

تبیین مفهوم نوآوری در پلیس

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۹/۹

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۱۱/۲۰

سیدمهدی حسینی مطلق*، هادی محبعلی زاده**، ادریس بابایی***

چکیده:

طی سالیان متمادی گذشته، سازمان‌های بسیاری تلاش کرده‌اند زمینه‌های ظهور و شکل‌گیری نوآوری را در ساختار خود به وجود آورند و از مزایای بی‌شمار آن بهره‌مند شوند. نوآوری اکنون راه‌کاری برای مواجهه با مشکلات ریشه‌دار سازمانی تلقی می‌شود و تحقیقات زیادی برای تجزیه و تحلیل و بررسی ابعاد گوناگون آن صورت گرفته است. هدف از این مقاله تبیین مفهوم نوآوری در پلیس و بررسی مزایای تحقق و موانع اجرایی آن است. به طور مشخص، مهم‌ترین مانع اجرایی ارتباط منابع در دسترس سازمان نظیر نیروی انسانی و بودجه با سطح نوآوری شکل‌گرفته معرفی می‌شود. سرانجام، نمونه‌ای عملی از تحقق نوآوری در پلیس ایالات متحده بررسی خواهد شد.

کلیدواژه‌ها:

نوآوری، نوآوری در پلیس، پلیس دانش‌بنیان.

*. استادیار دانشگاه علم و صنعت (نویسنده مسئول) motlagh.ie@gmail.com

** . کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه تربیت معلم تهران

*** . کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه

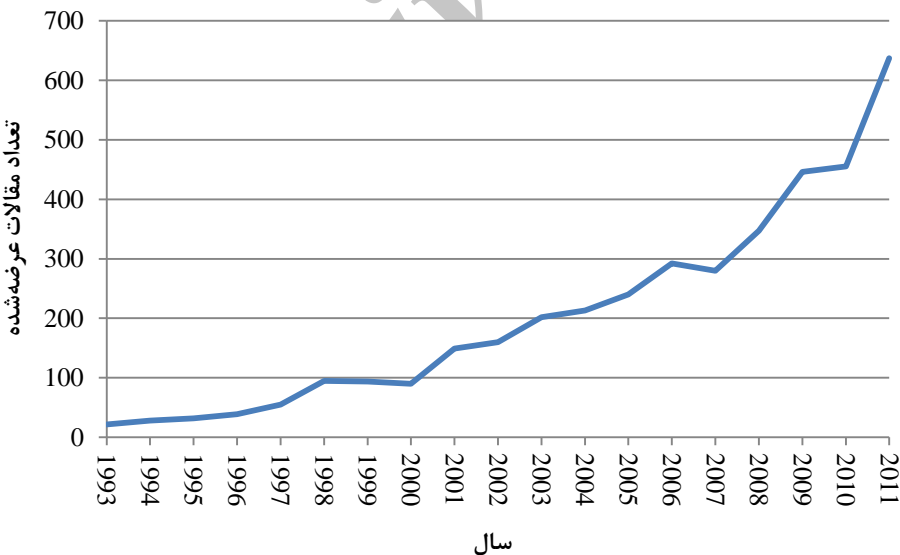
نوآوری از کلمه لاتین *Innovate* به معنای «ساختن چیزی جدید» استخراج شده است (Tidd, Bessant, & Pavitt, 1997). شومپیتر اولین کسی بود که نوآوری را در قالب مفهومی علمی مطرح کرد؛ در واقع، وی در پی شناخت عوامل مؤثر بر رشد اقتصادی کشورها بود؛ در این راستا به نقش و اهمیت حیاتی نوآوری در رشد کشورها پی برد. بر اساس نظریه وی، نوآوری به یکی از اشکال زیر ظاهر می‌شود (OECD, 1992):

- معرفی و تجاری کردن محصول یا خدمت جدید یا بهبود اساسی در کاربرد محصولات و خدمات موجود؛
- معرفی فرایند تولید جدید یا بهبود اساسی در فرایندهای کاری موجود؛
- گشودن درهای بازار جدید؛
- توسعه منابع جدید تأمین‌کننده مانند مواد اولیه، تجهیزات و دیگر ورودی‌ها.
- ایجاد تغییرات اساسی در ساختارهای صنعتی و سازمانی.

به امکان یادگیری نوآوری در سازمان‌ها به حدی توجه شده است که می‌گویند بزرگ‌ترین ابداع قرن نوزدهم به ابداع «روش‌های ابداع» مربوط می‌شود. از طرفی، همان‌گونه که دکتر پیتر سنگه، ابداع‌کننده ایده سازمان‌های یادگیرنده، بیان می‌کند، سازمان یادگیرنده جایی است که افراد به طور مستمر توانایی‌های خود را، برای خلق نتایجی که طالب آن هستند، افزایش می‌دهند؛ محلی که الگوهای جدید و گسترده تفکر پرورش داده می‌شود؛ اندیشه‌های جمعی ترویج می‌شود و افراد به طور پیوسته چگونگی یادگیری را به اتفاق هم می‌آموزند. بنابراین نوآوری می‌تواند ابزاری برای پویایی و فرهنگ‌سازی سازمان‌های یادگیرنده نیز باشد؛ چرا که نوآوران بیش از حد جاه طلب در پی ترقی و پیشرفت دائمی یا بسیار بلندپرواز و دارای پشت‌کار و توسعه‌دایمی دانش و آگاهی خود هستند.

