موضوع آن امور اجتماعی است، می‌توان «مشارکت اجتماعی» نامید. منظور از امور اجتماعی اموری است که حاصل تعاملات به‌نسبت پایدار افراد در محیط اجتماعی می‌باشد. دامنه و نوع مشارکت افراد و سازمان‌ها در این‌گونه از امور تابع شرایط و نوع و ماهیت جوامع است. به‌عنوان مثال، در جوامع سنتی، دفاع امری اجتماعی است و هر فردی از آحاد جامعه در مقابله با دشمن مسئول است، ولی در جوامع مدرن و با گسترش تنوعات و تمایزگزاریه‌ها، بسیاری از حوزه‌ها، مانند دفاع، ماهیتی غیراجتماعی پیدا کرده و سامان‌دهی امور آن برعهده سازمان‌ها و نهادهای خاص، به‌ویژه حکومت‌ها، گذاشته شده است. باین‌حال، توجه به موضوع مشارکت اجتماعی، با وجود جذابیت آن، سابقه چندان‌ی در ادبیات سیاسی و اجتماعی ندارد. به‌تدریج، از دهه ۱۳۹۰ به بعد، به این موضوع در ادبیات سیاسی و اجتماعی و در سیاست‌گذاری‌های عمومی توجه شده است. تمرکز عمده مباحث مشارکت، عمدتاً در موضوعات مربوط به معلولان و چگونگی مشارکت آنان در فعالیت‌های اجتماعی بوده است. کم‌کم، دامنه مباحث به موضوع مشارکت اجتماعی در نامتمرکز ساختن مدیریت، توسعه مشارکتی، مدیریت منابع همانند آب و ضایعات و مسائل زیست‌محیطی، مشارکت سیاسی فراپارلمانی یا مشارکت مدنی در حوزه رسانه‌های اجتماعی و مشارکت جو ساختن جوانان در موضوعات و فرایندهایی همچون رأی دادن، نمایندگی و فعالیت‌های داوطلبانه معطوف شده است. با حساس شدن موضوعات زیست‌محیطی، سازمان‌های بین‌المللی، همانند سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (OECD) و شورای اروپایی، دولت‌ها را، به شدت، به افزایش میزان مشارکت شهروندان تشویق می‌کنند. به موازات این تغییر در گرایش، در مزایای مشارکت شهروندان در تصمیم‌ها و سیاست‌گذاری‌های عمومی پژوهش‌های بسیاری صورت گرفته است (Berry and Mollard, 2010: pxxi, Cammaerts and etall, 2016: pp1-2, Uldam and vestergaard, 2015: p2, Aichholzer and et.all, 2016: p11-12).

از نظر مفهومی، مشارکت اجتماعی در نظریات و دیدگاه‌های مختلف، به انحاء گوناگون، مفهوم‌سازی و تعریف شده است، مثلاً بانک جهانی، مشارکت اجتماعی را «فرایندی» تعریف می‌کند «که از طریق آن ذی‌سهمان بر ایجاد مشوق‌ها و تصمیمات و منابعی که بر وضعیت و سرنوشت آن‌ها مؤثر است، اعمال نفوذ و کنترل می‌نمایند.» (Berry and Mollard: pxx).

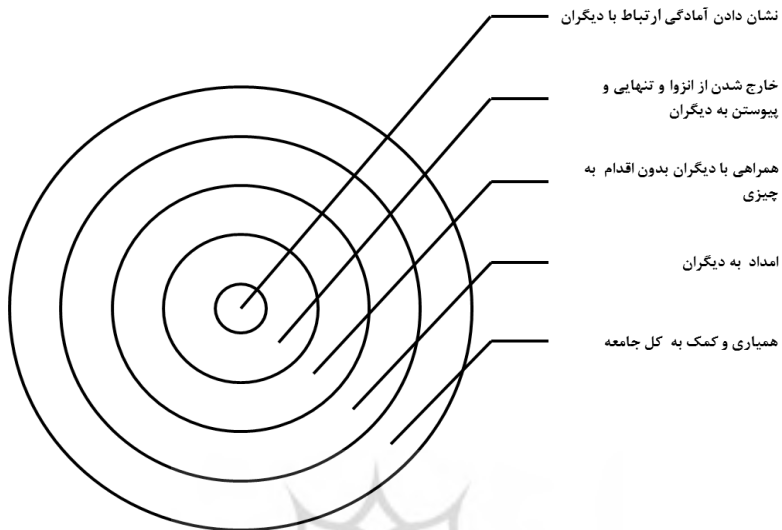
وجود ابعاد نوعی مشارکت اجتماعی در تعریف عملیاتی و سنجش وضعیت، اساساً زمینه پایه و مصداقی تعریف و شاخص‌سازی شده است. آرمان‌ها، ارزش‌ها و اهداف اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و موضوع مشارکت، از عوامل مؤثر در زمینه پایگی این موضوع بوده است (P121). به‌عنوان مثال، دولت کانادا در راستای اهداف و برنامه‌های سیاست‌گذاری عمومی، مشارکت اجتماعی را، به‌طور کلی، به «تعامل با دیگران و ورود و درگیر شدن در فعالیت‌های اجتماعی» تعریف کرده است و برای سنجش وضعیت مشارکت اجتماعی در این کشور، مفهوم مشارکت اجتماعی را به دو بُعد اصلی «فعالیت‌های اجتماعی» و «فعالیت‌های سیاسی» تقسیم کرده است و شاخص‌هایی همچون «شرکت داوطلبانه در امور خیریه، ورزش و اقدام‌ها یا فعالیت‌های ایام فراغت و تجدید قوا و روحیه را برای عملیاتی کردن آن در نظر گرفته است. با وجود تلاش‌های صورت گرفته، هنوز اجماع نظری لازم برای تعریف و مقوله‌سازی مشارکت اجتماعی صورت نگرفته است. هم‌اکنون، در پژوهش‌های این حوزه‌ها واژه‌های درگیری اجتماعی، مداخله اجتماعی ارتباط اجتماعی، سرمایه اجتماعی، هم‌گرایی اجتماعی و جامعی، مشارکت اجتماعی، شبکه اجتماعی، حمایت اجتماعی، با وجود تفاوت‌های رقیقی که در معنا دارند، در اشاره به مصادیق و نمودهای مشارکت اجتماعی به کار برده می‌شوند. تحلیل مطالب چند تارنما به زبان انگلیسی، که به پژوهش‌های این حوزه اختصاص دارد، به مشخص شدن ۴۳ تعریف از مشارکت اجتماعی انجامیده است (Levasseuret.all,2015:2143-2144). همچنین، در زبان فارسی واژگان و مفاهیمی همانند مشارکت عمومی، مشارکت جمعی، مشارکت مدنی، مشارکت سیاسی، شرکت در امور جمعی، مشارکت در امور عمومی، مشارکت در امور ملی، تشریک مساعی جمعی، همکاری جمعی، همراهی جمعی، مساعدت جمعی، امداد جمعی، امدادرسانی جمعی، امداد همگانی، با اندکی تفاوت و تغییر، در فضای معنایی یکسان و معادل با مشارکت اجتماعی به کار برده می‌شوند.

