

مدیریت دانش چالشی نو در نهادهای ساختن نوآوری در پلیس

پذیرش مقاله: ۹۰/۵/۲۷

دریافت مقاله: ۹۰/۳/۱۰

دکتر مغزی ابراهیمی قوام^۱

چکیده

با پیچیده تر شدن سازمان‌ها، سرعت سریع تغییرات، افزایش روند جهانی شدن، تحولات فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی اعم از گسترش جوامع شبکه‌ای، رسانه‌های جدید و نوآوری‌های آموزشی، ضرورت بازیابی شیوه‌های مدیریت اطلاعات و دانش بیش از پیش احساس می‌شود. چراکه زمانی که ساختارهای سازمانی قدیمی با فناوری‌های جدید آمیخته شود حاصلی جز بالا بردن هزینه‌ها برای آن سازمان نخواهد داشت. دانشگاه‌ها نقش عمده‌ای در تجارت دانش دارند و اساسی برای بهره‌گیری از اقدامات و راه‌حل‌های مبتنی بر مدیریت دانش محسوب می‌گردند. در تحلیل ساختار مأموریت دانشگاه‌ها، اهداف خرد و کلان آن مبتنی بر مدیریت دانش بوده و در برگیرنده کشف، کسب یا تولید و نوآوری می‌باشد. در دانشگاه‌ها انتقال دانش از طریق تدریس صورت می‌گیرد که مدیریت دانش در آن می‌تواند به شکل کاربرد دانش در مسایل انسانی به صورت ارایه خدمات عمومی و یا تداوم یافتن دانش در مراکز علمی باشد. دانشگاه علوم انتظامی به عنوان یک مؤسسه آموزش عالی، انتقال دهنده دانش نوین در حوزه پلیسی است و سازمان پلیس به عنوان نهادی اجتماعی که حافظ جان و مال مردم است دارای وظایف و مسئولیت‌های متعددی است که تحقق هر کدام از آنها نیازمند به اخذ تصمیمات واقع‌گرایانه است که این امر تنها از طریق مدیریت دانش و اطلاعات تحقق‌پذیر است. مدیریت دانش با ساده سازی و اصلاح فرآیند مشارکت، توزیع، ابداع یا آفرینش، گردآوری و درک دانش می‌تواند به تصمیمات نوآورانه در سازمان پلیس کمک کند و آن را از یک سازمان بوروکراتیک به سازمانی دانش محور، نوآور و روزآمد تبدیل سازد.

مقاله حاضر با استفاده از روش کتابخانه‌ای، به بررسی مفهوم مدیریت دانش، مدل‌ها، محدودیت‌ها، امکانات و چالش‌های پیش روی آن پرداخته و در پایان پیشنهادهای جهت بهره‌گیری از مدیریت دانش در نیروی انتظامی مطرح می‌سازد.

کلید واژه

مدیریت دانش و اطلاعات / پلیس حل مساله محور / مدل‌های مدیریت دانش / راهبردها و راهکارها / فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی / نیروهای پلیس / رژیم‌های مدیریت اطلاعات و دانش

۱- استادیار گروه روانشناسی تربیتی و سنجش و اندازه‌گیری دانشگاه علامه طباطبائی

در اصطلاح فناوری، مدیریت دانش اثربخش موجب کارآمدی سازمان‌ها شده و زمینه گسترش ارتباطات مستمر و فراساختارهای اطلاعاتی می‌شود (لوح و همکاران^۱ ۲۰۰۳). مفهوم مدیریت اطلاعات و دانش^۲ در هر سازمانی کاملاً ساده و روشن است. این مفهوم مبتنی بر جمع آوری و انتقال داده‌ها به منظور آگاه شدن از فرآیندهای اساسی در حمایت از برنامه‌های تدوین شده است.

مدیریت دانش در آموزش عالی عنصر اساسی در مدیریت دانش است و در راستای آن کاربرد مدیریت دانش در فرآیندهای فراسازمانی و تحقیقات مطرح است (پورنچولی^۳ ۲۰۰۱).

فرآیند تحقیقات دانشگاهی می‌تواند از طریق کاربرد مدیریت دانش غنی‌تر گردد (کدول، لیندو جانسون^۴ ۲۰۰۰). دانشگاه‌ها به عنوان سازمان‌های یادگیرنده محو، همواره با مسایلی اقتصادی پیوند تنگاتنگی دارند. در اقتصاد دانش محور، دانشگاه‌ها با تغییرات شگرفی مواجه‌اند. این امر موجب شده تا مأموریت‌ها و کارکردهای آنان به سوی عملگرایی و تولید دانش گسترش یابد. مدیریت دانش موجب شده تا دانشگاه‌ها قادر به پاسخگویی به خواسته‌های متنوع افراد متقاضی دریافت آموزش عالی شده‌اند.

مؤسسات آموزش عالی با مدیریت دانش و حفظ منابع دانش، زمینه بهبود دسترسی به دانش و ارتقاء سطح محیط‌های آموزشی و ارزش‌گذاری به دانش را فراهم آورده‌اند. مدیریت دانش در سازمان‌ها از گردآوری دانش موجود، به فرآیندی پیچیده‌تر تبدیل می‌شود که ماهیت چرخه‌ای یافته و شامل گردآوری دانش، تبادل دانش و خلق دانش جدید است. به نظر می‌رسد دانشگاه‌ها با پذیرش مدیریت

1- Loh Eetal

2- Information & Knowledge Management

3- Pornchulee

4- Kidwell, Lind & Johnson

دانش، سازمان یادگیرنده را به عنوان محیطی که تأکید بر تبادل عقاید و نظرات دارد، مورد تأکید قرار می‌دهند. پذیرش روش‌های علمی جستجوگری مستلزم آن است تا افراد؛ یافته‌ها و رویکردهای دیگران را مورد تردید و شک قرار دهند و همین امر زمینه تحقیقات پیوسته و بازنگری‌های مداوم را فراهم آورده است (فرانکلین و همکاران^۱ ۱۹۹۸). تبادل این دانش در کنفرانس‌ها و مجلات علمی بخشی از فرهنگ توسعه دانش در دانشگاه می‌باشد. راولی^۲ (۲۰۰۰) به ارزیابی مشخصه‌ها و ویژگی‌های موفقیت‌آمیز پروژه‌های مدیریت دانش پرداخت و پیشنهاد کرد که دانشگاه‌ها نیاز به توجه چهار هدف مدیریت دانش دارند: ۱- تولید و حفظ منابع دانش؛ ۲- بهبود دسترسی به دانش؛ ۳- افزایش محیط دانش؛ ۴- ارزشگذاری به دانش. براساس دیدگاه راولی، دانشگاه‌ها راه درازی دارند تا اعضای هیئت علمی شان به ترکیب دانش و معرفت سازمان‌های دیگر برسند و مطابق با نیازهایشان از آن بهره‌گیرند. در حیطه دسترسی به دانش، راولی دریافت، دانشگاه‌ها به خوبی، دسترسی به منابع دانش منتشر شده دارند. در دانشگاه‌ها، شبکه‌های اینترنتی و اینترنتی امکان دسترسی به مستندات الکترونیکی را فراهم می‌آورد. اکثر کتابخانه‌های مؤسسات آموزش عالی بخوبی منابع اطلاعاتی منتخب را پوشش می‌دهند. این امر شامل بانک‌های اطلاعاتی و فهرست اسامی متخصصان شاغل در دانشگاه‌ها می‌شود. این افراد در حیطه دسترسی به دانش به ویژه در خصوص تولید دانش عمومی و دانش آشکار، فعال هستند. خلق محیط دانش در فعالیت‌های مدیریت دانش همچون خلق دانش، انتقال و استفاده از آنها به طور سنتی در حیطه ساختار تحقیقات است. راولی بر این نکته تأکید دارد که مفهوم پاداش در دانشگاه بسیار حایز اهمیت است و مستندات و شواهد پیشرفت اعضای هیئت علمی باید مورد توجه

