

عوامل کلیدی موفقیت برای سازمان پلیسی

تاریخ دریافت: ۸۶/۲/۲
تاریخ پذیرش: ۸۶/۱۱/۱۸

رضا بندریان
عضو هیئت علمی پژوهشگاه صنعت نفت

چکیده

با توجه به شرایط بسیار متلاطم محیطی و افزایش پیچیدگی جرایم و گسترش جرایم سازمان یافته، بسیار واضح است که سازمان‌های پلیسی باید به‌طور مداوم به دنبال بهینه‌سازی سازمانی در راستای تطابق با محیط خود به منظور برقراری امنیت عمومی باشند.

سازمان پلیسی برای انجام موفق رسالت اصلی خود در یک محیط بسیار پیچیده با تغییرات مستمر و غیرقابل پیش‌بینی، نیازمند ویژگی‌ها و قابلیت‌های ویژه‌ای است که به وسیله آن‌ها بتواند واکنش سریع و مؤثر نسبت به تغییرات و ... داشته باشد.

هدف این مقاله ارائه لیستی از عوامل کلیدی موفقیت برای سازمان‌های پلیسی براساس بررسی منظم ادبیات سازمان‌های موفق و تلفیق آن‌ها با مفاهیم و نیازمندی‌های عرصه امنیت و پلیس است. این مقاله تلاش دارد برخی از روش‌های رایج به منظور تعیین و بررسی سازمان موفق را برای بسط و توسعه یک مدل مفهومی از سازمان موفق پلیسی ارائه دهد.

در این مقاله پس از بررسی رویکردهای موجود برای تعیین سازمان موفق پلیسی توانایی‌ها و شایستگی‌های مورد نیاز برای آن به منظور انجام موفق رسالت خود بررسی می‌شود.

کلید واژه‌ها

عوامل کلیدی موفقیت (Critical success factors)، سازمان پلیسی (Police organization)، رسالت سازمان پلیسی (Mission of police organization)، سازمان موفق پلیسی (successful Police organization)، توانمندی‌ها و شایستگی‌های مورد نیاز سازمان پلیسی (required Capabilities and competencies of police organization).

مقدمه

با آغاز قرن بیست و یکم سازمان‌ها تغییرات اساسی و زیادی را پیرامون خود تجربه کردند. این تغییرات، سازمان‌ها را به سمت چالش‌های نوینی هدایت می‌کند که عدم توجه به آن‌ها، بقا و موفقیت سازمان‌ها را به‌طور فزاینده‌ای تهدید می‌نماید.

این وضعیت منجر به آن شده است که بسیاری از سازمان‌ها در اولویت‌های کسب و کار و دیدگاه‌های راهبردی خود تجدید نظر کنند و تأکیدات خود را بر سازگاری با تغییرات محیط کسب و کار و پاسخ بسیار سریع به نیازهای محیط دایماً متغیر قرار دهند. پلیس نیز به‌عنوان یک سازمان از این قاعده مستثنا نیست و باید در چنین محیطی به فعالیت و حیات خود ادامه دهد.

برای پاسخ به این چالش‌ها، سازمان‌ها نیازمند ویژگی‌های خاصی هستند. پلیس برای انجام موفق مسئولیت اصلی خود در یک محیط بسیار پیچیده با تغییرات مستمر و غیرقابل پیش‌بینی، نیازمند ویژگی‌ها و قابلیت‌های ویژه‌ای است که به وسیله آن‌ها بتواند واکنش سریع و مؤثر نسبت به تغییرات و ... داشته باشد (بندریان، ۱۳۸۲).

