

نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی در تغییر رویکرد سیاست گذاری و تصمیم گیری سازمان ها از شیوه های سنتی به شبکه ای (مطالعه موردی سازمان ناجا)

تاریخ دریافت: ۸۹/۴/۲۰

تاریخ پذیرش: ۸۹/۶/۳۱

محمد جواد کاملی^۱، اصحاب حبیب زاده^۲

چکیده:

مسئله و هدف: در این نوشتار ضمن انتقاد از کارکرد پایین شیوه های سنتی خط مشی گذاری در تحقق اهداف سازمان ها، به کم رنگ شدن سرمایه اجتماعی بین سازمانی و همچنین به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات و تأثیر این دو در گرایش به تغییر رویکرد سیاست گذاری سازمان ها از شیوه های سنتی به شبکه ای اشاره شده است. بنابراین هدف پژوهش حاضر بررسی میزان پاسخگویی ساختار فعلی خط مشی گذاری (سلسله مراتبی) پلیس های مأموریتی ناجا (پیشگیری و راهور) در رابطه با اهداف سازمان و همچنین مطالعه نقش عوامل موثر فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی (در گرایش به استفاده از الگوهای شبکه ای در سیاست گذاری و تصمیم گیری های سازمانی) است.

روش: روش تحقیق به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع پیمایشی و همبستگی است. حجم نمونه از جامعه آماری پلیس های پیشگیری و راهور با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران تعداد ۱۲۰ نفر تعیین شده است که به صورت تصادفی طبقه ای (از هر پلیس ۶۰ نفر) برای اجرای آزمون مشخص شدند و مورد آزمون قرار گرفتند. روایی ابزار جمع آوری اطلاعات با استفاده از نظر خبرگان مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن نیز ۰/۸۷@ برآورد گردیده است. تحلیل داده ها (که با ابزار پرسشنامه جمع آوری گردیده) از طریق آمار توصیفی و آماره های آزمون کای دو و ضریب کندال صورت گرفته است.

یافته ها: یافته های این تحقیق نشان می دهد که فرایند فعلی خط مشی گذاری پلیس از حالت مکانیکی به سمت ارگانیکی در سال های اخیر است. نتایج به دست آمده مبین وجود ارتباط مستقیم بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی و تغییر عملکرد سیاست گذاری سازمان از شیوه های سنتی به همان سلسله مراتبی به شبکه ای است.

کلید واژه ها: خط مشی گذاری / تصمیم گیری / ساختار شبکه / مدیریت شبکه / عملکرد شبکه / ارتباطات سلسله مراتبی / ارتباطات شبکه ای

۱- استادیار دانشگاه علوم انتظامی

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

مقدمه

در واکنش به شرایط پیچیده، چالش برانگیز، کمتر قابل اعتماد (کم شدن سرمایه اجتماعی) و به شدت متغیر جوامع و سازمان ها (از جمله به دلیل رشد سریع و باورنکردنی فناوری اطلاعات و ارتباطات، متغیر بودن سرمایه اجتماعی و...) مدتی است که مبحث جامعه مشارکتی و دموکراتیک بخشی از گفتمان خط مشی عمومی شده است و دانشمندانی مانند (P.deleon, 1994) خواهان مشارکت مدنی فزاینده در تمام سطوح قلمرو سازمان های دولتی بوده اند. اما برخی دیگر (سنت گرایان) معتقدند که ساختارهای سلسله مراتبی هم چنان باید در بدنه ساختار سیاست گذاری سازمان به کار گرفته شوند.

این وضع سازمان های اجتماعی را در حالتی قرار می دهد که بدون توجه به این شرایط تصمیم هایی بگیرند که در نهایت فقط به حل ناقص مشکلات و مسایل سازمان منجر می شود و در مواردی به مشکلات سازمان می افزاید. به همین دلیل صاحب نظران برای رهایی از این وضعیت استفاده از مدل های شبکه ای را توصیه می کنند. شبکه های خط مشی^۱ « مجموعه ای از سازمان ها و مراجع خودمختارند که برای نیل به اهدافی که به تنهایی قادر نیستند به آن برسند، گرد هم می آیند. سازمان ها به این دلیل به شبکه ها می پیوندند که آنها را به مقابله با مسائل و مشکلات کلان و پیچیده قادر می کند (وگن بک^۲، ۲۰۰۵: ۲ و چیسلم^۳، ۱۹۹۸: ۲۱۹). در حقیقت ایجاد و استقرار شبکه های خط مشی، به دلیل منافع بسیار آن، از یک سو در واکنش به ناکارآمدی حاکمیت مطلق تفکر سلسله مراتبی و از سوی دیگر، به دلیل افزایش تقاضای همکاری های بین سازمانی مدیران به دلیل رشد سریع فناوری اطلاعات سازمان های ذی نفع در خط مشی گذاری های واحد و... بوده است (Wellman & Berkowitz, 1998).

برخی از مزایای تصمیم گیری و سیاست گذاری شبکه ای عبارتند از:

- 1- Networks policy
- 2- Vogenbeck
- 3 - Chisholm

۱. بهبود عملکرد، ۲. کسب مشروعیت در نظام خط مشی گذاری، ۳. تطبیق سریع با تغییرات سریع محیطی، ۴. توسعه کالاها و خدمات جدید، ۵. کاهش تکرار و همانندسازی، ۶. ایجاد فرصت های یادگیری، ۷. کسب شهرت زیاد، ۸. کسب منابع جدید، ۹. ایجاد تنوع در ارائه کالا و خدمات (Hill, 2002: 18). ۱۰. انطباق بشر با معیارهای دموکراتیک، ۱۱. افزایش توان حل مسئله، ۱۲. هم سویی خواسته های ذینفعان و بازیگران محیط خط مشی گذاری، ۱۳. هماهنگی بیشتر بین بازیگران مختلف، ۱۴. کاهش یا حذف روابط سلسله مراتبی، ۱۵. امکان حفظ استقلال و آزادی عمل بازیگران، ۱۶. فراهم شدن شرایط تسهیم دانش اطلاعات و منابع بین دیگران (رعنائی، ۱۳۸۵: ۱۵).

