

## طراحی مدل هوشمندسازی جامع پلیس

## چکیده

**زمینه و هدف:** امروزه به علت تغییرات روزافزونی که در همه جوانب زندگی بشر روی می‌دهد، ضرورت وجود نهاد انتظام‌بخش هوشمندی که تغییرات همه شئون زندگی اجتماعی را رصد کند و فراخور آن اقدامات لازم را به عمل آورد، بیش از پیش احساس می‌شود؛ لذا هدف از پژوهش حاضر، طراحی مدل هوشمندسازی جامع پلیس است.

**روش:** این پژوهش از نوع پژوهش‌های آمیخته است که از نظر هدف، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده جزو مطالعات توصیفی است. جامعه آماری پژوهش، فرماندهان و مدیران سطوح مختلف در نیروی انتظامی استان لرستان هستند که با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر در بخش کیفی، مصاحبه و در بخش کمی، پرسش‌نامه است. همچنین در این پژوهش، برای تحلیل داده‌ها از روش نظریه داده‌بنیاد و نظرسنجی استفاده شد. پس از جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار Atlas.ti و با بهره‌گیری از روش کدگذاری و بر اساس رویکرد داده‌بنیاد با روش استراوس و کوربین، داده‌ها تحلیل شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش در بخش کیفی نشان می‌دهد عوامل و شرایط علی، علل سازمانی، علل جامعه‌شناختی و علل ارتکاب جرم هستند. همچنین متغیرهای مداخله‌گر مشتمل بر امنیت اجتماعی، امنیت روانی و اثربخشی سازمانی است. به‌علاوه شرایط زمینه‌ای شامل ضرورت‌های اجتماعی، تحولات فناوری‌های نوین و ضرورت‌های حرفه‌ای می‌شود. همچنین پدیده محوری هوشمندسازی منابع انسانی، هوشمندسازی ساختاری و فناورانه و هوشمندسازی راهبردی است. همچنین راهبردهای هوشمندسازی مشتمل بر راهبردهای هوشمندسازی منابع انسانی، راهبردهای هوشمندسازی ساختاری و فناورانه، راهبردهای هوشمندسازی راهبردی می‌باشد. درنهایت، پیامدهای هوشمندسازی پلیس دربرگیرنده پیامدهای حقوقی ارتکاب جرم، پیامدهای درون‌سازمانی و پیامدهای اجتماعی است.

**نتیجه‌گیری:** در این پژوهش، مدل هوشمندسازی پلیس بر اساس سه محور هوشمندسازی منابع انسانی، هوشمندسازی ساختاری و فناورانه و هوشمندسازی راهبردی ارائه شده است. بر این اساس، سازمان نیروی انتظامی به‌منظور هوشمندسازی پلیس باید با استفاده از برنامه‌های هوشمندسازی منابع انسانی، هوشمندسازی ساختاری، فناورانه و هوشمندسازی راهبردی و فراهم‌سازی ساختار و فناوری‌های لازم، کارکنان ستادی و عملیاتی نیروی انتظامی را در جهت موفقیت طرح هوشمندسازی آماده کند.

**کلیدواژه‌ها:** هوشمندسازی پلیس، هوشمندسازی منابع انسانی، هوشمندسازی ساختاری و فناورانه، هوشمندسازی راهبردی.

دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۲۵

پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۲۷

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

صص: ۱۴۳-۱۶۶

شناسه دیجیتال (DOR):

DOR: [20.1001.1.20086024.1400.13.4.6.6](https://doi.org/10.20086024.1400.13.4.6.6)

## علی شریعت‌نژاد

استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران (نویسنده مسئول). رایانامه:

shariat.al@lu.ac.ir

## یوسف محمدی‌مقدم

استاد گروه مدیریت، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه:

You\_mohammadi@yahoo.com

## عبدالله ساعدی

دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. رایانامه:

saediabd115@gmail.com

## مقدمه

حفظ و برقراری امنیت، قدمتی به بلندای تاریخ بشر دارد و در ادوار مختلف این وظیفهٔ خطیر بر عهدهٔ طیف خاصی از مردم بوده است. امروزه در هر جای دنیا، پلیس ساکنان دار حفظ امنیت و آرامش محسوب می‌شود. بدون شک، هر جامعه‌ای تمام توان و ظرفیت خویش را به کار می‌گیرد تا با رشد و توسعهٔ همه‌جانبه، رضایت خاطر شهروندان را تأمین کند. از طرفی انفجار تکنولوژی در دهه‌های اخیر را باید نویدبخش حرکتی بزرگ در راستای بهبود سطح زندگی مردم دانست؛ با این حال، نباید از این نکته غافل ماند که به‌موازات پیشرفت فناوری‌ها، به همان میزان نیز جرم و جنایت و شیوه‌های ارتکاب آن تغییر یافته است. از این‌رو، پلیس برای افزایش کارایی و اثربخشی خود وابسته به سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطی قوی و پیشرفته است تا بتواند با اطمینان خاطر بیشتر در تحقق اهداف خویش گام بردارد. هوشمندسازی<sup>۱</sup> پلیس می‌تواند بسیاری از مشکلات، سردرگمی‌ها و وقفه‌های ایجادشده در روند کاری را از بین ببرد. به‌عبارتی دیگر، هوشمندسازی نه‌تنها قابلیت پلیس در پیش‌بینی و نظارت بر جرم را افزایش می‌دهد؛ بلکه رویکردی مؤثر در حفظ و ایجاد امنیت در جامعه به‌شمار می‌رود. به‌طور کلی، هوشمندسازی چهارچوبی منظم و دقیق را برای پلیس ترسیم می‌کند تا برنامه‌ریزی مناسب‌تری داشته باشد، اهداف راهبردی و عملیاتی خود را بهتر پیگیری کرده و همچنین به‌طور مؤثرتری جنایات و سایر تهدیدات امنیتی را سرکوب کند.

بر اساس آمار و اطلاعات مؤسسهٔ لگاتوم<sup>۲</sup> که به تشریح وضعیت کشورهای جهان از نظر امنیت اجتماعی می‌پردازد، کشور ایران علی‌رغم بهبود وضعیت چند سال اخیر، رتبهٔ مناسبی نداشته و در جایگاه صدوبیست‌وپنجم قرار دارد (گزارش لگاتوم، ۲۰۱۹). این شاخص به‌خوبی نشان می‌دهد که علی‌رغم برنامه‌ریزی‌ها و کارهای انجام‌شده، باید سازمان ناجا راهبردها و برنامه‌ریزی‌های دقیق‌تری برای بهبود شاخص امنیت در دستور کار خود قرار دهد. همچنین بر اساس شاخص

1- Smartization

2- Legatum

آمادگی فناورانه که بر اساس سطح بهره‌مندی یک کشور از فناوری‌های روزآمد دنیا مورد سنجش قرار می‌گیرد، کشور ایران با رتبه ۱۰۴، وضعیت چندان مطلوبی ندارد؛ این نکته نشانگر ضرورت و اهمیت استفاده از فناوری‌های جدید در همه بخش‌های کشور بالأخص سازمان ناجا است. درواقع، می‌توان چنین بیان کرد که با توجه به تحولات دنیای امروز که پیشران اصلی آن تغییرات فناورانه است و به سبب جدید شدن این فناوری‌ها، فضای ارتکاب جرم و بستر وقوع جرائم به سمت سایبری - الکترونیکی شدن پیش می‌رود؛ بنابراین، هوشمندسازی پلیس ضرورتی انکارناپذیر است. از سوی دیگر، چالش‌های محیطی کنونی، همچون توسعه و رشد فناوری‌های، افزایش انتظارات افراد جامعه و نیاز مبرم به انعطاف‌پذیری، راهکار مطلوب و درخوری را می‌طلبد تا بتوان کارا تر با زمینه‌های مسئله‌ساز در حوزه امنیت اجتماعی مقابله کرد.