باتوجه به پژوهش‌های صورت گرفته در این مقوله و تأمل در سازه مفهومی، این نکات را می‌توان یادآور شد: اولاً، مشارکت اجتماعی را می‌توان به مشارکت از بالا و مشارکت از پایین طبقه‌بندی کرد. گاه منظور از مشارکت اجتماعی به مشارکت طلبیدن جامعه و شهروندان در امور و سیاست‌گذاری‌ها، اجرا و نظارت بر تصمیم‌های عمومی توسط سازمان‌ها و نهادهای تصمیم‌گیرنده و سیاست‌گذار و مجری است؛ در این صورت، مشارکت اجتماعی، در اصطلاح، از

بالا به پایین است. در این گونه از مشارکت‌ها، رفتار مشارکتی فردی و جمعی پیرو مشوق‌ها و امتیازهای همراهی در امور عمومی است که ممکن است صورت نمایشی به مشارکت اجتماعی بدهد یا پرهیز از مجازات‌های تخطی از همراهی و مشارکت است که شهروندان را به مشارکت تشویق می‌کند. در این صورت، ماهیت مشارکت اجباری خواهد بود. از این رو، نهادینه‌سازی مشارکت از بالا با چالش‌های بسیاری رویاروست، ولی گاه مشارکت اجتماعی به معنای شنیدن صدای جامعه و شهروندان در تصمیم‌ها، سیاست‌ها و چگونگی اجرای امور عمومی، مقولات و فرایندها و الزامات و لوازم آن است، که در این صورت، با مشارکت اجتماعی از پایین به بالا روبه‌رو هستیم شهروندان، خود، خواهان مشارکت در امور و فرایندهای عمومی هستند. این گونه مشارکت‌ها داوطلبانه و اختیاری و ناشی از انگیزه‌های استعلایی است. نهادمندسازی این گونه از مشارکت نسبت به نوع اجباری چالش‌های کمتری دارد؛ ثانیاً، موضوع دیگر سطح مشارکت است. سطح مشارکت می‌تواند از سطح محلی تا ملی و حتی جهانی را شامل شود (Berry and Mollard, pxxi)؛ ثالثاً، مشارکت اجتماعی کنشی دفعی نیست، بلکه برای اینکه فردی یا جمعی در امری از امور اجتماعی بتواند مشارکت کند، مراحل از آمادگی ذهنی تا درگیر شدن در جامعه را باید، به‌طور کامل، طی کند و این خود از پیچیدگی‌های موضوع مشارکت اجتماعی است. نشانه‌های آمادگی برای مشارکت اجتماعی در سطح فردی و جمعی را می‌توان در مراحل زیر مشاهده کرد:

۱. انجام دادن عملی برای آمادگی مرتبط شدن با دیگران
۲. با دیگران بودن (خارج شدن از انزوا و تنهایی)
۳. با دیگران تعامل داشتن بدون انجام شدن اقدام یا عمل خاص و مشخصی با آنها
۴. انجام دادن یک عمل با دیگران (همکاری با دیگران برای رسیدن به هدفی معین)
۵. امداد به دیگران
۶. همیاری و کمک به جامعه.

