

تبیین مدل مفهومی به کارگیری مدیریت دانش در امور پلیسی براساس

ماتریس SWOT

حاجیه رجبی فرجاد^۱

۱-۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۵/۲۶

تاریخ وصول: ۱۳۹۴/۴/۱

چکیده

این مقاله به تبیین مدل مفهومی به کارگیری مدیریت دانش در امور پلیسی براساس ماتریس SWOT پرداخته است. اساس اقدام و عملکرد راهبردی، بر شناخت شرایط داخلی و خارجی سازمان‌ها قرار دارد. برای اینکه نیروی انتظامی در رسیدن به مأموریت خود موفق گردد باید شرایط درون و برون سازمانی تاثیرگذار بر سازمان خود را به خوبی شناسایی نماید. بنابراین، محیط خارجی نیروی انتظامی در قالب شرایط سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و تکنولوژیکی به منظور تعیین نقاط فرصت و تهدید و محیط داخلی نیز در قالب نقاط قوت و ضعف مورد بررسی قرار می‌گیرد. به کارگیری دانش مهم‌ترین فعالیت چرخه مدیریت دانش می‌باشد. در واقع اگر این مرحله به درستی و پیروزمندانه انجام نپذیرد، سایر فعالیت‌ها بیهوده تلقی می‌شود. بنابراین مدیریت دانش زمانی موفق به حساب می‌آید که دانش مورد استفاده قرار گیرد. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی بوده و برای گردآوری داده‌ها به منظور دستیابی به نتایج تحقیق، از ابزار کتابخانه‌ای، اینترنت، کتب و مقالات علمی فارسی و لاتین و پایان‌نامه‌های مرتبط با موضوع تحقیق استفاده شده‌است. در نهایت با تحلیل نتایج و مقایسه‌های انجام شده، به تبیین مدل مفهومی به کارگیری مدیریت دانش از طریق بررسی سه فاز، کشف اولیه و تجزیه اطلاعات، تولید دانش، بهبود آینده گزینه‌های مدیریت دانش در نیروی انتظامی پرداخته شده است.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، به کارگیری مدیریت دانش، مدیریت استراتژیک، نقاط

فرصت و تهدید، نیروی انتظامی

مقدمه

مدیریت دانش مفهومی است که با توجه به تأکید برنامه چهارم توسعه‌ی کشور با توسعه‌ی مبتنی بر دانایی و اقتصاد دانش محور اهمیت بیشتری یافته است. مدیریت دانش را می‌توان به عنوان روشی برای بهبود عملکرد، بهره‌وری و رقابت‌پذیری، بهبود کارآمد کسب، تسهیم و استفاده از اطلاعات درون سازمان، ابزاری برای بهبود تصمیم‌گیری، طریقی برای بدست آوردن بهترین روش‌ها، راهی برای کاهش هزینه‌ها و روشی برای نوآوری بیشتر در سازمان تعریف نمود.

به طور کلی، مدیریت دانش برای سازمان پلیس موضوع مهمی است. زیرا به مهم‌ترین سرمایه ارزشمند سازمانی یعنی سرمایه فکری مربوط می‌شود. پس مدیریت دانش به مثابه‌ی راهبردی عمده برای بقای سازمان‌ها مطرح است و ابزار مهمی برای تقویت عملکرد سازمان به شمار می‌رود. از این رو پلیس ناگزیر است دانشوری را جزء سیاست‌های راهبردی خود قرار دهد.

در این مقاله ضمن مطالعه مدیریت دانش، مدیریت دانش در امور پلیسی، انواع دانش مورد نیاز پلیس، تبیین مدل مفهومی به کارگیری مدیریت دانش و تفسیر آن‌ها، به مطالعه پیشینه تحقیق مدیریت دانش در پلیس پرداخته‌ایم و الگوهای مدیریت دانش در پلیس را بررسی کرده و در نهایت با توجه به تحلیل محیط به تبیین مدل مفهومی به کارگیری مدیریت دانش (از طریق بررسی سه فاز کشف اولیه و تجزیه اطلاعات، تولید دانش، بهبود آینده گزینه‌های مدیریت دانش) در نیروی انتظامی پرداخته‌ایم.

مدیریت دانش

نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵)، فیفر و ساتون (۱۹۹۹)، پاسترناک و ویسیکو (۱۹۹۸) و راگلز و هولتزه‌اوس (۱۹۹۹) معتقد بودند که مدیریت دانش ابتدا به عنوان فرآیند به

کارگیری یک رویکرد سیستماتیک برای تسخیر، ساختاردهی، مدیریت و توزیع و ارائه دانش در یک سازمان و به منظور تسریع در انجام کارها، به کارگیری مجدد بهترین تجربیات و کاهش دوباره کاری از یک پروژه به پروژه دیگر تعریف گردید (دانش فرد، ذاکری، ۱۳۸۹، ۵۱).

