

آسیب‌شناسی مهارتی روسای کلانتری در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۲۹

صیاد درویشی^۱، بهزاد عبدیان^۲، اکبر کنعانی^۳، سیدمحمد حسینی^۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۴/۳۰

چکیده

زمینه و هدف: بهره‌گیری مناسب از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل در کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی می‌تواند با ارائه الگوی جرایم، تصمیم‌سازی مناسبی را در راستای انجام بهینه ماموریت‌های پلیس میسر سازد. بنابراین هدف از این پژوهش، شناسایی آسیب‌های مهارتی روسای کلانتری و پاسگاه‌ها در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر رویکرد، در زمره پژوهش‌های آمیخته است. در بخش کیفی، داده‌ها به روش کانونی و با استفاده از فن مصاحبه و در بخش کمی به روش پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع‌آوری شد. از تعداد ۱۶ نفر از خبرگان به روش گلوله برفی و تا اشیاع نظری مصاحبه انجام پذیرفت. جامعه آماری در بخش کمی را کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران به تعداد ۹۵ نفر تشکیل دادند. داده‌ها در بخش کیفی با استفاده از تکنیک تحلیل محتوا و در بخش کمی به منظور تعیین شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب مقوله‌های شناسایی شده، با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای و زوجی تحلیل شدند.

یافته‌ها: در تحلیل یافته‌های بخش کیفی برای هر کدام از مقوله‌ها ۹ زیرمقوله و در مجموع ۲۷ زیرمقوله شناسایی شد. یافته‌های بخش کمی نیز بیانگر این است که در وضعیت موجود، با ۲/۵۲ صدم و در سطح معناداری ۰/۰۱، میانگین آمادگی مهارتی روسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل به‌طور معناداری پایین‌تر از حد انتظار است. و در بین ابعاد مهارت، بعد رفتاری با ۲/۷۵، بعد ساختاری با ۲/۴۷ و بعد زمینه‌ای با ۲/۳۵ صدم به‌طور معناداری پایین‌تر از حد مورد انتظار است.

نتایج: با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت موجود مهارت ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای روسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل مناسب نبوده و تفاوت معناداری با وضعیت مطلوب دارد.

واژگان اصلی: آسیب‌شناسی، مهارت، سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل، آسیب‌های ساختاری، آسیب‌های رفتاری، آسیب‌های زمینه‌ای

استناد: صیاد درویشی، اکبر کنعانی، بهزاد عبدیان، سید محمد حسینی. (۱۳۹۹). آسیب‌شناسی مهارتی روسای کلانتری در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل. پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۵(۳)، صص ۱-۲۰

۱. استادیار گروه پیشگیری، دانشکده علوم و فنون انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه: s49darvishi@gmail.com
۲. کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: behzad.abdiyan@chmail.ir
۳. دانشجوی دکتری مدیریت پیشگیری از جرم، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: kanani_akbar@yahoo.com
۴. کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: s.hoseyni.m93@gmail.com

مقدمه

سازمان پلیس که مأموریت اصلی آن تامین نظم و امنیت عمومی است، برای استقرار آرامش و امنیت در جامعه و اقدامات پیشگیرانه و مقابله‌ای با هرگونه بی‌نظمی و رفتارهای مجرمانه در جامعه نیازمند بهره‌گیری مناسب از آمارهای جرم است. به‌ویژه در سطح کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی که مأموریت اصلی سازمان پلیس را انجام می‌دهند، این موضوع از اهمیت زیادی برخوردار است. بهره‌گیری مناسب از آمارهای جرم، به تناسب زمان، جغرافیا، شیوه‌های ارتکاب جرم و مانند آن، کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی را در کشف الگوی جرم و بکارگیری اقدامات مناسب برای پیشگیری و مقابله با جرم میسر می‌سازد.

پلیس برای اشرافیت بر رخدادها و وقایع مجرمانه از سامانه‌های زیادی در سطح رده‌های انتظامی بهره می‌برد که یکی از این سامانه‌ها با عنوان سامانه آمار و بهره‌دهی در مرکز فرماندهی و کنترل نیروی انتظامی مستقر است و آمار وقوع، کشف، دستگیری، سن و جنسیت بزه‌کاران و بزه‌دیدگان و مشخصات کامل آن‌ها و همچنین مکان وقوع جرم، زمان وقوع جرم، نوع جرم، درصد فراوانی جرم و مانند آنها را در اختیار کاربران و روسای کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی قرار می‌دهد. تجربه پژوهشگران نشان می‌دهد که روسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران در بهره‌گیری مناسب از ظرفیت‌های آماری این سامانه با آسیب‌های مهارتی مواجه هستند که اگر این آسیب‌ها شناسایی و مرتفع نشوند، اعمال فرماندهی و کنترل، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری و به‌دنبال آن، پیش‌بینی، پیشگیری و مقابله به‌درستی و بر مبنای صحیح انجام نخواهد شد.

سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل با بیش از ۷۵۰۰ کاربر در سطوح رده‌های اجرایی اعم از کلانتری و پاسگاه و پلیس‌های تخصصی باعث اشراف فرماندهی بر عملکرد رده‌ها و وضعیت موجود می‌شود و فرمانده را برای تعیین اهداف، برنامه‌ریزی و بکارگیری تدابیر صحیح و تصمیم‌سازی مناسب نسبت به آینده کمک می‌کند، اما گاهی دستاوردهای آماری این سامانه نمی‌تواند پاسخگوی نیازهای مدیریتی در راستای برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، پشتیبانی و بسیج منابع باشد. روسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران که با سامانه آمار و بهره‌دهی سروکار دارند تلاش می‌کنند از سامانه یادشده در راستای پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله، تغییر تاکتیک تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی مناسب بهره‌گیری کنند و براساس داده‌ها و اطلاعات موجود در سامانه، کارکنان را در رسیدن به اهداف تعیین‌شده مدیریت کنند ولی این کار نیاز به مهارت بالایی دارد و با عنایت به مطالب یادشده به‌نظر می‌رسد روسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل و استفاده مناسب و به‌هنگام از اطلاعات آن برای ارتقاء قابلیت‌های فرماندهی با آسیب‌های مهارتی مواجه هستند. شناسایی این آسیب‌ها در ابعاد مختلف سازمانی می‌تواند راهکارهای لازم برای توسعه و ارتقاء سطح مهارت روسای کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی را ارائه دهد تا با بهره‌گیری مطلوب از این سامانه، بتوانند ضمن اشراف لازم در تجزیه و تحلیل جرایم اجتماعی و امنیتی و مهار جرایم، مأموریت‌های انتظامی را به‌صورت بهینه‌تر، طراحی و اجرا کنند.

آسیب‌شناسی باعث می‌شود تا نتایج ارزیابی‌ها به اعضا و کارکنان ارائه شود و فعالیت آنان به صورت صحیح اجرا شود (برودر^۱، ۲۰۰۸، ص ۶۴۵). در آسیب‌شناسی سازمانی، مدل‌های مفهومی و روش‌های تحقیقی کاربردی را به منظور بررسی وضعیت جاری یک سازمان و کشف راهکارهای حل مشکلات، مقابله با چالش‌ها یا بهبود عملکرد بکار می‌برند (سائید و وانگ^۲، ۲۰۱۴، ص ۴۲۴-۴۲۹). با اینکه مهارت کارکنان به طور معمول در حوزه عوامل رفتاری بررسی می‌شود، ولی در یک نگاه جامع ممکن است ضعف مهارتی ناشی از سایر عوامل سازمانی در سطوح مختلف باشد، بنابراین در این پژوهش تلاش شد برای آسیب‌شناسی مهارتی از مدلی بهره گرفته شود که تمام ارکان موثر بر توان مهارتی کارکنان را پوشش دهد. بنابراین پژوهش حاضر با این پرسش اصلی تدوین شد که آسیب‌های مهارتی روسای کلاتتری‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل کدامند؟

