

استاد: دوستی، ایرج؛ (۱۳۹۸). «کارکرد شبکه‌های اجتماعی مجازی در توسعه سازمان پلیس»، توسعه سازمانی پلیس، دوره ۱۶، شماره ۲۱، صص ۵۳-۷۲.

کارکرد شبکه‌های اجتماعی مجازی در توسعه سازمان پلیس

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۸/۱۴

ایرج دوستی^۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۱۰/۰۸

چکیده:

شبکه‌های اجتماعی برخط و فضای مجازی، یکی از بسترهای زندگی اجتماعی و سازمانی به‌شمار می‌آیند که بیشتر خدمات، عملیات و فعالیت‌ها از طریق این بستر انجام می‌شود. پلیس به‌عنوان سازمانی که هدف آن، استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش فردی و عمومی در کشور است، برای دستیابی به اهداف و اولویت‌های سازمانی، ناگزیر است از فضای مجازی به صورت گسترده استفاده کند. بنابراین پژوهش کنونی با هدف شناسایی تأثیر کارکردهای شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه سازمان پلیس انجام شده است. در این پژوهش، توسعه سازمان پلیس در ابعاد «خدمات انتظامی و عملیات انتظامی» و کارکردهای شبکه‌های اجتماعی مجازی در ابعاد «مشارکتی، ارتباطی و اطلاعاتی» بررسی شده است. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ مسیر، توصیفی از نوع پیمایش است. داده‌ها از طریق پرسش‌نامه پژوهشگر ساخته جمع‌آوری شده است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان ستاد ناجا بوده‌اند که تعداد ۳۱۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شده‌اند. از طریق آزمون رگرسیون ساده، رابطه بین متغیر مستقل (کارکرد فضای مجازی) و متغیر وابسته (توسعه سازمانی پلیس) بررسی و میزان تأثیرپذیری متغیر وابسته از متغیر مستقل مشخص شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد کارکردهای شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه سازمان پلیس تأثیر دارد. کارکرد اطلاعاتی، کارکرد ارتباطی و کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی تأثیر دارند و بیشترین تأثیر را کارکرد مشارکتی بر توسعه عملیات انتظامی دارد. کارکرد ارتباطی و کارکرد مشارکتی نیز بر توسعه خدمات انتظامی تأثیر دارند و کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی تأثیر ندارد.

کلیدواژه‌ها:

شبکه‌های اجتماعی مجازی، کارکرد مشارکتی، کارکرد اطلاعاتی، کارکرد ارتباطی، خدمات انتظامی پلیس و عملیات انتظامی پلیس.

۱. گروه راهبردهای انتظامی، پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا، تهران، ایران iraj.doosti@gmail.com

مقدمه

یکی از ویژگی‌های توسعه متوازن و مثبت، همخوانی تمام ابعاد توسعه از جمله توسعه اقتصادی، توسعه اجتماعی، توسعه فرهنگی، توسعه سیاسی، توسعه امنیتی و توسعه فناوری در کشور است. سازمان پلیس در ایران نیز به‌عنوان نهادی رسمی که وظیفه برقراری نظم و امنیت و تأمین آسایش فردی و عمومی جامعه برعهده دارد، برای پاسخگویی به محیط مأموریتی متغیر در کشور، نیازمند توسعه همه‌جانبه است. در این بین یکی از ابعاد توسعه سازمان، استفاده بهینه از فناوری‌های نوین، همگام و همراه با سایر نهادهای کشور و جامعه در راستای تحقق اهداف سازمان است. سازمان پلیس برای هماهنگ شدن با توسعه کشور، بهبود رقابت‌پذیری و ساماندهی وظایف و مأموریت‌های خود در سالیان اخیر، بر اجرای رویکرد پلیس هوشمند تأکید دارد. هر چند این رویکرد جامعه‌محور است اما بدون توجه به ظرفیت شبکه‌های اجتماعی و فضای مجازی، معنادار نخواهد بود.

امروزه شبکه‌های اجتماعی مجازی و فضای برخط، بخش جدایی‌ناپذیر زندگی اجتماعی انسان‌ها شده‌اند. به‌نحوی که بدون استفاده از این فناوری، پیشبرد اهداف فردی و سازمانی ناممکن شده است. کاربردهای گوناگون و ویژه این فناوری، روزبه‌روز وابستگی به آن را بیشتر و بیشتر می‌کند. حتی توانمندترین سازمان‌ها در صورت ناتوانی یا انطباق‌ناپذیری اجرای فرایند توسعه خود با این پدیده، در سریع‌ترین زمان ممکن از گردونه رقابت خارج شده و پویایی خود را از دست می‌دهند.

امروزه به صورت روزافزونی، کاربران رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی مجازی در حال گسترش هستند، به‌طوری که کاربران اینترنت در جهان براساس گزارش سازمان داده‌های آمار^۲ در سال ۲۰۱۷ تعداد ۴ میلیارد و ۲۰۸ میلیون نفر محاسبه شده است و این یعنی ۵۵ درصد کل جمعیت جهان از این شبکه‌ها در فضای اینترنت استفاده می‌کنند. این آمار حاکی از آن است که ۶۷ درصد از مردم جهان، کاربر فعال موبایل و ۸۰ درصد از گوشی‌های همراه در جهان، هوشمند هستند. همچنین براساس آمار این سازمان، ایران با داشتن ۵۶ میلیون و ۷۰۰ هزار کاربر که معادل ۷۰ درصد کل جمعیت ایران است، مقام سیزدهم تعداد کاربران اینترنتی جهان را به‌خود اختصاص داده است و حدود ۳۰ میلیون ایرانی در شبکه‌های مجازی عضو هستند (زندیه و خانیکی، ۱۳۹۸: ۹).

استفاده نکردن از این حجم از ظرفیت‌های شبکه‌های اجتماعی در فضای مجازی در برنامه سازمان خدمات‌محوری مانند پلیس چه در حوزه کارکنان و چه در حوزه ذی‌نفعان جامعه، یک نقصان به‌شمار

2. Internet world Stats

می‌آید. تولید و توزیع سریع دانش و اطلاعات یکی از مهم‌ترین شاخص‌های فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی برخط است که کاربرد آن را در محیط اجتماعی و خدماتی باورناپذیر کرده است. ایفای نقش ملموس انواع شبکه‌های اجتماعی مجازی طی سال‌های اخیر در ایران، این احساس کلی را ایجاد کرده که با افزایش سرعت تحول فنی این رسانه‌ها، سرعت تحول اجتماعی نیز افزایش خواهد یافت، زیرا ایفای نقش‌های مختلف، جایگاهی مناسب به این شبکه‌ها در جامعه ایرانی داده و نادیده گرفتن آنها را به‌طور تقریبی ناممکن کرده است (بیگدلو و هادیان، ۱۳۹۷).