طی پنجاه سال گذشته، علاقه به نوآوری به زمینه تحقیقاتی تبدیل شده است؛ این امر در انتشار الگوی نوآورانه به بهترین شکل نشان داده شده است. الگوی نوآورانه‌ای که اوپرت راجرز آن را ایجاد کرده است برای بررسی فرایند نوآوری در پلیس بسیار مفید است؛ چرا که چارچوب جامعی برای شناخت ارائه می‌کند؛ چارچوبی که نشان دهد چگونه دیدگاه‌های جدید

روش یا اختراعی را ایجاد و تعریف می‌کنند و سرانجام می‌پذیرند (Rogers, 1995). در اصل، این الگو بر چگونگی انتقال خطی نوآوری در کل نظام اجتماعی بر چیزی تأکید می‌کند که به پذیرش نوآوری منجر می‌شود. الگوی تحول یافته اکنون بر اهمیت ماهیت تکراری تعاملات اجتماعی تأکید می‌کند؛ چرا که مراحل گوناگونی را در فرایند نوآوری طی می‌کند. این نظریه بر این دیدگاه متکی است که بی‌ثباتی مولود نوآوری است. این نظریه احتمالاً راه‌حل‌های جدید و بهتر از ابزار موجود برای حل مسئله به وجود می‌آورد که، به تبع آن، به جست‌وجوی اطلاعات منجر خواهد شد. این جست‌وجو در آن فرایند اجتماعی بازتاب دارد که سرانجام مفهوم نوآوری را مشخص می‌کند. این نظریه به جای جریان اطلاعات به شکل خطی اکنون بر الگوی همگرایی تأکید می‌کند؛ یعنی شرکت کنندگان به ایجاد و تبادل اطلاعات به منظور رسیدن به فهم مشترک و اجرای آن اقدام می‌کنند. ویژگی اصلی انتشار الگوی نوآوری نقشی است که نوآوری در فرایند پذیرش آن بازی می‌کند. تازگی و نوآوری میزانی است که افراد یا دیگر واحدهای پذیرنده، قبل از اعضای دیگر نظام، به اجرای دیدگاه‌های جدید اقدام می‌کنند.



شکل شماره (۱): تعداد مقالات عرضه شده در پایگاه علمی ساینس دایرکت با موضوع نوآوری طی سال‌های ۱۹۹۳-۲۰۱۱

همان‌طور که اشاره شد، مفهوم نوآوری یکی از موضوعات تحقیقاتی توجه‌شده در سال‌های اخیر بوده است. روند افزایشی تحقیقات صورت گرفته در این زمینه را می‌توان در شکل شماره (۱) - که تعداد مقالات عرضه شده در پایگاه علمی ساینس دایرکت^۱ با موضوع نوآوری و طی سال‌های ۱۹۹۳ تا ۲۰۱۱ را نشان می‌دهد- مشاهده کرد. بررسی اجمالی مقالات عرضه شده حاکی از این است که نوآوری با تغییرات آشکار رفتاری نیز همراه بوده و این موضوع نشان‌دهنده پذیرش آن در میان مخاطبان است. مقاله حاضر به تبیین نوآوری در نیروی پلیس می‌پردازد. به این منظور، بخش دوم به تعریف اجمالی نوآوری، بخش سوم به اقدامات صورت گرفته در زمینه نوآوری در پلیس و بخش چهارم به یک نمونه پژوهی در پلیس ایالات متحده می‌پردازد.

تعریف نوآوری

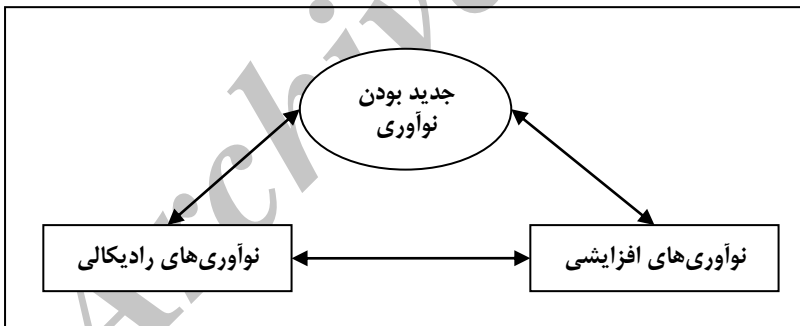
در ادبیات موضوع، از مفهوم نوآوری تعاریف گوناگونی شده است. برای مثال، کانتر در تعریف خود از نوآوری بر فرایند آن تأکید کرده است؛ وی نوآوری را فرایند گردآوری هر نوع ایده جدید و مفید برای حل مسئله می‌خواند و معتقد است که نوآوری شامل شکل گرفتن ایده، پذیرش و اجرای ایده‌های جدید در فرایند، محصولات و خدمات است (Kanter, 1995). ون دی ون در تعریف خود به نقش فرد و سازمان تأکید دارد و نوآوری را توسعه و اجرای ایده‌های جدید افرادی می‌داند که در یک زمینه نهادی با هم در ارتباط متقابل اند. بنابراین از نظر او ایده جدید ممکن است، از نظر افراد درگیر با آن، جدید تلقی شود، اگرچه در جای دیگری استفاده شده باشد (Van de ven, 1986). کوئین نوآوری را اولین تحول و تبدیل ایده به عمل در هر فرهنگ تعریف می‌کند (Quinn, 1992). دانش‌نامه رفتار سازمانی نوآوری را «خلق و به کارگیری ایده جدید» تعریف می‌کند. این ایده جدید ممکن است مربوط به نوآوری در زمینه فن آوری یا فرایند کار باشد. ایده ممکن است ترکیب جدید از ایده‌های قدیمی و یا طرحی باشد که نظم فعلی را زیر سؤال می‌برد و فرمول یا دیدگاه جدیدی را ارائه می‌کند (Nicholson, 1995). وست و فار نوآوری را معرفی و کاربرد

1. www.sciencedirect.com

ایده و تولید محصولات جدید توسط فرد، گروه یا سازمان برای استفاده در واحدهای سازمانی مرتبط برای اصلاح و طراحی، به نحوی که برای فرد، گروه و سازمان یا جامعه مفید باشد، می‌دانند (West & Farr, 1990)؛ در حالی که آمابیل نوآوری سازمانی را «اجرای موفقیت‌آمیز ایده‌های خلاق در سازمان» تعریف می‌کند (Amabile, 1988).