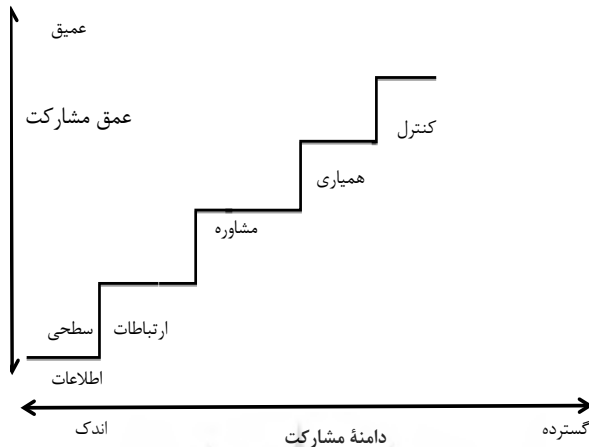
نمودار شماره ۴- سطوح مشارکت اجتماعی از آمادگی تا همیاری



منبع: (M. Levasseur et al,2010,P:2146)

از این رو، مشارکت از سطح فردی، یعنی آمادگی روحی و گرایشی و اقدام‌های فیزیکی ابتدایی، شروع می‌شود و با پیوستن به جمع و همراهی با جمع در فعالیت‌های مشخص ادامه یافته و با همیاری اجتماعی تعمیق و گسترش می‌یابد. افزون بر اینکه با توسل به این مراحل می‌توان افراد یا اجتماعات را از حیث گرایش به مشارکت در امور جمعی طبقه‌بندی و گونه‌شناسی کرد، از حیث نوع عمل مشارکتی نیز می‌توان وضعیت افراد و اجتماعات را مشخص نمود. در اینجا مشارکت در مراحل از «مشارکت در ارائه اطلاعات»، به‌عنوان نخستین مرحله آغاز و پس از آن، در «ارتباطات»، «مشاوره»، «همیاری» و سرانجام، تا «کنترل» پیش می‌رود. انتظار رفتار مشارکت‌جویانه شهروندان و جوامع در هر دو الگوی مشارکتی از بالا و پایین، در سطح نخست بیشتر و هرچه به سطوح گسترده و عمیق‌تر آن ارتقا می‌یابد، انتظار کمتر می‌شود. در اینجا مشارکت تابع قانون قدرت است. به این معنا که تعداد کثیری از شهروندان در ارائه اطلاعات با نهاد خواهان مشارکت همکاری می‌کنند که سطح رقیب مشارکت است و در عوض تعداد اندکی حاضر به همیاری و اقدام کامل و مطلوب مورد نظر نهاد خواهان مشارکت یا سطح عمیق آن هستند.

نمودار شماره ۵- سطوح، دامنه و عمق پلکان مشارکت

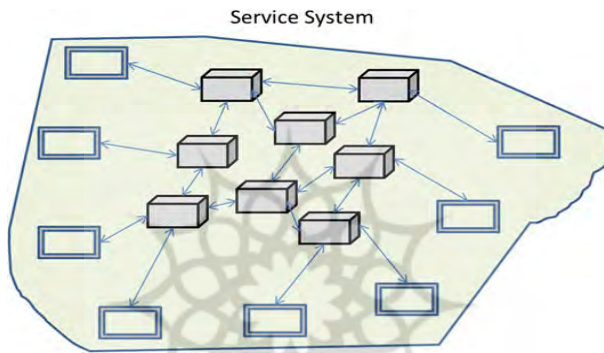


منبع: با اندکی تغییر: (Wilkinson and Dundon, 2010: P174)

پایدارسازی مشارکت اجتماعی، چه در الگوی از بالا چه در الگوی از پایین، الزامات و لوازمی دارد. مشارکت پیوسته و پایدار شهروندان مستلزم ارتباط و تعامل پیوسته با دیگر شهروندان یا نهادها و سازمان‌ها و حتی دیگر جوامع خواهان مشارکت است. شبکه‌ای شدن مشارکت از جمله الزامات پایدارسازی مشارکت است. در این صورت، پرسش راهبردی این است که «شبکه مطلوب چگونه ماهیت و ساختاری باید داشته باشد؟» به طور طبیعی، هرگونه ساختاری ممکن است با اهداف و مأموریت‌های سازمان‌ها و نهادهای خواهان مشارکت و در اینجا نیروی انتظامی سازگاری نداشته باشد. خود این موضوع یکی از ابعاد پیچیدگی موضوع مشارکت در عرصه اجتماعی است که مدیریت موضوع را به عرصه پارادایم‌های کنترل و ارائه خدمت و معماری شبکه‌ها، متناسب با نوع پارادایم اتخاذشده، می‌کشد. از جمله این پارادایم‌ها، پارادایم کنترل و کنش متقابل است. به طور طبیعی، هر سازمان ارائه‌کننده خدمات باید به نحوی با ذی‌نفعان یا دریافت‌کنندگان خدمات تعامل داشته باشد. الگوی تعامل سازمان ارائه‌کننده خدمت بیان‌گر خصلت آن سازمان نیز می‌باشد. یکی از موضوعات اساسی این است که در ابتدا، آیا دریافت‌کنندگان خدمات یا کسانی که خواهان جلب همکاری و دریافت خدمات آن هستیم، خارج از سازمان تعریف می‌شوند یا بخشی از سازمان، هرچند به صورت غیررسمی، در نظر گرفته می‌شوند؟ الگویی که ارائه‌کننده یا دریافت‌کننده خدمات و در

