

# تهیه و تدوین شاخص‌های عملکرد انتظامی (امنیت اجتماعی)<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۱۱/۱۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۱۲/۲۴

سید امیررضا نجات\*، علیرضا یآوری\*\*

## چکیده:

گسترده‌ی مأموریت‌های نیروی انتظامی در گستره کشور و نیز تنوع اهمیت، کمیت و کیفیت کشف و وقوع جرایم مختلف با توجه به شرایط جغرافیایی، فرهنگی، اقتصادی و دیگر فاکتورهای تاثیرگذار که نقش مهمی در تعیین اهمیت و وزن جرایم و به تبع آن شاخص‌های امنیت اجتماعی و ارزیابی عملکرد در هر استان و شهرستان دارد، لزوم بررسی سطوح تاثیرگذاری این عوامل را در محدوده‌های جغرافیایی و شهرستان نمایان می‌سازد. در این مطالعه عوامل تاثیرگذاری نظیر جمعیت، وسعت، نرخ بیکاری، نرخ تورم، تعداد کارکنان و تجهیزات خودرویی پلیس در کنار میزان اهمیت جرایم و وقایع مطرح در امنیت اجتماعی (دسته بندی معاونت عملیات ناجا) که از طریق اخذ نظر خبرگان شهرستان به تفکیک احصاء شده است مورد بررسی قرار گرفته و به عنوان مجموعه عوامل موثر در شاخص امنیت اجتماعی لحاظ گردیده است. در نهایت شاخص امنیت اجتماعی استان تهران با در نظر داشتن ضریب اهمیت منطقه‌ای، به تفکیک نوع جرم و شهرستان بدست آمده است.

## کلید واژه‌ها:

شاخص، شاخص گذاری، امنیت اجتماعی، روش‌های وزندهی، ارزیابی عملکرد.

۱. این مقاله برگرفته از پژوهش تهیه و تدوین شاخص‌های عملکرد انتظامی (امنیت اجتماعی) است که در دفتر تحقیقات

کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا انجام شده است.

\*. عضو هیات علمی پژوهشی سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا

\*\* کارشناس ارشد آمار-معاونت عملیات ناجا

### مقدمه

از دیرباز انواع مناسبات متقابل اجتماعی در جوامع انسانی وجود داشته است. افزون بر این سازمان‌های گوناگون در هر یک از این جوامع نیز الزاماً با یکدیگر مناسبات متقابلی داشته و از این رو نسبت به یکدیگر متعادل و سازگار بوده‌اند. اما عوامل تأثیرگذار بر نوع روابط اجتماعی در طی اعصار متفاوت و گسترده بوده و سیر عوامل تأثیرگذار بر روابط اجتماعی همواره بر یک شیوه و روال نبوده و از عوامل مختلفی تأثیر گرفته است. اما فصل مشترک تمام این روابط و مناسبات اجتماعی به نوعی برگرفته و منشعب از نیازهای بشر بوده است.

رابطه اجتماعی کلی‌ترین و ساده‌ترین شکل یا هستی اجتماعی است و از بنیاد عمیقی برخوردار است. این نوع از ارتباط انسانی مبتنی بر شرایط اولیه، طبیعی و بالفعل پیوندها، وابستگی متقابل و دلبستگی‌های میان انسان‌هاست و از همه مهم‌تر متکی بر بنیادی‌ترین و ضروری‌ترین نیازهای انسان، یعنی امنیت است. به تعبیری ساده مفهوم امنیت «مصونیت از تعرض و تصرف اجباری بدون رضایت است» و در مورد افراد، به معنی آن است که مردم هراس و بیمی نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع خود نداشته و به هیچ وجه حقوق آنان به مخاطره نیفتد و هیچ عاملی حقوق مشروع آنان را تهدید ننماید. این تعریف، امنیت را از یک بعد مورد توجه قرار می‌دهد و فقط آن را از جهت حفظ و رعایت حقوق و آزادی‌های افراد معرفی می‌کند؛ در حالی که عواملی وجود دارد که در محدوده‌ی حقوق و آزادی‌های اصطلاحی قرار نمی‌گیرد ولی می‌تواند رعب آور و هراس‌انگیز باشد و ناقض امنیت راستین گردد؛ از جمله: ترس از مرگ، بیماری، فقر و حوادث غیر مترقبه عواملی هستند که می‌توانند آرامش انسان را از بین ببرند و امنیت او را بر هم زنند؛ در حالی که مرگ و بیماری با حقوق و آزادی‌ها همیشه نمی‌توانند رابطه داشته باشد و فقر هم در محدوده‌ی حقوق مصطلح نمی‌گنجد. با توضیحات بالا، روشن است که در بستر واژگانی، امنیت در خود حامل معانی اطمینان، عدم خوف و در امان بودن و نهراسیدن است؛ یعنی از احساس امنیت (حالات و موقعیت‌های ذهنی) تا ایمنی و اطمینان خارجی (موقعیت‌های عینی و بیرونی) در این واژه نهفته است. بدیهی است امنیت ذهنی و عینی از بُعد فردی به امنیت اجتماعی وابسته است و امنیت در این حالت ابعادی چون امنیت شغلی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، قضایی، جانی و

حتی امنیت معرفتی و امنیت انتولوژیک را هم در بر می گیرد (امنیت انتولوژیک را آنتونی گیدنز متداول کرده است).

سیری در تاریخ زندگی بشر نشان می دهد که همواره بخشی از نیازهای انسان ها دائمی و همیشگی بوده و بخشی دیگر به فراخور زمان موقتی بوده است. نیاز به غذا، مسکن، پوشاک و امنیت همواره در طول تاریخ برای بشر در زمره نیازهای اساسی قرار داشته و رشد و تکامل انسان ها در گذر زمان و دگرگونی وضعیت حاکم بر زندگی آن ها سبب گردید تا شرایط جدید و به دنبال آن نیازهای جدید به واژگان نیازهای انسان ها افزوده گردد. سیر تحولات اجتماعی به ویژه در شرایط نوین، اهمیت و جایگاه امنیت را در زندگی اجتماعی بشر در ابعاد و زوایای مختلف روز به روز نمایان تر ساخته است. امروزه همراه با تحولاتی که در منابع تولید کننده قدرت و تهدید پدید آمده، مفهوم و نحوه ی تامین امنیت نیز دچار تحول شده است.

امنیت متکی بر دولت و ابزارهای رسمی حکومتی است و نیروهای حکومتی مجریان اصلی و برقرار کنندگان امنیت می باشند. نکته اساسی در برقراری امنیت در کشور ما، نقش و جایگاه ویژه پلیس به عنوان یکی از ارگان های مهم در این زمینه است. (جورابلو، ۱۳۸۴، ص ۴۳). هرگاه انسان برای پاسخ به نیازی، فعالیتی انجام داد و یا هرگاه پیشامدی منجر به رخداد اتفاقی گردید ردپایی نامرئی از انواع اطلاعات و داده ها بر جای ماند. پیشرفت در حوزه های مختلف علوم نه تنها باعث شد تا راه حل های جدید برای پاسخ به انواع نیازها کشف گردد بلکه سبب گردید تا مفاهیم و معانی جدیدی به منظور ارتقاء و بهبود انجام فعالیت انسان ها به وجود آید. با گذشت زمان انسان آموخت چگونه از اطلاعات قبلی فعالیت های خود بهره ببرد تا فعالیت های مشابه را با کمترین زحمت به انجام رساند. بدین ترتیب علم آمار در شاخه های گوناگون به انسان ها کمک نمود تا برای رصد کردن فعالیت های خود و یا دیگر رخدادها چگونه اطلاعات را گرد آوری و چگونه آن ها را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند. این امر سبب شد تا انسان نسبت به عملکرد خود حساس گردد و علاقه مند شود تا به طور مستمر عملکرد خود را بررسی، بازبینی و بهبود بخشد.