مدیریت دانش فرآیندی است مستمر که محور فعالیت‌های آن صرفاً بکارگیری دانش نیست بلکه بر دانش آفریدن نیز تأکید دارد (مل‌هاترا ۲۰۰۰). به عقیده نوناکا (۱۹۹۴) دانش سازمانی از طریق تعامل اجتماعی میان دانش ضمنی و صریح، توسعه می‌یابد. وی با توجه به این فرض اساسی که دانش به عنوان سرمایه اصلی سازمان، مستلزم هماهنگی و یکپارچه سازی است و با ایجاد تعاملی پویا بین این دو نوع از دانش به چهار راهبرد اساسی در فرآیند تبدیل دانش اشاره می‌کند: اجتماعی کردن (از دانش ضمنی به دانش ضمنی)، بیرونی‌سازی (از دانش ضمنی به دانش صریح)، ترکیب (از دانش صریح به دانش صریح)، درونی سازی (از دانش صریح به دانش ضمنی) از این طریق سازمان قادر خواهد بود به خلق و توسعه دانش جدید اقدام کند.

مدیریت دانش در امور پلیسی

امروزه دانش مهم‌ترین دارایی سازمان پلیس محسوب می‌شود، لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی‌های پلیس و حتی مردم و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی می‌باشد، به نحوی که بتوان آن را در فرآیند کارهای روزمره به کار گرفت. مدیریت دانش در سازمان پلیس مستلزم وجود مدیریت آگاه و تاثیرگذار در سازمان است. از عناصر جلو برنده مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی متکی بر خلاقیت و نوآوری است (سلطانی، ۱۳۸۸).

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 و هم از طریق ابزارهای پیش فعال انجام شود. ابزارهای واکنشی مثل وسایل 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 (لوین و الهوامده، ۲۰۰۱).

نیروی انتظامی، به منظور تامین نظم و امنیت عمومی، باید بهره‌گیری از دانش کارکنان را در اولویت کاری خود قرار دهد؛ زیرا در عصر کنونی تحقق اهداف و ماموریت‌های پلیس بدون اتکا به دانش مسیر نخواهد بود. از این رو بهره‌مندی پلیس از دانش و به کارگیری مناسب آن می‌تواند نقش مهمی در تحقق اهداف و عملکرد مطلوب ایفا کند. مدیریت دانش در پلیس، راهبردها و فرآیندهایی هستند که قادرند تولید و جریان دانش را به منظور ایجاد و تامین انتظارات سازمان پلیس به وجود آورند (قصری، ۱۳۸۹).

پلیس یکی از سازمان‌هایی است که دانش محور بودن را جزو سیاست‌های راهبردی خود قرار داده است. هدف اصلی پلیس پیش‌بینی رخدادها و تبدیل تهدیدهای امنیتی جامعه به فرصت‌هایی برای آسایش مردم می‌باشد.

با انتخاب بیشتر تکنولوژی اطلاعات (IT) 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 توانمندسازی ارائه شده به افسران پلیس تکمیل می‌شود و آن‌ها را قادر می‌کند که وظایف خود را در سطح بهینه‌ای انجام دهند (جوهری کاملی و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۰۹).

لوین و الهوامده (۲۰۰۱) درباره مدیریت دانش در پلیس دو تعریف را مد نظر قرار داده‌اند. این دو تعریف از دانش (دانش آشکار و دانش ضمنی یا دانش غیر آشکار) 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) مرتبط با حادثه خاص می‌باشد.

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 (فیلدینگ، ۱۹۸۴) با عنایت به مدیریت دانش در امور پلیسی می‌توان روش‌های بازجویی را به دو گروه کلی و مجزا تقسیم نمود. روش‌هایی که حوادث اتفاق افتاده را بازسازی می‌کند و روش‌هایی که در طی تحقیقات، دانش جدیدی را کشف کرده یا به وجود می‌آورد.

انواع دانش مورد نیاز پلیس

انواع دانشی را که پلیس در کار خود از آن استفاده می‌کند می‌توان به پنج دسته

تقسیم کرد:

۱- دانش اجرایی پلیس: دانش مربوط به نحوه‌ی انجام تحقیقات، ادارات،

خدمات، مکان‌ها، لباس‌های فرم، بودجه‌ها و آمارها

۲- دانش نظارتی پلیس: دانش مربوط به اقدامات، رفتار، روش‌ها و قوانین

۳- دانش حقوقی پلیس: دانش مربوط به حقوق و قوانین دادگاه

۴- دانش عملی پلیس: دانش مربوط به مدارک جرم و حقوق مظنونین

۵- دانش تحلیلی پلیس: دانش مربوط به رفتار تحقیق شامل سبک تفکر

تحقیقی (گاتچالگ، ۲۰۰۶، مترجم نظری و نوروزی ۱۳۸۸، ص ۲۸۴).