پیشینه: پیری زمانه، قدمی و نظر (۱۳۹۷) در پژوهش خود با عنوان «آسیب‌شناسی نظام آموزش مهارتی در ارتش جمهوری اسلامی ایران» که جامعه آماری آن شامل ۴۸ نفر از کارشناسان و افسران عالی‌رتبه دانشگاه‌های ارتش جمهوری اسلامی ایران بودند، نشان دادند که آسیب‌های ساختار آموزشی زیادی در نظام آموزش مهارتی وجود دارد. رحمتی و محبی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «آسیب‌شناسی شغلی فرماندهان صف دانشگاه علوم انتظامی امین»، که جامعه آماری آن ۷۸ نفر از فرماندهان صف دانشگاه علوم انتظامی امین بودند، نشان دادند که از بین آسیب‌های احصا شده، براساس میانگین رتبه‌ای، پایین بودن حقوق و مزایا، جو فرهنگی و تربیتی، سختی کار صف، مناسب نبودن فضاهای فیزیکی، به ترتیب مهم‌ترین آسیب‌های سازمانی بوده است. شاه‌محمدی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «نقش سامانه رخدادهای انتظامی در پیشگیری از جرم» که جامعه آماری آن شامل ۱۳۵ نفر از فرماندهان و کاربران سامانه جامع پیشگیری استان گیلان بود به این نتایج رسیدند که این سامانه در بهینه‌سازی فرآیندهای مرتبط با فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ و ابعاد تبیین شده در پیشگیری از جرم مؤثر است. حسینی، نوحی و حضرتی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «آسیب‌شناسی توانمندسازی کارکنان و ارائه راهکارهای بهبود اثربخش» که جامعه آماری آن ۱۲۰ نفر از طبقات مختلف کارکنان ستادی نیروی انتظامی بودند به این نتیجه رسیدند که بیشترین شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مولفه‌های توانمندسازی به ترتیب مربوط به آموزش‌های ضمن خدمت و دسترسی به اطلاعات است. مشبکی اصفهانی و خادم (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان «آسیب‌شناسی ارزیابی کارایی کارکنان معاونت نیروی انسانی نیروی انتظامی»، که جامعه آماری آن شامل کلیه کارکنان معاونت نیروی انسانی نیروی انتظامی به تعداد ۲۹۰ نفر بود به این نتیجه رسیدند که ارزیابی کارایی در تعیین میزان توان و مهارت کارکنان نیروی انتظامی از اثربخشی لازم برخوردار است و در ایجاد انگیزه و ارائه بازخورد عملکرد کارکنان نقش مؤثری دارد. قصری، گودرزی و جلالی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان «اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ در رده‌های مأموریتی نیروی انتظامی»، که جامعه آماری آن ۲۰۵ نفر از خبرگان و کارشناسان عملیاتی رده‌های مأموریتی

1. Brodeur
2. Saeed and Wang

نیروی انتظامی بود، نشان دادند که رابطه مستقیم و مثبت بین سامانه فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ با اثربخشی عملیاتی (سرعت حضور، رسیدگی، افزایش بنیه اطلاعاتی، تغییر تاکتیک‌های انتظامی) در رده‌های مأموریتی نیروی انتظامی وجود دارد. برودر^۱ (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «نقش آسیب‌شناسی سازمانی در یادگیری سازمان» نشان می‌دهد که آسیب‌شناسی ظرفیت سازمان‌ها را برای تغییر در فرهنگ سازمانی افزایش می‌دهد و فرصت مناسبی برای کسب بینش جدید از جنبه‌های مختلف کارها در سطح سازمان فراهم کرده و از تعهد سازمان به بهبود دائمی، اطمینان حاصل می‌کند. نتایج پژوهش بیلت^۲ (۲۰۰۴) در رابطه با نظام آموزش‌های مهارت‌افزایی، نشان می‌دهد که نداشتن تخصص و مهارت کافی از سوی مربیان آموزشی مانع موفقیت کارکنان در آموزش‌های مهارتی می‌شود. نتایج پژوهش پراهراج^۳ (۲۰۲۰) با عنوان «چالش‌های توسعه داده‌های بزرگ مراکز فرماندهی و کنترل در شهرهای هوشمند هند» نشان می‌دهد که شهرهای هوشمند هند بر کنترل و نظارت بر فضاها و نظارت بر حمل و نقل و ترافیک بیشتر متمرکز هستند تا بهبود ارائه خدمات عمومی. همچنین مانس، بهرهورنستین، کلار سالزler و چامالا^۴ (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «آموزش و تمرین فناوری اطلاعات و پژوهش‌های آسیب‌شناسی در عصر دیجیتال» نشان دادند که مشکلات عملی در دنیای واقعی از آسیب‌های جدی آموزش فناوری اطلاعات بوده، که یادگیری مشارکتی، تعامل مثبت با همکاران در انتقال دانش و اطلاعات، کارایی و اثربخشی وظیفه شغلی را بهبود می‌بخشد.

مبانی نظری: آسیب‌شناسی به آن دسته از علل و اختلالاتی اطلاق می‌شود که وجودشان تداوم و حرکت پدیده‌ای را تهدید می‌کند و آن را از رسیدن به اهداف و آرمانش بازمی‌دارد و یا از کارایی لازم می‌اندازد. آسیب‌شناسی فرآیندی است نظام‌مند از جمع‌آوری داده‌ها به منظور تعامل اثربخش و سودمند در راستای حل مشکلات، چالش‌ها، فشارها و محدودیت‌های محیطی در سازمان (مانزینی^۵، ۲۰۰۶، ص ۲). آسیب‌شناسی سازمانی، فرایند استفاده از مفاهیم و روش‌های علوم رفتاری، به منظور تعریف و توصیف وضع موجود و یافتن راه‌هایی برای افزایش اثربخشی آنها است (آفاه^۶، ۲۰۰۴، ص ۴۵ و هاریسون^۷، ۲۰۰۴). استفاده از اطلاعات حاصل از آسیب‌شناسی و تفسیر آن به عنوان راهی برای تطبیق و هدایت روش‌های یادگیری است (کریجر، پاسمور، سانتوس و مالویزی^۸، ۲۰۱۵). هدف آسیب‌شناسی تشخیص ماهیت و نوع مسئله‌ای است که بروز کرده و نیاز به حل دارد (برومند، ۱۳۸۰، ص ۱۱۵) تا با ایجاد چهارچوبی بتواند برای افزایش تلاش‌ها به منظور برقراری سلامت سازمانی، ایجاد انگیزه کند (زنوزی و جلارد^۹، ۲۰۱۷، ص ۲۲۱). آسیب‌شناسی دربرگیرنده نظارت خیلی سریع بر سازمان و تمرکز بر نقاط

-
1. Brodeur
 2. Billet
 3. Praharaj
 4. Maness, Behar-Horenstein, Clare-Salzler and Chamala
 5. Manzini
 6. Afuah
 7. Harrison
 8. Kraiger, Passmore, Santos and Malvezzi
 9. Zonouzy and Gelard

مسئله‌ساز است (تیچی^۱، ۲۰۰۳، ص ۳). آسیب‌شناسی براساس فرایندهای سازمانی پایه‌گذاری شده است که شامل شبکه‌های ارتباطی، حل گروهی مشکل، تصمیم‌گیری، سبک‌های رهبری، اعمال قدرت، روش‌های برنامه‌ریزی، تعیین هدف و مدیریت تعارض است (فرهنگی، ۱۳۷۹، ص ۱۶). آسیب‌شناسی مستلزم بکارگیری الگوی درک مسائل سازمانی، جمع‌آوری، تحلیل و نتیجه‌گیری بر مبنای یافته‌ها به منظور ایجاد تغییرات و اصلاحات احتمالی است (جانجیوی^۲، ۲۰۱۰، ص ۸۵-۱۰۶). بنابراین آسیب‌شناسی باید بر مبنای مدل‌ها یا نظریه‌های مناسب انجام شود و بر این اساس، در این پژوهش از الگوی سه شاخکی استفاده شده است.