گاهی اوقات پژوهشگران در بررسی میزان امنیت (اجتماعی) از شاخص آسیب های اجتماعی موجود در جامعه استفاده می کنند. فقر، بیکاری و آسیب های اجتماعی چون انواع

سرقت، کلاهبرداری، تجاوز، اعتیاد، دزدی و... از مهمترین مصادیق شاخص‌های آسیب‌های اجتماعی هستند. (ملک افضلی و دیگران، ۱۳۸۴، ص ۱۷)

اما عموماً شاخص‌های مدونی برای به تصویر کشیدن امنیت و یا خدمات انتظامی وجود ندارد و هر یک از نهادهای جامعه به فراخور هدفشان شاخص‌هایی را برای امنیت عنوان می‌کنند. با توجه به ملاک‌های اختصاصی انتخاب شاخص‌ها یعنی: قابلیت اعتماد، مناسب بودن، معتبر بودن، دسترسی آسان و حساسیت بالا (وست فال و دولیا، ترجمه مراد قلندری و دیگران، ۱۳۸۶، ص ۳۲)، از شاخص‌ها به عنوان یک زبان مشترک در ارائه گزارشات مقایسه‌ای، عملکردی و در پی آن در ارزیابی، تصمیم‌گیری و کنترل مأموریت‌ها و فعالیت‌ها استفاده می‌کنند. (ورزشکار، ۱۳۸۷، ص ۹)

نظر به مأموریت اصلی و فلسفه وجودی نیروی انتظامی که همانا برقراری نظم و امنیت است، خلاء شاخص‌های استاندارد و مدون با موضوعات امنیت و خدمات انتظامی احساس می‌گردد.

### اهمیت و ضرورت تدوین شاخص‌های انتظامی

ارائه آمار به مبادی ذیربط داخل یا خارج سازمان و یا مجامع بین‌المللی در وضعیت موجود با موانع و مشکلاتی روبروست که دسترسی به آمارهای نیرو را غیر ممکن و یا محدود می‌نماید. این موضوع گاهاً سبب کم اعتمادی و برداشت‌های سلیقه‌ای می‌شود. از جمله این موانع و مشکلات می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- ۱- طبقه‌بندی اطلاعات بسیاری از آمارهای نیرو؛
- ۲- نظر به گستردگی مأموریت‌های نیروی انتظامی در سطح کشور و تنوع اهمیت، کمیت و کیفیت کشف و وقوع جرایم مختلف و نیز شرایط جغرافیایی، فرهنگی، اقتصادی و عوامل دیگری که نقش مهمی در تعیین اهمیت و وزن جرایم و به تبع آن شاخص‌های امنیت اجتماعی در هر استان و شهرستان دارد، لازم است توزیع جغرافیایی موضوعات متناسب با گستره کشور مشخص شود؛
- ۳- قالب و شکل ارائه آمار وضع موجود، اغلب به صورت کمیته‌های فاصله‌ای و تعداد است و چون ملاک و مبنای مقایسه‌ای ندارد بعضاً تفاسیر و برداشت‌های متفاوتی متناسب با هدف استفاده کننده خواهد داشت؛

- ۴- مشتریان و یا ذی‌نفعان آمارهای نیرو به درستی مشخص نیستند. هم چنین موارد استفاده و هدف استفاده‌کنندگان نیز مشخص نیست؛
  - ۵- مرجع و متولی ارائه آمار برون سازمانی ناجا ( مرکز آمار معاونت طرح و برنامه و بودجه) فاقد یک بانک اطلاعاتی جامع برای پاسخ گویی به نیاز آماری درون و برون سازمان است.
  - ۶- گروهی از آمارهای ناجا شاهی بر وضعیت عملکرد امنیتی و گروهی نشان‌دهنده وضعیت نیرو از حیث ارائه خدمت به جامعه است که ناگفته نحوه اقدامات و عملکرد این دو مقوله با هم متفاوت می‌باشد. در وضع موجود سهم آمارها به تفکیک این دو موضوع مشخص نیست؛
  - ۷- فقدان سال مبنا و معیارهایی برای سنجش و مقایسه روند اقدامات امنیتی و انتظامی؛
  - ۸- عدم یکپارچگی در ارائه آمار؛
  - ۹- وجود شاخص‌های غیر علمی در برخی از یگان‌ها؛
  - ۱۰- ارائه شاخص‌های امنیتی و انتظامی توسط سازمان‌های بیرونی
  - ۱۱- این معضلات سبب گردیده تا گزارش‌های منسجم و یکنواختی در ارائه عملکرد مأموریت‌های ناجا حاصل نشود هم چنین امکان دخل و تصرف در آمارها بنا به انگیزه‌ها و اهداف بهره‌بردار فراهم آید.
- این نقصان در ناجا با تدوین شاخص‌های عملکرد امنیتی و خدمات انتظامی برطرف می‌شود به نحوی که کلیه مأموریت‌های عمده و مهم ناجا که در برقراری نظم و امنیت عمومی حایز اهمیت است را احصاء و از سوی دیگر عوامل برون سازمانی مانند جمعیت، وسعت، بیکاری، تورم و مهاجرت را در کنار عوامل درون سازمانی موثر مانند تعداد نیرو و تجهیزات خودرویی را مد نظر قرار دهد. (مسلماً با توجه به گستردگی مأموریت‌های نیروی انتظامی و پیچیدگی نقش عوامل موثر در کشف و وقوع جرم موارد عنوان شده در خصوص عوامل درون و برون سازمانی عمدتاً، مهمترین بوده‌اند).
- در حقیقت با طراحی مدلی برای شاخص‌ها، توان عملکردی یگان‌های دخیل در هر بخش با تعیین ضرایب اهمیت جرایم شاخص ارائه شده، در قالب ارقامی قابل مقایسه و فارغ از واحد اندازه‌گیری و پویا تلخیص می‌گردد که از سویی نقش عوامل محیطی و میزان تاثیر گذاری جرایم بر امنیت منطقه را به تفکیک شهرستان‌ها مشخص کرده است.

با در اختیار داشتن شاخص‌های عملکرد امنیتی و خدمات انتظامی، مدیران و مسئولین با دقت و صحت بیشتری برنامه ریزی و تصمیم‌گیری می‌کنند و هم چنین ابزار و استاندارد برای مقایسه وضعیت امروز با گذشته و پیش‌بینی‌هایی برای آینده یگان‌های مختلف در اختیار خواهند داشت به طوری که گزارشات عملکرد واحدها در هر دوره‌ای توسط یک ابزار واحد تنظیم و سنجیده می‌شوند. از خصوصیات این شاخص‌ها پویایی آن‌هاست به طوری که دارای قابلیت اصلاح همگام با تغییر در مأموریت‌ها را در هر دوره‌ای بر حسب نیاز دارند.