در کمتر از یک دهه اخیر تاکنون، شبکه‌های اجتماعی مجازی^۳ با ارائه طیف بسیار وسیعی از امکانات و خدمات، جامعه جهانی را در حوزه‌های گوناگون دچار تحول کرده‌اند. این فناوری‌های نوظهور با ایجاد فرصت دسترسی آسان به حجم زیادی از اطلاعات، امکان برقراری ارتباط سریع و همزمان، فرصت‌های برابر برای ارسال و دریافت پیام و بسترسازی انجام فعالیت‌های گوناگون برای کاربرانی که تعدادشان به‌طور دائم روبه‌افزایش است، توانسته‌اند جای خود را در زندگی اجتماعی افراد باز کنند و به دنبال آن زندگی آنها را دچار تحول سازند. در عصر جدید، اینترنت و شبکه‌های مجازی با نوآوری‌ها و بدعت‌های بی‌بدیل، نظام ارتباطات اجتماعی و جامعه را با تغییر و تحولات بسیاری روبه‌رو ساخته است (مش^۴، ۲۰۱۵: ۴۵).

از آنجایی که شبکه‌های اجتماعی برخط و فضای مجازی، موجب ایجاد تغییرات گسترده‌ای نظیر سرعت زیاد در انتقال حجم گسترده‌ای از داده‌ها و اطلاعات، ظهور مسئله امنیت فضای تبادل اطلاعات سایبر، ظهور جرائم سایبری، کسب و کارهای نوین و دانش‌بنیان، خدمات‌دهی آسان و ایمن، ایجاد امکان ارتباط و مشارکت گسترده و انجام فعالیت‌های متنوع شده‌اند؛ شایسته است با اجرای فعالیت‌های علمی و پژوهشی، ظرفیت‌ها و کارکردهای آن را برای سازمان‌هایی که بیشترین ارتباط با افراد جامعه دارند، شناسایی کرده و بخش بزرگی از خدمات خود را برای جامعه‌ای که امروزه به این فضای جدید وارد شده است، ارائه کند.

فضای مجازی از آنجاکه حاصل فناوری شبکه جهانی اینترنت است، به‌خودی‌خود از ویژگی‌های جذاب و مهمی برخوردار است که مهم‌ترین آنها شاید عبور کاربران از سدهای محکم زمان و مکان و شکسته شدن مرزهای جغرافیایی باشد. به این دو قابلیت مهم می‌توان امکانات گسترده فضای مجازی در توسعه و بسط روابط سیاسی، آموزش و ارتباطات فردی را در کنار سرعت بالا افزود. اما سوای اینها، فضای مجازی، امکان برقراری نوع دیگری از زیستن (زندگی دوم) را فراهم کرده و با جذابیت‌های خاصی همراه است.

3. Virtual Social Network

4. Mesh

این جذابیت‌ها روز به روز گسترده‌تر می‌شوند و هر روز بیش‌ازپیش افراد جدیدی به حضور در وب‌گاه‌های مجازی تمایل پیدا می‌کنند. البته در کنار این موضوعات، دولت‌ها هم تمایل به حضور در فضای سایبری برای پیشبرد اهداف داخلی و خارجی خود نشان داده‌اند (نصرالهی، شریفی و حقی‌قی، ۱۳۹۳).

یکی از سازمان‌هایی که شبکه‌های اجتماعی برخط، ممکن است در توسعه یا عدم توسعه آن نقش داشته باشد، سازمان پلیس است. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران که به اختصار ناجا نامیده شده است و با اصطلاح پلیس در جهان از آن نام برده می‌شود، سازمانی نظامی است که با هدف استقرار نظم و امنیت، تأمین‌کننده آسایش فردی و عمومی و پاسداری از دستاوردهای انقلاب اسلامی در چارچوب قانون در داخل کشور ایران تشکیل شده است و برای دستیابی به این اهداف و براساس قانون، تعداد بیست‌وشش وظیفه و مأموریت برعهده دارد. این مأموریت‌ها در تمامی امورات فردی و اجتماعی جامعه گسترده شده و شهروندان در طول زندگی با خدمات و مأموریت‌های پلیس در ارتباط متقابل قرار گرفته‌اند. افراد و نهادهای جامعه رابطه تنگاتنگ و متقابلی با این سازمان دارند که بیشتر امورات خود را در بستر فضای مجازی پیش می‌برند. پس ضرورت دارد پلیس به اهمیت کارکرد شبکه‌های اجتماعی برخط و فضای مجازی توجه داشته و از فرصت‌های آن استفاده و تهدیدهای آن را در حوزه وظایف خود مدیریت کرده و خطرات آن را به کمترین سطح ممکن برساند.

مسئله اصلی پژوهش این است که آیا شبکه‌های اجتماعی مجازی در توسعه سازمانی پلیس تأثیر دارند؟ و اینکه وضعیت این تأثیرگذاری در حوزه خدمات انتظامی و عملیات انتظامی پلیس چگونه است؟ اهداف این پژوهش به هدف اصلی و اهداف فرعی تقسیم می‌شوند:

هدف اصلی:

- تعیین میزان تأثیر کارکرد شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه سازمانی پلیس

اهداف فرعی:

- تعیین میزان تأثیر کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس
- تعیین میزان تأثیر کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس
- تعیین میزان تأثیر کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس
- تعیین میزان تأثیر کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس

- تعیین میزان تأثیر کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس

پیشینه

رزاقی و کاظم‌نژاد عربی (۱۳۹۸) در مقاله‌ای، فرصت‌های شبکه‌های اجتماعی مجازی برای پلیس را در سه بخش فرصت‌های ایجاد، ارتباط و کشف تبیین کرده‌اند. در این مطالعه، شبکه‌های اجتماعی مجازی به‌عنوان فرصتی برای ایجاد و روزآمدسازی هشدارهای پلیس، کشف جرم، خوانش رفتاری، ارتقای همکاری و تحلیل آنها کنکاش و بررسی شده است. پلیس افزون بر فرصت، با چالش‌ها و خطرهای بالقوه‌ای در شبکه‌های اجتماعی در حال و آینده روبه‌روست.

نتایج پژوهش بیگدلو و هادیان (۱۳۹۷) نشان داد سه کارکرد توسعه قابلیت‌های نظارتی، همگرایی ارتباطات اجتماعی و ارزش‌سازی شبکه‌های مجازی بر شش مؤلفه از هشت مؤلفه فرهنگ سیاسی کاربران دانشگاهی در ایران مؤثر بوده که از این میان، تأثیر این کارکردها بر نقد نظام سیاسی، متوسط و تأثیر بر مؤلفه‌های بی‌اعتمادی، مطلق‌گرایی فکری، بیگانه‌ستیزی، افراط‌گرایی و غالب‌بودن ارزش‌های دینی، ضعیف اما مثبت بوده است و دو مؤلفه رفتارهای فراقانونی و خودمداری، از این کارکردها تأثیر نمی‌پذیرند. خانیکی و خجیر (۱۳۹۷) در پژوهشی برای نقش شبکه‌های اجتماعی مجازی در توسعه جامعه مدنی ایران دوازده کارکرد: ارتباطی، خبری، تبلیغی، آموزشی، بسیج‌سازی، کمپین‌سازی، جایگزینی رسانه رسمی، تقویت قدرت اجتماعی نهادها، شفاف‌سازی، جریان‌سازی، شبکه‌سازی و سنجش افکار عمومی تعیین کردند و همچنین تعداد ده کژکارکرد: اخبار نادرست و شایعه، سرریزی اطلاعات، انبوه خلق مجازی، حباب گفتگو، سلبریتی‌سازی، وجود همبستگی کاذب، درگیری در فضای مجازی و دورشدن از فعالیت مدنی واقعی، تخریب حریم خصوصی فعالان مدنی، غلبه مشارکت مجازی و ابزار ارائه و خودنمایی تعیین کردند. فعالان مدنی از بین این کارکردها، بیشترین کارکرد شبکه‌های اجتماعی مجازی و پیام‌رسان‌ها را بین فعالان مدنی شهر تهران کارکرد ارتباطی، خبری و آموزشی و کمترین کارکرد را سنجش افکار عمومی، شفاف‌سازی و شبکه‌سازی و بیشترین کژکارکردی را اخبار نادرست و شایعه، سرریزی اطلاعات و حباب گفتگو و کمترین کژکارکردی را خودنمایی در فضای مجازی و سلبریتی‌سازی مطرح کردند.