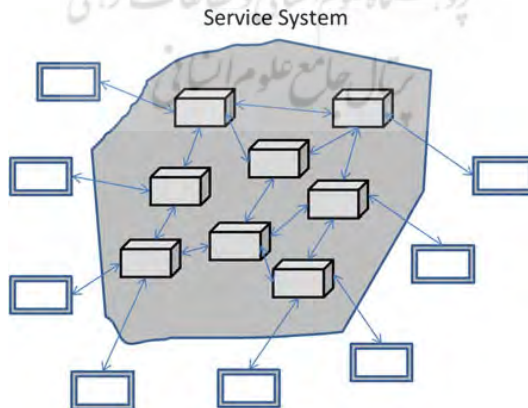
اینجا خدمات انتظامی را بخشی از سازمان می‌داند، پارادایم کنترل و الگویی که ارائه‌کننده خدمات را خارج از سازمان تعریف می‌کند، الگوی کنش متقابل یا تعاملی می‌نامند. در الگوی سوم سازوکاری تعبیه می‌شود که خدمات‌گیران خود یک‌به‌یک با یکدیگر مرتبط می‌شوند (Minerva and Crepsi, 2017:17). هریک از این پارادایم‌ها معماری خاصی به سازمان و روابط آن با اجزای شکل دهنده و ذی‌نفعان خدمات آن می‌دهد، که خود، به طور کلی، موضوع تصمیم‌گیری راهبردی درباره وضعیت حال و آینده و هویت سازمان است.

نمودار شماره ۶- پارادایم کنترل



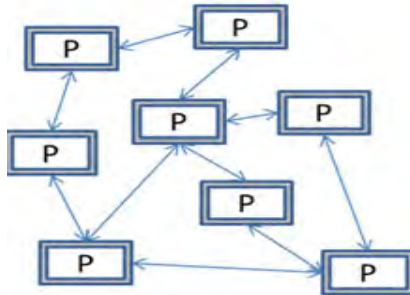
(Minerva and Crepsi:18)

نمودار شماره ۷- پارادایم تعامل



(Minerva and Crepsi:18)

نمودار شماره ۸- ارتباط یک به یک



(Minerva and Crepsip: 19)

سرانجام اینکه مشارکت هم به مثابه جهان بینی و هم به مثابه روشی برای تحقق آموزه‌های یک جهان بینی می‌تواند مطرح باشد. در صورت نخست، جهان بینی مشارکتی گونه‌ای است که آموزه‌های آن به جای رقابت و نزاع بر همکاری، اتحاد و دوستی مبتنی است. در این جهان بینی تنوع مزیتی برای جامعه است و تضادی با هم‌زیستی و شکوفایی ندارد، بلکه زمینه‌ساز تحقق شکوفایی بهتر و بهینه‌آستعدادها نیز می‌باشد (Larsen et.all,2014:8).

ولی در وضعیت دوم، مشارکت از این حیث که روشی برای تحقق آرمان‌ها و اهداف یک جهان بینی یا ایدئولوژی است، اهمیت می‌یابد. در اینجا ماهیت جهان بینی نظام‌های سیاسی است که نقش آفرینی می‌کند؛ مثلاً، در نظام‌های لیبرال-دمکرات، فلسفه وجودی مشارکت اجتماعی، مشارکت در خیر جمعی است که در نهایت، همان خیر فردی و عرصه‌ای برای خود تحقق بخشی است، تعریف می‌شود، ولی در نظام اسلامی زمینه‌سازی برای «بروز و شکوفایی استعدادها به منظور تجلی ابعاد خداگونه‌گی انسان(تخلقوا باخلاق الله)» و «رشد دادن انسان در حرکت به سوی نظام الهی (وإِلَى اللَّهِ الْمَصِيرُ)» و تحقق «جامعه نمونه (اسوه)» برای انسان به‌عنوان غایات امر سیاسی راهنما و فلسفه وجودی مشارکت اجتماعی است. این فلسفه «جز در گرو مشارکت فعال و گسترده تمام عناصر اجتماع در روند تحول جامعه» امکان ظهور نمی‌یابد (قانون اساسی جمهوری اسلامی، مقدمه). آنچه در قرآن کریم با عنوان «حیات طیبه» از آن یاد شده است: «مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ (نحل: ۹۷)؛ هر کس از مرد یا زن کار شایسته کند و مؤمن باشد، به طور قطع، او را با زندگی پاکیزه‌ای حیات [حقیقی] بخشیم و به یقین، به آنان بهتر از آنچه انجام می‌دادند، پاداش خواهیم داد.» ملهم از این جهان بینی در تحقق این الگوی از مشارکت و الزامات تحقق آن چنین آمده است:

«باتوجه به این جهت قانون اساسی [جمهوری اسلامی ایران] زمینه‌چنین مشارکتی را در تمام مراحل تصمیم‌گیری‌های سیاسی و سرنوشت‌ساز برای همه افراد اجتماع فراهم می‌سازد تا در مسیر تکامل انسان هر فردی خود دست‌اندرکار و مسئول رشد و ارتقا و رهبری گردد که این همان تحقق حکومت مستضعفین در زمین خواهد بود: «و نُرِيدُ أَنْ نَمَنَّ عَلَى الَّذِينَ اسْتَضَعُوا فِي الْأَرْضِ وَ نَجْعَلَهُمْ أُئِمَّةً وَ نَجْعَلَهُمُ الْوَارِثِينَ» (قصص: ۵). از این‌رو، ضروری است که امت مسلمان با انتخاب مسئولان کاردان و مؤمن و نظارت مستمر بر کار آنان، به‌طور فعال، در ساختن جامعه اسلامی مشارکت کنند، به امید اینکه در بنای جامعه اسلامی (اسوه)، که بتواند الگو و شهیدی بر همگی مردم جهان باشد، موفق گردد: «وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ» (بقره: ۱۴۳) (قانون اساسی، مقدمه).