### شاخص و اهمیت آن:

واژه *Indicator* در لاتین به معانی شاخص، اندازه، مقیاس، فشارسنج نشان دهنده، اشاره کننده و معرف آمده است. (آریائپور و کاشانی، ۱۳۶۹، ص ۲۵۷).

شاخص در لغت به معنای بلند، برآمده، مرتفع، نمودار، نماینده، ماخذ، پایه، راهنمای جاده، کسی یا چیزی که در میان مردم و سایر چیزها، برگزیده و ممتاز باشد و در معنی دیگر عبارت است از علامتی که در آفتاب برای تعیین و تشخیص وقت نصب می‌کنند (عمید، ۱۳۵۷).

برای شاخص تعاریف متعددی ارائه شده است که در همه آن‌ها شاخص به عنوان نشانگر است و تفاوت‌ها، تغییرات، میزان رشد، پس رفت و ثبات را نشان می‌دهد. در ذیل تعدادی از آن‌ها آورده شده است:

- شاخص عبارت است از ابزاری که کیفیت اجرا یا میزان تحقق هدف را نشان می‌دهد. با این تعریف مشخص می‌گردد که شاخص خودش هدف نیست، بلکه نشانگر تحقق هدف است.
- شاخص‌ها تعیین کننده سطح مطلوبیت و نقاط مورد انتظار در یک موضوع مشخص هستند.
- شاخص‌ها، مشخصه ای کمی و کیفی هستند که در اندازه‌گیری ورودی‌ها، فرایندها، ستادها یا پیامدها مورد استفاده قرار می‌گیرند.
- شاخص‌ها، ابزاری برای سنجش میزان تحقق اهداف و صحت حرکت در مسیر تعیین شده می‌باشند.

- شاخص ها ابزاری برای سنجش میزان تغییرات از وضع موجود به وضع مطلوب در یک موضوع مشخص همراه با تعیین سرعت، دقت و صحت حرکت در مسیر ترسیم شده می باشند.
  - شاخص متغیری است که برای ارزیابی شرایط و حساسیت ها، مقایسه بین مکان ها و موقعیت ها، و نیز ارزیابی شرایط و گرایش ها در ارتباط با اهداف و مقاصد، تامین اطلاعات هشداردهنده، پیش بینی شرایط و روند آینده به کار رود. این اطلاعات در برخی سطوح تصمیم گیری بسیار مهم و مؤثرند و بنابراین قابل به کار گیری برای برنامه ریزی، پایش و ارزشیابی هستند.
- در عین حال از آن جا که شاخص امکان مقایسه را فراهم می سازد می توان وضعیت امروز را با گذشته مقایسه نمود و پیش بینی هایی برای آینده انجام داد. شاخص ها همانند چراغی هستند که به سیستم کمک می کنند در جهت مشخص شده حرکت کنند تا دچار انحراف نشوند. به عبارت دیگر شاخص ها باید مسیر حرکت سازمان را برای رسیدن به اهداف و تحقق مأموریت ها مشخص کنند. در واقع شاخص ها متغیرهایی هستند که نشان می دهند که سیستم در عمل چگونه خصوصیتی دارد.
- در مجموع می توان نتیجه گرفت که شاخص ها متغیرهایی هستند که به منظور ارزیابی شرایط و حساسیت ها، مقایسه بین مکان ها و موقعیت ها، ارزیابی گرایش ها در ارتباط با اهداف و مقاصد و نیز سنجش دقت، سرعت و صحت ابزارها، تامین اطلاعات هشدار دهنده، پیش بینی شرایط و پیش بینی روند آینده به کار می رود.
- از طرفی هر شاخص نوعی معرف است که عناصر علت و معلول و اقدامات و پیامدهای خط مشی را قابل فهم می کند. تفاوت عمده بین شاخص و داده ها در این است که ارتباط با خط مشی روشن است. شاخص ها در واقع عامل ارتباط بین داده و خط مشی است. معمولاً زمان بسیار زیادی صرف این می شود که چه نوع داده هایی باید جمع آوری شوند و چرا باید این کار انجام شود. افرادی که شاخص ها را تنظیم نموده و اندازه گیری می کنند، اغلب مدیران عملیاتی و تحلیلگران خط مشی هستند تا فارغ التحصیلان رشته آمار.

### خصوصیات شاخص خوب

- باید اطلاعات مفید و مناسبی را در اختیار مدیران قرار دهد؛

- باید داده‌های پراکنده را به واحدهای اطلاعاتی مفید تبدیل کند؛
- قابلیت مقایسه داشته باشد؛
- قابل اعتماد باشد ( در تکرار نتایج یکسان حاصل گردد)؛
- قابل تکرار باشد؛
- با شاخص‌های دیگر قابلیت ترکیب داشته و بتواند شاخص‌های کلان‌تر ایجاد کند؛
- قابلیت اندازه‌گیری داشته و دقیقاً اهداف و سیاستهای مورد نظر را اندازه‌گیری کند؛
- شرایط نامطلوب و مسئله ساز را نشان دهد؛
- به دغدغه‌های سیاست‌گذاران جواب بدهد.

### ویژگی‌های عمومی شاخص‌ها

- ۱- قابلیت کمی و کیفی داشته باشد: به طوری که شاخص‌های کیفی میزان کیفیت مطلوبیت‌ها را بیان می‌نمایند.
- ۲- قابلیت سنجش و اندازه‌گیری: باید بتوان از شاخص در سنجش و اندازه‌گیری موضوع مربوط همانند دستیابی به اهداف و استانداردهای مورد نظر به کار گرفته شده استفاده کرد.
- ۳- دقیق، صریح و روشن: چون شاخص به عنوان مبنایی برای ارزیابی انتخاب می‌گردند، حتماً باید نشان دهنده دقت، صراحت و وضوح باشد.
- ۴- عدم نیاز به پیوست: چون شاخص به عنوان ابزار نظارتی و مقایسه در مباحث کارشناسی است و به عنوان فصل الخطاب کنترلی است، لذا دیگر نباید نیاز به توضیحات بیشتر داشته باشد.
- ۵- مورد پذیرش همگان باشد: شاخص‌هایی که در یک سطح متناسب مورد پذیرش تصمیم‌گیران، دولت‌مردان و مدیران قرار نگیرد، بعید است که در تصمیم‌گیری‌ها اثر بخش باشد.
- ۶- بیان‌کننده موضوع محوری: بدین معنا که کانون موضوع مورد نظر مشخص باشد.
- ۷- جامعیت و مشمولیت: منظور از مشمولیت این است که شاخص مورد نظر به اندازه کافی واضح و شفاف و تخصصی تعریف شده باشد که کلیه جنبه‌های موضوع را پوشش داده و همه موارد را در برگیرد.



۸- بیان کننده واقعیت ها باشد: به این معنی که تا بتوان به آن استناد کرد و لازم نیست که حتماً با یک ارزیابی ذهنی و بی پایه همراه باشد. چرا که تصمیم گیران را دچار اشتباه می کند.

۹- قابل دسترس باشد: به طوری که در کوتاه ترین فاصله زمانی مورد نیاز در دسترس قرار بگیرد و در غیر این صورت ممکن است نیاز را برطرف نکند.