انواع نوآوری

همان گونه که در شکل شماره (۲) نشان داده شده است، در ادبیات موضوع، عمدتاً دو نوع نوآوری مشاهده می‌شود: نوآوری افزایشی و نوآوری رادیکالی. (Kash & Rycroft, 2002). نوآوری افزایشی معمولاً تغییرات اساسی در کالا یا ساختارهای موجود تعریف شده است؛ این مفهوم با بهبود مستمر نیز ارتباط تنگاتنگی دارد. به عبارتی دیگر، تغییراتی را که در وضعیت موجود منجر به کاربرد جدیدی شود نوآوری افزایشی گویند.

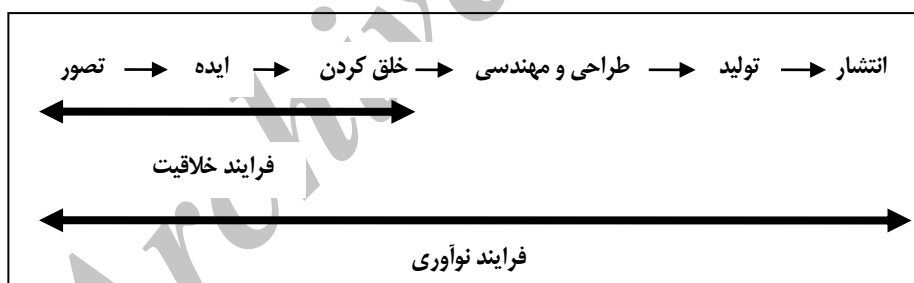


شکل شماره (۲): انواع نوآوری

منظور از نوآوری رادیکالی تغییرات جدید در محصول، خدمت، فرایند و یا ساختارهای سازمانی است. معمولاً هر تغییری، که توسط آن دانش جدید خلق شود و یا از دانش‌های موجود در فن‌آوری‌های جدید بهره‌گرفته باشد، مانند مهندسی مجدد سازمان، جزء نوآوری‌های رادیکالی است. به عبارت دیگر، نوآوری اگر بر اساس کشش بازار (جامعه) ایجاد

شده باشد معمولاً از نوع افزایشی و اگر بر اثر فشار فن آورانه باشد از نوع رادیکالی است (Garcia & Calantone, 2002).

به طور کلی، با جمع بندی مفاهیم فوق درباره نوآوری می توان نتیجه گرفت که نوآوری فرایندی است که ابتدا به فرد اجازه می دهد تصورش (تصورى که به قول انیشتین از دانش مهم تر است) به آسمانها صعود کند؛ سپس آن را به زمین می آورد و مهندسی می کند (مهندسی ایده) تا تبدیل به ایده گردد؛ سپس ایده ها را از طریق مدیریت ایده به ایده های عملی، مفید و مناسب تبدیل می کند (خلاقیت)؛ به دنبال آن، ایده ها را به کالا، خدمات و فرایند تبدیل می کند؛ سرانجام، با تجاری کردن محصولات، خدمات و فرایندهای جدید یا توسعه یافته در بازار، فرایند نوآوری خاتمه می یابد. به عبارتی دیگر، خلاقیت لازمه نوآوری است، اما باید توجه داشت که از خلاقیت تا نوآوری غالباً راهی طولانی در پیش است، که معمولاً این راه را افراد کارآفرین تسهیل می کنند. می توان فرایند نوآوری را به طور ساده به صورت شکل شماره (۳) ترسیم کرد (صمدآقایی، ۱۳۷۸).



شکل شماره (۳) فرایند نوآوری

نوآوری در پلیس

از اوایل دهه ۱۹۹۰، شغل و حرفه پلیس غرق در نوآوری شد. تعاریفی چون انقلاب فلسفی (Malcolm, 1989) و تعاریف مجدد کسب و کار خدمات پلیسی (Wilson & Kelling, 1989)، موجب شد که پلیس جامعه محور و پلیس مسئله محور رویکردهای غالب در پلیس گردد. به مثابه پاسخی پویا به دوران بحران — که فعالیت های پلیس تأثیر اندکی بر رشد فزاینده جرم

داشت — مقوله نوآوری منتشر شد و پلیس از آن استقبال کرد. در این دوران نوآوری با افزایش و انتشار فن آوری رایانه ترکیب شد و راه دست یابی به آن را آسان کرد؛ این امر به ترتیب به پذیرش نوآوری‌های پیشرفته‌تر چون نقشه‌نگاری رایانه‌ای جرم منجر شد. پیش از این، پلیس شغل و حرفه محافظه کار و مقاوم در برابر تغییرات تلقی می‌شد؛ اما اکنون، در مؤسسه ملی عدالت، پیشگام در نوآوری شناخته می‌شود (Weisburd, 2001).

