

مدیریت دانش در تحقیقات پلیس

مهدی جواهری کامل*، علی اسعدی**، محمدرضا کوثر نشان***

چکیده:

واحدهای تحقیقاتی پلیسی دارای یک محیط مبتنی بر دانش می‌باشند و عامل زمان در آنها اهمیت بسیاری دارد. مأموریت اصلی نیروی پلیس در جهان حفاظت از جان و دارایی فرد، اعمال و اجرای قانون و شناسایی و جلوگیری جرم می‌باشد. در بسیاری از کشورهای دنیا در سطوح ملی و محلی، داده‌های گزارش پلیس به سرعت از گزارش‌های کاغذی به سیستم‌های خودکار مدیریت گزارش‌ها ادغام و تبدیل می‌شوند و به طور فزاینده‌ای آن داده‌ها را قابل دسترس می‌کنند. روش شناسی واضح و آشکاری در ارزیابی عملکرد پلیس وجود ندارد. موفقیت تحقیقات پلیسی عبارت است از اندازه‌ای که هر یک از فعالیت‌های اصلی در تحقیقات پلیسی به طور موفقیت آمیزی هدایت و انجام شود. در این مقاله به ارتباط بین سیستم‌های مدیریت دانش و تحقیقات پلیس و اهمیت دانش در کار پلیس پرداخته شده است. این مقاله چگونگی تأثیر سیستم‌های مدیریت دانش و عملکرد تحقیقات پلیس بر یکدیگر را بررسی می‌کند. همچنین این مقاله با تعیین مراحل رشد در سیستم‌های مدیریت دانش و تعیین مثال‌هایی از کاربردهای آن در تحقیقات پلیس کمک مهمی به برنامه‌ریزی راهبردی سیستم‌های مدیریت دانش در اجرای قانون می‌کند.

کلید واژه‌ها:

تحقیقات پلیسی، مدیریت دانش، سبک تفکر، تکنولوژی اطلاعات

*. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه اصفهان

** کارشناس برنامه‌ریزی اداره کل برنامه‌ریزی و توسعه معاونت ط.ب.ب. ناجا

*** دانشجوی کارشناسی ارشد MBA پردیس بین‌المللی دانشگاه تهران

مقدمه

مدیریت دانش به عنوان یکی از زمینه‌های مطالعه مرتبط با ساده سازی و بهبود فرایند تسهیم، توزیع، کسب و شناخت دانش می‌باشد. مدیریت دانش به طور مستقیم با عملکرد پلیس مرتبط است. پلیس اروپا یک مرکز مدیریت دانش (KMC)^۱ در هلند دارد. پلیس اروپا اروپا به طور منظم پایگاه‌های داده خود را به روز رسانی می‌کند، تا آن را همگام با توسعه و پیشرفت‌های جدید در تکنولوژی اطلاعات حفظ کند و بدین وسیله قانون را به شکل بهینه‌ای به اجرا در آورد.

تحقیقات پلیس اغلب وابسته به اطلاعات خارج (محیط بیرون) می‌باشد. تسهیم دانش به سرعت در جوامع هوشمند افزایش یافته است. برای مثال جوامع هوشمند در کشورهای مختلف در زمینه اطلاعات و دانش با یکدیگر همکاری و اطلاعات را با یکدیگر تسهیم می‌کنند.

دانش مهم‌ترین منبع در تحقیقات پلیس می‌باشد و موفقیت افسران تحقیق پلیس در تحقیقات خود به دسترسی آن‌ها به دانش و موجود بودن و در دسترس بودن دانش بستگی دارد.

مدیریت دانش در پلیس

مشتریان و ذی‌نفعان بخش دولتی کیفیت خدمات بالاتری را به‌ویژه در حیطه دولت الکترونیک^۲ تقاضا دارند. مدیریت دانش راه حل طبیعی بهبود اقدامات و افزایش خدمت به مشتری می‌باشد. سازمان‌های بزرگی در سراسر دنیا در حال اجرای مدیریت دانش می‌باشند. فعالیت‌ها و کاری که توسط پلیس انجام می‌شود به طور اساسی در محدوده پیشگیری از جرم، مدیریت حوادث، تحقیق و حفظ نظم و امنیت جامعه می‌باشد. پیشگیری از جرم دلالت بر شناسایی و جلوگیری از وقوع جرم دارد. این فعالیت‌ها می‌تواند هم از طریق ابزارهای واکنشی^۳ و هم از طریق ابزارهای پیش فعال^۴ انجام شود. ابزارهای واکنشی مثل وسایل

-
1. Knowledge Management Center
 2. Electronic Government (E-Government)
 3. Reactive
 4. Proactive

انسداد جاده، بازدیدها و بررسی‌های محلی و نشان دادن حضور پلیس به طور مستمر و یکنواخت توسط افسران پلیس به عنوان بخشی از وظایف تحقیقاتی آن‌ها انجام می‌شود. شاخص‌ها یا ابزارهای پیش فعال شامل آموزش عمومی برای کمک به جلوگیری از وقوع جرم می‌باشد. در سنگاپور افسران پلیس مردم جامعه را درباره آخرین روندها و مخاطرات جنایی آموزش می‌دهند (Luen & Al-Hawamdeh, 2001).