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، در قانون اساسی جمهوری اسلامی مشارکت با تأکید بر ویژگی «فعال و گسترده» آن به‌مثابه سازوکاری برای تحقق غایات و آرمان‌های الهی درباره تکامل انسان، هم در سطح فردی و هم در سطح جمعی (امت)، تبیین و هدف‌گذاری شده است. چنین تمایزات آشکاری در اهداف، تفاوت‌های بنیادینی را میان سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های کلان در امر مشارکت اجتماعی در نظام اسلامی با دیگر نظام‌های سیاسی الزام می‌کند. تمایزاتی که در جهان‌بینی اسلامی با دیگر جهان‌بینی‌های ریشه دارد.

د) ساختارشناختی عامل انتظامی: مسئله بعدی در موضوع مشارکت اجتماعی این است، که رویکرد به مشارکت اساساً عامل پایه است. در مقوله مشارکت اجتماعی، افراد و عاملین نقش مهم‌تری از ساختارها دارند. از این‌رو، نظام‌شناختی و منابع و طرح‌واره‌های شناختی عاملان و برداشتی که آن‌ها از موضوعات مشارکتی نیروی انتظامی دارند، حائز اهمیت است.

مطابق تعریف، شناخت «تمام فرایندهایی است که از طریق آن داده‌های حسی تغییر شکل یافته، تقلیل داده می‌شوند، تبیین می‌شوند، ذخیره می‌شوند، بازیابی می‌شوند و مورد استفاده قرار می‌گیرند» (Hoffmann, 2016: 20). ولی موضع ما، به‌عنوان موجودی شناختی، نسبت به امور و رخدادها تابع وضعیت‌های متفاوتی است. به عبارت دیگر، موضع شناختی و عملی ما نسبت به رخدادها تابع منطق وقوع آن‌هاست. از این‌رو، رخدادها را به دوگونه می‌توان تقسیم کرد: رخدادهایی که وقوع آن‌ها یا نتایج حاصل از وقوع آن‌ها، به‌طور معمول، مشخص یا تابع قواعد و مراحل مشخص و معینی است و رخدادهایی که وقوع آن‌ها تصادفی و از منطق قاعده معینی پیروی نمی‌کند. در گونه نخست، قاعده مربوطه، به صورت ناخودآگاه، توسط

نظام خودقانون و عصبی فیزیولوژیک انسان فرا گرفته می‌شود، حتی قبل از اینکه شخص، به صورت آشکار، بتواند آن را کشف کند. چنین امکانی از یادگیری ناخودآگاه در نظام عصبی و خودقانون انسان این امکان را ایجاد می‌کند که در صورت وقوع رخداد، نتایج حاصل از آن، به صورت ناخودآگاه، توسط نظام ادراکی محاسبه و اقدام متناسب با ماهیت مفید یا مضر بودن آن انجام گیرد، ولی دربارهٔ رخدادهای تصادفی نمی‌توان گفت که کاملاً غیرقابل پیش‌بینی‌اند. در این‌گونه موارد واکنش‌ها اگرچه به صراحت رخدادهای قاعده‌مند نیست، اما نوعی واکنش قابل ثبت و بررسی پیش از وقوع رخداد توسط نظام عصبی پدیدار می‌شود؛ با این حال، تا زمانی که این ایده به اثبات قطعی برسد، تنها راهبردهای ناشی از تجربه است که می‌تواند راهنمای عمل باشد (Tressoldi, 2016: 11-12, 16). در حوزهٔ شناخت آنچه عامل پیوند تجربیات انسان با موضوعات شناخت است، طرح‌واره‌های شناختی است. این طرح‌واره‌ها تعیین‌کنندهٔ مواضع هستی‌شناختی، ارزش‌شناختی و غایت‌شناختی عاملان نسبت به موضوعاتی است که انتظار رفتار مشخصی را از آن‌ها داریم.

طرح‌واره‌شناختی (Cognitive Schema)، الگویی از اندیشه یا رفتار است که به مقولات اطلاعات و روابط میان آن‌ها سازمان می‌دهد. این الگو، ساختاری ذهنی از ایده‌هایی است که پیش‌تر در ذهن شکل گرفته است و به قالبی برای بازنمایی و جوهری از جهان خارج تبدیل شده است. به‌طور خلاصه، می‌توان از آن به نظام ادراکی و سازمان‌بخش ایده‌ها و اطلاعات در ذهن اشاره کرد (Wikipedia, 2017).