کوتنز در بررسی ویژگی‌های نوآوری متوجه شد که نوآوری اغلب جاده یک طرفه نیست؛ بلکه مجموعه در هم تنیده دیدگاه‌های جدید است. عناصری که نوآوری را تشکیل می‌دهند ممکن است، بر اساس میزان به هم پیوستگی عناصر، انسجام داشته باشند یا از انسجام کافی برخوردار نباشند (Koontz, 1976).

یکی از عواملی که معمولاً منجر به شکست پروژه‌های نوآوری در ادارات پلیس، به‌ویژه در مراحل اجرایی می‌شود، نبود زیرساخت سازمانی لازم برای تسهیل بروز نوآوری است (Weisburd, 2001; Pendelton, 1999).

در حالی که تحقیقات انتشار یافته در زمینه نوآوری بسیار گسترده است، مواردی که در حوزه تحقیقات پلیس صورت گرفته و در قالب مقاله عرضه شده محدود است. تحقیق اخیر که ویزبرد و براگا در سال ۲۰۰۸ انجام داده‌اند مؤید این است که، از میان بیش از ۱۹۰۰۰۰ مقاله موجود در حوزه نوآوری، فقط هشت تحقیق در سازمان‌های پلیسی صورت گرفته است (Weisburd & Braga, 2008).

مزایای نوآوری در پلیس

محققان اخیراً به مقوله نوآوری در نیروی پلیس توجه بسیاری معطوف داشته‌اند. این نوآوری‌ها به رویکردهای چندگانه و سطوح تمرکز متفاوتی وابسته است که فراتر از روش‌های سنتی نظیر الزامات قانونی سفت و سخت، معیار عکس‌العمل‌پذیری و یکنواختی در نیروی پلیس عمل می‌کند (ویزبرد و ایک، ترجمه کریمی خوزانی، ۱۳۸۸). از سوی دیگر، تغییرات صورت گرفته را نه فقط می‌توان رویکردهایی راهبردی نظیر پلیس جامعه محور^۱ و

پلیس مسئله محور در نظر گرفت، بلکه منجر به تغییرات علمی و فن آوارانه جدید، شامل شناسایی رایانه ای جرم، نیز شده است. به دلیل این حجم از توجهات، عده ای از محققان عصر حاضر را دوران نوآوری در پلیس نام نهاده اند (Bayley, 1994). ویزبرد و براگا این موضوع را بررسی کرده اند که دوره نوآوری اشاره شده در پلیس به صورت تصادفی اتفاق نیفتاده است (Weisburd & Braga, 2006). در پایان دهه شصت میلادی، سؤالات اساسی از نقش پلیس در جامعه مطرح شد: تحقیقات کاربردی نقش و کارایی نیروی پلیس را زیر سؤال بردند؛ نرخ جرم و جنایت به شکل معناداری در جامعه افزایش یافت و موضوعات مربوط به حقانیت پلیس شرایط استرس زایی را در نیروی پلیس به وجود آورد. در این شرایط، حرکت به سوی نوآوری واکنشی به این شرایط استرس زا تلقی می شد. بنابراین، به نوآوری با هدف افزایش حقانیت پلیس در این نیرو توجه شد و به طور هم زمان وجهه پلیس را در جامعه بهبود بخشید (Kelling et al., 1974). در این دوره، نوآوری عکس العملی بسیار مهم به استرس موجود در پلیس تلقی می شد، اما، فراتر از عوامل محرکی که ویزبرد و براگا (۲۰۰۶) درباره آن بحث کرده اند، عده ای از پژوهشگران تلاش کردند دلیل اصلی اتفاق افتادن این دوره نوآوری را بررسی کنند (Chammar, 2004; King, 1998; Mastrofski et al., 2003; Mastrofski et al., 2007; Skoan & Hartnett, 2005; Weisburd & Britt, 2003; Weisburd & Lum, 2005).

کشف نوآوری سازمان ها را وادار می کند پیوسته محیط خویش را جست و جو و دانش آگاهانه ایجاد کنند؛ زیرا این نخستین گام در فرایند نوآوری سازمانی است. اجرای نوآوری، به ویژه در نوآوری های پیچیده، مستلزم دانش چگونگی است. در صورتی که بیشتر سازمان ها بر توسعه دانش آگاهی تکیه دارند، دانش چگونگی در اجرای مؤثر نوآوری ضروری است. نوآوری به دو دلیل وضعیت بحرانی و یا علاقه طبیعی به نوآوری بودن اتفاق می افتد. در وضعیت بحرانی سازمان نیاز دارد مانند آنچه پلیس در دهه ۱۹۸۰ با آن روبه رو شد، حداقل تا برطرف شدن مسئله، نوآوری داشته باشد. در این صورت، نوآوری بیشتر نتیجه یا محصول تلقی می شود. در صورتی که اداره پلیس ممکن است نوآوری را به دلیل ضرورت پذیرفته باشد، سرعت نسبی پذیرش نوآوری (Weisburd, 2001; Weisburd et al., 2001) و پیدایش سازمان دهی پلیس ذاتاً نوآور نیز نشان می دهد که علاقه طبیعی به نوآوری در حال رشد و توسعه است. در حال حاضر برخی از ادارات پلیس به دلیل علاقه طبیعی شان می خواهند

نوآور باشند؛ آن‌ها نوآوری را فرایند جاری تلقی می‌کنند که در ساختار، رهبری و ارزش‌های سازمانی بازتاب می‌یابد. از این رو محیط سازمان به گونه‌ای ویژه طراحی می‌شود که شرایط را برای نوآوری به وجود می‌آورد. در واقع، سازمان به سازمانی نوآور تبدیل می‌شود.