افسران پلیس که به طور موثری به شکل واکنشی و پیش فعال عمل می‌کنند نیاز دارند تا از آخرین دستورالعمل‌ها درباره این وظایف و آخرین اطلاعات درباره روندهای جرم و جنایت آگاهی پیدا کنند و دانش مرتبط با آن‌ها را به منظور شناسایی و جلوگیری از جرم کسب کنند.

لوین و الهوامده^۱ پی بردند مقدار اطلاعاتی که افسران پلیس در زمینه کاری خود با آن ارتباط برقرار می‌کنند خیلی زیاد و تعجب‌آور است. این اطلاعات و دانش وسیعی که افسران پلیس به منظور انجام وظایف طبیعی و عادی خود به آن نیاز دارند نشان می‌دهد که افسران پلیس برای تبدیل شدن به یک افسر خبره با دانش، باید دسترسی، یکسان سازی و استفاده موثری از دانش برای انجام وظایف خود داشته باشند.

در حال حاضر، چنین اطلاعات و دانشی در سازمان‌های پلیس از شکل‌های متعددی به دست می‌آید که شامل گزارش‌های رایانه‌ای تا اسناد مستند می‌باشد. مسأله بعدی این است که چگونه چنین دانشی را هموار کنیم و در مسائل و مشکلاتی که افسران پلیس با آن مواجه هستند در یک شیوه موثر و به موقع وارد کنیم (همان منبع).

اینجا جایی است که اصول و اقدامات مدیریت دانش می‌تواند کمک کند. با انتخاب بیشتر تکنولوژی اطلاعات (IT)^۲ در سازمان‌های پلیس و افزایش کیفیت و شایستگی افسران پلیس در زمینه تکنولوژی اطلاعات، سازمان‌های پلیس بهتر می‌توانند از اصول مدیریت دانش استفاده کنند. این توسط افزایش مهارت، تجهیزات و توانمند سازی^۳ ارائه شده به افسران پلیس تکمیل می‌شود و آن‌ها را قادر می‌کند که وظایف خود را در سطح بهینه‌ای انجام دهند.

1. Luen & Al-Hawamdeh

2. Information Technology

3. Empowerment

لوین و الهوامده درباره مدیریت دانش در پلیس دو تعریف را مد نظر قرار داده‌اند. این دو تعریف از دانش (دانش آشکار^۱ و دانش ضمنی یا دانش غیر آشکار^۲) دو دیدگاه اجرایی متفاوتی را به وجود می‌آورند که به جای این که انحصاری و منحصر به فرد باشند مکمل یکدیگر می‌باشند. اگر سازمان بخواهد همه مزایای مدیریت دانش را کسب کند هر دوی این دیدگاه‌های اجرایی، لازم و ضروری می‌باشد.

دانش آشکار به عنوان خط مشی و دستور العملی برای اقدامات و تصمیم‌گیری پلیس استفاده می‌شود. دانش آشکار در شکل اسنادی (مثل اصول، دستورات عمومی پلیس، رویه‌های عملیاتی استاندارد) به دست می‌آیند که برای افسران پلیس تأیید شده و واضح می‌باشند. مثال‌هایی از این اسناد شامل رویه‌های بازداشت و پارک غیر قانونی (اتومبیل) می‌باشد.

دانش ضمنی یا دانش غیر آشکار شامل شایستگی، تجربه و مهارت افسران پلیس می‌باشد. دانش ضمنی در مقایسه با دانش آشکار یا مستند، معمولاً پویا و به سرعت در حال تغییر می‌باشد. دانش آشکار یا مستند معمولاً به عنوان گزارش‌های ثابت و یکنواخت در اسناد اداری پلیس حفظ و نگهداری می‌شود. مثال‌هایی از این اطلاعات مستند شامل آمارها و روندهای جنایی، گزارش‌ها و اطلاعات موقعیتی موجود (در دست)^۳ مرتبط با حادثه خاص می‌باشد.

با توجه به دانش ضمنی، حیطة مدیریت دانش در کار پلیس به طور اساسی در زمینه ایجاد و تسهیم اطلاعات و دانش می‌باشد. دو موضوع عمده که در اینجا باید به آن پرداخته شود تمایل افسران پلیس برای ایجاد و تسهیم دانش، و توانایی افسران پلیس برای ایجاد و تسهیم دانش می‌باشد.

موضوع مهم‌تر و مشکل‌تر ایجاد تمایل افسران پلیس برای خلق و تسهیم دانش می‌باشد. نیاز به یک فرهنگ می‌باشد که توسط همکاری و مشارکت افسران پلیس شکل گرفته شده باشد. این نیازمند آن است که افسران پلیس، اهمیت همکاری و تسهیم دانش با خودشان را بشناسند.