طرح‌واره‌شناختی بر نقش دانش پیشین در ادراک پدیده‌هایی که فرد با آن روبه‌رو می‌شود، اشاره دارد. افزون‌براین، نقش فرایندهای اجتماعی - فرهنگی، همانند زبان، در ساختن معنا، به ویژه در تعاملات اجتماعی، را نمی‌توان از نظر دور داشت (Mc Vee and et al, 2005: 532). تجربیات گذشته، آموزش‌های رسمی و غیررسمی یا آنچه فرد در محیط اجتماعی فرامی‌گیرد، همراه با تجربهٔ کار و تعامل در محیط اجتماعی، الگویی از شناخت را می‌سازد که به تصورات فرد از خود و آنچه را از محیط کسب می‌کند، معنا می‌بخشد. رفتارهای ممنوع و مجاز و تعیین مصادیق آن توسط این نظام شناسایی می‌شود. در اینجا افزون‌بر نقش الگوی اول شناختی، نقش طرح‌واره‌های شناختی در رویکرد به موضوع مشارکت اجتماعی، چه از سوی عامل انتظامی و چه از سوی ذی‌نفعان، مؤثر است. اینکه در طرح‌واره‌شناختی سازمانی یا فردی عامل انتظامی تا چه اندازه اتکای به مردم یا مشارکت دادن آن‌ها در ارائهٔ خدمات انتظامی امری

پذیرفته شده است، در موفقیت طرح‌های مشارکت اجتماعی این نیرو مؤثر است. طرح‌واره‌های شناختی عاملان انتظامی همراه با طرح‌واره‌شناختی سازمانی نیروی انتظامی هدایت‌گر رفتار انتظامی مأموران این سازمان است. تطابق داشتن و نداشتن این طرح‌واره‌ها با یکدیگر و همچنین، انطباق این طرح‌واره‌ها با طرح‌واره‌های شناختی ذی‌نفعان خدمات انتظامی در کنار دیگر عوامل، بیان‌گر موفقیت یا ناکامی در طرح‌های مشارکت اجتماعی این نیرو است.

ه) ماهیت نظام‌شناختی ذی‌نفعان: ذی‌نفعان خدمات انتظامی کل جامعه با تنوعات درونی آن است. از این‌رو، نیروی انتظامی با انواع و گونه‌های متعددی از نظام‌شناختی فردی، اجتماعی (گروه، قوم، عشیره و قبیله، شهر و روستا و) و رسمی (سازمان‌ها و دولت‌ها) روبه‌روست، اما در مقوله مشارکت اجتماعی، سطح فردی و اجتماعی ذی‌نفعان اهمیت بیشتری دارد، از جمله پیچیدگی‌های مشارکت اجتماعی در این دو سطح این است که در بسیاری از موضوعات مشارکتی، موضوعاتی که نفع و زیان آن ملموس و ناشی از تجربیات عینی است، چه اختیاری و چه اجباری، با سهولت بیشتری صورت می‌گیرد. در این‌گونه از امور ارزیابی و دریافت مشارکت‌کننده براساس تجربه عینی و منافع و خساراتی ملموس است. در این‌گونه از امور نظام اعتقادی و اندیشه‌ای افراد، یا همان طرح‌واره‌های شناختی، مداخله‌ای در تصمیم به مشارکت ندارند یا اثر آن بسیار اندک است، ولی در برخی از امور معضل زمانی بروز می‌کند که مشارکت‌کننده دلیل و مشوق قانع‌کننده‌ای برای مشارکت ندارد. در این‌گونه از موارد مشارکت‌کننده یا نسبت به موضوع بی‌تفاوت یا گاه در صورت الزام به مقاومت روی می‌آورد. به‌عنوان مثال، اگر بتوان شهروندانی را که از خودرو استفاده می‌کنند، با توصیه و جریمه، به ایستادن پشت چراغ قرمز ترغیب یا وادار کرد، در بسیاری از موارد با ابزار ترغیبی و اقناعی، مثلاً با توسل به این دلیل که الزام به ایستادن شهروندان پشت چراغ قرمز ناشی از الزامات نظم امور و مرور در شهر است، نمی‌توان همه آن‌ها را آگاهانه و اختیاری به مشارکت وادار ساخت. البته، در این‌گونه موارد رفتار مشارکتی بسیار آسان‌تر از، مثلاً اقناع یا وادار کردن شهروندان به مراعات الگوی خاصی از پوشش است. پوشش یکی از پیچیده‌ترین موضوعات در قوانین امر به معروف و نهی از منکر است. دلیل پیچیدگی در این است که در اموری از سنخ پوشش، ارزیابی مزایای پوشش و اقدام به معروف و تهدیدها و زیان‌های پوشش و پرهیز از منکر تابع طرح‌واره‌ها و نظام معرفتی و شناختی فرد مشارکت‌کننده و منابعی است که این نظام را سامان می‌دهد. بسیاری از معضلاتی که نظم و امنیت اجتماعی را به چالش می‌کشد، از این دسته است

امور است. در این حوزه شناخت این طرح‌واره در سیاست‌گذاری و اجرای مأموریت‌ها و حتی قانون‌گذاری در این امور حائز اهمیت است.

و) ماهیت محیط عملیاتی پیچیدگی: محیط عملیاتی نیروی انتظامی هم از حیث گستره و هم از حیث نوع مأموریت‌ها بسیار متنوع و گسترده و حتی تا فراسوی مرزهای سرزمینی و در ابعاد جهانی امتداد می‌یابد. از این‌رو، هم سازمان نیروی انتظامی و هم محیط عملیاتی آن بسیار پیچیده است. برای درک این وضعیت نمی‌توان به رهیافت تقلیل‌گرایانه، که معتقد است سطح آغازین هر پدیده یا دانشی ساده است، اتکا کرد. حقیقت این است که چیز ساده‌ای وجود ندارد و چیزهای که تصور می‌شود بسیط‌اند، خود در ماهیت پیچیده‌اند و اساساً سطح آغازین ساده‌ای وجود ندارد (Levy, 1994:76). پیچیدگی انواع و ابعاد گوناگونی دارد، که رهیافت و نظریه پیچیدگی که در مقابل تقلیل‌گرایی قرار دارد، به دنبال ارائه مدل‌هایی از جهان است که مشتمل بر تجربیات فراوان باشد. براساس این رهیافت، پیچیدگی به‌مثابه یک مفهوم به ساختار و سازمان یک وضعیت یا سیستم مربوط است. پیچیدگی هم بر اجزا و هم بر روابط میان اجزا ناظر است (Mobus and Kalton, 2015:170). تنوع، چندسطحی بودن و چندلایه‌ای بودن و تراکم مناسبات و روابط از ویژگی‌ها و مختصات وضعیت‌ها و سیستم‌های پیچیده است.