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی در تغییر عملکرد شبکه خط مشی گذاری پلیس از شیوه های سنتی به شبکه ای است. تبیین نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در عملکرد خط مشی گذاری پلیس های تخصصی و شناسایی نقش سرمایه اجتماعی در عملکرد خط مشی گذاری از اهداف دیگر این پژوهش به شمار می رود.

سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که آیا فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی در تغییر رویکرد سیاست گذاری و تصمیم گیری سازمان ها از شیوه سنتی به شبکه ای در سازمان نیروی انتظامی (پلیس های پیشگیری و راهور) نقش دارد یا خیر؟

مبانی و چهارچوب نظری

با تغییرات، دگرگونی ها و تحولات چشمگیری که در محیط انواع سازمان ها از جمله سازمان های دولتی از اوایل دهه ۱۹۸۰ به بعد صورت گرفته بقای آنها را با چالش جدی مواجه کرده است به نحوی که ادامه رویکردهای کنونی، اداره سازمان ها را غیرممکن می سازد. برخی از مهم ترین این چالش ها که تأثیر مستقیم و غیر مستقیم در تغییر ساختار تصمیم گیری و سیاست گذاری سازمان ها دارند عبارتند از:

۱. توسعه روزافزون فناوری اطلاعات

همه می‌دانیم که بنیان این تغییرات از پیدایش فناوری جدید اطلاعات و ارتباطات ناشی می‌شود. ابزار اصلی این فناوری، اینترنت که مبنای محوری برای برقراری ارتباطات آنی و شبکه ای بین سازمان های مختلف با یکدیگر به شمار می‌رود. همین امر در مدرنیزه کردن خدمات دولتی و کوتاه کردن زمان و تسهیل فعالیت های دولتی نقش اساسی دارد. توسعه روزافزون ارتباطات و اطلاعات و جهانی شدن سرنوشت محتومی است که نمی توان در مقابل آن ایستادگی کرد. به همین دلیل (Cebrian, 2002) آینده را عصر شبکه انسانی در قالب فناوری‌های نو لقب داده است نه شبکه‌های فناوری، یعنی عصر هوشمندی مجموعه انسان‌های خلاق در شبکه های جهانی (و حتی ملی) که جامعه بشریت را به پیش خواهد راند.

فناوری اطلاعات از ابزارهای مهم مشارکت مدیران، کارکنان و مردم در خط‌مشی‌گذاری است. این امر از طریق ایجاد فرصت‌های مشارکت به صورت آنلاین برای همگان فراهم می‌شود و ارتباط بین مجموعه و مراجع خط‌مشی‌گذار را تعیین می‌کند.

با نگاهی مدیریتی به محیط اطراف خود شاهد هستیم که فناوری اطلاعات و ارتباطات مهم ترین تأثیر را از جهت اثرگذاری بر موضوعات مدیریتی و ارتباطاتی داشته است از جمله:

الف. تغییر در شیوه عمل مدیران منابع انسانی و ...

مدیریت الکترونیکی منابع انسانی، طراحی سیستم های مناسب برای نقل و انتقال کارکنان، توجه به مسایل رفاهی آنها، ارتباطات مؤثر کارکنان با مقامات و متقابلاً تصمیم‌گیری مناسب مدیریت برای کارکنان از جمله ویژگی‌های مثبتی است که سازمان های مجهز به سیستم های الکترونیکی از آنها استفاده می‌کنند.

ارتباطات در سازمان الکترونیکی به صورت عمودی، افقی و مورب امکان پذیر است. سازمان الکترونیکی به کارکنانش اجازه می‌دهد تا ارتباط مستقیم را بدون استفاده از کانال‌های ارتباطی رسمی با یکدیگر برقرار کنند. کارکنان می‌توانند در هر موقعیتی با هر رده‌ای از سازمان مرتبط باشند و اطلاعات لازم را ارائه دهند، این امر

سبب می شود تا از اطلاعات در سطوح مختلف سازمانی بهره‌گیری به موقع به عمل آید.

۱۶۳

با توجه به این تحولات، قوانین ارتباطی باید از نو نوشته شوند و سلسله مراتب در فرایند ارتباطات باید حذف شود و مفاهیم ارتباطی جدیدی نیز تعریف شوند. در کنار این اقدامات، تدبیری اتخاذ شود تا ارتباطات اضافی حذف و مسیرهای ارتباطی در هر شرایطی برای پاسخ‌گویی به مأموریت به کار گرفته شوند.

ب. ساختار و حیطة نظارت

در سازمان الکترونیکی تیم‌های فراسلسله‌مراتبی نیمه رسمی که دارای انعطاف پذیری و آزادی عمل‌اند، ضروری هستند. لذا در این سازمان ساختار مکانیکی دوامی نخواهد داشت و بایستی از ساختار ارگانیکی به منظور کسب ویژگی‌های مورد نظر استفاده کرد. ساختار سازمان‌ها غالباً توسط شبکه‌های اطلاعاتی به هم پیوسته و نزدیک به هم شکل گرفته است و به تدریج در سازمان الکترونیکی برخی مشاغل حذف می‌شوند که عمدتاً مربوط به مشاغل سطح میانی مدیریت خواهد بود. لذا حیطة نظارت مدیران افزایش یافته و ساختار تخت خواهد شد (استونر و همکاران، ۱۳۷۹: ۷۴).