1. *Explicit Knowledge*

2. *Tacit Knowledge*

3. *In Hand*

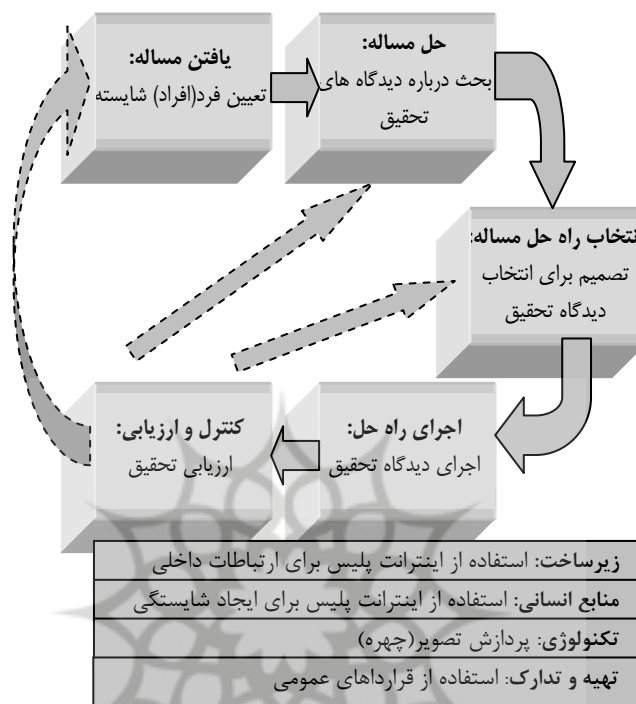
تجزیه و تحلیل شایستگی پلیس نشان می‌دهد که عوامل مختلفی در کار پلیس وجود دارد که قضاوت صحیح را محدود می‌کند، مثلاً اعتبار منبع اطلاعات متفاوت است و پلیس به طور ویژه بر اطلاعات منفی متکی می‌باشد (Fielding, 1984). بازجویی^۱ مثال جالبی از کسب دانش در تحقیقات پلیس می‌باشد. بازجویی مرتبط با سوال از فرد (یا افراد) به ویژه به طور خیلی رسمی و نزدیک می‌باشد. در بسیاری از تحقیقات این مورد عادی است که قربانیان و شاهدانی وجود دارند که می‌توان اطلاعاتی از آنها به دست آورد. برای این که تحقیقات به طور موفقیت آمیزی انجام شود این ضروری است که هر گام تحقیق مستند شود (Crawshaw & et al, 1998).

واحدهای تحقیقاتی پلیس

تحقیقات پلیسی مرتبط با:

- الف) شناسایی مجرمین از طریق جمع آوری شواهد و مدارک که منجر به دستگیری آنها می‌شود؛
- ب) جمع آوری و ارائه مدارک و شواهد به قصد محکومیت مجرمین می‌باشد. تحقیقات به طور معمول به دو فعالیت عمده تقسیم می‌شود:
- ۱- تحقیقات ابتدایی و مقدماتی که معمولاً توسط افسران در واحد گشت انجام می‌شود.
 - ۲- تحقیقات پیگیرانه که معمولاً توسط افسران آموزش دیده در تکنیک‌های تحقیقی، در بخش دایره تجسس انجام می‌شود (Thibault & et al, 1998).
- فعالیت‌ها و کارهایی که توسط نیروهای پلیس در تحقیقات جنایی انجام می‌شود به طور عمده واکنشی می‌باشند. مطابق با نظر لوین و الهوامده شاخص‌ها و ابزارهای واکنشی به طور ثابت و یکنواختی توسط افسران پلیس به عنوان بخشی از وظایف تحقیقی آنها به کار می‌رود. در این راستا دانش مهم‌ترین منبع می‌باشد. واحدهای تحقیقاتی پلیس از پنج فعالیت عمده تشکیل شده است: یافتن مسأله^۱، حل مسأله^۲، انتخاب^۳، اجرا^۴ و کنترل و ارزیابی^۵. این فعالیت‌ها در شکل شماره (۱) نشان داده شده است.

1. Interrogation
2. Problem Finding
3. Problem Solving
4. Choice
5. Execution
6. Control and Evaluation



شکل شماره (۱): واحد تحقیقات پلیس با مثال هایی از فعالیت های آن

یافتن مسأله یا مشکل شامل کار با افراد یا گروه ها برای تعیین ماهیت دقیق جرم می باشد و شامل تصمیم گیری درباره دیدگاه کلی به کار پلیس برای موارد خاص می باشد. حل مسأله ایجاد ایده ها و برنامه های عملی برای تحقیق می باشد. انتخاب، نشان دهنده تصمیم انتخاب بین گزینه ها می باشد. اجرا، نشان دهنده ارتباطات، سازماندهی، تحقیق و اجرای تصمیمات می باشد. فعالیت های کنترل و ارزیابی شامل نظارت و ارزیابی چگونگی حل مسأله یا مشکل اصلی به شکل خوب و عالی می باشد.

این ممکن است به دو دلیل بازخوردی را به فعالیت اول (یافتن مسأله) بدهد. نخست این که، اگر راه حل مطرح شده کافی نباشد یا مفید واقع نشود بازخورد می دهد که چرا آن ناکافی بود و مرحله یا گام حل مسأله از نو و دوباره آغاز می شود. دوم این که، اگر حل مسأله

موفقیت آمیز بود ممکن است واحد تحقیق، حیطة فرایند حل مسأله را برای حل یک مسأله بزرگ‌تر که به مسأله حل شده قبلی مرتبط است یا مستقل از آن است گسترش دهد (Afuah & Tucci, 1996).

