

فناوری اطلاعات در پشتیبانی از پلیس جامعه‌محور

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۳/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۵/۱۵

یوسف محمدی مقدم^۱، جواد معدنی^۲

از صفحه ۱ تا ۳۸

چکیده

اطلاعات، تغییرات گسترده‌ای در جوامع و به‌خصوص در سازمان‌ها به‌وجود می‌آوردند. یک سازمان برای ادامه حیات و بقای خویش مستلزم وفق با شرایط پیش رو است. ایجاد قابلیت‌ها و تغییرات جدید در عرصه‌های مختلف سازمانی از قبیل تجهیزات، رویه‌های مدیریتی، اجرای مأموریت با استفاده از شالوده و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات مناسب امکان‌پذیر است. سازمان ناجا یکی از مهم‌ترین سازمان‌هایی است که از این امر مستثنی نبوده و همواره باید در ایجاد این قابلیت‌ها پیشرو باشد. هدف مقاله حاضر بررسی فناوری اطلاعات در پشتیبانی از پلیس جامعه‌محور است. پژوهش حاضر ماهیت توصیفی دارد و با استفاده از روش تحلیل اسنادی و مطالعات کتابخانه‌ای، به مطالعه یافته‌های مطالعات و پژوهش‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و نقش آن در پشتیبانی از پلیس جامعه‌محور می‌پردازد. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که پشتیبانی فناوری اطلاعات از سازمان‌های پلیس، در دو سطح فردی و سازمانی انجام می‌گیرد و کارکرد سازمان پلیس را نیز تغییر داده است.

کلید واژه‌ها

فناوری اطلاعات (IT)، پلیس جامعه‌محور، رایانه، عوامل فردی و سازمانی.

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی امین تهران

www.javadmadani75@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی تهران؛ نویسنده مسئول



مقدمه

در چند دهه اخیر ابداع روش‌های ارتباطی و اطلاعاتی و تغییر نوع رفتارهای ارتباطی با به وجود آمدن روش‌ها و فناوری‌های جدید و تأثیر آن در زندگی و کار بشر غیرقابل انکار است. به وجود آمدن فناوری اطلاعات، شبکه‌های ارتباطی و گسترش آن‌ها مانند اینترنت و ماهواره‌ها سبب شده است که مرزها روز به روز کوچک‌تر شود و شرایط کار و رویه‌های مدیریتی تغییر کند و مردم در دورافتاده‌ترین نقاط دنیا بتوانند به راحتی با دیگر مردم جهان ارتباط برقرار کنند به راحتی بتوانند از اخبار سایر نقاط دنیا باخبر شوند. به وجود آمدن فناوری‌های جدید در ارتباطات و به روز رساندن اطلاعات باعث شده است جوامع دستخوش تغییراتی شوند. از جمله مهم‌ترین ارکان جوامع، سازمان‌ها هستند که فناوری اطلاعات تأثیر به‌سزا و گسترده‌ای در زمینه‌های مختلف بر آن‌ها گذاشته است. سازمان‌ها همواره از جوانب مختلف تحت فشار هستند تا تغییراتی در آن‌ها اعمال شود. به عبارتی دیگر، سازمان‌ها برای انطباق با محیطشان تغییر می‌کنند و هدف نهایی از این تغییر یک مقوله راهبردی است؛ سازمان از طریق انطباق با محیط می‌خواهد عملکرد بقاء، رشد و پیشرفت را تضمین کند. توان تداوم سازمان در محیط متغیر و رقابتی امروزی مستلزم به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان است. نقش فناوری اطلاعات در سازمان‌های جدید به اندازه‌ای پررنگ است که بسیاری از نظریه‌پردازان سازمان، مدیران و تصمیم‌گیران سازمان‌ها را به اتخاذ راهبردی مرتبط با این فناوری‌ها در جهت‌گیری‌های آتی سازمان‌ها توصیه می‌کنند.

یکی از سازمان‌های نظامی فعال و مهم کشور نیروی انتظامی است که بنا به رسالت و اهداف الهی و قانونی در سطح جامعه، یکی از اجتناب‌ناپذیرترین سازمان‌ها است. نیروی انتظامی ایران که وظیفه برقراری نظم و امنیت عمومی و اعمال قانون در کشور را بر عهده دارد، از تعدادی پلیس تخصصی برای پوشش حوزه‌های مختلف کشوری از جمله گشت و پیشگیری انتظامی، امنیت عمومی، آگاهی، راهنمایی و رانندگی، مرزبانی، مبارزه با قاچاق کالا و مواد مخدر و نیز رده‌های سازمانی پشتیبانی و ستادی تشکیل شده است. در چند سال اخیر، در نحوه استفاده از فناوری اطلاعات در این سازمان، تغییراتی اعمال شده است که می‌توان به روش‌ها و مأموریت‌های انجام‌شده در معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات ناجا (فاوا) اشاره کرد که وظیفه پشتیبانی از مأموریت‌های انتظامی ناجا را با

تأمین تجهیزات و سامانه‌های مبتنی بر ICT^۱ بر عهده دارد. با توجه به تنوع مأموریت که شامل خدمات انتظامی (آموزش و گواهینامه رانندگی، گذرنامه و کنترل تردد‌های مرزی، وظیفه عمومی و...)، عملیات انتظامی (فرماندهی و کنترل نیروهای عمل‌کننده، گشت پیشگیری، ضابط قضایی، مبارزه با اشرار و مزاحمان امنیت عمومی و...) و پشتیبانی (طرح، برنامه و بودجه، آما، آموزش، خدمات نیروی انسانی و...) است، فاوا نیز دارای تقسیمات تخصصی متناسبی است. مهم‌ترین وظیفه فاوا عبارت است از پشتیبانی اطلاعاتی مأموریت‌های انتظامی، برقراری ارتباطات مورد نیاز یگان‌های مأموریتی و ستادی و بهبود روش‌های عملیاتی که با به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام می‌شود. اساس و بنیاد هر جامعه، چه کوچک و چه بزرگ، بر اصولی استوار است که بدون آن‌ها شیرازه جامعه از هم‌گسیخته خواهد شد. یکی از ضروری‌ترین و اساسی‌ترین اصول هر جامعه، رعایت نظم و قانون و ایجاد امنیت است. این وظیفه مهم بر عهده پلیس نهاده شده و انتظارات بسیاری از آن می‌رود که در این امر موفق و ساعی باشد؛ از همین‌رو نیاز است که سازمان پلیس جلوتر از سایر بخش‌های جامعه حرکت کند و به عبارتی پیشگام باشد. این‌چنین تسلطی حاصل نخواهد شد، مگر پلیس با اشراف کافی و دید فراتر از شرایط و زمان حال، برای روبرو شدن با شرایط گوناگون حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات آماده باشد. رسیدن به چنین وضعی از آمادگی، نیازمند ابزارهای خاصی است. ابزارهایی که ویژگی‌های موج سوم مدیریت در آن معنا یابد و به پلیس و مدیران آن کمک کند تا ضمن شناخت شرایط امروز، مفاهیم تغییر و تحول در آینده را بهتر درک کنند و با به‌دست آوردن فرصت‌هایی بیشتر، خود را نه تنها با محیط فعلی، بلکه با محیط آینده نیز سازگار و هماهنگ سازند (ملکی فر، ۱۳۸۵). فناوری اطلاعات و ارتباطات شیوه انجام مأموریت‌ها و خدمات انتظامی سازمان پلیس را متحول می‌سازد و می‌تواند نقش مهم و تسهیل‌گری در رسیدن به اهداف آن داشته باشد.

فناوری اطلاعات: فناوری اطلاعات عبارت است از گردآوری، ذخیره‌سازی، سازمان‌دهی، پردازش و نشر اطلاعات، اعم از صوت، تصویر، متن یا عدد که با استفاده از ابزار رایانه‌ای و مخابراتی صورت می‌پذیرد (فهیمی، ۱۳۸۰: ۲۷). همان‌طور که به‌وسیله

1- Information and communications technology (ICT)



انجمن فناوری اطلاعات آمریکا (ITAA)^۱ تعریف شده است، «به مطالعه، طراحی، توسعه، پیاده‌سازی، پشتیبانی یا مدیریت سامانه‌های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه، به‌خصوص برنامه‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزار رایانه می‌پردازد». به‌طور کوتاه، فناوری اطلاعات با مسائلی مانند استفاده از رایانه‌های الکترونیکی و نرم‌افزار سروکار دارد تا تبدیل، ذخیره، حفاظت، پردازش، انتقال و بازیابی اطلاعات به شکلی مطمئن و امن انجام پذیرد.

همه شکل‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات که برای ایجاد، ذخیره، ارسال و استفاده از شکل‌های مختلف اطلاعات (شامل اطلاعات تجاری، مکالمات صوتی تصاویر متحرک، داده‌های چندرسانه‌ای و...) به کار می‌رود (مظفری، ۱۳۷۵: ۲۵). در مجموع فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان یک فناوری جدید در دهه ۹۰ وارد بازار شد و به‌سرعت توسعه یافت. این فناوری به دلیل عمومی بودن آن با سایر فناوری‌ها تفاوت اساسی دارد؛ به این معنی که تنها در حوزه فعالیت خود تأثیرگذار نیست، بلکه در کل فعالیت‌های سازمانی و غیرسازمانی تأثیر به‌سزایی در تسهیل انجام امور و بالا بردن بهره‌وری و کارایی دارد.

پلیس جامعه‌محور: پلیس واژه‌ای یونانی است که به دژ یا مرکز دولت دولت شهر در یونان باستان اطلاق می‌شود. در دوران پیشین، پلیس به‌معنای هرگونه برنامه‌ریزی برای بهبود یا ساماندهی زندگی اجتماعی بود؛ اما بعدها با مقررات و اداره یک شهر یا کشور در ارتباط با ساکنان آن درهم آمیخت. امروزه، واژه پلیس در سراسر دنیا معنی خاص و واحدی دارد (هابر فیلد، ۱۳۸۶: ۲۶). سازمان پلیس از سازمان‌های دولتی است که به‌عنوان بخشی از دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات را به کار می‌گیرد و امکان واگذاری برخی از خدمات پلیسی به لحاظ ماهیت تکراری و ماشینی آن‌ها به فناوری اطلاعات وجود دارد؛ این امر موجب بهره‌وری در حرفه پلیسی خواهد شد و بخشی از نیروی انسانی آن را از کارهای ماشینی رها خواهد ساخت. برعکس در صورت عدم برنامه‌ریزی مناسب، کارکنان به‌راحتی می‌توانند از کار طفره رفته و با همین فناوری به سرگرمی‌های غیرضروری بپردازند (وفادار، ۱۳۸۶: ۷۸).

انواع تفکرات جدیدی که به جنبش عملیات پلیس در اوایل سال‌های ۱۹۸۰ مربوط می‌شد، شروع به ظهور کردند، این تفکرات توسط دانشگاهیانی چون گلستاین^۲،

1- Information Technology Association of America (ITAA)

2 - Goldstein

تروژنویچ و کلینگ^۱، و توسط مسئولان عملیات اجرایی نیروی انتظامی از جمله براون^۲ (هیوستن، ایالت تگزاس؛ نیویورک، ایالت نیویورک، کوپر (مدیسون، ایالت ویسکانسن) و برایدن^۳ (ادمونتون، آلبرتا)، هدایت می‌شد(به نقل از چو^۴، ۲۰۰۱: ۱۳۵).

در محیط پلیس جامعه‌محور دو نگاه فلسفی و راهبردی وجود دارد. از نگاه فلسفی، پلیس جامعه‌محور عبارت است از: «فلسفه‌ای جدید که بر اساس این مفهوم افسران پلیس و شهروندان باهم و در مسیرهایی خلاق کار می‌کنند تا در نهایت بتوانند مشکلات کنونی جامعه در ارتباط با جرایم، ترس از جرم، ناهنجاری‌های اجتماعی و فیزیکی و تضعیف روابط شهروندی و همسایگی را رفع کنند». در نگاه راهبردی به پلیس جامعه‌محور، شاهد آن را روابط متنوع و نزدیک حاکم بر پلیس گروهی، گشت‌زنی پیاده و جلوگیری از جرم و روابط عمومی پلیس می‌دانند و در شرح آن چنین آورده‌اند: «تعریف روابط انسانی، خدمات پلیس مبتنی بر دوستی با مردم و حساسیت نسبت به جامعه، مشورت با مردم در خصوص نیازهای جوامع، احترام به حقوق بشر، حساسیت فرهنگی، حفظ تماس سازنده با اعضای جامعه، تدوین سازوکارهای تسهیل اتکا به پلیس و شفافیت امور پلیس و کمک به پلیس در امر اجرای قانون» (ونگ^۵، ۲۰۰۸: ۴-۵؛ به نقل از قهرمانی، ۱۳۹۱). ورس چیو بر این باور است که پلیس جامعه‌محور به طرق متفاوت اما ناگفته در نظام پلیس انقلاب ایجاد کرده است. در برخی موارد از نظر طرح و در برخی موارد از جهت الگوهای شکل گرفته؛ بنابراین، مباحث دنباله‌دار بسیاری وجود دارند که در حوزه‌های فلسفی، راهبردی و تأثیرگذاری باید به آن‌ها پرداخت؛ اما شکی نیست که پلیس جامعه‌محور تغییرات اساسی در سازمان و عملیات پلیس ایجاد کرده است، از سازمان غیرمتمرکز پلیس گرفته تا تغییر بنیادین نگاه به جرم. پلیس جامعه‌محور راهبرد موفق پلیس است که هوشمندانه در جستجوی یک تئوری علمی است (ورس چیو^۶، ۲۰۰۴: ۵).