ارتباط با شبکه‌های اطلاعات جهانی، قدرت بینش و نگرش مدیران دولتی را متحول کرده است. پیش از این، مدیران در تفویض اختیار پیوسته نگران آن بوده‌اند که کنترل و نظارت خود را بر امور تفویض شده از دست بدهند، در حالی که فنون و ابزارهای اطلاعاتی جدید می‌تواند ضمن تفویض اختیار، جریان مستمر اطلاعات را برای مدیران برقرار سازد و این نگرانی قدیمی را رفع کند (الوانی، ۱۳۸۰: ۲۸۱).

ج. تغییر در روش‌های تصمیم‌گیری و خط مشی گذاری

فناوری اطلاعات، زمینه ساز تشکیل تیم‌های کاری و تصمیم‌گیری‌های تیمی شده است. دو یا چند نفر که با یکدیگر روابط متقابل داشته باشند و بتوانند در جهت یک هدف مشترک بر یکدیگر اعمال نفوذ کنند «تیم» گفته می‌شوند (استونر و دیگران،

۱۳۷۹: ۸۵۸). بر این مبنا، مدل‌های تصمیم‌گیری گروهی و علمی به جای مدل‌های عقلایی به کار گرفته می‌شوند.

همچنین در زمینه خط مشی گذاری شاید در آینده‌ای نه چندان دور، بدون نیاز به رأی گیری حضوری، شهروندان بتوانند در خانه های خود به مرکز تصمیم گیری ارسال دارند و دیدگاه‌های آنان همواره در خط مشی‌ها منعکس شود. این امر بیان گر نوعی دموکراسی و مشارکت مستقیم است که تصمیم گیری شهروندی را تحقق می بخشد (Denhardt, 2001). این شیوه می‌تواند عالیترین نوع دموکراسی به شمار آید، دموکراسی که همگان در تصمیم‌گیری‌ها دخالت دارند و دیگر واسطه و نماینده‌ای در میان نیست. البته باید در نظر داشت که این شیوه کاستی‌هایی هم دارد، برای مثال، فرصت گفتگو و مباحثه در این سیستم جایگاه عمده ای ندارد و مجموعه یک یک آراء مردمان را نمی‌توان از جهت کیفی همتای نظرهایی دانست که حاصل تعامل و مباحثه گروهی است (الوانی، ۱۳۸۰: ۲۸۲).

کارکنان سازمان می‌توانند بدون حضور در جلسات با استفاده از شبکه های اینترنت داخلی سازمان دیدگاه‌های خود را به مراکز تصمیم گیری سازمان ارسال کنند. مدیران نیز باید زمینه‌های انجام این کار را برای رؤسا و کارکنان زیر مجموعه خود فراهم کنند.

فناوری اطلاعات در حوزه‌های خاص، با واگذاری قدرت از دولت به شهروندان و نهادهای مدنی و حتی احزاب و گروه‌های مخالف، معادلات قدرت را بر هم می‌زند و مانع از تمرکزگرایی دولت می‌شود. از این طریق، سیاست گذاران از دیدگاه‌های شهروندان بیشتر آگاه می‌شوند و می‌توانند دیدگاه‌های آنان را در فرایند خط مشی گذاری به کار گیرند. آنها در می‌یابند که چشمان بی شماری نظاره گر عملکرد آنها هستند و مخفی کردن مسائل از افکار عمومی کار دشواری خواهد بود. فناوری اطلاعات زمینه گفتمان مستقیم میان شهروندان و مقامات دولتی را فراهم می‌کند، و بدین ترتیب تأثیر این نوع ارتباطات به مراتب بیشتر از شیوه های سنتی رابطه میان دولت و شهروندان خواهد بود. این امر به پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری سازمان‌های

بخش عمومی کمک قابل ملاحظه ای خواهد کرد (صدوقی، ۱۳۸۲). بنابراین، استفاده از فناوری شبکه‌ها می‌تواند موجب تغییرات تحول آفرین در تصمیم‌گیری‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی شود. همین موارد کلیدی است که در کارکرد موفق سازمان های شبکه ای مؤثر است (McNutt, 2006).

د. زمینه ساز شکل گیری دولت ها و سازمان های مجازی

دولت مجازی از مجموعه ای نرم افزار و شبکه های رایانه‌ای تشکیل شده است و وجود فیزیکی ندارد، بنابراین دارای مرز جغرافیایی نیست. از نظر سیاسی، دولت مجازی ایده‌آل، با استفاده از شبکه‌های رایانه‌ای، دسترسی کامل به اطلاعات، افزایش مشارکت بخش‌های دولتی، ایجاد فرصت های ارتباطی بین مأموران دولتی، شهروندان، صاحبان منافع و بازرگانان و حامی روابط دموکراتیک است. برنامه های مربوط به خط مشی گذاری مجازی می‌توانند دولت‌ها را به اهداف سیاسی شان برساند. این اهداف عبارت‌اند از: تغییر در سازمان‌دهی سازمان ها، دسترسی به اطلاعات، ایجاد امنیت اطلاعات، تأسیس شبکه‌های خط مشی گذاری بین سازمانی و درون سازمانی در سطوح مختلف دولت، ارائه کامل خدمات آنلاین و ایجاد فرصت مشارکت الکترونیکی و ... (McNutt, 2006).