بازجویی، کاری است که معمولاً طی مرحله اجرا انجام می‌شود. (Leo, 1996) و سؤالات زیر را مطرح می‌کند: چرا برخی از مظنون‌ها اعتراف می‌کنند؟ در حالی که برخی دیگر در مقابل فشارهای پلیس مقاومت می‌کنند تا خودشان را بی‌گناه جلوه دهند! کدام شرایط اجتماعی و قانونی احتمال موفقیت آمیز بودن یک بازجویی را بیشتر می‌کند؟

مظنونین جوان‌تر نسبت به مظنونین مسن‌تر به احتمال بیشتری اعتراف می‌کنند و مظنونین بدون جرم قبلی نسبت به مظنونین با سابقه جرم قبلی نیز به احتمال بیشتری اعتراف می‌کنند. مظنون‌هایی که جرم‌های مرتبط با اموال (دارایی) را مرتکب شده‌اند نسبت به مظنون‌هایی که جرم‌هایی در مقابل اشخاص مرتکب شده‌اند به احتمال بیشتری اعتراف می‌کنند. چیزی که این سه نرخ متفاوت اعتراف را تشریح و تبیین می‌کند وجود شواهدی در مقابل مظنونین قبل از بازجویی می‌باشد. علاوه بر این، تعداد تاکتیک‌های استفاده شده توسط کارآگاهان (بازپرس‌ها)^۱ و مدت بازجویی به طور قابل توجهی با احتمال اعتراف مرتبط است. هر چه بازپرس‌ها از تاکتیک‌های بازجویی بیشتری استفاده کنند احتمال بیشتری دارد که آن‌ها چیزی را پیدا کنند که مفید واقع شود (Leo, 1996).

موفقیت تحقیقات پلیس در اثر بخشی این پنج فعالیت اصلی تعریف می‌شود. اگر واحد تحقیق در شناخت مسأله، یافتن دیدگاه‌های تحقیق، انتخاب یک دیدگاه تحقیقی بهینه، اجرای دیدگاه تحقیقی بهینه و حل مسأله موفق باشد به موفقیت رسیده است.

ارزیابی موفقیت توسط دو گزینه بررسی می‌شود. نخست اینکه، موفقیت فقط فعالیت اصلی نهایی را شامل می‌شود. دوم اینکه، موفقیت، ترکیبی از نتایج پنج فعالیت اصلی می‌باشد. در تحقیقات پلیس، برای این که کارآگاهان بر چالش‌های متعدد موجود در تحقیق پیروز شوند، نیازمند مهارت برقراری ارتباط موثر با مجموعه متنوعی از افراد برای کسب اطلاعات به منظور انجام تحقیق موفق می‌باشد. چنین مهارتی نیازمند این است که کارآگاهان یا بازپرس‌ها در این که آن‌ها چگونه افراد را نگاه می‌کنند منعطف باشند در حالی که سطح

مناسبی از درگیری (مشارکت) عاطفی^۱ به سوی قربانی‌ها، شاهدان، افراد مطلع^۲ و مظنونین را حفظ کنند.

بسیاری از کارآگاهان فقط در یک شیوه تفکر تحقیقی یعنی سبک روشمند^۳ آموزش دیده‌اند. این سبک تفکر تحقیقی، پیگیری گام‌های رویه‌ای اصلی پلیس هنگام انجام تحقیق می‌باشد. به هر حال سه سطح یا شیوه دیگر از تفکر درباره فرایند تحقیق وجود دارد که کارآگاهان با تجربه، در جرم‌های مهم و پیچیده از آن‌ها استفاده می‌کنند. این سه سطح دیگر عبارتند از سبک چالشی^۴، سبک مهارتی^۵ و سبک ریسکی^۶.

سبک چالشی: به طور کلی همه آن چیزی است که بازپرس‌ها یا کارآگاهان را می‌انگیزاند. در این سطح، کارآگاهان درباره شغل، قربانی، جرم و مجرم فکر می‌کنند. این چهار عنصر (شغل، قربانی، جرم و مجرم) منابع اصلی هستند که کارآگاهان را تحریک می‌کنند تا در یک تحقیق خاص به بهترین شکلی که می‌توانند عمل کنند.

سبک مهارتی: تفکر تحقیقی، کارآگاهان نگران این هستند که چگونه با افراد ارتباط پیدا کنند. کارآگاهان باید درباره این فکر کنند که چگونه با قربانی، شاهد، مظنونین ممکن، جامعه محلی و جامعه عمومی گسترده‌تر به منظور کسب اطلاعات مورد نیاز برای حل مسأله ارتباط برقرار کنند.

سبک ریسکی: مرتبط با این است که کارآگاهان برای کشف اطلاعات جدید و در صورت لزوم توسعه و بسط آن به شواهد چگونه به طور پیش فعال فکر می‌کنند.

اگر چه کارآگاهان و بازپرس‌ها به طور حسی یا شهودی^۷ از این چهار سطح تفکر در یک تحقیق استفاده می‌کنند، اما به ندرت هر یک از کارآگاهان وزن (اهمیت) مساوی به همه چهار سبک تفکر تحقیقی در یک نمونه خاص می‌دهند، زیرا کارآگاهان مانند هر فرد دیگری تمایل و ترجیحی برای یک یا دو سبک یا شیوه تفکر خاص دارند.