1- Trojanowicz & Kelling

2- Brown

3- Braiden

4- Choo

5 - Wong

6- Verschaeve

پشتیبانی فناوری اطلاعات از سازمان‌های پلیس: توجه به سیاست‌گذاری و اولویت‌بندی فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی تقریباً از حدود ۲۰ سال قبل به صورت جدی وارد سازمان‌های پلیسی دنیا شد و اولین کشوری که توجه به این موضوع را به صورت کاربردی وارد سازمان پلیس خود کرد، ایالات متحده آمریکا بود (باباغبی، ۱۳۸۹). در دو دهه گذشته استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان‌های پلیس افزایش اجتناب‌ناپذیری داشته است. امروزه تقریباً هریک از بخش‌های پلیس از نوعی سامانه فناوری اطلاعات استفاده می‌کند. گزارش‌ها نشان داده است که ۸۳ درصد سازمان‌های پلیس از رایانه برای انجام تکالیف مرتبط با شغل خود استفاده می‌کنند. سازمان‌های پلیس از رایانه برای دامنه گسترده‌ای از کارکردهای مرتبط با شغل خود استفاده می‌کنند (مرادی و دیگران، ۱۳۸۹: ۷۹-۸۰). از سویی مسئولان برای کارآمدی بیشتر، استفاده از فناوری اطلاعات را امری ضروری می‌دانند؛ زیرا فراگیری استفاده از فناوری اطلاعات و تغییر شکل جرایم سنتی به جرایم الکترونیکی ایجاب می‌کند اطلاعات طبقه‌بندی‌شده و داده‌های ارزشمند در مقابل تهدید مجرمان حمایت شود. به علاوه، مبارزه با جرایم الکترونیکی، تجهیز پلیس در این زمینه را امری اجتناب‌ناپذیر می‌کند (لندن^۱، ۲۰۰۳: ۵-۴).

پیشینه تحقیق

سالارزهی و دیگران (۱۳۹۲) تحقیقی با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی جهت‌گیری‌های توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیروی انتظامی در افق ۱۴۰۴، با رویکرد آینده نگاری» انجام داده‌اند که نتایج تحقیق حاکی از آن است که خبرگان کشور نگاه‌های امیدوارانه زیادی به آینده حوزه فاوای پلیس و سطح فناوری‌هایی که پلیس در افق ۱۴۰۴ به آن‌ها دست خواهد یافت، دارند. این اعتقاد راسخ در بین خبرگان جامعه که پلیس توان لازم برای تبدیل شدن به بهترین پلیس منطقه تا سال ۱۴۰۴ را دارد، نشانه مهمی از اطمینان به پلیس است. در بعد فناوری نیز خبرگان مشارکت‌کننده در این تحقیق تأکید ویژه‌ای بر لزوم توجه پلیس به فناوری‌های مرتبط با امنیت در تمامی زمینه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، علوم مرتبط با مدیریت فناوری

اطلاعات و ارتباطات، حضور پررنگ و آشکار در فضاهای جدید حاصل از پیشرفت‌های فناوری و آموزش‌های الکترونیکی راه دور داشتند.

در تحقیق دیگری از مرادی و دیگران (۱۳۸۹)، با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات از سوی نیروهای پلیس»، عواملی را که بر پذیرش فناوری اطلاعات تأثیر می‌گذارد را بررسی کرده است؛ به عبارتی، تمرکز بیشتری بر الگوی پذیرش فناوری دارد. عوامل موجود در الگو در خصوص نیروهای پلیس عبارتند از: سودمندی درک شده، سهولت استفاده درک شده، هنجارهای ذهنی، خودکار آمدی و تجربیات قبلی. در ادامه بیان می‌کنند که با توجه به اهمیتی که استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان‌ها دارد و باعث بهبود عملکرد و اثربخشی آن‌ها می‌شود و با در نظر گرفتن این نکته که پیامدهای مثبت تنها در صورتی حاصل می‌شود که این قبیل فناوری‌ها مورد استفاده واقع شوند، برای سازمان‌ها و به خصوص سازمان‌های پلیس این پیشنهاد وجود دارد که نسبت به این مقوله توجه ویژه‌ای داشته باشند.

لک و جوادیان (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «تأثیر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس» بیان می‌کنند که زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس تأثیراتی از جمله افزایش سرعت، افزایش دقت، کاهش اندازه فیزیکی منابع اطلاعات، حذف برخی از فرآیندهای زائد اداری، ایجاد امکان همکاری از راه دور و کاهش هزینه‌های سازمان پلیس را به همراه خواهد داشت.

وفادار (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان «فناوری اطلاعات و تأثیرات آن در رفتار سازمانی پلیس»، تأثیرات فناوری اطلاعات بر تغییرات عرصه‌ی رفتار سازمانی را در سه سطح فرد، گروه و سازمان بررسی می‌کند. بیان می‌کند که الکترونیک و قابلیت‌های مرتبط به آن مانند اینترنت می‌تواند هر فعالیتی را که وابسته به جریان اطلاعات است، تغییر داده، تکمیل و یا اصلاح کند. با بهره‌گیری از الکترونیک می‌توان ساختار سازمانی پلیس را از حالت مکانیکی (غیر انعطاف‌پذیر) تغییر داد و از سازمان‌های مجازی بهره گرفت و برخی از مأموریت‌های آن را واگذار کرد.

با توجه به مطالب فوق حتی بیان این مطلب که در آینده سازمان‌ها بدون فناوری اطلاعات و ارتباطات بتوانند به حیات ساختاری خود ادامه دهند، تقریباً دور از تصور



است. تأثیرات فناوری اطلاعات، ساختار را به گونه‌ای دگرگون می‌سازد که با شکل امروزی آن متفاوت خواهد بود. توجه به اولویت‌بندی و سیاست‌گذاری استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی تقریباً از حدود سال ۱۹۹۰ میلادی به صورت جدی وارد سازمان‌های پلیسی دنیا شد (مون^۱، ۲۰۰۰، ص ۴۲۵). سازمان ناجا نیز از این حیث مستثنا نبوده، هم‌چنین باید پیشگام باشد. فناوری اطلاعات و ارتباطات شیوه انجام مأموریت‌ها و خدمات انتظامی سازمان پلیس را دگرگون کرده و سبب افزایش سرعت، دقت، صحت و توانمندی ناجا در انجام مأموریت‌ها و خدمات انتظامی سازمان پلیس شده است و نویدبخش تحقق پلیس الکترونیک در ناجا هست. سامانه‌های اطلاعاتی جامع ناجا، تأثیر قابل توجهی در خدمات و مأموریت‌های انتظامی ناجا داشته، تحول در حوزه راهنمایی و رانندگی، تحول در صدور گذرنامه، تحول در برخورد با جرایم مشهود، تحول در پلیس آگاهی و تحول در نظام وظیفه عمومی تنها بخشی از تحولات سازمان پلیس هست (دو ماهنامه تخصصی فاوا، ۱۳۸۶)؛ از همین رو، سازمان ناجا که مهم‌ترین سازمان تأمین‌کننده امنیت جانی و مالی مردم در سطح شهرها، مرزها و جاده‌های کشور است، نیازمند آن است که با فناوری روز پیش رود؛ به گونه‌ای که فناوری اطلاعات بتواند عامل اصلی پشتیبانی جهت انجام مأموریت‌های محوله و ارائه خدمات به مردم باشد.

در این جا سؤال‌هایی مطرح می‌شوند:

- چرا سازمان‌ها و فرماندهان پلیس باید از فناوری اطلاعات آگاهی کاملی داشته باشند؟

- عوامل پشتیبانی‌کننده فناوری اطلاعات از پلیس جامعه‌محور چه مواردی هستند؟

همان‌طور که گفته شد، فناوری اطلاعات به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و حیاتی‌ترین نقش‌ها در سازمان‌هاست و به اندازه‌ای پررنگ است که بسیاری از نظریه‌پردازان سازمان، مدیران و تصمیم‌گیران سازمان‌ها را به اتخاذ راهبردی مرتبط با این فناوری‌ها در جهت‌گیری‌های آتی سازمان‌ها توصیه می‌کنند. وابستگی روزافزون پلیس به فناوری اطلاعات و ارتباطات، ایجاد ساختارهای مناسبی برای امکان نگاه بلندمدت در این حوزه را به یک ضرورت اساسی تبدیل کرده است. برای مثال، چو (۲۰۰۱: ۱۸) بیان می‌کند که فناوری اطلاعات از مأموریت پلیس جامعه‌محور پشتیبانی می‌کند. روش‌های بسیاری

وجود دارد که فناوری اطلاعات را قادر می‌سازد به‌عنوان یک عامل توانا در عملیات پلیس به‌کار رود. بسیاری از کاربردهای فناوری اطلاعات از مأموران پشتیبانی می‌کند؛ زیرا واسطه‌ای بین جامعه و مأموران خط مقدم هستند بعضی از مزایای IT برای کل سازمان راه‌گشا است؛ برای مثال، تقریباً همه یگان‌های نیروی انتظامی مأموریت دارند که درباره چگونگی ارتقا و گسترش شهرنشینی و صلح صحبت کنند. نیاز جامعه به احساس امنیت و توجه به اولویت‌ها نیز وجود دارند. بسیاری از یگان‌ها، از صفحات وب در اینترنت به‌عنوان ابزاری برای انتشار اطلاعات مربوط به اولویت‌های سازمانی خود (گزارش‌های سالیانه، برنامه‌های عملیاتی) استفاده می‌کنند و بازخورد آن را توسط پست الکترونیکی و صفحات پیام‌رسانی متقابل دریافت می‌نمایند. با توجه به رشد سریع استفاده از رایانه‌ها در سازمان‌ها، در دهه‌های اخیر فناوری اطلاعات تقریباً با تمام جنبه‌های زندگی ما در ارتباط قرار گرفته است. به‌طور کلی، هدف مقاله بررسی فناوری اطلاعات در پشتیبانی از پلیس جامعه‌محور است که عوامل مورد بررسی را در دو حوزه فردی و سازمانی مورد بحث قرار می‌دهیم.

۱- سطح فردی: راهبرد معروف (H.I.O.T)^۱ فناوری را به مثابه یک سیستم شامل اجزا و خرده سیستم‌های اطلاعاتی، فنی و سخت‌افزاری، انسانی و ارتباطات و سازمانی است (ایسلم^۲، ۱۹۹۸، ص ۳؛ به نقل از وفادار، ۱۳۸۶). صاحب نظران معتقدند رشد و توسعه موزون همه اجزای فناوری برای رشد و توسعه سازمان ضروری است و در این میان همگامی عامل فردی (انسانی) با فناوری مورد استفاده در سازمان نقش مهمی در تحقق اهداف سازمانی خواهند داشت. در سطح فردی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱-۱- توانمندسازی: استفاده از توانایی‌های بالقوه منابع انسانی برای هر سازمانی مزیتی بزرگ به‌شمار می‌رود. توانمندسازی روش نوینی برای بقای سازمان‌های پیشرو در محیط رقابتی است (آقایار، ۱۳۸۲: ۳۸). به‌منظور غلبه بر وضعیت نامطمئن، پیچیده و پویا تنها راهی که پیش روی مدیران قرار دارد، توانمندسازی سازمان و کارکنان از طریق کسب دانش و مهارت‌های روز دنیا خواهد بود؛ از این رو، داشتن نیروی انسانی توانا و کارآمد که بنیاد ثروت ملی و دارایی‌های حیاتی سازمان به‌شمار می‌آید، منافع بسیار زیادی برای

1 - Humanware Info ware Orga ware Technoware (H.I.O.T)

2- Islam



سازمان‌ها، شرکت‌ها و بنگاه‌های اقتصادی به دنبال خواهد داشت. در واقع از آن جا که کارکنان، گران‌بهاترین سرمایه سازمان هستند، تحول و پویایی هر سازمان به میزان توانمندی نیروی انسانی آن سازمان بستگی دارد؛ از این رو، تغییرات سریع، پیشرفت‌های فناورانه و رقابت‌های آشکار و پنهان در دنیا و حیاتی بودن عامل انسانی در سازمان‌ها، اهمیت و ضرورت توانمندسازی را بیش از پیش آشکار ساخته است (رشیدی‌راد، ۱۳۹۱: ۸۲). عواملی هم‌چون تغییر محیط کسب و کار، افزایش رقابت، نوآوری سریع در فناوری‌های مورد کاربرد سازمان‌ها، تقاضای دائمی برای کیفیت بالاتر و قیمت بهتر، افزایش مشکلات زیست محیطی و کارکنان ضرورت توجه به این مقوله را افزایش داده است. سازمان‌ها نیاز به افراد توانمندی دارند که با کمک آن‌ها در رقابت پیروز گردند. سازمان‌ها نیازمند افرادی هستند که بتوانند بهترین استفاده از فناوری پیشرفته را ارائه دهند و بتوانند نوآوری‌ها را بیابند و محصولات و خدمات خود را بهبود بخشند (کمالیان و دیگران، ۱۳۹۲: ۴۰). استفاده سازمان پلیس از فناوری اطلاعات و ارتباطات نه تنها متخصصان فناوری اطلاعات و کارکنانی که فناوری اطلاعات را در محیط کارشان به‌طور منظم استفاده می‌کنند، تحت تأثیر قرار داده، بلکه محیط سازمان، خود سازمان و به‌طور کلی دنیای اجتماعی مرتبط با سازمان پلیس را نیز تحت تأثیر قرار داده است. فرماندهان و مدیران باید از این تغییرات آگاهی یافته و برای درک و سازگاری مناسب با آن‌ها تلاش کنند. به‌ویژه در سطح انگیزش کارکنان، می‌توان انتظار وقوع تغییرات اساسی را داشت. مهم‌ترین تأثیراتی را که زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات در توانمندسازی کارکنان سازمان پلیس می‌تواند داشته باشد، عبارتند از (لک، ۱۳۸۶: ۹۴)، افزایش سرعت، افزایش دقت، کاهش اندازه فیزیکی منابع اطلاعات، حذف برخی از فرآیندهای زائد اداری، ایجاد همکاری از راه دور و کاهش هزینه‌های سازمان پلیس.