محدودیت منابع، مهم‌ترین مانع تحقق نوآوری در پلیس

یکی از مشکلات موجود تحقق نوآوری در پلیس ابهام درباره نقش منابع است. ایجاد سؤالاتی در ذهن موجب تردید و تأخیر در شروع پروژه‌های نوآوری می‌شود؛ مانند اینکه آیا نوآوری صورت گرفته در پلیس متأثر از منابع در دست رس است؟ آیا کمبود منابع ادارات پلیس را از دستیابی به نوآوری محروم می‌کند؟ اگر چنین بود، کدام یک از منابع به طور مشخص تأثیر گذارتر است؟ به هر حال، به ارتباط بین منابع و نوآوری، کمتر در ادبیات پلیس توجه شده است؛ اما مرور ادبیات موضوع بیانگر این است که، در اداره پلیس، ارتباط معنادار مثبتی بین منابع و نوآوری وجود دارد؛ به این معنی که، هرچه منابع در دست رس یک اداره پلیس بیشتر باشد، نوآوری که ایجاد می‌کند محتمل‌تر خواهد بود و برعکس (Chamard, 2004; King, 1998; Mastrofski et al., 2003; 2007; Weisburd & Britt, 2003). منابع مالی خارجی (Mastrofski et al., 2003) و سرمایه و منابع انسانی (Skogan & Hartnett, 2005) تعدادی از منابع هستند که به مقوله نوآوری ارتباط داده شده‌اند. به هر حال، چندین انتقاد در ادبیات موضوع وجود دارد که عمدتاً از تعریف دقیق منابع اشکال می‌گیرد. از این رو، توسعه و گسترش ادبیات موضوع در این زمینه، که منجر به اندازه‌گیری و تعریف دقیق منابع و افزایش درک ما از ارتباط آن با موضوع نوآوری شود، ضروری به نظر می‌رسد.

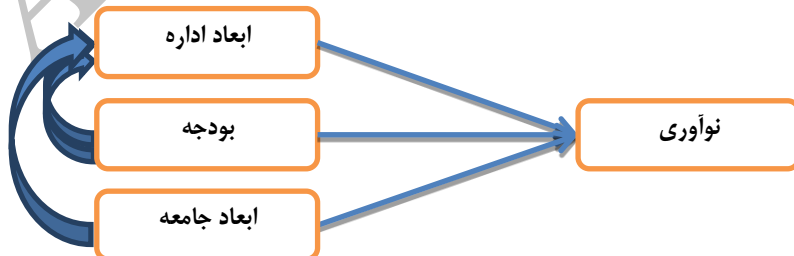
اولین انتقاد مربوط به دامنه منابع استفاده شده در ادبیات فعلی پلیس است. پژوهش‌های صورت گرفته از طیف کامل متغیرهایی که می‌توانند منبع در نظر گرفته شوند استفاده نمی‌کنند. برای مثال، اسکوگان و هارتنت (۲۰۰۵) از بودجه؛ چامارد (۲۰۰۴) از منابع انسانی و ماستروفسکی و همکارانش (۲۰۰۳) از بودجه، منابع انسانی و اندازه جامعه صرف نظر کردند.

بدون در نظر گرفتن طیف گسترده‌ای از منابع در الگو، رسیدن به جمع‌بندی از ادبیات موضوع حاضر برای شناسایی ارتباط بین منابع مشخص و نوآوری دشوار است. در این صورت، ممکن است پژوهش ارتباط ناصحیحی را بین منابع و نوآوری در سازمان شناسایی کند (Mohr, 1969). برای مثال، در الگوی شکل شماره (۴)، در صورتی که متغیر مستقل بودجه حذف و ارتباط یگانه متغیر وابسته به آن، یعنی ابعاد اداره، با مقوله نوآوری بررسی شود، تحلیل صورت گرفته منجر به نتیجه‌گیری نادرستی خواهد شد؛ زیرا، طبق الگوی نظری فوق، ابعاد اداره ارتباطی غیر مستقیم با نوآوری دارد؛ از این رو باید تمامی عواملی را که منجر به نوآوری می‌شود در الگوی تحلیلی استفاده‌شده دخیل کرد (Chamard, 2004; Rogers, 2003).



شکل شماره (۴): ارتباط اشتباه بین متغیرهای وابسته و مستقل در الگوی نوآوری

برای مثالی دیگر، الگوی تحلیلی ارائه شده در شکل شماره (۵) را در ارتباط با شناسایی منابع و تأثیر آن بر نوآوری در نظر بگیرید.



شکل شماره (۵): ارتباط چندخطی بین متغیرهای وابسته و مستقل در الگوی نوآوری

در صورتی که چنین ارتباطی اتفاق بیفتد، تخمین میزان تأثیرگذاری سه منبع ابعاد اداره، بودجه و ابعاد جامعه بسیار همراه با انحراف خواهد بود؛ زیرا، در این الگو، تأثیر متغیرهای مستقل یا هم پوشانی شده است یا اینکه این تأثیر، به دلیل همبستگی موجود میان آن‌ها، به شکل اغراق آمیزی نشان داده می‌شود. دو الگوی فوق اهمیت شناسایی همه جانبه منابع را به منظور درک ارتباط آن‌ها با مقوله نوآوری نشان می‌دهد (Chamard, 2004; Rogers, 2003).