هدف این مقاله، بررسی عوامل کلیدی موفقیت برای یک سازمان است. هرچند که طبق مبانی تفکر سیستمی برای رسیدن به اهداف سازمانی، شیوه‌های متعددی وجود دارد (اصل همپایانی)، و طبق نظریهٔ اقتضایی، ارائهٔ یک لیست کامل از عوامل کلیدی موفقیت، تضمین‌کنندهٔ موفقیت سازمان در هر شرایطی نیست، اما می‌توان چهارچوبی را توسعه داد که مدیران را در جهت رسیدن به اهداف مورد نظر هدایت کند (زاهدی، ۱۳۸۰). اساساً یک چهارچوب جامع و فراگیر برای رسیدن به موفقیت ارائه نشده است، اما این چهارچوب را می‌توان به دو طریق توسعه داد:

۱- بررسی و تجزیه و تحلیل سازمان‌های موفق در سطح جهانی و الگوبرداری^۱ از ویژگی‌های آن‌ها، که به دو شیوه قابل اجراست:

- ♦ در صورتی که یک سازمان پلیسی موفق وجود داشته باشد، ابعاد گوناگون آن بررسی و ویژگی‌های کلیدی آن استخراج می‌شود.
- ♦ در صورتی که چندین سازمان پلیسی موفق وجود داشته باشند که هر کدام در یک زمینه‌ای خاص موفق باشند، می‌توان این ویژگی‌های برتر را در یک چارچوب مفهومی^۲ در کنار هم قرار داده و از ترکیب آن‌ها، یک سازمان پلیسی موفق مفهومی ارائه کرد.

۲- بررسی منظم ادبیات سازمان‌های موفق به‌منظور شناسایی عوامل و تکنیک‌های کلیدی و سپس تلفیق آن‌ها با ماهیت سازمان‌های پلیسی برای توسعهٔ لیستی از عوامل کلیدی موفقیت برای سازمان‌های پلیسی.

1. Benchmarking

2. Conceptual framework

با توجه به اینکه در عرصه پیچیده و حساسی همچون پلیس، تشخیص سازمان‌های موفق از ناموفق کار ساده و آسانی نیست و از سوی دیگر با عنایت به این واقعیت که شرایط محیطی به‌طور مستمر در حال تغییر و دگرگونی است، موفقیت و سرآمدی سازمانی در چنین محیطی یک مفهوم پویا بوده و حالت ایستا ندارد. از این رو اکثر محققان شیوه دوم را پذیرفته‌اند. در این مقاله نیز برای شناخت ویژگی‌های یک سازمان پلیسی موفق از رویکرد دوم استفاده شده است. در ادامه پس از بررسی رویکردهای موجود برای تعیین سازمان موفق، به تشریح رسالت پلیس و ویژگی‌های سازمان و محیط فعالیت آن پرداخته می‌شود. در نهایت براساس مدل چابکی سازمانی، توانایی‌ها و شایستگی‌های مورد نیاز برای سازمان پلیسی به‌منظور انجام موفق رسالت خود، که همانا فراهم کردن امنیت اجتماعی می‌باشد، معرفی خواهد شد.

ادبیات بحث

به‌طور کلی در ادبیات سازمان و مدیریت از دو دیدگاه به موضوع موفقیت و سرآمدی سازمان‌ها نگریسته شده است:

۱- مدل‌های سرآمدی سازمانی؛^۱

۲- عوامل کلیدی موفقیت.^۲

۱- مدل‌های سرآمدی سازمانی

تلاش مستمر سازمان‌ها برای دستیابی به الگوی جامع ارزیابی و رفع معایب شیوه‌های ارزیابی سنتی منجر به مطرح شدن مدل‌های سرآمدی سازمانی شد. مدل‌های بسیار متنوع و گوناگونی در این زمینه ارائه گردید که مهم‌ترین و مشهورترین آن‌ها موارد ذیل می‌باشند:

الف) مدل جایزه دمینگ؛^۳

ب) مدل جایزه کیفیت مالکوم بالدريج؛^۴

ج) مدل سرآمدی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا^۵ (E.F.Q.M.).

هریک از این مدل‌ها دارای ارکان خاص خود بوده و براساس متدولوژی انحصاری خود اقدام به ارزیابی و امتیازدهی سازمان و عملکرد آن می‌کنند و با توجه به اینکه مبنای ارزیابی و امتیازدهی در هر یک از این مدل‌ها برای همه سازمان‌های یکسان است؛ امکان مقایسه سازمان‌ها با یکدیگر و تعیین سازمان‌های برتر فراهم می‌باشد (گروه مهندسان آسا، ۱۳۸۴).