۱-۲- دانش و تخصص: مفهوم مدیریت دانش و نیاز آن برای پلیس از این واقعیت سرچشمه می‌گیرد که دانش در عملکرد سازمانی و دسترسی به مزیت رقابتی پایدار، عنصری مهم تلقی می‌شود (دانپورت و گروور^۱، ۲۰۰۱: ۶). سازمان دانشی به توانمندی‌هایی دست می‌یابد که قادر است از نیروی اندک، قدرتی عظیم بسازد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۲۸۳). طرح‌ها و برنامه‌های مدیریت دانش نشان می‌دهد

که فناوری اطلاعات اصلی‌ترین ابزار سازمان‌ها برای مدیریت دانش می‌باشد و سازمان موفق قبل از به‌کارگیری فناوری اطلاعات خواسته‌هایش را تعیین می‌نماید (رجبی و شاه محمدی، ۱۳۹۲: ۱۰۶). ناجا سازمانی است به‌شدت نیازمند دانش و اطلاعات ناب و به‌هنگام، سازمانی است دارای دانشی فراوان اما ضمنی و مستند نشده و بالاخره سازمانی است که بیش از هر سازمان دیگری، نیازمند تحقق اهدافش می‌باشد (هاشمی، ۱۳۸۹: ۱۸۴). در کنار رویکردهای سنتی آموزشی، شیوه‌های نوین یادگیری برای پلیس الکترونیکی راه‌گشا خواهد بود. می‌توان با استفاده از فناوری اطلاعات، تغییرات اساسی در مدیریت دانش ایجاد کرد. در تأمین منابع انسانی متخصص و چند مهارتی که مورد نیاز پلیس الکترونیکی است، سازمان‌های پلیس با سایر بخش‌ها اعم از خصوصی یا دولتی رقابت خواهد داشت و باید با توجه ویژه به مسائل انگیزشی شده و پس از تأمین منابع انسانی، حفظ و نگهداری آن‌ها همیشه مورد توجه سازمان باشد (وفادار، ۱۳۸۶: ۹۳). مدیریت دانش موفق در سازمان به فناوری اطلاعات و ارتباطات مناسب وابسته است. معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات ناجا به‌عنوان متولی فناوری اطلاعات و ارتباطات در ناجا توانسته زیرساخت‌های لازم برای ایجاد اینترانت سازمانی را در ناجا ایجاد نماید. این زیرساخت زمینه ایجاد و استفاده از نظام‌های اطلاعاتی، اتوماسیون اداری و پست الکترونیک سازمانی را فراهم نموده است. از دیگر امکاناتی که این بستر فراهم نموده ایجاد پایگاه‌های داده، اشتراک‌گذاری فایل و راه‌اندازی وب‌سایت‌های مختلف در ناجاست که همگی از عوامل مهم زمینه‌ای و موفقیت مدیریت دانش در سازمان محسوب می‌شوند (صلواتی و حق نظر، ۱۳۸۸؛ هاشمی و دیگران، ۱۳۹۰؛ نیسی و رنگباری خینی، ۱۳۸۸؛ گریفین و ابرت^۱، ۲۰۰۵). چان و دیگران^۲ (۲۰۰۱) دریافتند که اکثر نیروهای پلیس معتقدند فناوری اطلاعات، به اشتراک گذاشتن اطلاعات، همکاری و تعامل در بین نیروها را افزایش داده است و به نیروها اجازه می‌دهد که اطلاعات را سریعاً کنترل کرده و نیز پاسخ‌دهی سریعی داشته باشند (نون، کوینت^۳، ۲۰۰۲، به نقل از مرادی و دیگران، ۱۳۸۹: ۸۰). مدیریت دانش با تبدیل سرمایه‌های

1- Ebret & Griffin

2- Chan et al

3 - Nunn & Quinet



انسانی به دارایی‌های فکری سازمان یافته برای سازمان ایجاد ارزش می‌کند. مدیریت دانش در سازمان پلیس مستلزم وجود مدیریت آگاه و تأثیرگذار در سازمان است. یک سازمان پلیس جامعه‌محور می‌تواند با برگزاری جلسات، کنفرانس‌ها، سمینارها، کارگاه‌های فناوری اطلاعات و انتشار مجلات تخصصی و در نتیجه مبادله دانش و تجربیات می‌تواند دانش اساسی مورد نیاز اعضا را بهبود بخشد و همکاری میان آنان را افزایش دهد و به‌عنوان پشتیبانی مهم برای آن ایفای نقش کند.

۱-۳- بهره‌وری و عملکرد نیروی انسانی: بهره‌وری نگرشی واقع‌گرایانه در کار و زندگی است و فرهنگی است که در آن انسان با فکر و هوشمندی، فعالیت‌هایش را با ارزش‌ها و واقعیت‌ها منطبق می‌سازد تا بهترین نتیجه را در جهت اهداف مادی و معنوی به دست آورد (افجه، خانزاده اصل، ۱۳۹۰؛ به نقل از اوجاقی، ۱۳۷۶: ۳۸). مدیران در تحلیل بهره‌وری نیاز دارند پیوسته قانونی بودن اقدامات نیروی انسانی خود را مانند تجزیه و تحلیل شغل، استخدام، ارزیابی، کارآموزی، ارتقاء و خروج مورد بازنگری قرار دهند؛ بنابراین متغیرهای مؤثر بر بهره‌وری عبارتند از: (۱) توان، (۲) شناخت شغل، (۳) حمایت سازمانی، (۴) انگیزش یا تمایل، (۵) بازخور عملکرد، (۶) اعتبار، (۷) سازگاری محیطی (رضائیان، ۱۳۸۰: ۴۲۲-۴۱۷). مدیریت عملکرد را می‌توان مجموعه‌ای از اقدامات و اطلاعات تلقی کرد که به‌منظور افزایش سطح استفاده بهینه از امکانات و منابع در جهت دستیابی به هدف‌ها به شیوه‌ای اقتصادی توأم با کارایی و اثربخشی صورت می‌گیرد. (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۲). مدیریت عملکرد اصطلاح عامی برای آن دسته از فعالیت‌های سازمانی است که با مدیریت امور و مسئولیت‌های شغلی و رفتاری کارکنان سروکار دارد. مدیریت عملکرد راهی برای تسهیل برقراری ارتباط و ایجاد تفاهم بین کارکنان و سرپرستان است و به پیدایش محیط مطلوب‌تر کاری و تعهد بیشتر نسبت به کیفیت خدمات منجر می‌شود (ابیلی و موفقی، ۱۳۸۲). بررسی تأثیر واقعی فناوری اطلاعات در سازمان‌ها بیش از سه دهه مورد مطالعه محققان و دانشگاهیان بوده است. این بررسی‌ها نشان داد که این موضوع برای همه سازمان‌ها مهم و حیاتی است. هم‌چنین مطالعات متعدد اخیر یک رابطه مثبت و معناداری بین فناوری اطلاعات و بهره‌وری در سطح شرکت‌ها را گزارش

داده‌اند (برینجولسون و هیت^۱، ۱۹۹۶، دون و مین^۲، ۱۹۹۷؛ هیت و برینجولسون^۳، ۱۹۹۶؛ کودبی و دوین^۴، ۲۰۰۲؛ لیچتنبگ^۵، ۱۹۹۵؛ منون^۶، ۲۰۰۰؛ موکپادهیای و همکاران^۷، ۱۹۹۷؛ شین^۸، ۲۰۰۶؛ شائو و لین^۹، ۲۰۰۱). معیار سنجش موفقیت هر سازمان، به میزان مطلوبیت عملکرد کارکنان آن سازمان می‌باشد؛ بنابراین برای سنجش موفقیت سازمان‌ها نیاز به نظام‌های منابع انسانی مترقی می‌باشد که بتواند با ارائه راه‌کارهای مناسب و ایجاد هماهنگی لازم بین اهداف سازمان و اهداف کارکنان، بر بهره‌وری کل سیستم بیافزایند و سازمان را در رسیدن به اهداف خود هر چه بیشتر یاری نموده و به پیش ببرند. سازمان‌ها همواره از جوانب مختلف تحت فشار هستند تا تغییراتی در آن‌ها اعمال شود. به عبارتی دیگر سازمان‌ها برای انطباق با محیطشان تغییر می‌کنند و هدف نهایی از این تغییر یک مقوله راهبردی است. سازمان از طریق انطباق با محیط می‌خواهد عملکرد بقاء، رشد و پیشرفت را تضمین نماید؛ از این رو ساختار سازمانی در این رابطه نقشی مهم ایفا می‌کند. وقتی سازمان شکل معینی را می‌پذیرد، بهتر می‌تواند وظایف خود را انجام دهد. در این رابطه به‌خصوص فناوری‌های اطلاعاتی عامل اصلی تغییر محسوب می‌شوند. فناوری‌های اطلاعاتی نه تنها عامل تغییر هستند، بلکه خودشان با سرعت رو به رشدی تغییر می‌کنند (مخرجی^{۱۰}، ۲۰۰۰: ۲).

بهره‌وری پلیس نسبت بازده پلیس به ورودی داده شده مانند نیروی انسانی، نفر ساعت، تجهیزات یا هزینه می‌باشد. این تعریف از بهره‌وری پلیس این پرسش را مطرح می‌نماید: بازده پلیس چیست؟ بازده پلیس به اجرای وظیفه‌اش بستگی دارد. یک کارشناس آمریکایی در امور بهره‌وری پلیس به نام «هری پی‌هاتری» پنج وظیفه را به شرح زیر شناسایی نموده است:

۱. جلوگیری یا پیشگیری از جرم؛

- 1- Brynjolfsson & Hitt
- 2- Dewan & Min
- 3- Hitt & Brynjolfsson-
- 4- Kudyba & Diwan
- 5- Lichtenberg
- 6- Menon
- 7- Mukopadhyay et al
- 8- Shin
- 9- Shao & Lin
- 10- Makhreji



۲. حفظ احساس امنیت در جامعه؛

۳. دستگیری مسببین جرایم؛

۴. انجام وظیفه غیرجنایی مانند اجرای قوانین راهنمایی و رانندگی، پاسخ فوری به مشکلات غیرجنایی شهروندان؛

۵. در اجرای وظایف فوق، نیروهای پلیس باید خدمات خود را به شیوه‌ای صادقانه، متواضع، عادلانه و خیلی فوری با اجتناب از آزار و اذیت بی‌مورد و متهم نمودن دروغین بی‌گناهان ارائه دهند (رستمی، ۱۳۸۵: ۳۰).

پلیس بهره‌ور: محمدی مقدم (۱۳۸۶) بیان می‌کند که در برخی از سازمان‌ها کارایی به اثربخشی منجر می‌شود و در برخی هم بین این دو رابطه وجود ندارد. امکان دارد یک سازمان از کارایی بالایی برخوردار باشد، ولی نتواند به اهدافش دست یابد یا برعکس، به هدف‌های خود برسد، ولی کارایی نداشته باشد (طاهری، ۱۳۸۴). پلیس بهره‌ور پلیسی است که هم اثربخشی بالا و هم کارایی بالایی داشته باشد (لاوری^۱، ۲۰۰۴).