بررسی مختصر نقاط قوت و ضعف داخلی و فرصت و تهدید خارجی (ماتریس

SWOT) در نیروی انتظامی

هدف از تجزیه و تحلیل محیطی، بررسی و شناخت عواملی است که به نوعی

بر فعالیت و عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند. این عوامل گاهی با محیط داخل سازمان

ارتباط پیدا می‌کنند و گاهی به محیط خارج از سازمان مربوط می‌شوند. بر این اساس

می‌توان گفت محیط سازمانی دربرگیرنده تمامی عواملی است که فعالیت مؤسسه را به

هر طریق تحت تأثیر قرار می‌دهند. در تجزیه و تحلیل محیطی، محیط سازمان در سه سطح متفاوت دسته‌بندی می‌شود: محیط عمومی، محیط عملیاتی و محیط درونی. محیط عمومی دربرگیرنده عوامل اجتماعی (از قبیل نرخ رشد جمعیت، میانگین سطح تحصیلات میزان رفاه جامعه و...)، عوامل اقتصادی (از قبیل نرخ بهره و میزان تورم، سطح متوسط درآمد، میزان اعتبار قابل دسترس و...)، عوامل سیاسی (از قبیل ثبات دولت و نوع آن، قدرت احزاب سیاسی، خط مشی دولت در ارتباط با کشورها و شرکت‌های خارجی و...). عوامل قانونی (از قبیل قانون تجارت، قوانین صادرات و واردات، قوانین حقوقی، قوانین بین‌المللی و...) و عوامل تکنولوژیک (روش‌ها، فنون و ابزارهای تولید کالا و خدمات) می‌باشد. عوامل مذکور تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر فعالیت و نحوه مدیریت سازمان دارند. به دلیل اهمیت این عوامل گاهی تلقی نادرستی از تعریف محیط سازمانی به چشم می‌خورد و آن‌پندار ناصحیح مساوی دانستن محیط عمومی یا محیط سازمانی است. **محیط عملیاتی** سطحی از محیط بیرونی سازمان است که تأثیرات آنی و شدیدی بر عملیات و سودآوری مؤسسه دارد. مشتریان، رقبا و عوامل رقابتی، نیروی کار عرضه‌کنندگان منابع مورد نیاز سازمان و عوامل بین‌المللی از مهمترین مؤلفه‌های این محیط به‌شمار می‌روند. **محیط درونی** عوامل و مؤلفه‌های داخل سازمان را در برمی‌گیرد. ساختار سازمان و عملکرد آن در مقابل چالش‌ها و فرصت‌ها، چگونگی استراتژی‌های سازمانی جهت حفظ مشتریان کنونی و جذب مشتریان بالقوه، موقعیت مالی و سطح نقدینگی سازمان به منظور انجام عملیات روزمره سازمان از جمله مؤلفه‌های محیط درونی به‌شمار می‌روند.

در مطالعه محیط دورن سازمانی، پس از بررسی و شناخت عوامل تأثیرگذار بر فعالیت سازمان، نقاط قوت و ضعف سازمان در زمینه‌های مختلف و ابعاد گوناگون تعیین می‌شود و در مطالعه محیط برون سازمانی، شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای محیط بیرون

سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد. این مطالعه، شناخت راهبردی یا شناخت استراتژیک نام دارد و بر اساس این شناخت میزان تحقق اهداف تعیین شده مشخص خواهد شد. تجزیه و تحلیل محیطی در سازمان‌هایی که فرآیند مدیریت استراتژیک در آنها به اجرا درآمده است هدف دیگری را دنبال می‌نماید. تجزیه و تحلیل محیطی در این سازمان‌ها به منظور درک بهتر رویدادهای درون سازمانی و افزایش تناسب استراتژی‌های اتخاذ شده با محیط سازمانی انجام می‌گیرد (دیوید، ۱۳۷۹).