با توجه به ماهیت این مدل‌ها و اینکه این مطالعه به‌دنبال تعیین ویژگی‌های خاص موفقیت

1. Business Excellence Models

2. Critical Success Factors

3. Deming Prize

4. Malcolm Baldrige National Quality Award

5. European Foundation Quality Management

سازمان‌های پلیسی می‌باشد، این رویکرد نمی‌تواند در این راستا مثرتر واقع شود.

۲- رویکرد عوامل کلیدی موفقیت

معمولاً تحقق اهداف راهبردی با موانعی همراه است. برخی از این موانع در دستیابی به منافع نهفته در فرصت، نقش اساسی داشته و در عین حال مرتفع کردن آن‌ها، با پیچیدگی و دشواری همراه است. این موانع عوامل تعیین‌کننده موفقیت سازمان را تشکیل می‌دهند و راهکار راهبردی باید با مرتفع کردن آن‌ها سازمان را به منافع مورد نظر برساند. تشخیص این عوامل از طریق «تحلیل گلوگاه‌ها» انجام می‌گیرد. بدین ترتیب تحلیل گلوگاه و تعیین عوامل کلیدی موفقیت، یک فرایند است و می‌تواند با استفاده از مدل‌های تحلیلی به اجرا گذاشته شود (غضنفری و غفاریان، ۱۳۸۰).

رویکرد عوامل کلیدی موفقیت (C.S.F.S.) به‌عنوان یک متدولوژی بالا به پایین^۱ برای برنامه‌ریزی راهبردی سازمان پذیرفته شده و مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ چرا که چند عامل را مشخص نموده می‌تواند اطلاعات مورد نیاز مدیریت عالی سازمان را به‌طور بارز نشان دهد. به علاوه، اگر عوامل کلیدی موفقیت تعیین گردد و قابل کنترل باشد، مدیریت می‌تواند قدم‌های مشخصی را برای بهبود توانایی‌های بالقوه خود بردارد.

روچارت^۲ در سال ۱۹۷۹ برای اولین بار مفهوم عوامل کلیدی موفقیت را تعریف کرد. طبق گفته^۳ او C.S.F.S. عبارت است از: تعداد محدودی از عوامل و معیارها که برای رسیدن به نتایج مورد انتظار، ضروری بوده و اگر وضعیت آن‌ها رضایت بخش باشد، موفقیت سازمان را در مقایسه با سایر سازمان‌های مشابه تضمین خواهد کرد. وی نشان داده است که C.S.F.S. به علت تمرکز و توجه به «حرکت به سمت مطلوب» (انجام دادن کارهای درست) رویکرد مفیدی برای تعیین اطلاعات مورد نیاز مدیریت می‌باشد. همچنین بویرنتون و زمود C.S.F.S. را به صورت زیر تعریف کرده‌اند: «عوامل محدود و مشخصی که وجود آن‌ها حرکت موفقیت‌آمیز مدیر یا یک سازمان را تضمین می‌کند.» آن‌ها رویکرد C.S.F.S. را به عنوان ابزاری مناسب برای برنامه‌ریزی شناخته‌اند.

لیدکر و برونو^۳ هم تعدادی از عوامل کلیدی موفقیت را تعیین کرده‌اند که اغلب اجرای آن‌ها در شرکت‌ها نتایج موفقیت‌آمیز را به‌دنبال داشته است. در حالی که گویماراس^۴ سعی کرده است که C.S.F.S. را بر مبنای اهمیت آن‌ها درجه‌بندی نماید. کراک و گرانت^۵ ضمن تأکید بر مبنای کلیدی، رابطه^۶ بین منابع کلیدی و عوامل کلیدی موفقیت را تشریح کرده‌اند.