اگر در وضعیت‌ها و نظام‌های ساده براساس مفروضات تقلیل‌گرایی هر علت واحد فقط به معلول واحد منجر می‌شود، در وضعیت‌ها و در نظام‌های پیچیده حقیقت این است که نه‌تنها رخدادی تک‌علتی وجود ندارد، بلکه معلول‌ها بازخورانی برای علت‌ها و منطبق‌سازی آن‌هاست. این وضعیت‌ها و سیستم‌ها به روی جریان مواد، انرژی و اطلاعات باز هستند. در گونه نظام‌ها، گرچه از نظر سازمانی واحدهایی بسته‌اند، ولی از نظر الگوی بازخوران، در این نظام‌ها حلقه‌های بازخوران، که در سایبرنتیک بررسی می‌شوند، به‌گونه‌ای عمل می‌کنند که معلول‌ها بر علت‌ها اثر می‌گذارند. چنین وضعیتی، که از آن به «علیت دوری» یاد می‌شود، تنها بعدی از پیچیدگی هستند (Erdi, 2008:7-8). وضعیت‌ها و سیستم‌های پیچیده چند ویژگی مهم دارند: پیش‌بینی‌ناپذیری رفتار، حتی زمانی که شرایط خارجی یکسان و بدون تغییر است، آسان نبودن ادراک و شناخت این وضعیت‌ها و سیستم‌ها و پیش‌بینی‌ناپذیری رفتار این سیستم‌ها و حالت این وضعیت‌ها. در اینجا ادراک به معنای دانستن نه فقط اجزا و ارتباطات اجزا، بلکه شامل ترکیب، ساختار(ها)، رفتارهای اصلی و مهم و واکنش‌های مرتبط با

اقتضائات محیطی نیز می‌شود (Mobus and Kalon:171). بنابراین، ما گاه با سیستم پیچیده و گاه با وضعیت پیچیده روبه‌رو هستیم. از مختصات سیستم پیچیده، ترکیبی از پیچیدگی ساختاری یعنی ترکیب متنوعی از روابط، اجزا، قابلیت پیوندها و نقاط اتصال چندگانه است. هر سیستم پیچیده از انواع نقاط اتصال (node)، انواع ارتباط (linkage) و ارتباطات ساخته شده واقعی (actual linkages made) سرشار است. و اما در پیچیدگی کارکردی، کارکرد به‌مثابه فرایند تبدیل درون‌داد به برون‌داد است. فرایندی که حاصل سازمانی است در آن خرده‌سیستم‌ها با یکدیگر در نتیجه تبادل جریان اطلاعات، ماده و انرژی، درون‌داده‌هایی را از دیگر خرده‌سیستم‌ها دریافت می‌کنند و آن را به طریقی به خروجی تبدیل می‌کنند. در سیستم‌های پیچیده، ردیابی این فرایند همواره تحت کنترل نیست. وجود مسیرهای پنهان و ناشناخته یا مسیرهایی که به صورت جهشی، بر اثر تعاملات پیچیده، در فرایند درون‌داد و برون‌داد پدیدار می‌شود. همچنین، پویایی متنوعی که در این تعاملات رخ می‌دهد از ویژگی‌های پیچیدگی کارکردی است. سرگشتگی، استیصال، شگفت‌زدگی و اضطراب از نشانه‌های رویارو شدن با سیستم یا وضعیت پیچیده است. تأثیر پروانه‌ای و تأثیر رسانه‌ای دو ویژگی مهم در محیط عملیاتی پیچیده نیروی انتظامی است. تأثیر پروانه‌ای اثرهای سهمناک و گسترده رخدادهای کوچک طبیعی، و تأثیر رسانه‌ای اثرها و پیامدهای رخدادهای کوچک رسانه‌ای، همانند انتشار یک پیامک، استیکر یا فیلم و عکس در فضای مجازی است. از این‌رو، در مقوله مشارکت اجتماعی، توجه با اقتضائات این محیط در مشارکت اجتماعی ذی‌نفعان بسیار مهم است.