پلیس اثربخش و ناکارآمد اتلاف قسمتی از منابع	پلیس اثربخش و کارآمد منطقه بهره‌وری بالا؛ اهداف کسب شده و از منابع خوب استفاده شده است
پلیس غیر اثربخش و غیر کارآمد عدم تحقق اهداف، منابع در فرآیندها تلف شده است	پلیس کارآمد اما غیر اثربخش منابع تلف شده، اما به اهداف دست نیافته است

نمودار ۱- اثربخشی و کارایی عملکرد پلیس

بدیهی است که فناوری اطلاعات به‌طور فزاینده، نقشی قابل توجه در سازمان دارد. اعتقاد بر این است که فناوری اطلاعات می‌تواند، قابلیت‌های سازمان را افزایش دهد، در حالی که به‌طور هم‌زمان با کاهش هزینه‌ها همراه باشد بناماتی^۲ (۲۰۰۸). به‌کارگیری فناوری اطلاعات سرعت انجام کار را افزایش می‌دهد، روش‌های انجام کار را بهبود می‌بخشد و تبادل اطلاعات و ارتباطات را در سازمان تسهیل می‌کند. هم‌چنین باعث کاهش هزینه‌های سازمان می‌شود و در نهایت این‌که مدیران سازمان مذکور بر این

1- Lewery

2- Benamati

باورند که به‌کارگیری فناوری اطلاعات نقش به‌سزایی در افزایش بهره‌وری سازمان در مقایسه با زمانی که از این فناوری استفاده نمی‌شود، دارد (امیرخانی و حورعلی، ۱۳۸۸: ۱۷). به‌منظور بهره‌گیری هر چه بهتر از عامل نیروی انسانی، می‌بایست آموزش‌های لازم تدوین و هماهنگی و هم‌دلی در بین کارکنان ایجاد، و اهداف آن‌ها را با اهداف سازمان هم‌سو نمود. مدیریت عملکرد با ایجاد محیطی مشارکتی و ابلاغ اهداف سازمان به کارکنان و راه‌های دستیابی به آن‌ها و برقراری جلسات ارزیابی و هدایت کارکنان و نیز بهره‌گیری از سامانه‌های پرداخت بر مبنای عملکرد، باعث ایجاد هم‌سویی اهداف کارکنان و سازمان گردیده و بهره‌وری نیروی کار را افزایش می‌دهد.

۱-۴- توسعه منابع انسانی: امروزه، تمامی سازمان‌ها ادعا می‌کنند که نیروی انسانی بزرگ‌ترین سرمایه آن‌هاست؛ چراکه بر همگان آشکار شده است که انسان عامل اصلی توسعه است و توسعه‌یافتگی تنها بر شانه‌های انسان پیش می‌رود. فرآیند توسعه و رشد، بدون مشارکت انسان به‌جایی نمی‌رسد؛ زیرا انسان هم هدف و هم وسیله نیل به توسعه است. در عصری که با یک غفلت کوچک، رقبا پیشی گرفته و مشتریان خواسته‌های پیچیده و متنوعی را مطرح می‌کنند، توسعه منابع انسانی به یکی از مهم‌ترین مزیت‌های رقابتی این دوران مبدل شده است (بالدوین و فورد^۱، ۱۹۸۸). در مفهوم جدید توسعه منابع انسانی، انسان‌های سازمانی بایستی به کیفیت‌هایی مجهز شوند که هیچ‌گونه مشکلی با سازمان نداشته باشند و با دلسوزی و تعهد و بینشی علمی، تمام توانمندی‌ها، انرژی، تخصص و فکر خود را در راستای تحقق مأموریت‌های سازمانی قرار دهند و دائماً برای سازمان ارزش‌های فکری و کیفی جدیدی تولید کنند.

به‌طور کلی توسعه منابع انسانی دارای مؤلفه‌های زیر است:

- ۱- ایجاد آگاهی علمی و ارتقای دانش کارکنان؛ ۲- تولید رفتارهای علمی و متعادل در کارکنان؛ ۳- ایجاد ارزش افزوده به‌عنوان کیفیت در کارکنان؛ ۴- ارتقای قابلیت‌های کارکنان؛ ۵- توسعه مهارت‌های انجام کار؛ ۶- به‌روزردن اطلاعات کارکنان؛ ۷- توانایی حل مسائل به شکل علمی؛ ۸- درست انجام دادن کار؛ ۹- تصمیم‌گیری عقلایی؛ ۱۰- رشد شخصیت هماهنگ در کارکنان؛ ۱۱- توانایی ترکیب اطلاعات و ساختن



مجموعه‌های جدید (سلطانی، ۲۰۰۳: ۱). ارزش مهارت‌ها با رشد فناوری افزایش یافته است و فناوری اطلاعات پیشرفته به دنبال خود مهارت پیشرفته ایجاد می‌کند. فناوری اطلاعات دامنه مهارتی انسان را توسعه می‌دهد. تغییرات ساختاری ناشی از فناوری اطلاعات در حالی شکل می‌گیرد که منابع انسانی به‌عنوان ارزشمندترین دارایی در مجموعه سازمان به‌شمار می‌رود. مدیران عالی سازمان به این نکته غایت کافی مبذول می‌دارند که نیل به اهداف سازمانی در راستای عملکرد مطلوب کارکنان امکان‌پذیر است؛ لذا مدیریت بهینه منابع انسانی از مهم‌ترین وظایف مدیران است. مدیران منابع انسانی در رویکرد سنتی درگیر اموری هم‌چون کارمندیابی، آموزش، تعیین گروه‌های کاری و نظایر آن بودند (بروک^۱، ۲۰۰۳: ۲۶۳، به نقل از ادهمی، ۱۳۸۴). فناوری اطلاعات از کارکردهای گسترده و متنوعی برخوردار است که نتیجه تمام آن‌ها به توسعه همه‌جانبه ختم می‌گردد. بررسی‌های انجام‌شده حاکی از آن است که تأثیر فناوری اطلاعات در زمینه‌هایی چون تولید علم، دانش و ارتباطات، رشد صنایع و اشتغال بر روی توسعه همه‌جانبه، پررنگ‌تر از سایر جوانب می‌باشد. آنچه واضح است تأثیر مستقیم فناوری اطلاعات در زمینه‌های فوق می‌باشد که تحولی شگرف در آن‌ها ایجاد نموده است (شفیعی، ۱۳۹۱). فراتر از مفهوم اطلاعات، فناوری اطلاعات به‌عنوان اصلی‌ترین عامل تغییر، بازنگری فعالیت‌های انسانی برای نیل به اهداف فراسازمانی را ضروری ساخته است (سپهری، ۱۳۸۱: ۵). ظهور فناوری اطلاعات تأثیر به‌سزایی در انتقال رهیافت‌های سنتی منابع انسانی به مفاهیم جدید داشته است. این امر با وجود رایانه‌های شخصی و ایستگاه‌های کاری متصل به پایگاه‌های اطلاعاتی مرکزی میسر شده است. مدیران منابع انسانی با استفاده از سیستم‌های خبره‌گزینش کارمند، سریع‌تر به انتخاب کارمندان باصلاحیت اقدام می‌کنند و از طریق ایجاد تابلوهای کارمند و در شبکه‌های جهانی رایانه‌ای شخصی کارکنان و به‌صورت به‌هنگام انجام می‌گیرد. چنین شرایطی مستلزم آن است که اطلاعات جامعی درباره منابع انسانی سازمان از طریق سامانه‌های اطلاعاتی منابع انسانی در اختیار مدیریت عالی قرار گیرد. سازمانی به این سبک، خود متشکل از اتصالات مختلف می‌باشد و در مجموع شبکه‌های گسترده از گردش اطلاعات را ایجاد می‌کند. پردازش و ذخیره‌سازی اطلاعات در ایستگاه‌های معین اطلاعاتی

مجموعه‌ای از داده‌های مناسب را برای تصمیم‌گیران نهایی فراهم می‌آورد. چنین دیدگاهی سطوح میانی سازمانی را از بین می‌برد و جریان عظیمی از اطلاعات را در شبکه سازمانی ایجاد می‌کند (ادهمی، ۱۳۸۴: ۶۷-۶۶). آرمسترانگ^۱ (۱۹۹۶) برای تدوین راهبرد سازمانی در توسعه منابع انسانی، گام‌هایی را در نظر می‌گیرد که یکی از مهم‌ترین آن‌ها گزینش راهبرد بلندمدت سازمانی برای توسعه منابع انسانی به گونه‌ای که احتمالاً بتواند افراد و سازمان را برای آینده آماده کند، است. فناوری اطلاعات نیز می‌تواند در قالب یک راهبرد سازمانی بلندمدت، سازمان پلیس را برای توسعه منابع انسانی پشتیبانی کند.

۱-۵- یادگیری و آموزش: رایبیز^۲ (۲۰۰۷) یادگیری را معادل تغییر می‌داند و آن را چنین تعریف می‌کند: «یادگیری هر نوع تغییر در رفتار است (به صورت دائمی و مستمر) که در نتیجه تجربه رخ می‌دهد». نظریه پردازان یادگیری معتقدند، یادگیری چیزی است که در نتیجه تجارب معین صورت می‌پذیرد و بیش از ایجاد تغییر در رفتار رخ می‌دهد (السون و هرگنهان^۳، ۱۳۸۷: ۳۹). دیوید کلب، یادگیری را به عنوان «فرایندی که به وسیله آن دانش از راه تغییر شکل تجربه ایجاد می‌شود» تعریف کرده است (سیف، ۱۳۸۹: ۲۶۵). ایجاد فناوری‌های جدید و امکان شبکه کردن رایانه‌ها که ایجاد اینترنت را در پی داشت، باعث شد فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان ابزار ذخیره، پردازش و ارائه الکترونیک اطلاعات با استفاده از تعدادی رسانه مطرح شود. این فناوری که در فرایند یاددهی- یادگیری نقش کمکی و تسهیل‌کننده داشته‌اند، تاکنون نتایج مفید و ارزنده‌ای را در خصوص آموزش مهارت‌های پایه و پیشرفته به دست داده‌اند (آمار و طبیعی، ۱۳۸۲: ۳۱). از جمله نشانه‌های انسان توسعه‌یافته، داشتن مهارت ادراکی است؛ مهارت ادراکی توانایی درک این نکته است که کارکردهای گوناگون سازمان با یکدیگر وابسته است و تغییر در هریک از بخش‌ها الزاماً بخش‌های دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مهارت ادراکی چیزی نیست که بتوان با یک دوره آموزش نظری آن را ایجاد کرد، بلکه فکر کارکنان باید تغییر کند و درواقع اندیشه ادراکی تبدیل به کنش ادراکی شود (سلطانی، ۲۰۰۶: ۴۳)؛ از همین رو، آموزش‌های مؤثر و منظم اهمیت می‌یابند.

1-Armstrong.

2-Robbins.

3-Olson & Hergenbahn.



آموزش و پرورش نیروی انسانی در سازمان تا پیش از پیدایش مکتب مدیریت علمی در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم، به صورت منظم و علمی مورد توجه نبوده است. با رشد سریع شهرها، بزرگ‌تر شدن ادارات دولتی و پیچیده‌تر شدن امور عمومی در اوایل قرن بیستم، توجه به آموزش کارکنان مورد اهمیت قرار گرفت. نخستین نشانه‌های آموزش منظم نیروی انسانی در مکتب مدیریت علمی مشاهده می‌شود (ابطحی، ۱۳۷۴). یکی از مؤثرترین آموزش‌ها، از طریق فناوری اطلاعات می‌باشند. نوروژی و همکاران (۱۳۸۷) بیان می‌کنند که ابداع روش‌های جدید آموزشی، بهره‌گیری از رایانه، اینترنت و پست الکترونیکی، گسترش شبکه‌های آموزشی، ظهور آموزش (یادگیری) الکترونیکی و غیره از پیامدهای نوین به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات، در امر آموزش بوده است. بهره‌گیری از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی مانند اینترنت و سیستم‌های چندرسانه‌ای به‌عنوان ابزارهایی برای بهبود کیفیت آموزش و فراگیری، از طریق ارائه تسهیلاتی جهت دسترسی آسان به منابع و خدمات آموزشی و نیز فراهم نمودن سازوکارهایی چون تعامل و همکاری از راه دور. منظور از E-Learning یا آموزش الکترونیکی به‌طور کلی بهره‌گیری از سامانه‌های الکترونیکی مثل رایانه، اینترنت، لوح‌های فشرده چندرسانه‌ای، نشریه‌های الکترونیکی و خبرنامه‌های مجازی نظیر این‌هاست که با هدف کاستن از رفت‌وآمدها و صرفه‌جویی در وقت و هزینه و در ضمن یادگیری بهتر و آسان‌تر صورت می‌گیرد. این شیوه، شیوه‌ای از آموزش که در آن رسانه آموزشی، فناوری‌های رایانه‌ای است و در برخی موارد ممکن است هیچ تعاملی توسط انسان (به‌عنوان فرا دهنده) در امر آموزش صورت نگیرد. ممکن است این آموزش از طریق لوح فشرده یا اینترنت یا اینترانت همراه با عرضه متون، تصاویر، فیلم، صدا، انیمیشن برای انتقال محتوای آموزشی صورت گیرد.

می‌توان آموزش الکترونیک را نیز در قالب آموزش ضمن خدمت مطرح کرد. آنتونی اسمیت و تیم کلی دو تن از صاحب‌نظران علم مدیریت در مقاله‌ای با عنوان سرمایه‌های انسانی در عصر اقتصاد دیجیتال که در کتاب سازمان فردا به چاپ رسیده است هدف از آموزش ضمن خدمت کارکنان را در چهار محور زیر خلاصه می‌کنند:

۱- ترویج بهترین رویه‌ها، چارچوب‌ها و دانش جدید؛

۲- تمرین مهارت‌ها و دریافت بازخوردهای حرفه‌ای؛

۳- شبکه‌سازی، مشارکت و تشویق؛

۴- پیشرفت به سبب دریافت بازخوردهای به‌موقع و تکمیل آن‌ها (اسمیت، کلی و هسلین^۱، ۱۳۸۰).