مدل سه شاخکی: مدل سه شاخکی در طبقه بندی مدل‌ها از نوع مدل‌های منطقی است که بسیاری از مفاهیم، رویدادها و پدیده‌ها را می‌توان در قالب نظری آن (ساختار، رفتار و زمینه) بررسی، مطالعه و تجزیه و تحلیل کرد (میرزایی و سرلک، ۱۳۸۴، ص ۷۳). منظور از شاخه ساختار، همه عناصر، عوامل و شرایط فیزیکی و غیرانسانی سازمان هستند که با نظم، قاعده و ترتیب خاصی به هم پیوسته و چهارچوب، قالب، پوسته و یا بدنه فیزیکی و مادی سازمان را می‌سازند (پیدایی، ۱۳۹۱، ص ۱۱). ابهام در اهداف، قوانین و مقررات، پراکندگی خط‌مشی‌ها و سیاست‌ها و ماهیت ساختارها، از جمله علل ساختاری است (خنیفر، ۱۳۸۴، ص ۱۲۴). عوامل محتوایی یا رفتاری در واقع بخش پویا و زنده سازمان، تلقی می‌شوند و هرگونه عوامل و متغیرهایی که به‌طور مستقیم مربوط به نیروی انسانی باشند در این شاخه قرار می‌گیرند. نگرش‌ها، ارزش‌ها، مفروض‌ها و درنهایت ظهور رفتارهای متفاوت و مانند آنها، محتوایی هستند (میرزایی، ۱۳۷۷، ص ۳۱۶). عوامل زمینه‌ای، عوامل پایه‌ای هستند که رابطه، تعامل مناسب و واکنش به موقع سازمان را با سیستم‌های همجوار محیطی‌اش برهم زده و در این رابطه بحران ایجاد می‌کنند (توکی داریستانی و شهبازمرادی، ۱۳۸۷، ص ۱۰۰). این عوامل با سازمان تأثیر متقابل دارند و خارج از کنترل سازمان هستند؛ از قبیل ارباب رجوع، دولت، فرهنگ و مانند آنها، این شاخه مهم‌ترین شاخه بوده و بقا و رشد نظام اداری به آن وابسته است (خنیفر، ۱۳۸۴، ص ۵). درخصوص شناخت عوامل و عناصر سه گانه مدل سه شاخکی، پژوهش‌های گوناگونی وجود دارد که در جدول ۱ به برخی از این عوامل اشاره شده است.

جدول ۱. مهم‌ترین مولفه‌های عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای

عوامل	مولفه‌ها
ساختاری	مقررات، برنامه‌ها، رویه‌ها، تصمیم‌گیری، استخدام، سیستم بودجه و مانند آن.
زمینه‌ای	ارزش‌ها، ایدئولوژی، باورها، عقاید، سمبل‌ها و مانند آن.
رفتاری	وقت‌شناسی، دقت کاری، تعهد شغلی، انگیزش، کیفیت و مانند آن.

منبع: (اسفندیاری، نکویی مقدم، محمدی، نوروزی و اسماعیلی، ۱۳۸۹، ص ۳)

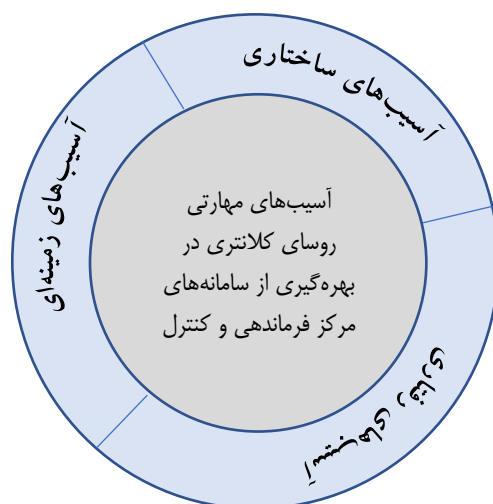
1. Tichy
2. Janijjevi

مهارت کارکنان: مهارت، توانایی حاصل از ارائه یک رفتار به‌طور متوالی و مکرر، به‌نحوی است که موجب دستیابی به یک هدف کارکردی شود. مهارت به توانایی‌های قابل پرورش شخص اشاره دارد که در عملکرد و بقای وظایف منعکس می‌شود (رایبیز^۱، ۱۳۹۳، ص ۱۶۵). جامع‌ترین طبقه‌بندی درباره انواع مهارت‌ها را به رایبیز نسبت می‌دهند. وی مهارت‌های مدیران را به سه دسته تقسیم می‌کند و معتقد است که تمام مدیران به این مهارت‌ها نیاز دارند، ولی میزان نیاز به آنها در سطوح مختلف، متفاوت است. این مهارت‌ها عبارت‌اند از: مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی (کتز^۲، ۲۰۰۹، ص ۷-۱۸). امروزه پیچیدگی و تغییرات سریع محیط اجتماعی موجب شده است که پلیس به‌طور غیرقابل برگشت تغییر کند و برای اینکه بتواند در این محیط پیچیده اثربخش باشد، باید مهارت‌ها و دانش بالاتر را آموزش ببیند (روگرز و گراول^۳، ۲۰۲۰، ص ۱).

مرکز فرماندهی و کنترل: آنچه فرماندهی و کنترل را از اهمیت و حساسیت فزون‌تری در سال‌های اخیر برخوردار کرده، نقش‌آفرینی بدیع‌تر و چشمگیرتر فرماندهی و کنترل در مدیریت مؤثر چالش‌های نوین امروزی در صحنه نبرد است (دیوسالار، ۱۳۸۵، ص ۱۱). امروزه در جوامع اطلاعات‌مدار، جداسازی، پالایش، همبستگی و ادغام اطلاعات، به‌قدری اهمیت یافته است که آن‌ها را هم‌تراز با به‌دست آوردن اطلاعات و حتی هم‌ردیف با محتوا و مضمون اطلاعات قرار داده است. حوزه‌ای که در آن فناوری‌های پیشرفته و پرشتاب ارتباطی و رایانه‌ای، فرماندهان را در تمام رده‌ها، با حجم وسیعی از اطلاعات و داده روبرو ساخته است. مرتبط کردن فرماندهان به یکدیگر، سرعت و کیفیت فرایند تصمیم‌گیری، سرعت و کیفیت تصمیم‌ها را در کل سازمان‌های نظامی و انتظامی، بهبود خواهد بخشید. بهبودی در سرعت و کیفیت، در نتیجه توانایی فرمانده در همکاری با دیگران در زمان فرایند تصمیم‌گیری حاصل می‌شود (کاپوتو^۴، ۲۰۱۴، ص ۴۶۵-۴۶۹). مرکز فرماندهی و کنترل پلیس، یک مرکز مجهز و منظم برای دریافت پیام و درخواست‌های مردم، ارسال آن به واحدهای عملیاتی، ثبت اقدامات عملیاتی، پیگیری نتیجه عملیات و درخواست‌های مردم است (جواهری‌زاده، جزینی و سرداری، ۱۳۸۷، ص ۲۸۶).

چارچوب نظری: چارچوب نظری این پژوهش با توجه به پیشینه و مبانی نظری پژوهش و همچنین متغیرهای تحقیق براساس مدل سه بعدی (ساختار، رفتار و زمینه) شکل گرفته و مدل مفهومی برابر شکل ۱ ترسیم شد.