ه کاهش تشریفات زاید اداری

فناوری‌های تازه در حوزه اطلاعات و ارتباطات با جهش های پرشتاب خود از اجرای وظایف اداری و سازمانی بدون استفاده از کاغذ نوید می‌دهد. سازمانی که در آن از ثبت و ضبط های انبوه کاغذها خبری نیست و تمامی رویدادها در سیستم های اطلاعاتی به طور خودکار ضبط می‌شود و آفت کاغذبازی و تشریفات اداری را برطرف می‌سازد. کندی و تأخیر در امور به حداقل ممکن کاهش می‌یابد و دخالت‌های انسانی که گاهی تبعیض آفرین بودند، از دایره امور سازمان حذف می‌شوند. در نتیجه تحولات ایجادشده، ارباب رجوع سازمان ها از خدماتی سریع تر، با کیفیت بهتر بهره‌مند خواهند شد (الوانی، ۱۳۸۰: ۲۸۰).

۲. تغییر در سرمایه اجتماعی

تعاریف مختلفی برای سرمایه اجتماعی به کار برده شده است که به طور کلی می‌توان آنها را به سه دسته تقسیم بندی کرد:

پوتنام (۱۹۹۵) سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیمی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها می‌داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع می‌شود و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد. بورديو (۱۹۸۳: ۲۴۵) سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای به هم پیوسته از وابستگی‌های متقابل افراد تعریف کرده است. از نظر وی میزان کلی سرمایه اجتماعی به حجم روابط شبکه‌ای اعضا و اقدامات مؤثر آنان و همچنین سطح سرمایه اجتماعی افراد آن بستگی دارد. کلمن (۱۹۸۸: ۱۲۹) معتقد است سرمایه اجتماعی بیان‌گر اعتماد شخصی است که فرد با اطمینان به جامعه و اعضای آن اجازه می‌دهد که به طور مستقل عمل کنند. علاوه بر این سرمایه اجتماعی منبعی برای افراد گروه است که از آن برای رسیدن به اهداف فردی و اجتماعی استفاده می‌کنند.

کاهش سرمایه اجتماعی از چالش‌های اساسی در روابط بین سازمان‌های جامعه و حکومت‌ها محسوب می‌شود. کم شدن اعتماد شهروندان به نهادهای دولتی به دلایل مختلف از جمله فساد اداری، فقدان کنترل شهروندان بر سازمان‌ها، تفاوت در ارزش‌های شهروندان با سازمان‌ها (Denhart, 2001) ناتوانی پاسخ‌گویی سازمان‌ها به دلیل ساختار نامناسب تصمیم‌گیری‌های سازمانی، بی‌توجهی یا کم‌توجهی مدیران به مسئولیت اجتماعی سازمان خود (Robbinson, 1997) استفاده از تعقل ابزاری به جای مبنا قراردادن تعقل جوهری، جدایی مدیران از جامعه (الوانی، ۱۳۸۰: ۲۹۱) از جمله مواردی هستند که در روابط بین سازمان‌ها مشکل ایجاد کرده و سرمایه اجتماعی بین سازمانی را با انتقاد روبه‌رو می‌سازند.

رابطه فناوری اطلاعات و سرمایه اجتماعی بین سازمانی

موفقیت سیستم‌های پیچیده و شبکه‌ها تا حد زیادی به همکاری بین مؤسسات و کاربران در سیستم‌ها بستگی دارد. بهره‌وری بیشتر در ایجاد همکاری‌های اطلاعاتی

بین سازمان ها، متأثر از سرمایه اجتماعی است. «فانتاین» (۲۰۰۱) معتقد است سرمایه اجتماعی نقش مهمی در برقراری ارتباطات سودآور و رشد بازدهی یا رشد همکاری متقابل در سازمان ها دارد. وی می گوید: سرمایه اجتماعی موجب دسترسی مشترک به اطلاعات می شود از جمله ارزش های مشترک، اهداف مشترک، مهارت و معلومات مشترک، تصمیم گیری و اقدام مشترک، خطر پذیری مشترک، مسئولیت پذیری، اعتماد و پاداش های مشترک. توسعه هنجارهای مشترک و اعتماد می تواند به تدریج بروکراسی را کاهش دهد و شبکه همکاری بین مؤسسات را با فرآیندهای مرتبط هماهنگ سازد. همان گونه که فانتاین (۲۰۰۱) بیان می کند، همراهی فناوری اطلاعات با سرمایه اجتماعی بالا در سازمان ها، می تواند همکاری بالایی را در شبکه ها موجب شوند و شبکه های توانمند و هم افزایی را ایجاد کنند که به نوبه خود می تواند بر بهره وری سیستم های سازمانی تأثیر مضاعف داشته باشد. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی در ایجاد همکاری بین شبکه های فنی و اجتماعی که متقابلاً تقویت کننده یک دیگریند و با هم تکامل می یابند تأثیرگذار است. بنابراین وقتی دو طرف یک ارتباط مطمئن، از فناوری های الکترونیکی خودکار استفاده می کنند می توانند در مأموریت های خود به یکدیگر کمک کنند.

پاتنام (۱۹۹۵: ۵۳۹) معتقد است، مشارکت مدنی می تواند به چند روش توسعه یابد. برای مثال اینترنت در مشارکت های متفاوت به شهروندان کمک می کند. اقدام ارادی و بدون اجبار شهروندان برای مشارکت در فعالیت های مدنی نشان می دهد که سرمایه اجتماعی با به کارگیری سیستم های فناوری اطلاعات می تواند افزایش یابد. نتیجه تحقیق انجام شده بیان گر این مطلب است که روند افزایش این سرمایه با شدت و میزان استفاده از اینترنت ارتباط مثبت دارد (Taube, 2004: 224 , 241).