خدمت‌رسانی پلیس به شهروندان در سراسر کشور و به‌صورت الکترونیک و برخط را پلیس الکترونیک می‌گویند (ویرگو^۲، ۲۰۰۷). تأثیرات آموزش الکترونیکی نوع جدیدی از پلیس با عنوان پلیس الکترونیک با تغییراتی در عرصه‌های مختلف سازمانی از قبیل تجهیزات، شیوه‌های جدید اجرای مأموریت و... توانسته سرعت، دقت و تخصص را در پاسخ‌گویی به شهروندان کسب کند (رحیمی، ۱۳۹۲: ۵۳).

۲- **سطح سازمانی:** فناوری اطلاعات و ارتباطات و اینترنت نه فقط متخصصان فناوری اطلاعات و کارکنانی که فناوری اطلاعات را در محیط کارشان به‌طور منظم استفاده می‌کنند، تحت تأثیر قرار داده، بلکه محیط سازمان، خود سازمان و به‌طور کلی دنیای اجتماعی را نیز تحت تأثیر قرار داده است (دراکر، ۲۰۰۲). منافع حاصل از کاربرد در محیط کار فقط در هنگامی به دست می‌آید که این فناوری در سطح مناسبی مورد استفاده قرار گیرند؛ بنابراین بسیار مهم است که بفهمیم چرا کاربران، استفاده از آن را می‌پذیرند یا رد می‌کنند. اگر عوامل تأثیرگذار بر پذیرش کاربران از فناوری اطلاعات شناسایی و درک گردد، این امکان فراهم می‌شود تا سامانه‌های فناوری اطلاعات بهتری طراحی‌شده و بدین ترتیب امکان پذیرش کاربران افزایش یابد. شناسایی این عوامل هم‌چنین برای سازمان‌هایی اهمیت دارد که تلاش می‌کنند سامانه‌های رایانه‌ای مناسبی را برای کارکنان خود انتخاب کنند که بیشترین پذیرش از طرف آن‌ها داشته باشد. بالاخره این‌که اگر این عوامل شناخته شوند، سازمان‌ها احتمال بیشتری دارند تا برنامه‌های آموزشی مفیدتری برای افزایش اثربخشی سامانه‌های فناوری خود طراحی کنند؛ بنابراین سازمان‌های پلیس می‌توانند منافع موردنظر خود را در راستای استفاده از فناوری اطلاعات به‌دست آورده و فعالیت‌های صحیحی برای بهبود این منافع انجام دهند. در سطح سازمانی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

1- Smith, Kelly & Helsbin.

2- Virgo.

۲ - ۱- ایجاد مدیریت الکترونیکی و اثربخش: فناوری‌های اطلاعاتی راه‌های جدیدی را برای ذخیره‌سازی، بازیابی، انتقال و دریافت اطلاعات فراهم آورده و امکان تأسیس سامانه‌های اطلاعاتی کارآمدتر و مؤثرتری را بیش از پیش مهیا کرده است (بهان و هولمز^۱، ۱۳۷۷). با پیدایش سازمان‌های رسمی و غیررسمی در سطوح مختلف سازمان پلیس به‌کارگیری مدیران اثربخش امری ضروری شده است. ضرورت برخورداری از مدیریت اثربخش بنا بر ملاحظات امنیتی در عصر الکترونیک ملموس‌تر گردیده است (مدیریت اثربخش مدیریتی است که در شرایط مختلف حداکثر بازدهی را در رسیدن به اهداف توانمندسازی فراهم کند) و این امر امکان ندارد مگر این‌که اول، مدیر به شناخت امور سازمان (خواست‌های محیطی) و تحلیل آن‌ها در جهت ریشه‌یابی و درنهایت حل مسائل سازمان پلیسی به روش علمی قادر باشد. دوم، این‌که، با ارائه سبک‌های مناسب رفتاری با شرایط گوناگون یا به‌عبارت‌دیگر با تعدیل و انطباق رفتار سازمانی به اقتضای خواست‌های محیطی در به‌دست آوردن بازدهی هر چه بیشتر بکوشد (رئوفی، ۱۳۷۳: ۷۳). الکترونیک و قابلیت‌های مرتبط به آن مانند اینترنت می‌تواند هر فعالیتی را که وابسته به جریان اطلاعات است، تغییر داده، تکمیل یا اصلاح کند. مدیریت الکترونیکی شیوه‌ای است که مدیر قادر است با استفاده از آن و نرم‌افزارهای مدیریت پروژه و پست الکترونیکی، اعمال مدیریت کند. با بهره‌گیری از الکترونیک می‌توان ساختار سازمانی پلیس را از حالت مکانیکی (غیر انعطاف‌پذیر) تغییر داد و از سازمان‌های مجازی بهره‌گرفت و برخی از مأموریت‌های آن را واگذار کرد (اقدامی که تحت عنوان پلیس +۱۰ پیگیری می‌شود (وفادار، ۱۳۸۶: ۹۲-۹۱).

۲- ۲- حرفه‌گرایی و پاسخ‌گویی پلیس: امروزه اکثر سازمان‌ها در قبال محیط و جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کنند، پاسخ‌گو هستند. پاسخ‌گویی، تعهد مدیران و کارکنان سازمان برای پاسخ دادن نسبت به پیامدهای انجام مسئولیت‌هایشان است. پاسخ‌گویی دارای انواع مختلفی است؛ مانند: پاسخ‌گویی عمومی، مالی و حرفه‌ای و... که از مهم‌ترین آن‌ها، پاسخ‌گویی عمومی است. پاسخ‌گویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و مردم‌سالار است. اگر آن‌هایی که قدرت دارند، در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیم‌گیری‌های خود به مردم پاسخ‌گو نباشند، مردم‌سالاری در حد حرف و شعار باقی

می‌ماند؛ بنابراین، پاسخ‌گویی عمومی به‌عنوان یک‌نهاد، مکمل مدیریت دولتی در یک حکومت مردم‌سالار است (بوونز^۱، ۲۰۰۵: ۲۰۸-۱۸۲). البته مفهوم پاسخ‌گویی اختصاص به بخش دولتی ندارد. طبق نظریهٔ پاسخ‌گویی، هر کس به نام شخص یا گروهی عملی انجام می‌دهد، باید به همان شخص یا چارچوب رابطهٔ اصیل موکل - وکیل، وظایف مربوط را به نام موکل انجام دهد و چگونگی انجام وظایف را گزارش دهد. برای اطمینان یافتن از انجام اقدامات لازم توسط صاحبان اختیار در راستای خواستهٔ دارندگان نهایی اختیار، هر جا که روابط سلسله‌مراتبی یا رابطه‌ای بین وکیل و اصیل باشد، پاسخ‌گویی ضرورت می‌یابد (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۲۷۹). اعتماد عمومی انتظار مردم از دولت و سازمان‌های دولتی برای انجام رفتارهایی خاص می‌باشد. مبادرت مقامات دولتی به پاسخ‌گویی عمومی به مردم در رابطه با اقدامات و تصمیمات آنان از جمله مهم‌ترین رفتارهای مورد انتظار مردم می‌باشد. در این صورت می‌توان انتظار داشت که مردم اگر به‌طور واقعی پاسخ‌گویی عمومی را ادراک کنند، اعتماد عمومی آن‌ها به دولت و سازمان‌های دولتی افزایش پیدا می‌کند (منوریان و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۶۰).

پاسخ‌گویی از عناصر مهمی است که در همهٔ تعاریف ادبیات «پلیس مردم‌سالار» به چشم می‌خورد. دیوید بیلی معتقد است در امور پلیسی مردم‌سالار برای افراد گوناگون سازوکارهای پاسخ‌گویی متعددی وجود دارد. پلیس مردم‌سالار باید در برنامه‌های دولت و مقامات ایالتی با جدیت و در راستای مأموریت‌هایی هم‌چون مقابله با جرم، حفظ نظم عمومی کشور و احترام به استانداردهای حقوق بشر، متناسب و متعادل رفتار کند. از دیدگاه عمل‌گرایی، احتمال این‌که هریک از سازوکارها در زمانی مشخص پاسخ بدهد یا نه، باعث محبوبیت سازوکارهای پاسخ‌گویی اضطراری شده است (جمعی از نویسندگان، ۱۳۸۷: ۱۷۳). حرفه‌ای عمل کردن پلیس یعنی رعایت ارزش‌های حرفهٔ پلیس، توجه به جایگاه پلیس در سازمان و جامعه و اتخاذ منش و شیوه‌ای که به‌وسیلهٔ آن پلیس در مقابل عملکرد حرفه‌ای خود پاسخ‌گو باشد؛ در این رابطه، شناخت خود و آگاهی از نظر و تصور مردم نسبت به پلیس ضروری است. وفاداری به قانون اساسی و ارزش‌های قانونی، رعایت احترام متقابل، التزام به ارائهٔ خدمت به مردم، برخورداری از اعتماد به نفس و انگیزهٔ خدمت، از ویژگی‌های پلیس نمونه و متخصص است. بنا به اظهارات رده‌های



تصمیم‌ساز، اتحادیه و دیگر سازمان‌های طرفدار پلیس، حرفه‌ای شدن از چندین دهه قبل جزو اهداف و برنامه‌های پلیسی بوده است (میس و اورتمایر، ۱۳۸۵: ۳۷ به نقل از بیرز ۲۰۰۰؛ گلدشتاین ۱۹۹۰ و ۲۰۰۱؛ کلینگ ۱۹۹۶؛ پرزومور ۲۰۰۲؛ ولمر ۱۹۳۶؛ ویلسون ۱۹۶۸). اداره‌های پلیس اهداف حرفه‌ای خود را با انضباط و تلاش پیگیر، افزایش مهارت‌های فنی از طریق گذراندن دوره‌های آموزشی و کارورزی و بهره‌گیری فزاینده از روش‌ها و تجهیزات پیچیده دنبال کرده‌اند. اگرچه این تدابیر برای رشد مهارت پلیس، عوامل مهمی به‌شمار می‌روند، ولی پیچیده‌تر از تخصص‌های لازم برای مشاغل و حرفه‌های هم نیست. یکی از مهم‌ترین برنامه‌ها، استفاده از فناوری اطلاعات در امور جاری سازمان پلیس است. کاربرد فناوری اطلاعات در امور پلیس جامعه‌محور، اغلب باعث مسئولیت‌پذیری بیشتر پلیس در قبال نیازهای عمومی می‌شود. اصلاح روابط اجتماعی، مستلزم شفافیت بیشتر پلیس و همچنین برنامه‌هایی است که تمام توان جامعه را وارد عمل کند. برون‌داد صحیح و کارا از فعالیت‌های پلیس، می‌تواند پاسخ‌گوی اکثر نیازهای عمومی بوده و در نتیجه پاسخ‌گویی عمومی را بهبود بخشد.

۲-۳- چابکی سازمان: هدف سازمان چابک عبارت است از غنی‌سازی و ارج نهادن به مشتریان و کارکنان، که اساساً برای این کار مجموعه‌ای از قابلیت‌ها را برای انجام واکنش‌های مناسب نسبت به تغییراتی که در محیط کسب و کار روی می‌دهد، در اختیار دارد. هرچند شرایط کاری که در آن، اکثر شرکت‌ها خودشان را می‌یابند بر اساس تقاضای ناپایدار و غیرقابل پیش‌بینی و بالطبع افزایش ضرورت پیروی از چابکی ذکر می‌شود (محمدی مقدم و دیگران، ۱۳۹۱). یکی از جدیدترین شکل‌های سازمانی، فرم سازمان‌های چابک می‌باشد. سازمان‌های چابک فراتر از انطباق با تغییرات می‌اندیشند و متمایل به استفاده از فرصت‌های بالقوه در یک محیط متلاطم و کسب یک موقعیت ثابت به خاطر نوآوری‌ها و شایستگی‌های خود می‌باشند (کروکیتو و یوسف^۱، ۲۰۰۳). سازمان چابک، سازمانی است که با تغییرات احاطه‌شده و به‌سرعت پاسخ می‌گوید (رامش و دیوید سان^۲، ۲۰۰۷). چابکی راهبردی مناسب را برای توانمند کردن سازمان‌ها در عصر جدید پیشنهاد می‌کند که عصاره راهبرد چابکی، توانمندسازی