هوشمندسازی و توانمند کردن کارکنان پلیس در راستای استفاده از جنبه‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، رویکردی مناسب برای افزایش دقت، صحت عمل، سرعت در پاسخگویی، چابکی، جلب رضایت مشتریان و ذی‌نفعان است. در جهان امروزی، هوشمند شدن و هوشمند عمل کردن بهترین ضمانت برای موفقیت سازمان‌ها و نهادها بوده و یکی از الگوها و مدل‌های مناسب برای غلبه بر مسائل و چالش‌های جدید، «الگوی سازمان هوشمند» است (بهرامی، غنی‌زاده و جهان‌دیده، ۱۳۹۹، ص ۱۳۹). سازمان هوشمند سازمان مدرنی است که با بهره‌گیری از انواع هوش، فرایندهای مختلف سازمانی را به‌طور نظام‌مند به هم مرتبط می‌سازد تا در مقابل تغییرات محیطی واکنش نشان دهد و موجب ایجاد هم‌افزایی در سازمان شود (استاسکویسیوت، ۲۰۰۹، ص ۳۵). در حوزه امنیت اجتماعی و بستر شغلی و کاری سازمان ناجا نیز با ظهور فناوری‌ها و تکنولوژی‌های جدید، بالأخص در زمینه فضای مجازی و امنیت سایبری، تغییرات زیادی در سالیان اخیر اتفاق افتاده است که ضرورت هوشمندسازی پلیس را بیش‌ازپیش می‌کند. جرائم اینترنتی، امنیت فضای مجازی و تهدیدهای سایبری پدیده‌های جدیدی هستند که در دهه‌های اخیر،

همزمان با تحول فناوری اطلاعات و گسترش ارتباطات جهانی از طریق شبکه وسیع اینترنت در سراسر جهان ظهور پیدا کرده است؛ به گونه‌ای که امروزه ضرورت برخورد هوشمند با این چالش‌های مهم و پیچیده نمایان شده است (خلیلی‌پور و نورعلی‌وند، ۱۳۹۱، ص ۲۰۱). در این باره، هوشمندسازی پلیس، چهارچوبی منظم و دقیق را برای پلیس ترسیم می‌کند تا برنامه‌ریزی مناسب‌تری داشته باشد، اهداف راهبردی و عملیاتی خود را بهتر پیگیری کرده و همچنین به‌طور مؤثرتری جنایات و سایر تهدیدات امنیتی را سرکوب کند؛ بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع مورد بررسی و خلأ نظری و توجه کافی نکردن به مقوله هوشمندسازی جامع پلیس در پژوهش‌های داخلی، سؤال اصلی پژوهش حاضر آن است که الگوی هوشمندسازی جامع پلیس چگونه است؟

### پیشینه و مبانی نظری

درویشی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «اثرات ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری توزیع مواد مخدر» که با روش کمی به انجام رسیده است، به این نتیجه رسید که کیفیت خدمات پلیس هوشمند، ۰/۳۸ می‌تواند مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر را بیشتر کند. فاضل دادگر، زمانی و بایاری (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش هوشمندسازی پلیس در ارتقای رضایتمندی مردم از ناجا با تأکید بر بیانیه گام دوم انقلاب» که با روش مدل‌سازی معادلات ساختار انجام شد، نتیجه گرفتند که یکی از مؤلفه‌ها و اولویت‌های مهم ناجا در برقراری نظم و امنیت، رضایتمندی شهروندان است که با توسعه و ارتقای تجهیزات الکترونیکی و برداشتن گام‌های عملی در جهت هوشمندسازی پلیس در پرتو ایمان، تخصص و جوان‌گرایی، هوشمندی و مدیریت، تقویت روحیه پژوهش‌محوری، استفاده از نخبگان، بومی‌سازی فناوری‌ها و فرایندها و استفاده از ایده‌های نو که از شاخصه‌های پلیس کشور است، می‌توان به این مهم دست یافت. کریمی و چاپلیان (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «تبیین و بررسی ویژگی‌ها، روش اجرایی و دلایل شکل‌گیری پلیس هوشمند به‌عنوان پارادایم

جدید خدمات پلیسی» که با روش اکتشافی انجام شد، به این نتیجه دست یافتند که توجه به فناوری، ترویج نوعی جدید از پژوهش‌نگری در قالب شراکت پلیس و پژوهشگر و سرانجام انتخاب هوشمندانه و تلفیق‌گونه رویکردهای پلیسی از ویژگی‌های مهم پلیس هوشمند است.

جلدریانتا<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «پلیس هوشمند» که به روش اکتشافی انجام شد، نشان داد که برای تحقق پلیس هوشمند باید در جنبه‌های مختلف مانند زیرساخت‌ها، ساختار و روبناها از آمادگی لازم برخوردار بود. اکابی، خالد و داویدسون<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان کیفیت خدمات پلیس هوشمند که به روش کمی انجام شد، دریافتند که کیفیت خدمات پلیس هوشمند منجر به افزایش رضایت شهروندان و همچنین افزایش کیفیت زندگی آن‌ها می‌شود. افضل و پاناگیوتوپولوس<sup>۳</sup> (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «پلیس هوشمند؛ یک ضرورت مهم» که با روش کیفی انجام شده است، نتیجه گرفتند که چگونه پلیس هوشمند می‌تواند زمینه‌ای برای افزایش علاقه به تحقیقات دولت دیجیتال و مدیریت دولتی باشد. الوری، ماندالاپو و روی<sup>۴</sup> (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان «توسعه ماشین‌های یادگیرنده بر مبنای پلیس هوشمند» که با روش کمی انجام شد، به این نتیجه رسیدند که با توجه به افزایش جرم و جنایت و روش‌ها و راه‌های مختلف ارتکاب جرم، یکی از راه‌حل‌های کارساز و مؤثر، حرکت به سمت هوشمندسازی نیروی پلیس است که در این راستا می‌تواند با انجام اقدامات پیشگیرانه میزان جرم و جنایات در جامعه را کاهش دهد. همچنین کیم و جانگ<sup>۵</sup> (۲۰۱۸) در پژوهش خود با عنوان «جلوگیری از جرائم زنان با بهره‌گیری از ربات‌ها و پلیس هوشمند» که به روش آمیخته انجام شد، نتیجه گرفتند که استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سیستم پلیس، منجر به افزایش قابلیت پیش‌بینی و کنترل

1- Jaladriyanta

2- Ecabi, Khalid & Davidson

3- Afzal & Panagiotopoulos

4- Elluri, Manadallapo & Roy

5- Kim & Jung

سیستم پلیس در جرائم مربوط به زنان خواهد شد. النقی، الشاوی و کمال<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) در پژوهش خود با عنوان «بررسی تأثیر خدمات الکترونیکی دولتی و بررسی تجارب پلیس دوی» که به روش کمی انجام شد، به این نتیجه رسیدند که هوشمندسازی پلیس می‌تواند مشارکت پلیس با شهروندان را افزایش دهد و همین امر منجر به بهبود سرمایه اجتماعی در جامعه می‌شود. کلدرن، هانتون و مداریس<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «معرفی پلیس هوشمند، اصول و مبانی» که با روش کیفی انجام شد، دریافتند که هوشمندسازی پلیس منجر به تجزیه و تحلیل صحیح داده‌ها و در نتیجه کاهش جرائم در جامعه می‌شود.