فان، فنگ، سان و او (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی قابلیت مدیریت دانش سازمان‌ها» قابلیت‌های مدیریت دانش سازمان را در دو دسته قابلیت‌های ساختاری شامل فناوری، ساختار و فرهنگ و قابلیت‌های فرآیندی شامل کسب، تبدیل، به کارگیری و امنیت دانش، مورد توجه قرار می‌دهد و چارچوبی برای ارزیابی قابلیت مدیریت دانش ارائه می‌نماید. از طریق نتایج ارزیابی قابلیت‌های مدیریت دانش سازمان، مدیران می‌توانند ضرورت بهبود قابلیت‌های مدیریت دانش را تشخیص داده و تعیین نمایند کدام بُعد از قابلیت مدیریت دانش، برای بهبود دارای اولویت بیشتری است.

نتایج پژوهشی دیگر در دانشگاه کارلتون، در زمینه مدیریت دانش در پلیس کانادا، نشان داد اقداماتی که در سازمان پلیس در زمینه مدیریت دانش صورت می‌گیرد به شدت سیاسی است و بر عواملان بخش عمومی و گروه‌های گوناگون ارباب رجوع در بخش دولتی تأثیر عمیقی می‌گذارد (بابا غیبی از غندی، ۱۳۹۰، ص ۸۴).

جدول ۱- نقاط قوت وضعف ناجا براساس تجزیه و تحلیل محیطی

نقاط ضعف Weakness	نقاط قوت strength
عدم حمایت کامل تمام اهای اجرایی از نیروی انتظامی	بکارگیری فناوری اطلاعات وجود سازمان تحقیقات مراکز تحقیقاتی در سراسر کشور ارتقای مهارت و استانداردهای حرفه ای پلیس

جدول ۲- نقاط فرصت و تهدید ناجا براساس تجزیه و تحلیل محیطی

تهدیدها Threat	فرصت‌ها opportunity	عوامل
اکثر جرایم مجرمان به مسائل اقتصادی برمی‌گر		اقتصادی
بعضی شایعات منفی در مورد رفتار کارکنان نیرو	برگزاری همایش‌ها و میزگردها فرصتی تئوریزه کردن تجارب و اقدامات نیروی در حوزه حفظ نظم و امنیت	اجتماعی
جایگاه حساس نیروی انتظامی در عرصه مقابله نرم دشمنان علیه انقلاب اسلامی و ملت بزرگ ای		سیاسی
عدم امنیت الکترونیک	گسترش زیرساخت‌های فناوری و اطلاع	تکنولوژیک

حسن زاده (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران پرداخته است که یافته‌های پژوهش نشان داد که به طور کلی وضعیت عوامل زیرساختی مدیریت دانش در وزارتخانه‌ها و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مناسب نمی‌باشد.

بابا غیبی ازغندی (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی و بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها (بررسی معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران)»، به این نتیجه رسید که وضعیت سازمان از نظر دانشی مطلوب نیست و بنابراین، برای حرکت به سمت سازمان دانش محور، باید پروژه مدیریت دانش را به صورت پایه‌ای در سازمان اجرا کرد. همچنین در پژوهشی دیگر که در پلیس مالزی صورت گرفته است، محققان به بررسی وضعیت مدیریت دانش و ارتباط منابع انسانی، مسئولیت‌ها و ابعاد فناوری با مدیریت دانش در سازمان پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که پلیس مالزی، با وجود حضور دانش در سازمان و ایجاد مخازن دانش، از راهبرد مناسب مدیریت دانش برخوردار نیست. (بابا غیبی ازغندی، ۱۳۹۰، ص ۸۴).

قاسمی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان « بررسی وضعیت مؤلفه‌های مدیریت دانش در پلیس جمهوری اسلامی ایران» به این نتیجه رسید که مؤلفه خلق و نگهداری دانش در پلیس از حد متوسط بالاتر است، هم‌چنین بر اساس نتایج بدست آمده از آزمون فریدمن، بُعد ایجاد دانش با اهمیت‌ترین و بعد کاربرد دانش کم اهمیت‌ترین مؤلفه در پلیس بود.

هاشمی (۱۳۸۹) در پژوهش خود تحت عنوان «ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی» به این نتیجه رسید که سطح مدیریت دانش در ابعاد شش‌گانه آن در دانشگاه علوم انتظامی با وضعیت مطلوب فاصله به نسبت زیادی دارد؛ هم‌چنین این دانشگاه در شرایط فعلی و به طور نسبی در بین ابعاد مدیریت دانش، بهترین وضعیت را در تشخیص دانش و ضعیف‌ترین وضعیت را در تحصیل دانش مورد نیاز خود دارد. با توجه به نتایج این تحقیق، دانشگاه علوم انتظامی باید با برنامه ریزی مناسب و تعامل با مراکز علمی معتبر به دنبال تقویت این ابعاد باشد.