جانسون^۶ سه عامل هزینه^۷ پایین، شهرت و اعتبار و تنوع محصولات و خدمات را به‌عنوان سه عامل کلیدی موفقیت در بازار رقابتی مطرح می‌کند. همچنین کانالز^۷ سه

1. Top-down
3. Boynton & Zmud
5. Crag & Grant
7. Canals

2. Rochart
4. Guimaraes
6. Johnson

منبع زیر را به عنوان مزیت رقابتی سازمان‌ها مشخص نموده است:
الف - نیروی انسانی؛ ب- مدیریت عملیات؛ ج - دارایی‌های مشهود و نامشهود
(چین، ۱۹۹۹)

تحقیقات گسترده‌ای در صنایع مختلف برای تعیین C.S.F.S. صورت گرفته است، اما یک مجموعه کامل که مورد توافق همه صاحب‌نظران باشد، به صورت مشخص وجود ندارد. در این مقاله سعی شده براساس مدل چابکی سازمانی (توانایی‌ها و شایستگی‌ها)، عوامل کلیدی موفقیت که ساختار اساسی موفقیت پلیس را تشکیل می‌دهند و تاثیر معناداری بر عملکرد پلیس دارند، معرفی گردد. یقیناً باید به این مهم توجه شود که پلیس کشوری با ویژگی‌ها، فرهنگ و ارزش‌های خاص خود به نام جمهوری اسلامی ایران مورد نظر است.

پلیس و امنیت

براساس تعالیم اسلامی، امنیت، گواراترین و لذت بخش‌ترین نعمت‌ها، معرفی شده و در این راستا حکومت‌ها موظف به گستراندن چتر امنیتی قابل قبول بر سر همه کسانی هستند که زندگی مسالمت آمیزی تحت سایه آن حکومت‌ها دارند و در این راه بین مسلمان و غیرمسلمان تفاوتی وجود ندارد (تمیمی آمدی، ۱۳۶۰: ۴۳۵).

براساس هرم نیازهای مزلو، امنیت جزو نیازهای اولیه می‌باشد و در کنار نیازهای فیزیولوژیک - که لازمه حیات انسان است - مطرح می‌شود (رابینز، ۱۳۷۹). برای رشد و توسعه اقتصادی نیز امنیت به عنوان یک پیش نیاز مورد توجه قرار گرفته و احساس امنیت و آرامش در شهروندان، از ویژگی‌های یک جامعه سالم و توسعه یافته است. امروزه با توجه به رشد و توسعه ابعاد گوناگون زندگی بشری، بر تعداد حوزه‌های نیازهای امنیتی مردم و عمق و گستره آن افزوده شده است و این موضوع، انتظارات مردم از سازمان‌های پلیسی را بیشتر کرده در نتیجه، کار پلیس به عنوان متولی اصلی برقراری امنیت و نظم در جامعه سنگین‌تر شده است.

مشخصه یا ویژگی عرصه فعالیت سازمان‌های پلیسی، افزایش میزان جرایم و رشد پرشتاب جرایم سازمان یافته می‌باشد. در واقع مهم‌ترین تغییراتی که در این عرصه رخ داده است عبارت‌اند از:

- ۱- پیچیدگی و سازمان یافتگی جرایم؛
 - ۲- تغییر نوع جرایم (جرایم جدید)؛
 - ۳- پایین بودن هزینه ارتکاب جرم در جامعه؛
 - ۴- سهم بیشتر زنان در جرایم و روی آوردن آنان به جرایم خشن و مردانه.
- این موضوعات به خصوص با ظهور فناوری‌های پیشرفته ارتباطی و تسهیل ارتباطات، شدت بیشتری یافته است. با ارتقای سطح پیچیدگی جرایم و فضای باز فراهم شده برای مجرمان به واسطه پیشرفت‌های فناورانه، بسیاری از سرمایه‌های

سرگردان وارد بازار فعالیت‌های زیرزمینی شده و منجر به رشد جرایم به خصوص از نوع سازمان یافته و شکل‌گیری شبکه‌های مافیایی در عرصه‌های گوناگون شده است. این مجرمان از شیوه‌های نوین بهره گرفته و با احتیاط فراوان عمل می‌کنند و کار خود را تحت پوشش‌های گوناگون، مشروع جلوه دادن و در نهایت براساس شیوه‌های متداول پول‌شویی^۱ اقدام به تطهیر پول‌های آلوده خود می‌کنند (فلمنگ، ۲۰۰۰ و دیک، ۲۰۰۱).