نتیجه‌گیری

پیچیدگی شرایط و محیط اقدام و عمل سازمان‌های خدمت‌رسان سبب شده است که این سازمان‌ها نیز برای موفقیت در اعمال وظایف خود به همکاری آحاد جامعه نیازمند شوند. از این‌رو، مشارکت اجتماعی و جلب نظر ذی‌نفعان برای همه سازمان‌ها، از جمله سازمان‌های انتظامی همانند پلیس، نه یک انتخاب، بلکه به ضرورت تبدیل شده است. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی نیز در راستای ارتقای موقعیت و بهینه‌سازی خدمت‌رسانی امنیتی و انتظامی به آحاد جامعه، مشارکت اجتماعی را کانون توجه قرار داده است. طراحی مدل پایدار مشارکت اجتماعی الزامات و لوازم متعددی دارد. رهیافت شناختی - پیچیدگی، که در سطحی شناختی

ناظر نظر داشت، مختصات و ویژگی‌های نظام‌شناختی عامل انتظامی و ذی‌نفعان خدمات انتظامی است و در سطح عملیاتی و اجرایی ناظر بر پیچیدگی محیط عملیاتی و موضوع مشارکت اجتماعی است، هم در تبیین و ادراک موضوع و هم در طراحی راهبرد متناسب و پایدار در اجرای بهینه مأموریت، امتیازهای بسیار بیشتری از رهیافت‌های تقلیل‌گرایانه کلاسیک دارد. نقش طرح‌واره‌های شناختی، به ویژه در موضوعات حساس اجتماعی، همراه با درک پیچیدگی شرایط و اثرهای ناشناخته اقدام در محیط کنونی در هرگونه اقدام، اعم از سیاست‌گذاری، اجرا، نظارت، بازبینی و اصلاح فرایندها، در نظام تصمیم‌گیری می‌تواند مورد توجه قرار گیرد. در این مسیر، در گام نخست تلاش برای تبدیل الگوی مشارکت از اجباری به اختیاری و آگاهانه شایسته توجه است. مشارکت اجباری گونه‌ای از مشارکت است که مشارکت‌کننده، به دلیل زیان‌ها و خسارات وارده و مشارکت نداشتن در موضوعی خاص، با نیروی انتظامی همکاری می‌کند. مشارکت اختیاری مشارکتی است که بدون چشم‌داشت تنبیه و پاداش و بنا به دلایل و توجیهاتی که برای مشارکت دارند، ترغیب‌کننده است. در مشارکت‌های اجباری حضور نیرو و ابزار اجبار لازمه مشارکت است و مشارکت‌کننده در نبود عامل و ابزار اجبار، الزامی به مشارکت نمی‌بیند؛ درحالی‌که، در مشارکت اختیاری مشارکت‌کننده با رغبت و آگاهانه اقدام به عمل می‌نماید. اصلاح و تغییر نظام‌شناختی افراد و دیگر ذی‌نفعان خدمات انتظامی، راهبرد پیشنهادی راقم این سطور برای پایدارسازی و اختیاری شدن مشارکت اجتماعی است.

منابع فارسی

- قرآن کریم.

- امور تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات معاونت حقوقی ریاست جمهوری (۱۳۹۲)، مجموعه قوانین و مقررات امنیت، اطلاعات و دفاع ملی، معاونت تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات ریاست جمهوری.

- قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.

- قانون نیروی انتظامی، مصوب ۱۳۶۹/۴/۲۷.

- Aichholzer, Georg , Herbert Kubicek, Lourdes Torres (eds), (2016), Evaluating e-Participation Frameworks, Practice, Evidence, Springer, New York.

- Cammaerts , Bart, Michael Bruter, Shakuntala Banaji, Sarah Harrison, Nick Anstead (2016), Youth Participation in Democratic Life T , Stories of Hope and Disillusion, Palgrave Mcmilan, London.

- Erdi, Peter (2008), Complexity Explained, Springer, Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

- Gove, Trace G, M.P.A. (2007), "From Police Officer to Part-time Professor Making the Leap into the College Classroom", FBI Law Enforcement Bulletin, April, pp14-19.

- Hoffmann, Joachim (2016), "The Birth Defect of the Information processing Approach" (pp, 19-33), in Mihai Nadin (ed) , Anticipation Across Disciplines, Springer, Switzerland.

- Larsen , Anne Karin, Vishanthie Sewpaul and Grete Oline Hole (eds), (2014), Participation in community work : international perspectives, Routledge, New York.

- Lévassieur .M. et al. (2010), "Inventory and analysis of definitions of social participation found in the aging literature: Proposed taxonomy of social activities", Social Science & Medicine, No:71 , pp2141-2149.

- Levy , Ellen K. (1994), "Complexity", Leonardo, Vol. 27, No. 1 (1994), pp. 75-76

- Mc Vee, Mary B., Dunsmore, Kailonnie, and Gavelek. James R., (2005), "Schema Theory Revisited", Review of Educational Research, Winter, Vol. 75, No.

4, pp. 531–566.

- Mercantini, Jaen. Mark, Colett Fucher, (eds), (2015), Risk and Cognition, Springer, Heidelberg, Berlin.

- Minerva, Roberto, Crepsi, Noel, (2017), Networks and New Services: A Complete Story, Springer.

- Mobus, G.E., M.C. Kalton (2015), Principles of Systems Science, Understanding Complex Systems, Springer Science+Business Media, New York .

- Tressoldi, Patrizio (2016), "Anticipation of Random Future Events" (pp. 11-19), in Mihai Nadin (ed), Anticipation Across Disciplines, Springer, Switzerland.

- Uldam, Julie and vestrgaard, Anne (eds), (2015) Civic Engagement and Social Media, Political Participation Beyond Protest, Palgrave Macmilan UK.

- Wilkinson, Adrian and Dundon, Tony (2010), "Direct Employee Participation", in Wilkinson, Adrian et. all (eds), The Oxford Handbook of Participation in Organization, Oxford University Press, New York.

- <http://www.cyberpolice.ir/page/42981>