الگوهای به کارگرفته شده در مدیریت دانش در امور پلیس

۱- مدل مراحل رشد در دانش پلیس

چهار مرحله که زنجیره‌وار و مکرر است صورت می‌پذیرد. به طور کلی موفقیت تحقیقات پلیس ارتباط مستقیمی با میزان دسترسی به منابع راهبردی دانش دارد (گاتچالگ، ۲۰۰۶، مترجم نظری و نوروزی ۱۳۸۸، ص ۵۵۱).

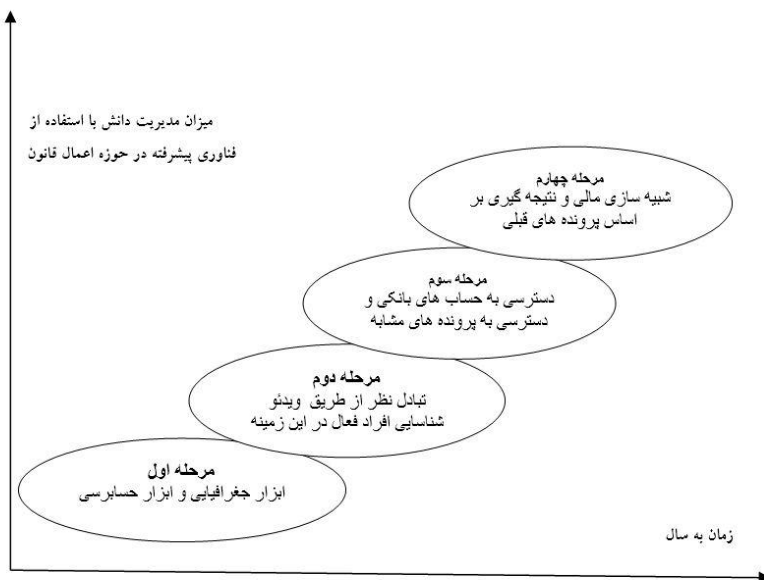
همانطور که در شکل ۱ نشان داده شده است، مراحل رشد در دانش پلیس طی



شکل ۱- مدل مراحل رشد در دانش پلیس

سیستم مدیریت دانش برای مقابله با پول شویی در پلیس از دیدگاه استیج

استیج (۲۰۰۴) نشان داد که با استفاده از مراحل رشد و در نظر گرفتن مدیریت دانش چهار مرحله برای مقابله با پول شویی در پلیس وجود دارد. که می تواند باعث افزایش کارآمدی پلیس شود. در شکل شماره ۲ این چهار مرحله نشان داده شده است (گاتچالگ، ۲۰۰۶، مترجم نظری و نوروزی ۱۳۸۸، ص ۵۱۶).

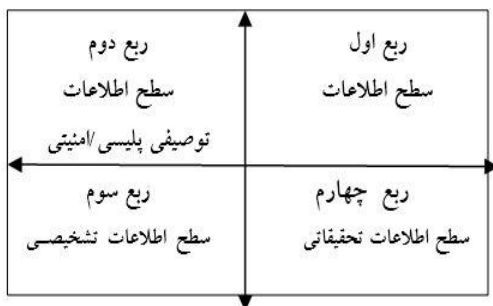


شکل ۲- سیستم مدیریت دانش برای مقابله با پول شویی در پلیس از دیدگاه استیج

۲- الگوی سیستم بررسی همه جانبه (C+C) در تحقیقات پلیسی از دیدگاه

دین^۲ (۲۰۰۵)

سیستم (C+C) از چهار منبع مختلف اطلاعاتی، یعنی اطلاعات پلیسی / امنیتی، اطلاعات توصیفی، اطلاعات تشخیصی و اطلاعات تحقیقاتی تشکیل می شود. شکل ۳ نشان می دهد که چگونه چهار منبع اطلاعاتی در اصل از درون به هم متصل هستند و در چهار سطح مختلف در کنار هم مبنای عملیاتی سیستم (C+C) را تشکیل می دهند (گاتچالگ، ۲۰۰۶، مترجم نظری و نوروزی ۱۳۸۸، ص ۳۴۳).