از دیدگاه امنیتی نیز با وجود همه پیشرفت‌های جامعه بشری، جهان با مشکل امنیت و یا به عبارت دیگر بحران امنیت روبه‌روست و ناامنی ناشی از جرایم مختلف، که در رأس همه آن‌ها جرایم سازمان یافته و تبعات سوء ناشی از آن قرار دارد، بسیاری از جوامع را تهدید می‌کند.

پلیس موفق و تأمین امنیت

تردیدی نیست که راه اصلی تحقق امنیت اجتماعی مطلوب، بدون داشتن پلیس مقتدر، هوشمند، توانا و با کفایت، که دغدغه اصلی او پاسداری از جان، مال، ناموس و آبروی انسان‌هاست و در این راه از هیچ کوششی دریغ نمی‌ورزد، محقق نخواهد شد.

از پلیس موفق انتظار می‌رود نسبت به مؤلفه‌های مورد نیاز کارآمدی خود برای تأمین امنیت اجتماعی به خوبی آگاه باشد و علاوه بر پشتیبانی از آن‌ها، عوامل تهدید کننده امنیت - اعم از آسیب‌ها و جرایم و نیز عوامل تضعیف ارزش‌ها و هنجارها - را بشناسد و برای مقابله با آن‌ها، ساز و کار مناسب، را پیش‌بینی کند.

سازمان پلیسی موفق، در برقراری امنیت، دست‌یاری به سوی جامعه دراز می‌کند و از همه افراد جامعه برای حفظ نظم و امنیت استمداد می‌طلبد و با توزیع وظایف بین آحاد جامعه، سازمان‌ها، تشکل‌ها و ... خود، مدیریت امنیت جامعه را عهده‌دار می‌شود. امنیت مشارکتی و سهیم کردن شهروندان در حفظ امنیت، انگیزه‌های رفتار قانونمند و منطبق بر هنجارها و ارزش‌ها را در افراد تقویت کرده، امنیت پایدار را - به عنوان بزرگ‌ترین موهبت الهی - به جامعه ارزانی می‌دارد.

سازمان پلیسی‌ای که آرمانش عشق به مردم و تلاش برای تأمین امنیت همه جانبه آنان است، یقیناً در قلب مردم جای خواهد داشت و این خود مهم‌ترین اسباب تحقق اقتدار برای پلیس خدمتگزار است.

در بلند مدت موفقیت سازمان پلیسی مستلزم برقراری امنیت عمومی (امنیت اجتماعی) مستدام و پایدار و پایین نگه داشتن میزان جرایم از راه تدوین راهبرد اصلی و تقویت عوامل کلیدی موفقیت است. به این ترتیب تدوین راهبرد اصلی و تعیین عوامل کلیدی موفقیت برای پلیس می‌تواند زمینه‌ای برای ارزیابی و بهبود عملکرد آن باشد. راهبرد اصلی، یک ابزار

مدیریتی اثربخش است که به‌طور جدی بر تخصیص منابع و ایجاد مزیت در یک سازمان تأثیر دارد. یک راهبرد شایسته برای پلیس می‌تواند منابع پلیس را در جهت اهداف مورد نظر هدایت نموده و سطح انضباط و امنیت عمومی را در جامعه ارتقا دهد.

تدوین راهبرد پلیس، نیازمند این است که فرماندهان عالی پلیس نسبت به ویژگی‌های خاص سازمان خود و وضعیت محیط پیرامون خود شناخت حاصل نموده و با آگاهی از ویژگی‌هایی که برای پلیس مزیت عملکردی ایجاد می‌کند، اقدام به ظرفیت سازی عوامل کلیدی موفقیت برای انجام موفقی رسالت خود نمایند.