علی‌رغم پیشینه مورد اشاره، باید گفت در زمینه هوشمندسازی پلیس، خلأ نظری وجود دارد و پژوهش داخلی در این مورد، منحصر به پژوهش‌های درویشی (۱۳۹۹)، فاضل دادگر و همکاران (۱۳۹۹) و کریمی و چاپلکیان (۱۳۹۳) در باب توجه به فناوری است؛ اما بررسی مطالعات گذشته نشان می‌دهد که پدیده هوشمندسازی پلیس، در مطالعات خارجی به کرات مورد توجه قرار گرفته است. از طرفی باید اذعان داشت، مرور پیشینه پژوهش حکایت از آن دارد که مطالعات گذشته بیشتر در قالب کمی انجام شده است. از این رو، پژوهش حاضر بر رویکردی آمیخته مبتنی است که این نکته وجه تمایز پژوهش حاضر با پژوهش‌های پیشین را نمایان می‌سازد.

### پلیس هوشمند

هوشمندسازی سبب می‌شود تعامل پلیس و مردم بهبود یابد و اطلاعات به آسانی در دسترس قرار گیرد (اترنو، بارو و سالیوان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷: ص ۱۸۴). ساریکو، فریرا و سیلوا<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) معتقدند که هوشمند ساختن نیروی پلیس نه تنها کیفیت خدمات پلیس را بهبود می‌بخشد؛ بلکه جرائم در جامعه را نیز کاهش می‌دهد (اکابی و همکاران، ۲۰۲۰، ص ۷۱۱). هوشمندسازی پلیس

- 
- 1- Elnaghi, Elshavi & Kamal
  - 2- Coldren, Hanton & Medaris
  - 3- Eterno, Barrow & sullivan
  - 4- Sarrico, ferriera & Silva

امکان تجزیه و تحلیل اطلاعات برای پیش‌بینی فعالیت‌های غیرقانونی و اقدامات خرابکارانه را فراهم می‌سازد. در واقع، استفاده پلیس از فناوری‌های نوین فرصت‌های ارتکاب جرم را تا حد قابل توجهی کاهش می‌دهد (افضل و پاناگیوتوپولوس، ۲۰۲۰، ص ۶۲). پلیس هوشمند بر سه عنصر «راهبردنگری، تحلیل و فناوری» استوار است. راهبردنگری بر همکاری راهبری تأکید دارد، تا دسترسی و توانمندی اثرات اجرای قانون را گسترش دهد. همچنین عنصر تحلیل برای تعیین اولویت‌های راهبردی حائز اهمیت است؛ به عبارت دیگر، تحلیل داده‌های روزمره می‌تواند ادارات پلیس را آگاه سازد که چه روندهایی وجود دارد و فناوری به پلیس کمک می‌کند ثبت، نمایش، تحلیل داده، به اشتراک‌گذاری اطلاعات و فعالیت‌های نظارتی را بهینه سازد (فاضل دادگر و همکاران، ۱۳۹۹، ص ۱۵). هوشمندسازی به نیروی پلیس این امکان را می‌دهد تا راهبردهای خود را به‌درستی طراحی کند و حتی منابع خود را به‌طور مؤثرتری تخصیص دهد. به بیانی دیگر، پلیس هوشمند مانعی کارساز برای وقوع جرم خواهد بود و به توسعه پایدار جامعه کمک می‌کند (مون، چوی و لی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷، ص ۵). از طرفی، پلیس هوشمند نه تنها امری اجتناب‌ناپذیر برای امنیت جامعه است؛ بلکه جلب رضایت مردم را به دنبال خواهد داشت (لام و نگین<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷، ص ۳۴۶). پلیس هوشمند با استفاده از فناوری و تحلیل می‌تواند به شیوه راهبردی از فعالیت‌های خود پشتیبانی کند و همچنین باعث می‌شود که پلیس و مردم به اطلاعات مورد نیاز خود از طریق تعامل سازنده به راحتی دست یابند (درویشی، ۱۳۹۹، ص ۵۱۲).

## روش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های آمیخته است که در پی طراحی مدلی برای هوشمندسازی جامع پلیس است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده جزو مطالعات توصیفی است. جامعه آماری پژوهش، فرماندهان و مدیران سطوح مختلف در نیروی انتظامی استان لرستان هستند

1- Moon, Choi & li

2- Lum & Nagin

که از روش نمونه‌گیری گلوله برفی<sup>۱</sup> برای شناسایی این افراد استفاده شده است. در این روش، نمونه‌گیری تا رسیدن مقوله‌ها به اشباع نظری<sup>۲</sup> ادامه می‌یابد. همچنین ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر، مصاحبه است که جهت شناسایی مقوله‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با خبرگان استفاده شده است. به‌علاوه در بخش آزمون مدل، ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه نظرسنجی است که روایی و پایایی آن با استفاده از روش اعتبار محتوا و آلفای کرونباخ تأیید شد. برای تحلیل داده‌های مصاحبه، ابتدا مصاحبه‌ها ضبط شدند تا با مرور گفت‌وگوها، دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان به‌طور دقیق‌تری تحلیل و بررسی شود، سپس بعد از اطمینان از اشباع نظری، اطلاعات مصاحبه‌ها با استفاده از نرم‌افزار Atlas.ti و با بهره‌گیری از روش کدگذاری و بر اساس رویکرد نظریه داده‌بنیاد با روش استراوس و کوربین تحلیل و مدل پژوهش تدوین شد. همچنین داده‌های پرسش‌نامه به‌منظور اعتباریابی مدل با روش نظرسنجی تحلیل شد. قابل ذکر است که در پژوهش حاضر برای سنجش روایی ابزار گردآوری اطلاعات از روایی محتوایی و نظری استفاده شد. همچنین برای تأیید پایایی ابزار از روش پایایی «درون کدگذار» و «میان کدگذار» بهره گرفته شد. پایایی میان کدگذار اشاره به سازگاری و توافق میان کدگذاران مختلف و پایایی درون کدگذار اشاره به سازگاری و ثبات در کدگذاری یک کدگذار در دو زمان متفاوت دارد. در این پژوهش برای بررسی پایایی، هر دو روش مذکور مورد استفاده قرار گرفت. بدین‌صورت که با استفاده از روش درون کدگذار، محقق بعد از توزیع مجدد مصاحبه‌ها بین خبرگان مشترک، داده‌های مصاحبه را کدگذاری کرد و مجدداً میزان ثبات نتایج را مورد بررسی قرار داد که این امر، نشان‌دهنده توافق و سازگاری میان دو کدگذاری انجام‌شده بود.

---

1- Snow ball

2- Theoretical Saturation



## یافته‌های پژوهش

### یافته‌های توصیفی

یافته‌های توصیفی مشتمل بر نتایج دموگرافیک است. مشخصات نمونه

پژوهش در جدول زیر نشان داده شده است:

جدول شماره (۱) مشخصات مشارکت‌کنندگان

متغیر	انواع	فراوانی	درصد فراوانی
سن	کمتر از ۳۰	۱	٪۴
	۳۱ تا ۵۰	۱۳	٪۵۵
	بالتر از ۵۰	۱۰	٪۴۱
سابقه کاری	کمتر از ۱۰	۶	٪۲۵
	۱۱ تا ۲۰	۱۳	٪۵۵
	بیش از ۲۰	۵	٪۲۰
جنسیت	مرد	۱۹	٪۸۰
	زن	۵	٪۲۰
تحصیلات	کارشناسی	۲	٪۸
	ارشد	۱۶	٪۶۶
	دکتری	۶	٪۲۶

### یافته‌های استنباطی

#### یافته‌های کیفی

در این پژوهش برای ارائه مدل تحقیق از رویکرد داده‌بنیاد با روش استراوس و کوربین استفاده شده است. در مدل استراوس و کوربین عناصر اصلی مدل، شرایط علی، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، پدیده محوری و راهبردها و پیامدها هستند که در این بخش با استفاده از نرم‌افزار Atlas.ti و با بهره‌گیری از روش کدگذاری شناسایی می‌شوند.