شکل ۳- کاربرد دانش در ساختار عملیاتی مدل سیستم (C+C)

۳- الگوی عملکرد پلیس در نقش کارگاه تعالی ارزش بر اساس سیستم‌های

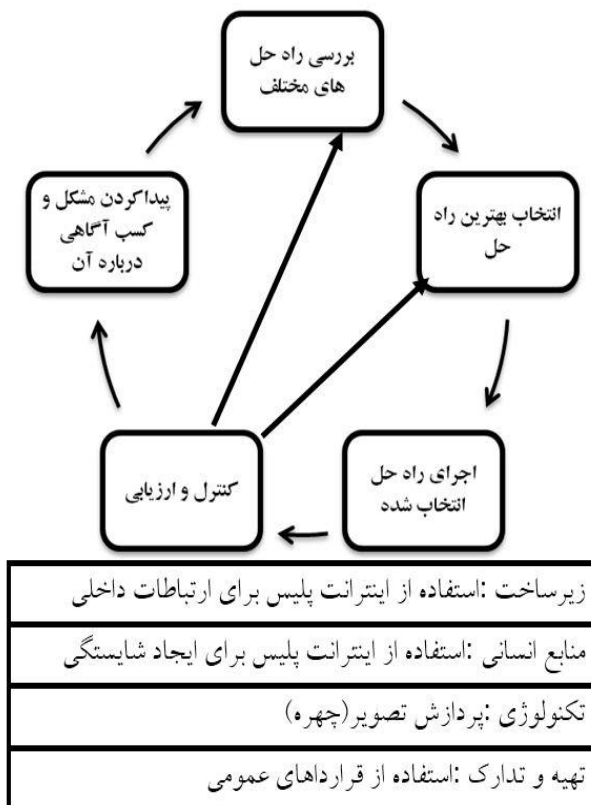
اطلاعاتی و فناوری اطلاعات

پنج فعالیت اصلی در کارگاه تعالی ارزش عبارتند از: یافتن مشکل و کسب اطلاعات درباره‌ی آن، بررسی راه حل مشکل، انتخاب بهترین راه حل، اجرای آن و نظارت و ارزیابی انجام کار. واحدهای تحقیقات پلیس مانند شرکت‌های حقوقی ویژگی‌های کارگاه تعالی ارزش سازمانی است که از طریق حل مشکلات منحصر به فرد ایجاد ارزش می‌کند. در این مکان دانش مهم‌ترین منبع محسوب می‌شود. موفقیت پلیس در انجام تحقیقات مفید و مؤثر براساس این پنج فعالیت اصلی که به منزله‌ی کارگاه تعالی ارزش هستند خلاصه می‌شود (گاتچالگ، ۲۰۰۶، مترجم نظری و نوروزی ۱۳۸۸، ص ۳۸۰).

تبیین مدل مفهومی به کارگیری مدیریت دانش در امور پلیسی براساس ماتریس SWOT داوونپورت و پروساک سه نقش اصلی را در سازمان برای اجرای موفق مدیریت

دانش معرفی کرده‌اند:

الف) دانشگران: کارشناسان و متخصصان، نقش عمده‌ای در موفقیت مدیریت



شکل ۴- عملکرد پلیس در نقش کارگاه تعالی ارزش

دانش ایفا می‌کنند. اگرچه بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها ادعا می‌کنند که دانش کارکنان منبعی با ارزش است، اما غالباً تلاش خود را بر توسعه‌ی فعالیت‌های دانشگران متمرکز نمی‌کنند. دانشگران به جای استفاده از قدرت یدی خود از قدرت تفکر خود استفاده می‌کنند و از قدرت یادگیری و یاددهی بالایی برخوردارند.

ب) مدیران دانش: عنصر دیگری که در موفقیت مدیریت دانش، نقشی کلیدی ایفا می‌کند، مدیران دانش هستند. این مدیران بایستی نقش رهبری دانش را ایفا کنند.

باید توجه نمود که مدیریت دانش به خودی خود در سازمان پانمی‌گیرد. اجرای برنامه‌های مدیریت دانش نیازمند رهبری و اداره‌ی مؤثر دانش در کلیه سطوح سازمانی است.

ج) کار دانشی: کار دانشی، کاری است که اجرای آن همراه با تفکر است. فعالیت‌های مانند تحقیق و پژوهش در این دسته قرار می‌گیرند. به کارگیری دانش، کارکنانی را می‌طلبد که دارای سطح مناسبی از مهارت و تجربه بوده و در آن زمینه اطلاعات مفیدی در اختیار دارند. باید توجه نمود که در سطوح سازمانی کارهای دانشی پراکنده‌اند. (داونپورت و پروساک، مترجم رحمان سرشت ۱۳۷۹، ص ۱۷۳—۱۷۱). با توجه به نظر داونپورت و پروساک می‌توان بیان کرد، نیروی انتظامی نیز برای اجرای موفق مدیریت دانش در ناجا بایستی از دانشگران، مدیران دانشی و کاردانشی استفاده کند. همچنین تعاریف بیان شده از مفهوم مدیریت دانش و بررسی فرصت‌ها و تهدیدهای سازمانی در به کارگیری مدیریت دانش در امور پلیسی و ویژگی‌های آن در این پژوهش اقدام به تبیین مدل مفهومی در بکارگیری مدیریت دانش نموده ایم. در این تبیین مدل، برای به کارگیری مدیریت دانش از طریق بررسی سه فاز کشف اولیه و تجزیه اطلاعات، تولید دانش، بهبود آینده گزینه‌های مدیریت دانش در نیروی انتظامی پرداخته شده است.