1. Robbins
2. Katz
3. Rogers and Gravelle
4. Caputo



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر رویکرد در زمره پژوهش‌های آمیخته است. داده‌ها در بخش کیفی به روش کانونی و با استفاده از فن مصاحبه و در بخش کمی به روش پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع‌آوری شد. در بخش کیفی، با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با خبرگان، آسیب‌های مهارتی در قالب مقوله‌ها و زیرمقوله‌ها شناسایی و دسته‌بندی شدند. در بخش کمی، برای تحلیل شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب، از ابزار پرسشنامه استفاده شد. در بخش کیفی، خبرگانی که دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و ۱۵ سال سابقه فعالیت در مرکز فرماندهی و کنترل بودند، به روش گلوله برفی انتخاب شدند و تا اشباع نظری مصاحبه ادامه یافت. جامعه آماری در بخش کمی را کارکنان فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران به تعداد ۹۵ نفر تشکیل دادند که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۷۶ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین و پرسشنامه به روش تصادفی ساده بین آنان توزیع شد. برای بررسی روایی و اعتباریابی یافته‌ها در بخش کیفی، از فن بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان^۱ و فن ممیزی^۲ استفاده شد. در بخش کمی نیز، پرسشنامه براساس زیرموقفه‌های شناسایی شده و براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت در دو وضعیت موجود و مطلوب طراحی شد و روایی آن با بهره‌گیری از روش محتوایی و صوری و پایایی آن نیز از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ پس از توزیع و جمع‌آوری ۱۵ پرسشنامه اولیه، به دست آمد که نتایج آن در جدول ۲ درج شده است. برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی، از فن تحلیل محتوا و در بخش کمی برای تعیین شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب، از آزمون تی تک نمونه‌ای و زوجی استفاده شد.

1. Check Member
2. Auditing

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ برای هرکدام از ابعاد پرسشنامه

ابعاد پرسشنامه	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
آسیب‌های ساختاری	۹	۰/۷۵
آسیب‌های رفتاری	۹	۰/۷۸
آسیب‌های زمینه‌ای	۹	۰/۷۱
کل پرسشنامه	۲۷	۰/۷۴

یافته‌ها

الف. یافته‌های توصیفی: یافته‌های توصیفی از بعد جمعیت‌شناختی شامل بخش‌های کیفی و کمی است که در جدول‌های ۳ و ۴ نمایش داده شده است.

جدول ۳. توصیف جمعیت‌شناختی بخش کیفی

تعداد	مدرک تحصیلی	سن خدمتی	سابقه خدمت در مرکز فرماندهی و کنترل
۱۶	کارشناسی ارشد	۲۵-۱۵ و بالاتر	بیشتر از ۲۵ سال
	دکتری	۲۵-۱۵	بیشتر از ۲۵ سال
۹	۷	۱۰	۵
۱۱	۶	۱۵-۲۵	۱۱

جدول ۴. توصیف جمعیت‌شناختی بخش کمی

تعداد	مدرک تحصیلی	سن خدمتی	سابقه خدمت اجرایی
۷۶	کارشناسی ارشد	کمتر از ۲۰ سال	۱۰-۲۰ سال
	دکتری	۲۰-۲۵ سال و بالاتر	۱۰-۲۰ سال
۲۹	۲۳	۳۱	۳۹
۱۷	۷	۲۶	۲۵
۱۹	۲۶	۲۵	۱۲

ب. یافته‌های حاصل از مصاحبه با نخبگان: در این پژوهش مراحل تحلیل داده‌های کیفی، از طریق کدگذاری باز و محوری انجام شد. در مرحله کدگذاری باز، مفاهیم شناسایی شده برحسب ویژگی‌ها و ابعادشان بسط داده شد و از دل داده‌های خام ابتدایی، مفاهیم ثانویه و زیرمقوله‌ها در ارتباط با آسیب‌های مهارتی، از طریق جزء جزء کردن داده‌ها، پرسش درباره داده‌ها، مقایسه داده‌ها براساس شباهت‌ها و تفاوت‌ها، استخراج شد. در مرحله کدگذاری محوری، یکی از مقوله‌ها محور فرآیند قرار گرفت (مقوله) و سپس زیرمقوله‌های دیگر به آن ارتباط داده

شد. سپس اولویت هریک از زیرمقوله‌ها براساس فراوانی مفاهیم در مصاحبه‌ها مشخص شد. هنگام تجزیه و تحلیل دقیق داده‌ها، با استخراج کدهای مفهومی مشترک و با پالایش و حذف کدهای تکراری، با بهره‌گیری از مبانی نظری و تطبیق برخی از کدهای مفهومی، مفاهیم شناسایی شد و با پالایش و کاهش مفاهیم، در قالب مقوله‌ها و زیرمقوله‌ها سازماندهی شدند. یافته‌های حاصل از مصاحبه با نخبگان درخصوص شناسایی آسیب‌های مهارتی روسای کلانتری و پاسگاه‌ها در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل پس از استنتاج و تحلیل نهایی در جداول ۵ تا ۷ درج شده است.

جدول ۵. مفاهیم ثانویه و زیرمقوله‌های به‌دست آمده از مصاحبه با نخبگان درخصوص آسیب‌های ساختاری

مقوله	فراوانی	زیرمقوله‌ها	مفاهیم ثانویه مستخرج از متن مصاحبه
	۶	۱- کمبود کارکنان پایور	۱- نیروی انسانی و افسر مجرب کافی در مرکز فرماندهی و کنترل وجود ندارد
	۸	۲- ضعف شفافیت شغلی	۲- محول کردن چند وظیفه مختلف به هر کدام از کارکنان مرکز فرماندهی و کنترل
	۵	۳- ضعف ساختار کلانتری‌ها	۳- بهره‌گیری از کارکنان وظیفه به‌عنوان کاربر ۱۱۰ و افسر ارجاع
	۴	۴- تناسب ناکافی حقوق با شغل	۴- ضعف حقوق و مزایای کارکنان مرکز فرماندهی و کنترل.
آسیب‌های ساختاری	۷	۵- کاهش عملکرد و بهره‌وری	۵- تعدد سامانه‌های آماری و همپوشانی آنها، موجب کاهش حساسیت‌ها به سامانه آمار و بهره‌دهی شده است.
	۴	۶- نبود سیستم جامع و یکپارچه	۶- سامانه‌های آماری مختلف به همدیگر گاهی مرتبط و لینک نیستند
	۶	۷- ضعف فرآیند گزینش و استخدام	۷- در گزینش کارکنان به زمینه‌ها و استعدادها افراد کمتر توجه می‌شود
	۸	۸- ضعف فرآیند انتصابات	۸- در انتخاب روسای کوپ، داشتن تخصص مرکز فرماندهی و کنترل نادیده گرفته می‌شود
	۵	۹- به‌روزی نبودن دستورالعمل‌ها	۹- نیاز به بازنگری دستورالعمل و شیوه‌نامه‌های آماری متناسب با تنوع جرایم احساس می‌شود

جدول ۶. مفاهیم ثانویه و زیرمقوله‌های به‌دست آمده از مصاحبه با نخبگان در خصوص آسیب‌های رفتاری