نتایج پژوهش نبی‌مبیدی، علیدوستی و نظری (۱۳۹۶). نشان داد که شبکه‌های اجتماعی شش مفهوم و کارکرد گوناگون و مکمل دارند. موفقیت یا دستاورد آنها توجه به عوامل گوناگون در این شش مفهوم است. از دیدگاه کاربری، شبکه‌های اجتماعی، «پایگاهی برای شبکه‌سازی برخط»، «محیطی برای مشارکت» و «ابزاری کمکی» هستند. از دیدگاه سیاست‌گذاری نیز این شبکه‌ها، «اجتماعی برخط از کاربران»،

«کسب و کاری برای ارائه دهنده محصول و خدمت» و «شبکه‌های اطلاعاتی اجتماعی» مفهوم‌سازی شدند. نتایج پژوهش پورقهرمانی و قندهاری (۱۳۹۶) نشان داد میان راهبردهای سه‌گانه مؤثر بر پیشگیری از جرایم در شبکه‌های اجتماعی مجازی، راهبرد دولتی بیشترین و راهبرد غیردولتی (خصوصی) کمترین تأثیر بر پیشگیری از جرایم در شبکه‌های اجتماعی دارند.

سجادی‌راد (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی تعامل پلیس و رسانه‌های نوین در بستر شفافیت و شایعه پرداخت. وی بر لزوم ورود و حضور فعال پلیس در عرصه مدیریت افکار عمومی کشور تأکید کرده و اظهار داشته است که از این طریق می‌توان تا حد امکان از جایگاه انفعال در مواجهه با رویدادهای پیش‌رو فاصله گرفت. مراکز تصمیم‌ساز در پلیس کشور با بهره‌گیری از متخصصان حوزه مدیریت رسانه، به‌ویژه آن دسته از عناصر دانشگاهی که با علم روز رسانه آشنایی دارند، می‌توانند هم به تجربیاتی جدید در زمینه مدیریت افکار عمومی نائل آیند و هم با تشکیل نشست‌های اندیشه‌ورزی مشترک، بستری برای انتقال دانش این بخش از نظام آموزشی کشور به هسته‌های مدیریتی پلیس فراهم آورند.

نتایج مقاله امیری و حبیب‌زاده (۱۳۹۴) نشان می‌دهد تهدیدات شبکه‌های اجتماعی مجازی از بُعد عوامل خارجی بیشتر در حوزه‌های امنیتی و بین‌المللی و از بُعد عوامل داخلی، شامل نقاط ضعف و قوت کاربران و سازمان‌ها در حوزه‌های فرهنگی، اجتماعی و امنیتی است. در مرحله پیشگیری از تهدیدهای شبکه‌های اجتماعی، راهبرد انتخابی باید حالت تهاجمی داشته باشد، همچنین بهتر است در مرحله تعاملی راهبرد تدافعی اتخاذ شود. در مرحله بهبود وضعیت، باید کاربران و سازمان‌های مدنی از قوت‌ها استفاده کرده و تهدیدها را مرتفع سازند.

اخوان ملایری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی نشان دادند که افراد با عضویت و مشارکت در شبکه‌های اجتماعی باعث افزایش شبکه‌های ارتباطی، عضویت در گروه‌های مختلف، تبعیت از هنجارها و قوانین، ایجاد اعتماد به دیگران و گروه‌ها، به‌دست آوردن اطلاعات و حمایت و دسترسی به منابع مختلف شده‌اند که تمام این موارد مؤلفه‌های تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی هستند. افزایش سرمایه اجتماعی در وب‌گاه شبکه‌های مجازی بر تجربه و احساس مثبت تأثیر افزایشی و بر تجربه و احساس منفی تأثیر کاهشی می‌گذارد که به افزایش شادکامی منجر می‌شود؛ عضویت و مشارکت در شبکه‌های اجتماعی مجازی باعث افزایش سرمایه اجتماعی و در ادامه شادکامی افراد می‌شود.

پرل^۵ و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای دریافتند که بهره‌برداران از شبکه‌های اجتماعی می‌توانند در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی بهتر عمل کنند.

چارچوب نظری

شبکه‌های اجتماعی مجازی: فضای برخط مبتنی بر وب‌گاه یا وب‌گاه‌هایی از نسل وب ۲ هستند که به استفاده از یک موتور جستجوگر و افزودن امکاناتی مانند چت، پیام‌نگار، انتقال متن، صدا، تصویر، ویدئو به کاربران خود، امکان ساخت رُخ‌نما (پروفایل)، فهرستی از مخاطبان، حلقه دوست‌یابی برای برقراری ارتباط در قالب شبکه‌هایی از روابط فردی و گروهی یا اشتراک‌گذاری علاقه‌مندی‌ها، افکار و فعالیت‌ها را می‌دهد. به عبارت دیگر آنها ساختارهایی برای ایجاد، گسترش و تقویت تعاملات اجتماعی در فضای مجازی هستند (خانیکی و خجیر، ۱۳۹۷). شبکه‌های مجازی یا شبکه‌های اجتماعی اینترنتی، وب‌گاه یا مجموعه‌ای از وب‌گاه‌هایی هستند که به کاربران امکان می‌دهند تا علاقه‌مندی‌ها، افکار و فعالیت‌های خود را با یکدیگر در دنیای مجازی به اشتراک بگذارند (اوبار و ویلدمن، ۲۰۱۵).

فضای مجازی نوع متفاوتی از واقعیت مجازی و دیجیتالی است که آن را واقعیت خلق شده به وسیله اینترنت می‌دانند؛ واقعیتی که به این دلیل مجازی است که در دنیای واقعی و محیط مادی، مکانی را اشغال نکرده است و در ذهن کاربران و در نتیجه تعامل با واسط الکترونیکی به وجود آمده است. این فضا با اینکه مشاهده نمی‌شود اما توسط انسان درک‌پذیر است و فعالیت در آن انجام می‌شود.