سرمایه اجتماعی شبکه و عملکرد شبکه^۱ خط مشی گذاری

کاسل^۲ (۲۰۰۰) معتقد است که اعتماد، (احساس امنیت، تنوع فرهنگی، همکاری مبتنی بر اعتماد و...) ارتباط متقابل (علاقه‌مندی به منافع دیگران و تعاون و همکاری) و ارزش های مشترک از ویژگی های سرمایه اجتماعی هستند؛ زیرا موجب دسترسی بیشتر به منابع و رشد توانایی اعضای شبکه در تطابق با مشکلات و حل مسائل پیش بینی نشده می‌شود. منظور از عملکرد خط مشی گذاری سازمان توجه به کارآمدی شیوه های تصمیم گیری فعلی سازمان و تأثیر پذیری آن از سرمایه اجتماعی است. در سنجش عملکرد بیشتر، تغییرات کارایی و اثربخشی سازمان از حیث پاسخ‌گویی ساختارهای سلسله مراتبی و شبکه‌ای مدنظر می‌باشد (Whitall, 2007:6).

بر این اساس، نظام های خط مشی گذاری موفق بایستی با بهره گیری از رویکردهای تکثرگرایانه و مشارکت دادن ذی‌نفعان و بازیگران اصلی در فرایند تدوین، سیاست‌ها را ارزیابی و اجرا کنند و کاستی های موجود در نظام های سنتی خط مشی گذاری را جبران کنند تا بتوانند مشروعیت لازم را برای خط مشی های تدوین شده کسب کنند. به این ترتیب، می توان شبکه‌های خط مشی را مجموعه ای از روابط و وابستگی های متقابل بین نهادها، سازمان ها و مراجع ذی مدخل در یک حوزه توأم با روابط غیرسلسله مراتبی تعریف کرد (رعنائی، ۱۳۸۵: ۷۲). با توجه به مطالب مطرح شده، امروزه بیشتر سازمان ها از جمله نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای اجرای موفق و اثربخش مأموریت های خود نیازمند توجه به تغییر ماهوی در ساختارهای تصمیم گیری خود (از رویکرد سلسله مراتبی و ... به رویکرد شبکه ای از طریق مشارکت هر چه بیشتر ذینفعان خط مشی) دارد تا بتواند به‌گونه‌ای مناسب پاسخ‌گوی را به سیستم و جامعه هدف خود باشد، نگاهی به وظایف متعدد، مرتبط و چند رشته ای بحث امنیت (داخلی)، بیان‌گر ضرورت استفاده از رویکردهای تکثرگرا به منظور تعیین خط مشی های این حوزه مهم است. دستیابی

1- Network performance
2- Kusel

به این اهداف نیازمند داشتن تفکر سیستمی و مشارکت همه ذی‌نفعان در تدوین، اجرا و ارزیابی خط مشی های نیروی انتظامی کشور است.

۳. ضرورت تغییر در ساختارهای تصمیم‌گیری سازمان‌ها: (پاسخ‌گو نبودن سیستم خط مشی‌گذاری سلسله‌مراتبی و ... در عصر فناوری اطلاعات)

پیش‌تر گفته شد که به دلایل مختلف از جمله رشد سریع و روزافزون فناوری اطلاعات، ساختارهای سلسله‌مراتبی با ویژگی‌های خاص خود، دیگر نمی‌توانند راهکارهای مناسبی برای تحقق اهداف سازمان ارائه دهند، لذا توجه به ذی‌نفعان و مشارکت آن‌ها از طریق حاکمیت شبکه‌ای، روشی مناسب و جایگزین معرفی شده است (Chaiton et al., 2000). «چویی»^۱ (۲۰۰۵) درستی این مطلب را تأیید کرده و معتقد است که ساختار شبکه، نقش مهمی در بهبود و رفع محدودیت‌های اجتماعی ایفا می‌کند. از جمله دلایل این امر این است که مدل‌های شبکه‌ای می‌تواند مناسب محیط‌های پویا باشد؛ در این صورت نتایج مطلوب را برای چنین سازمان‌هایی به همراه خواهد داشت.

پیشینه تحقیق

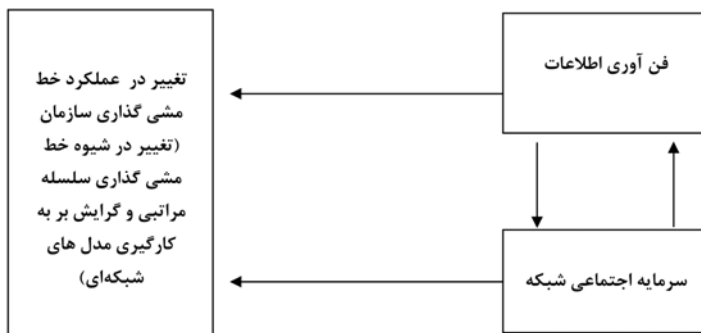
بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که دربارهٔ مبحث تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری شبکه‌ای در دانشگاه‌ها و مراکز علمی تنها یک کار پژوهشی با عنوان «امکان سنجی استقرار شبکه‌های خط‌مشی در نظام سیاست‌گذاری پژوهشی در نظام سیاست‌گذاری تحقیقات کشاورزی» در سال ۱۳۸۵ توسط حبیب‌اله رعنائی در دانشگاه علامه طباطبائی انجام شده است. نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد که در حال حاضر امکان و قابلیت پیاده‌کردن شبکه‌های خط‌مشی‌گذاری در سازمان مورد نظر وجود ندارد. کاتلین (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «شبکه‌های مجازی سیاست: مروری بر وب سیاست»، ضمن انتقاد از نحوه کارکرد شیوه‌های سنتی خط‌مشی