-
1. Emotional Involvement
 2. Informants
 3. Method Style
 4. Challenge Style
 5. Skill Style
 6. Risk Style
 7. Intuitively

دین^۱ پدیده روان‌شناسی شناختی^۲ را بازپرسی پلیس می‌نامد. کارآگاهان (بازپرس‌ها) هنگام هدایت یک تحقیق جنایی چگونه فکر می‌کنند؟ روان‌شناسی شناختی بر فرایندهای ذهنی و رفتارهای پیچیده موجود در حل مسأله و تصمیم‌گیری تمرکز دارد. (Dean, 2005)

دین می‌گوید که تحقیق به طور اساسی یک بازی ذهنی^۳ است. هنگامی که آن به مرحله حل مسأله جنایی می‌رسد توانایی کارآگاه به عنوان یک محقق بیشترین اهمیت را دارد. چهار شیوه متفاوت تفکر عبارت است از تحقیق به عنوان روش، تحقیق به عنوان چالش، تحقیق به عنوان مهارت و تحقیق به عنوان ریسک. همه این چهار شیوه تحقیق جنایی می‌توانند به عنوان بخش و جزیی از کل پدیده تحقیق نگریسته شوند. در شکل شماره (۲) این چهار شیوه (سبک) متفاوت تفکر درباره فرایند تحقیق توسط کارآگاهان نشان داده شده است.

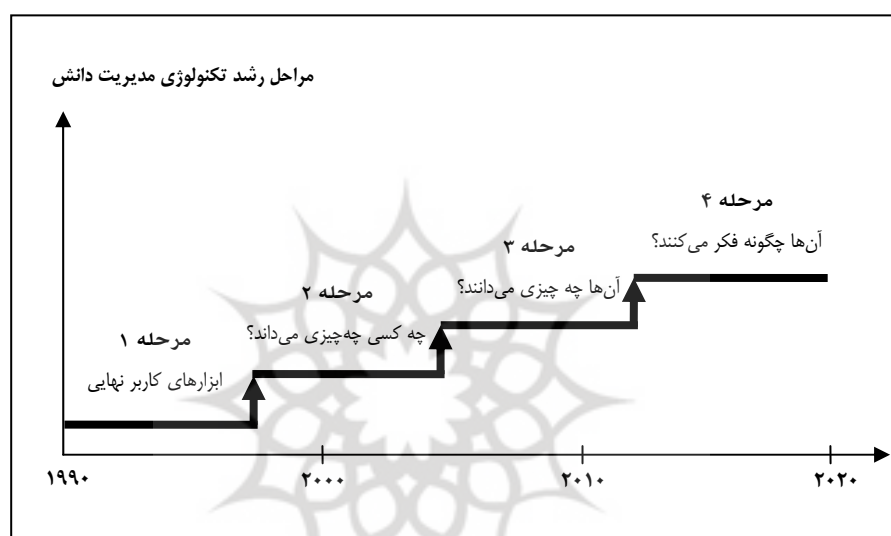


شکل شماره (۲): شیوه‌های تفکر درباره فرایند تحقیق (Dean, 2005)

1. G. Dean
2. Cognitive Psychology
3. Mind Game

مراحل تکنولوژی مدیریت دانش

سطح بهینه استفاده از سیستم‌های مدیریت دانش می‌تواند در اصطلاحات مراحل تکنولوژی مدیریت دانش تعیین و تعریف شود که در شکل شماره (۳) نشان داده شده است.



شکل شماره (۳): الگوی مرحله‌ای تکنولوژی مدیریت دانش

مرحله اول سیستم‌های «ابزار کاربر نهایی»^۱ یا مرحله «فرد با تکنولوژی»^۲ نامیده شده است، که در این مرحله تکنولوژی اطلاعات به افراد ابزارهایی را ارائه می‌دهد که کارآیی فردی را بهبود می‌دهد. مثال‌هایی از این ابزارها نرم افزار پردازش لغت^۳، صفحه گسترها^۴ و نرم افزار ارائه^۵ می‌باشد.

1. End-User-Tool Systems
2. Person –to-Technology
3. Word Processing
4. Spread Sheets
5. Presentation

مرحله دوم سیستم‌های «چه کسی چه چیزی می‌داند»^۱ یا «فرد به فرد»^۲ نامیده شده است، که در این مرحله فرد از تکنولوژی اطلاعات برای یافتن افراد(همکار) دیگری که دارای دانش می‌باشد استفاده می‌کند. مثالی از این سیستم‌ها، اینترانت^۳ (اینترنت داخلی) می‌باشد.

مرحله سوم، سیستم‌های «آن‌ها چه چیزی می‌دانند»^۴ یا «فرد با اطلاعات»^۵ نامیده شده است. که در آن تکنولوژی اطلاعات به افراد این امکان را می‌دهد به اطلاعاتی که معمولاً در اسناد ذخیره شده است دسترسی پیدا کنند. مثال‌هایی از این اسناد شامل قراردادها، مقالات، نقاشی‌ها، چک لیست‌ها، عکس‌ها، پست‌های الکترونیکی^۶ و گزارش‌ها می‌باشد (Kankanhalli & et al, 2005).

مرحله چهارم سیستم‌های «آن‌ها چگونه فکر می‌کنند»^۷ یا «فرد با سیستم»^۸ نامیده شده است که در آن، سیستم به حل یک مسأله دانش کمک می‌کند. مثال‌هایی از این موارد شامل سیستم‌های خبره^۹ و هوش تجاری^{۱۰} می‌باشند.