1- Crocitto & Yousef

2- Ramesh & Devadasan

سازمان برای پاسخ سریع به تغییرات می‌باشد (کریستوفر^۱، ۲۰۰۰). چابکی نیازمند توانایی مدیریت و کاربرد دانش است. در این صورت سازمان توانایی بالقوه برای استمرار حیات در محیط کسب و کار متغیر و پیش‌بینی‌ناپذیر به‌دست می‌آورد. به عقیده داو^۲ (۲۰۰۱)، سرعت و پاسخ‌گویی و مدیریت دانش دو رکن اساسی و مکمل چابکی سازمانی است - که در قبل توضیح داده شدند - سرعت پاسخ‌گویی به‌واسطه امکان تغییر در فرآیند و روابط منعطف در ساختار، که امکان سازمان‌دهی مجدد را به‌وجود می‌آورد، به‌دست می‌آید. مدیریت دانش، نیازمند یادگیری مشارکتی در فرآیند و مدیریت دانش در ساختار است که دربرگیرنده شناسایی، اکتساب، انتشار و نوسازی دانش است (داو، ۲۰۰۱). یکی از اولویت‌های سیستم‌های چابک، توجه بسیار زیاد به اطلاعات است. هم‌چنین میزان تبادل اطلاعات در سازمان‌های چابک بسیار زیاد است و نیازمند مراقبت جدی از اطلاعات کلیدی در سازمان است؛ بنابراین سازمان‌های چابک نیازمند فناوری بالا و سامانه‌های اطلاعاتی و ارتباطی انعطاف‌پذیرند تا از این طریق بر انتقال درست اطلاعات اطمینان حاصل کنند و خودشان را با شرایط ناپایدار و پیش‌بینی‌ناپذیر محیط وفق دهند (شریفی و ژانگ^۳، ۲۰۰۱؛ به نقل از ابراهیمیان جلودار، ۱۳۹۰). ادبیات سامانه‌های اطلاعاتی، فناوری اطلاعاتی را مبنای چابکی بیان می‌کند. چابکی به‌عنوان یک قابلیت پویا مفهوم‌سازی شده، تا با به‌کارگیری فناوری اطلاعات، سازمان‌ها مزیت رقابتی به‌دست آورند (راسکل^۴، ۲۰۱۰). رویکردها و راه‌حل‌های گذشته قابلیت و توانایی خود را برای رویارویی با چالش‌های سازمانی و محیط بیرونی از دست داده‌اند؛ بنابراین، یکی از راه‌های پاسخ‌گویی به این عوامل تغییر و تحول سازمانی چابکی از طریق به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌ها می‌باشد (محمدی مقدم و دیگران، ۱۳۹۱). با توجه به تغییرات سریع فناورانه و کاری در دنیای رقابتی امروز، نیاز به شکل‌گیری سازمان‌های چابک به‌خوبی احساس می‌شود؛ لذا سازمان چابک نوع جدیدی از سازمان است که با توجه به شرایط جدید و سریعاً متغیر محیطی در پی تطبیق با این تغییرات به دنبال سرعت بخشیدن به کارها، داشتن انعطاف‌پذیری، انسجام فعالیت‌ها و به‌کارگیری روش‌های جدید برای انجام بهتر کارهاست. فناوری اطلاعات می‌تواند

1- Christopher.

2- Dove.

3- Sharifi & Xiang.

4- Raschkel.



تسهیل کننده تطبیق سازمان با این گونه تغییرات باشد. توسط فناوری اطلاعات نظیر شبکه‌ها، مرزهای مکانی و زمانی سازمان‌ها شکسته می‌شوند و افراد به راحتی در ارتباط باهم قرار می‌گیرند؛ چه این ارتباطات درون سازمان باشد و چه برون سازمانی (تابنده، ۱۳۸۵: ۵۲).

۲-۴- سازمان یادگیرنده: در سازمان‌هایی که اعضای سازمان نسبت به افراد رقیب از توانایی یادگیری بیشتری برخوردارند، می‌توانند با سرعت بیشتری تغییرات را بپذیرند و بدین گونه می‌توانند در صحنه رقابت از مزایای بیشتری برخوردار شوند. به همین علت، بسیاری از سازمان‌ها در حال طرح‌ریزی مجدد هستند و می‌خواهند سازمان را به گونه‌ای درآورند که آن را سازمان یادگیرنده می‌نامند (دفت^۱، ۱۳۸۹). سازمان‌های یادگیرنده را به تعبیر دیگر می‌توانیم سازمان‌های دانش‌آفرین بنامیم؛ سازمان‌هایی که در آن‌ها خلق دانش و آگاهی‌های جدید، ابداعات و ابتکارات کار تخصصی و اختصاصی نیست، بلکه نوعی رفتار همگانی است و همه اعضای سازمان بدان عمل می‌کنند (الوانی، ۱۳۸۹: ۳۳۶).

یادگیری سازمان، در انطباق با هر سازمان منحصر به فرد، متفاوت خواهد بود و الزاماً توسعه نسخه فردی سازمان یادگیرنده باید از انعطاف‌پذیری لازم برخوردار باشد (سنگه و دیگران^۲، ۱۹۹۴؛ پدler و همکاران^۳، ۱۹۹۱). به طور سنتی، از مدت‌ها قبل سازمان‌های پلیس، پیش از آن که سازمان‌هایی باز و از نظر یادگیری و دانش خلاق شناخته شوند، سازمان‌هایی بسیار دیوان‌سالار و شبه‌نظامی بوده‌اند (استینهایدر، ووستوالد^۴، ۲۰۰۸). مکلود در سال ۲۰۰۳ اذعان داشت که سازمان‌های پلیس در عصر دیوان‌سالاری به دوره بعد گذر نموده و در نهایت تبدیل به سازمان‌های هوشمند و یادگیرنده‌ای می‌شوند که در آن‌ها مدیریت دانش ضرورتی انکارناپذیر برای موفقیت است (گاتس چالک^۵، ۲۰۰۷). به نقل از نظری، نوروزی خیابانی، ۱۳۸۸). تغییرات و پیشرفت‌های اخیر، سازمان‌هایی را می‌طلبد که توان وفق با شرایط پیش رو را داشته باشند. سازمان یادگیرنده یکی از مهم‌ترین سازمان‌هایی که حتی به عقیده بسیاری از نظریه‌پردازان، اساس موفقیت سازمان‌های امروزی هستند (رابینز، ۲۰۰۱). به منظور وفق با شرایط پیش رو و تسهیل

1- Daft.

2- Senge et al.

3- Pedler et al.

4- Steinheider & Wustewald.

5- Gottschalk.

ایجاد سازمانی یادگیرنده، استفاده از روش‌ها و برنامه‌های گوناگون و به‌روز اجتناب‌ناپذیر است. فناوری اطلاعات یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین روش‌ها و برنامه‌ها و به‌عنوان توانمندساز در سازمان‌های یادگیرنده است. چنان‌که از ادبیات سازمان یادگیرنده برمی‌آید، فناوری اطلاعات می‌تواند در تحقق سازمان یادگیرنده نقش مؤثری داشته باشد (دفت، ۲۰۰۱؛ مارکوآرت^۱، ۲۰۰۲؛ سنگه، ۱۹۹۰؛ سیسیلیا^۲، ۲۰۰۵). رهنورد آهن و دیگران (۱۳۸۹)، بیان می‌کنند که مطالعات نشان داده‌اند که فناوری اطلاعات بر یادگیری سازمانی مؤثرند. فناوری‌هایی از قبیل: نشر الکترونیک، کنفرانس‌های از راه دور، واقعیت مجازی، سیستم پشتیبانی عملکرد الکترونیک، پست الکترونیک، اکسترانت، اینترنت و شبکه گسترده و... .

روش پژوهش

پژوهش حاضر ماهیت توصیفی دارد و با استفاده از روش تحلیل اسنادی و مطالعات کتابخانه‌ای به مطالعه یافته‌های مطالعات و پژوهش‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و نقش آن در پشتیبانی از پلیس جامعه‌محور می‌پردازد. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری رساندن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد. در تحقیقات توصیفی محقق به دنبال چگونه بودن موضوع است و می‌خواهد بداند پدیده، متغیر، شیء یا مطلب چگونه است. به عبارت دیگر، این تحقیق وضع موجود را بررسی می‌کند و به توصیف منظم و نظام‌دار وضعیت فعلی آن می‌پردازد و ویژگی‌ها و صفات آن را مطالعه و در صورت لزوم ارتباط بین متغیرها را بررسی می‌نماید.

مدل مفهومی تحقیق

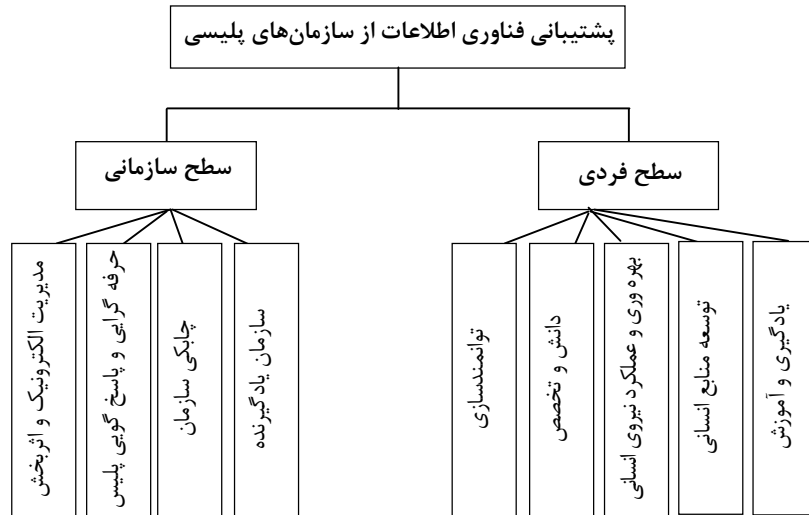
با توجه به مبانی نظری فوق، هم‌چنین مفاهیم ارائه‌شده در این تحقیق، مدل مفهومی زیر را طراحی کردیم. در این مدل پشتیبانی فناوری اطلاعات از سازمان‌های پلیس، در دو سطح فردی و سازمانی انجام می‌گیرد که در سطح فردی توانمندسازی، دانش و تخصص، بهره‌وری و عملکرد نیروی انسانی، توسعه منابع انسانی، یادگیری و آموزش، و

1- Marquardt

2- Sicilia



در سطح سازمانی به مواردی مانند: ایجاد مدیریت الکترونیک و اثربخش، حرفه‌گرایی و پاسخ‌گویی پلیس، چابکی سازمان و سازمان‌یادگیرنده اشاره نمود.



نمودار ۲- مدل مفهومی تحقیق.

منبع: محقق.

یافته‌ها

گسترش روزافزون فناوری اطلاعات و سهولت استفاده از آن باعث می‌شود سازمان‌ها فرایندها و عملیات خود را به آن مجهز کنند. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران سازمانی است که هدف از تشکیل آن استقرار نظم و امنیت، تأمین آسایش عمومی و فردی و نگهبانی و پاسداری از دستاوردهای انقلاب اسلامی در چارچوب قانون در قلمرو کشور جمهوری اسلامی ایران است. هر دو شاخه سازمان‌های انتظامی و غیر انتظامی دارای اجزای مشترکی در فناوری‌های اطلاعاتی هستند؛ مانند نرم‌افزارها، سخت‌افزارها، سازمان‌افزارها و ...، اما در کنار اشتراک‌های فراوان، تفاوت‌هایی نیز بین این دو حوزه وجود دارد، از جمله این‌که در سازمان‌های نظامی، به دلیل اهمیت و طبقه‌بندی بودن اطلاعات، به‌ویژه در هدف‌های عملیاتی، به ایجاد دیواره امنیتی و جلوگیری از نشت اطلاعاتی بیشتر توجه می‌شود (فرهی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۱). فناوری اطلاعات متشکل از سخت‌افزار، نرم‌افزار، نیروی انسانی، اطلاعات، مدیریت، تولید و نگهداری است که در

ارتباط متقابل با یکدیگرند و فضایی مملو از اطلاعات ذخیره‌شده به شکل نظام‌مند و با قابلیت دسترسی آسان پدید می‌آورند. این فضا و تجهیزات در خدمت نیازهای اطلاعاتی و مأموریتی پلیس قرار می‌گیرند و سبب افزایش اثربخشی واحدهای مختلف پلیسی در راستای انجام وظایف آن‌ها خواهد شد (میرزاده و کریمی، ۱۳۸۸: ۱۱۳).

سازمان ناجا (پلیس)، یکی از مهم‌ترین سازمان‌های کنونی به شمار می‌آید که فعالیت‌های گسترده‌ای در سطح ملی و فراملی را انجام می‌دهد. برای این که سازمان‌ها و فرماندهان پلیس باید از فناوری اطلاعات آگاهی کاملی داشته باشند، دلایل مشخصی وجود دارد که شامل این موارد می‌گردد:

- امور پلیسی با سایر امور تجاری یا حوزه‌های غیرانتفاعی، به هیچ‌وجه تفاوت ندارد. اجزاء کلی امور اداری (دفتر داری، انبارگردانی و مدیریت نیروی انسانی) به‌طور فزاینده‌ای بر اساس IT خواهد بود؛
- اینترنت به‌منزله بهره‌گیری سریع از شبکه تلفنی است، چون عمومی‌ترین و عملی‌ترین روش برای برقراری ارتباط بین مردم و سازمان‌هاست؛
- پشتیبانی محاسباتی و رایانه‌ای از کاردانش انجام می‌شود. مأموران نیروی انتظامی، برای تصمیم‌گیری و حل مسائل، نیاز به جمع‌آوری اطلاعات و اشتراک آن‌ها با سایر همکاران، و نیز استخراج و تحلیل آن‌ها و استفاده از دانش دارند (چو، ۲۰۰۱).