کارکرد اطلاعاتی: اطلاعات به هر نوع داده جمع‌آوری شده با استفاده از روش‌های مختلفی نظیر مطالعه، مشاهده، شایعه و سایر موارد دیگر اطلاق می‌شود. در واژه «اطلاعات»، کارکرد معنایی از پیش تعریف شده‌ای در رابطه با کیفیت، معتبر بودن یا صحت داده وجود نداشته و امکان برخورد با اطلاعات معتبر، غیرمعتبر، واقعی، نادرست، صحیح و گمراه‌کننده، وجود خواهد داشت. یکی از کارکردهای فضای مجازی این است که اطلاعات و داده‌های بسیاری در خود نگهداری می‌کند، دسترسی و استفاده از آنها برای کاربران راحت و ساده است، افراد و سازمان‌ها می‌توانند از اطلاعات موجود و تبادل اطلاعات با شرکای خود در فضای مجازی، برای رسیدن به اهداف تعیین شده، استفاده کنند. گسترش فضاهای مجازی مانند سایر تحولات و پیشرفت‌ها، پیامدها و آثار مثبت و منفی گوناگونی را در جامعه و زندگی کاربران این گونه فضاها ایجاد کرده است. مثبت‌ترین پیامد آن را می‌توان تسهیل و تسریع ارتباطات و تبادل اطلاعات دانست.

کارکرد مشارکتی: مشارکت به معنای به کار گرفتن منابع به منظور سهیم شدن در یک اقدام جمعی است. مشارکت عملی جمعی، آگاهانه و داوطلبانه است که در بردارنده دخالت شهروندان در امور عمومی و در سطوح مختلف تصمیم‌گیری‌های اداری و سیاسی و انداختن رأی به صندوق تا مساعدت مستقیم به

برآوردن نیازهای اجتماعی و همچنین دخالت مردم در کارکرد سازمان‌هایی است که حیات کاری آنها به آن بستگی دارد. افزون بر این، مفهوم مشارکت، درگیری مردم در سازمان‌های دینی و غیردینی، انجمن‌ها و جنبش‌هایی از همه نوع که حیات اجتماعی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهند، اما به‌طور مستقیم به توزیع قدرت مربوط نمی‌شوند و جنبش‌هایی که زندگی خصوصی را متأثر می‌سازند اما به‌طور مستقیم با اهداف اقتصادی مرتبط نیستند، دربرمی‌گیرد. بستر فضای مجازی، تداوم و توسعه مشارکت را برای سازمان‌ها امکان‌پذیر می‌کند و پلیس در پیشگیری، پی‌جویی و کشف جرائم و همچنین ارائه خدمات انتظامی به صورت مستمر از مشارکت جامعه و نهادهای دولتی و غیردولتی برخوردار است.

برای تعامل و همچنین مشارکت پلیس در اجتماع و یافتن راه‌حل برای کاهش جرم، شبکه‌های اجتماعی مجازی ضروری تلقی می‌شوند (برتت^۶ و همکاران، ۲۰۱۲).

کارکرد ارتباطی: ارتباط، فرایندی است که روابط انسانی براساس و به‌وسیله آن به‌وجود می‌آید و تمام مظاهر فکری و وسیله انتقال و حفظ آنها در مکان و زمان برپایه آن توسعه می‌یابد. ارتباطات، حالات چهره، رفتارها، حرکات، طنین صدا، کلمات، نوشته، چاپ، راه‌آهن، تلگراف، تلفن و تمام وسایلی را دربرمی‌گیرد که در راه غلبه بر مکان و زمان ساخته شده‌اند. اما ارتباطات صرفاً به این موارد ختم نمی‌شود؛ فرهنگ، سیاست، اقتصاد و ... تحت‌تأثیر ارتباطات هستند؛ برای نمونه ارتباطات انسانی با مجموعه‌ای از فرایندهای دقیق و ظریف به صورت کلامی و غیرکلامی موجب می‌شود مردم با هم تعامل داشته باشند، فرهنگ و شیوه‌های زندگی خود را حفظ کنند و از این طریق رفتار دیگران را کنترل کنند.

رئیس اداره امور عمومی افریقای غربی ضمن تقویت قوانین برای حضور پلیس در شبکه‌های اجتماعی مجازی، آن را گامی مهم برای ارتباط پلیس با اجتماع می‌داند (بی‌شررز، ۲۰۱۶: ۱۳). حضور پلیس در شبکه‌های اجتماعی مجازی موجب آشکال جدیدی از دانش علمی پلیس خواهد شد که بدون ارتباط با آن میسر نیست. مقولات و الگوهای ارتباطی با انواع شبکه‌های مجازی، نوع جدیدی از دانش را برای پلیس تولید خواهد کرد. افزون بر این، چنین ارتباطی به تبادل معنادار اطلاعات بین پلیس و اجتماع در شبکه‌های مجازی خواهد انجامید. تنها در این صورت پلیس می‌تواند انواع تخلفات، جرایم و آسیب‌های متفاوت در شبکه‌های مجازی را شناسایی کند و این مهم‌ترین گام پلیس در حال و آینده باید باشد (رازقی و کاظم‌نژاد عربی، ۱۳۹۸).

6. Bertot
7. Beshears

عملیات انتظامی: مجموعه‌ای از مأموریت‌های اجرایی هستند که توسط پلیس برای استقرار امنیت و آسایش جامعه انجام می‌شوند و تمامی فرایندهای پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله و کشف تخلفات و جرائم را دربرمی‌گیرد. در واقع این مأموریت‌ها آخرین لبه تماس پلیس با افراد جامعه است. امروزه پلیس از ظرفیت‌های فناوری نوین ارتباطی و اطلاعاتی برای عملیات انتظامی خود استفاده می‌کند.

خدمات انتظامی: خدمات یا سرویس‌ها به هرگونه فعالیت یا مزیتی می‌گویند که از یک طرف به طرف دیگر ارائه می‌شود و لزوماً نامحسوس است و مالکیت چیزی را به دنبال ندارد. خدمت، فعالیت یا مجموعه‌ای از فعالیت‌های کم‌ویش ناملموس است که معمولاً و نه لزوماً در تعاملات بین مشتری و کارکنان خدمات یا منابع فیزیکی یا کالاها یا نظام‌های عرضه‌کننده خدمات صورت می‌گیرد و به‌عنوان راه‌حلی برای مشکلات مشتری ارائه می‌شود (کاتلر و آرمسترانگ، ۱۳۹۱). خدمات انتظامی آن بخش از مأموریت‌های پلیس است که به‌عنوان زیرساخت نظم‌بخشی به جامعه ارائه می‌شود. در این بخش، پلیس به‌طور مستقیم مدیریت و کنترل بسترهای چالش‌زا و جرم‌خیز را برعهده ندارد، بلکه در تلاش است که با ایجاد مزیت‌هایی نظم اجتماعی را تسهیل کند.

نظریه‌های حوزه فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات گسترده در علوم انسانی، به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند:

گروه اول؛ بر این باورند که جامعه اطلاعاتی پدیده جدیدی نیست و پیشرفت‌های جدید فناوری مانند گذشته در خدمت سرمایه‌داری، نابرابری اجتماعی و اقتصادی است. نظریه‌پردازان این گروه عبارت‌اند از: هربرت شیلر با نظریه نئومارکسیسم، میشل آگلی‌تا و آلن لی پایتز با نظریه سامان‌بخشی، دیوید هاروی با نظریه انباشت انعطاف‌پذیر، آنتونی گیدنز با نظریه دولت-ملت و خشونت و یورگن هابرماس و نیکلاس گارنیام با نظریه گستره همگانی. این گروه، عصر جدید را سرآغاز کنترل‌های بی‌رحمانه شهروندان معرفی می‌کنند و به‌هیچ‌وجه اهمیت کلیدی اطلاعات را در دنیای جدید انکار نمی‌کنند و حتی از پذیرش اصطلاح جامعه اطلاعاتی برای عصر رسانه‌های ارتباطی جدید، تردیدی به خود راه نمی‌دهند، اما بر استمرار مناسبات حاکم بر جامعه و ثبات آن از گذشته تاکنون اصرار می‌ورزند (وبستر، ۱۳۸۳).