الگوی مراحل تکنولوژی مدیریت دانش شامل چهار مرحله می‌باشد. مرحله اول، حمایت کلی تکنولوژی اطلاعات از کارکنان دانش^{۱۱} می‌باشد. این مرحله شامل پردازش لغت، صفحه گسترها و پست الکترونیکی می‌باشد. مرحله دوم اطلاعاتی درباره منابع دانش می‌باشد. یک سیستم اطلاعات، اطلاعاتی را درباره این که در داخل و بیرون سازمان چه کسانی چه چیزی می‌دانند ذخیره می‌کند. مثال معمولی از این مورد اینترانت سازمان می‌باشد. مرحله سوم اطلاعاتی است که دانش را نشان می‌دهد. سیستم، دانشی را که کارکنان در اصطلاحات اطلاعات می‌دانند را ذخیره می‌کند. مثال معمولی از این مورد یک پایگاه داده^{۱۲} می‌باشد.

1. Who-Know-What Systems

2. Person-to-Person

3. Intranet

4. What-They-Know Systems

5. Person-to-Information

6. Email

7. How-They-Think Systems

8. Person-to-System

9. Expert Systems

10. Business Intelligence

11. Knowledge Workers

12. Database

مرحله چهارم و نهایی، پردازش اطلاعات می‌باشد. یک سیستم اطلاعات از اطلاعات برای ارزیابی موقعیت‌ها استفاده می‌کند. مثال معمولی در اینجا یک سیستم خبره می‌باشد. دیدگاه اقتضایی به عملکرد سازمان دلالت بر این دارد که مرحله اول ممکن است برای یک سازمان مناسب باشد، در حالی که ممکن است مرحله دوم برای سازمان دیگری مناسب باشد. برخی سازمان‌ها همان طور که در شکل شماره (۳) نشان داده شده است در طول زمان از مرحله اول به مراحل بالاتر حرکت و تکامل پیدا می‌کنند. مراحل حمایت تکنولوژی اطلاعات در مدیریت دانش برای تعیین موقعیت فعلی و برنامه‌ریزی برای کاربردهای آتی در سازمان مفید می‌باشد.

مراحل تحقیقات پلیس

مطابق با الگوی مراحل تکنولوژی دانش، تحقیقات پلیس نیز شامل چهار مرحله شکل شماره (۴) می‌باشد که در ادامه به آن‌ها پرداخته شده است.

مرحله افسر با تکنولوژی

ابزارهایی برای کاربران نهایی برای کارکنان دانش موجود و در دسترس می‌باشند. در ساده‌ترین مرحله این به معنی رایانه شخصی روی هر میز با ابزارهای بهره‌وری فردی (پردازش لغت و ...) و متصل به شبکه می‌باشد. بنابراین اسناد می‌توانند به راحتی در سراسر یک سازمان مبادله شوند.

یک مثال از سیستم افسر با تکنولوژی سیستم هولمز^۱ می‌باشد که در پلیس انگلستان مورد استفاده قرار می‌گیرد. اطلاعات اساسی در محل حادثه، داده‌ها و زمان حادثه، قربانی(ها) و دیگر اطلاعات وارد سیستم می‌شود. طی یک تحقیق، گزارش دقیقی آماده و ارائه می‌شود. این گزارش شامل اطلاعات زیر می‌باشد: مقدمه، صحنه، قربانی و موارد دیگر. همان طور که تکنولوژی اطلاعات ابزارهایی را به کارکنان دانش ارائه می‌دهد که کارآیی فردی آن‌ها را بهبود می‌دهد، مرحله اول، مرحله ابزارهای کاربر نهایی یا فرد با تکنولوژی نامیده شده است. (Gottschalk, 2006)



شکل شماره (۴): الگوی مرحله‌ای سیستم‌های مدیریت دانش برای تحقیقات (Gottschalk, 2006)

مرحله افسر با افسر

در این مرحله، اطلاعاتی درباره این که «چه کسانی چه چیزی می‌دانند» در دسترس همه افراد در داخل سازمان و افراد منتخب در بیرون سازمان قرار می‌گیرد. در این مرحله شبکه‌های الکترونیکی این را ممکن می‌سازند که اطلاعات به سرعت و در سطح جهانی با تعداد زیادی از افراد تسهیم شود. در این مرحله صلاحیت و شایستگی ارتباطات مهم می‌باشد. شایستگی ارتباطات مهارت‌هایی را در ایجاد ارتباط مناسب و صحیح برای رسیدن

به یک هدف را نشان می‌دهد. ارتباط بین افراد نیازمند رمزگذاری^۱ و از رمز در آوردن^۲ پیامها می‌باشد. لین^۳ پی برد که انتقال دانش بستگی به تکمیل یا عدم تکمیل مجموعه اطلاعات فرستنده یا گیرنده دارد. کاهش عمده در هزینه‌های ارتباطات الکترونیکی و سهولت ارتباط بین رایانه‌ها منجر به فرصت‌هایی برای ایجاد ساختارهای ارتباطی جدید و سیستم‌های بین سازمانی^۴ شده است. سیستم‌های بین سازمانی برای ایجاد و استفاده از سیستم‌های مبادله اطلاعات مبتنی بر تکنولوژی اطلاعات به منظور حمایت، همکاری و اتحادهای راهبردی^۵ بین گروه‌های مستقل برنامه‌ریزی و مدیریت شده‌اند.

یک سیستم معمولی در مرحله دوم تکنولوژی مدیریت دانش در تحقیقات پلیس، اینترنت می‌باشد. اینترنت‌ها مجموعه مفیدی از ابزارها برای ایجاد محیط‌های مشارکتی ارائه می‌کنند که در آن محیط‌ها، اعضای یک سازمان می‌توانند به تبادل ایده‌ها بپردازند. اطلاعات را تسهیم کنند و صرف نظر از مکان فیزیکی خود، با یکدیگر روی پروژه‌های مشترک کار کنند. اطلاعات می‌تواند از طریق منابع و رسانه‌های متفاوتی شامل متن، گرافیک، فیلم، صورت و حتی اسلایدهای دیجیتالی^۶ نمایش داده شوند، تسهیم شوند و از طریق یک واسطه^۷ مشترک ساده در سراسر یک سازمان مورد دسترسی قرار گیرند (Laudon & Laudon, 2005).

همان طور که کارکنان دانش از تکنولوژی اطلاعات برای یافتن کارکنان دانش استفاده می‌کنند مرحله دوم می‌تواند مرحله «چه کسی چه چیزی می‌داند» یا مرحله «فرد با فرد» نامیده شود.

مرحله افسر با اطلاعات

در این مرحله اطلاعاتی از سوی کارکنان دانش ذخیره می‌شود و در دسترس همه افراد در سازمان و افراد بیرونی تعیین شده قرار می‌گیرد. تکنیک‌های داده کاوی^۸ می‌توانند در

1. Coding
2. Decoding
3. W. Lin
4. Inter-Organizational
5. Strategic Alliance
6. Digital Slide
7. Interface
8. Data Mining

این‌جا برای یافتن اطلاعات مرتبط و ترکیب اطلاعات در مخازن داده به کار برده شوند. بر یک مبنای گسترده‌تر، موتورهای جستجو^۱ و جستجوگرهای وب یا شبکه^۲ می‌توانند توسط متخصص برای طبقه‌بندی و کاربردهای دیگر مورد استفاده قرار گیرند.

باید توجه داشت که حتی با اجرا و به کار بردن پایگاه دانش، دانش افراد به سادگی به دانش سازمانی تبدیل نمی‌شوند. طبق نظر بوک^۳ افراد گرایش دارند که به دلایل مختلف دانش را ذخیره کنند. تحقیقات تجربی نشان داده است که با افزایش روابط پیش‌بینی شده متقابل، نگرش مطلوب به تسهیم دانش نیز افزایش خواهد یافت. در مرحله سوم، سازمان‌ها راهبرد کدگذاری در مدیریت دانش را به کار می‌برند. طبق نظر مان سان^۴ راهبرد کدگذاری کدگذاری بر تکنولوژی دانش تمرکز دارد: دانش با دقت کدگذاری می‌شود و در پایگاه‌های دانش ذخیره می‌شود و توسط هر فردی مورد دسترسی و استفاده قرار می‌گیرد. توسط راهبرد کدگذاری، دانش از فردی که آن را ایجاد کرده است گرفته می‌شود و مستقل از آن فرد در اشکال مختلف ذخیره می‌شود و سپس توسط بسیاری از کارکنان مورد جستجو و استفاده قرار می‌گیرد.

مثالی از سیستم‌های مدیریت دانش در مرحله سوم در اجرای قانون (نیروی پلیس) کاپلینک^۵ می‌باشد. کاپلینک یک سیستم پایگاه داده رابطه‌ای برای موارد جنایی خاص مثل حوادث تبهکارانه، جرم‌های شدید مثل قتل و جرم‌های جنسی دارد. پیگیری این موارد در این سیستم اجازه دسترسی به اطلاعات دسته بندی شده و قابل مدیریت را به کاربر می‌دهد. همان‌طور که تکنولوژی اطلاعات کارکنان دانش را قادر می‌سازند به اطلاعاتی که معمولاً به شکل اسناد ذخیره شده‌اند دسترسی پیدا کنند، مرحله سوم، مرحله «آن‌ها چه چیزی می‌دانند» یا مرحله «فرد با اسناد(اطلاعات)» نامیده شده است. مثال‌هایی از این اسناد شامل توافق‌ها، گزارش‌ها، کتاب‌های درسی، فرم‌های تجاری، نامه‌ها، یادداشت‌ها، مقاله‌ها، نقاشی‌ها، عکس‌ها، پیام‌های پست الکترونیکی و پست صوتی^۶، کلیپ‌های ویدئویی، دست نوشته‌ها،

1. Search Engines

2. Web Browsers

3. Bock

4. Mansan

5. COPLINK (جهت مطالعه تکمیلی در این خصوص به مقاله پروژه کاپلینک: مقدمه‌ای بر مدیریت دانش در پلیس)

(مندرج در نشریه شماره ۱۲ توسعه انسانی پلیس صفحات ۱۱۸-۱۱۳ مراجعه شود)

6. Voice Mail

بیانیه‌های پلیس، چاپ برگه‌های رایانه‌ای و رونوشت‌های جلسات می‌باشند (Gottschalk, 2006).

مرحله افسر با سیستم (کاربرد)

در این مرحله سیستم‌های اطلاعاتی که مسائل دانش را حل می‌کنند در دسترس کارکنان دانش و جستجو کنندگان راه حل می‌باشند. در این سیستم‌ها هوش مصنوعی به کار رفته است. برای مثال شبکه‌های عصبی^۱، ابزارهای آمارگرا^۲ هستند که در استفاده از داده‌ها برای طبقه‌بندی نمونه‌ها به یک یا چند گروه مفید و عالی هستند. مثال دیگر، سیستم‌های خبره می‌باشند که توسط گروه گسترده‌ای از کارکنان دانش که نیازمند دانش می‌باشند مورد استفاده قرار می‌گیرد. سیستم‌های افسر با کاربرد فقط به شرطی موفق خواهند بود که بر پایه شناخت و درک کاملی از اجرای قانون ایجاد شوند.