1-Franklin Etal
2-Rowley

مسئولان قرار گیرد. ایجاد فرصت برای تولید بیشتر اطلاعات و دانش مبتنی بر تلاش فردی باید به عنوان یکی از راهبردهای اصلی در دانشگاه‌ها به حساب آید. اما دانشگاه‌ها به طور سنتی دانش را در قالب اصطلاحات صرفاً دانشگاهی و تخصصی ارایه می‌کنند و به صورت تبادلی مطرح نمی‌سازند. آخرین مشخصه، ارزش‌گذاری دانش مربوط به دیدگاه و نگرش نسبت به دانش به عنوان سرمایه و دارایی است. راولی در این خصوص اظهار می‌دارد که دانشگاه‌ها، تجربه ارزش‌گذاری دانش به سرمایه ذهنی و ارتقای آن را ندارند. چالش‌هایی همچون ارزش‌گذاری و معرفی سرمایه ذهنی به دلیل فقدان روش‌های تحقیق مناسب، در ارزشیابی منابع دانش، هنوز مطرح است (فایرر و ویلیامز^۱ ۲۰۰۳). ارزش‌گذاری به نتایج و بروندها، باعث می‌شود درک بیشتری نسبت به نقش دانش در دانشگاه‌ها به وجود آید و فرصت نظارت بر افزایش یا کاهش منابع دانش در سازمان فراهم گردد.

با توجه به این موضوع که مدیریت دانش به عنوان عامل موفقیت در نیروی پلیس شناخته شده است (دین و همکاران^۲ ۲۰۰۸، سترکس^۳ ۲۰۰۵، ارا^۴ ۲۰۰۸ و جک و همکاران^۵ ۲۰۰۷ به نقل از گاسچاک ۲۰۰۹)، مدیریت اطلاعات و دانش در نیروی انتظامی بسیار با اهمیت است؛ چرا که اکثر بخش‌های نیروی انتظامی، در گردآوری و تهیه مستمر اطلاعات کیفی فعال هستند، این امر می‌تواند، اعلام وضعیت مشکوک و یا بررسی صحنه جرم و وقوع حوادث در جامعه را در برگیرد. برنامه‌ریزی مبتکرانه در پاسخ به موقعیت‌ها، حاصل اطلاعات کیفی و دسترسی به منابع مورد نیاز است که منجر به خدمات و عملکرد کیفی می‌گردد. مدیریت دانش، سازمان پلیس را از سازمانی بوروکراتیک به سازمان دانش‌مدار تغییر می‌دهد. بنت و بنت^۶ (۲۰۰۵) به

1-Firer&Williams

2-Dean Etal

3-Centrex

4-ERA

5-Jaschke Etal

6-Bennt &Bennt

نقل از گاسچاک (۲۰۰۹) ادعا می‌کنند، مدیریت دانش، نظام انطباق جویانه پیچیده‌ای است که دارای عناصر و مؤلفه‌های متعدد خودسازمان دهنده است و این امر موجب می‌شود تا سازمان به اکثر هدف‌های خود دست یابد و مطابق با قواعد درون بافت سازمان و روابط با سایر مؤلفه‌های آن عمل کند. این نظام ترکیبی، از سطوح سلسله مراتبی تشکیل می‌شود که به عنوان نیروهای خودسازمان دهنده محسوب می‌شوند و به شکل تیم‌های کاری، بخش‌ها و سایر ساختارهایی که با آنها پیوند مشترک دارند، عمل می‌کنند. علوم انتظامی، مطالعه علمی پلیس به عنوان مؤسسه و در نظر گرفتن اقدامات پلیسی به عنوان یک فرآیند است. این علم، علمی کاربردی است که از روش‌های مختلفی، ترکیب یافته و موضوع آن مربوط به حوزه فعالیت‌های پلیس است و شامل همه آن چیزهایی است که پلیس انجام می‌دهد. علوم انتظامی درصدد تبیین حقایق و کسب دانش درباره واقعیت فعالیت‌های پلیسی، به منظور گردآوری یافته‌های تعمیم پذیر است تا توان پیش بینی شرایط احتمالی را برای پلیس امکان پذیر سازد. موضوعات اساسی در علوم انتظامی شامل راهبردها و سبک‌های اقدامات پلیسی است و از این رو مدیریت دانش و اطلاعات در ارکان مختلف درون سازمان و برون سازمانی می‌تواند مفید واقع شود (گاسچاک ۲۰۰۹).

بیان مسأله

با توجه به اهمیت کاربرد مدیریت دانش در نیروی انتظامی، مدل‌های مختلفی جهت تبیین فرآیند و مؤلفه‌های اثربخش آن توسط محققان و صاحب‌نظران مطرح شده است. مدل‌های مدیریت دانش و اطلاعات هر کدام از آنها دارای مزایا و محدودیت‌هایی است. فرض اصلی مدیریت دانش در پلیس این است که نهایت کاربرد این مدل‌ها باید افسران پلیس را قادر به حل مسایل و رفع مشکلاتی که با آن مواجه هستند، سازد، از این رو کاربرد این مدل‌ها می‌تواند اثربخشی کار افسران

پلیس را ارتقا بخشد. از سوی دیگر دانشگاه علوم انتظامی به عنوان یک مؤسسه آموزش عالی نیز می تواند در گسترش فرهنگ مدیریت دانش به طور اثربخشی تأثیرگذار باشد. تحقیق حاضر در پی آن است تا الگوهای کارآمد و مورد استفاده مدیریت دانش در پلیس را مورد مرور و بازبینی قرار دهد و پیشنهادات اثربخشی به دانشگاه علوم انتظامی ارائه دهد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع کتابخانه ای است که با بررسی و تحلیل متون و مقالات مربوط به مدل های مدیریت دانش به ویژه مدل های مورد استفاده در پلیس، درصدد پاسخگویی به سؤالات تحقیق می باشد.

سوالات تحقیق

- ۱- مدل های مدیریت دانش در پلیس چه می باشد و دارای چه مؤلفه هایی هستند؟
- ۲- پیشنهادات عملی برای اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش در نیروی انتظامی چه می باشد؟

یافته های پژوهش

مدل های مدیریت دانش در پلیس و مؤلفه های آن

توسعه ملی مدیریت اطلاعات و دانش از طریق مدل هایی همچون مدل هوش ملی^۱ و نظام ملی مدیریت اطلاعات^۲ صورت می گیرد و فرصت های جدیدی را برای دستیابی به خدمات اثربخش برای جامعه فراهم می آورد. انتظاراتی که از سوی

1-National Intelligence Model

2-National Management Information System)

رسانه ها و تجارب افراد نسبت به فناوری و خدمات وجود دارد، می تواند تحولاتی را در رویکردهای راهبردی نحوه مدیریت اطلاعات و دانش در سطح جمعی به وجود آورد. اطلاعات را می توان به عنوان داده های سه گانه در نظر گرفت که از منابع مادی و دانش کیفی براساس نحوه تفسیر افراد، معنی و کاربرد اطلاعات بدست می آید؛ بنابراین اطلاعات مشابه می تواند نتایج متفاوتی را بدنبال داشته باشد؛ لذا بازبینی اطلاعات جاری و کنونی می تواند افراد را یاری دهد تا دانش و افکار خود را مدیریت کنند. در واقع مدیریت اطلاعات، شیوه اثربخشی است که به کسب ادراکات واقع گرایانه و خدمات کارآمد منتهی می شود. این امر مستلزم کسب و انتقال داده های کیفی است. در این بین می توان از مدل های مدیریت و اطلاعات مختلفی نام برد که از جمله آنها :

مشخصه های رژیم های مدیریت اطلاعات و دانش^۱

*فرآیند در حالی که - هست^۲

خدمات پیشرفته پلیس شامل بخش های بسیار متفاوت بوده که علیرغم این تفاوتها آنان باید برای کسب هدف مشترکی عمل نمایند. آنان باید بتوانند اطلاعات را مدیریت و تبادل کنند و اقدامات خود را به طور اثربخش و کارآمد سازماندهی کنند. متغیر بودن فرهنگ سازمانی مهمترین چالش در هر سازمانی است و سازمانها باید به عواملی همچون اطمینان، محرمانه بودن، الزامات سازمان، موانع تأثیرگذار بر اطلاعات، دقت و روشنی، انگیزش کارکنان برای تغییر، توجه داشته باشند.