گذاری در سازمان‌ها، به استفاده از شبکه های اطلاعاتی که به عنوان شکل جدیدی از ارتباطات اجتماعی به شمار و در دو دهه گذشته، ارائه خدمات دولتی را دچار تغییرات زیادی کرده‌اند، اشاره کرده است. مبنای این تغییرات ظهور فناوری جدید اطلاعات و ارتباطات است. ابزار اصلی این فناوری اینترنت است که مبنای محوری برای برقراری ارتباطات آنی (به صورت شبکه‌ای بین سازمان‌های مختلف با یکدیگر و...) به شمار می‌رود.

وایل (۲۰۰۷) در پژوهش دیگری با عنوان تجزیه و تحلیل شبکه‌ای از سیستم حکومت داری به اشتراک گذاشته شده به این نتیجه می‌رسد که بین ویژگی‌های شبکه ای و عملکرد شبکه ارتباط مستقیم معناداری وجود دارد به طوری که ساختار شبکه بر عملکرد شبکه تأثیر دارد. در واقع وی از این پژوهش برای هدایت خط مشی گذاران در اتخاذ راهبردهای مشارکتی بهره جست.

الگوی مفهومی تحقیق

چویی (۲۰۰۵) متغیرهای مستقل این تحقیق را با عنوان فن آوری اطلاعات و سرمایه اجتماعی شبکه و متغییر وابسته را با عنوان تغییر در عملکرد خط‌مشی‌گذاری، معرفی کرده است. چگونگی روابط و تاثیر این متغییرها در الگوی مفهومی نمودار شماره ۱ است.



فرضیه‌های تحقیق

۱. فناوری اطلاعات و ارتباطات در عملکرد شبکه خط مشی گذاری پلیس‌های پیشگیری و راهور تأثیر دارد.
۲. سرمایه اجتماعی در عملکرد شبکه خط مشی گذاری پلیس‌های پیشگیری و راهور تأثیر دارد.
۳. فناوری اطلاعات و ارتباطات با تأثیر قراردادان سرمایه اجتماعی در عملکرد شبکه خط مشی گذاری پلیس‌های پیشگیری و راهور مؤثر واقع می‌شود.

روش شناسی تحقیق

این تحقیق به لحاظ هدف، کاربردی است و از نظر روش از نوع توصیفی - پیمایشی و همبستگی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مدیران ارشد و میانی و اجرایی سازمان (۲۷۰ نفر) در ستاد پلیس‌های مأموریتی (پیشگیری و راهور) در سطح ستاد ناجا و پلیس تهران بزرگ است که با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران تعداد ۱۲۰ نفر به صورت تصادفی طبقه‌ای (از هر پلیس ۶۰ نفر) برای اجرای آزمون مشخص و مورد آزمون قرار گرفتند. در جمع آوری اطلاعات از شیوه‌های مختلف از جمله: مصاحبه‌های ساختار یافته و نیافته از خبرگان و متخصصان مربوط در سازمان و مراکز علمی و تحقیقاتی، پرسشنامه‌های ساختار یافته و نیافته، مطالعه آرشیوی سازمان، به کارگیری فن دلفی در خصوص تعیین شاخص‌های دقیق و علمی اندازه‌گیری عناصر مدل، مطالعه در سایت‌های اینترنتی و... استفاده شده است. روایی ابزار جمع آوری اطلاعات با استفاده از نظر خبرگان مورد تایید و پایایی آن نیز $\alpha = 0/87$ برآورد شده است.

یافته‌ها

میزان تحصیلات پاسخ دهندگان به ترتیب ۸۸ نفر کارشناس، ۲۶ نفر کارشناسی ارشد و ۶ نفر دکتری یا دانشجوی دکتری بوده‌اند. سابقه خدمتی پاسخگویان بین ۱۵ و ۳۰ سال متغیر است.

نتیجه حاصل از بررسی تاثیر ساختار غالب ارتباطات فعلی (سلسله مراتبی) در عملکرد تصمیم گیری و سیاست گذاری پلیس های پیشگیری و راهور بیان گر این است که فرایند فعلی خط مشی گذاری پلیس از حالت مکانیکی به سمت ارگانیکی است (کسب امتیاز ۳۳/۲ از ۵۰). تجربه نشان می دهد که می توان میزان پاسخ گویی سازمان را با توجه به شرایط بسیار متغیر پیرامونی آن بیش از پیش با تغییر در ساختار تصمیم گیری و سیاست گذاری افزایش داد (کارایی سیاست گذاری و تصمیم گیری در ساختارهای مکانیکی نسبت به ارگانیکی کمتر است). میزان همکاری فعلی بین سازمان های مرتبط با خط مشی های پلیسی در سیاست گذاری های بین سازمانی، در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول شماره ۱: میانگین همکاری بین سازمان های مرتبط با خط مشی های پلیسی از ابعاد ساختاری (متمركز ارتباطات و خلاء ساختاری) با پلیس های پیشگیری و راهور

نوع پلیس ها	میانگین همکاری سازمان های مرتبط با خط مشی های پلیسی (ارتباطات متمركز)	خلاء ساختاری (عدم ارتباط و همکاری بین سازمان های مرتبط با خط مشی های پلیسی)
پیشگیری	۱/۴۰	۱/۶۰
راهور	۱/۸۲	۱/۱۸

حداکثر امتیاز چگونگی ارتباط میان سازمان های خط مشی گذار عدد ۳ است. در صورت تحقق آن خلاء ساختاری (عدم ارتباط میان آنها) در سازمان وجود ندارد. در حالی که داده های حاصل از تحقیق بیان گر وجود خلاء ساختاری (عدم همکاری بین سازمانی) است. در حقیقت ساختار متمركز تصمیم گیری در حد میانه وجود دارد، می باشد.