مقوله‌ها	فراوانی	زیرمقوله‌ها	مفاهیم ثانویه مستخرج از متن مصاحبه
	۵	۱- ضعف انگیزش شغلی	۱- نداشتن انگیزه و علاقه لازم در بازخوردگیری از سامانه‌ها زیاد است
	۴	۲- ضعف آموزش حرفه‌ای	۲- نبود نیازسنجی در آموزش کاربران مرکز فرماندهی و کنترل
	۶	۳- ضعف اخلاق کاری	۳- توجه به بهره‌گیری از اطلاعات و اخبار در حین انجام وظیفه ضعیف است
	۵	۴- ضعف آموزش مهارتی	۴- ارائه آموزش‌های لازم به کارکنان مرکز فرماندهی و کنترل و روسای کلانتری و پاسگاه ضعیف است
	۸	۵- کمی‌گرایی در آموزش	۵- آموزش‌های مهارتی بعضاً صوری و ناقص انجام می‌گردد.
	۷	۶- ضعف اخلاق حرفه‌ای	۶- تعالی رفتار در بین کارکنان ضعیف است
	۹	۷- ضعف مهارت فنی	۷- تحلیل جرایم به شکل منطقی و با استفاده از ظرفیت سامانه انجام نمی‌گردد
	۵	۸- ضعف نقشه‌گویی جرایم	۸- در ارائه آمار مبتنی بر نقشه جرم ضعف زیادی وجود دارد
آسیب‌های رفتاری	۶	۹- ضعف اشراف به الگوی جرم	۹- نگاه سنتی در بین کارکنان و روسای کوپ نسبت به مرکز فرماندهی و کنترل وجود دارد
	۶	۱۰- وجود آمارهای سیاه جرم	۱۰- دقت در ثبت آمار جرایم ضعیف است و توجه جدی به این موضوع وجود ندارد
	۵	۱۱- ضعف قدرت تجزیه و تحلیل	۱۱- توانایی کارکنان و روسای کلانتری در بررسی و ارزیابی جرایم ضعیف است
	۴	۱۲- ضعف توجه به یادگیری مستمر	۱۲- ضعف وجود مربی آموزشی متخصص در مرکز فرماندهی و کنترل مشهود است
	۶	۱۳- ضعف در حرفه‌ای‌گرایی	۱۳- تغییرات مکرر روسای کلانتری و جابجایی کارکنان در مرکز فرماندهی و کنترل بدون توجه به نیازها و ضرورت وجود دارد
	۴	۱۴- نبود رسته تخصصی مرکز فرماندهی و کنترل	۱۴- رسته‌های تخصصی مختلف در مرکز فرماندهی و کنترل وجود دارد
	۸	۱۵- ضعف دانش تخصصی	۱۵- آگاهی کارکنان نسبت به ظرفیت سامانه‌ها ضعیف است

جدول ۷. مفاهیم ثانویه و زیرمقوله‌های به‌دست آمده از مصاحبه با نخبگان در خصوص آسیب‌های زمینه‌ای

مقوله‌ها	فراوانی	زیرمقوله‌ها	مفاهیم ثانویه مستخرج از متن مصاحبه
	۴	۱- ضعف طرح مکتا	۱- خوشایندسازی در حوزه مرکز فرماندهی و کنترل کمتر مورد توجه قرار گرفته است
	۶	۲- ضعف بازننگری کدینگ جرایم	۲- تعدد زیاد و متنوع مأموریت‌های مرکز فرماندهی و کنترل و همپوشانی زیاد در کلاسه‌گذاری جرایم بعضا کاربران را سردر گم می‌نماید
	۶	۳- ضعف فرهنگ‌سازی سامانه ۱۱۰	۳- درک مثبت از اهمیت ۱۱۰ و میزان ضرورت آن در بین کارکنان ضعیف است
	۸	۴- ضعف وجدان کاری	۴- آمارها و کشفیات واهی در مرکز فرماندهی و کنترل وجود دارد
آسیب‌های زمینه‌ای	۵	۵- ضعف احساس مسئولیت و تعهد	۵- اهمیت دادن به جرایم اجتماعی به‌ویژه سرقت در مرکز فرماندهی و کنترل کمتر دیده می‌شود
	۷	۶- ضعف منابع مالی	۶- اعتبارات مالی و هزینه‌ای در حوزه مرکز فرماندهی و کنترل کافی نیست
	۸	۷- ضعف برنامه‌های بهبود معیشت	۷- برنامه‌های اثر بخش در حوزه معیشت کارکنان ضعیف است
	۶	۸- استرس شغلی	۸- در بین کاربران مرکز فرماندهی و کنترل استرس ناشی از حوادث، وقایع مجرمانه، مأموریت‌ها و جرایم زیاد است
	۴	۹- ضعف قوانین	۹- کتمان آماری و کلاسه‌شویی در برخی موارد ناشی از کتمان حقیقت از سوی امدادخواه است

پ. تحلیل استنباطی یافته‌ها

پیش از تعیین روش آماری مناسب برای تحلیل داده‌ها، فرضیه نرمال بودن داده‌ها به‌صورت استنباطی با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، بررسی شد. سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از مقدار خطا (۰/۰۵) در کلیه ابعاد متغیر در هر دو وضع موجود و مطلوب، نشان‌دهنده نرمال بودن تمام داده‌هاست؛ بنابراین با توجه به نرمال بودن داده‌ها، برای تجزیه و تحلیل آن‌ها از آزمون‌های پارامتریک تی تک نمونه‌ای و تی زوجی یا همبسته استفاده شد که نتایج آن در جداول ۸ و ۹ آمده است.

جدول ۸. نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف بررسی فرض نرمال بودن داده‌ها در وضعیت موجود و مطلوب

ردیف	ابعاد آسیب‌شناسی	تعداد	آماره کولموگروف- اسمیرنوف	سطح معناداری	فرض نرمال
۱	ساختاری	۷۶	۱/۱۲۴	۰/۱۶۲	فرض نرمال برقرار است
		۷۶	۱.۳۴۵	۰.۰۵۷	فرض نرمال برقرار است
۲	رفتاری	۷۶	۰/۶۷۲	۰/۷۵۶	فرض نرمال برقرار است
		۷۶	۱/۲۹۴	۰/۰۷۶	فرض نرمال برقرار است
۳	زمینه‌ای	۷۶	۰/۵۶۵	۰/۹۲۵	فرض نرمال برقرار است
		۷۶	۱.۲۸۳	۰/۰۸۳	فرض نرمال برقرار است
۴	کل	۷۶	۰/۹۴	۰/۳۵۲	فرض نرمال برقرار است
		۷۶	۱/۰۷۶	۰/۱۷۳	فرض نرمال برقرار است

جدول ۹. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق

متغیر	حد بالا	حد پایین	اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار تی	وضعیت موجود
مهارت ساختاری	-۱/۰۴	-۱/۲۳	-۱/۱۴	۰/۰۰۱	۷۵	-۲۴/۴۹	وضعیت موجود
مهارت رفتاری	-۱/۲۴	-۱/۴۴	-۱/۳۴	۰/۰۰۱	۷۵	-۲۶/۷۹	وضعیت موجود
مهارت زمینه‌ای	-۱/۰۰۲	-۱/۲۱	-۱/۱۱	۰/۰۰۱	۷۵	-۲۱/۱۱	وضعیت موجود
آسیب‌های مهارتی	-۱/۱۰۹	-۱/۲۸	-۱/۱۹	۰/۰۰۱	۷۵	-۲۷/۸۹	وضعیت موجود

نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای بیانگر این است که در وضعیت موجود، از آنجایی که در هر سه متغیر، قدر مطلق عدد به دست آمده برای مقدار تی بزرگ‌تر از عدد ۲ است و از طرفی حد پایین (-۱/۲۸) و حد بالای (۱/۱۰۹) آسیب‌های مهارتی، هر دو منفی است، در سطح معناداری ۰/۰۰۱ و با فاصله اطمینان ۰/۹۵، میانگین آمادگی مهارت ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای روسای کلاتتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل، به‌طور معناداری پایین‌تر از حد متوسط (۳) است و در نتیجه دارای وضعیت نامطلوبی است.

جدول ۱۰. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت مطلوب متغیرهای پژوهش

متغیر	حد بالا	حد پایین	اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار تی	وضعیت مطلوب
مهارت ساختاری	۱/۳۸	۱/۲۸	۱/۳	۰/۰۰۱	۷۵	۵۳/۴	وضعیت مطلوب
مهارت رفتاری	۱/۴۶	۱/۳۵	۱/۴۱	۰/۰۰۱	۷۵	۵۱/۴۸	وضعیت مطلوب
مهارت زمینه‌ای	۱/۳۰	۱/۹	۱/۲۵	۰/۰۰۱	۷۵	۴۳/۲	وضعیت مطلوب
آسیب‌های مهارتی	۱/۳۶	۱/۲۹	۱/۳۲	۰/۰۰۱	۷۵	۷۵/۴	وضعیت مطلوب

نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای بیانگر این است که در وضعیت مطلوب، از آنجایی که در هر سه متغیر قدر مطلق عدد به‌دست‌آمده برای مقدار تی بزرگ‌تر از عدد ۲ است و از طرفی حد پایین (۱/۲۹) و حد بالای (۱/۳۶) آسیب‌های مهارتی مثبت است، در سطح معناداری ۰/۰۰۱ و با فاصله اطمینان ۰/۹۵، میانگین آمادگی مهارت ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای روسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل، به‌طور معناداری بالاتر از حد متوسط (۳) است و بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که آمادگی مهارتی روسای کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل باید بالاتر از متوسط و در حد خوب باشد. برای بررسی این پرسش که وضعیت موجود آمادگی مهارت ساختاری روسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل به چه میزان با وضعیت مطلوب فاصله دارد از آزمون آمارتی زوجی (هم بسته) استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱۱ درج شده است.

جدول ۱۱. آزمون تی زوجی برای مقایسه وضعیت موجود و مطلوب متغیرهای پژوهش

متغیر	حد بالا	حد پایین	انحراف معیار	میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	مقدار تی	وضع موجود - وضعیت مطلوب
مهارت ساختاری	۲/۸	۲/۷	۰/۴۶	۲/۴۷	۰/۰۰۱	۷۵	۴۶/۴	وضع موجود - وضعیت مطلوب
مهارت رفتاری	۲/۵	۲/۴	۰/۴۷	۲/۷۵	۰/۰۰۱	۷۵	۵۰/۹۳	وضع موجود - وضعیت مطلوب
مهارت زمینه‌ای	۲/۸	۲/۳	۰/۵۵	۲/۳۵	۰/۰۰۱	۷۵	۳۷/۱	وضع موجود - وضعیت مطلوب
آسیب‌های مهارتی	۲/۴۳	۲/۶۲	۰/۴۱	۲/۵۲	۰/۰۰۱	۷۵	۵۴/۹	وضع موجود - وضعیت مطلوب

نتایج حاصل از آزمون تی زوجی در مقایسه وضعیت موجود و مطلوب، بیانگر این است که از آنجایی که در هر سه متغیر قدر مطلق عدد به دست آمده برای مقدار تی، بزرگ‌تر از عدد ۲ است و از طرفی حد پایین (۲/۴۳) و حد بالای (۲/۶۲) آسیب‌های مهارتی هر دو مثبت است، با ۲/۵۲ صدم، اختلاف میانگین و ۰/۴۱ انحراف معیار در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و در سطح معناداری ۰/۰۰۱، میانگین آمادگی مهارتی روسای کلاتتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل، به‌طور معناداری پایین‌تر از حد انتظار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که از دیدگاه آزمون‌های جامعه آماری پژوهش، وضعیت موجود مهارت ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای روسای کلاتتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل مناسب نبوده و تفاوت معناداری با وضعیت مطلوب دارد.

آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی: برای رتبه‌بندی و شناسایی اهمیت هریک از ابعاد مهارتی روسای کلاتتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل در وضعیت مطلوب از آزمون فریدمن استفاده شد تا مشخص شود که در بین ابعاد بررسی شده کدام ابعاد بیشترین اهمیت را در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل در فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران دارا است. آزمون فریدمن تنها می‌تواند به بررسی یکسان بودن رتبه‌ها بپردازد و چنانچه سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد می‌توان نتیجه‌گیری کرد که میانگین رتبه‌ها یکسان نیست.

فرضیه صفر: رتبه میانگین‌های هریک از ابعاد باهم برابر است.

فرضیه پژوهش: حداقل یک زوج از رتبه میانگین‌های ابعاد تفاوت معناداری باهم دارند.

جدول ۱۲. نتایج آزمون فریدمن

فراوانی	۷۶
کای اسکوئر	۱۴/۴۳
درجه آزادی	۲
سطح معناداری	۰/۰۰۰

نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد، با توجه به این که مقدار سطح معناداری به دست آمده کوچک‌تر از سطح خطا (۰/۰۵) است، فرض صفر رد می‌شود. یعنی حداقل یک زوج از رتبه میانگین‌های ابعاد تفاوت معناداری باهم دارند و به لحاظ آماری باهم تفاوت دارند. بنابراین نتایج رتبه‌بندی این ابعاد در جدول ۱۳ درج شده است.

جدول ۱۳. نتایج میانگین رتبه‌های آزمون فریدمن برای ابعاد مهارت

ابعاد مهارت	میانگین رتبه‌ها	رتبه‌بندی متغیرها
بعد رفتاری	۲/۳۱	رتبه اول
بعد ساختاری	۱/۹۷	رتبه دوم
بعد زمینه‌ای	۱/۷۲	رتبه سوم

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به‌دست آمده از یافته‌ها نشان‌دهنده وضعیت ضعیف مهارت‌های ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای روسای کلاتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل است که می‌توان ادعا کرد این وضعیت از دیدگاه آزمودنی‌های نمونه آماری پژوهش به‌طور معناداری پایین و در نتیجه دارای وضعیت نامطلوبی است. همچنین بررسی آزمودنی‌های وضعیت مطلوب مهارت‌های ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای روسای کلاتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل از دیدگاه آزمودنی‌های نمونه آماری پژوهش، به‌طور معناداری بالاتر از عدد ادعا شده بوده و باید در حد خوب است. بنابراین براساس یافته‌های به‌دست آمده از پژوهش در مقایسه وضع موجود و مطلوب، از نظر مهارت‌های ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای روسای کلاتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل فاصله معناداری وجود دارد، بنابراین نتایج نشان‌دهنده وجود آسیب‌های مهارتی ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل است؛ به این معنی که هرچقدر این آسیب‌های ساختاری شناسایی شده مرتفع شوند، فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب کمتر می‌شود و می‌توان به وضعیت مطلوب نزدیک‌تر شد.

به‌طور کلی و باتوجه به نتایج پژوهش می‌توان نتیجه گرفت؛ در هر سه حوزه ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای، مهارت روسای کلاتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق استان تهران دارای آسیب‌های جدی است. بخشی از دلایل پایین بودن آمادگی مهارتی، کمبود نیروی انسانی مجرب و کافی در مرکز فرماندهی و کنترل، بهره‌گیری از کارکنان وظیفه که دارای مهارت و تجربه کافی نیستند، تناسب ناکافی حقوق و مزایا با کار شبانه‌روزی، تعدد سامانه‌های آماری، ضعف در گزینش و شایسته‌گماری کارکنان مرکز فرماندهی و کنترل و به‌روز نبودن شیوه‌نامه‌های آماری متناسب با تنوع جرایم است که همه این شاخص‌ها می‌تواند در حوزه ساختاری مطرح شود و باید تلاش کرد به‌منظور نهادینه‌سازی این ظرفیت‌ها از طریق ترمیم و به‌روز کردن ساختار مرکز فرماندهی و کنترل، نسبت به کاهش و یا حذف آسیب‌های مهارتی حوزه ساختاری اقدام کرد. بخش دیگری از دلایل پایین بودن آمادگی مهارتی، نداشتن روحیه و انگیزه کافی در کارکنان و نداشتن حساسیت لازم و کافی و دارای احساس مسئولیت بیشتر بر بهره‌گیری مناسب و اصولی از سامانه‌ها، توجه به ارائه آموزش‌های مهارت‌افزایی و یادگیری مستمر سازمانی، آموزش‌های کیفیت‌گرا به‌جای کمیت‌گرا، نبود دانش تجزیه و تحلیل آماری بر مبنای روش‌های داده‌کاوی، اشراف ناکافی به ظرفیت‌های آماری و تحلیلی سامانه‌ها، از علل مهم و شناسایی شده در حوزه مهارت رفتاری است که باید با استفاده از برنامه‌های نرم‌افزاری و اصولی در پی رفع و یا کاهش ضعف‌های موجود در این حوزه بود. همچنین بخش دیگری از دلایل پایین بودن آمادگی مهارتی، در حوزه آسیب‌های زمینه‌ای قرار دارد. ضعف در خوشایندسازی محیطی در حوزه فضای فیزیکی فعالیت کاربران مرکز فرماندهی و کنترل، همپوشانی کلاس‌گذاری به‌دلیل تنوع و تراکم رفتارهای مجرمانه در محیط اجتماعی، درک ضعیف از اهمیت و پیامدهای اجتماعی ماموریت‌های ۱۱۰، کمبود اعتبارات مالی و هزینه‌ای، استرس، مشکلات معیشتی کارکنان و کتمان حقیقت در وقایع جرم از سوی

امدادخواه را می‌توان از علل مهم زمینه‌ای در پایین بودن سطح آمادگی مهارت روسای کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی دانست.