1 . Management Regime

2 . The As- Is Process

*فرآیندهای بودن^۱

مدیریت اطلاعات و دانش، روش راهبردی است؛ چرا که اطلاعات در انزوا شکل نمی‌گیرد. فرآیندهای مختلفی در انتقال اطلاعات دخیل هستند و راهبردهای متنوعی نیز برای جهت‌گیری‌های مختلف آن در بخش‌های مختلف نیروهای پلیس باید در نظر گرفته شود. این راهبردها مکانیزم‌های مختلفی دارند که دستیابی به اطلاعات صحیح، به شکل صحیح و در زمان مناسب را امکانپذیر می‌سازند.

مدل اروپایی بنیاد مدیریت کیفی^۲

این مدل، برنامه ریزی و مدیریت دانش در پلیس است که یک برنامه راهبردی محسوب می‌شود. ساختار مدیریت این راهبردها براساس معیارها، سیاست‌ها و راهبردهای زیر است:

۱- نیازهای جاری و آینده سازمان؛

۲- اطلاعات از عملکرد؛

۳- گسترش، بازبینی و روزآمد کردن؛

۴- به کار گرفتن شواهد از طریق تدوین چارچوبی از فرآیندهای اصلی؛

۵- برخورداری از توان ابلاغ و اجرا.

مدل اروپایی بنیاد مدیریت کیفی اشاره به استانداردهای مفید در مدیریت دانش و اطلاعات دارد و فرآیندهای اصلی آن شامل :

۱- گردآوری، سازمان‌دهی مدیریت اطلاعات و دانش در حمایت از سیاست‌ها و راهبردها؛

۲- دسترسی مناسب به کاربردهای درونی و بیرونی اطلاعات و دانش مرتبط؛

1 . To be Process

2 . The European Foundation for Quality Management

- ۳- اطمینان بخشی و بهبود میزان اعتبار، تجانس و امنیت اطلاعات؛
- ۴- جستجوی دانش لازم و افزایش کاربست دانش به طور اثربخش؛
- ۵- تولید تفکر خلاق و مبتکرانه در نیروی پلیس، کاربرد اطلاعات و منابع دانش مرتبط.

مدل های مدیریت اطلاعات و دانش در سازمان پلیس

براساس مستندات سازمان ملل^۱ (۲۰۰۶) اکثر افرادی که در امور پلیسی اشتغال دارند متعهد به انجام خدمات عمومی ارزشمند و شایسته بوده و به طور پیوسته استانداردهای بالایی را برای رویه های فردی و حرفه ای انتخاب می کنند. همه اینها در گرو آموزش هایی است که آنان دریافت می کنند. بر طبق گزارش مستندات سازمان ملل (۲۰۰۶) اساس هماهنگی اعمال پلیسی، انتخاب، آموزش و کارآموزی افسران پلیس است از سوی دیگر وضعیت حقوقی، شرایط کاری، انضباط و نظارت، عوامل تأثیرگذار دیگری است که می بایست مورد توجه قرارگیرد. مکانیسم های نظارتی به شیوه های مختلفی برای رسیدگی به شکایات، سازمان دهی شده اند، خواه به شکل نواحی باشد و یا مستقل از سلسله مراتب سازمانی بوده و یا به صورت سازمان های غیردولتی، مستقل به نظارت کار پلیس می پردازند. پاسخگو بودن، پلیس را به نیروی قابل اعتماد تبدیل می کند و این امر به واسطه نظارت در تمام سطوح سازمان، امکان پذیر است .

مدیریت دانش، عامل تعیین کننده ای در نیروی انتظامی محسوب می شود (دیات و همکاران^۲ ۲۰۰۹، آرا^۳ ۲۰۰۸، جاسک و همکاران ۲۰۰۷). مدیریت دانش موجب بهبود و تسهیل فرآیند اشتراک، توزیع، خلق، دریافت و درک دانش می گردد و

1. UNODC

2. Diat et al

سازمان پلیس را از سازمانی بروکراتیک به سازمان دانش مدار تبدیل می‌کند (بنت و بنت ۲۰۰۵). مدیریت دانش را به عنوان نظام انطباق‌گر پیچیده می‌دانند که مرکب از مؤلفه های بیشمار خودسازماندهی است که موجب به حداکثر رسیدن تحقق اهداف سازمانی می‌گردد. ارتباط پیوسته و هماهنگ با سایر مؤلفه‌ها موجب اثر بخشی و تداوم این فرآیند می‌گردد؛ بنابراین در حالی که عناصر (دانش کارکنان) خودسازماندهی شده اند آنها مستقل از نظام (سازمان تخصصی) نیستند. عناصر اصلی که سازمان پلیس را متأثر می‌سازند شامل راهبردها، سبک های انجام اقدامات پلیسی، ساختار سازمان پلیس و مدیریت انواع جرایم خاص پلیس است. ما به این دلیل به راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش نیازمندیم که اطلاعات در خلاء و تنهایی به وجود نمی‌آیند. فرآیندهای موجود برای انتقال آن اطلاعات به افسران پلیس، عناصر اصلی تبدیل داده ها به اطلاعات سودمند هستند که باعث ارتقای خدمات به مردم می‌شوند. در میان نیروها، راهبردهای مختلفی به وجود آمده که از قسمتی به قسمت دیگر متفاوت است. داشتن یک راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش برای نیروهای پلیس می‌تواند قسمت های مختلف را در جهتی مشترک سوق دهد که فرآیند و عملکرد را منسجم تر می‌کند و محلی را بوجود می‌آورد که از آن طریق می‌توان انتظارات عموم را مدیریت و برآورده کرد. این راهبرد، سازوکارهای متنوعی را که دسترسی نیروهای پلیس به اطلاعات درست، به شکل درست، در زمان مناسب را تضمین می‌کند، مشخص می‌سازد. یک راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش، دسترسی مناسب به اطلاعات و دانش مربوط را از طریق کانال‌های ارتباطی اثربخش، برای همه کاربران داخلی و خارجی فراهم می‌نماید. مدیریت اطلاعات و دانش اصلاح شده، نیروهای پلیس را قادر خواهد ساخت تا اهداف عملکردی تعیین شده برای طرح پلیس محلی را بهتر برآورده سازند. ما فقط هنگامی می‌توانیم به هدف کاهش جنایت و ناآرامی دست یابیم که اطلاعات به صورت اثربخش و کارآمد اداره،