مرحله اول: کشف اولیه و تجزیه اطلاعات

تجزیه تحلیل اطلاعات، فرایند استخراج اطلاعات معتبر، از پیش ناشناخته، قابل فهم و قابل اعتماد از پایگاه داده‌های بزرگ و استفاده از آن در تصمیم‌گیری فعالیت‌های نیروی انتظامی می‌باشد. موضوعاتی نظیر: استخراج شواهد و مدارک مرتبط

با جرم‌های اتفاق افتاده شده، کاوش در این داده‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافتن روابط و الگوهای مطمئن بین داده‌ها و شواهد می‌باشد.

مرحله دوم: تولید دانش

تولید دانش شامل شناسایی انواع دانشی است که می‌توان از طریق آن ارزشی را برای نیروی انتظامی ایجاد نمود شامل مکانیزم‌هایی جهت افزایش موجودی دانش در ناجا است. این دانش می‌تواند هم از خارج و هم از داخل ناجا کسب گردد. مدیران ناجا می‌توان کمیته‌های تخصصی تشکیل دهد یا گروه‌های رسمی برای تولید و کسب دانش ایجاد نمایند، مانند گروه تحقیق و توسعه و مراکز تحلیل اطلاعات.

مرحله سوم: بهبود آینده گزینه‌های مدیریت دانش

استفاده کامل و بهینه سازمان از دانش موجود در زمانی که فرصت و موقعیت جدیدی برای نیروی انتظامی به وجود می‌آید، قبل از اینکه از منابع برون سازمانی استفاده شود. همچنین می‌توان از گزینه‌های مدیریت دانش به صورت مفید و مناسب در آینده استفاده نمود.

مرحله اول: کشف اولیه و تجزیه اطلاعات

فرایند استخراج اطلاعات معتبر، از پیش ناشناخته با توجه به وضعیت فعلی ناجا

مرحله دوم: تولید دانش

شناسایی انواع دانشی است که می‌توان از طریق آن ارزشی را برای نیروی انتظامی ایجاد نمود شامل مکانیزم‌هایی جهت افزایش موجودی دانش در ناجا است.

مرحله سوم: بهبود آینده گزینه‌های مدیریت دانش

استفاده کامل و بهینه سازمان از دانش موجود ناجا در زمانی که فرصت و موقعیت جدیدی برای ناجا به وجود می‌آید

شکل ۵- مدل مفهومی به کارگیری مدیریت دانش در امور پلیسی براساس ماتریس SWOT علاوه بر این که مدیریت دانش در ناجا نقاط قوت و ضعف خود را در نظر بگیرد. می بایست نوسانات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و به طور کلی فرصت‌ها و تهدیدات خارجی را نیز در نظر بگیرد هر گونه تحولی را چه از نوع مناسبت و چه بحران به فرصت تبدیل نماید.

بحث و نتیجه گیری

مدیریت دانش به عنوان شاخص مهم عملکرد پلیس می باشد. دانش در عصر حاضر یکی از ابزارهای قدرت محسوب می شود و دانش، برخلاف محصولات جدید، می تواند موجب مزیت پایدار باشد. این تحقیق به منظور ارائه چارچوبی برای بکارگیری مدیریت دانش در نیروی انتظامی کشور انجام پذیرفته است. نیروی انتظامی باید کار دانشی را به عنوان یک هدف بلند مدت تلقی نمایند. همچنین برای اجرای موفق مدیریت دانش در ناجا بایستی از دانشگران، مدیران دانشی و کاردانشی استفاده کند و استراتژی‌های تولید دانش و بکارگیری آن را مشخص سازد.

راهبرد مدیریت دانش مسیر حرکت در جهت اهداف ناجا را مشخص می نماید که هدف اصلی آن بالفعل ساختن مدیریت دانش در ناجا است. در راهبرد مدیریت دانش فرآیند پیاده سازی، فعالیت‌ها و استاندارد سازی اجزاء اصلی راه حل‌ها مد نظر قرار می گیرد.

با انجام تحلیل منابع، نقاط ضعف و قوت سازمان مشخص می شوند و با اجرای تحلیل محیطی، فرصت و تهدیدهایی که برای سازمان پدید می آیند، شناسایی می شوند. بنابراین، در روند برنامه‌ریزی استراتژیک، سازمان به دنبال پیش‌بینی کردن قابلیت‌ها در برابر فرصت‌ها و تهدیدها، و یا کم کردن ضعف‌ها در

برابر فرصت‌ها و تهدیدها است. تحلیل نقاط قوت، نقاط ضعف، تهدیدها و فرصت‌ها، باید منجر به شناسایی عوامل کلیدی موفقیت در حوزه‌ی منابع سازمانی و محیط خارجی شود.

در نهایت با تحلیل نتایج و مقایسه‌های انجام شده، تبیین مدل مفهومی به کارگیری مدیریت دانش در امور پلیسی براساس ماتریس SWOT از طریق سه فاز کشف اولیه و تجزیه اطلاعات، تولید دانش، بهبود آینده‌گزینه‌های مدیریت دانش در نیروی انتظامی پرداخته شده است. علاوه بر این که مدیریت دانش در ناجا نقاط قوت و ضعف خود را در نظر بگیرد. می‌بایست نوسانات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و به طور کلی فرصت‌ها و تهدیدات خارجی را نیز در نظر بگیرد هر گونه تحولی را چه از نوع مناسب و چه بحران به فرصت تبدیل نماید.

منابع

- بابا غیبی ازغندی، علیرضا (۱۳۹۰). «ارزیابی و بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها (بررسی معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران)»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۳۹، ص ۸۴.
- حسن زاده، محمد (۱۳۸۵). «بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران»، دانشگاه فردوسی مشهد.
- جواهری کاملی، مهدی، محمدرضا کوثرنشان و علی اسعدی (۱۳۸۸). «مدیریت دانش در تحقیقات پلیس»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۳، ص ۱۰۹.
- داوینپورت، توماس و لارنس پروساک (۱۳۷۹). مدیریت دانش. ترجمه حسین رحمان سرشت، تهران، نشر سایکو، چاپ اول.

- دانش فرد، کرم‌اله و محمد ذاکری (۱۳۸۹). "مدیریت دانش"، تهران، سازمان چاپ و انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- دیوید، فرد آر (۱۳۷۹). "مدیریت استراتژیک"، ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسائیان، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ص ۱۰۱-۱۳۵.
- رادینگ، آن. (۱۳۸۶). مدیریت دانش (موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات). ترجمه محمدحسین لطیفی، تهران، انتشارات: سمت، چاپ دوم.
- سلطانی، مجید (۱۳۸۸). «دانش مهم‌ترین دارایی سازمان پلیس محسوب می‌شود»، خبرگزاری فارس برگرفته از سایت <http://www.farsnews.com/newstext.php?nn=8908250147>
- قاسمی، ولی، سیدحسین حسینی و محمود حضرتی (۱۳۹۱). «بررسی وضعیت مؤلفه‌های مدیریت دانش در پلیس جمهوری اسلامی ایران» « دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۴۰، صص ۷۱-۸۹.
- قصری، محمد، (۱۳۸۹). «مدیریت دانش در حوزه نظم و امنیت»، روزنامه جام جم، برگرفته از سایت http://www.aftabir.com/articles/view/social/psychopathology/c4c1286690796_social_security_p1.php/
- گاتچالک، پیتز، (۲۰۰۶). «سامانه‌های مدیریت دانش در خدمت پلیس»، مترجم نظری، صدیقه و نوروزی خیابانی، مهدی، (۱۳۸۸). سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- هاشمی، صدیقه السادات، (۱۳۸۹). «ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی»، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال پنجم، شماره دوم، تابستان.
- Fan, Z.-P., Feng, B., Sun, Y.-H., & Ou, W. (2009). Evaluating knowledge management capability of organizations: a fuzzy linguistic method. *Expert Systems with Applications*, 36(2, Part 2), 3346-3354.
- Fielding, N. (1984). Police socialization and police competence, *The British Journal of Sociology*, 35 (4), 568-590.
- Hansen, Morten T ,.Nohria, Nitin, Tierney, Thomas (1999). What's Your Strategy for Managing Knowledge?, *Harvard Business Review*, March/April 1999, Vol.77 ,Issue2.

- 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.
- Malhotra, yogesh (1998.), knowledge mamagment, knowledge organization 7 knowledge management , knoeledge works, at: <http://www.icasit.org/km/intro/index.htm>.
- Malhotra yogesh(2000): knowledge mamagment for the new word of business, at: <http://www.icasit.org/km/intro/index.htm>
- Nawmen, Brian, (1999). A Framework for Characterizing Knowledge Management Methods, Practices, and Technologies, A series of papers on the theories, processes and practices behind Knowledge Management