نمونه پژوهی: نوآوری سازمانی در ادارات پلیس ایالات متحده

در طول سی سال گذشته، عملکرد پلیس در آمریکا دست خوش تغییرات و نوآوری‌های چشمگیری شده است. در طی یک دوره زمانی نسبتاً کوتاه، مأموریت بنیادین پلیس، ماهیت راهبردهای کارکردی و نوع رابطه و معاشرت پلیس با اجزای جامعه، تحت تأثیر نوآوری‌های صورت گرفته، بازنگری شده است.

طرح آمارهای رایانه‌ای

طرح آمارهای رایانه‌ای که در زبان انگلیسی به اختصار کامپیستات^۱ نامیده می‌شود، برنامه اداره پلیس لس آنجلس در اجرای سیستم پیش‌گیری از استعمال مواد مخدر و نیز طرح اداره پلیس نیویورک در معرفی آمارهای رایانه‌ای در شغل و حرفه پلیس بوده است. این طرح از جمله نمونه‌های نوآوری سازمانی در ادارات پلیس ایالات متحده است. در ادامه، به معرفی نوآوری این طرح، به مثابه مهم‌ترین نوآوری مدیریتی / سازمانی در عملکرد پلیس در نیمه دوم قرن ۲۱، می‌پردازیم (Weisburd & Braga, 2006).

طرح آمارهای رایانه‌ای، سیستمی شامل اطلاعات به روز ثبت شده در رایانه، بررسی جرم و مکان‌یابی پیشرفته جرایم است، که تمام این فعالیت‌ها، روی هم رفته، مبنای ملاقات‌های مرتب و سرکشی مدیران پلیس را تشکیل می‌دهد و، به واسطه تعامل با یکدیگر، به پیشنهاد راه کار و شیوه‌های نوین مبارزه با جرایم می‌پردازد. در واقع، طرح آمارهای رایانه‌ای در پاسخ به ناکامی‌های الگوهای معمول عملکرد در پلیس آمریکا به وجود آمد. پس از اولین اجرای

1. Compstat —(short for COMPUter STATistics or COMParative STATistics)

این طرح در اداره پلیس نیویورک، میزان جرایم در سطح ایالات متحده شصت درصد کاهش یافت (Weisburd & Braga, 2006).

ویلیام براتون، رئیس پلیس شهر نیویورک، که این برنامه را ابداع کرد، بیان می‌کند (Bratton & Knobler, 1998):

«در قالب طرح آمارهای رایانه‌ای، نظامی ایجاد کردیم که مأموران پلیس، به کمک هسته اجرایی خود، ابتدا فرمانده حوزه را منصوب و سپس از او استنطاق و او را مجبور می‌کند طرحی برای مقابله با جرم بدهد؛ ولی نباید به همین جا ختم شود. در سطحی پایین‌تر، فرمانده حوزه باید نقش کمیسر را به عهده بگیرد و فرمانده یگان را منصوب و از او استنطاق کند. سپس، در سطح سوم، فرمانده یگان باید نقش فرمانده حوزه را به عهده گیرد و از گروه‌بانان خود بخواهد که ... به همین ترتیب، تا پایین‌ترین سطح این وظیفه ادامه پیدا می‌کند تا همه در کل سازمان دارای قدرت و انگیزه، فعال و موفق باشند و مورد ارزیابی قرار گیرند.»

پلیس خطرپذیر ردلندز

در سال ۲۰۰۰ برنامه پلیس خطرپذیر ردلندز یکی از ۲۵ گزینه برتر، از بین ۱۳۰۰ طرح نوآورانه، در برنامه اهدایی دولت آمریکا انتخاب شد. برنامه‌ها از سال ۱۹۸۶ آغاز شد و در دانشگاه هاروارد، با همکاری شورای عالی دولت در بخش نوآوری، اجرا شد. اداره پلیس ردلندز ساختار سازمانی منحصر به فردی دارد. این اداره در سال ۱۹۹۷ پیشنهادی مبنی بر تلفیق اداره پلیس خدمات انسانی در اداره پلیس ردلندز — به منظور پیشرفت پلیس جامعه‌محور — مطرح کرد؛ در این ساختار، بخش مسکن و بخش خدمات رفاهی و تفریحی در ساختار و کنترل اداره پلیس ردلندز قرار داده شد. ساختار ابتکاری سازمان بیانگر فلسفه پیشگامی امنیت عمومی است؛ به این معنا که به سوی شناسایی عوامل بروز جرم به جای رویکردهای انفعالی سنتی جهت‌گیری کرده است. سازمان در این امر عمدتاً بر شیوه‌های کنترل و فرماندهی تکیه دارد. گنجاندن امکانات اسکان و برنامه‌های تفریحی در اداره (سازمان) امکان بسیج منابع لازم برای جلوگیری از جرم جوانان و حملات تخریبی به همسایگان را ایجاد می‌کند. این ساختار سازمانی نسبت بالا و غیر معمول کارکنان کشوری به مأموران پلیس را نشان می‌دهد؛ این مأموران به ۴۵ هزار درخواست کمک — که تقریباً هفت

هزار مورد آن گزارش جرم بود— از طریق تلفن پاسخ دادند. با استفاده از الگوی مدیریت دانش پلیسی، اداره پلیس ردلندز کالیفرنیا در عرصه مدیریت دانش پلیسی نوآور شناخته شده و موضوع نمونه پژوهی رهبری نوآوری انتخاب شده است.