۱۰- فاصله دار و زمان دار باشد: از آنجا که علت وجودی شاخص به عنوان یک واحد اندازه گیری، مشخص کردن رشد، نزول و یا ثبات بین هر چیز یا دو فاصله و یا یک چیز در زمان ها، شرایط و موقعیت های متغیر است و برای ساده ترین شکل تعیین

شاخص از رابطه  $\frac{\Delta_1}{\Delta_0}$  = شاخص، استفاده می شود، لذا فاصله دار و زمان دار بودن از ویژگی های مهم شاخص می باشد.

۱۱- باید از موجودیت مستقل نیز برخوردار باشد: چرا که به عنوان مبنا و معیار مقایسه بین دو چیز و دو یا چند حالت، شرایط و موقعیت قرار می گیرد.

### شاخص و عملکرد:

عقیده کلی بر این است که عملکرد کارکنان حاصل تعامل سه جزء «انگیزش»، «توانائی های مهارتی و فکری افراد» و «منابع در دسترس» است. مواضع مدیریت نوین بر این واقعیت تاکید دارند که «عملکرد کارکنان بیش از این که به خود آن ها مربوط شود به سازمان آن ها وابسته است» و (به جز موارد معدود) چنان چه در بخش یا در تمام تشکیلات علائم رکود فعالیت مشاهده شود علت آن را باید در مدیریت سازمانی جستجو کرد نه در افراد.

تحقیقاتی که در طی سال های متمادی انجام شده است نشان می دهند که چهار مانع در مقابل عملکرد سازمانی وجود دارد که عبارتند از:

۱- فقدان دانش: افراد فاقد خبرگی لازم هستند یا به توانایی خود اعتماد ندارند و نمی دانند که از آنان چه انتظاری می رود.

۲- فقدان تمایل: دارای انگیزه لازم برای انجام کار نیستند. آنان نمی خواهند آن چه را که از آنان انتظار می رود انجام دهند یا انجام آن را خشنود کننده نمی دانند.

- ۳- فقدان توانایی: فرد برای شغل نامناسب است.
- ۴- مداخلات بیرونی: سیستم به گونه‌ای است که مانع از عملکرد مورد انتظار می‌شود، مثلاً تجهیزات یا منابع مورد نیاز یا سایر موانع بیرونی، مانع عملکرد مناسب می‌شوند. موانع یک تا سه را می‌توان با آموزش از میان برداشت: یعنی فقدان دانش، فقدان تمایل و فقدان توانایی. اما اگر مانع عملکردی، مداخلات بیرونی باشند، آموزش تاثیر ناچیز یا اندکی بر عملکرد خواهد داشت.
- در واقع، بهبود عملکرد به معنای به دست آوردن نتایج بهتر، از طریق کار سریع‌تر، کارآمدتر و اثربخش‌تر است که از طریق پیدا کردن شیوه‌های جدید کارکردن انجام می‌شود که منتهی به موفقیت در تولید نتایج بهتر می‌شود. آموزش به عنوان بخشی از یک سیستم بزرگتر است که به صورتی طراحی شده تا عملکرد را بهبود بخشد.
- طراحی و تعیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد، از جمله مواردی است که هم در محافل دانشگاهی و هم در مجامع کاربردی مورد توجه خاص قرار گرفته است. آن چه بیش از هر چیز در این بخش اهمیت می‌یابد، متناسب بودن این شاخص‌ها با اهداف سازمانی است. براساس مطالعات لی و پارکر، گلوبرسان و نیلی و دیگران برای هر شاخص، شناسنامه‌ای با قید مشخصات زیر در نظر گرفته شده است: عنوان، مقصود، در ارتباط با، هدف، فرمول، بسامد اندازه‌گیری، بسامد بازنگری، چه کسی اندازه‌گیری می‌کند؟، منبع اطلاعات پایه، چه کسی از این شاخص استفاده می‌کند؟ با این اطلاعات چکار می‌کند؟ چه کسی با این اطلاعات کار می‌کند؟ و ملاحظات و پیشنهادات.
- شاخص‌ها مسیر حرکت سازمان‌ها را برای رسیدن به اهداف مشخص می‌کند. نگاه اول در تدوین شاخص‌ها متوجه چشم‌انداز<sup>۱</sup> و مأموریت<sup>۲</sup> و اهداف کلان، راهبردهای بلندمدت و کوتاه‌مدت و برنامه‌های عملیاتی و به فعالیت‌های اصلی متمرکز می‌شود. منابع احصاء و اقتباس برای تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، قوانین و مصوبات مجلس و هیات دولت و برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و هم چنین چشم‌انداز بیست ساله کشور و راهبرد توسعه صنعتی کشور می‌باشد. در بخش غیردولتی اساسنامه و برنامه‌های عملیاتی و سهم بازار و هر هدفی که مد نظر سازمان می‌باشد ملاک قرار می‌گیرد.

---

1. Vision

2. Mission

برای شرکت ها و گروه های صنعتی که چندین سازمان اقماری تحت پوشش دارند می توان شاخص هایی را در ابعاد عمومی مشترک و در ابعاد اختصاصی هر یک از آن ها با توجه به وظایف و فعالیت و تکنولوژی و محصول و منابع و مسئولیتی که دارند تدوین نمود. اگر سازمان ها به لحاظ راهبردی و نحوه تصمیم گیری با هم مقایسه شوند، راهبرد و تصمیم گیری کدام اثربخش است؟ سازمانی که به جوهر راهبردی یعنی به ابعاد تحول آفرین فرصت رقابتی تاکید و عمل می کند در مقایسه با سازمانی که راهبرد را در اشکال برنامه و فرایند می بیند دارای راهبرد اثربخش تری است. سازمانی که سبک تصمیم گیری آن دارای نگرش جستجوگرانه باشد نه جانبدارانه، مشارکت کنندگان آن نقش منتقد داشته نه نقش سخنگو و سازمانی که به نظریات اقلیت بها داده و آن را بررسی می کند، اثربخش تر است. شاخص های ارزیابی عملکرد تدوین شده باید ویژگی یک سیستم *D & SMART* را داشته باشند که به شرح زیر تفسیر می شوند:

- S*<sup>۱</sup>: مخصوص، معین و مشخص باشد. یعنی شاخص جامع و مانع، شفاف و ساده و واضح و رسا و صریح باشد به طوری که برداشت یکسانی از مفاهیم ایجاد نماید.
- M*<sup>۲</sup>: قابل اندازه گیری باشد. سنجش آن ها به سادگی مقدور باشد. یعنی علاوه بر عملکرد کمی، قابلیت تعریف عملکرد کیفی شاخص در قالب های متغیر کمی را نیز داشته باشد.
- A*<sup>۳</sup>: قابل دستیابی باشد.
- R*<sup>۴</sup>: واقع گرایانه باشد. یعنی با فعالیت ها و مأموریت ها و خط مشی و راهبردهای واقعی سازمان و با حوزه های حساس و کلیدی عملکرد سازمان مرتبط باشد.
- T*<sup>۵</sup>: چارچوب و محدوده زمانی، یعنی شاخص دوره ارزیابی معین داشته باشد.
- D*<sup>۶</sup>: بانک اطلاعاتی، یعنی داده ها و اطلاعات لازم و مربوط به شاخص وجود داشته باشد.