بحث و نتیجه‌گیری

روند تحولات جهانی مانند تغییرات چشمگیر در وضعیت جمعیتی، استقبال از مهاجرت، ظهور فناوری‌های جدید و طرح دیدگاه‌های نوین در مدیریت و سازمان، افق‌های تازه‌ای را فراروی سازمان‌ها قرار داده است. فناوری اطلاعات نسبت به سال‌های گذشته از اهمیت بیشتری برخوردار شده است و اثرگذاری آن بر سازمان‌ها انکارناپذیر است. نظام مدیریت سنتی، سه منبع اساسی را برای داشتن عملکردهای مطلوب در سازمان لازم می‌داند. منابع فیزیکی، سرمایه و منابع انسانی میراث باقی‌مانده از نگرش مدیریت سنتی است. درحالی‌که نگرش نوین سیستمی، مبتنی بر عامل دیگری است که فراتر از سه



عامل گذشته بوده و از اهمیت راهبردی خاصی برخوردار است. اطلاعات به‌عنوان چهارمین منبع، در این دیدگاه، قدرت خود را به معنای عاملی حیاتی در اثرگذاری بر فعالیت‌های مدیریتی به اثبات رسانده است (بروک، ۲۰۰۳: ۲۶۲-۲۶۱، به نقل از ادهمی، ۱۳۸۴). توان تداوم سازمان در محیط متغیر و رقابتی امروزی مستلزم به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان است. نقش فناوری اطلاعات در سازمان‌های جدید به‌اندازه‌ای پررنگ است که بسیاری از نظریه‌پردازان سازمان، مدیران و تصمیم‌گیران سازمان‌ها را به اتخاذ راهبردی مرتبط با این فناوری‌ها در جهت‌گیری‌های آتی سازمان‌ها توصیه می‌کنند. از قسمت‌های مهم سازمان که تحت تأثیر این فناوری قرار خواهد گرفت، منابع انسانی سازمان است. به‌طور طبیعی نحوه مدیریت بر نیروهایی که در محیط جدید یعنی محیطی که با فناوری اطلاعات عجین شدن است، تحت‌الشعاع این فناوری قرار خواهد گرفت.

با توجه به رویکردهای جدید ناجا در چند سال اخیر که با شعار محوری «پلیس جامعه‌محور» و تعامل و مشارکت بین مردم و پلیس، تجلی پیدا کرده است، ایجاد و استقرار سازوکارها و زیرساخت‌هایی برای تحقق این هدف الزامی است و گریزی نیست که با بهره‌گیری از فناوری‌های جدید، فاصله نظر و عمل کم شود. فناوری اطلاعات محمل بسیار مناسبی برای تعامل متقابل پلیس با شهروندان جامعه است؛ بنابراین، ضرورت برخورداری از بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه و کارآمد در موضوعاتی مانند اطلاعات جمعیت، گذرنامه، اتباع، شماره‌گذاری خودرو، گواهی‌نامه، کارت پایان خدمت، تشخیص هویت، سوابق مجرمان و غیره، در کنار ضرورت رعایت «سرعت»، «صحت» و «دقت» در عملکرد پلیس از یک‌سو و نیاز به کاهش سطوح تماس مردم با پلیس در امور خدماتی جهت صیانت از کارکنان پلیس از سوی دیگر، به‌کارگیری و توسعه فناوری اطلاعات در ناجا را کاملاً ضروری می‌کند (شریعتی و دیگران، ۱۳۹۱). عصر پلیس جامعه‌محور پاسخی به مشکل اصلاحات بود که در آن تأکید بیش از حد بر کارایی و فناوری به جداسازی اداری انجامید و از این طریق پلیس با شهروند مواجه شد؛ بنابراین مراقبت‌های پلیس جامعه‌محور بر برقراری رابطه نزدیک با جامعه تأکید داشتند. شهروندان نه مطیعان اجرای قانون، بلکه شرکایی برای حل مشکلات جامعه تلقی شدند. فناوری اطلاعات نیز سازمان پلیس را قادر کرده است که آنچه انجام می‌دهند، تغییر

دهند و حتی نحوه انجام عمل را نیز دگرگون سازند و در ارائه خدمات صادقانه و مؤثر به جامعه گام مهمی را بردارند. با توجه به این‌که امروزه پیشرفت‌های چشمگیری در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهان انجام گردیده، به تبع آن جرم و جنایت‌های مختلف نیز با این پیشرفت‌ها تغییر نموده‌اند؛ سازمان ناجا نیز در این زمینه پیشرفت‌های چشمگیری داشته است، نمونه بارز آن پلیس سایبری است که به‌عنوان یکی از بخش‌های مهم در سازمان‌های پلیس کشورهای مختلف به‌شمار می‌رود، تأسیس گردیده است و قصد دارد تا با بهره‌مندی از امکانات و دانش روز و نیز تربیت نیروهای تحصیل‌کرده و متخصص در جهت جلوگیری و مبارزه با این قبیل جرم و جنایات گام بردارد. به‌کارگیری فناوری اطلاعات توسط سازمان ناجا منجر به آن می‌شود که هم‌سو با دانش و امکانات روز دنیا حرکت کرده و با دقت لازم و کافی از عهده وظیفه خویش برآید. ضروری است سازمان ناجا نیز مانند دیگر سازمان‌ها، نقش‌هایی را که فناوری اطلاعات می‌تواند برای پشتیبانی از آن ایفا کند را بررسی کرده و با استفاده از آن زمینه انجام هرچه بهتر وظایف را فراهم کند. فناوری اطلاعات در دو سطح فردی و سازمانی این مهم را انجام می‌دهد. می‌توان در سطح فردی به مواردی مانند: توانمندسازی، دانش و تخصص، بهره‌وری و عملکرد نیروی انسانی، توسعه منابع انسانی، یادگیری و آموزش؛ و در سطح سازمانی به مواردی مانند: ایجاد مدیریت الکترونیک و اثربخش، حرفه‌گرایی و پاسخ‌گویی پلیس، چابکی سازمان و سازمان یادگیرنده اشاره نمود.

پیشنهادها

- ایجاد دوره‌های آموزشی IT محور در سازمان به‌گونه‌ای که کارکنان و افسران باید در تمامی مراحل مشارکت فعال داشته باشند، هم‌چنین هرچند وقت یک‌بار کارهای آن‌ها مورد ارزیابی قرار بگیرد و از طرفی فرماندهان و مدیران ناجا باید فضا و اجازه اجرای این فرآیند را به کارکنان و افسران بدهند و از ترس اشتباه و خطا در به‌کارگیری آن بپرهیزند.

- برای این‌که افراد احساس توانمندی کنند، باید شرایط و زمینه‌های لازم در سازمان فراهم گردد؛ مثلاً ایجاد و توسعه جو مشارکت، استقلال و آزادی عمل در حوزه کار و در نظر گرفتن پاداش به‌عنوان عاملی انگیزشی در راستای بهبود این فرآیند در سازمان.



- مدیران و فرماندهان باید حس مهم بودن و سرنوشت‌ساز بودن را در افراد القا کنند و روحیه آن‌ها جهت دانشی‌سازی را تقویت کنند. در این مقوله نیاز بسیاری به ایده‌ها و به‌کارگیری قوه خلاقیت فرماندهان، مدیران، افسران و کارکنان می‌باشد. لازم است تمامی افراد به این عامل توجه ویژه‌ای داشته باشند.
- در سازمان‌های پلیس سراسر کشور، نظام ارزیابی عملکرد مبتنی بر فناوری اطلاعات به‌وجود آورد و عملکرد خوب افراد را مورد توجه قرار داد و نتایج مثبت و روشن را تأکید نمود، بازخورد به‌آمده را به افراد ارائه دهند.
- بهره‌گیری از افراد مستعد و نخبگان داخلی که در زمینه فناوری اطلاعات تخصص و تبحر لازم را دارا می‌باشند تا بتوانند در انجام وظایف محوله خویش، به‌طور مؤثری انجام وظیفه نمایند تا برقراری رابطه نزدیک با جامعه بیش از پیش تداعی شود.
- به‌کارگیری تجهیزات و امکاناتی مدرن و به‌روز توسط سازمان ناجا که سرعت، افزایش دقت، کاهش اندازه فیزیکی منابع اطلاعات، حذف برخی از فرآیندهای زائد اداری، ایجاد امکان همکاری از راه دور و کاهش هزینه‌های سازمان را به‌همراه داشته باشد و از طرفی بتواند خدمات را با سرعت و دقت بیشتری به مردم ارائه دهند.

منابع

- آقاپار، سیروس (۱۳۸۲). توانمندسازی روش نوینی در محیط رقابتی. تدبیر، ۶ (۱۳۵)، ۳۳ - ۲۸.
- آمار، فریال؛ طیبی، اکرم (۱۳۸۲). مدارس امروز، دانش فردا، نشریه فناوری آموزشی. ۱۵۲: ۳۴ - ۳۰.
- ابراهیمیان جلودار، سیدیاسر؛ ابراهیمیان جلودار، سید محمود (۱۳۹۰). چابکی سازمانی، سرعت پاسخ‌گویی و انعطاف‌پذیری سازمانی. توسعه انسانی پلیس، ۲۲ (۳۹): ۳۴ - ۱۳.
- ابطحی، سید حسن (۱۳۷۴). آموزش و بهسازی منابع انسانی. تهران: انتشارات سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- ابیلی، خدایار؛ موفقی، حسن (۱۳۸۲). دریچه‌ای بر مفاهیم نوین مدیریتی. تهران: نشر شیوه.
- اسمیت، آنتونی؛ کلی، تیم (۱۳۸۰). سرمایه‌های انسانی در عصر اقتصاد دیجیتال، سازمان فردا: مجموعه مقالات، ترجمه فضل‌الله امینی، انتشارات فرا.
- افجه، سیدعلی اکبر؛ خانزاده اصل، لیلا. بررسی طرح تعدیل نیروی انسانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی و تأثیر آن بر بهره‌وری نیروی انسانی. فصلنامه علمی- پژوهشی رسالت مدیریت دولتی، ۲۲ (۱): ۳۳ - ۳۲.
- الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۹). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی، چاپ چهلیم.
- الوانی، سیدمهدی، دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰). گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی، انتشارات صفار، چاپ اول.
- الوانی، سیدمهدی، دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، دانش مدیریت، شماره ۵۵.
- امیرخانی، امیرحسین؛ حورعلی، منصوره (۱۳۸۸). بررسی تأثیر به‌کارگیری فناوری اطلاعات بر بهره‌وری سازمان در سازمان انرژی اتمی ایران (از دیدگاه مدیران سطوح میانی و عالی)، نخستین همایش مدیران پروژه‌های فناوری اطلاعات.
- باباغبیبی ازغندی، علیرضا (۱۳۸۹). جایگاه فناوری اطلاعات و ارتباطات در پلیس کشورهای مختلف. مشهد: کانون نواندیشان امروز.
- بهان، کیت؛ هولمز، دیانا (۱۳۸۷). آشنایی با فناوری اطلاعاتی، ترجمه دکتر مجید آذرخش - دکتر جعفر مهرداد، ویرایش اول، چاپ پنجم، تهران: سمت.
- بهان، کیت؛ هولمز، دیانا (۱۳۷۷). آشنایی با فناوری اطلاعات، ترجمه مجید آذرخش و دیگران، تهران: سمت.



- تابنده، احمد(۱۳۸۵). کاربرد سازمان مجازی در کسب و کار، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۲، ص ۵۲.
- جمعی از نویسندگان(۱۳۸۷). برون‌سپاری و مشارکت مردم در امور پلیس (مجموعه مقالات)، ترجمه ساسان رستمی و الهام علی‌نسب، تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- چو، جیم(۲۰۰۱). فناوری اطلاعات و پلیس، ترجمه فروهر دزفولیان، تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا، ۱۳۸۵.
- دفت، ریچارد ال(۱۳۸۹). مبانی تئوری و طراحی سازمان، ترجمه سیدمحمد اعرابی و علی پارسائیان، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ پنجم.
- فهیمی، مهدی(۱۳۸۰). جرایم رایانه‌ای، مجله صنایع، دانشگاه صنعتی شریف، سال هشتم، شماره اول.
- دفتر بهبود مدیریت و ارزیابی عملکرد معاونت امور مدیریت و منابع انسانی، ارزیابی عملکرد (مقاله)، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۲.
- دو ماهنامه تخصصی فاوا (فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۶). گزارش ویژه فناوری اطلاعات در ناجا، سال اول، شماره ۱، تهران: معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات ناجا.
- رجبی، علی‌محمد؛ شاه‌محمدی، غلامرضا(۱۳۹۲). مدلی برای به‌کارگیری فناوری اطلاعات در مدیریت دانش نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه مدیریت بر آموزش انتظامی، ۳۷ (۱): ۱۰۳-۱۳۹.
- رحیمی، زهرا(۱۳۹۲). بررسی آموزش الکترونیکی بر کیفیت آموزش ضمن خدمت نیروهای پلیس. فصلنامه مدیریت بر آموزش انتظامی، ۱۱(۲۱): ۶۲-۵۳.
- رستمی، عبدالرضا(۱۳۸۵). بهره‌وری در نیروی پلیس سنگاپور. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۱۸(۳): ۴۲-۲۵.
- رشیدی‌راد، حسین(۱۳۹۱). تعیین الزامات سازمانی برای توانمندسازی فرماندهان و مدیران ناجا. بازرسی کل ناجا، ۲۷(۲۰)، ۸۱-۱۰۸.
- رضائیان، علی(۱۳۸۰). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.
- رهنورد آهن، فرج اله؛ زارع پور نصیر آبادی، فضل‌اله؛ حافظی، شهرام(۱۳۸۹). تبیین رابطه بین فناوری اطلاعات و درجه تحقق سازمان یادگیرنده. ۱۴(۲): ۹۲-۷۹.