گروه دوم؛ معتقدند در سایه پیشرفت‌های فناوری، جامعه‌ای با ساختار دموکراتیک شکل گرفته است. ارتباطات بین افراد و گروه‌ها در این جامعه افقی است. مردم به آگاهی‌های بسیاری دسترسی دارند و الگوهای ارتباطات رسانه‌ای تغییر یافته‌اند. این اندیشمندان ظهور جامعه‌ای نو را نوید می‌دهند. جامعه‌ای که در آن تولید پیام از انحصار عده‌ای معدود خارج شده است. اندیشمندان این گروه به نقش رسانه‌ای

فناوری‌های نوین توجه دارند و آثار آن را بر روابط میان فردی و گروهی و جامعه بررسی و تبیین می‌کنند. از نظر این گروه، در جامعه نوین، حاکمیت اصلی با رسانه‌های الکترونیک است. مطرح‌ترین نظریه‌پردازان این گروه عبارت‌اند از: دانیل بل با نظریه فراصنعتی، ژان بودریار و مارک پاستر با نظریه پست‌مدرنیسم، میشل پیور، چارلز سبیل و لری هریش هورن با نظریه تخصصی‌سازی انعطاف‌پذیر و مانوئل کاستلز با نظریه شیوه اطلاعاتی توسعه (ویستر، ۱۳۸۳).

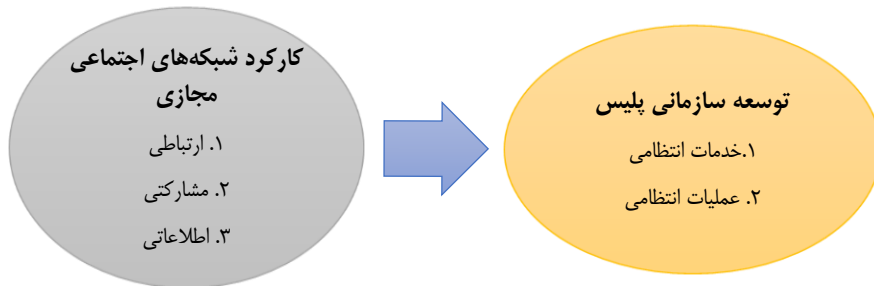
از دیدگاه مانوئل کاستلز^۸ جامعه مدرن به دلیل تعامل و درهم‌تنیدگی بخش‌های مختلف آن، جامعه‌ای شبکه‌ای تلقی می‌شود و شبکه مجموعه‌ای از نقاط اتصال یا گروه‌های بهم‌پیوسته است (کاستلز، ۱۳۸۵: ۵۴۴). مسئله اصلی تحلیل کاستلز همان چیزی است که خود او، آن را انگاره فناوری اطلاعات می‌خواند. این انگاره دارای پنج ویژگی بنیادی است. ۱. اینها فناوری‌هایی هستند که برپایه اطلاعات عمل می‌کنند. ۲. از آنجاکه اطلاعات به‌عنوان بخشی از فعالیت‌های انسانی به‌شمار می‌روند، این فناوری‌ها دارای تأثیر فراگیری هستند. ۳. همه نظام‌های به‌کارگرفته‌شده فناوری‌های اطلاعاتی به‌واسطه نوعی «منطق شبکه‌ساز»^۹ تعریف می‌شوند که به آنها امکان می‌دهد تا بر طیف وسیعی از فرایندها و سازمان‌ها تأثیر گذارند. ۴. فناوری‌های جدید بسیار انعطاف‌پذیر هستند و این مسئله امکان تغییر و تطبیق را برای آنها فراهم می‌آورد و ۵. فناوری‌های ویژه وابسته به اطلاعات در یک نظام به‌شدت یکپارچه ادغام می‌شوند (ریتزر و گودمن، ۱۳۹۳: ۶۵۸).

در حوزه نظریه‌ها، دیدگاه مانوئل کاستلز در تحلیل انگاره فناوری اطلاعات مورد توجه است که در آن فناوری‌های جدید برپایه اطلاعات عمل می‌کنند و اطلاعات به‌عنوان بخش فراگیری از فعالیت‌های انسانی و سازمانی است که بر نظام‌های به‌کارگرفته‌شده آنها تأثیر دارند و به‌واسطه منطق شبکه‌سازی بر طیف وسیعی از فرایندها و نهادها تأثیرگذار هستند. در موضوع توسعه سازمان پلیس، دو رکن اصلی و عمده مأموریت یعنی خدمات انتظامی و عملیات انتظامی مطرح می‌شود که ناظر بر مسئولیت انتظام‌بخشی در زیرساخت و همچنین پیشگیری، شناسایی، مقابله و کشف جرائم و تخلفات در جامعه است. با توجه به بررسی پیشینه پژوهش و نظریه‌های اندیشمندان، شبکه‌های اجتماعی مجازی کارکردهای گوناگونی دارند؛ نظیر محیطی برای مشارکت، کسب‌وکاری برای ارائه محصول و خدمت و شبکه‌های اطلاعاتی (نبی‌مبیدی و همکاران، ۱۳۹۶)، کارکرد ارتباطی، خبری، تبلیغی، آموزشی، بسیج‌سازی، جایگزینی رسانه رسمی، تقویت قدرت

8. Manuel Castells

9. Networking Logic

اجتماعی نهادها، شفاف‌سازی، جریان‌سازی، شبکه‌سازی و سنجش افکار عمومی (خانیکی و خجیر، ۱۳۹۷)، فرصت‌ی برای ایجاد و روزآمدسازی هشدارهای پلیس، کشف جرم، خوانش رفتاری، ارتقای همکاری و تحلیل آنها (رزاقی و کاظم‌نژاد، ۱۳۹۸) و عضویت و مشارکت در شبکه‌های اجتماعی باعث افزایش شبکه‌های ارتباطی، عضویت در گروه‌های مختلف، تبعیت از هنجارها و قوانین، ایجاد اعتماد به دیگران و گروه‌ها، به‌دست‌آوردن اطلاعات و حمایت و دسترسی به منابع مختلف (اخوان ملایری و همکاران، ۱۳۹۳). بنابراین بر مبنای نظریه‌های مطرح‌شده، بررسی پیشینه‌های پژوهش و براساس شکل ۱ الگوی مفهومی این پژوهش، کارکرد شبکه‌های اجتماعی مجازی دارای ابعاد اطلاعاتی، ارتباطی و مشارکتی است و توسعه سازمانی پلیس نیز براساس ابعاد توسعه خدمات انتظامی و توسعه عملیات انتظامی تعریف می‌شود.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه سازمانی پلیس تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس تأثیر دارد.
- کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد.
- کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس تأثیر دارد.
- کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد.
- کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس تأثیر دارد.

- کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی و با روش توصیفی از نوع پیمایشی انجام شده است. کاربران این پژوهش نیروی انتظامی و سایر نهادهایی هستند که برای استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش و امنیت فردی و عمومی در کشور با پلیس در تعامل هستند. جامعه آماری پژوهش، تمامی کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران هستند که تعداد ۳۱۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. برای انتخاب افراد نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای استفاده شد؛ به این صورت که از بین واحدهای ستاد ناجا تعداد ۱۰ رده و از هر رده تعداد ۳۱ نفر به صورت تصادفی انتخاب و ارزیابی شدند. در این پژوهش مؤلفه‌های کارکردی شبکه‌های اجتماعی مجازی عبارت‌اند از کارکرد مشارکتی، کارکرد ارتباطی و کارکرد اطلاعاتی و توسعه سازمان پلیس با ابعاد توسعه خدمات انتظامی و توسعه عملیات انتظامی، مطالعه شده است. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه پژوهشگرساخته با طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای استفاده شده است، که متغیر مستقل (شبکه‌های اجتماعی مجازی) با ۲۴ پرسش و متغیر وابسته (توسعه سازمانی پلیس) با ۱۲ پرسش سنجش شدند. به‌منظور تعیین روایی ابزار پژوهش، از روش روایی صوری و مشاوره با استادان، صاحب‌نظران و مدیران پلیس استفاده شد و پس از تأیید و تحلیل پرسش‌ها توسط صاحب‌نظران، در گام بعدی برای سنجش پایایی ابزار پژوهش، پرسش‌نامه طراحی شده بین تعداد ۲۰ نفر از افراد نمونه جامعه آماری، پیش‌آزمون شد که حداقل مقدار آلفای کرونباخ برای متغیر کارکرد شبکه‌های اجتماعی مجازی ۷۸/۰ و برای متغیر توسعه سازمانی پلیس در آینده ۸۰/۰ به‌دست آمد و مورد تأیید قرار گرفت.

با توجه به اینکه فرضیه‌های این پژوهش، رابطه‌ای و متغیرها دارای سطح سنجش فاصله‌ای هستند، برای تشخیص رابطه و تشخیص تغییرپذیری متغیر وابسته از متغیرهای مستقل از رگرسیون خطی ساده بهره‌گیری شده است.

یافته‌های پژوهش

از منظر درجه یا رتبه پاسخگویان، ۸ درصد درجه‌دار، ۳۷ درصد افسر جزء و ۵۵ درصد افسر ارشد بوده‌اند. ۶ درصد پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی دیپلم و زیردیپلم بوده‌اند و ۱۸ درصد کاردانی، ۴۴ درصد کارشناسی، ۲۸ درصد کارشناسی‌ارشد و ۴ درصد مدرک دکتری داشته‌اند. از لحاظ سنوات خدمت

پاسخگویان در ناچا، ۵ درصد زیر ۵ سال، ۹ درصد بین ۶ تا ۱۱، ۱۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۳ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۲۲ درصد بین ۲۱ تا ۲۶ سال و ۲۳ درصد بیشتر از ۲۵ سال سابقه خدمت داشته‌اند.

آمار استنباطی

در این پژوهش یک فرضیه اصلی و شش فرضیه فرعی ارزیابی شدند با توجه به اینکه سطح سنجش متغیرها فاصله‌ای بود و توزیع نمونه، نرمال است، برای سنجش تشخیص رابطه بین متغیرها و مقدار تأثیر متغیر وابسته از متغیر مستقل، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است.

فرضیه اصلی: شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه سازمانی پلیس تأثیر دارد.

جدول ۱. نتایج آزمون رگرسیون خطی رابطه بین شبکه‌های اجتماعی مجازی و توسعه سازمانی پلیس

متغیر مستقل	B	خطای معیار	Beta	t	سطح معناداری
شبکه‌های اجتماعی مجازی	۰/۱۱۱	۰/۰۴۷	۰/۱۳۴	۲/۳۸۰	۰/۰۱۸

متغیر وابسته: توسعه سازمانی پلیس

بر اساس برونداد جدول ۱، میزان معناداری ۰/۰۱۸ درصد به دست آمده که این مقدار کمتر از ۰/۰۵ درصد است، بنابراین فرض یک تأیید و فرض صفر رد می‌شود. از این رو نتیجه گرفته می‌شود که شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه سازمانی پلیس تأثیر دارند. مقدار بتا ۰/۱۳۴ است که نشان می‌دهد توسعه سازمانی پلیس از شبکه‌های اجتماعی مجازی، به این میزان (مقدار بتا) تأثیرپذیری دارند.

فرضیه اول: کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس تأثیر دارد.

جدول ۲. نتایج آزمون رگرسیون خطی رابطه بین کارکرد اطلاعاتی و توسعه خدمات انتظامی پلیس

متغیر مستقل	B	خطای معیار	Beta	t	سطح معناداری
کارکرد اطلاعاتی	۰/۱۰۲	۰/۰۶۲	۰/۰۹۴	۱/۶۵۴	۰/۰۹۹

متغیر وابسته: توسعه خدمات انتظامی پلیس

بر اساس برونداد جدول ۲، مقدار معناداری ۰/۰۹۹ درصد به دست آمده که این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ درصد است، بنابراین فرض یک رد و فرض صفر تأیید می‌شود. از این رو نتیجه گرفته می‌شود که کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس، تأثیری ندارد.

فرضیه دوم: کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد.

جدول ۳. نتایج آزمون رگرسیون خطی رابطه بین کارکرد اطلاعاتی و توسعه عملیات انتظامی پلیس

متغیر مستقل	B	خطای معیار	Beta	t	سطح معناداری
کارکرد اطلاعاتی	۰/۱۷۹	۰/۰۵۱	۰/۱۹۷	۳/۵۳۳	۰/۰۰۰

متغیر وابسته: توسعه عملیات انتظامی پلیس

بر اساس برونداد جدول ۳، مقدار معناداری ۰/۰۰۰ درصد به دست آمده که این مقدار کمتر از ۰/۰۰۵ درصد است، بنابراین فرض یک تأیید و فرض صفر رد می‌شود. از این رو نتیجه گرفته می‌شود که کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد. مقدار بتا ۰/۱۹۷ است که نشان می‌دهد توسعه عملیات انتظامی پلیس از کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی، به این میزان تأثیرپذیری دارد.

فرضیه سوم: کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس تأثیر دارد.

جدول ۴. نتایج آزمون رگرسیون خطی رابطه بین کارکرد ارتباطی و توسعه خدمات انتظامی پلیس

متغیر مستقل	B	خطای معیار	Beta	t	سطح معناداری
کارکرد ارتباطی	۰/۱۳۲	۰/۰۵۲	۰/۱۴۴	۲/۵۵۱	۰/۰۱۱

متغیر وابسته: توسعه خدمات انتظامی پلیس

بر اساس برونداد جدول ۴، مقدار معناداری ۰/۰۱۱ درصد به دست آمده که این مقدار کمتر از ۰/۰۰۵ درصد است، بنابراین فرض یک تأیید و فرض صفر رد می‌شود. از این رو نتیجه گرفته می‌شود که کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس تأثیر دارد. مقدار بتا ۰/۱۴۴ است که نشان می‌دهد توسعه خدمات انتظامی پلیس از کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی، به این میزان تأثیرپذیری دارد.