- 
1. Specific
  2. Measurable
  3. Achievable
  4. Realestic
  5. Time frame
  6. Database

### روش تحقیق و شیوه اجرای آن (متدلوژی):

روش این تحقیق با توجه به ماهیت و کیفیت سؤالات پژوهشی، از منظر هدف از نوع «کاربردی- توسعه‌ای» است و به لحاظ این که به توصیف و تفسیر عینی واقعیت‌های وضع موجود از طریق دیدگاه‌های خبرگان و صاحب‌نظران داخلی و خارجی با استفاده از روش‌های مربوطه، رویکرد «توصیفی- پیمایشی» دارد.

در شناخت وضعیت موجود شاخص‌های عملکرد انتظامی و طراحی مدل ریاضی شاخص‌ها از روش‌های وزن‌دهی استفاده می‌شود.

در جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های تحقیق پیمایشی و تحقیق نظری و کتابخانه‌ای و اینترنتی استفاده می‌شود و ابزارهای مختلفی چون مشاهده، مصاحبه، پرسشنامه و مطالعه اسناد به کار برده شد.

برای استخراج اطلاعات از تکنیک‌های دلفی<sup>۱</sup> و طوفان فکری<sup>۲</sup> بهره‌گیری شده و با استفاده از طیف لیکرتی، روش‌های وزن‌دهی و روش‌های کمی و کیفی به تجزیه و تحلیل آن‌ها اقدام گردید.

### جامعه آماری:

با توجه به ماهیت هدف تحقیق ارائه مدل شاخص‌ها با استفاده از نظرات ذی‌نفعان و صاحب‌نظران خبره است لذا در این تحقیق جامعه آماری، پارامتر مجهول، نمونه‌گیری، برآورد آماری، استنباط و آزمون فرض مطرح نبوده و به‌جای آن از جامعه سازمان‌کنندگان در فرایند تحقیق مشخص شده است.

جامعه سازمان‌کنندگان در فرایند تحقیق صاحب‌نظران، خبرگان و متولیان در رده‌های میانی موضوع‌های تخصصی در ناجا و اساتید و متخصص‌های برون سازمانی خبره و نخبه در امور امنیتی و انتظامی می‌باشند.

برای کسب نظر خبرگان و صاحب‌نظران در خصوص میزان تاثیر گذاری جرایم در سطح منطقه و شهرستان از نظرهای نخبگان و خبرگان درون و برون سازمانی به شرح جدول شماره یک استفاده شده است.

1. Delphi

2. Brain Storming

جدول شماره (۱): جامعه هدف

ردیف	جامعه هدف	حوزه مسئولیت		
		انتظامی	قضایی	سیاسی - امنیتی
۱	استانداردی			✓
۱-۱	فرمانداری - فرماندار / کارشناس			✓
۱-۲	شهرداری - شهردار / کارشناس			✓
۱-۳	شورای شهر			✓
۲	دادگستری	✓		
۲-۱	قاضی	✓		
۲-۲	کارشناس حقوقی	✓		
۳	دانشگاه (دولتی - آزاد - پیام نور)			✓
۳-۱	اعضای هیأت علمی			✓
۳-۲	دانشجویان علوم اجتماعی، حقوق			✓
۴	آموزش و پرورش			✓
۴-۱	رئیس / معاونین			✓
۴-۲	مدیر مدرسه			✓
۵	امام جمعه			✓
۶	نمایندگان مجلس			✓
۷	نیروی انتظامی	✓		
۷-۱	فرمانده شهرستان / جانشین	✓		
۷-۲	رئیس پلیس آگاهی	✓		
۷-۳	رئیس پلیس پیش‌گیری	✓		
۷-۴	مرفوک	✓		

### مروری بر روش تعیین شاخص امنیت اجتماعی

در تعیین شاخص امنیت اجتماعی براساس روش شناسی طرح ضمن تحقیق نظری و کتابخانه‌ای و مرور ادبیات موضوع به مطالعه شاخص‌های ارزیابی عملکردی مدون در طرح میزان (آذر، ۱۳۸۳) و سایر نهادهای مشابه پرداخته شده است. در بررسی و مطالعه شاخص‌های موجود و نیز اخذ مشاوره و نظر از خبرگان و ذی‌نفعان امنیت اجتماعی چنین استنباط گردید که تدوین شاخص امنیت اجتماعی بدون لحاظ نمودن شرایط جغرافیایی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و... منطقه‌های تحت بررسی مفید فایده و مهمتر از آن عملیاتی و اجرایی نخواهد بود.

با مطالعه تحقیقات انجام شده (کلهر، ۱۳۸۵) مهمترین ابعاد و عوامل تاثیرگذار بر امنیت اجتماعی یعنی تعداد نیروی پلیس، تعداد تجهیزات خودرویی، نرخ بیکاری، جمعیت، وسعت، نرخ تورم و مهاجرت به عنوان ابعاد اساسی انتخاب شدند. میزان تاثیرگذاری این عوامل بر امنیت اجتماعی توسط جامعه خبرگان و نخبگان در پلیس‌های پیشگیری، آگاهی و معاونت عملیات بررسی و امتیازدهی شده است. نتیجه این بررسی از پرسش شونده‌گان و صاحب‌نظران این بخش حاکی از آن است که شاخص امنیت اجتماعی با تعداد وقوع جرایم حوزه امنیت اجتماعی، مهاجرت، جمعیت، نرخ بیکاری، وسعت و نرخ تورم دارای رابطه عکس و با تعداد نیروی پلیس و تجهیزات خودرویی پلیس رابطه مستقیم دارد.

بنابراین رابطه ریاضی شاخص امنیت اجتماعی به صورت تابعی از این عوامل درونی و بیرونی لحاظ شده است با این توضیح که به جای تعداد وقوع جرم، میزان ارزش سوء امنیتی جرم که به صورت تعداد وقوع جرم به علاوه حاصل ضرب وقوع جرم در ضریب امنیت منطقه‌ای جرم می‌باشد، محاسبه شده است.

همان طور که اشاره گردید شاخص امنیت اجتماعی علاوه بر عوامل درونی و بیرونی که مهمترین آن‌ها در این مقاله به کار برده شده است به شرایط جغرافیایی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و... منطقه‌های تحت بررسی نیز بستگی دارد به طوری که به عنوان مثال وقوع قتل یا کشف مواد مخدر در استان‌ها، شهرستان‌ها و حتی بلوک‌های استحفاظی کلانتری‌های کشور دارای اهمیت و ارزش یکسانی نیست به همین ترتیب برای سایر جرایمی که در حوزه امنیت اجتماعی قرار دارد چنین وضعی وجود دارد. از این رو به منظور واقعی و عملی بودن شاخص‌ها، ضریب اهمیت و یا به عبارتی میزان اهمیت جرایم مختلف در شهرستان‌های استان تهران توسط خبرگان و نخبگان حوزه‌های علمی-آموزشی-فرهنگی، قضایی، سیاسی-امنیتی و انتظامی از طریق مصاحبه و پرسشنامه ارزش گذاری شده‌اند و وزن هر جرم به تفکیک شهرستان‌ها احصاء شده است.