براساس رویکرد عوامل کلیدی موفقیت، هر سازمان برای سرآمدی و رسیدن به موفقیت نیازمند توانمندی‌ها و شایستگی‌هایی است که ساختار اساسی موفقیت را برای آن سازمان تشکیل می‌دهد.

توانمندی، مجموعه‌ای از توانایی‌ها، تخصص‌ها و مهارت‌های جمعی داخل سازمان را ارائه می‌کند. توانمندی در عمل توانایی سازمان برای ایجاد فرایندها و ساختارهای داخلی بوده و منجر به ایجاد شایستگی‌های مشخص برای سازمان می‌گردد.

شایستگی‌ها و توانمندی‌ها دو بعد متفاوت، اما مکمل یکدیگر می‌باشند. در صورتی که سازمان را از دو بعد برون سازمانی و درون سازمانی مورد بررسی قرار دهیم، توانمندی‌ها، ویژگی‌های درون سازمانی و شایستگی‌های مربوط به چهره بیرونی سازمان می‌باشند (شریفی و ژانگ، ۱۹۹۹).

در ادامه تلاش شده با اتکا به ادبیات موضوع و فراهم کردن برخی دانش‌های خاص، که از مطالعه ادبیات پلیس حاصل شده، اقدام به مشخص نمودن عوامل موفقیت کلیدی در سازمان پلیسی شود.

عوامل کلیدی موفقیت در سازمان پلیسی

به‌طور کلی هر سازمانی برای بقا، رسیدن به عملکرد برتر و موفقیت در عرصه محیط‌های متلاطم نیازمند دو توانمندی و سه شایستگی است که عبارت‌اند از:

- ۱- پاسخگویی: توانایی شناسایی و پاسخ سریع به تغییرات و الزامات محیطی؛
- ۲- انعطاف پذیری: توانایی تطابق و سازگاری با تغییرات و الزامات محیطی؛
- ۳- منابع انسانی: دارا بودن افراد چند مهارته و توانمند با قابلیت انجام کار به‌صورت تیمی؛
- ۴- زیرساختارها: دارا بودن فناوری‌های هوشمند و منعطف و همچنین فرهنگ و محیط سازمانی که به نوآوری، خلاقیت، یادگیری و تجربه‌گرایی در جهت بقا و پیشرفت سازمانی کمک کند؛
- ۵- مدیریت دانش: فرایند شناسایی، کسب، توسعه، تسهیم، نگهداری و ارزیابی دانش مورد نیاز سازمان را مدیریت دانش می‌گویند (برلی و گاوین، ۲۰۰۱).^۱

1. Berely, Gavin, 2001.

پلیس نیز به عنوان یک سازمان از این قاعده مستثنا نیست و به منظور نایل شدن به اهداف خود باید چنین توانمندی‌ها و شایستگی‌هایی داشته باشد. گفتنی است هر یک از این توانمندی‌ها و شایستگی‌ها به تعدادی ابعاد و شاخص فرعی‌تر تجزیه می‌شوند. از سوی دیگر سازمان پلیس دارای پنج ویژگی خاص است که آن را از سایر سازمان‌ها متمایز می‌کند. این پنج ویژگی عبارت‌اند از:

- ۱- سازمان بلند^۱: منظور از بلند بودن این است که تعداد زیادی سطوح بین پایین‌ترین و بالاترین سطح سازمان وجود دارد. در چنین سازمانی اصول سازمانی معین مانند زنجیره فرماندهی از اهمیت بالایی برخوردار است.
- ۲- سازمان سلسله مراتبی^۲: منظور از سلسله مراتبی این است که قدرت در دست تعداد محدودی در سطوح بالای سازمان قرار دارد.
- ۳- ماهیت نیمه نظامی^۳: منظور از نیمه نظامی بودن این است که سازمان پلیسی تلفیقی از مشخصات سبک نظامی اما به طور ناقص می‌باشد.
- ۴- سازمان بروکراتیک^۴: منظور از بروکراتیک بودن این است که یک مجموعه معین از نظم ساختاری است که سازمان را برای یک مجموعه خاص از رفتارهای انسانی مستعد می‌کند. این مجموعه رفتارها متشکل از روابط انسانی غیرشخصی خواهد بود.