#### متغیرهای علی

برای شناسایی شرایط و متغیرهای علی در خصوص هوشمندسازی جامع پلیس از روش کدگذاری بر مبنای کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شد که مجموعه‌ای از متغیرهای علی اثرگذار بر مفهوم اصلی پژوهش توسط آن‌ها

شناسایی شد. برای این کار با استفاده از تحلیل یافته‌های کیفی که برآمده از متون مصاحبه است، متغیرهای علی شناسایی شد.

جدول شماره (۲) متغیرهای علی هوشمندسازی جامع پلیس

مقوله	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
عوامل و شرایط علی	علل سازمانی	حرکت به سمت الکترونیکی شدن خدمات پلیس بر اساس نیاز جامعه	ضرورت‌های هوشمندسازی، حرکت به سمت هوشمندسازی، خدمات الکترونیک پلیس، احساس نیاز جامعه به هوشمندی پلیس، بهبود کارایی پلیس، بهتر شدن سطح خدمات پلیس، بهبود فرایندهای انجام کار، شفافیت بالاتر، استفاده از قرارگاه هوشمندسازی، تسهیل اجتماعی، افزایش سطح کیفیت اقدامات پلیس، استفاده از ارتباطات الکترونیکی، بهبود خدمات و اثربخشی بالاتر
		برپایی قرارگاه هوشمندسازی پلیس و بهبود کارایی و اقدامات پلیس	ضرورت‌های اجتماعی
		تسهیل و ساده‌سازی فرایندهای انجام کار از طریق ارتباطات الکترونیکی	هوشمندسازی، بهبود امنیت روانی، بهبود امنیت اجتماعی، بیشتر شدن نظم جامعه، کاهش جرائم، کاهش آسیب‌های اجتماعی، تسهیل فعالیت‌های پلیس، ارائه خدمات بهتر به جامعه، رضایتمندی جامعه و مردم از پلیس، سرعت و دقت در انجام امور، بهره‌مندی از مزایای شفافیت
		تسهیل و ساده‌سازی ارائه خدمات به جامعه	به‌وجود آمدن جرائم جدید، ایجاد هراس اجتماعی، جرائم الکترونیکی، حک شدن، حریم خصوصی افراد در فضای مجازی، امنیت اقتصادی فعالان در فضای الکترونیکی، کارایی بیشتر پلیس سایبری، اقدامات بهتر پلیس فتا، اثربخش بیشتر پلیس، کمک به اقدامات پیشگیرانه پلیس
		سرعت بالا و شفافیت در ارائه خدمات به جامعه	به‌روز (آپدیت) و جدید شدن جرائم
		بهبود امنیت روانی جامعه به خاطر خدمات مطلوب پلیس	لزوم مقابله با جرائم جدید هوشمندسازی سایبری
		بهبود امنیت روانی جامعه به خاطر خدمات مطلوب پلیس	مقابله با جرائم فضای مجازی و الکترونیکی
		بهبود امنیت روانی جامعه به خاطر خدمات مطلوب پلیس	مقابله با جرائم فضای مجازی و الکترونیکی
		بهبود امنیت روانی جامعه به خاطر خدمات مطلوب پلیس	مقابله با جرائم فضای مجازی و الکترونیکی
		بهبود امنیت روانی جامعه به خاطر خدمات مطلوب پلیس	مقابله با جرائم فضای مجازی و الکترونیکی

## متغیرهای مداخله‌گر

برای شناسایی شرایط و متغیرهای مداخله‌گر در خصوص هوشمندسازی جامع پلیس از روش کدگذاری بر مبنای کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شد که مجموعه‌ای از متغیرهای مداخله‌گر اثرگذار بر مفهوم اصلی پژوهش توسط آن‌ها شناسایی شد. برای این کار با استفاده از تحلیل یافته‌های کیفی که برآمده از متون مصاحبه است، متغیرهای مداخله‌گر شناسایی شد.

جدول شماره (۳) متغیرهای مداخله‌گر هوشمندسازی جامع پلیس

مقوله	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز	
متغیرهای مداخله‌گر		احساس امنیت بالاتر در جامعه	امنیت جامعه، امنیت روانی شهروندان، کنترل فرهنگی، کنترل همگانی، فرهنگ‌سازی در بستر فضای مجازی، کاهش برخوردها، استفاده از رویکرد جامعه‌محوری، کاهش آسیب‌های اجتماعی، بهبود اقدامات پیشگیرانه	
		امنیت اجتماعی	بهره‌وری	بهبود اعتماد اجتماعی، بالا رفتن سرمایه اجتماعی، اعتلای فرهنگی، امنیت اجتماعی و روانی بالاتر، اعتماد بیشتر به پلیس، رضایتمندی جامعه از پلیس، همکاری جامعه با پلیس، کاهش جرائم به جهت اطلاع داشتن از کارایی پلیس
		توسعه اقدامات پیشگیرانه و کاهش آسیب‌های اجتماعی	بهبود سطح امنیت روانی جامعه	بهبود سرمایه اجتماعی، اعتلای فرهنگی، امنیت اجتماعی و روانی بالاتر، اعتماد بیشتر به پلیس، رضایتمندی جامعه از پلیس، همکاری جامعه با پلیس، کاهش جرائم به جهت اطلاع داشتن از کارایی پلیس
		افزایش رفتارهای اعتمادساز توسط پلیس	بهبود بهره‌وری فرایندهای انجام کار	کارایی بیشتر، بهره‌وری بالاتر، اثربخشی مطلوب، بهبود بهره‌وری فرایندهای انجام کار، بهبود کارایی پلیس، دقت در انجام فعالیت‌ها، شفافیت در اقدامات صورت گرفته، بهبود خدمات پلیس به جامعه
		بهبود سرمایه اجتماعی	افزایش رفتارهای اعتمادساز توسط پلیس	بهبود سرمایه اجتماعی
		بهبود سطح امنیت روانی جامعه	افزایش رفتارهای اعتمادساز توسط پلیس	بهبود سطح امنیت روانی جامعه
		امنیت روانی	افزایش رفتارهای اعتمادساز توسط پلیس	امنیت روانی
		بهبود سرمایه اجتماعی	افزایش رفتارهای اعتمادساز توسط پلیس	بهبود سرمایه اجتماعی
		بهبود بهره‌وری فرایندهای انجام کار	افزایش رفتارهای اعتمادساز توسط پلیس	بهبود بهره‌وری فرایندهای انجام کار
		بهبود کارایی پلیس	افزایش رفتارهای اعتمادساز توسط پلیس	بهبود کارایی پلیس

## شرایط زمینه‌ای

در این بخش از پژوهش، سعی بر آن است تا شرایط زمینه‌ای در خصوص هوشمندسازی جامع پلیس تشریح شود؛ بنابراین، با استفاده از مصاحبه و داده‌های آن مجموعه‌ای از شرایط زمینه‌ای شناسایی شد.