در یک نگاه کلی و جامع، وضعیت موجود نشان می‌دهد که مهارت روسای کلانتری و پاسگاه انتظامی در فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران از یک آسیب سیستمی در حوزه ساختار، رفتار و عوامل زمینه‌ای رنج می‌برد و برای برون‌رفت از این وضعیت لازم است با نگاه جامع‌گرایانه و توسعه‌ای متوازن، برنامه‌های عملیاتی و کاربردی در رفع این آسیب‌ها در دستور کار جدی مدیران سازمان پلیس و فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران قرار گیرد. کم‌توجهی به رفع این آسیب‌ها در شرایط تغییرات مدرن و سریع محیط اجتماعی که زمینه بروز و توسعه انواع پدیده‌های مجرمانه را رقم می‌زند، می‌تواند اهداف مدنظر از راه‌اندازی سامانه‌های پلیس، کاربران مرکز فرماندهی و کنترل و روسای کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی در رابطه با کنترل جرم، شناسایی الگوی جرایم براساس تجزیه و تحلیل به روش داده‌کاوی و استفاده از ظرفیت این سامانه‌ها را تحت تاثیر قرار داده و در عمل توان پلیس را برای کنترل مجرمان حرفه‌ای و یا در شرایط مطلوب، پیش‌بینی رفتارهای مجرمانه برای طراحی و اجرای برنامه‌های پیشگیرانه را کاهش دهد و همچنین پیامدهای آن پلیس را از رسیدن به بهره‌وری و عملکرد بیشینه بازدارد. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های رحمتی و محبی (۱۳۹۶) در رابطه با آسیب‌شناسی شغلی فرماندهان صف دانشگاه علوم انتظامی امین همخوانی دارد. در این مطالعه نیز، پایین بودن حقوق و مزایا، سختی کار، مناسب نبودن فضاهای فیزیکی از مهم‌ترین آسیب‌های سازمانی بوده است.

همچنین با نتایج پژوهش شاه‌محمدی (۱۳۹۴) در رابطه با نقش فناوری اطلاعات در پیشگیری از جرم، نیز همخوانی دارد. در این پژوهش، بهره‌گیری از مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ و سیستم جامع پلیس پیشگیری به‌عنوان مرکز داده اطلاعات جغرافیایی جرم در پیشگیری از جرم موثر دانسته شده است. همچنین یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش قصری و همکاران (۱۳۸۶) و جواهری زاده و همکاران (۱۳۸۷) پیرامون اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ در رده‌های مأموریتی نیروی انتظامی همسویی دارد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد، سیستم فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ با اثربخشی عملیاتی (سرعت حضور، رسیدگی، افزایش توان اطلاعاتی و تغییر تاکتیک‌های انتظامی) رابطه دارد. یعنی به‌عبارتی می‌توان گفت که با بازخوردگیری و بهره‌گیری مناسب از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل می‌توان اشراف اطلاعاتی را افزایش و تاکتیک‌های مناسبی را برای کنترل و مهار جرایم طراحی و اجرا کرد. نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های پیری زمانه و همکاران (۱۳۹۷)، حسینی و همکاران (۱۳۹۱)، بیلت (۲۰۰۴) و مانس و همکاران (۲۰۲۰) در رابطه با آسیب‌های ساختار نظام آموزش مهارتی نیز هماهنگی دارد.

بنابراین همان‌طور که مایکل برودر (۲۰۰۸) در پژوهش خود، نقش آسیب‌شناسی سازمانی را در یادگیری سازمانی و افزایش ظرفیت سازمان برای تغییر در فرهنگ سازمانی موثر دانسته داده و فرصت مناسبی برای کسب بیش جدید از جنبه‌های مختلف کارها در سطح سازمان می‌داند، نتایج پژوهش حاضر نیز می‌تواند نگرش روسای کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی ویژه شرق تهران را در بهره‌گیری مناسب از ظرفیت‌های سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل و ارتقاء مهارت آنان ارتقاء بخشد.

پیشنهادها: باتوجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر برای کاهش آسیب‌های مهارتی روسای کلاتری و پاسگاه‌های انتظامی در بهره‌گیری از سامانه‌های مرکز فرماندهی و کنترل ارائه می‌شود:

۱- در حوزه آسیب‌های ساختاری پیشنهاد می‌شود با اصلاح سازمان نفرات مرکز فرماندهی و کنترل، از نیروی انسانی کافی و باتجربه بهره‌گیری و از بکارگیری کارکنان وظیفه پرهیز کرده و در انتخاب و گزینش روسای کلاتری و پاسگاه‌های انتظامی، میزان اشراف آنان به ظرفیت سامانه‌های آماری و نحوه بهره‌گیری از آن به‌عنوان یکی از معیارهای گزینش مدنظر قرار گیرد.

۲- در حوزه آسیب‌های رفتاری پیشنهاد می‌شود برای مهارت‌افزایی و یادگیری مستمر کاربران و روسای کلاتری و پاسگاه‌های انتظامی، آموزش‌های کیفی متمرکز بر افزایش دانش تجزیه و تحلیل آماری بر مبنای روش‌های داده‌کاوی، در دوره‌های عرضی طراحی و اجرا شده و برای افزایش روحیه و انگیزه کافی آنان در بهره‌گیری مناسب و اصولی از سامانه‌ها، از تشویق‌های مادی، معنوی و کنترلی استفاده شود.

۳- در حوزه آسیب‌های زمینه‌ای پیشنهاد می‌شود محیط فیزیکی فعالیت کاربران مرکز فرماندهی و کنترل، خوشایندسازی شود. اعتبارات مالی و هزینه‌ای تقویت و به مشکلات معیشتی کارکنان و روسای کلاتری و پاسگاه انتظامی تا حد امکان توجه جدی شود و از طریق سلسله مراتب پیگیری شود. همچنین وقایع جرمی اعلامی از سوی امدادخواه با دقت و حوصله زیاد بررسی و پیگیری شود تا آمارهای واقعی‌تر شکل گیرد.

سپاسگزاری

در پایان از تمام کارشناسان و همکارانی که پژوهشگران را در انجام پژوهش حاضر یاری کردند، کمال تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

فهرست منابع

اسفندیاری، عاطفه؛ نوئی مقدم، محمود؛ محمدی، زینب؛ نوروزی، سمانه و اسماعیلی، محمدرضا. (۱۳۸۹). آسیب‌شناسی منابع انسانی در دانشگاه علوم پزشکی کرمان با استفاده از مدل سه شاخکی، *طلوع بهداشت* یزد، ۱۰(۳ و ۴)، صص ۱۲-۱۰. قابل بازیابی از: <http://tbj.ssu.ac.ir/article-1-1796-fa.pdf>

برومند، نادر. (۱۳۸۰). آسیب‌شناسی مدیریت مشارکت‌جو، *ماهنامه تدبیر*، ۱۳۸۰(۱۱۵)، صص ۳۱-۳۴. قابل بازیابی از: [http://ensani.ir/file/download/article/20110102120729-\(1234\).pdf](http://ensani.ir/file/download/article/20110102120729-(1234).pdf)

پیدایی، میرمهرداد و نوری، فیروز. (۱۳۹۱). *آسیب‌شناسی آموزش کارکنان با تأکید بر اثربخشی آن در سازمان‌های ایرانی*. تهران: نشر آذر.