۵- تمایل به بسته بودن^۵: منظور از بسته بودن این است که سازمان پلیس کمتر تمایل به تبادل اطلاعات و ارتباط با محیط دارد.

در این مطالعه با توجه به توانمندی‌ها و شایستگی‌های ذکر شده در بالا، سه عامل اساسی به عنوان اصلی‌ترین عوامل موفقیت در عرصه سازمان‌های پلیسی در نظر گرفته شده‌اند که عبارت‌اند از:

- ۱- توانایی مدیریت عملیات پلیس؛
 - ۲- توانایی جلب اعتماد عمومی و ارتقای جایگاه پلیس در جامعه و نقش آن در امنیت عمومی؛
 - ۳- توانایی مدیریت منابع پلیس.
- هریک از عوامل فوق دارای شاخص‌های فرعی‌تری نیز می‌باشند که در ادامه به تشریح آن‌ها پرداخته شده است.

۱- توانایی مدیریت عملیات پلیس:

- ♦ دانش و مهارت کارکنان (نیروهای آموزش دیده و توانمند)؛
- ♦ داشتن قدرت قانونی لازم برای انجام وظایف؛

1. Tall
3. Quasi-military or Paramilitary
5. Close

2. Hierarchical
4. Bureaucratic

- ◆ رعایت نظم و سلسله مراتب فرماندهی؛
- ◆ انسجام و یکپارگی سیستم (یکپارچه سازی سیستم و مدیریت پایگاه داده‌ها)؛
- ◆ بخش‌بندی جرایم و اجرای عملیات براساس ویژگی‌های هر بخش؛
- ◆ سرعت ارائه خدمات (انجام سریع عملیات در زمان بسیار کوتاه)؛
- ◆ استفاده از روش‌های پیش‌کنشی؛
- ◆ توانایی مدیریت مدیران در سطوح مختلف عملیات؛
- ◆ ادب و نزاکت مأموران پلیس.

۲- توانایی جلب اعتماد عمومی و ارتقای جایگاه پلیس در جامعه و نقش آن در امنیت عمومی:

- ◆ پرهیز و از رابطه سالاری و مقابله با آن؛
- ◆ توانایی نظارت و کنترل داخلی؛
- ◆ کمیت و محتوی خدمات ارائه شده از سوی پلیس؛
- ◆ صحت و سلامت سیستم پلیس؛
- ◆ ایجاد تصویر ذهنی خوب از پلیس در اذهان جامعه؛
- ◆ حضور مستمر پلیس در عرصه‌های عمومی و اذهان جامعه؛
- ◆ توانایی برخورد با متخلفان با توجه به فعالیت و حرکات محل نظم آنان در جامعه؛
- ◆ قانونمندی و حرکت پلیس در چارچوب قانون و مقررات و خطمشی دولت؛
- ◆ فعال بودن در ارائه خدمات جدید؛
- ◆ پیش‌بینی وضعیت امنیت عمومی در آینده و توسعه خدمات جدید براساس خواست و نیاز جامعه؛
- ◆ توانایی کسب اقتدار و ابهت.

۳- توانایی مدیریت منابع پلیس شامل نیروی انسانی و دارایی‌ها:

- ◆ تأمین تجهیزات لازم برای عملیات پلیس؛
- ◆ تخصیص بهینه منابع؛
- ◆ بهره‌گیری مناسب از تجهیزات موجود در راستای تحقق اهداف؛
- ◆ تأمین امکانات معیشتی کارکنان؛
- ◆ فراهم کردن پاداش‌های تشویقی برای کارکنان به اندازه کافی؛
- ◆ سازندگی معنوی کارکنان؛
- ◆ آموزش و پرورش نیروهای انسانی و فراگیرسازی آن.