جدول شماره ۲: تبیین نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها

فرضیه های تحقیق	تعداد	کای دو	سطح معناداری	نتیجه
فناوری اطلاعات و ارتباطات در عملکرد خط مشی گذاری پلیس مؤثر است.	۱۲۰	۳/۰۸۸	۰/۰۲۵	فرضیه تأیید می شود.
سرمایه اجتماعی در عملکرد خط مشی گذاری پلیس مؤثر است.	۱۲۰	۸۸/۱۷	۰/۰۰۰	فرضیه تأیید می شود.
فناوری اطلاعات و ارتباطات با تحت تأثیر قراردادن سرمایه اجتماعی در عملکرد خط مشی گذاری سازمان مؤثر واقع می شود.	۱۲۰	۶۴/۸۷۵	۰/۰۲۲	فرضیه تأیید می شود.

برابر نتایج به دست آمده از جداول شماره ۲ و ۳، چون کای دو های محاسبه شده از کای دو جدول بیشتر است. لذا فرض صفر H_0 در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود و فرض های H_1 تأیید می شود. این امر بدین معنی است که فناوری اطلاعات و سرمایه اجتماعی و همچنین فناوری اطلاعات با تحت تأثیر قرار دادن سرمایه اجتماعی در تغییر عملکرد خط مشی گذاری پلیس مؤثر واقع می شود. به عبارت دیگر، ارتباط مستقیمی بین متغیرهای مستقل و تغییر در عملکرد شبکه وجود دارد.

تبیین تأثیر متغیرهای مؤثر در عملکرد خط مشی گذاری از طریق محاسبه ضریب کندال

جدول شماره ۳: میانگین کل ضرایب کندال فرضیه های عوامل محیط داخلی مؤثر در عملکرد خط مشی گذاری سازمان

ضرایب	تأثیر متغیرهای مستقل در عملکرد خط مشی گذاری سازمان
۴/۲	فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲/۲۳	سرمایه اجتماعی
۲/۸۶	تحت تأثیر قرار گرفتن عملکرد سازمان به واسطه تأثیر فناوری اطلاعات بر سرمایه اجتماعی
۳/۰۹	میانگین ضرایب

ضریب کندال شدت تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته را نشان می دهد.
- میانگین شدت تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته برابر با ۳/۰۹ است.

نتیجه گیری

فناوری اطلاعات و ارتباطات از ابزارهای مهم مشارکت مدیران، کارکنان و مردم در خط مشی گذاری است. این امر از طریق ایجاد فرصت های مشارکت به صورت آن لاین برای همگان فراهم می شود و ارتباط بین مجموعه و مراجع خط مشی گذار را تعیین می کند. همچنین اعتماد، ارتباط متقابل و ارزش های مشترک از ویژگی های مهم سرمایه اجتماعی است، زیرا موجب دسترسی بیشتر به منابع و رشد توانایی اعضای شبکه در تطابق با مشکلات و حل مسائل پیش بینی نشده می شود. منظور از عملکرد خط مشی گذاری سازمان توجه به کارآمدی شیوه های تصمیم گیری فعلی

سازمان و تأثیرپذیری آن از سرمایه اجتماعی سازمانی است. بنابراین، نتایج پژوهش نشان می‌دهد تأثیر ساختار غالب ارتباطات فعلی (سلسله مراتب) در عملکرد تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری پلیس‌های پیشگیری و راهور بیانگر این است که حرکت فزاینده فعلی خط مشی‌گذاری پلیس از حالت مکانیکی به سمت ارگانیکی است (کسب امتیاز ۳۳/۲ از ۵۰) تجربه نشان می‌دهد که کارایی سیاستگذاری و تصمیم‌گیری در ساختار مکانیکی نسبت به ارگانیکی کمتر است. همچنین تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات با تأثیر قرار دادن نتایج به دست آمده این پژوهش با نتایج تحقیق کاسلینی (۲۰۰۶) و ویتال (۲۰۰۷) هماهنگ و همسو است.

پیشنهادها

۱. به منظور عقب‌نماندن از قافله تغییرات سریع حاصل از فناوری اطلاعات و ارتباطات، سازمان‌ها باید نسبت به تشکیل مدیریت شبکه‌های ارتباطی در واحد خود اقدام کنند تا در هر موضوعی که نیاز به خط‌مشی‌گذاری باشد، انجام این فرایند سریع‌تر صورت گیرد.
۲. مدیران سازمان‌های ذی‌نفع [سودبر] در خط‌مشی‌گذاری از جمله سازمان پلیس زمینه مشارکت مستقیم و غیرمستقیم سازمان‌ها در تصمیم‌گیری‌ها را از طریق رایانه‌های شخصی و سازمانی فراهم کنند.
۳. سطح سرمایه اجتماعی بین سازمانی را (که حاصل اعتماد متقابل سازمان‌ها نسبت به یکدیگر است)، می‌توان با انجام اقدامات زیر افزایش داد و به سمت استفاده بیشتر از تفکر شبکه‌ای در سیاست‌گذاری‌ها را جایگزین تفکر سلسله‌مراتبی حرکت کرد:
 - تبادل اطلاعات میان مدیران سازمان‌ها با صداقت و با سرعت و صحت عمل صورت گیرد.
 - دسترسی مشترک به اطلاعات برای همه سازمان‌ها به طور یکسان انجام گیرد.
 - ارزش‌های مشترک، اهداف، مهارت‌ها و معلومات مشترک ایجاد شود.
 - تصمیم‌گیری‌ها به صورت مشترک انجام شود.
 - خطرپذیری به طور مشترک صورت گیرد.