نمونه شرکت کنندگان در این بخش از تحقیق بر اساس نمونه‌های در دسترس و نامحدود بوده است و در نهایت تعداد ۱۰۰ نفر با توزیع متناسب از شهرستان‌های استان تهران شناسایی شده‌اند که دارای مشخصات تحصیلی و مسئولیتی به شرح زیر می‌باشند:

۵/۱ درصد در حوزه علمی-فرهنگی-آموزشی شامل دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی استان، ۱۶/۵ درصد در حوزه قضایی شامل رؤسا و قضات دادگستری و دادسرا، ۱۷/۷ درصد در حوزه سیاسی-امنیتی شامل فرمانداری، شهرداری و ائمه جمعه شهرستان و ۵۰/۶ درصد در حوزه انتظامی شامل هیأت رئیسه شهرستان، رؤسای پلیس‌های تخصصی و عملیات. نتیجه و خروجی وزن اختصاص داده شده به جرایم به تفکیک جرایم و شهرستان‌ها در جدول شماره (۲) به طور خلاصه آمده است.

جدول شماره (۲): میزان اهمیت جرایم و وقایع حوزه امنیت اجتماعی (نمره از ۱)<sup>۱</sup>

موضوع جرم	جرایم و وقایع	شهر الف	ب	ج	د	ه	و	ز	ح	ط	ی	استان
سرقت‌های مهم	منزل	0.13	0.14	0.16	0.15	0.19	0.14	0.14	0.19	0.13	0.12	0.15
	مغازه	0.12	0.12	0.16	0.14	0.17	0.11	0.13	0.16	0.12	0.10	0.13
	بانک	0.15	0.13	0.20	0.17	0.17	0.15	0.02	0.05	0.16	0.18	0.14
	اماکن خصوصی	0.09	0.10	0.20	0.12	0.15	0.11	0.14	0.17	0.12	0.10	0.13
	اماکن دولتی	0.09	0.10	0.20	0.12	0.15	0.11	0.14	0.17	0.12	0.10	0.13
	موتورسیکلت	0.09	0.12	0.12	0.13	0.17	0.11	0.09	0.18	0.10	0.08	0.12
	اتومبیل	0.12	0.18	0.12	0.15	0.17	0.13	0.14	0.13	0.11	0.10	0.13
	احشام	0.11	0.12	0.15	0.13	0.17	0.12	0.13	0.16	0.17	0.11	0.14
	راهزنی	0.18	0.16	0.18	0.16	0.17	0.14	0.15	0.05	0.13	0.18	0.15
	وسایل اتومبیل و داخل اتومبیل	0.09	0.10	0.08	0.12	0.16	0.09	0.10	0.18	0.10	0.07	0.11
سرقت‌های خرد	چیب ببری	0.07	0.09	0.06	0.11	0.16	0.10	0.11	0.10	0.09	0.08	0.10
	کیف قابی	0.12	0.11	0.18	0.13	0.18	0.14	0.12	0.14	0.10	0.09	0.13
	سایر سرقت‌ها	0.05	0.09	0.06	0.10	0.13	0.09	0.10	0.16	0.08	0.07	0.09
	سرقت مسلحانه	0.17	0.18	0.20	0.18	0.19	0.16	0.16	0.08	0.18	0.19	0.17
جرایم به عنف و امنیت	سرقت به عنف	0.16	0.17	0.20	0.18	0.20	0.16	0.16	0.17	0.16	0.17	0.17
	جرایم به عنف و امنیت آدم ربایی	0.15	0.17	0.17	0.17	0.18	0.16	0.17	0.07	0.16	0.17	0.16
	نشرارت	0.17	0.19	0.19	0.17	0.19	0.18	0.17	0.11	0.18	0.17	0.16
	قتل	0.16	0.15	0.20	0.18	0.19	0.17	0.16	0.08	0.20	0.17	0.17
	متوسط ضریب اهمیت کل جرایم در شهرستان	0.12	0.13	0.16	0.14	0.17	0.13	0.13	0.13	0.14	0.13	0.14

در مرحله بعد با استفاده از آخرین آمارهای موجود در بانک مرکزی (نرخ تورم)، مرکز آمار (جمعیت، وسعت، نرخ بیکاری و مهاجرت) و معاونت عملیات (تعداد وقوع جرایم و وقایع) مقدار واقعی شاخص امنیت اجتماعی محاسبه شده است که به شرح جدول شماره (۳) خلاصه شده است.

۱. آمار ارائه شده در این جدول به دلایل ملاحظات حفاظتی با ضریب مشخص ارائه شده، لذا غیر واقعی و غیر قابل استناد است.

جدول شماره (۳): شاخص امنیت اجتماعی به تفکیک نوع جرم (نمره از ۱۰۰)<sup>۱</sup>

ی	ط	ح	ز	و	ه	د	ج	ب	شهرالف	
9.81	9.82	9.84	9.84	9.81	9.80	9.93	9.81	10.77	9.84	منزل
9.88	9.87	10.05	10.02	9.84	9.86	10.41	9.91	10.83	10.18	مغازه
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	بانک
10.11	9.89	9.86	10.12	9.86	9.83	10.88	9.81	13.10	10.33	اماکن خصوصی
12.89	12.24	13.72	11.74	11.34	10.65	18.91	10.48	18.92	12.96	اماکن دولتی
9.86	9.81	9.88	9.87	9.85	9.80	9.98	9.82	11.78	10.18	موتورسیکلت
9.83	9.80	9.80	10.01	9.85	9.92	10.27	10.03	-	11.30	اتومبیل
11.58	10.33	12.54	10.63	11.25	10.01	10.11	10.20	12.54	13.50	احشام
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	راهزنی
9.80	9.89	9.81	9.99	9.87	9.87	9.95	9.81	9.80	10.89	داخل خودرو
10.57	12.33	13.14	15.93	11.27	10.52	19.80	18.80	19.80	20.00	جیب بری
9.82	9.92	9.82	11.03	9.87	9.84	12.19	10.02	20.00	19.80	کیف قایمی
9.83	9.81	9.93	9.80	9.80	9.81	9.80	9.80	9.93	9.80	سایر سرقت‌ها
19.80	20.00	19.80	19.80	-	-	-	-	-	-	سرقت مسلحانه
10.00	9.88	10.06	10.08	9.87	9.90	14.06	9.92	-	10.83	سرقت به عنف
14.57	19.80	-	14.85	19.80	19.80	20.00	18.80	-	-	آدم ربایی و گروگانگیری
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	شُرارت
10.54	10.22	10.94	11.18	10.52	10.51	11.90	11.12	14.39	13.62	قتل
9.78	9.77	9.69	9.76	9.78	9.77	9.75	9.76	9.38	9.72	کل جرایم

### یافته‌های تحقیق:

#### تنظیم فهرست شاخص‌ها به تفکیک موضوع و وضع موجود شاخص‌ها

شاخص‌های عملکرد انتظامی که به صورت موضوعی به بخش‌های امنیت اجتماعی، کشفیات مواد مخدر، امنیت اخلاقی، انضباط اجتماعی، خدمات انتظامی و فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ تقسیم بندی می‌گردند. عبارتست از متغیری که به صورت یک رابطه بیان می‌شود و یکی از ابعاد و موضوعات بخش‌های مورد نظر را در مقایسه با سایر متغیرهای مرتبط تبیین می‌کند. چنانچه این نسبت نشان دهنده یکی از جنبه‌های مهم عملکرد نیرو باشد این نسبت یک شاخص موفق نامیده می‌شود. در طرح حاضر شاخص‌های امنیت اجتماعی با توجه به متغیرهای بیرونی نظیر وسعت، جمعیت، نرخ بیکاری، مهاجرت و عوامل درونی تجهیزات خودرویی و تعداد کارکنان بررسی شده است.