نتیجه‌گیری

پلیس موفق باید تغییرات بین‌المللی، منطقه‌ای و داخلی کشور را به خوبی بشناسد تا بتواند با شناخت صحیح موقعیت زمانی و مکانی خود، مأموریت‌های محوله را به بهترین وجه ممکن انجام دهد. اگر تأمین امنیت بزرگ‌ترین مأموریت سازمان پلیسی باشد، ابزارها و راهکارهای تأمین امنیت هماهنگ با تغییرات اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، اقتصادی، فناورانه و جغرافیایی نیز متفاوت خواهند بود. در این شرایط، سازمان پلیسی باید ضمن مشاهده و شناخت تغییرات و هماهنگی با آن‌ها، با سایر سازمان‌ها و نهادها و حتی پلیس سایر کشورهای جهان همکاری داشته باشد و خود را مجهز به امکان پیش‌بینی تغییرات آینده کند تا از حالت انفعالی و واکنشی خارج شود و در یک موقعیت پیش‌کنشی به استقبال آینده برود.

برخلاف شرکت‌ها، سازمان‌های پلیسی را نمی‌توان بر پایه سهم بازار و یا سود حاصله مورد قضاوت قرار داد؛ چراکه بخش عمده‌ای از اقدامات و سرمایه‌گذاری‌ها در سازمان‌های پلیسی، بلندمدت و عام‌المنفعه می‌باشد. براین اساس معیار «موفقیت» در مورد سازمان‌های پلیسی به زبانی ساده ترکیبی است از عوامل ذیل:

- ◆ پویایی؛
- ◆ ارتباط با گروه‌های مختلف جامعه؛
- ◆ کمک به زیرساخت امنیت ملی در ابعاد اجتماعی و اقتصادی؛
- ◆ مدیریت مؤثر و رویکردهای بدیع سازمانی؛
- ◆ نتایج امنیتی و اجتماعی ارزشمند.

کتابنامه

- تمیمی آمدی، عبدالواحد (۱۳۶۱)؛ شرح غررالحکم و دررالکلم؛ تصحیح میر جلال‌الدین حسینی ارموی، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- رایبیز، استیفن، (۱۳۷۹)؛ «مبانی رفتار سازمانی»؛ ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی؛ تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- زاهدی، شمس‌السادات، (۱۳۸۰)؛ «تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها، مبانی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت»؛ چاپ سوم، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.
- رضا بندریان، چابکی، (۱۳۸۲)؛ «چرا و چگونه»؛ اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، ایران، تهران.
- غضنفری مهدی، غفاریان وفا، (۱۳۸۰)؛ «طراحی استراتژی به کمک کامپیوتر؛ بیم‌ها و امیدها، نشریه تدبیر، شماره ۱۱۴، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- گروه مهندسیین آسا، (۱۳۸۴)؛ «مدیریت کیفیت فراگیر و سرآمدی سازمانی»

<http://www.allmis.blogfa.com/post-۷۰.aspx>

- Beverly Metcalfe، Gavin Dick، Exploring organization commitment in the police Implications for human resource strategy، Policing: An International Journal of Police Strategies & Management، Vol. 24 No. 3، 2001، pp.399-419.
- H.Sharifi، Z. Zhang، A methodology for achieving agility in manufacturing organization: an introduction، Int. J. Production Economics 62(1999)7-22
- Jenny Fleming، George Lafferty، New management techniques and restructuring for accountability in Australian police organizations، Policing: An International Journal of Police Strategies & Management، Vol.23 No.2، 2000، pp.154-168.
- Police Organization، <http://faculty.ncwc.edu/toconnor/۲۰۵/۲۰۵۱lect۰۷.htm>.
- Tser-yieth Chen، Critical success factors for various strategies in the banking industry، International Journal Of Band Marketing، Vol.17، No.2، 1999، pp 83-91.
- Y.Y.Yusuf، M.Sarhadi، A. Gunasekaran، Agile manufacturing: the drivers، concept and attributes، Int. J. Production Economics 62(1999)33-43.