هوش مصنوعی ناحیه‌ای از علم رایانه است که در تلاش برای ساخت ماشین‌هایی دارای قابلیت‌های شناختی شبیه انسان می‌باشد. مدرن‌ترین سیستم‌های هوش مصنوعی بر پایه این واقعیت ایجاد شده‌اند که هوش به طور زیاد و محکمی با دانش در هم پیچیده است. دانش مرتبط با نمادهایی است که ما آن‌ها را دستکاری کرده‌ایم.

سیستم‌های مبتنی بر دانش با حل مسائل توسط اعمال دانش سر و کار دارند. مهمترین بخش‌های این سیستم‌ها مبتنی بر دانش و موتور استنتاج^۳ می‌باشد. بخش مبتنی بر دانش، دانش مرتبط با حیطه خاص را نگهداری می‌کند، در حالی که بخش موتور استنتاج، حاوی وظایف و کارکردهایی برای اعمال دانش بر مبنای دانش می‌باشد. موتورهای استنتاج نیروی انگیزشی برای دانش ارائه و فراهم می‌کنند.

با توجه به ماهیت دانش، شیوه‌های مختلفی برای اعمال دانش وجود دارد. برای مثال برخی سیستم‌ها تلاش دارند تا نتایج را توسط یافتن شواهدی برای حمایت از آن‌ها تأیید و اثبات کنند. در اجرای قانون این یک ویژگی مهم برای سیستم است که شواهد تعیین کنند آیا یک فرد مرتکب یک جرم شده است یا نه؟

-
1. Neural Networks
 2. Statistical Oriented
 3. Inference Engine

استفاده از سیستم‌های خبره در اجرای قانون (پلیس) شامل سیستم‌هایی است که به بازیابی اطلاعات برای امور تحقیقی کمک می‌کنند. به طور مثال پروژه ای کمز^۱ یک سیستم مبتنی بر دانش برای تعیین مظنونین می‌باشد. ای کمز هم‌چنین شامل عنصر و جزئی برای تعیین چهره می‌باشد. این سیستم قابلیت طراحی تعداد نامحدودی از ترکیب‌های چهره را توسط تغییر موقعیت و اندازه اجزاء دارا می‌باشد. همان‌طور که سیستم‌ها به حل یک مسأله دانش کمک می‌کنند، مرحله چهارم، مرحله «آن‌ها چگونه فکر می‌کنند» یا مرحله «فرد با سیستم» نامیده شده است.

نتیجه‌گیری

دولت‌ها به طور فزاینده‌ای در تلاش برای تعیین اهدافی به منظور بهبود عملکرد پلیس می‌باشند. مقدار اطلاعاتی که افسران پلیس در زمینه کارشان با آن‌ها تماس دارند بسیار زیاد و تعجب آور است. چنین اطلاعاتی از سازمان‌های پلیسی به شکل‌های مختلفی به دست می‌آید. چالش پلیس و سازمان‌های پلیسی این است که چگونه اطلاعات و دانش را برای استفاده هموار کنند و در یک شیوه مؤثر و به موقع برای مسائلی که افسران پلیس با آن مواجه هستند آن‌ها را برای استفاده فراهم کنند. مدیریت دانش به عنوان شاخص مهم عملکرد پلیس می‌باشد. این مقاله ارتباط بین عملکرد پلیس و مراحل تکنولوژی مدیریت دانش را شرح داد. هم‌چنین این مقاله با تعیین مراحل رشد در سیستم‌های مدیریت دانش و تعیین مثال‌هایی از کاربردهای آن در تحقیقات پلیس کمک مهمی به برنامه‌ریزی راهبردی سیستم‌های مدیریت دانش در اجرای قانون می‌کند.

منابع :

- Afuah, A. & Tucci, C. L.(2003). "**Internet business models and strategies (2nd ed.)**". New York: McGraw-Hill.
- Crawshaw, R. & Devlin, B. & Williamson, T.(1998). "**Human rights & policing**". Netherlands: Kluwer Law International.
- Dean, G. (2005). "**The cognitive psychology of police investigators**". Conference paper. Brisbane, Australia: School of Justice Studies, Faculty of Law, Queensland University of Technology.
- Gottschalk, P.(2006). "**Stages of knowledge management systems in police investigations**". Knowledge-Based Systems, Vol. 19, pp. 381-387.
- Kankanhalli, A. & Tan, B.C.Y. & Wei, K.K.(2005). "**Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigation**", MIS Quarterly Vol. 29, pp. 113-143.
- Laudon, K.C. & Laudon, J.P.(2005). "**Essentials of Management Information Systems: Managing the Digital Firm, sixth ed**"., Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Leo, R. A.(1996)."**Inside the interrogation room**". The Journal of Criminal Law & Criminology, Vol. 86, pp. 266-303.
- Luen, T. W. & Al-Hawamdeh, S.(2001). "**Knowledge management in the public sector**": Principles & practices in police work. Journal of Information Science, Vol, 27, pp. 311-318.
- Thibault, E.A. & Lynch, L.M. & McBride, R.B.(1998). "**Proactive Police Management**", Fourth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ, USA.