جدول شماره (۴) شرایط زمینه‌ای هوشمندسازی جامع پلیس

مقوله	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
شرایط زمینه‌ای			بالا تر رفتن سطح نظم در جامعه، بهبود امنیت اجتماعی، ضرورت‌های روزآمد جامعه، کمک فناوری به جامعه، کاهش جرائم اقتصادی، بهبود امنیت سرمایه‌گذاری با کاهش جرائم، امنیت فناوری، امنیت فضای مجازی، احترام به حریم خصوصی دیگران
		بهبود نظم و امنیت در جامعه	اقتضائات ارتکاب جرم جدید، توسعه فعالیت‌های سایبری پلیس، پلیس فتا، جرائم جدید در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، آسیب‌های اجتماعی جدید، لزوم پیشگیری از جرائم جدید
	ضرورت‌های اجتماعی	امنیت فضای مجازی و حریم خصوصی کمک به توسعه فناوری و اقتصادی کشور	جرم‌شناسی فضای مجازی، بهبود ارتباطات قضائی، ارتباط بهتر پلیس با دادسرا، ظرفیت بالای فضای فناوری اطلاعات در نیروی انتظامی، مقابله سایبری، توسعه اقدامات پلیس فتا، شفافیت در خدمات، بالا تر رفتن سرعت خدمات، بهبود کیفیت خدمات
	تحوالات فناوری‌های نوین	افزایش جرائم سایبری توسعه فعالیت‌های پلیس فتا	استفاده از ظرفیت فناوری اطلاعات و ارتباطات، مقابله با جرائم سایبری

## پدیده محوری

در این بخش از پژوهش، سعی بر آن است تا پدیده محوری در خصوص هوشمندسازی جامع پلیس تشریح شود؛ بنابراین، با استفاده از مصاحبه و داده‌های آن مجموعه‌ای از عوامل که مبین پدیده محوری در ارتباط با مفهوم است، شناسایی شد.

جدول شماره (۵) پدیده محوری هوشمندسازی جامع پلیس

مقوله	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
پدیده محوری		آموزش منابع انسانی بر اساس طرح هوشمندسازی ارائه برنامه‌های	ارائه طرح منابع انسانی هوشمند، آموزش دقیق منابع انسانی، ارائه مدل جامعه‌پذیری منابع انسانی، استفاده از کارگاه‌های آموزشی
		جامعه‌پذیری منابع انسانی هوشمند	هوشمندسازی پلیس، آشناسازی کارکنان نیروی انتظامی با روش‌های جدید کاری، معرفی تجهیزات و فناوری‌های نوین به کارکنان نیروی انتظامی، آشناسازی کارکنان نیروی انتظامی با فضای سایبرنتیک و فناوری اطلاعات و ارتباطات
		آشنایی با اصول و فرایندهای کاری نیروی انسانی در قالب طرح هوشمندسازی	هوشمندسازی فناوری‌های نوین، ضرورت تطابق ساختار با تغییرات جدید به‌صورت فناورانه، آشنایی با تغییرات و دگرگونی‌های فناورانه اثرگذار بر فعالیت‌های نیروی انتظامی، ایجاد ساختارهای جدید، بهبود فرایندهای کاری بر اساس فناوری اطلاعات، تطبیق پلیس با ضرورت‌های فناورانه
		تطبیق پلیس با ضرورت‌های فناورانه روز	تدوین اهداف طرح هوشمندسازی، ارائه برنامه‌های دقیق عملیاتی، داشتن چشم‌انداز راهبردی برای طرح، تخصیص بودجه کافی به طرح هوشمندسازی، اجرای برنامه‌ها و راهبردها، کنترل و ارزیابی برنامه‌ها
		تغییر و دگرگونی فناورانه هوشمندسازی ساختاری و فناورانه	
		ضرورت تطابق ساختار با تغییرات جدید به‌صورت فناورانه	
		ساختارهای و فناورانه	
		تغییرات جدید به‌صورت فناورانه	
		تطبیق پلیس با ضرورت‌های فناورانه	
		تطبیق پلیس با ضرورت‌های فناورانه	

راهبردها

ارائه راهبردها، یکی از اجزای اصلی مدل نظریه داده‌بنیاد است؛ از این‌رو، مجموعه‌ای از راهکارها و راه‌حل‌ها به‌صورت راهبردها از طرف خبرگان ارائه شد.

جدول شماره (۶) راهبردهای هوشمندسازی جامع پلیس

مقاله	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
راهبردها	راهبردهای هوشمندسازی منابع انسانی	آموزش منابع انسانی	آشنایی منابع انسانی با طرح هوشمندسازی، برگزاری جلسات توجیهی، برگزاری کلاس آموزشی، استفاده از کارگاه‌های آموزشی
		طرح جامعه‌پذیری هوشمندسازی	هوشمندسازی پلیس، آشناسازی کارکنان نیروی انتظامی با روش‌های جدید کاری، معرفی تجهیزات و فناوری‌های نوین به کارکنان نیروی انتظامی، آشناسازی کارکنان نیروی انتظامی با فضای سایبرنتیک و فناوری اطلاعات و ارتباطات
راهبردها	راهبردهای هوشمندسازی ساختاری و فناورانه	توسعه اقدامات سایبری و بهبود فعالیت‌های پلیس	ایجاد پلتفرم الکترونیکی برای نیروی انتظامی، تسهیل روابط نیروی انتظامی با نهادهای مرتبط از طریق الکترونیکی، طراحی اپلیکیشن‌ها و پلتفرم‌های الکترونیکی برای ارائه خدمات، آشنایی با تغییرات و دگرگونی‌های فناورانه اثرگذار بر فعالیت‌های نیروی انتظامی، ایجاد ساختارهای جدید، بهبود فرایندهای کاری بر اساس فناوری اطلاعات، تطبیق پلیس با ضرورت‌های فناورانه
		فنا	توسعه اقدامات پلیس
راهبردها	راهبردهای هوشمندسازی راهبردی	استفاده از روش‌های آینده‌نگری و سناریوسازی	پایش و رصد محیط فعالیت نیروی انتظامی به‌صورت مداوم، شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات طرح هوشمندسازی، استفاده از روش‌های آینده‌نگری و سناریوسازی برای موفقیت بیشتر طرح، شناسایی جرائم و آسیب‌های اجتماعی جدید، توسعه فعالیت‌های پیشگیرانه بر اساس اقدامات آینده‌نگرانه
		پایش و رصد ایجاد جرائم جدید و مقابله با آنها	

## پیامدها

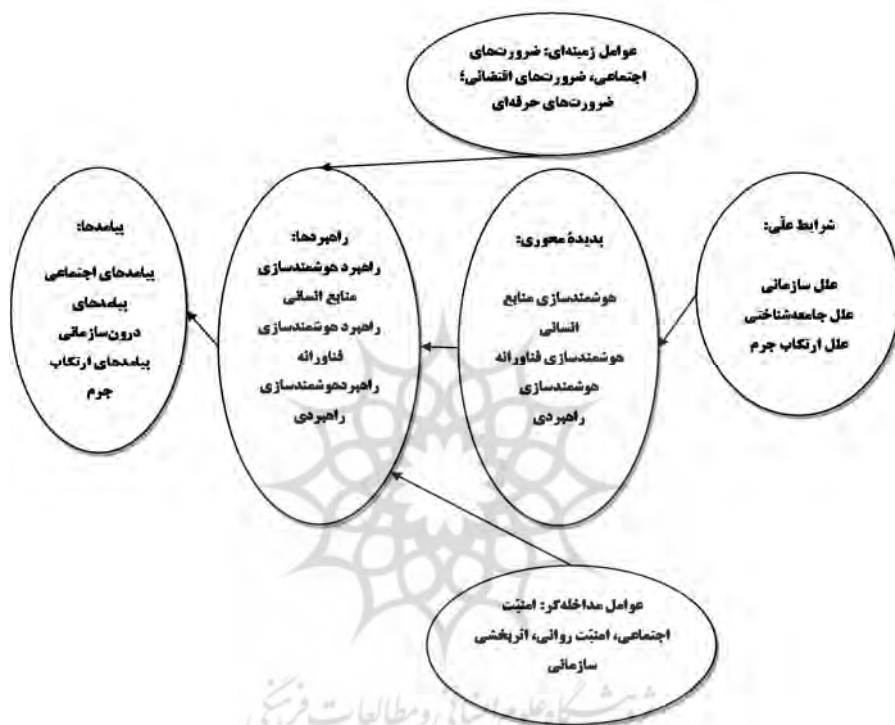
در این بخش از پژوهش با استفاده از داده‌های برآمده از مصاحبه، پیامدهای هوشمندسازی جامع پلیس شناسایی شد که در جدول زیر شرح کامل آن نشان داده شده است.