پردازش، تحلیل و منتشر شوند (از لحاظ درونی و بیرونی). همچنین، تلاش برای بهبود ارائه اطلاعات به افرادی که با پلیس تماس می‌گیرند و قربانیان یک جنایت مستلزم فرآیندهای جامع مدیریت اطلاعات و دانش برای حمایت از این عملکردهای مهم است. همچنین یک راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش ما را قادر خواهد ساخت تا به اولویت‌های تعیین شده در راهبرد بلندمدت دست یابیم مانند بهبود ارتباط با مردم و تضمین این که اطلاعات مورد نیاز جوامع محلی براحتی در دسترس می‌باشد. همچنین لازم است که راهبرد طولانی مدت در آینده مدیریت اطلاعات و دانش را به عنوان یک اولویت مهم بشمارد. روی هم رفته، راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش برای نیروهای پلیس چارچوبی فراهم می‌آورد و در دستیابی موفقیت آمیز به چشم اندازمان از نیروهای پلیس سهیم خواهد شد. راهبرد مدیریت اطلاعات پلیس مرسیساید^۱ (۲۰۰۲) که تمام نیروهای پلیس را در برمی‌گیرد بیان می‌کند که: «مدیریت اطلاعات، رویکرد سازمان‌ها به جمع‌آوری، پردازش و توزیع اطلاعات است و فقط اصطلاحی برای توصیف آنچه اتفاق می‌افتد، نیست. مدیریت اطلاعات اشاره می‌کند که ما به عنوان سازمان، نحوه کار با اطلاعات و نحوه مدیریت اطلاعات را بررسی، تحلیل و بهبود می‌بخشیم» مدیریت اطلاعات و دانش، دستور کار قدرتمندی برای تغییر کارهای قابل توجه است. از لحاظ راهبردی، رویکرد ما نسبت به مدیریت اطلاعات و دانش بسیاری از جنبه‌های دیگر سازمان و تأمین مالی آن را شکل می‌دهد. در این زمینه مدیریت اطلاعات و دانش مدیریت راهبردی را ملزم می‌کند تا به صورت اثربخش همه حوزه‌های کاری را در برگیرد. راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش اولویت‌ها و حوزه‌های توسعه نیروهای پلیس را به صورت بسیار اثربخش مشخص می‌نماید. این راهبرد انعکاس مطلوبی از رویکرد مثبت نیروهای پلیس به مدیریت اطلاعات و دانش است. این سند نقطه آغازی است

که نیروهای پلیس می‌توانند از طریق آن رویکرد خود و توانایی‌های خود را برای برآوردن نیازهای فزاینده توسعه دهند. گزارش نظام‌های اطلاعات و راهبرد فناوری اخیر حاکی از آن است که هدف کلی، مشارکت در دستیابی به مأموریت پلیس از طریق مدیریت اطلاعات با کیفیت است. برای دستیابی به این منظور باید از یک راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش منطقی استفاده کنیم. مدیریت اطلاعات و دانش با کیفیت، مدیریت منابع، سنجش عملکرد و تصمیم‌گیری کلی را بهبود خواهد داد (گاسچاک ۲۰۰۹).

علاوه بر این نقش دانش درنوآوری‌های پلیس نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است چراکه پلیس جامعه محور در حل مشکلات بر دانش همه جانبه تأکید دارد. گلدشتاین^۱ (۱۹۹۰) اشاره می‌کند که در تحلیل یک مسأله باید اطلاعاتی که در ذهن افسران پلیس است با همدیگر تبادل شود تا مسأله حل گردد. از سوی دیگر اغلب روندهای کنونی بر دانش محوری تأکید فراوان دارند. این روندها متأثر از گسترش فناوری کامپیوتر که تسهیل‌کننده پردازش مقادیر اطلاعات و داده و به سهولت تصمیم‌گیری کمک می‌کند (آنسلین و همکاران،^۲ ۲۰۰۰). نوآوری‌های فنی براساس دانش ماهیت (چیستی) کار در شناسایی جرایم و نارسایی‌ها کاربرد دارد (براگ^۳، ۲۰۰۱، شرمن و همکاران،^۴ ۱۹۹۸). ماهیت دانش مداری نوآوری‌های اخیر پلیس به وضوح مستلزم مدیریت دانش است. مدیریت دانش پلیس، مجموعه‌ای از مدیریت بر فعالیت‌هایی است که به منظور ارزیابی هوشمندانه نیروی پلیس طراحی شده است در مدیریت دانش، منابع اطلاعاتی دارای کنش متقابل و پیوند درونی با هم می‌باشند (پندلتون^۵ ۲۰۰۲).

1 . Goldstein

2 . Anselin et al

3 . Braga

4 . Sherman et al

5 . Pendleton

مدیریت دانش در مدل پندلتون به عنوان پنج راهبرد هدفمندانه طراحی شده است که عبارتند از :

۱- خلق محیط نوآورانه؛

۲- گرفتن دانش؛

۳- تبادل دانش؛

۴- کاربرد دانش؛

۵- تولید دانش؛

مدیریت دانش فرآیند منفعلانه‌ای نیست بلکه مجموعه‌ای از مشخصه‌های طرح سازمانی و فرآیندهایی است که به طور هماهنگ با فعالیت‌های سازمانی مرتبط هستند. این مدل مشخص می‌سازد که اداره پلیس دارای منابع زیادی از دانش غیر مکتوب و اغلب تخصصی است و به طور معمول تولید دانش از طریق اقدامات سازمانی که نقش حیاتی در چالش‌های امنیتی معاصر دارد، حاصل می‌شود. مدیریت دانش، داشتن توانایی به اشتراک گذاشتن دانش تخصصی در هنگامی است که عضو دیگر سازمان نیاز به آن دارد. به آسانی می‌توان دانش را به عنوان سرمایه در نظر گرفت. یکی از وظایف اساسی این مدل، تغییر شکل دانش فنی است. دانش فنی بعدشناختی مهمی است و شامل مدل‌های ذهنی، باورها و رویکردها می‌باشد و از این رو به راحتی ساخته نمی‌شود. معنای ضمنی این مدل شکل دادن به درک‌های ما از جهان پیرامون است. وقتی افراد به دانش، تجربه، مهارت، دانش فنی متخصصان و تجارب افراد خبره دسترسی داشته باشند بهتر می‌توانند عمل کنند و حتی اقدامات‌شان در سطح متخصصان بوده و اغلب اوقات اثربخش تر از آنها است (بوکوویتز و ویلیامز^۱ ۱۹۹۹).

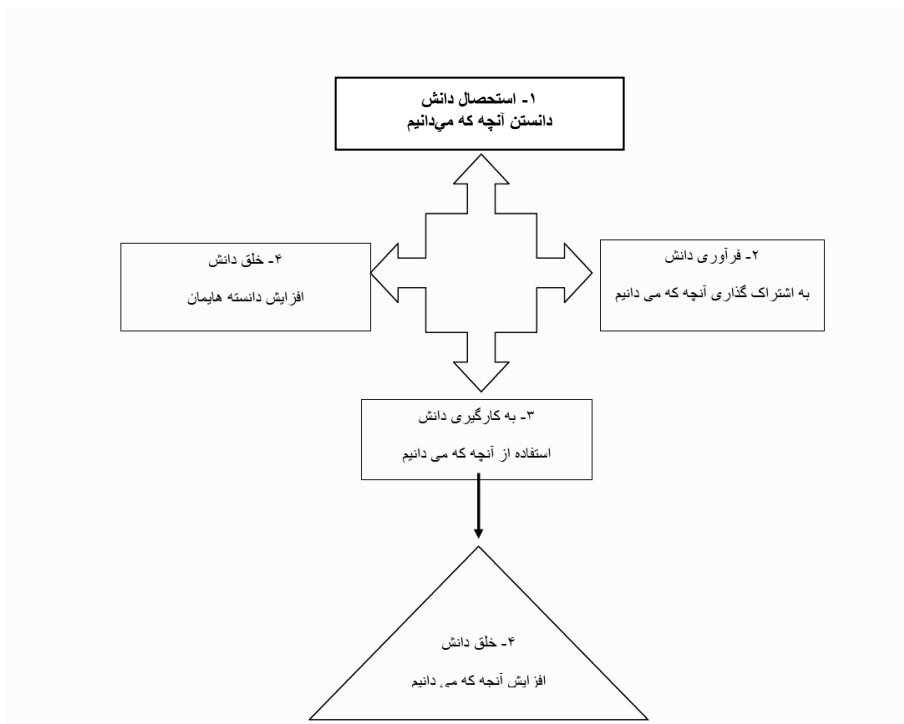
راجرز^۱ (۱۹۹۵) مدل مدیریت دانش چهار مرحله ای را تدوین ساخته که چارچوب مفیدی برای درک شیوه ای است که دانش می تواند به طور هدفمندانه ای برای ارتقای سطح نوآوری در سازمان های امنیت عمومی بکار گرفته می شود.

-گرفتن واستحصال دانش: دانستن آنچه که ما می دانیم.

-پردازش دانش: تبادل نظر بین آنچه که ما می دانیم.

-کاربرد دانش: کاربرد آنچه که ما می دانیم.

-تولید دانش: افزودن دانش به آنچه که می دانیم.



هریک از این مدل‌ها در تولید دانش نو و سازماندهی بهتر به منابع اطلاعاتی و دانشی می‌تواند کارآمد باشند و ظرفیت‌هایی را در سازمان پلیس به وجود می‌آورد که توانمندی نیروها به نحوی گسترش می‌یابد که خود آنها نقش اساسی در ارتقای سازمان ایفا خواهند کرد. اما مدل‌های مدیریت دانش در عین داشتن امتیازاتی دارای معایبی نیز می‌باشند که به شرح زیر است:

امتیازات

- راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش تضمین می‌نماید که سازمان به صورت اقتصادی، کارآمد و اثربخش، اطلاعات و دانش را مدیریت می‌کند، توسعه و توزیع می‌نماید.
- به نیروهای پلیس امکان می‌دهد تا راه‌حل‌هایی برای ارتقای ارائه خدمات بیابند، این راه‌حل‌ها باید به صورت مؤثری با اهداف و طرح‌های نیروهای پلیس مرتبط باشند.
- یادگیری سازمانی، کار گروهی، تصمیم‌گیری و فرآیندهای کسب و کار را بهبود خواهد داد و از طرح پلیس محلی حمایت خواهد کرد.
- راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش بر توسعه موفق خط مشی‌های دیگر مانند حفاظت اطلاعات، امنیت اطلاعات و آزادی اطلاعات اثر خواهد گذاشت.
- الگوی اطلاعات ملی در درون نیروهای پلیس با اطلاعات مدیریت شده خوب و روش‌های انتقال و توزیع اثربخش اطلاعات، کارآمدتر خواهد بود.
- این خط مشی، همچنین اعتبار، انسجام و امنیت اطلاعات را بهبود خواهد بخشید.
- این راهبرد به رشد و اعتماد در درون سازمان منجر خواهد شد و بررسی دقیق نیروهای پلیس و دستیابی به خط مشی‌های آن را ممکن خواهد ساخت. این راهبرد استانداردهای مشترک و پایداری را که هر کسی اتخاذ کرده و در جهت آن حرکت خواهد کرد را تشویق می‌نماید.

- ممکن است در ایجاد تجارب مشترک کاری، برای مدیریت اطلاعات و دانش در میان بخش‌ها و گروه‌های مختلف، مشکلاتی را بوجود آورد؛
- تحمیل هزینه‌های سنگین برای ایجاد تغییرات در میان نیروهای پلیس؛
- مسائل فرهنگی مربوط به عدم تمایل کارکنان به تجارب کاری مربوط به تغییر؛
- موارد لازم و هزینه پرسنل؛
- ممکن است به فرآیندهای نظارتی بیشتر و جمع‌آوری داده‌های گسترده‌تر منجر شود.

فرآیندهای جاری مدیریت دانش مسأله محور در سازمان پلیس

در همه سازمان‌ها از جمله نیروی انتظامی، هیچ نقش، گروه یا واحدی نمی‌تواند جدا از دیگران وجود داشته باشد. یک سازمان انتظامی پیشرفته شامل بخش‌های مختلف زیادی است که برای رسیدن به اهداف باید به صورت هماهنگ با هم کار کنند و یا اطلاعات را به گونه‌ای برای نیروهای پلیسی خود، مدیریت و ارائه کنند که آن‌ها بتوانند به طور اقتصادی، کارآمد و اثربخش عمل نمایند. اطلاعات نیروی حیات بخش هر سازمان و ارتباط خوب در قلب این فرآیند قرار دارد. در داخل سازمان پلیس هنگام کار با اطلاعات جنایی و امنیتی می‌توان موارد بسیاری از قدرت اطلاعات را مشاهده نمود. اطلاعات تنها زمانی دارای ارزش است که به شکل دقیق، کامل و به موقع استفاده شود. متأسفانه همیشه این گونه نیست. در نتیجه بسیاری از مدیران سازمان‌های بخش دولتی و خصوصی در بدست آوردن اطلاعات مورد نیاز به شکل مطلوب و در زمان مطلوب با مشکلات واقعی روبه‌رو هستند. هم‌اکنون ما دارای چندین خدمات اطلاعاتی مجزا هستیم که با هم ادغام نشده‌اند. مانند حفاظت اطلاعات، آزادی اطلاعات، امنیت اطلاعات، سرویس‌های خدماتی، خدمات

مدیریتی، رسانه ها، اداره ثبت احوال و فناوری اطلاعات. موضوع اصلی این است که هر یک از این بخش ها به صورت مستقل عمل می کنند و بنابراین رویکرد اخیر نسبت به مدیریت اطلاعات و دانش ناپیوسته و به صورت جزء جزء است. هم اکنون استانداردها و خط مشی های اندکی درباره مدیریت اطلاعات و دانش در میان نیروهای پلیس وجود دارد. تدابیر اطلاعاتی موجود، حوزه های زیر را در نظر می گیرند: بازبینی اسناد تاریخ گذشته، رمزگذاری حفاظتی، افشای اطلاعات، ارتباطات الکترونیک، اتاق اطلاعات، اطلاعات عمومی و تفاهم نامه های شراکت در اطلاعات. نیروی انتظامی در حال حاضر از راهبردهای حمایتی چندی بهره مند است که به راهبرد بلندمدت مانند: راهبرد ارتباط و مشاوره و راهبرد نظام های اطلاعاتی و فناوری مربوط است که اغلب آن ها به منظور موفقیت نیروی انتظامی در رسیدن به هدف بر لزوم مدیریت اطلاعات با کیفیت تأکید می کنند. بر طبق راهبرد پلیس نورث همپتون شایر برای «پیشرفت از طریق دانش» مدیریت دانش نشان دهنده همگون سازی اطلاعات حاصل از منابع مجزا به صورت محیطی ترکیبی، سفارشی و تعاملی است. با الزامات قانونی مانند دستورالعمل آزادی اطلاعات که برعهده ما گذاشته شده است، مدیریت موفق اطلاعات به صورت درونی و بیرونی برای برآورده ساختن تقاضاهای عمومی اهمیت می یابد. به منظور موفقیت در فرآیند اصلی کار خود، لازم است تا اطلاعات به راحتی در دسترس کارکنان، عموم و شرکاء بوده و همسو با قانون باشد. قبل از این که انتظار داشته باشیم که اطلاعات در بیرون به صورت اثربخش و کارآمد به شراکت گذاشته شود لازم است که مدیریت اطلاعات و دانش در داخل بهینه شود.

پژوهشی که اخیراً توسط خبرگزاری رویتر انجام شده است نشان داده که ۲۴ درصد پاسخ دهندگان بر این عقیده اند که خط مشی مدیریت اطلاعات کلید رفع بار اضافی اطلاعات است. این پژوهش همچنین نشان داد که همه شرکت هایی که

از خط مشی های مدیریت اطلاعات استفاده می کنند از مزایای بسیاری سود برده اند و ۹۰ درصد افراد به تصمیم گیری بهتر و با اطلاعات بیشتر اشاره کرده اند. مسلماً تغییر فرهنگ سازمان مهمترین و چالش برانگیزترین نکته است. هنگام شروع یک برنامه مدیریت اطلاعات و دانش لازم است تا سازمان ها عواملی مانند اعتماد، امور شخصی و نیازهای سهام داران، موانع به شراکت گذاشتن اطلاعات، صراحت و انگیزش کارکنان برای تغییر، را در نظر بگیرند. مدیریت اطلاعات و دانش در وهله اول مسأله ای مردمی است.

شورای شهر نوریچ اخیراً کامل ترین پروژه دولت الکترونیکی محلی را با عنوان نوریچ کانکت به وجود آورده است. این پروژه بر آن است تا شبکه ها و پایگاه های داده را ترکیب نموده و فرآیندهای اداری را کارا تر نماید. به عقیده شورای شهر نوریچ، پروژه نوریچ کانکت در اصل به اطلاعات و نحوه ارتباط در آینده می پردازد. این شبکه مثال خوبی برای پلیس است؛ زیرا شهرداری نوریچ با موفقیت، حمایت دولت مرکزی را جلب نموده و یک کمک هزینه خصوصی اولیه را نیز بدست آورده است. علاوه بر این موارد، شهرداری نوریچ بدلیل پیشرفت هایش در مدیریت اطلاعات و دانش توجه ملی را جلب کرده است. شهردار شهر نوریچ اظهار می دارد که چالش موجود، تغییر اعمال کاری برای ایجاد فرهنگ خدمات مدرن با مدیریت و جستجوی بهتر اطلاعات است. این امر از طریق ارتباط دادن کار همه گروه های اصلی، تغییرات اساسی در فراساختارها و فرآیندهای اداری، ممکن است. تغییر فرهنگی قسمت مهمی از مدیریت اطلاعات و دانش سازمان موفق است. اهمیت مدیریت اطلاعات و دانش را باید هم از لحاظ منطقه ای و هم از لحاظ ملی دریافت. کار قابل ملاحظه ای هم در بخش دولتی و هم خصوصی برای ارتقای رشته مدیریت اطلاعات و دانش در حال انجام است و به تدریج به عنوان راهی برای دستیابی به سازمان های پویا شناخته می شود. اخیراً این پروژه به منظور ارائه

چارچوبی ملی برای مدیریت دانش اثربخش در میان همه نیروهای پلیس، یک راهبرد مدیریت اطلاعات بوجود آورده است. به علاوه یک برنامه متهورانه پیشرو می‌تواند فرصتی بر خلق محیط منسجم مدیریت دانش در میان نیروهای پلیس فراهم آورد. این مسئله بر این نکته تأکید دارد که مدیریت اطلاعات و دانش تنها به آنچه که ما به عنوان نیروی انتظامی انجام می‌دهیم مربوط نیست بلکه به پاسخگویی به اقدامات و تغییرات ملی هم مربوط می‌شود.

پیشنهادات عملی برای اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش در نیروی انتظامی در استفاده از مدل های مدیریت دانش (چونگ و چویی ۲۰۰۵) در پلیس رعایت موارد زیر خواهد کرد:

- کسانی که اطلاعات را به دست آورده، مدیریت می‌کنند، سازماندهی و از آن استفاده می‌نمایند می‌بایست نسبت به ارزش اطلاعات به عنوان منبع مشترک آگاه باشند؛
- مدیریت دانش، فرهنگی را به وجود می‌آورد که در آن هر فردی نقش خود را به عنوان یک مدیر اطلاعاتی در داخل کل سیستم و مسئولیت‌های توأم با آن می‌داند؛
- در استفاده از مدیریت دانش باید از وجود استانداردهای محکم برای ارتقاء کیفیت و بهنگام بودن اطلاعات اطمینان یافت.
- دسترسی آسان مردم و بازار کار به اطلاعات مورد نیاز.

به عنوان بخشی از راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش فرماندهان باید وضعیت آینده را برای نیروهای پلیس ترسیم کنند در صورت لزوم، هر تجربه حمایت کننده‌ای را هدایت کنند. وضعیت آینده، موارد زیر را توصیف خواهد کرد.

- چارچوب مدیریت اطلاعات و دانش که نیروهای پلیس مورد استفاده قرار خواهند داد؛

- فناوری اطلاعات و نظام های دیگری که مورد نیاز خواهند بود؛

- محدوده زمانی که این تغییرات در آن به وجود خواهند آمد.

به منظور بهره گیری از تغییرات مدیریت اطلاعات و دانش به عنوان ابزار دستیابی به اهداف مربوط به سازمان پلیس، استفاده از فناوری نوین باید با سازماندهی دوباره وظایف در یک سطح راهبردی، ارتباط نزدیکی داشته باشد. سازماندهی نیروهای پلیس در آینده، از لحاظ ساختار، رویکرد و روش ها به ویژه در حمایت از ارتباط با مردم، نیازهای فناوری اطلاعات را مشخص خواهد کرد و بر اولویت منابع اثر خواهد گذاشت. فرماندهان باید فرصت هایی را که مدیریت اطلاعات و دانش فراهم می سازد مورد توجه قرار دهند و تغییرات اصلی لازم برای دستیابی به وضعیت آینده را برانگیزند.

- برای هر چه اثربخش تر شدن راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش باید تعهد قابل ملاحظه ای از طرف مسئولان ارشد برای حمایت و درگیر شدن در فرآیند وجود داشته باشد؛

- فرآیند مدیریت اطلاعات و دانش ابزار و محرکی برای تغییر حوزه های کاری است. پیشرفت، توسعه اثربخش در مدیریت اطلاعات و دانش نیازمند مقصد، نظارت و منابع ویژه ای است؛

- حصول اطمینان از این نکته که مدیریت اطلاعات و دانش تغییر حوزه های کاری را برمی انگیزد و همسو با راه حل ها و پروژه ها یا نظام های فناوری اطلاعات توسعه می یابند، هزینه های مالی آنها تأمین نموده و به اجرا در می آیند، از اهمیت ویژه ای برخوردار است؛

- راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش باید توسعه یابد و برنامه های کاری لازم برای دستیابی به وضعیت آینده را در برگیرد. پیشنهاد می شود در صورت نیاز هنگامی که وضعیت آینده ترسیم می شود، اجرای نظام های چشمگیر فناوری اطلاعات و مدیریت اطلاعات و دانش، به روشنی در اولویت قرار می گیرند و در برنامه های راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش قرار می گیرند.

بنا به راهبردهای بیان شده می توان رهنمودهایی را به شرح زیر پیشنهاد نمود :
 رهنمودشماره یک : پذیرش و ارتقای رسمی مأموریت و ارزش های سازمانی که مدیریت دانش را تسهیل می سازد .

پیشینه مطالعات و یافته های پژوهشی به وضوح ارزش های سازمانی را تسهیل کننده اجرای مدیریت دانش می دانند با پذیرش رسمی ارزش ها و باورهای سازمانی که از مدیریت دانش حمایت می کند به روشنی انتظار مبتکر بودن به وجود می آید.

ارزش های گروهی

شواهد نشان می دهد، کار گروهی موجب بهره گیری از تخصص ، انجام بهترین اقدامات و کاهش زواید است .

ارزش پذیرندگی

هرچند اداره پلیس به طور سنتی به عنوان محیط سازمانی بسته در نظر گرفته می شود اما شواهدی وجود دارد که این امر تغییر کرده است . پذیرندگی سازمانی موجب افزایش همیاری شهروندان ، متخصصان دانشگاهی و غیردانشگاهی بیشتری می گردد. محیط سازمانی پذیرنده، تعامل معنادار بیشتری را برای کار گروهی فراهم می آورد . یکی از موانع بسیار دشوار درون سازمانی، دسترسی یافتن و به اشتراک

گذاشتن دانش است. این امر موجب ناتوانی سازمان در مقابله با محدودیت‌ها و موانع می‌گردد.

دانش زمینه‌ای برای ارایه خدمات پلیس

یکی از مهمترین ویژگی‌های نوآوری در پلیس، این واقعیت است که همه نوآوری‌ها مبتنی بر دانش، حاصل تجارب پژوهشی است. مهم این است که مدیریت دانش در سازمان پلیس معطوف به یافته‌هایی باشد که فلسفه خدمت‌رسانی آن را تحکیم و تقویت نماید. به عنوان مثال تحقیقات گسترده‌ای، بر روی ارزیابی و درمان نوجوانان صورت گرفته است که عوامل خطرزای بروز مشکلات رفتاری نوجوانان را مشخص می‌سازد. یافته‌های این تحقیقات، دانش لازم را در برخورد پلیس با نوجوانان فراهم می‌آورد. کلیه فعالیت‌های سازمانی را می‌توان به این طریق سازماندهی نمود.

رهنمود شماره دو: تمرین و ارتقای رهبری نوآورانه اساس مدیریت دانش است. برای اینکه مدیریت دانش، مدیریت اصلی فعالیت در اداره پلیس شود، لازم است نوآوری رهبری هدفمندانه‌ای را پذیرفته و مطابق با آن عمل کنند.

رهبر جهان وطنی

به دلیل آنکه مدیریت دانش، اساس عناصر سازنده نوآوری است، لازم است نوآوری در اداره پلیس بر رهبرانی که دارای سبک رهبر جهان وطنی هستند، استوار باشد. این امر مستلزم آن است که رهبران پلیس قاطعانه بتوانند در جهت‌دهی و تسهیل شبکه ارتباط پیرامونی را فراهم سازند. این شبکه ارتباطی، رهبران جهان وطنی را خط مقدم نوآوری‌ها می‌داند. آنان با حضور در کنفرانس‌های عمده و منتشر ساختن

نظراتشان، موجب تعامل مستمر و منظم با اجتماعات پژوهشی شده و زمینه گسترش ارتباط با منابعی که آنها را آگاه تر می سازد فراهم می آورد.

حامی نوآوری

مدیریت دانش یک نوآوری درون سازمانی است که درکنار سایر نوآوری‌های پلیس مستلزم حمایت از نوآوری است. بدون حمایت از نوآوری، مدیریت دانش از بین می رود. در انتخاب نحوه حمایت از مدیریت دانش باید هدفمندانه عمل کرد و مستلزم توجه به خواسته ها و شرایط نوآورانه (تصمیم به پذیرش) و مرحله اجرا است. مهم است سازمان پلیس حمایت از نوآوری ها را به رسمیت بشناسد. این امر زمینه ساز گسترش ایده پردازی بیشتر می گردد.

تصمیم مسؤلانه به پذیرش ایده‌ها، طراحی و اجرای دسته جمعی

فرآیند نوآوری سازمانی باید به عنوان فرآیند پنج مرحله‌ای که به دو مرحله ابداع و اجرا معروفند در نظر گرفته شود. یافته های تحقیقات مربوط به نوآوری نشان می دهد که اغلب فرآیندهای سازمانی که تسهیل کننده پذیرش نوآوری است در خلال فاز ابداع روی می دهد، اگر چنین اتفاقی روی ندهد در مرحله اجرا اشکالاتی به وجود می آید. سبک های تصمیم گیری چندی در سازمان‌ها برای پذیرش و اجرای مدیریت دانش وجود دارد. این رویکرد مستلزم انطباق و تأمل بر ماهیت سازمان و اهداف و هم پذیرش و اجرای مدیریت دانش است. نوآوری مدیریت دانش پلیس خوشه ای از نوآوری است و شامل فعالیت بخش های مختلفی است که باهم کنش متقابل دارند.

براساس تصمیم پذیرش مدیریت دانش باید آنچه را که به تصمیمات مقتدرانه توسط رئیس پلیس و کارکنان اطلاق می شود، مدنظر قرار گیرد. فرآیند اجرای

تصمیمات باید مبتنی بر کارگروهی و آزادی برای سازگار شدن با نوآوری مدیریت دانش باشد و آن نیز مستلزم انطباق با نیازهای خاص سازمان است. باید تصمیم گیری گروهی ویژگی مورد توافق و مشارکت در بین اعضای اداره پلیس باشد.

رهنمود شماره سه: ساختار اداره پلیس تسهیل کننده مدیریت دانش پلیس پذیرش و اجرای نوآوری مدیریت دانش می تواند ساختار و فرآیندهای اداره پلیس را متأثر سازد. در حالی که اداره پلیس نوآوری ها را می پذیرد از ساختار اصلی که در اجرای این فرآیندها به کارگرفته می شود کاملاً آگاه است و مطابق با ظرفیتها عمل می کند.

تحقق و گسترش کارکردهای اجرایی

یکی از تغییرات ساختاری به وضوح مستلزم انجام تحقیقات و گسترش واحدی در درون اداره پلیس است. ساختار این واحد می تواند شامل واحدهای تحلیل جرم، فعالیت های تحقیقات آینده نگر، کارکردهای فنی و هم سیاست گذاری ها می باشد.

- سازماندهی مجدد بیرونی

یکی از مهمترین نوآوری های اداره پلیس در سال های اخیر پذیرفتن مسئولیت جامعه محوری است. این امر بر میزان کارآمدی و اثربخشی رویکرد های نوآورانه تاثیرگذار است. هماهنگ بودن با جامعه حرکتی است که می تواند راهبرد سازماندهی مدیریت دانش باشد.

- رویکرد مهندسی سازمانی

مشخصه بنیادی مدیریت دانش، بازناسایی کارکنان متخصص در سازمان های کلان است. بنابراین استخدام، حفظ و گسترش کارکنان پلیس باید تلاش های راهبردی را که به افزایش دانش سازمانی می انجامد، مد نظر قرار دهد. چنین تلاشی مستلزم ترسیم نیمرخ دانش اداره پلیس است که منعکس کننده قوتها، ضعفها و

اختلاف ها در نیمرخ دانش سازمانی است. براساس نیمرخ دانش، اداره پلیس می تواند راهبرد مهندسی سازمانی را که شامل استخدام افراد هدفمند و آموزش دیده است، دنبال کند. این امر مستلزم آن است که کارکنان نیز با نیازهای سازمان، به عنوان یک کل، هماهنگ گردند. یک نظام زمینه ای را برای رخدادهای نوآوری سازمانی فراهم می آورد. این زمینه نوآوری مدیریت دانش را در یک نظام سه بخشی که جهت حرکتش از کلی به اختصاصی است، قرار می دهد. بافت و زمینه سازمانی نوآوری، به طور اساسی در فلسفه عمومی که تدوین شده، قرار دارد. دومین جنبه مربوط به رهبری نوآوری در اداره پلیس است و سرانجام اینکه مدیریت دانش ساختار هدفمند دارد و به اجرای عملیاتی آن منجر می شود.

- رهنمودهایی برای کسب دانش : دانستن آنچه می دانیم.

نوآوری در مدیریت دانش، دانش مورد نیاز را هم برای خود سازمان و هم برای سازمان های پیرامونی اش تولید می کند. این وظیفه اصلی بر اساس ارزشیابی و فعالیت دستجمعی و گروهی تأمین می گردد که فراتر از پیوستار دانش است (پندلتون ۲۰۰۲). دامنه ای از دانش فردی و سازمانی و سرانجام دانش مبتنی بر اجتماع و جامعه حاصل می گردد. برقراری شبکه دانش، فرصت نظارت همه جانبه را فراهم می آورد.

رهنمودشماره پنج : هدایت دانش مبتکرانه و ایجاد منابع دانش

راهبرد هدایت منابع دانش درون سازمانی و برون سازمانی منجر به ارزشیابی مکتوب می گردد. بنابراین پیوند و ارتباط بین دانش چه کسی، با دانستن نحوه چگونگی در چهار حیطه اصلی دانش در نظر گرفته می شود. این چهار حیطه عبارتند از: تخصص حرفه ای، فرآیندهای فنی و اجرایی و درک سیاسی و اجتماعی امور مرتبط با کار پلیس.

دانش مبتکرانه فردی

تلاش های اولیه مدیریت دانش بر دانش افراد مبتنی است. هدف این حوزه شناسایی ماهیت دانش، نحوه دستیابی به آن توسط افراد درون سازمان است. هرچند در بسیاری از ادارات پلیس دستیابی به اطلاعات امر دشواری است (اودل و جکسون ۱۹۹۸).

بانک های اطلاعاتی مناسب

یکی از تحولات مهم در خلال ۲۰ سال گذشته مشارکت فزاینده حرفه پلیسی در تحقیقات دانشگاهی است. این امر ظرفیت بازیابی اطلاعات از بانک های الکترونیکی گسترش داده است. پیشینه های تحقیق، دانش درباره پلیس را نسبت به کسب آنچه می دانند، گسترش داده است.

رهنمود شماره شش: درک، ارتقا و انطباق تفاهم نامه های دستیابی به داده ها و

دانش مورد نیاز

در حالی که دانستن آنچه که می دانیم مهم است اهداف غایی مرحله نخست، نوآوری در مدیریت دانش است. مهم این است که امکان دسترسی به داده ها و دانش که تاکنون محدود بوده است، چگونه صورت گیرد.

توجه به محدودیت های قانونی

در عصر پیشرفت فناوری الکترونیکی و کامپیوتر دستیابی به دانش گسترش یافته است. اما از سوی دیگر همواره اداره های پلیس با محدودیت های قانونی در اعلام اطلاعات مواجه هستند. این امر زمینه تحقق مدیریت دانش را می تواند متأثر سازد، لذا توجه به راهبردهایی که بتوان براین محدودیت ها فایز آمد، ضرورت می یابد.

ویژگی های فرهنگی انطباق یافته

مدیریت دانش پلیس امری تدریجی است و مستلزم انطباق آن با فرهنگ پلیس در تعاملات چهره به چهره است. برای نیل به مدیریت دانش اثربخش، به اشتراک گذاشتن افکار، دیدگاه ها و نظرات فرهنگ های مختلف ضرورت می یابد. باید با استفاده از رویکرد مشارکتی و گروهی زمینه گسترش فرهنگی مدیریت دانش را در پلیس تسهیل نمود.

نتیجه گیری

با توجه به اهمیت مدیریت دانش در سازمان پلیس به ویژه ضرورت پرداختن به آن در دانشگاه علوم انتظامی، لازم است با بهره گیری از مدل های اثربخشی همچون مدل حل مسأله محور، به تدوین مدل بوم شناختی مدیریت دانش پرداخت، تا بدین وسیله شیوه مناسبی برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی و تولید دانش، مهیا گردد. در این مقاله مدل های مدیریت دانشی که در سازمان های پلیس سایر کشورها بکارگرفته شده است به طور خلاصه مطرح گردید تا چشم انداز واقع گرایانه ای از مدیریت دانش در پلیس ارائه گردد. مدیریت دانش به عنوان یک فرآیند مداوم و پیوسته قادر است تا ابداع، تسخیر و کاربرد دانش را نیز تحت تأثیر قرار دهد و سازمان پلیس را تبدیل به یک سازمان پویا که به تبادل دانش می پردازد و با اشتراک گذاشتن دانش خود با متخصصان سایر حوزه های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی... به تولید دانش بین رشته ای کارآمدی در حوزه فعالیتها و برنامه های پلیسی نایل می گردد. هریک از پیشنهادات ارائه شده می تواند زمینه مناسبی برای مطالعات امکان سنجی و زمینه یابی در خصوص عملیاتی مدیریت دانش و اطلاعات در پلیس را موجب سازد و توسعه دانش در خصوص بوم سازی شیوه های اجرایی مدیریت دانش را فراهم نماید.

1. Burkowitz, W. and Williams, R. (1999) The Knowledge Management Fieldbook. New York: Prentice Hall.
2. Braga, A. (2001). "The Effects of Hot Spots Policing on Crime", ANNALS 578: 104-125.
3. Chavez, T. Dave, . Pendleton, Michael R and Chief Bueerman, Jim (2005) KNOWLEDGE MANAGEMENT IN POLICING. The research papers presented here were produced under grant number 1999CKW0097 awarded to the Seattle Police Department by the Office of Community Oriented Policing Services (COPS) as part of the COPS Office of Program, Policy, Support & Evaluation (PPSE) Division Fellowship Program, U.S. Department of Justice (DOJ).
4. CHONG, S.C and CHOI, Y.S. (2005). Critical Factors In The Successful Implementation Of Knowledge Management . Journal of Knowledge Management Practice, June 2005
5. Firer, S. & Williams, S.L.M. (2003) Intellectual Capital and Traditional Measures of Corporate Performance, Journal of Intellectual Capital, 4, 3, pp. 348-360.
6. Franklin, P., Hodgkinson, M. & Stewart, J. (1998) Towards Universities as Learning Organizations, The Learning Organization, 5, 5, pp. 228-238.
7. Goldstein, H. (1990). Problem Oriented Policing. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
8. Loh, Benjamin., Tang, Ai-Chee., Menkhoff, Thomas; Chay, Yue-Wah & Hans-Dieter Evers (2003). APPLYING KNOWLEDGE MANAGEMENT IN UNIVERSITY RESEARCH. Singapore Management University (SMU).
9. Jurriens, Petra (2006) . Knowledge Management within the police sharing knowledge an international . Police Academy of the Netherlands . Forum European E-Learning Jurbise, Belgium
10. Gotteschuk, Peter (2009) . Knowledge Management in police oversight. Brown Walker press Boca Raton.
11. Kidwell, J., Linde, K. & Johnson, S. (2000) Applying Corporate Knowledge Management Practices in Higher Education, Educause Quarterly, 4, pp. 28-33.
12. Pendleton, M. (2002) 'On The Threshold Of An Innovation: Police And The Management Of Knowledge'.
13. Pendleton, r Micheale & Chaves, Dave (2004) . Creating An Innovation-Centric police Department: Guidelines Knowledge Management in policing.
14. Rogers, E. (1995) Diffusion of Innovations, 4th edn. New York: The Free Press.
15. Free Press.

16. Rowley, J. (2000) Is Higher Education Ready for Knowledge Management?, *The International Journal of Educational Management*, 14, 7, pp. 325-333.
17. Wiig ,Karl M.(2000) Application of Knowledge Management in Public Administration Knowledge Research Institute, Inc.Arlington, Texas, USA <kmwiig@krii.com> Paper Prepared
18. For Public Administrators of the City of Taipei, Taiwan, ROC
19. Mastroski , Stephen D(2007). Police Organization and Management Issues for the Next Decade .Paper presented at the National Institute of Justice (NIJ) Policing Research Workshop: Planning for the Future, Washington, DC, November 28-29, 2006
20. Rogers, E. (1993) 'Diffusion and the Re-invention of Project
21. D.A.R.E.', in Thomas E. Backer and Everett M. Rogers (eds.),
22. Organizational Aspects of Health Communication Campaigns: What Works?
23. Newbury Park, CA, Sage, pp. 139-162.
24. Rogers, E. (1995) *Diffusion of Innovations*, 4th edn. New York: The Free Press.
25. Sherman, L., Gottfredson, D., MacKenzie, D., Eck, J., Reuter, P., and
26. Bushway, S. (1998). "Preventing Crime: What Works, What Doesn't,
27. What's Promising", National Institute of Justice Research in Brief. July, 1998.
28. UNDP Publications Board: <http://publicationsonline.undp.org>