این اداره پلیس نخستین بار نوآوری‌های پلیس جامعه‌محور و پلیس مسئله‌محور را پذیرفت. این نوآوری‌ها بیشتر با اجرای پلیس خطرپذیر توسعه یافت. پلیس خطرپذیر این‌گونه تعریف می‌شود (Bueerman, 2000):

«راهبردهای مسئله‌گشا و پلیس جامعه‌محور و داده‌بنیان به عواملی در جامعه توجه می‌کنند که بیشترین خطر جنایی و مسائل رفتاری را بر جوانان و خانواده‌ها وارد می‌سازد.»

چشم‌انداز نوآوری در پلیس

سازمان‌های پلیس ناچار به بهبود عملکرد خود هستند و نوآوری فرصتی برای پیشرفت فراهم می‌کند. این نوآوری‌ها تغییراتی اساسی در کار پلیس به همراه دارد. با این حال، توسعه عملکرد پلیس از طریق نوآوری‌ها غالباً کار چندان ساده‌ای نیست. سازمان‌های پلیس در برابر تغییر مقاومت زیادی نشان می‌دهند و مأموران پلیس اغلب در اجرای طرح‌های نو به مشکل برمی‌خورند.

به منظور تحقق اقدامات نوآورانه در سازمان‌های پلیس پیش‌بینی می‌شود که، طی یکی دو دهه آینده، این سازمان‌ها، با اصلاحات اداری در سازمان خود و فراهم کردن مجموعه‌ای از راهبردهای حمایتی که با نوع جرایم محله‌های تحت حمایتشان سازگاری دارد، به نهادینه کردن اقدامات نوآورانه ادامه دهند. همچنین پیش‌بینی می‌شود نوآوری‌های دیگری برای سنجش عملکرد سازمان‌های پلیس شکل گیرد. هرچه اداره‌های پلیس روش‌های گسترده‌تری را برای برخورد با مشکلات و نگرانی‌های جامعه اتخاذ کنند، سنجش قوی‌تری لازم است تا نقاط مثبتی را که پلیس ایجاد کرده است در کنار دستاوردهای دیگر ارزیابی کند؛ دستاوردهایی مانند کاهش قربانیان جرم و جنایت، مجازات مجرمان، کاهش ترس و افزایش امنیت فردی، تضمین امنیت در مکان‌های عمومی، استفاده مناسب از منابع مالی، بهره‌وری و کارایی، استفاده مؤثر و مناسب از زور و قدرت، برآوردن تقاضای مراجعه‌کنندگان و دستیابی به مقبولیت در میان مردم.

جمع‌بندی

مشکلات موجود در برابر کارآمدی پلیس، افزایش میزان جرم و دغدغه‌های مقبولیت عملکرد پلیس که در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شد، ضرورتی محسوس برای تغییر را ایجاد کرد. از این رو می‌توان استنباط کرد بخش گسترده نوآوری در اواخر قرن بیستم ریشه در بحران عملکرد پلیس دارد، که از اواخر دهه ۱۹۶۰ شروع شده است. بنابراین معرفی نوآوری‌های صورت گرفته در سازمان پلیس به منظور ارتقای سطح عملکرد آن در این دوره بی‌دلیل نیست. در واقع این نوآوری‌ها را می‌توان در بافت مجموعه‌ای از مشکلات در برابر عملکرد پلیس بهتر درک کرد؛ این مشکلات سبب شد تا پلیس، کارشناسان و مردم ضرورت تغییر را حس کنند. مسیر نوآوری پلیس را می‌توان، در بافت انتقاداتی که به الگوی معمول عملکرد پلیس وارد بود، بهتر درک کرد. در برخی موارد، نوآوری‌های صورت گرفته اهمیت مبارزه با جرم را — که در مرکز توجه الگوهای قبلی عملکرد پلیس بود — کم‌رنگ‌تر جلوه می‌دادند. این نوآوری‌ها، با تعریف وظایف بیشتر و یا جدید، پاسخی بودند به بحران در عملکرد پلیس، تا پلیس را کارآمدتر سازند. از سویی دیگر، تعدادی از نوآوری‌ها با انتقاد به روش‌های الگوهای سنتی عملکرد معمول پلیس آغاز می‌شدند. در این نوآوری‌ها فرض بر این بود که پلیس می‌توانست، در صورتی که شیوه‌های عملکرد خود را تغییر دهد، حتی در جلوگیری و مهار جرم کارآمدتر عمل کند.

این مقاله به تعریف نوآوری، جایگاه آن در سازمان، مزایای تحقق آن در اداره پلیس و بررسی محدودیت‌های اجرایی آن با ارائه منابع و پژوهش‌های صورت گرفته پرداخت. نوآوری به دو دلیل وضعیت بحرانی و یا علاقه طبیعی به نوآوری بودن اتفاق می‌افتد. در وضعیت بحرانی سازمان نیاز دارد، مانند آنچه پلیس در دهه ۱۹۸۰ با آن روبه‌رو شد، حداقل تا برطرف شدن مسئله، نوآوری داشته باشد. در این صورت، نوآوری بیشتر نتیجه یا محصول تلقی می‌شود. به منظور تحقق اقدامات نوآورانه در سازمان‌های پلیس پیش‌بینی می‌شود که، طی یکی دو دهه آینده، این سازمان‌ها با اصلاحات اداری در سازمان خود و فراهم کردن مجموعه‌ای از راهبردهای حمایتی، که با نوع جرایم محله‌های تحت حمایتشان سازگاری دارد، به نهادینه کردن اقدامات نوآورانه ادامه دهند. در حال حاضر برخی از

ادارات پلیس به دلیل علاقه طبیعی شان می‌خواهند نوآور باشند؛ آن‌ها نوآوری را فرایندی جاری تلقی می‌کنند که در ساختار، رهبری و ارزش‌های سازمانی بازتاب می‌یابد. از این رو محیط سازمان به گونه‌ای ویژه طراحی می‌شود که شرایط را برای نوآوری به وجود می‌آورد؛ در واقع سازمان به سازمانی نوآور تبدیل می‌شود.

Archive of SID

منابع

- Amabile, T. (1988). "A Model of Creativity and Innovation in Organizations," *Research in organizational behavior*, 10, pp. 126-127.
- Bayley, D. H. (1994). *Police for the Future*, New York: Oxford University Press.
- Bratton, W. J., Knobler, P. (1998). *Turn Around: How America's Top Cop Reversed the Crime Epidemic*, New York: Random House.
- Bueerman, J. (2000). "Neighborhood Safety with Risk Focused Policing," *The Neighborhood Works Journal*, 18(2), pp. 25-31.
- Chamard, S. (2004). "The Adoption of Computerized Crime Mapping by Municipal Police Department in New Jersey," *Security Journal*, 17, pp. 51-59.
- Garcia, R. & Calantone, R. (2002). "A Critical Look at Technological Innovation Typology and Innovativeness Terminology: A Literature Review," *Journal of Product Innovation Management*, 19, 110-132.
- Kanter, R. (1995). *The Change Makers*, London: Routledge.
- Kash, D. E. & Rycroft, R. (2002). "Emerging Patterns of Complex Technological Innovation," *Technological Forecasting and Social Change*, 69, pp. 581-606.
- Kelling, G. L.; Pate, T.; Dieckman D. & Brown. C. E. (1974). "The Kansas City Preventative Patrol Experiment: A Summary Report," *Washington D.C.: Police Foundation*.
- King, W. R. (1998). *Innovativeness in American Municipal Police Organizations*, Ph.D. Dissertation: University of Cincinnati.
- Koontz, V. (1976). "Determinants of Individuals Levels of Knowledge, Attitudes Towards, and Decisions Regarding a Health Innovation in Maine," *Ph.D. Dissertation: University of Michigan, Ann Arbor PS(E)*.
- Malcolm, A. (1989). "Cities Try out New Approach to Police Work," *New York Times*, March, pp. 29-30.
- Mastrofski, S. D.; Parks, R. B. & Wilson, D. B. (2003). "Influences on the Adoption of Community Policing in the United States," *Final Report to the National Institute of Justice George Mason University: Center for Justice Leadership and Management*.
- Mastrofski, S. D.; Willis, J. J. & Kochel, T. R. (2007). "The Challenges of Implementing Community Policing in the United States," *Policing*, 1(2), pp. 223-234.

- Mohr, L. B. (1969). "Determinants of Innovation in Organizations," *The American Political Science Review*, 63, pp. 111-126.
- OECD (1992). "OECD Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data," *Oslo Manual, OECD*.
- Pendleton, M. (1999), *Understanding Organizational Change: The Achilles Heel of the Contemporary Executive*, An Executive Leadership Seminar for the Washington State Criminal Justice Training Commission, April 22nd.
- Quinn, J. (1992). *Intelligent Enterprise*, New York: The Free Press.
- Rogers, E. (1995). *Diffusion of Innovations*, New York: The Free Press.
- Skogan, W. G. & Hartnett, S. M. (2005). "The Diffusion of Information Technology in Policing," *Police Practice and Research*, 6, pp. 411-417.
- Nicholson, Nigel (1995) *The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Organizational Behavior*, Black Well Publisher LTD.
- Tidd, J.; Bessant, J. & Pavitt, K. (1997). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*, New York: Wiley.
- Van De Ven, A. (1986). "Central Problems in Management of Innovation," *Management Science*, 32 (4), pp. 490-607.
- Weisburd, D. & Braga, D. (2006). *Policing Innovation: Contrasting Perspectives*, New York: Cambridge University Press.
- Weisburd, D. (2001). "Translating Research Into Practice: Reflections on the Diffusion of Crime Mapping Innovation," *the Fifth Annual International Crime Mapping Research Conference*, National Institute of Justice.
- Weisburd, D., & Braga, D. (2008). *Diffusion of Innovation in Policing: Lessons from the American Experience*, *Revue Française de science politique*.
- Weisburd, D., & Britt, C. (2003). *Statistics in Criminal Justice*, Belmont, CA: Wadsworth/Thomas Learning.
- Weisburd, D., & Lum, C. (2005). "The Diffusion of Computerized Crime Mapping in Policing: Linking Research and Practice," *Police Practice and Research*, 6, pp. 419- 434.
- Weisburd, D.; Mastrofski, S.; McNally, A. & Greenspan, R. (2001). "Compstat and Organizational Change: Findings from a National Survey," *the U.S. Department of Justice, National Institute of Justice, Police Foundation*: Washington D.C.

West, M. A. and Farr, J. L. (1990). *Innovation at work*, In West, M. A., and Farr, J. L. (Eds), *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies* (pp.3-13), Chichester: Wiley.

Wilson, J Q. & Kelling, G. (1989). "Making Neighborhoods Safe," *The Atlantic Monthly*, 134, pp. 46-52.

صمدآقایی، جلیل (۱۳۷۸). *سازمان‌های کارآفرین*، تهران: مرکز انتشارات آموزش مدیریت دولتی.

ویزبرد، دیوید و جان ایک (۱۳۸۸). «پلیس چگونه می‌تواند جرم، بی‌نظمی و ترس را کاهش دهد.» ترجمه علی کریمی‌خوزانی، توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۴، صص ۱۶۳ - ۱۲۵.

Archive of SID