- پیری زمانه، مسلم؛ قدمی، کاوه و نظر، علیرضا (۱۳۹۷). تحلیل آسیب شناسی نظام آموزش مهارتی در ارتش جمهوری اسلامی ایران، *آموزش در علوم انتظامی*، ۲۵(۲۰)، صص ۹۴-۱۱۱. قابل بازیابی از: http://journals.police.ir/article_19892.html
- توکلی دارستانی، شقایق و شهبازمرادی، سعید. (۱۳۸۷). آسیب‌شناسی مدیریت منابع انسانی با هدف بهبود و توسعه. *مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت*، ۴(۴)، صص ۹۴-۱۱۰. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/file/download/article/20120329100701-2049-22.pdf>
- جوهری‌زاده، ناصر؛ جزینی، علیرضا و سرداری، محمدمامیر. (۱۳۸۷). رابطه بین فوریت‌های ابلاغی پلیس ۱۱۰ با مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی استان لرستان. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۳(۳)، صص ۲۸۲-۳۰۰. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/JournalListPaper.aspx?ID=28500>
- حسینی، سیدحسین؛ نوحی، مصطفی و حضرتی، محمود. (۱۳۹۱). آسیب‌شناسی توانمندسازی کارکنان و ارائه راهکارهای بهبود اثربخش، *منابع انسانی ناجا*، ۳(۲۹)، صص ۵۷-۷۴. قابل بازیابی از: http://journals.police.ir/article_12338.html
- خنیفر، حسین. (۱۳۸۴). ارائه الگوی مدیریت بومی مبتنی بر دیدگاه امام علی (ع) با استفاده از مدل مفهومی سه شاخکی. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۳(۸)، صص ۱۰۱-۱۴۶. قابل بازیابی از: https://jomc.ut.ac.ir/article_14208.html
- دیوسالار، عبدالرسول. (۱۳۸۵). *محیط‌شناسی نظامی: فضای عملیاتی جنگ‌های نسل ششم*. تهران: موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی، وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح.
- رابینز، استیفن. (۱۳۹۳). *تئوری سازمان*. سیدمهدی الوانی و سیدحسن دانایی‌فر، مترجمان. تهران: انتشارات صفار.
- رحمتی، بهروز و محبی، علی. (۱۳۹۶). آسیب‌شناسی شغلی فرماندهان صف دانشگاه علوم انتظامی امین. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۱۲(۱)، صص ۱۰۱-۱۱۸. قابل بازیابی از: http://pmsq.jrl.police.ir/article_18348.html
- شاه‌محمدی، غلامرضا. (۱۳۹۴). نقش سامانه رخداد انتظامی در پیشگیری از جرم، *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۱۰(۳)، صص ۴۴۴-۴۶۶. قابل بازیابی از: http://journals.police.ir/article_18299.html
- فرهنگی، علی‌اکبر. (۱۳۷۹). *بررسی و شناخت وضع موجود آب منطقه‌ای کرمان و ارائه اولویت‌های تحقیقات جهت حل مشکلات سازمان و افزایش بهره‌وری*. تهران: مرکز پژوهش‌های کاربردی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- قصری، محمد؛ گودرزی، آیت‌الله و جلالی، حسن. (۱۳۸۶). اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ در رده‌های مأموریتی ناجا. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۲(۴)، صص ۴۵۰-۴۶۶. قابل بازیابی از: http://pmsq.jrl.police.ir/article_92034.html
- کریمی، روح‌الله. (۱۳۹۳). آسیب‌شناسی مدیریت از منظر اسلام، *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۹(۴)، صص ۵۴۷-۵۷۴. قابل بازیابی از: http://journals.police.ir/article_18277.html
- مشبکی اصفهانی، اصغر و خادم، سیدمهدی. (۱۳۹۰). آسیب‌شناسی ارزیابی کارایی کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۶(۱)، صص ۲۰-۳۷. قابل بازیابی از: http://pmsq.jrl.police.ir/article_92227.html
- میرزایی اهرنجان، حسن و سرلک، محمدعلی. (۱۳۸۴). نگاهی به معرفت‌شناسی سازمانی: سیر تحول، مکاتب و کاربردهای مدیریتی. *پیک نو*، ۳(۳)، صص ۶۹-۷۸. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/192083>

میرزایی اهرنجانی، حسن. (۱۳۷۷). تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر وجدان کاری و انضباط اجتماعی در سازمان. مجموعه مقالات دومین اجلاس بررسی راه‌های حاکمیت وجدان کاری و انضباط اجتماعی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.

نیکوکار، غلامحسین و علی‌دادی، یاسر. (۱۳۸۸). آسیب‌شناسی سازمانی و الگوهای آن (جستجویی در الگوی علی بورک- لیتوین) با تحلیلی در کاربرد آسیب‌شناسی در سازمان‌های نظامی. *مجله علوم انسانی*، ۱۷(۷۵)، صص ۱۳۹-۱۶۶. قابل‌بازیابی از: <http://daneshresan.com/payout/index.php>

Afuah, A. (2004). *Business Models: Strategic Management Approach*, MC Grow- Hill.

Billet, S. (2004). From your Business to Our Business: Industry and Vocational Education in Australia. *Oxford Review of Education*, 30 (1)13-55. Retrieved from: <https://www.ingentaconnect.com/content/routledg/core/2004/00000030/00000001/art00002>

Brodeur, M. (2008). The Role of Organizational Diagnosis in Organizational learning, Antioch New England Graduate School, *Journal of Counseling and Development*, 71(6), pp 642 - 650. Retrieved from: https://scholar.google.com/scholar?cluster=5505618149238911351&hl=en&as_sdt=2005&scioldt=0,5

Caputo, M. R.,(2014). Comparative statics of a monopolistic firm facing price- cap and command- and- control environmental regulations, *Energy Economics*, 46, pp 464-471. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0140988314001212>

Jani ijevi , N. (2010). Business Processes in Organizational Diagnosis Management: *Journal of Contemporary Management Issues*, 15(2), pp 85-106. Retrieved from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Business-processes-in-organizational-diagnosis-Jani%20C4%87ije%20C4%87782e9ea7c7af1e5c5b7418471342518fabf60a84>

Harrison, M. I. (2004). *Diagnosing organizations: Methods, models, and processes*. Sage Publications.

Katz, R. L. (2009). *Skills of an effective administrator*. Harvard Business Review Press.

Kraiger, K., Passmore, J., Santos, N. R. and Malvezzi, S. (2015). *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Training, Development, and Performance Improvement*. Wiley- Blackwell.

Maness, H. T., Behar-Horenstein, L. S., Clare-Salzler, M., & Chamala, S. (2020). *Informatics Training for Pathology Practice and Research in the Digital Era*. Academic Pathology.

Manzini, A. (2006). *Organizational Diagnosis: A Practical Approach to Company Problem Solving and Growth*, Published by AMACOM, American Management Association.

Praharaj, S. (2020). Development Challenges for Big Data Command and Control Centres for Smart Cities in India. In *Data-driven Multivalence in the Built Environment* (pp. 75-90). Springer, Cham. Retrieved from: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-12180-8_4.

- Rogers, C., & Gravelle, J. (2020). Implementing a Police Foundation Degree—Insights from South Wales. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 14(2), 349-361. Retrieved from: <https://doi.org/10.1093/police/paz028>
- Saeed, B. B. and Wang, W. (2014). Sustainability Embedded Organization al Diagnostic Model. *Modern Economy*, 5, pp 424-431. Retrieved from: https://www.scirp.org/pdf/ME_2014041815203775.pdf
- Tichy, N. M. (2003). *Managing Strategic Change: Technical, Political, and Cultural Dynamics*. New York: John Wiley & sons.
- Zonouzy, M. G., & Gelard, P(2017). Pathology of Informal Relationships (Informal Groups) In Productivity and Formulating the Productivity Pattern of University. *International Journal of Basic Sciences & Applied Researc*. Vol., 6 (3), 219-228. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/323202513>