۱. آمار ارائه شده در این جدول به دلایل ملاحظات حفاظتی با ضریب مشخص ارائه شده، لذا غیر واقعی و غیر قابل استناد است.



### تخصیص وزن به هریک از جرایم و وقایع موثر در امنیت و آرایه خدمات انتظامی :

نظر به گستردگی مأموریت‌های نیروی انتظامی در سطح کشور و تنوع اهمیت، کمیت و کیفیت کشف و وقوع جرایم مختلف و نیز شرایط جغرافیایی، فرهنگی، اقتصادی و عوامل دیگری که نقش مهمی در تعیین اهمیت و وزن جرایم و به تبع آن شاخص‌های امنیت اجتماعی در هر استان و شهرستان دارد، توزیع جغرافیایی موضوعات شاخص امنیت اجتماعی در گستره کشور مشخص شده است.

### تهیه شناسنامه شاخص‌ها:

شاخص‌های تعریف شده به منظور مشخص و معین بودن موارد استفاده و کاربرد آن برای کاربران، دارای شناسنامه‌هایی است که از سه قسمت عمده به شرح زیر تشکیل شده است:

بخش اول: تعریف شاخص، در این قسمت تعریف و بیان توصیفی رابطه شاخص و نیز جهت مطلوب آن از حیث صعودی یا نزولی بودن مشخص شده است.

بخش دوم: اهمیت و ضرورت شاخص، در این قسمت لزوم استفاده و به کارگیری شاخص و اهمیت آن شاخص در مقایسه با عامل بیرونی تفسیر شده است.

بخش سوم: مبانی تقویت شاخص، در این بخش نکات و ملاحظات که در جهت تقویت و ارتقاء شاخص بایستی مد نظر قرار بگیرد فهرست شده است.

### زمینه سازی برای تشکیل بانک اطلاعات شاخص‌ها به منظور دسترسی آسان و سریع به شاخص‌های مورد نظر:

این بانک اطلاعاتی مشتمل بر شاخص‌های به دست آمده در طرح حاضر است و از آن جا که شاخص‌های تدوین شده عمدتاً کمی و به طور حتم قابل محاسبه است، با ایجاد ارتباط شبکه‌ای با بانک اطلاعات آمار عملکرد، آمار سی گانه، آمار صفی و ستادی و دیگر بانک‌های موجود در مرکز آمار معاونت طرح و برنامه و بودجه امکان محاسبه کمی شاخص‌ها را به روز و صحیح فراهم می‌آورد.

### جلوگیری از کتمان آماری و افزایش صحت و دقت آماری

تخصیص وزن به جرایم و وقایع در حوزه‌های شهرستانی و به ویژه این‌که توسط افراد صاحب نظر شهرستان در بحث امنیتی و انتظامی این اوزان اختصاص داده شده است و نیز از سوی دیگر عوامل عمده درون و برون سازمانی موثر بر امنیت را بررسی کرده است تا حدود زیادی بیانگر واقعیت امنیتی-انتظامی شهرستان است و نیازی به کتمان آماری از سوی مبادی ذیربط احساس نمی‌گردد.

#### بحث:

در تحقیق حاضر، شاخص‌های امنیت اجتماعی به صورت پایلوت و نمونه در استان تهران بررسی و احصاء گردیده است. یکی از جنبه‌های عملی و کاربردی تعیین شاخص‌ها، امکان مقایسه موضوعات و ابعاد شاخص در سال‌های پایه و دوره‌های مورد نظر و هم‌چنین مقایسه و رتبه بندی موضوعها و ابعاد شاخص در همه استان‌ها خواهد بود. به همین منظور، جهت تکمیل و ایجاد یک نظام تعیین شاخص لازم است مطابق نمونه اجرا شده در استان تهران برای سایر استان‌ها نیز موضوعها و ابعاد شاخص امنیت اجتماعی وزن گذاری و تحلیل گردد که در این قسمت به عنوان پیشنهاد اجرایی و در قسمت بحث مقاله به آن اشاره می‌گردد.

از جمله بخش‌های اصلی و مهم در تعیین مقدار شاخص امنیت اجتماعی که بایستی با دقت و حساسیت اجرا گردد، تعیین ضریب اهمیت وقوع جرایم و وقایع موثر در امنیت اجتماعی خواهد بود به همین منظور لازم است اقدامات به شرح زیر به ترتیب انجام شود:

الف) تعیین و شناسایی افراد نخبه و خیره شهرستان جهت تعیین وزن و ضریب اهمیت ابعاد شاخص: جامعه هدف مورد نظر در این تحقیق به شرح جدول شماره (۱) ارائه شده است. تعیین تعداد افراد و صاحب نظران نامحدود و بر اساس نمونه افراد در دسترس است. هم‌چنین ممکن است در شهرستانی افراد دیگری به جز افراد ذکر شده در لیست شناسایی و یا پیشنهاد گردد مانند اعضای شورای تامین، بسیج و... که با تشخیص مجری در فرایند وزن دهی شرکت می‌کنند.

ب) تعامل با اعضای جامعه هدف و تعیین وزن و ضریب اهمیت ابعاد شاخص: پس از شناسایی افراد نخبه و خبره شهرستان پژوهشگران و مجریان طرح با مراجعه حضوری و به صورت مصاحبه‌ای، اهداف طرح و منظور از تعیین وزن ابعاد شاخص را تبیین کرده و راهنمایی لازم را در خصوص نحوه نمره گذاری ابعاد تشریح می‌نمایند و نظرات صاحب نظر را در پرسشنامه مربوطه اعمال می‌کنند.

ج) جمع آوری اطلاعات مورد نیاز شاخص: به منظور تعیین مقدار برای شاخص امنیت اجتماعی به اطلاعات محیطی نظیر جمعیت، وسعت، نرخ بیکاری، مهاجرت، نرخ تورم، تعداد تجهیزات خودرویی، تعداد کارکنان و... نیاز داریم، که لازم است بر اساس آخرین آمارهای موجود از مرکز آمار ایران (جمعیت، وسعت، نرخ بیکاری، مهاجرت)، بانک مرکزی (نرخ تورم) و معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا (تعداد تجهیزات خودرویی، تعداد کارکنان) و معاونت عملیات ناجا (تعداد وقوع جرایم و وقایع) اخذ گردد.

به طور کلی شرح وظایف گروه پژوهشی اجرایی شاخص امنیت اجتماعی به شرح زیر می‌باشد.

- ۱- تعیین مدت زمان اعتبار و بازبینی وزن و ضریب اهمیت جرایم و وقایع موجود در رابطه شاخص (۵ساله)؛
- ۲- تعیین سال پایه جهت مقایسه نسبی شاخص؛
- ۳- بررسی و مطالعه آسیب‌ها و نقاط ضعف شاخص؛
- ۴- تشخیص تناسب ابعاد شاخص با ملاحظات امنیتی-انتظامی و تدابیر ناجا؛
- ۵- تعیین اولویت شاخص‌ها و میزان تاثیرگذاری ابعاد شاخص امنیت اجتماعی؛
- ۶- تعیین ضریب تاثیرگذاری ابعاد شاخص جهت اعمال ضریب در رابطه ریاضی شاخص؛
- ۷- مطالعه و شناسایی ابعاد و عوامل موثر بر امنیت اجتماعی استان؛
- ۸- تعامل با اعضای جامعه هدف در تکمیل پرسشنامه مربوطه نظیر فرمانداری، شهرداری، بخشداری، دادگستری، نمایندگان مجلس، امامت جمعه شهرستان جهت تعیین وزن و ضریب اهمیت ابعاد شاخص؛

- ۹- تعیین و شناسایی افراد نخبه و خبره شهرستان باتوجه به جامعه هدف جهت تعیین وزن و ضریب اهمیت ابعاد شاخص؛
- ۱۰- شناسایی عوامل تاثیرگذار در ابعاد شاخص امنیت؛
- ۱۱- تدوین گزارش تحلیلی وضعیت شاخص و ابعاد آن؛
- ۱۲- تهیه و ارائه برنامه فعالیتهای جمع آوری اطلاعات جهت بررسی های فنی، اجرایی و مالی.