جدول شماره (۷) پیامدهای هوشمندسازی جامع پلیس

مقوله	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
پیامدها	پیامدهای اجتماعی	برقراری امنیت اجتماعی	بهبود امنیت روانی، بهبود امنیت اجتماعی، بیشتر شدن نظم جامعه، کاهش جرائم، کاهش آسیب‌های اجتماعی، تسهیل فعالیت‌های پلیس، ارائه خدمات بهتر به جامعه، فرهنگ‌سازی در بستر فضای مجازی، کاهش برخوردها، استفاده از رویکرد جامعه‌محوری، اعتماد بیشتر به پلیس، رضایتمندی جامعه از پلیس، همکاری جامعه با پلیس
		توسعه نظم اجتماعی بهبود امنیت روانی شهروندان	استفاده از تجهیزات جدید، کارایی بیشتر، بهره‌وری بالاتر، اثربخشی مطلوب، بهبود بهره‌وری فرایندهای انجام کار، بهبود کارایی پلیس، دقت در انجام فعالیت‌ها، هوشمندسازی فناوریانه، هوشمندسازی ساختارهای نیروی انتظامی، ضرورت تطابق ساختار با تغییرات جدید به‌صورت فناوریانه، آشنایی با تغییرات و دگرگونی‌های فناوریانه
	پیامدهای درون‌سازمانی	هوشمندسازی تجهیزات و فرایندهای کاری تربیت نیروی متخصص و کارآمد کارایی و اثربخشی بالاتر در انجام وظایف	توسعه اقدامات پلیس فتا، آینده‌نگری جرم‌شناسانه، پیش‌بینی جرائم جدید، اقدامات پیشگیرانه برای جرائم جدید، مقابله سایبری با جرائم جدید
	پیامدهای حقوقی ارتکاب جرم	مقابله سایبری با مجرمان توسعه اقدامات پیشگیرانه شناسایی شیوه‌های جدید جرم و جنایت	

## ارائه مدل پژوهش

پس از آن‌که کدگذاری انجام شد و شناسایی بخش‌های مختلف مدل صورت گرفت، باید مدل پژوهش ارائه شود. مدل پژوهش با استفاده از رویکرد نظریه داده‌بنیاد به صورت شکل زیر است:



شکل شماره (۱) مدل پژوهش

## یافته‌های کمی

### اعتبار سنجی مدل

در پژوهش حاضر به منظور تأیید مدل تدوین شده، از رویکرد نظرسنجی بهره گرفته شد. به این صورت که در روش نظرسنجی، اولین گام تشکیل گروه کانونی یا متمرکز و نحوه انتخاب اعضای آن است. براین اساس، اعضای منتخب بر مبنای معیارهایی انتخاب می‌شوند که این موضوع از ماهیت مسئله پژوهش



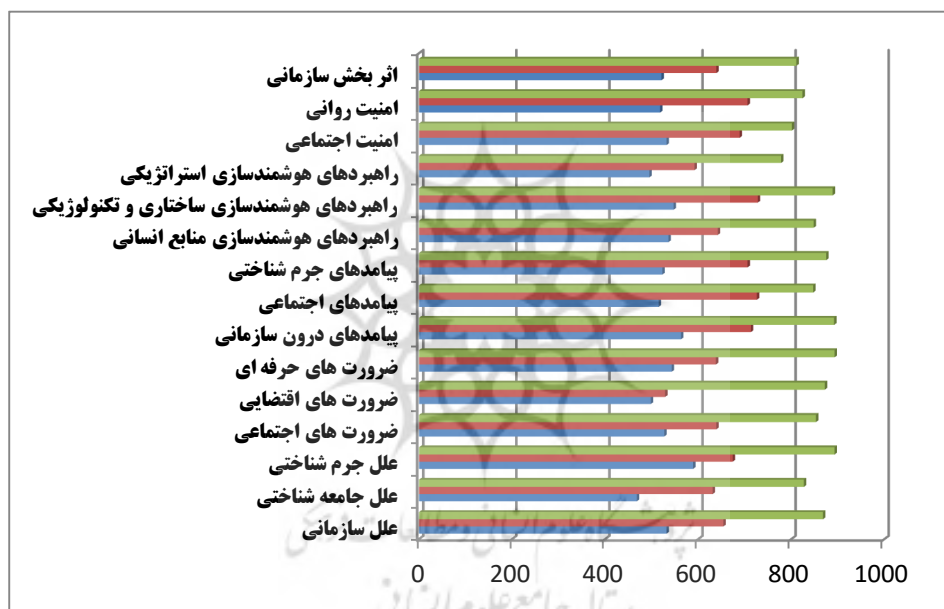
نشأت می‌گیرد؛ از این رو برای اعتبارسنجی مدل، خبرگان و متخصصانی که در بخش کیفی به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده بودند، مورد نظرخواهی قرار گرفتند. پس از تعیین گروه متمرکز، بر اساس تحلیل مصاحبه‌ها و مدل پیشنهادی، پرسش‌نامه‌ای تدوین و در اختیار خبرگان قرار داده شد. بعد از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها و تحلیل نتایج و ارزیابی دیدگاه خبرگان، در دور دوم، دوباره تمامی عوامل به همراه میانگین نظر اعضا در دور اول و همچنین نظر پیشین همان عضو در اختیار تمامی خبرگان و صاحب‌نظران پانل قرار گرفت و در دور سوم نیز همین فرایند با در نظر گرفتن نتایج دور دوم تکرار شد. در روش نظرسنجی برای تعیین میزان اتفاق نظر میان اعضای پانل، از ضریب هماهنگی کندال استفاده می‌شود. این ضریب نشان می‌دهد افرادی که چند مقوله را بر اساس اهمیت آن‌ها مرتب کرده‌اند، به‌طور اساسی معیارهای مشابهی را برای قضاوت درباره اهمیت هر یک از مقوله‌ها به‌کار برده‌اند و از این لحاظ با یکدیگر اتفاق نظر دارند. مقدار این مقیاس، زمان هماهنگی یا موافقت کامل برابر با یک و در زمان نبود کامل هماهنگی برابر با صفر است. یافته‌های حاصل از اجرای روش نظرسنجی در هر سه دور در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول شماره (۷) نتایج شاخص اجماع دوره‌های سه‌گانه نظرسنجی

ابعاد	مؤلفه‌ها	ضریب کندال		
		دور اول	دور دوم	دور سوم
علی	علل سازمانی	۰/۵۳۲	۰/۶۵۴	۰/۸۶۸
	علل جامعه‌شناختی	۰/۴۶۸	۰/۶۳۱	۰/۸۲۷
	علل ارتکاب جرم	۰/۵۸۹	۰/۶۷۴	۰/۸۹۳
زمینه‌ای	ضرورت‌های اجتماعی	۰/۵۲۷	۰/۶۳۹	۰/۸۵۳
	ضرورت‌های اقتصادی	۰/۴۹۸	۰/۵۲۹	۰/۷۸۲
	ضرورت‌های حرفه‌ای	۰/۵۴۳	۰/۶۳۸	۰/۸۹۳
پیامد	پیامدهای درون‌سازمانی	۰/۵۶۳	۰/۷۱۳	۰/۸۹۲
	پیامدهای اجتماعی	۰/۵۱۵	۰/۷۲۶	۰/۸۴۷
	پیامدهای ارتکاب جرم	۰/۵۲۳	۰/۷۰۶	۰/۸۷۵
راهبردها	راهبردهای هوشمندسازی منابع انسانی	۰/۵۲۷	۰/۶۴۲	۰/۸۴۸
	راهبردهای هوشمندسازی ساختاری و فناورانه	۰/۵۳۶	۰/۷۲۸	۰/۸۸۹
	راهبردهای هوشمندسازی راهبردی	۰/۴۹۵	۰/۵۹۲	۰/۷۷۸