- سالارزهی، حبیب ا...؛ روشندل اربطانی، طاهر؛ باباغبی ازغندی، علیرضا(۱۳۹۱). شناسایی و اولویت‌بندی جهت‌گیری‌های توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیروی انتظامی در افق ۱۴۰۴، با رویکرد آینده‌نگاری، نظم و امنیت انتظامی، ۳۴(۳): ۳۴ - ۱.
- سپهری، محمدرضا(۱۳۸۱). نقش فناوری اطلاعات در توسعه منابع انسانی و افزایش بهره‌وری شغلی. کار و جامعه، ۱۱(۴۳): ۴-۱۳.
- سرمقاله، نقش فناوری در سازمان‌های نو، مجله تدبیر، شماره ۱۱۱، اردیبهشت ۸۰، ص ۹۰.
- سلطانی، ایرج(۲۰۰۶). شاخص‌های کارکنان پرورش یافته، مجله تحول اداری، شماره ۲۷ و ۲۸، ص ۴۳.
- سلطانی، ایرج(۲۰۰۳). نقش فناوری اطلاعات در توسعه منابع انسانی. ماهنامه تدبیر-سال چهاردهم، شماره ۱۳۸.
- شفیعی، مهرداد(۱۳۹۱). کاربرد شناسایی دوره عمر سازمان در انتخاب راهبردهای اکتساب فناوری. فصلنامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد، ۱۰(۲۰): ۳۱ - ۲۲.
- شریعتی، مسعود؛ شاه‌محمدی، غلامرضا؛ اسفیدانی، رحیم؛ نوری، روح‌الله(۱۳۹۱). پلیس الکترونیک و نقش آن در پیشگیری، تهران: دانشگاه علوم انتظامی ناجا.
- صلواتی، عادل؛ حق‌نظر، فرشته(۱۳۸۸). بررسی تحلیل عوامل زمینه‌ای مؤثر بر استقرار سیستم مدیریت دانش در واحدهای ستادی شرکت ملی نفت ایران. فراسوی مدیریت. ۲۷(۱۰): ۱۰۴ - ۷۷.
- طاهری، شهنام(۱۳۸۴). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها. تهران: نشر هوای تازه.
- فتحیان، محمد(۱۳۸۴). نقش فناوری اطلاعات بر چابکی بنگاه‌های کوچک و متوسط ایران، پذیرفته شده در سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت. تهران - ایران.
- فرهی، علی؛ سنجقی، محمد ابراهیم؛ باقری، مسعود؛ طلائی، محمدحسین(۱۳۹۲). طراحی الگوی تعاملی توانمندسازی سرمایه‌ انسانی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات در نیروهای مسلح. فصلنامه راهبرد دفاع، سال یازدهم، شماره ۴۴، ص ۱۱.
- قهرمانی، علی‌اکبر(۱۳۹۱). پلیس جامعه‌محور از نظریه تا عمل. تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی‌امین تهران.
- کمالیان، امین رضا؛ سالارزهی، حبیب ا...؛ اولیایی، خداداد(۱۳۹۲). نقش فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای. مجله مדיا، ۱۰(۲): ۴۸ - ۳۹.



- گاتچالک، پیتیر؛ مترجمان: نظری، صدیقه؛ نوروزی خیابانی، مهدی (۱۳۸۸). سامانه‌های مدیریت دانش در خدمت پلیس، تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- لک، بهزاد (۱۳۸۶). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در پیاده سازی مدیریت دانش برای پلیس. دومین همایش پلیس و فناوری اطلاعات و ارتباطات، دانشگاه علوم انتظامی.
- لک، بهزاد؛ جوادیان، رضا (۱۳۹۰). تأثیر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس. توسعه مدیریت و منابع انسانی و پشتیبانی، ۳۰(۱۹): ۳۱-۶۰.
- محمدی مقدم، یوسف (۱۳۸۶). شاخص‌های بهره‌وری در دانشگاه علوم انتظامی، فصلنامه دانش انتظامی، ۹(۴): ۱۸۴-۲۰۱.
- محمدی مقدم، یوسف؛ الوانی، سیدمهدی؛ صداقت‌پور، فرزانه (۱۳۹۱). چابکی سازمانی الزامی برای سازمان‌های پلیسی در هزاره سوم، فصلنامه علمی ترویجی منابع انسانی ناجا. ۱۹(۳۰): ۹۷-۱۱۶.
- محمدی مقدم، یوسف؛ الوانی، سیدمهدی؛ حبیبی بدر آبادی، محبوبه (۱۳۹۱). الگوی جامع دانش آفرینی در سازمان‌های پلیسی، مطالعات مدیریت انتظامی، ۲۲(۴): ۵۰۰-۴۷۹.
- مرادی، مرتضی؛ کامینه، مهران؛ برومند، مجتبی (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات از سوی نیروهای پلیس. توسعه انسانی پلیس، ۷(۲۸): ۷۷-۹۳.
- منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین پاسخ‌گویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۲۴(۳): ۲۷۴-۲۵۱.
- مظفری، محمدمهدی (۱۳۷۵). فناوری اطلاعات، افزایش ارتباطات و تأثیر آن‌ها روی سیستم. دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)
- منتظر، غلامعلی (۱۳۸۶). مطالعات راهبردی توسعه اطلاعاتی نظام آموزش عالی در ایران، پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۱۳(۱): ۴۳-۲۶.
- میرزاده، اکبر؛ کریمی، داود. از دولت الکترونیک تا پلیس الکترونیک، فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال چهارم، شماره هجدهم، ۱۳۸۸، ص ۱۱۳.
- میز، ادوین، اورتمایر، پی جی (۱۳۸۵). رهبری، اصول اخلاقی و امور پلیس (چالش‌های پیش روی پلیس در قرن بیست یکم)، ترجمه، حسین شاکری، تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- ملکی فر، عقیل (۱۳۸۵). الفبای آینده پژوهی. تهران: اندیشکده آصف.



- نوروژی، معصومه؛ زندی، فرانک؛ موسی مدنی، فریبرز(۱۳۸۷). رتبه‌بندی روش‌های کاربرد فناوری اطلاعات در فرآیند یاددهی - یادگیری مدارس. فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، ۷ (۲۶)، ۳۴ - ۹.
- نیاز آذری، کیومرث؛ بهنام فر، رضا؛ اندی، صدیقه(۱۳۹۱). تأثیر به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در یادگیری دانش آموزان دوره ابتدایی. فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۱۴ (۳): ۴۳ - ۳۱.
- نیسی، عبدالحسین؛ رنگباری خینی، محمود(۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر در استقرار موفقیت‌آمیز مدیریت دانش. چشم انداز مدیریت، ۱۷ (۳۳): ۱۴۲ - ۱۲۵.
- وفادار، حسین(۱۳۸۶). فناوری اطلاعات و تأثیرات آن در رفتار سازمانی پلیس. دانش انتظامی، ۲۱ (۳۵): ۹۵ - ۷۶.
- هابر فیلد، ام. آر. (۱۳۸۶). مسائل حیاتی در آموزش پلیس، ترجمه، احسان جنابی، تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- هاشمی، صدیقه سادات(۱۳۸۹). ارزیابی دانش در دانشگاه علوم انتظامی. فصلنامه مطالعات انتظامی، ص ۲۱۴ - ۱۸۳.
- هرگنهان، السون(۱۳۸۷). روان‌شناسی یادگیری، ترجمه علی اکبر سیف. نشر دوران.
- Armstrong, Michael. (1994). A "Handbook of Personnel Management Practice". London: Cogan Page, PP. 85 -6.
- Baldwin, T., & Ford, J.K., Transferaining: A Review And Directions Future Research, Personnel Psychology, 41, 63 – 105. 1988.
- Benamati, J. (2008). Decision support systems unfrastructure: The root problems of the management of changing IT. Decision support systems, 45(4), 833 – 44.
- Bovens, M. (2005). Public Accountability, In E. Ferlie, L. Lynne & C. Pollit (Eds.), The Oxford Handbook of Public Management, Oxford: Oxford University Press, P. 182 – 208.
- Braiden, Chris, Bank Robberies and Stolen Bicycles: Thoughts of a Street Cop, Alberta Ministry of Attorney General, circa 1987.
- Christopher , M.G.(2000). The agile supply chain : competing in volatile market , Industrial Marketing Management. 29(1).
- Crocitto,M. & Yousef,M. (2003). The human side of Organizational agility , Industrial Management & Date System . 103(6).
- Daft, R.L. (2001), Organization Theory and Design. (7th ed.), South Western College, Cincinnati, OH.
- Davenport, T., Grover, V. (2000). General Perspectives on knowledge Management: Fostering a Research agenda, Journal of Management Information Systems, Vol 18, No. 1, pp 5 – 21.

- Drucker, P.(2001). The Essential Drucker. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann. Drucker, P.(1993). Post-Capitalist Society. New York: Happer Business.-
- Dove, R. (2001). Response Ability: The Language, Structure, and Culture of Agile Enterprise, New York: Wiley.
- Ebert, R., & Griffin, R. (2005). Business Essential. New Jersey: Prentice Hall.
- Greco, J. (1999). Knowledge is Power. Journal of Business Strategy, Vol. 20, No. 2, pp. 18 – 22.
- Gottschalk, Petter (2005). Strategic Knowledge Management Technology, Published Idea group Published.
- Goldstein, Herman, Proble- Oriented Policing, Temple University Press, Philadelphia, 1990.
- Harun, M. H.(2002),Integrating E-learning into the workplace. Internet and Higher Education, Vol. 4, No.
- Hergenbahn, B. R. (2008), Olson. Matthew H, An Introduction To Theories Of Learning. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey 07458, 251 – 278.
- Kelling, George, Fixing Broken Windows, Simon & Schuster, New York, 1996.
- Islam, Nazrul, saha, Chandra Gour (1998), Techniligical information Inter National Journal of Computer. Internet No 3.
- Lewery, Daniel. P.H.D (2004) Local Gaverment Productivity: Police Departments.
- Libby Brooke, (2003). Human resource costs and benefits of maintaining a matureage workforce, Inter National Journal of Manpower, V. 24, N.3, PP. 260 – 283.
- London, Jack, (2003), electronic crime strategy.
- Makhreji, Ananda “the evolution of information systems: their impact on organizations and structures”, Emerald [2000] ,4,7-507.
- Marquardt, M.J. (2002), Building The Learning Organization (2nd ed.). Daviese-Black, Palo Alto, CA.
- Moon,M.J.(2002) ."The Evaluation Of E-Government Among Municipalities :Rhetoric Or Reality?", Journal Of Public Administration Review,Vol.62,No.4 .
- Nunn, S. & Quinet, K.(202) Evaluating the Effects of Information Technology on Problem- Oriented Policing, Evaluation Review, 26, 81 – 108.
- Pedler, M., Buoydell, T. & Burgoyne, J. (1991). Towards the Learning Company, Management Education & Development, Vol. 21, No. 1, pp. 1 – 8.
- Ramesh , G.& Devadasan , S.R. (2007) . Literature review on the agile manufacturing criteria , Journal of Manufacturing Technology Management. 18(2).



- Robbins, Stephen .P . (2007), Organization behavior, India, Prentice – Hall Pvt. Ltd, 12nd Edition, P.163-164.
- Raschke,R.L; (2010) : Process-based view of agility : The value contribution of IT and the effects on process outcomes ; International Journal of Accounting Information Systems.
- Robbins, S. P. (2001). Organizational behavior: Concepts, controversies and applications (9th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Senge, P.M. (1990), The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organisation. New York: Doubledy,.
- Senge, P.M., Roberts, C., Ross, R.B., Smith, B.J. & Kleiner, A. (1994). The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization, Nicholas Brealey, London.
- Sicilia, Miguel-a Ngel. (2005), The semantic Learning Organization. The Learning Organization, 12 (5), 402 – 410.
- Steinheider, B. & Wuestewald, T. (2008), From the Bottom Up: Sharing Leadership in a Police Agency, Police Practice and Research, Vol. 9, No. 2, pp. 145 – 63.
- Verschaeve H. Charles (2004), Community Policing: It Simply Makes Sense. Department of Interdisciplinary Technology
- Virgo, R. (2007) ; e-police. Dutch: Information Systems Department Police Board, <http://www.agileea.com>, <http://www.progressivepractices.com/index.htm> .
- Wong C. Kam (2008), A General Theory of Community Policing. Xavier University, Cincinnati, Ohio.