### جمع بندی:

با توجه به اهمیت بحث شاخص گذاری در یگان ها و قسمت های مختلف ناجا که اغلب در تعیین و ارزیابی عملکرد آن بخش ها نقش مهم و به سزایی دارند، لذا پیشنهاد می گردد در ادامه کار و تحقیقات مشابه، به شرح ذیل و به تفکیک موضوع، مورد بحث، بررسی و تحقیق قرار گیرد. نتایج کاربردی تحقیق حاضر و مد نظر قرار دادن پیشنهادهای کاربردی ذیل می تواند در پیشبرد اهداف عالی نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران و نیروی انتظامی در راستای برقراری نظم، امنیت و جلب رضایت عمومی، نقش مؤثر و سازنده ای داشته باشند.

- ۱- همواره برخورد با مواد مخدر یکی از معضلات اساسی دولت جمهوری اسلامی ایران و نیروی انتظامی بوده است. لذا تعیین شاخص های ارزیابی کارآیی در بخش پلیس مبارزه با مواد مخدر و میزان کشفیات مواد مخدر ( شامل تریاک، حشیش، مورفین، هروئین، مواد مخدر صنعتی و سایر) با روشی مشابه روش به کارگرفته شده در تحقیق حاضر، می تواند بسیار مفید فایده باشد.
- ۲- امروزه با گسترش شهرنشینی و توسعه نامتوازن شهرها، مدیران شهری و بالاخص پلیس راهنمایی و رانندگی با معضلی به نام ترافیک و آلودگی ناشی از آن در شهرهای ایران و مخصوصاً کلان شهرها مواجه شده اند. لذا تعیین شاخص های ارزیابی کارآیی در بخش پلیس راهور در راستای افزایش کارآیی پلیس و کاهش تصادفات (شامل فوتی، جرحی، خسارتی)، به ویژه کاهش تعداد متوفیان ناشی از حوادث رانندگی، از اهمیت بالایی در ناجا برخوردار است.

۳- به منظور جلب رضایت‌مندی عمومی و ارائه هر چه بهتر خدمات نیروی انتظامی و زمینه‌سازی جهت خدمات‌دهی سایر دستگاه‌ها و نیز در راستای تحقق دولت الکترونیک، طرح پلیس+۱۰ به جهت کاهش تعداد و طول سفرهای درون شهری مردم، سهولت و افزایش سرعت دسترسی به خدمت، رشد و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، اجرا گردیده است که البته به عنوان یکی از بازوهای مهم و حیاتی در ارائه خدمات ناجا به مردم به حساب می‌آید. لذا تعیین شاخص‌های ارزیابی کارآیی خدمات انتظامی می‌تواند در راستای افزایش رضایت‌مندی عمومی و افزایش کارآیی پلیس در بخش پلیس+۱۰ و نیز در بخش سایر خدمات انتظامی ارائه شده به مردم در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها، مؤثر بوده و نقش سازنده‌ای داشته‌باشد.

۴- شکی نیست که آسیب‌های اجتماعی، مفاسد اخلاقی و شیوع گناه در جوامع، به خصوص جوامع اسلامی، تأثیرات سوء همه جانبه‌ای بر زندگی افراد خواهد داشت. طبق نظر کارشناسان، عرصه مسایل اجتماعی - فرهنگی (از جمله رواج منکر و معضلات اجتماعی) به لحاظ حساسیت و پیچیدگی، نیازمند تصمیم‌گیری و مدیریت در سطح کلان و فرابخشی می‌باشد. از این رو با عنایت به اهمیت موضوع، به‌رغم هم‌راستا نبودن برخی سازمان‌ها و نهادهای دخیل در ایجاد نظم و امنیت اخلاقی و نیز آسیب‌ها و ناهنجاری‌های اجتماعی، تعیین شاخص‌های ارزیابی کارآیی پلیس اطلاعات و امنیت عمومی در بخش امنیت اخلاقی بسیار حایز اهمیت خواهد بود.

۵- با هدف تحقق فرامین و اوامر فرماندهی معظم کل قوا، سامانه‌ای پویا که بتواند با سازماندهی امکانات موجود، موجبات افزایش تحرک و سرعت عمل را در بدنه اجرایی پلیس، به منظور پاسخ به نیازهای پلیسی مردم فراهم آورد، با عنوان پلیس ۱۱۰ طراحی و به اجرا درآمده است. در این راستا و با توجه به گستردگی و تنوع مأموریت‌های ناجا، نیاز به برنامه ریزی مناسب و اجرای دقیق آن و پاسخ‌گو بودن پلیس در مقابل انتظارات به حق و فزاینده مردم باعث نمایان شدن اهمیت هر چه بیشتر نحوه و نوع عملکرد پلیس ۱۱۰ شده

است. لذا تعیین و احصاء شاخص‌های ارزیابی کارآیی مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ در دو بخش واحد اپراتور و واحد عمل کننده می‌تواند در راستای اعتلای عملکرد این پلیس موثر و مفید فایده باشد.

Archive of SID

### منابع :

- آذر، عادل (۱۳۸۳)، طرح شاخص های اندازه گیری فعالیت های ناجا (میزان)، تهران، مرکز مطالعات مدیریت و بهره وری ایران. (پروژه تحقیقاتی)
- جورابلو، مهران (۱۳۸۴)، کیفیت آفرینی پلیس در نقشه مهندسی امنیت، کنکاشی بر جنبه های امنیت عمومی و پلیس، تهران، دانشگاه علوم انتظامی.
- حاجیانی، ابراهیم (۱۳۸۴)، چارچوب روش شناختی برای بررسی احساس امنیت، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، تابستان و پاییز صفحه ۱۷-۳۳.
- شمس، ناصر؛ مبلغ، مهدی (۱۳۷۸)، طراحی و تبیین شاخص های بهره وری، تهران، مرکز نشر دانشگاه صنعتی امیرکبیر.
- کلهر، رضا (۱۳۸۵)، بررسی مبنای شاخص های امنیت انتظامی (بنیان)، تهران، سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا. (پروژه تحقیقاتی)
- ورزشکار، احمد (۱۳۸۷)، شاخص و شاخص گذاری، فصلنامه مدیریت دفاعی، سال پنجم، شماره نهم، صفحات ۹-۲۶.
- وست فال، ماتئو؛ دولیا، ویکتوریا (۱۳۸۶)، شاخص های شهری برای مدیریت شهرها، ترجمه همت مراد قلندری و امیر قادری و امیر حسین ممتازی، تهران، مرکز انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران.