

# فناوری اطلاعات و تأثیرات آن در رفتار سازمانی پلیس

سرهنگ سناذ حسین وفادار\*

## چکیده

در عصر حاضر محیط‌های کاری دستخوش تغییرات پی در پی و گسترده‌ای هستند. سازمان‌ها جهت سرعت عمل در فعالیت‌ها، اثربخش و انعطاف‌پذیری بیشتر مجدداً طراحی می‌شوند. ورود رایانه، اینترنت و فناوری اطلاعات کارکرد سازمان‌ها از جمله پلیس را تغییر داده و در حال شکل دادن دوباره به موضوعات انگیزشی رفتار سازمانی، رهبری و طراحی کار هستند. این مطالعه با هدف بررسی رفتار سازمانی در پلیس الکترونیکی به چگونگی تأثیر رویکرد مورد نظر بر رفتار سازمانی و دگرگونی‌های حاصل می‌پردازد. مطالعه با روش مروری از نوع تشریحی و با مراجعه به کتب، مقالات و سایت‌های مرتبط انجام شد که از میان منابع حاصله ۲۲ منبع مبنای کار قرار گرفت.

تأثیرات فناوری اطلاعات نوع جدید از پلیس تحت عنوان پلیس الکترونیکی با تغییراتی در عرصه‌های مختلف سازمانی از قبیل تجهیزات، شیوه‌های جدید اجرای مأموریت و رویه‌های مدیریتی از جمله رفتار سازمانی را به وجود آورده است پلیسی که قادر است با استفاده از شالوده و زیرساخت‌های اطلاعاتی مناسب، حوزه مأموریتی خود را از راه دور نظارت کرده و ویژگی‌هایی مانند سرعت، دقت و تخصص را در پاسخگویی به شهروندان کسب کند. تغییرات عرصه رفتار سازمانی در سه سطح فرد، گروه و سازمان تقسیم می‌شود و در هر سطح مباحثی به شرح زیر اهمیت مضاعف دارند.

الف- سطح فرد: احساسات، انگیزش، اخلاق و خلوت تنهایی افراد؛

ب- سطح گروه: ارتباطات، تصمیم‌گیری، رهبری و اعتمادسازی؛

ج- سطح سازمان: ساختار و حیطه نظارت، طراحی شغل و تأمین، حفظ و آموزش منابع انسانی؛

## کلید واژه‌ها

پلیس (Police) / رفتار سازمانی (Organization behavior) / الکترونیک (Electronic) نظارت  
ویدیویی (Video Sureveillance) / جرم الکترونیکی (Electronic Crime) / کارآمد (fficient) /  
داده (Data).

## مقدمه

امروزه علم الکترونیک در حال ایجاد انقلابی است که از لحاظ اهمیت و ابعاد تأثیرگذاری کمتر از انقلابی صنعتی نیست. این علم ظرفیت‌های تازه و چشمگیری به هوش و دانش بشری داده و با بهره‌گیری از ابزارهای جدید، ماهیت کار و زندگی را متحول ساخته است. روش‌های محدود کهنه سنتی منسوخ و قابلیت‌های مرتبط با آن مانند فناوری اطلاعات توانسته هر صنعت و فعالیت وابسته به جریان اطلاعات را تغییر داده، تکمیل یا اصلاح کند (پورتر، ۱۳۸۰: ۵۳). فناوری اطلاعات جزء لاینفک زندگی روزمره مردم و دولت شده است و در این مسیر سوءاستفاده از آن (توسط مجرمان)، سازمان پلیس را به این نتیجه رسانده که هرچه بیشتر از فناوری اطلاعات استفاده کند و به موازات انجام مأموریت‌ها، رویارویی با جرایم الکترونیک آشکارتر می‌شود (سولیر، ۱۹۹۹، ۲۴). بنابراین حرفه پلیس نیز تحت تأثیر فناوری اطلاعات قرار دارد و اصطلاح پلیس الکترونیکی که در دو دهه گذشته در کشورهای پیشرفته و طی سال‌های اخیر در ایران به کار گرفته می‌شود ناشی از همین تأثیر است.

از سویی طبق راهبرد معروف<sup>۱</sup> (H.I.O.T) فناوری به مثابه یک سیستم شامل اجزاء و خرده سیستم‌های اطلاعاتی، فنی و سخت‌افزاری، انسانی و ارتباطات و سازمانی است (ایسلم، ۱۹۹۸: ۳). صاحب‌نظران معتقدند رشد و توسعه موزون همه اجزای فناوری برای رشد و توسعه سازمان ضروری است و در این میان همگامی عامل انسانی با فناوری مورد استفاه در سازمان نقش مهمی در تحقق اهداف سازمانی خواهد داشت. برای ایجاد همگامی بخش انسانی با فناوری اطلاعات، رفتار سازمانی از مباحث مهم و حیاتی در مدیریت سازمان‌هاست و دنیای الکترونیک مسلماً بر رفتار سازمانی اثرگذار است. این مطلب اولین بار توسط رابینز تحت عنوان رفتار الکترونیکی مطرح و به صورت عام به مباحث عمومی آن اشاره شد، اما متونی که به شکل خاص رفتار سازمانی و پلیس الکترونیکی و تأثیرات متقابل آن‌ها را مورد بحث قرار دهد موجود نیست.

در نوشتار حاضر با هدف رفع خلاء موصوف سعی بر این است تأثیرات ورود الکترونیک به حرفه پلیسی در حوزه رفتار سازمانی مورد توجه قرار گرفته و تغییرات حادث شده در سه سطح فرد، گروه و سازمان بررسی شوند.

## فناوری اطلاعات

بنابر تعریف، 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). این فناوری حدود دو دهه

قبل، پا به عرصه‌های علمی نهاده و امروزه به عنوان یک تخصص بین‌رشته‌ای با تلفیق علوم ریاضی، رایانه، اطلاعات دانش مدیریت و... در فهرست فناوری‌های نوبت جهانی قرار گرفته است. هدف از به‌کارگیری آن افزایش آگاهی در انسان و نظم در اجرا است و به تعبیری فناوری اطلاعات، فن سپردن امور شناخته شده تکراری و غیرخلاق به ماشین و رهاسازی اندیشهٔ انسانی به‌منظور مکاشفه در ناشناخته‌هاست.

### سازمان‌های الکترونیکی

بخش خصوصی همانند سایر تحولات علمی در بهره‌گیری از فناوری اطلاعات هم نسبت به بخش دولتی پیشگام بوده است و بر این اساس اولین آثار استفاده از فناوری اطلاعات، در تجارت الکترونیکی و بازرگانی الکترونیکی مشاهده می‌شود که با استفاده از قابلیت‌هایی ماند اینترنت و اکسترانت شیوه‌هایی مانند بازاریابی برخط، تماس با مشتری و یا تأمین کنندگان را به وجود آورده‌اند (پورتر، ۱۳۸۰: ۲۳).

اما سازمان‌های دولتی نیز از این تجربه بهره برده و بخش عمده‌ای از فعالیت‌های خود را به فناوری اطلاعات واگذار کرده و با گرایش خود به سوی جهان الکترونیک، زمینه‌های لازم را برای ایجاد سازمان الکترونیکی در قالب دولت الکترونیک فراهم ساخت‌ه‌اند، سازمانی که به صورت انتفاعی یا غیرانتفاعی اینترنت و شبکه خصوصی را به کار برده و فعالیت‌ها و ارتباطات را تسهیل می‌سازد (رابینز، ۲۰۰۵: ۳۳).

### پلیس الکترونیکی

سازمان پلیس از سازمان‌های دولتی است که به عنوان 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 به راحتی می‌توانند از کار طفره رفته و با همین فناوری به سرگرمی‌های غیرضروری پردازند.

از سویی مسئولان برای کارآمدی بیشتر، استفاده از فناوری اطلاعات را امری ضروری می‌دانند؛ زیرا فراگیری استفاده از فناوری و تغییر شکل جرایم سنتی، به جرایم الکترونیکی ایجاب می‌کند اطلاعات طبقه‌بندی شده و داده‌های ارزشمند در مقابل تهدید مجرمان حمایت شود. به علاوه مبارزه با جرایم الکترونیکی، تجهیز پلیس در این زمینه را امری اجتناب‌ناپذیر می‌کند (لاندن، ۲۰۰۳: ۵ و ۴).

یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های پلیس با هزینه‌های تصاعدی، رویارویی با جرایم الکترونیکی است که نقش روبه رشد فناوری در سیستم عدالت‌کیفری و از جمله پلیس را لازم می‌سازد (سانا، ۲۰۰۶: ۱). به دلیل ایجاد فناوری اطلاعات و اطلاعات دیجیتالی، فرصت‌های تبهکاری الکترونیکی رو به افزایش است؛ بنابراین هم‌زمان با پیشرفت‌های

فناوری که در ارتباطات برخط، سازمان‌های پلیسی باید خدماتی را ارائه کنند که مستلزم وظایف و مسئولیت‌های بیشتر است. جرایم الکترونیکی موضوعی با اهمیت ملی و بین‌المللی است که توجه سیستم عدالت کیفری و پلیس را می‌طلبد تا جایی که پلیس کانادا برای اینکه بتواند چنین خدماتی را ارائه کند دوره‌های آموزشی برای کارکنان خود فراهم آورده است (اسمیت، ۲۰۰۶: ۴). وزارت کشور انگلستان نیز واحد جرایم با فناوری بالای ملی را تأسیس کرد که مسئولیت خاصی برای پی‌جویی جرایم مربوط به رایانه شامل جرایم مالی نظیر کلاهبرداری برخط، هک کردن و تهاجمات نسبت به I.T. را دارد. مسئله حائز اهمیت این است که پلیس باید جلوتر از تبهکار باشد (استراو، ۲۰۰۱: ۱). پلیس الکترونیک در جهت ایجاد نقش راهبردی در توسعه یک خط مشی اداری و استانداردهایی برای تحقیقات فناوری محور، پی‌جویی و کشف جرایم اینترنتی، ایجاد استانداردهای آموزشی، شناسایی راهبردهای همکاری مؤثر در برخورد با جرایم الکترونیکی در سطوح منطقه‌ای، ملی، فراملی و تسهیل آگاهی‌سازی کلی در زمینه امنیت اطلاعات مسئولیت وسیعی بر عهده دارد (اسمیت، ۲۰۰۶: ۵).

برای ارائه تعریف دقیق از پلیس الکترونیکی می‌توان آن را در قالب سازمان الکترونیکی با عنوان پلیس دیجیتال معرفی کرد پلیسی که قادر است با استفاده از شالوده و زیرساخت اطلاعاتی مناسب حوزه مأموریت خود را از راه دور نظارت کرد و ویژگی‌هایی همچون سریع و بهنگام بودن و دقت و تخصص را در پاسخگویی به شهروندان کسب کند. ورود علوم الکترونیک در سازمان پلیس سبب تأثیرگذاری بر روابط پلیس با شهروندان، سازمان‌های همکار و کارکنان به شرح زیر خواهد شد:

### رابطه پلیس با شهروندان

رابطه و تعامل پلیس با شهروندان تحت تأثیر علم الکترونیک تغییر می‌یابد.

۱- ارائه خدمات انتظامی برای شهروندان سرعت می‌گیرد. در زمان، حمل و نقل به هزینه‌های افراد جامعه برای دریافت خدمات صرفه‌جویی خواهد شد، به سهولت می‌توان خدمات را در هر شرایط زمانی و مکانی برای شهروندان فراهم کرد و به عبارتی می‌توان مراکز خدمات‌رسانی پلیس را به شهروندان نزدیک کرد.

۲- تعاملات پلیس با شهروندان شفاف خواهد شد و همان‌گونه که در بیانیه نهایی اجلاس بین‌المللی مقابله با فساد اداری سال ۲۰۰۰ در کره جنوبی تصریح شده است، شفافیت امور، مسئولیت‌پذیری و تعهد حرف‌های را افزایش داده و زمینه فساد اداری را از بین خواهد برد و دولت الکترونیکی فرصت مناسبی برای کسب این شفافیت است (جریسات، ۲۰۰۵: ۲۳۱).

### رابطه پلیس با سازمان‌های همکار

بسیاری از مأموریت‌های پلیس با فعالیت سایر سازمان‌ها مرتبط است؛ بنابراین تعامل سریع با این سازمان‌ها نقش به‌سزایی در اجرای بهینه مأموریت خواهد داشت مانند دسترسی به موقع نیروی انتظامی به بانک‌های اطلاعاتی سازمان‌هایی مانند ثبت احوال، مخابرات، آموزش و پرورش و ... که در مأموریت‌های اطلاعاتی مربوط به کنترل جمعیت بسیار مؤثر می‌باشند و از طریق علوم الکترونیکی این دسترسی به آسانی میسر است. بنابراین، واحدهای پلیس الکترونیکی تحت‌تأثیر فناوری‌های موجود از نظر اندازه و قلمرو تغییر یافته و برخلاف پلیس سنتی، علاوه بر ارتباط با سلسله مراتب سازمانی، به اقتضای مأموریت با مجموعه‌ای از نهادهای مختلف به طور مستقل همکاری خواهد داشت. بنابراین ایجاد اشتراک، تشکیل ائتلاف و مدیریت شبکه‌ای از ضروریات جدید انجام وظایف خواهد بود که همراه با رعایت ارزش‌های اخلاقی نوین است، باید اخلاقیات و شایستگی‌های تکنیکی به عنوان عناصر کلیدی پلیس الکترونیکی در هم ادغام شوند. اخلاقیات امری درونی با پیامدهای بیرونی است و خصلت‌های شخصیتی هستند که جامعه برای زندگی سالم به آن‌ها نیازمند است (مکیولی، ۲۰۰۶: ۷۰۲) و از شایستگی‌های تکنیکی که به عنوان صلاحیت‌های شغلی نیز یاد می‌شوند به مهارت‌ها و فنون بهره‌گیری از تجهیزات و فناوری‌های الکترونیکی تعبیر می‌شوند.

### رابطه پلیس با کارکنان

الکترونیک این رابطه را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. شبکه‌های الکترونیکی مربوط به مدیریت منابع انسانی، طراحی سیستم‌های شایسته برای نقل و انتقال و جابه‌جایی کارکنان، توجه به مسائل رفاهی آن‌ها، ارتباطات مؤثر کارکنان با مقامات و متقابلاً تصمیم‌گیری مناسب مدیریت برای کارکنان از جمله ویژگی‌های مثبتی است که پلیس الکترونیکی آن‌ها را تأمین می‌کند. اثرگذاری الکترونیک بر مباحث مربوط به رفتار سازمانی در این بخش قابل بحث است.

### رفتار سازمانی

رفتار سازمانی یک رشته علمی و پژوهشی است که در آن آثاری که فرد، گروه و سازمان در رفتار فرد در درون سازمان دارد بررسی می‌شود و به بیان دیگر، وظیفه رفتار سازمانی مطالعه رفتار سازمانی در عرصه سازمان، رویارویی رفتار فرد و سازمان و بالاخره بررسی سازمان است (قاسمی، ۱۳۸۳: ۲). برای رفتار سازمانی تعاریف دیگری ارائه شده که هر یک به جنبه‌های خاصی تأکید کرده‌اند. - رابینز<sup>۱</sup> می‌گوید: «رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه منظم و سیستماتیک اعمال

و رفتاری که مردم در سازمان از خود نشان می‌دهند» (۱۳۸۰: ۲) و در تعبیر دیگر گفته که رفتار سازمانی عبارت از مطالعه نظام‌مند عملیات، اقدامات، کارها و نگرش‌های افرادی است که سازمانی را تشکیل می‌دهند (۱۳۷۸: ۸۱). شر مهورن و همکاران معتقدند، رفتار سازمانی برحسب تعریف رسمی به مطالعه افراد و گروه‌ها در سازمان اطلاق می‌شود (۱۳۷۸: ۲۱).

مهم‌ترین هدف رفتار سازمانی، توضیح، پیش‌بینی و کنترل رفتار انسان در سازمان است؛ یعنی چرایی رفتار را بدانیم، رفتار آینده را پیش‌بینی کنیم و قادر باشیم آن‌ها را کنترل کنیم. علوم مختلفی مانند روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی، مردم‌شناسی و علوم سیاسی در آن نقش دارند که هر کدام از این رشته‌های علمی در بخشی از رفتار سازمانی مؤثر بوده و مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد.

سازمان‌ها در مدیریت رفتار سازمانی نتایج زیر را دنبال می‌کنند:

۱- بهره‌وری که به عنوان مقدار یا حجم محصولات و یا خدمات عمده‌ای که توسط سازمان ارائه می‌شود تعریف می‌شود و می‌تواند در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی مورد اندازه‌گیری قرار گیرد.

۲- غیبت کارکنان که منظور از آن غیبت‌های غیرموجه کارکنان است که سبب می‌شود جریان کار مخدوش شده و بسیاری از تصمیمات مهم به تأخیر بیفتند.

۳- رضایت شغلی که تحت لوای رضایت فردی در مقابل آنچه که از شغل برای او حاصل می‌شود تعریف شده است.

۴- کاهش جابه‌جایی که مربوط به هزینه‌های مرتبط با فرآیند گزینش، استخدام و آموزش کارکنان است و می‌تواند بدین معنی باشد که چون کارکنان با تجربه و با دانش سازمان را ترک می‌کند سازمان مجبور به جایگزینی افراد دیگری خواهد بود و کارآیی آن کاهش خواهد یافت (رابینز، ۱۳۷۸: ۴۰). علاوه بر چهار مورد فوق، موارد دیگری نیز در این رابطه اشاره شده که از آن جمله می‌توان به کارآیی، کیفیت، حوادث، رشد، انگیزش، کنترل، انعطاف‌پذیری و انطباق، برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری، مهارت‌های ارتباطی مدیریت، ارزش منابع انسانی و غیره اشاره کرد.

- متغیرهای گوناگونی در رفتار سازمانی مؤثر هستند که براساس سه سطح، تقسیم‌بندی شده و به شرح زیر می‌باشند:

الف- سطح فردی: متغیرهای ویژگی‌های زندگی‌های نام‌های، شخصیت، ارزش‌ها و نگرش‌ها، توانایی، ادراک، انگیزش و یادگیری که منجر به تصمیم‌گیری فردی می‌شوند.

ب- سطح گروهی: سیاست و قدرت، تعارض، سایر گروه‌ها، ساختار گروه، رهبری، ارتباطات و تصمیم‌گیری گروهی.

ج- سطح سازمانی: طرح و ساختار سازمانی، منابع انسانی، سیاست‌ها و رویه‌ها، فشار کار و فرهنگ سازمانی.

## تأثیر الکترونیک بر رفتار سازمانی

دنیای الکترونیک ثابت کرده است بر رفتار سازمانی اثرگذار است و قابلیت‌های آن مانند رایانه و اینترنت در حال شکل دادن دوباره موضوعات اساسی رفتار سازمانی مانند انگیزش، رهبری، طراحی شغل و غیره هستند. این مطالب در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل بحث است.

### الف- سطح فرد

#### ۱- مسائل عاطفی

افراد نیاز دارند که احساساتشان را تقسیم کنند و ناتوانی‌های خود را با همکارانشان در میان بگذارند. در سازمان الکترونیکی، زمانی که کارکنان برای بیان صریح احساساتشان آزادی بیشتری دارند، بهره‌وری بیشتری دارند (مک کارتی، ۲۰۰۰: ۴). مخاطرات بديهی فعالیت‌های پلیسی، وجود علایق و برقراری روابط عاطفی را بین کارکنان ضروری می‌سازد و وابستگی متقابل آن‌ها نسبت به یکدیگر حمایت همه جانبه مأموران پلیس در موقعیت‌های خطرناک را به همراه دارد. شرایطی که در پلیس الکترونیکی برای کارکنان ایجاد می‌شود، می‌تواند انزوای فردی آن‌ها را موجب شود، این از ویژگی‌های سازمانی‌های الکترونیکی است که افراد در عین حالی که در هر موقعیت زمانی و مکانی با همدیگر ارتباط دارند ولی تماس رو در رو نداشته باشند. بنابراین برای مدیر پلیس الکترونیکی ضرورت دارد در جهت برقراری عواطف مورد نیاز کارکنان که زمینه‌ساز تعلق‌بخشی و ایجاد حمیت سازمانی است، تمهیدات لازم را به کار گیرد.

باید عواطف و خواست‌های کارکنان را مشروع دانست. در حالی که در سازمان‌های سنتی به لحاظ تفوق دید منطقی و عقلایی، احساسات از هر نوع مخرب قلمداد می‌شود، اما باید احساسات را قسمتی از زندگی سازمان الکترونیکی دانست. پلیس الکترونیکی با وجود آنکه زمینه را برای جداسازی افراد با به‌کارگیری آن‌ها در موقعیت‌های مکانی مختلف ایجاد کرده است ولی بر این امر تأکید دارد احساسات کارکنان برای جلوگیری از ایجاد حس بیگانگی آن‌ها نسبت به همکاران باید پابرجا باشد؛ بنابراین هم‌گرایی کارکنان از طریق تسهیم احساسات آن‌ها در محیط کار گامی مؤثر در جهت مشروعیت به عواطف است، چه این احساسات خوشایند و یا غمناک باشند.

#### ۲- انگیزش

دارا بودن انگیزه کار و جهت‌دهی به انگیزه‌های سالم یکی از ضرورت‌ها در کاربرد صحیح منابع انسانی است؛ بنابراین آگاهی از نظریه‌های مختلف و دستاوردهای تحقیقات علمی در این خصوص برای مدیران و سرپرستان اجتناب‌ناپذیر است، انگیزه عبارت است از حساسیت یا شرایطی که انسان را به انجام کار یا قبول عقیده‌ای ترغیب می‌کند (میرسپاسی، ۱۳۸۲: ۳۶۱).

مسائل انگیزشی در پلیس الکترونیکی در دو بُعد قابل بحث است: اول توجه به این نکته که پلیس الکترونیکی نیازمند کارکنان متخصص و تکنیکی است که مهارت‌های آن‌ها مورد نیاز بازار کار است تسلط افراد به رایانه و آشنایی آن‌ها با قابلیت‌های این فناوری، امتیاز ویژه‌ای برای آن‌ها محسوب می‌شود و به نوعی قادر هستند با استفاده از اهرم تخصص خود سازمان را تحت فشار قرار داده و خواسته‌ها و تمایلات خود را بر آن دیکته کنند آن‌ها از وابستگی سازمان به تخصص خود آگاه هستند. بنابراین انتظار پاداش متفاوت را دارند و خود را متمایز از سایر کارکنان می‌دانند که قادر به استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای نیستند. سازمان نیز این را درک می‌کند و درصدد است پاسخ‌های مناسبی برای ایجاد انگیزه در نیروی کار متخصص خود داشته باشد.

اما بُعد دوم مربوط به تبعات ناشی از پاسخ‌های سازمان به تمنیات انگیزش کارکنان غیرتخصصی است، بی‌شک عامل انسانی در نیروی پلیس علی‌رغم اینکه ورود فناوری می‌تواند نقش آن را کاهش دهد اما به لحاظ ماهیت ویژه کار پلیسی، باز مهم‌ترین عامل در پلیس الکترونیکی خواهد بود. بر این اساس علاوه بر نیروی کار ماهری که تخصص بهره‌گیری از فناوری الکترونیک را دارند نیروی کار غیرماهری نیز در سازمان وجود خواهند داشت که این افراد با مشاهده تأکید سازمان بر تأمین خواسته‌های جذاب کارکنان متخصص، نسبت به خود احساس اجحاف خواهند کرد و در نتیجه تفاوت در اقدامات انگیزشی باعث بی‌انگیزه بودن قشر دوم خواهد شد.

### ۳- تأکید بر مسائل اخلاقی

دسترسی به اینترنت از طریق سیستم‌های اطلاعاتی موجود در پلیس الکترونیکی علی‌رغم داشتن محاسن گوناگون، وسوسه‌ای است برای کارکنان تا آن‌ها در وقت اداری در خلال انجام فعالیت سازمانی از کار و مأموریت اصلی خود منفک شوند و به بررسی سایت‌های مختلف اینترنتی پرداخته و برای بررسی اوضاع و احوال شخصی خود، اطلاعات موجود در سایت‌ها را مطالعه کنند و یا اینکه به گپ و گفتگوی اینترنتی با دوستان و آشنایان خود مشغول شوند و حتی در صورت عدم دسترسی به اینترنت از بازی‌های رایانه‌ای که به سهولت در اختیار دارند، برای خود تفریح و سرگرمی مهیا سازند. چنین وضعیتی آثار مخربی بر عملکرد آن‌ها خواهد داشت.

از منظر دیگر، اینترنت شرایطی را فراهم می‌کند که مدیران به راحتی می‌توانند بر کارکنان نظارت کنند، نظارتی که می‌تواند در خارج از محیط اداری نیز استمرار یابد. این امر برای کارکنان چندان خوشایند نیست و آن را ورود مدیران به حیطه زندگی شخصی می‌دانند. این مطلب تداخل حق کنترل مدیران با خلوت شخصی افراد است و کارکنان درمی‌یابند کار، زندگی شخصی آن‌ها را تحت فشار قرار می‌دهد. این مسئله از اهم مسائل دهه آینده خواهد بود (مک کارتی، ۲۰۰۰: ۵). بنابراین، شایسته است هر دو طرف اخلاقیات را رعایت کنند، از یک طرف کارکنان اصول حرفه‌ای را رعایت کرده و



از اقدامات ناصحیح فوق خودداری کنند و از طرف دیگر مدیران نیز به جای ورود به حریم شخصی افراد، با اقداماتی مانند جذاب کردن کار و ایجاد وقفه‌های رسمی، زمینه تخلفات موصوف را از بین ببرند.

## ب- سطح گروه

### ۱- ارتباطات

ارتباطات، فرآیند محوری در تبادل اطلاعات بین اعضای سازمان و بین سازمانی است که تعاملات قسمت‌های مختلف را برقرار می‌کند. بنابراین یک ابزار مؤثر در هماهنگ‌سازی و کاربرد اثربخشی منابع انسانی تلقی می‌شود (میرسپاسی، ۱۳۸۲: ۳۵۳). سازمان‌های امروزی که در بطن تغییر و تحولات سریع قرار دارند به طور روزافزون از فناوری اطلاعات به عنوان اهرمی جهت بهبود و ارتقای بهره‌وری و افزایش رضایت کارکنان و مشتریان استفاده می‌کنند بدین ترتیب الگوهای مرتبط با ارتباطات سازمانی در حال تغییرات اساسی هستند (کرینتر، ۱۳۸۴: ۴۳۷). سیستم اطلاعات مدیریت (M.I.S.)، از سیستم‌های اطلاعاتی است که به طور خاصی گزارش‌های لازم از سیستم‌های پردازشی تعاملات را به‌طور ترکیبی تهیه و در اختیار مدیران قرار می‌دهد. سیستم گزارش‌های مدیریت M.R.S.<sup>۲</sup> مجموعه‌ای نظام‌یافته از افراد، دستورالعمل‌ها، پایگاه داده‌ها و تجهیزات است که گزارشات روزمره مورد نیاز را جهت تصمیم‌گیری ارائه می‌کند معمولاً در M.R.S. داده‌هایی مورد پردازش قرار می‌گیرند که توسط T.P.S. و دیگر منابع داخلی تولید می‌شود. کاربر از برنامه M.R.S. درخواست گزارش می‌کند. برنامه، داده‌های TPS را جمع‌آوری، اصلاح و پردازش کرده و سپس به تهیه گزارش‌های مربوط می‌پردازد. این گزارش‌ها هم قابل چاپ روی کاغذ هستند و هم قابل نمایش بر روی صفحه مونیتر هستند. در ضمن می‌توان گزارش‌هایی را به طور خودکار تهیه کرد (صرافی‌زاده، ۱۳۸۴: ۹۰). ارتباطات در سازمان الکترونیکی به صورت عمودی، افقی و مورب امکان‌پذیر است پلیس الکترونیکی به کارکنانش اجازه می‌دهد تا ارتباط مستقیم را بدون استفاده از کانال‌های ارتباطی رسمی با یکدیگر برقرار کنند. کارکنان می‌توانند در هر موقعیتی با هر رده‌ای از سازمان مرتبط باشند و اطلاعات لازم را ارائه دهند، این امر سبب می‌شود بهره‌گیری به موقع از اطلاعات در سطوح مختلف سازمانی به عمل آید و در تبعیت آن سرعت عمل برای واحد پلیس مهیا خواهد شد شیوه‌ای که امروزه در خصوص اعلام وقایع در نیروی انتظامی بر آن تأکید می‌شود و هر یگان انتظامی به محض وقوع واقعه‌ای ضمن انعکاس موضوع به سلسله مراتب مربوطه، رده‌های هم‌سطح و رده‌های تحت نظارت خود را نیز به طور همزمان آگاه می‌سازد.

1 . Mangement Information System

2 . Management Report System

نظر به این تحولات، قوانین ارتباطی بایستی از نو نوشته شوند و وجود سلسله مراتب تاریخی در فرآیند ارتباطات باید حذف شود و مفاهیم ارتباطی جدیدی نیز تعریف شوند و در کنار این اقدامات، ترتیبی اتخاذ شود تا ارتباطات اضافی حذف شده و مسیرهای ارتباطی در هر شرایطی برای پاسخگویی به مأموریت به کار گرفته شوند.

## ۲- تصمیم‌گیری

الکترونیک زمینه‌ساز تشکیل گروه (تیم) و تصمیم‌گیری نیز مبتنی بر گروه است و یا چند نفر که با یکدیگر روابط متقابل داشته باشند و بتوانند در جهت یک هدف مشترک بر یکدیگر اعمال داشته باشند، گروه گفته می‌شوند (استونر و دیگران، ۱۳۷۹: ۸۵۸). بر این مبنا مدل‌های تصمیم‌گیری گروهی و علمی به جای مدل‌های عقلایی به کار گرفته می‌شوند. کسب موفقیت در پلیس الکترونیکی نیازمند انجام آزمایش است و چون امکان تصمیم‌گیری کامل وجود ندارد؛ بنابراین، تصمیم‌هایی در سطح محدود اتخاذ شده و ترسی از اشتباه نباید باشد به لحاظ اینکه انعطاف لازم در سازمان وجود دارد و اشتباهات با تسریع در تصمیم‌گیری قابل بازگشت و جبران است. تصمیم‌ها در این سازمان به‌طور مداوم تجربیات گذشته را تغییر داده و حتی بعضاً آن‌ها را منسوخ می‌سازد (رابینز، ۲۰۰۵: ۱۴).

از سویی اطلاعات به لحاظ ارتباطات مناسب، به سهولت در دسترس است و کارکنان پلیس با تکیه بر اطلاعات موجود می‌توانند در حیطه مسئولیت خود تصمیم‌گیری کنند. این امر، سرعت را به واحدهای صفی می‌دهد تا بدون اتلاف وقت با تصمیم‌گیری درست مأموریت را انجام دهند و در اغلب موارد نیازی به دستورهای ستادی نخواهد بود؛ بنابراین، مدل‌های تصمیم‌گیری فردی به‌طور فزاینده‌ای برای پلیس الکترونیکی منسوخ شده و مدل‌های تصمیم‌گیری تحلیلی و مبتنی بر تفکر که بر ادبیات مدیریت راهبردی رایانه تسلط دارند با مدل‌های فعال جایگزین می‌شوند و هیچ رویه باثباتی را برای این نوع پلیس نمی‌توان پیش‌بینی کرد و سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری (D.S.S.) از طریق به‌کارگیری همین مدل‌ها و تحلیل آن‌ها قادرند تا مسائل بسیار پیچیده را حل و نتیجه را ارائه دهند. D.S.S. از طریق به‌کارگیری مدل در پایگاه مدل<sup>۲</sup> و نیز داده‌های مورد نیاز از طریق پایگاه داده می‌تواند با کاربر از طریق رابط<sup>۳</sup> ارتباط برقرار کرده و به صورت تعاملی<sup>۴</sup> به تحلیل مسئله و ارائه نتایج بپردازد. (D.S.S.) سیستم‌های رایانه‌ای تعاملی هستند و معمولاً برای مدیران رده بالای سازمان طراحی می‌شوند. بیشتر دقت مدیران صرف جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات جهت تصمیم‌گیری می‌شود. این سیستم متکی به یک سری ابزارهای نرم‌افزاری و سخت‌افزاری کاربر آشنا است که با تهیه و ارائه یک سری اطلاعات، مدیران را در تصمیم‌گیری پشتیبانی می‌کند (صرافی‌زاده،

1 . Decision support system  
3 . Interface

2 . Model Base  
4 . Interactive

۱۳۸۴: ۳۹). در بسیاری از اوقات فرماندهان و سرپرستان برای اتخاذ یک تصمیم مناسب به تجربیات خود متکی هستند، اما مدیران سطوح راهبردی و تاکتیکی غالباً با تصمیمات پیچیده‌ای مواجه هستند که تجزیه و تحلیل عوامل موجود در آن‌ها فراتر از قابلیت‌های انسانی معمولی است این نوع تصمیمات مربوط به سیستم‌های پشتیبانی یا D.S.S. هستند که با آن می‌توان کمبود اطلاعات را جبران کرد به نحوی که مدیران بتوانند کیفیت تصمیمات خود را ارتقا دهند. D.S.S. در کلیه سطوح به تصمیم‌گیران کمک می‌کند. اما در سطوح تاکتیکی و راهبردی کارایی بیشتری دارد.

#### ۴- رهبری

رهبری در سازمان‌های الکترونیکی و به تبع آن در پلیس الکترونیکی نیز متفاوت خواهد بود و مسئولیت رهبران پلیس الکترونیکی ایجاب می‌کند برای هدایت سازمان خود از سیستم‌های E.S.S.<sup>۱</sup> که قابلیت‌های زیر را داراست، بهره گیرند.

۱- ارائه دیدگاه جامع از سازمان: یکی از نقش‌های کلیدی مدیران ارشد داشتن دیدگاه جامع از تمام سازمان است.

۲- پشتیبانی از برنامه ریزی راهبردی: منظور از برنامه‌ریزی راهبردی تعیین اهداف بلند مدت سازمان است که از طریق تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف سازمان، پیش‌بینی روندها در آینده، برنامه‌ریزی برای خطوط جدید تولید، تهیه تجهیزات جدید و اتخاذ تصمیمات خاص در شرایط حاد اقتصادی میسر می‌شود.

۳- پشتیبانی از کنترل راهبردی: بخش دیگری از تصمیمات مدیران ارشد به کنترل راهبردی معطوف می‌شود که مستلزم نظارت و مدیریت عملیات کلی سازمان است. یک سیستم E.S.S. کارآمد می‌تواند به مدیران ارشد کمک کند تا ضمن کنترل بر ابعاد مختلف سازمان از منابع موجود به بهترین نحو بهره‌برداری کند.

۴- حمایت از مدیریت در شرایط بحرانی: حتی با برنامه‌ریزی دقیق راهبردی هم ممکن است بحران بروز کند. در بسیاری از موارد طرح‌های اضطراری راهبردی را می‌توان با کمک E.S.S. جایگزین کرد تا سازمان بتواند بر بحران‌ها فایز آید (صرافی‌زاده، ۱۳۸۴: ۱۵۳ - ۱۴۸).

سه تفاوت عمده موجود در رهبری پلیس الکترونیکی و پلیس سنتی به شرح زیر هستند:

#### سرعت در تصمیم‌گیری

در پلیس الکترونیکی تصمیم‌گیری باید سریع باشد چون جرایم سریع اتفاق می‌افتند لازمه تصمیم‌گیری وجود اطلاعات منسجم است. اینترنت و اینترنت‌ها روشی را که اطلاعات به درون سازمان‌ها انتقال پیدا می‌کرده‌اند تغییر داده‌اند. اطلاعات به سهولت در دسترس رهبر قرار دارد و سیستم‌های خبره تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز در هر

مرحله‌ای از تصمیم‌گیری به کار گرفته می‌شوند. از جمله سیستم‌های ارتباطی مؤثر در این زمینه می‌توان از سیستم پردازش رخداد یا داد و ستد (T.P.S.) اشاره کرد که هدف آن کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی سازمان از طریق انجام پردازش‌های با سرعت بالا است. این سیستم مجموعه‌ای از افراد، دستورالعمل‌ها، حافظه و تجهیزات است که به جمع‌آوری، پردازش و ثبت عملیات سازمان می‌پردازد. این سیستم پایه و اساس سایر سیستم‌های اطلاعات است و در سطوح عملیات سازمان به کار گرفته می‌شود (معظمی گودرزی، ۱۳۸۶: ۸۴-۸۳).

توجه به این شعار که در هر سه ماه یک سازمان دیگر می‌شویم، راهبران را در پلیس الکترونیکی همانند قهرمانان دو سرعت می‌سازد. امروز پلیس ویژگی اول خود را اطمینان از این مطلب می‌داند که با برخورداری از فناوری و تجهیزات نوین در برقراری نظم و رویارویی با چالش‌های پیش رو به طور کارآمد و مؤثری ظاهر می‌شود. به عنوان مثال، استفاده از فناوری انگشت‌نگاری کنار جاده‌ای (سیار) و شناسایی خودکار شماره‌های وسائط نقلیه که علاوه بر کاهش هزینه‌های مربوط به اعلام هویت دروغین، ابزار قدرتمندی را در دسترس مأموران مربوط قرار می‌دهد تا بدون اینکه مجبور شوند مرتب در حال آمد و شد به ستاد (پاسگاه) باشند هویت مظنونان را در اولین زمان (کمتر از ۵ دقیقه) شناسایی کنند و در خصوص چگونگی تحت پیگرد قرار دادن آنان بهتر تصمیم‌گیری کنند. به این ترتیب تبهکاران کمتری می‌توانند از چنگال عدالت بگریزند و بی‌گناهان کمتری نیز گرفتار شوند (مک نالتی، ۲۰۰۶: ۲).

### ایجاد و حفظ انعطاف‌پذیری

رهبران الکترونیکی نیاز به انعطاف‌پذیری بالایی دارند آن‌ها مجبورند تا با فراز و نشیب سازگاری داشته و زمانی که متوجه می‌شوند که کار به درستی انجام نمی‌شود سازمان‌شان را تغییر جهت دهند. داشتن انعطاف در تمامی مراحل مخصوصاً امور مربوط به رهبری از ویژگی‌های پلیس الکترونیکی است و اهمیت آن در موقعیت‌های مختلفی که رهبر به این نتیجه می‌رسد که دچار اشتباه شده است در اصلاح امور آشکار خواهند شد. در شرایطی که پیشرفت روزافزون فناوری بر تمامی ابعاد جامعه تأثیر گسترده دارد و نوع و روش ارتکاب جرایم نیز از این قاعده مستثنی نیست، تصمیم‌گیری منعطف در هدایت اقدامات مرتبط اجتناب‌ناپذیر است.

علاوه بر آن، انتظارات فزاینده جامعه از پلیس با توجه به رویکردهای نوینی مانند پلیس جامعه‌محور، رهبران پلیس الکترونیکی را در شرایطی قرار می‌دهد که باید درصد تأمین خواسته‌های رو به گسترش جامعه باشند. ویژگی انعطاف‌پذیری در تصمیم‌گیری می‌تواند فرصت مناسب را برای این هدف به وجود آورد.

### تمرکز بر تصویر آینده

در تصمیم‌گیری باید مشکلات آینده را دید، تغییرات را پیش‌بینی و نقش‌های از فرصت‌های گوناگون تهیه کرد و آن را در هدایت سازمان به کار گرفت. الکترونیک

همان‌گونه که پلیس را متحول می‌سازد بستری برای ارتکاب جرم جدید است که از آن جمله می‌توان به حوزه گسترده جرایم رایانه‌ای اشاره کرد که فضای مأموریتی جدید را برای پلیس فراهم کرده است. تخطی از قانون ارتباطات و بهره برداری غیرمجاز نرم‌افزاری در اینترنت، پلیس را مجاب کرده که باید در لبه تیز ارتباطات الکترونیکی باشد تا بتواند این نوع جرایم مقابله کند؛ اگرچه توانایی‌ها و مهارت‌های مجرمان اغلب فراتر از پلیس است (سولیر، ۱۹۹۹: ۲۱). برای این منظور از سیستم‌های خبره رایانه‌ای<sup>۱</sup> (ES) با هدف تشخیص مسائل، پیش‌بینی حادث آینده و حل مسائل باید استفاده کرد. این سیستم می‌تواند استدلال تصمیمات پیشنهادی خود را تشریح کند، رفتار هوشمند خود را نمایش دهد. با استنتاج از روابط پیچیده سیستم‌های خبره می‌توان داده‌های مربوط به شرایط فوق‌العاده پیچیده را ارزیابی، نتیجه‌گیری و سپس راه حل مسائل را پیدا کرد. همچنین این سیستم می‌تواند دانش کارشناسان را نگهداری کند. یک قابلیت منحصر به فرد سیستم خبره این است که می‌تواند از تجربه انسان که ممکن است گاهی فراموش شود استفاده کند (صرافی‌زاده، ۱۳۸۴: ۱۰۸-۱۱).

### اعتمادسازی

رفتار سازمانی اخیراً اعتماد را به عنوان یک موضوع اصلی تحقیق کشف کرده است اعتماد در سازمان‌های سنتی نیز مورد توجه بوده لیکن در سازمان الکترونیکی اهمیت مضاعف دارد (کراک هارت، ۱۹۸۸: ۱۲۳). به لحاظ وجود شرایط متغیر و بی‌ثبات محیطی و کیفیت کار پلیسی اعتماد کارکنان نسبت به یکدیگر ضروری است. در پلیس الکترونیکی قوانین و مقررات به لحاظ تغییرات حاصل از الکترونیک متغیر بوده و سیاست‌ها و رویه‌ها فاقد ثبات دائمی خواهند بود و بی‌ثباتی سیاست‌ها و هنجارها، توسل افراد به روابط شخصی برای اخذ راهنمایی و مشاوره را افزایش می‌دهد و لازمه پذیرش راهنمایی هم وجود اعتماد بین کارکنان است.

از سوی دیگر با ورود تجهیزات به حوزه مأموریت‌های پلیس، مأموران کمتر تحت نظارت مستقیم مسئولان قرار دارند به طوری که یک افسر تمام زمان مأموریت خود را بدون نیاز به بازگشت به پاسگاه در حوزه استحفاظی به گشت‌زنی می‌پردازد و در موقعیت‌های تصمیم‌گیری برای رعایت مؤلفه سرعت، با توجه به اوضاع و احوال، تصمیم‌گیری می‌کند. بنابراین اعتماد به طرز چشمگیری وضعیت موجود را توجیه می‌کند. هرچند وجود سیستم‌هایی مانند سیستم<sup>۲</sup> که بر روی خودروهای پلیس قابل نصب بوده و با ضبط ویدیویی، فعالیت گشتی‌ها و ارسال تصاویر به ستاد فرماندهی، زمینه نظارت و ارتباط فراگیر را برای مدیران پلیس فراهم می‌سازد (نالی، ۲۰۰۴: ۲). لیکن نقش اعتماد در این عرصه غیرقابل انکار است.

1 . Expert System

2 . Range

## ج- سطح سازمانی

### ۱- ساختار و حیطة نظارت

ساختار سازمانی به دو نوع عمده ساختار مکانیکی و ساختار ارگانیکی تقسیم می‌شود. در سازمان‌های سنتی پلیس، بر ساختار مکانیکی به لحاظ اهمیت نظم سازمانی تأکید می‌شود لیکن با توجه به تئوری اقتضایی، که به جای تمرکز به بهترین روش مدیریتی به شیوه‌ای متناسب با موقعیت موجود توجه دارد و مدیران را تشویق می‌کند رفتار سازمانی را متناسب با شرایط و موقعیت موجود اتخاذ کنند (استونر و همکاران، ۱۳۷۹: ۵۷)، سازمان‌های الکترونیکی منحصر به ساختار ارگانیکی متکی هستند و ساختارهای مکانیکی کارآیی لازم را نخواهند داشت. پلیس الکترونیکی نیاز به ارتباطات عمودی، افقی و مورب دارد و در اکثر حوزه‌های مأموریتی خود از توانایی‌های الکترونیکی استفاده می‌کند. بر این مبنا تیم‌های فراسلسله مراتبی، و با رسمیت پایین برای کسب انعطاف‌پذیری و آزادی عمل ضروری هستند بنابراین ساختار مکانیکی در این سازمان دوامی نخواهد داشت و بایستی از ساختار ارگانیکی به منظور کسب ویژگی‌های مورد نظر استفاده کند. ساختار غالباً توسط شبکه‌های اطلاعاتی به هم پیوسته و نزدیک به هم شکل گرفته است و پیش‌بینی این است در پلیس الکترونیکی برخی مشاغل حذف شوند که عمدتاً مربوط به مشاغل سطح میانی مدیریت خواهد بود. بنابراین حیطة نظارت مدیران افزایش یافته و ساختار سخت خواهد شد.

پاسخگویی درحیطة نظارت جدید، دگرگون شده و تحت تأثیرات الکترونیک تغییر خواهد یافت. مک‌گروی<sup>۱</sup> از نظریه‌پردازان علوم اداری، پاسخگویی را از چند منظر مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و چشم‌اندازهای آن را تحت عناوین سنتی، دمکراتیک، حرف‌های، مدیریتی، نظارتی و منطقی تقسیم‌بندی کرده و برای هر کدام ویژگی‌های خاصی را مطرح ساخته است. پاسخگویی سنتی همان پاسخگویی پلیس به مقامات درون سازمانی را شامل می‌شود و پاسخگویی حرفه‌ای به نظارت هم‌تایان و به تعبیری نظارت متخصصان تأکید می‌کند و نتیجه پاسخگویی مدیریتی، شفافیت اهداف و پاسخگویی مستقیم مأموران به شهروندان که دریافت‌کنندگان خدمات پلیس هستند است. بنابراین در یک جمع‌بندی می‌توان گفت پاسخگویی پلیس الکترونیکی تلفیقی از سه چشم‌انداز موصوف خواهد بود؛ یعنی علاوه بر اینکه مقامات مافوق سازمانی بر امورات نظارت خواهند داشت، به لحاظ نقش بارز فناوری، نظارت متخصصان نیز حائز اهمیت است و از سویی شفافیت امور، نظارت شهروندان را نیز تأمین خواهد کرد (۲۰۰۱: ۶۱).

### ۲- تأمین منابع انسانی

سازمان الکترونیکی نیاز به افراد توانمند دارد تا بتواند مهارت‌های گوناگون را

فراگیرند. انتخاب و گزینش افراد صلاحیت‌دار در این خصوص از چالش‌های مهم پلیس الکترونیکی است و علت آن را می‌توان در استقبال سایر سازمان‌ها از افراد شایسته و فنی جستجو کرد. بر این اساس مدیران پلیس یک روش فعال و پویا را در این زمینه دنبال می‌کنند تا نیروهای چند مهارتی را جایگزین نیروهای کم مهارت کنند. غالب امورات تکراری سازمان که پیش از این توسط افراد صورت می‌گرفت به رایانه واگذار می‌شود و گامی به سوی کوچک‌سازی سازمان نیز برداشته می‌شود اقدامی که نیروی انتظامی طی دو سال اخیر آن را پیگیری می‌کند.

در گزینش افراد توجه به فرهنگ سازگار فرد با فرهنگ سازمانی الکترونیکی نیز اهمیت می‌یابد. نمی‌توان برای یک ملت متشکل از اقوام با فرهنگ‌های مختلف یک فرهنگ ملی کاملاً مشخص تعریف کرد. همین ادعا را تا حدی می‌توان در مورد فرهنگ سازمان‌ها نیز مطرح کرد. بنابراین، باید دید زبان ساکت فرهنگ، کیفیت زندگی کاری را چگونه تفسیر می‌کند (میرسپاسی، ۱۳۸۵: ۳۰۰). ورود هر فناوری همراه با ورود فرهنگ مربوط به آن است که در پلیس الکترونیکی نیز اثرات این فرهنگ مشهود است. بایستی افراد روحیه پذیرش کار گروهی، فعالیت در محیط پرابهام، تحمل فشار برای سرعت بخشیدن به کارها را داشته باشند و جامعه‌پذیری ویژه دنیای الکترونیک را نیز مورد توجه قرار دهند. دنیای الکترونیک دو فرآیند متناقض را در یک زمان انجام می‌دهد: ۱- انزوای کارکنان را افزایش می‌دهد. ۲- اجتماع آن‌ها را از طریق سیستم‌های الکترونیکی فراهم می‌سازد (جامعه‌پذیری مجازی) (رابینز، ۲۰۰۵: ۶).

#### ۴- حفظ منابع انسانی

نگهداری کارکنان سازمان‌ها به ویژه نگهداری نیروی مهارتی (که مورد نیاز پلیس الکترونیکی است) ابعادی وسیع تر از ارتباط دادن انسان با حقوق و مزایای دریافتی یا تأمین بهداشت و ایمنی در محیط کار دارد و نمی‌توان این‌گونه تصور کرد که توقعات کارکنان در همه جا و در هر فضای کاری یکسان است و به راحتی می‌توان آن‌ها را تشخیص داد (میرسپاسی، ۱۳۸۵: ۲۷۹).

نظر به اینکه نیروی شایسته‌ای که توان فعالیت در سازمان را دارد با گزینه‌های دیگر اشتغال مواجه هستند. بنابراین، امکان ترک شغل از سوی آن‌ها متصور است و سازمان الکترونیکی باید شرایط لازم به منظور حفظ این نیرو را فراهم سازد، از جمله اقدامات مناسبی که پلیس الکترونیکی می‌تواند برای انگیزش و حفظ کارکنان به کارگیرد ارائه پروژه‌های چالشی و هم‌اوردطلبی است که کارکنان را مجاب می‌سازد در جهت نیل به موفقیت خود، کارآیی لازم را داشته باشند و باید تا حد امکان در تصمیم‌گیری‌ها دخالت داده شوند.

#### ۴- آموزش کارکنان

آموزش مستلزم استفاده از برنامه‌های پیش‌بینی شده‌ای است که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت و موجب کسب دانش، مهارت و توانایی‌های تازه در فرد

می‌شود به گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل می‌کند (سینگر، ۱۹۹۰: ۴۲). رویکرد سنتی آموزش بر این امر استوار بود که تجارب پلیسی از طریق آموزش‌های چهره به چهره استاد و دانشجو صورت می‌گرفت، اما امروزه قابلیت‌های الکترونیکی زمینه‌ای را ایجاد کرده است که می‌توان بسیاری از ادوار آموزشی را به صورت مجازی و یا از طریق آموزش راه دور انجام داد. این زمینه اجرای آموزش را در پلیس الکترونیکی سهل ساخته، هزینه‌های آموزشی را کاهش داده، فواصل ادوار آموزشی را کم کرده و معایب آموزش سنتی را نیز مرتفع ساخته است، تا جایی که می‌توان آموزش‌های پلیسی را به موازات تغییر و دگرگونی جرایم حتی به طور جزئی با انتشار بروشورهای online روزآمد کرد. این امر علاوه بر آموزش کارکنان پلیس در بالا بردن سطح آگاهی جامعه نیز تأثیر به‌سزایی دارد (رابینسون، ۲۰۰۲: ۱). همچنین با استفاده از نرم‌افزارهای شبیه‌سازی می‌توان ضعف‌های موجود در آموزش‌های کارگاهی پلیس را به سهولت برطرف کرد.

#### ۵- طراحی شغل

الکترونیک و شبکه‌های ارتباطی آن، شکل و فیزیک محل کار را تغییر می‌دهد. به‌کارگیری تجهیزات الکترونیکی برخی از مشاغل را حذف می‌کند. بسیاری از آن‌ها را در هم ادغام می‌سازد و به جای آنکه کارهای مختلف را افراد مختلف انجام دهند می‌توان آن‌ها را به شخص واحدی که قادر است از سیستم‌های الکترونیکی استفاده کند واگذار کرد. همچنین مشاغل جدیدی بر حسب نیاز ایجاد می‌شود، بنابراین بایستی مشاغل را دوباره طراحی کرد و به کارکنان اجازه داد به عنوان مشاور در طراحی مشاغل شرکت کنند (رابینز، ۲۰۰۵: ۳۴).

این تغییرات در پلیس الکترونیکی نیز وجود دارد. کنترل بر خط معابر شهری از طریق سیستم‌های تصویری متمرکز، حضور فیزیکی مأموران پلیس را غیرضروری می‌سازد و نظارت بر حوزه استحفاظی از این طریق به راحتی برای مسئول انتظامی فراهم است و همراه با آن، فرماندهی و هدایت عملیات میدانی نیز از طریق سیستم‌های الکترونیکی میسر خواهد بود هدایت عملیاتی که در بحث کنترل اغتشاشات از طریق سیستم‌ها برخط پلیس ۱۱۰ صورت می‌گیرد نمونه‌ای از این اقدامات است. این موارد نشان دهنده این است که نقش عامل انسانی در برخی مشاغل کم‌رنگ شده است.

#### نتیجه‌گیری

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.

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 (غیرانعطاف‌پذیر) تغییر داد و از



سازمان‌های مجازی بهره‌گرفت و برخی از مأموریت‌های آن را واگذار کرد (اقدامی که تحت عنوان پلیس + ۱۰ پیگیری می‌شود).

با این تفاسیل، پلیس الکترونیکی برای موفقیت در عرصه فعالیت خود که بیش از این به شیوه‌های سنتی اداره می‌شد ملزم به رعایت اصول شش‌گانه زیر به عنوان قوانین سازمان الکترونیکی است:

۱- هیچ مدل یا برنامه راهبردی مشخص برای پلیس الکترونیکی وجود ندارد؛ شیوه کاری که در یک موقعیت زمانی کاربرد دارد، در موقعیت زمانی دیگر فاقد کارایی خواهد بود.

۲- موفقیت از آن پیشتازان است به مصداق دنیای واقعی، پرنده‌ای که زودتر به طعمه رسد آن را می‌گیرد در حرفه پلیسی نیز این اصل استوار است.

۳- قبلاً بزرگ، کوچک را می‌بلعید ولی امروزه سریع کند را می‌بلعد، موقعیت به سرعت از دست می‌رود، نگرش قدیمی «آماده - هدف - آتش» با نگرش جدید (آتش، آماده و هدف) جایگزین می‌شود.

۴- کاستن از هزینه‌ها از مزایای سازمان‌های مبتنی بر الکترونیک است. باید خدمات و محصولات پلیس الکترونیک از پلیس سنتی متمایز باشد، تمایزاتی مانند دقت، سرعت، صراحت، اطمینان و ...

۵- مکان مطرح نیست، محیط جغرافیایی در تعیین کارکنان و فرآیند سازمانی چندان نقش ندارد.

۶- اطلاعات منسجم همه چیز است. الکترونیک، روش‌های سنتی انتقال و تبادل اطلاعات را تغییر داده است. پیگیری پرونده‌ها تسهیل شده. ارتباط با کارکنان، افراد مافوق و حتی ارباب رجوع به راحتی امکان‌پذیر است.

- در کنار محسناتی که در بحث سازمان‌های الکترونیکی وجود دارد توجه به مشکلات ناشی از آن نیز حائز اهمیت است.

- در بعد فردی در کارکنان این حس ایجاد می‌شود که همیشه تحت نظر و کنترل شدید هستند، چون رؤسا قادر هستند از طریق اینترنت آن‌ها را کنترل کنند. فرهنگ‌های «دائم در کار» در سازمان‌های الکترونیکی ایجاد خواهد شد و این امر نگرانی‌هایی را برای کارکنان ایجاد می‌کند. تمایز زندگی شخصی و شغلی کارکنان به راحتی امکان‌پذیر نخواهد بود و افراد درمی‌یابند کارشان به زندگی شخصی آن‌ها لطمه وارد ساخته و بسیاری این شیوه زندگی را نمی‌پسندند. ایجاد توازن بین زندگی فردی و سازمانی مهم‌ترین بحث در سال‌های آینده خواهد بود.

- در بعد گروهی مسائل مهمی مانند تصمیم‌گیری، ارتباطات، رهبری و اعتماد سازی تحت‌تأثیر الکترونیک دچار تغییر و تحول خواهد شد و هر کدام شرایط و ویژگی خاص سازمانی‌های الکترونیکی را کسب خواهد کرد.

- از نظر سازمانی نیز می‌توان به اتلاف وقت کارکنان ناشی از مشغولیت آن‌ها با اینترنت

- اشاره کرد. سازمان‌ها نگرش چندان مثبتی بر گپ‌های خودمانی و رفتارهای مشابه ندارند و آن را عاملی برای کاهش بهره‌وری قلمداد می‌کنند.
- برخی از مشاغل از بین رفته یا با هم ادغام می‌شوند و طراحی مجدد شغل در پلیس الکترونیکی ضروری است.
- 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 توجه ویژه به مسائل انگیزشی شده و پس از تأمین منابع انسانی، حفظ و نگهداری آن‌ها همیشه مورد توجه سازمان باشد.

## منابع:

- استونر، جیمز ای اف و دیگران (۱۳۷۹). مدیریت، جلد دوم، ترجمه دکتر علی پارسائیان و دکتر محمد اعرابی، نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ اول
- پورتر، مایکل (۱۳۸۰). راهبرد و اینترنت، ترجمه حسین حسینیان، ماهنامه گزیده مدیریت، شماره ۸.
- رابینز، استیفان (۱۳۷۸). رفتار سازمانی، ترجمه دکتر علی پارسائیان و دکتر محمد اعرابی. تهران: نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رابینز، استیفان (۱۳۸۰). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه دکتر قاسم کبیری. تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- صرافی‌زاده، اصغر (۱۳۸۴). سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت. چاپ پنجم، تهران: انتشارات میر.
- فهیمی، مهدی (۱۳۸۰). جرایم رایانه‌ای، مجله صنایع، دانشگاه صنعتی شریف، سال هشتم، شماره اول.
- قاسمی، بهروز (۱۳۸۲). تئوری‌های رفتار سازمانی. تهران: نشر هیأت.
- کرینتر، رابرت و آنجلو کینیکی (۱۳۸۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی‌اکبر فرهنگی و حسین صفرزاده. تهران: انتشارات پویش.
- گودرزی، ایرج (۱۳۸۶). نقش فناوری اطلاعات در ... دانشکده علوم امنیتی - جنایی
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۵). مدیریت راهبردی منابع انسانی و روابط کار. چاپ اول ویرایش جدید، تهران: انتشارات میر.

- Islam, Nazrul, saha, Chandra Gour (1998), **Technological information Infer National Journal of Computer**. Internet No 3
- Jreisat, jamile, (2005) **comparative public administration, public Administration Review** – March – Vol 65 No. 2
- Krachart.D and Stern. R (1998), **Informal Networks and Crisis, an experiment**
- London, Jack, (2003), **electronic crime strategy**
- Macaulay – Michael (2006) **from Virtue to competene Pu ic Administratioin Review** – September
- Maccarty. M. J (2000), **AGAINS The see**, Wall Street Journal.
- Mc Gavey, (2001) **Neil, Accountability in public Administration Public Policy** – Vol 16 No. 2 Summer
- Nulty – Mc (2006), **police Trial mobile eletronkce Fingerprinting**.
- Robbins. P Stephen (2005), **ob in an E – World**

- Robinson – Rob (2002), **Netsafe** / www. Police gout – Nz / yes
- Sena, Bob (2006), **Criminal Justice Technology in 21<sup>st</sup> Century**, Second edition.
- Singer. Marc. G (1990), **Human Resource Management**, PWS – Kent.
- Smith, kenc (2006), **CACP e – crime Commette Annual Report P4 Google**.  
Come
- Soulliere, Nicole (1999), **Police and Tecnology: historical Review and Current Staties**.
- Straw jack (2001), **legal technology**. www. Legal Technolgy, org
- Valley – San (2007), **Police Test Video Survellance and Communieation Sys-tems**.