ضریب کندال	مؤلفه‌ها			ابعاد
	دور اول	دور دوم	دور سوم	
۰/۸۰۱	۰/۶۸۹	۰/۵۳۲	امنیت اجتماعی	مداخله‌گر
۰/۸۲۴	۰/۷۰۶	۰/۵۴۲	امنیت روانی	
۰/۸۱۱	۰/۶۳۹	۰/۵۲۱	اثربخش سازمانی	
۰/۸۱۳	۰/۶۴۳	۰/۵۲۱	کل	

با توجه به جدول فوق و اجماع نظر مناسب خبرگان در خصوص عناصر و مدل تدوین‌شده، شرح کامل میزان ضریب کندال به تفکیک اجماع سه‌گانه نظرسنجی به شرح زیر است.



شکل ۲. مقایسه نتایج شاخص‌های اجماع دورهای سه‌گانه نظرسنجی

## بحث و نتیجه‌گیری

بدیهی است که امنیت، بالاترین نعمتی است که هر جامعه می‌تواند برای شهروندان خود به ارمغان بیاورد. در حقیقت هوشمندسازی پلیس نه‌تنها نویدبخش ایجاد امنیت در جامعه خواهد بود؛ بلکه دقت و سرعت در ارائه خدمات و رضایتمندی مردم را افزایش می‌دهد. امروزه به علت تغییرات

روزافزونی که در همه جوانب زندگی بشر روی می‌دهد، ضرورت وجود نهاد انتظام‌بخش هوشمندی که تغییرات همه شئون زندگی اجتماعی را رصد کند و فراخور آن اقدامات لازم را به عمل آورد، بیش‌ازپیش احساس می‌شود.

در تشریح متغیرهای پژوهش و مدل آن باید گفت که مجموعه‌ای از شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر که در حقیقت زمینه‌ساز و توجیه‌کننده طرح هوشمندسازی پلیس هستند شناسایی شده است. با توجه به مصاحبه با خبرگان مشخص شد که علل سازمانی، علل جامعه‌شناختی و علل ارتکاب جرم مهم‌ترین شرایط علی را برای ارائه مدل و طرح هوشمندسازی پلیس به‌وجود آورده است. این شرایط علی به مجموعه‌ای از دلایل اشاره دارد که بر اساس آن‌ها باید طرح هوشمندسازی پلیس انجام شود. لذا مهم‌ترین شرایط علی که طرح هوشمندسازی پلیس را توجیه می‌کند، تسهیل و ساده‌سازی فرایندهای انجام کار از طریق ارتباطات الکترونیکی، تسهیل و ساده‌سازی ارائه خدمات به جامعه، سرعت بالا و شفافیت در ارائه خدمات به جامعه، بهبود امنیت روانی جامعه به خاطر خدمات مطلوب پلیس، به‌روز (آپدیت) و جدید شدن جرائم، لزوم مقابله با جرائم جدید، هوشمندسازی سایبری و مقابله با جرائم فضای مجازی و الکترونیکی هستند. همچنین نتایج برآمده از مدل نشانگر آن است که امنیت اجتماعی، امنیت روانی و اثربخشی سازمانی مهم‌ترین عواملی هستند که نقش مداخله‌گر در توجیه‌پذیری طرح هوشمندسازی دارند؛ از این‌رو با پیاده‌سازی طرح هوشمندسازی پلیس، بهبود بهره‌وری فرایندهای انجام کار، بهبود کارایی پلیس، افزایش رضایتمندی جامعه از پلیس، بهبود سطح امنیت روانی جامعه، افزایش رفتارهای اعتمادساز توسط پلیس و بهبود سرمایه اجتماعی به‌خوبی صورت می‌گیرد. در خصوص وجوه اشتراک و افتراق نتایج این بخش با پژوهش‌های صورت‌گرفته باید گفت که نتایج این بخش پژوهش حاضر با پژوهش فاضل دادگر و همکاران (۱۳۹۹) دارای همخوانی است. هر دو پژوهش اشاره کردند که برقراری نظم و امنیت و رضایتمندی شهروندان خروجی طرح هوشمندسازی پلیس است. همچنین ضرورت‌های اجتماعی، ضرورت‌های اقتضایی و ضرورت‌های حرفه‌ای به‌عنوان زمینه‌های اصلی طرح هوشمندسازی پلیس شناسایی شد. بر این اساس، استفاده از ظرفیت فناوری

اطلاعات و ارتباطات، ارتباط الکترونیکی با دادسراها، مقابله با جرائم سایبری، بهبود نظم و امنیت در جامعه، امنیت فضای مجازی و حریم خصوصی و کمک به توسعه فناوریانه و اقتصادی کشور به‌عنوان مهم‌ترین زمینه‌های شکل‌گیری طرح هوشمندسازی پلیس شناسایی شده است. نتایج این بخش نیز با یافته‌های پژوهش کریمی و چاپلیان (۱۳۹۳) دارای هماهنگی است. وجه اشتراک هر دو پژوهش در توجه به فناوری به‌عنوان رکن اصلی هوشمندسازی پلیس است. به‌علاوه پژوهش حاضر با پژوهش افضل و پاناگیوتوپولوس (۲۰۲۰) مطابقت دارد. وجه تطابق هر دو پژوهش در استفاده از فناوری سایبری برای مقابله با جرائم جدید است. علاوه بر آنچه گفته شد، در بخش مقوله محوری و در جهت هوشمندسازی پلیس، باید سه محور «هوشمندسازی راهبردی، هوشمندسازی ساختاری و فناوریانه و هوشمندسازی منابع انسانی» مدنظر نیروی انتظامی باشد. در این باب نیروی انتظامی می‌تواند با هدف‌گذاری و چشم‌انداز داشتن، ارائه راهبرد و برنامه عملیاتی، اجرا، کنترل و ارزیابی راهبردها و برنامه‌های عملیاتی زمینه‌ساز هوشمندسازی راهبردی پلیس باشد. همچنین نیروی انتظامی با تطبیق پلیس با ضرورت‌های فناوریانه روز، تغییر و دگرگونی فناوریانه و تطابق ساختار با تغییرات جدید به‌صورت فناوریانه می‌تواند هوشمندسازی ساختاری و فناوریانه را صورت دهد. به‌علاوه نیروی انتظامی با آموزش منابع انسانی بر اساس طرح هوشمندسازی، ارائه برنامه‌های جامعه‌پذیری منابع انسانی هوشمند و آشنایی با اصول و فرایندهای کاری نیروی انسانی در قالب طرح هوشمندسازی می‌تواند در راستای هوشمندسازی منابع انسانی اقدامات کاربردی انجام دهد. درنهایت، با پیاده‌سازی مدل هوشمندسازی جامع پلیس پیامدهای مثبتی از قبیل پیامدهای اجتماعی، پیامدهای درون‌سازمانی و پیامدهای ارتکاب جرم، برای نیروی انتظامی بروز می‌یابد. از این‌رو مهم‌ترین پیامدهای یادشده در سه بخش پیامدهای اجتماعی، پیامدهای درون‌سازمانی و پیامدهای ارتکاب جرم، شامل برقراری امنیت اجتماعی، توسعه نظم اجتماعی، بهبود امنیت روانی شهروندان، مقابله سایبری با مجرمان، توسعه اقدامات پیشگیرانه، شناسایی شیوه‌های جدید جرم و جنایت، هوشمندسازی تجهیزات و فرایندهای کاری، تربیت نیروی متخصص و کارآمد و کارایی و اثربخشی بالاتر در

انجام وظایف می‌شود. در نهایت، به‌منظور اشاره به وجه نوآوری پژوهش باید بیان کرد که تا زمان انجام پژوهش، هیچ مدل داخلی برای هوشمندسازی جامع پلیس وجود نداشته و این پژوهش با طراحی این مدل به این شکاف تحقیقاتی پاسخ گفته است.