فرضیه چهارم: کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد.

جدول ۵. نتایج آزمون رگرسیون خطی رابطه بین کارکرد ارتباطی و توسعه عملیات انتظامی پلیس

متغیر مستقل	B	خطای معیار	Beta	t	سطح معناداری
کارکرد ارتباطی	۰/۰۸۷	۰/۰۴۴	۰/۱۱۳	۱/۹۸۸	۰/۰۴۸

متغیر وابسته: توسعه عملیات انتظامی پلیس

بر اساس برونداد جدول ۵، مقدار معناداری ۰۰۴۸ درصد به دست آمده که این مقدار کمتر از ۰۰۵ درصد است، بنابراین فرض یک تأیید و فرض صفر رد می‌شود. از این رو نتیجه گرفته می‌شود که کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد. مقدار بتا ۰/۱۱۳ است که نشان می‌دهد توسعه عملیات انتظامی پلیس از کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی، به این میزان تأثیرپذیری دارد.

فرضیه پنجم: کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس تأثیر دارد.

جدول ۶. نتایج آزمون رگرسیون خطی رابطه بین کارکرد مشارکتی و توسعه خدمات انتظامی پلیس

متغیر مستقل	B	خطای معیار	Beta	t	سطح معناداری
کارکرد مشارکتی	۰/۲۲۵	۰/۰۷۸	۰/۱۶۲	۲/۸۸۸	۰/۰۰۴

متغیر وابسته: توسعه خدمات انتظامی پلیس

بر اساس برونداد جدول ۶، مقدار معناداری ۰۰۰۴ درصد به دست آمده که این مقدار کمتر از ۰۰۵ درصد است، بنابراین فرض یک تأیید و فرض صفر رد می‌شود. از این رو نتیجه گرفته می‌شود که کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی پلیس تأثیر دارد. مقدار بتا ۰/۱۶۲ است که نشان می‌دهد توسعه خدمات انتظامی پلیس از کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی، به این میزان تأثیرپذیری دارد.

فرضیه ششم: کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون رگرسیون خطی رابطه بین کارکرد مشارکتی و توسعه عملیات انتظامی پلیس

متغیر مستقل	B	خطای معیار	Beta	t	سطح معناداری
کارکرد مشارکتی	۰/۳۴۳	۰/۰۶۳	۰/۲۹۶	۵/۴۳۰	۰/۰۰۰

متغیر وابسته: توسعه عملیات انتظامی پلیس

بر اساس برونداد جدول ۷، مقدار معناداری ۰۰۰ درصد به دست آمده که این مقدار کمتر از ۰۰۵ درصد است، بنابراین فرض یک تأیید و فرض صفر رد می‌شود. از این رو نتیجه گرفته می‌شود که کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی پلیس تأثیر دارد. مقدار بتا ۰/۲۹۶ است که نشان می‌دهد توسعه عملیات انتظامی پلیس از کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی، به این میزان تأثیرپذیری دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش یک فرضیه اصلی و ۶ فرضیه فرعی آزمون شده، که تعداد ۶ فرضیه تأیید و یک فرضیه رد شده است. در مجموع نتایج نشان داده است که شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه سازمان پلیس تأثیر دارند. کارکردهای اطلاعاتی، مشارکتی و ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه عملیات انتظامی تأثیر دارند، کارکردهای مشارکتی و ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی تأثیر دارند اما کارکرد اطلاعاتی شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه خدمات انتظامی تأثیر ندارد.

نتایج این پژوهش با پژوهش‌های رزاقی و کاظم‌نژاد (۱۳۹۸) که شب که اجتماعی مجازی را فرصتی برای ایجاد و روزآمدسازی هشدارهای پلیس، کشف جرم، خوانش رفتاری، ارتقای همکاری و تحلیل آنها مطرح کردند، نبی‌مبیدی و همکاران (۱۳۹۶) که نشان دادند شبکه‌های اجتماعی برخط، پایگاهی برای شبکه‌سازی برخط، محیطی برای مشارکت، اجتماعی برخط از کاربران، کسب‌وکاری برای ارائه محصول و خدمت و شبکه‌ای اطلاعاتی است، نتایج پژوهش سجادی‌راد (۱۳۹۵) که نشان داد رسانه‌های نوین برای حضور پلیس در عرصه مدیریت افکار عمومی کاربرد دارند، پژوهش خانیکی و خجیر (۱۳۹۷) که کارکرد ارتباطی، خبری، تبلیغی، آموزشی، بسیج‌سازی، کمپین‌سازی، جایگزینی رسانه رسمی، تقویت قدرت اجتماعی نهادها و سنجش افکار عمومی برای شبکه‌های اجتماعی مجازی را تأیید کردند و امیری و حبیب‌زاده (۱۳۹۴) که نتیجه گرفتند در مرحله بهبود وضعیت، باید کاربران و سازمان‌های مدنی از نقاط قوت فضای مجازی استفاده کرده و تهدیدها را مرتفع سازند، هماهنگی دارد.

فضای مجازی که یکی از برآیندهای فناوری جدید است و بنا بر دیدگاه کاستلز برپایه اطلاعات عمل می‌کند، بخشی از فعالیت‌های انسانی و سازمانی به‌شمار می‌رود که دارای فراگیری وسیعی است و همه نظام‌های استفاده‌کننده فضای مجازی به‌واسطه «منطق شبکه‌ساز» این امکان را دارند تا بر طیف وسیعی از فرایندها و سازمان‌ها تأثیر بگذارند یا تأثیر ببپذیرند. بنابراین نیروی انتظامی به‌عنوان سازمانی که ناگزیر به حضور در این شبکه است، باید با برنامه‌ریزی منطقی و راهبردی برای توسعه سازمان در آینده به این فضا وارد شده و با توجه به نقشی که این شبکه‌های اجتماعی فضای مجازی در توسعه سازمان پلیس دارند، با افزایش انعطاف‌پذیری، این وضعیت را برای رسیدن به اهداف سازمانی خود با دقت بررسی کرده و الزامات آن را تدوین کند.

بنابر نتایج پژوهش، پیشنهادهایی به شرح ذیل مطرح می‌شود:

✓ نتایج پژوهش نشان داد که شبکه‌های اجتماعی مجازی بر توسعه سازمان پلیس تأثیر دارند. توسعه، موضوعی چندبعدی است که سازمان پلیس باید در استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی، سایر

- ابعاد توسعه را نیز مدنظر قرار دهد. پس ضرورت دارد پلیس در تدوین اسناد راهبردی و برنامه‌های خود بر بنیادی بودن فضای مجازی تأکید داشته باشد و آن را به‌عنوان یکی از اصول راهبردی و راه‌کنشی (تاکتیکی) برای آینده خود، مدنظر قرار دهد؛
- ✓ از آنجایی که کارکردهای شبکه‌های اجتماعی مجازی در انجام خدمات انتظامی و عملیات انتظامی دارای تأثیر هستند، تولید و راه‌اندازی برنامه‌های کاربردی (اپلیکیشن) تحت دستگاه تلفن‌های همراه مورد توجه جدی سازمان ناجا برای اجرای مأموریت‌ها قرار گیرد؛
- ✓ پلیس برای ارائه خدمات و مشاوره انتظامی به ذی‌نفعان، باید از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی فضای مجازی استفاده کند؛
- ✓ دستور کار امنیتی و حفاظتی برای حفاظت و امنیت اطلاعات و داده‌های پلیس که در بستر شبکه‌های اجتماعی مجازی مورد استفاده پلیس قرار دارند، تدوین شود؛
- ✓ با توجه به اینکه کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی یکی از نقش‌های تأثیرگذار بر توسعه سازمان پلیس است، بستر مشارکت مطمئن برای مردم و سازمان‌های خدمات‌گیرنده انتظامی در این شبکه‌ها فراهم شود تا با آسایش فکری، همراه و همگام پلیس باشند؛
- ✓ با توجه به اینکه کارکرد اطلاعاتی و کارکرد مشارکتی شبکه‌های اجتماعی مجازی به‌ترتیب دارای بیشترین تأثیر بر عملیات انتظامی پلیس دارند، بنابراین تقویت این دو کارکرد برای پیشگیری، پی‌جویی، مبارزه و کشف جرائم از اهمیت بالایی برخوردار است. پلیس می‌تواند با آموزش ذی‌نفعان و آگهی تبلیغاتی، اعتماد کاربران را برای استفاده از این کارکردها افزایش دهد؛
- ✓ با توجه به اینکه کارکرد مشارکتی و کارکرد ارتباطی شبکه‌های اجتماعی مجازی در توسعه خدمات انتظامی تأثیرگذار هستند، ناجا باید بر این دو مزیت فضای مجازی بیشتر برنامه‌ریزی کند؛
- ✓ شایسته است فعالیت‌های علمی و پژوهشی درباره راهبردها، الزامات و روش‌های استفاده از فضای مجازی برای سازمان پلیس انجام شود.

منابع:

منابع فارسی

- اخوان ملایری، فاتره، محسن نوغانی و محمد مظلوم خراسانی (۱۳۹۳). شبکه‌های اجتماعی مجازی و شادکامی. فصلنامه رسانه و فرهنگ. سال چهارم. شماره دوم. صص ۱-۴.
- امیری، نجات، اصحاب حبیب‌زاده (۱۳۹۴). تحلیل وضعیت شبکه‌های اجتماعی مجازی براساس مدل SWOT. فصلنامه راهبرد اجتماعی فرهنگی. سال پنجم. شماره هفدهم. صص ۷-۳۴.
- بیگدلو، مهدی، ناصر ادیان (۱۳۹۷). تأثیر کارکردهای شبکه‌های اجتماعی بر سمت‌گیری‌های فرهنگ سیاسی کاربران دانشگاهی در ایران (مطالعه موردی وایبر و تلگرام). دوفصلنامه علمی- پژوهشی جامعه‌شناسی سیاسی جهان اسلام. دوره ششم. ش ۱. صص ۷۳-۱۰۴.
- پورقهرمانی، بابک، اویس قندهاری (۱۳۹۶). راهبردهای مؤثر بر پیشگیری از جرایم در شبکه‌های اجتماعی مجازی از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه فرهنگ در دانشگاه اسلامی. سال هفتم. ش ۱. صص ۱۱۰-۱۳۰.
- خانیکی، هادی، یوسف خجیر (۱۳۹۷). نقش شبکه‌های اجتماعی مجازی در توسعه جامعه مدنی ایران. فصلنامه مطالعات فرهنگ- ارتباطات. سال نوزدهم. شماره چهل و چهارم. صص ۷۱-۹۷.
- رازقی، نادر، عباس کاظم‌نژاد عربی (۱۳۹۸). پلیس آینده و شبکه‌های اجتماعی مجازی: فرصت‌ها و چالش‌ها. مجموعه مقالات همایش معماری ناجای آینده. تهران: مرکز مطالعات راهبردی ناجا
- ریتزر، جورج و گودمن، جی. داگلاس (۱۳۹۳). نظریه‌های جامعه‌شناسی مدرن. ترجمه: خلیل میرزایی و عباس لطفی‌زاده. تهران: نشر جامعه‌شناسان.
- زندیه، زهره، هادی خانیکی (۱۳۹۸). طراحی الگوی کارکردهای متنوع شبکه‌های اجتماعی مجازی در ارتباطات میان فرهنگی قومی. فصلنامه پژوهش‌های ارتباطی. سال بیست و ششم. ش ۱. صص ۹-۴۰.
- سجادی‌راد، هادی (۱۳۹۵). تعامل پلیس و رسانه‌های نوین در بستر شفافیت و شایعه. فصلنامه مطالعات علوم اجتماعی. دوره دوم. ش ۱.
- کاتلر، فیلیپ، گری آرمسترانگ (۱۳۹۱). اصول بازاریابی. ترجمه بهمن فروزنده. چاپ شانزدهم. اصفهان: نشر آموخته.

- کاستلز، امانوئل (۱۳۸۵). *عصر اطلاعات*. ترجمه احمد علیقلیان. تهران: انتشارات طرح نو.
- نبی‌میدی، مرتضی، سیروس علیدوستی و مریم نظری (۱۳۹۶). *مفهوم‌سازی عوامل موفقیت شبکه‌های اجتماعی برخط از دیدگاه کاربری و سیاست‌گذاری*. فصلنامه راهبرد اجتماعی- فرهنگی. سال ششم. شماره بیست‌ودوم. صص ۴۹-۸۱.
- نصراللهی، اکبر، فرزانه شریفی و محمدرضا حقیقی (۱۳۹۳). *تأثیر فضای مجازی بر تحولات ارتباطات سیاسی*. فصلنامه مطالعات رسانه‌ای. سال نهم. شماره بیست و ششم. صص ۱۱۷-۱۱۱.
- وبستر، فرانک (۱۳۸۳). *نظریه‌های جامعه اطلاعاتی*. ترجمه اسماعیل قدیمی. تهران: نشر قص‌یده‌سرا.

منابع لاتین

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). *The Impact of Polices on Government Social Media Usage: Issues, Challenges, and Recommendations*, *Government Information Quarterly*, 29(1), 30–40.
- Beshears, M. L. (2016). *Effectiveness of Police Social Media Use*, *American Journal of Criminal Justice*, 1-13.
- Mesh, GS. (2015). *New Media and Social Capital*, *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, (Second Edition), Pages 782–786.
- Obar, J. A. & Wildman, S. (2015). *Social Media Definition and the Governance Challenge: An Introduction to the Special Issue*. *Telecommunications Policy*, 39 (9), 745–750.
- Prell, Christina, Hubacek Klaus & mark Reed. (2010). *Stakeholder Analysis and Social Network Analysis in Natural Resource Management*, *International Journal of Society & Natural Resources*, Vol.22, No.6, PP.501-518.