- مسئولیت پذیری مشترک باشد.

- پاداش های سازمانی به طور مشترک توزیع شود.

- هنجارهای مشترک رشد و توسعه پیدا کند.

۴- استفاده همزمان از انواع ارتباطات سازمانی (افقی، عمودی، مورب، شبکه ای و گروهی و مشارکتی و...) این امر موجب افزایش سطح اعتماد (سرمایه اجتماعی)، تعامل و عواطف مثبت (بین سازمانی) می شود و مسیر نوآوری را روشن تر می کند.

تحقق این امور کم کم می تواند به افزایش اعتماد منجر شود و زمینه غلبه بر موانع بوروکراسی و همچنین شبکه های همکاری با سرمایه اجتماعی بالا را بین سازمان ها فراهم سازد و بهره وری مضاعف را در سیستم ایجاد کند.

۵. سازمان در جهت ارگانیک کردن ساختار (کم رنگ تر کردن دیدگاه مکانیکی) اقدام کند تا پاسخ گوی نیازهای جامعه هدف از جمله افزایش سرعت اقدامات اجرایی گذشته و روزآمد سازی روندهای اجرایی آن باشد. با تحقق موارد مذکور، به مرور زمینه های استفاده از تفکر شبکه ای در خط مشی گذاری های کلان سازمانی فراهم می شود.

۶. سازوکارهای سازمان های مرتبط با خط مشی پلیسی و اقدام های مربوط به چگونگی برقراری ارتباطات شبکه ای با آنها در سازمان مشخص شود.

۷. مشکلات ساختاری درون سازمانی و بین سازمانی مانع همکاری است شناسایی و به رفع آنها اقدام شود. در واقع مدیران باید به فکر تغییرات ساختاری بر مبنای نیاز سازمان باشند.

منابع

- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰). **گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی**، تهران: انتشارات صفار.
- استونر، جیمز ای اف و دیگران، (۱۳۷۹). "مدیریت"، جلد دوم، ترجمه دکتر علی پارسائیان و دکتر محمد اعرابی، چاپ اول، تهران: نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- دنهارت، رابرت (۱۳۸۰). **تئوری‌های سازمان دولتی**، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: انتشارات صفار.
- رعنائی، حبیب الهی (۱۳۸۵). «امکان سنجی استقرار شبکه‌های خط‌مشی در نظام سیاست‌گذاری تحقیقات کشاورزی»، رساله دکتری، تهران: دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی.

- Bourdieu, P. (1983). "The forms of capital". In J.G. Richardson (Ed), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241-258). New York: Greenwood Press.
- Cebrian, J.L. (2002), "Deutschland" No. 2 April & May.
- Chaiton, A., Dibbits, T., Paquet, G., Roy, J., & Wilson, C. (2000). "The collaborative challenges of regional governance: Innovation, new social technologies, and civic entrepreneurs". The Centre on Governance, University of Ottawa. Retrieved July 20, 2005 from http://pacific.commerce.ubc.ca/kbe/roy_vancouver4.pdf.
- Chisholm, Rupert F. (1998). "Developing network organizations: Learning from practice and theory". USA: Addison Wesley Longman, Inc.
- Choi, S.O. (2005). Network analysis of workforce development programs. Unpublished doctoral dissertation, Florida State University
- Denhardt, R.B. (2001), *Public Administration Theory*, Calif: Wadworth Publishing Co.
- DeLeon, P. (1994a). "The policy science redux: new roads to post-positivism". *Policy studies journal*, 22(1), 176-184.
- Hill, Carey (2002). "Network literature review: conceptualizing and evaluating networks". Southern Alberta child and youth health network.

- Putnam, r.d. (1995). tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital in the united states. *Political science and politics*, 28(4), 669-683.
- Kusel, J. (March, 2000). "Assessment of the secure rural schools and community self- determination act public law", 106- 393. Taylorsville,ca: sierra institute for community and environment.
- McNut,Kathleen,(2006)"Virtual policy network: navigation the policy web" University of -Regina,Doctor of Philosophy
- Robinson, N. (1997); "Policy studies; theory and practice – empirically suspect and a methodological mess."? Policy networks as a tool to study agenda setting"; available at: www.psa.ac.uk/cps.1997&5Crobi.pdf
- Taube, V.G. (2004). "Connected and disconnected? On the impact of internet use on social connectedness. Computational and mathematical organization theory", 10, 227- 241.
- Vogenbeck, Danielle M. (2005). "Social network analysis forpolicy design : collaborative discourse between nonprofit/ government organizations and the resulting effect on community level social capital ", University of Colorado at Denver,Doctor of philosophy public affair.
- Wellman, B., & Bberkowitz, S.D. (1998). "Social structures: a network approach". Cambridge: Cambridge university press.
- Whitall, Debrareifman ,(2007),Network analysi of a shared governance system"(Doctor of philosophy in public administration and policy),Portland State University.