## پیشنهادها

- نتایج پژوهش نشان می‌دهد که داشتن پلتفرم‌های فناوری اطلاعات مانند اپلیکیشن‌های کاربردی، در ارائه خدمات مطلوب پلیس هوشمند، بسیار کارگشا است؛ از این‌رو با استفاده از نیروهای متخصص بومی در کنار واردات فناوری‌های روز دنیا، باید پلتفرم‌ها و اپلیکیشن‌های کاربردی پلیس هوشمند اجرایی شود.

- پیشنهاد می‌شود که یک اپلیکیشن برای ثبت سرقت خودروها، پیگیری وضعیت کارت و سند خودرو، مشاهده خلافی خودرو، استعلام تخلفات رانندگان، استعلام خودروهای مکشوفه، ثبت درخواست صدور و تعویض اینترنتی گذرنامه، استعلام گذرنامه، نوبت‌دهی اینترنتی شماره‌گذاری، آخرین وضعیت گواهی‌نامه، اطلاع از وضعیت پلاک‌ها و نمره منفی افراد طراحی شود تا ضمن هوشمندسازی پلیس، جامعه از خدمات دقیق و پرسرعت پلیس هوشمند منتفع گردد.

- بر اساس یافته‌های پژوهش در جهت هوشمندسازی پلیس با محوریت هوشمندسازی منابع انسانی، پیشنهاد می‌شود که با استفاده از برنامه‌های آموزشی در راستای آشنایی با اصول و فرایندهای کاری نیروی انسانی در قالب طرح هوشمندسازی، کارکنان ستادی و عملیاتی ناچاراً برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز طرح هوشمندسازی در بخش منابع انسانی آماده کند.

## سپاسگزاری

از همه مشارکت‌کنندگان در این پژوهش که داده‌های لازم را در اختیار محققین قرار دادند، تشکر و قدردانی می‌شود.

## منابع

— بهرامی، تورج؛ غنی‌زاده، سامان و جهان‌دیده، حسین. (۱۳۹۹). تأثیر هوشمندسازی بر بهره‌وری کارکنان ناجا. *منابع انسانی ناجا*، ۱۴(۶۰)، صص ۱۳۵-۱۵۹. قابل‌بازیابی از:

[http://journals.police.ir/article\\_94910.html](http://journals.police.ir/article_94910.html)

— خلیلی‌پور، علی و نورعلی‌وند، یاسر. (۱۳۹۱). تهدیدات سایبری و تأثیرات آن بر امنیت ملی. *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۲(۱۵)، صص ۱۶۶-۱۹۶. قابل‌بازیابی از:

[http://quarterly.risstudies.org/article\\_2414.html](http://quarterly.risstudies.org/article_2414.html)

— درویشی، صیاد. (۱۳۹۹). تأثیر کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۷(۴)، صص ۵۰۷-۵۳۴. قابل‌بازیابی از:

[https://jscm.ut.ac.ir/article\\_79086.html](https://jscm.ut.ac.ir/article_79086.html)

— فاضل‌دادگر، محمدسعید؛ زمانی، عزت‌الله و بایاری، عبدالرضا. (۱۳۹۹). بررسی نقش هوشمندسازی پلیس در ارتقای رضایتمندی مردم از ناجا با تأکید بر بیانیه گام دوم انقلاب. *دانش انتظامی گلستان*، صص ۱۱(۳)، ۱۰-۲۷. قابل‌بازیابی از:

[http://journals.police.ir/article\\_95099.html](http://journals.police.ir/article_95099.html)

— کریمی، علی و جاپلقیان، غلام. (۱۳۹۳). تبیین و بررسی ویژگی‌ها، روش اجرایی و دلایل شکل‌گیری پلیس هوشمند به‌عنوان پارادایم جدید خدمات پلیسی. *توسعه سازمانی پلیس*، ۱۱(۴۸)، صص ۱۳۷-۱۵۸. قابل‌بازیابی از:

[http://pod.jrl.police.ir/article\\_9301.html](http://pod.jrl.police.ir/article_9301.html)

— گزارش شاخص لگاتوم. (۲۰۱۹). *سنجش شاخص امنیت توسط مؤسسه لگاتوم*، مؤسسه پژوهشی لگاتوم، لندن. قابل‌بازیابی از:

[http://pod.jrl.police.ir/article\\_9301.html](http://pod.jrl.police.ir/article_9301.html)

- Afzal, M., & Panagiotopoulos, P. (2020). Smart policing: A critical review of the literature. *In International Conference on Electronic Government* (pp. 59-70). Springer, Cham. Retrieved from: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-57599-1\\_5](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-57599-1_5)
- Coldren Jr, J. R., Huntoon, A., & Medaris, M. (2013). Introducing smart policing: Foundations, principles, and practice. *Police quarterly*, 16(3), 275-286. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/1098611113497042>
- Elnaghi, M., Alshawi, S. N., Kamal, M. M., Weerakkody, V., & Irani, Z. (2019). Exploring the role of a government authority in managing transformation in service re-engineering—Experiences from Dubai police. *Government Information Quarterly*, 36(2), 196-207. Retrieved from: <https://doi.org/doi.10.1016/j.giq.2018.11.011>
- Ekaabi, M. A., Khalid, K., Davidson, R., Kamarudin, A. H., & Preece, C. (2020). Smart policing service quality: conceptualisation, development and validation. *Policing: An International Journal*, 43(5), 707-721. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/PLJPSM-03-2020-0038>
- Elluri, L., Mandalapu, V., & Roy, N. (2019). Developing machine learning based predictive models for smart policing. *In 2019 IEEE International Conference on Smart Computing (SMARTCOMP)* (198-204). Retrieved from: <https://doi.org/10.1109/SMARTCOMP.2019.00053>
- Eterno, J. A., Barrow, C. S., & Silverman, E. B. (2017). Forcible stops: Police and citizens speak out. *Public Administration Review*, 77(2), 181-192. Retrieved from: <https://doi.org/10.1111/puar.12684>
- Kim, S. W., & Jung, Y. J. (2018). Prevention of Women's Crime Using Autonomous car & Drones of Smart Police Efficient Multicasting Environment. *Journal of the Korea Institute of Information and Communication Engineering*, 22(10), 1294-1299. Retrieved from:

<http://doi.org/10.6109/jkiice.2018.22.10.1294>

– Lum, C., & Nagin, D. S. (2017). Reinventing american policing. *Crime and justice*, 46(1), 339-393. Retrieved from:

<https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/688462>

– Moon, H., Choi, H., Lee, J., & Lee, K. S. (2017). Attitudes in Korea toward introducing smart policing technologies: Differences between the general public and police officers. *Sustainability*, 9(10), 1-17. Retrieved from:

<https://doi.org/10.3390/su9101921>

– Sarrico, C. S., & Silva, L. F. C. (2013). POLQUAL–measuring service quality in police traffic services. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), 275-299. Retrieved from:

<https://doi.org/10.1108/IJQSS-12-2012-0024>

– Staskeviciute, I. (2009). *Development of intelligent organization in the context of internal organizational dimension transformation, summary of the doctoral dissertation social sciences*, Management and Administration, Kaunas, Kaunas University of Technology.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی