

## نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها

جعفر حسین پور<sup>۱</sup>، مصطفی مروتی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۲/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۸/۲۰

از صفحه ۱۵۱ تا ۲۱۶

پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال یازدهم،  
شماره چهارم (یابی، چهل و چهارم)، زمستان ۱۳۹۷

### چکیده

**مقدمه:** امروزه استفاده از فناوری‌های نوین و فناوری اطلاعات، پلیس را دستخوش تغییرات اساسی قرار داده است. به همین دلیل رویکرد پلیس، رویکردی علمی و دانش‌محور شده که بر این اساس شاخص‌هایی نظیر آگاه‌سازی و آموزش، اعتمادسازی، ارتقاء مشارکت‌های عمومی، سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم و ایجاد پاسخگویی خاص بانوان ایجاد گردیده و نقش مهمی در ارائه خدمات کلانتری‌ها پیدا کرده است. هدف این پژوهش، بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها می‌باشد.

**روش:** این پژوهش از نظر نوع، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات، کتابخانه‌ای، میدانی و پرسشنامه محقق‌ساخته می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل تمامی کارکنان کلانتری‌های شهر کرج است که به‌وسیله روش نمونه‌گیری تصادفی و با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۰ نفر انتخاب شده است. به‌منظور تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از روش همبستگی پیرسون استفاده شده است.

**یافته‌ها:** نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق آگاه‌سازی و آموزش، ارتقا مشارکت عمومی، ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم و جوابگویی خاص زنان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** داده‌های این پژوهش نشان می‌دهند که فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌واسطه توانمندی‌های که در خود دارد، می‌تواند در اعتمادسازی، ارتقاء مشارکت عمومی، ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم و ایجاد جوابگویی خاص زنان، نقش داشته و موجب بهبود فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها شود.

**کلیدواژه‌ها:** فناوری اطلاعات و ارتباطات، کیفیت خدمات، تداوم خدمات، کلانتری.

۱- دانشیار علوم ارتباطات دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول): j.sadat95@gmail.com

۲- کارشناسی ارشد مدیریت انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین.



## مقدمه

پیشرفت توسعه، تغییر و تحول و سرعت از نشانه‌های جهان امروزی می‌باشد. این پیشرفت، توسعه، تغییر و تحول در اصول مدیریت و بازاریابی نیز راه‌یافته است و بسیاری از مفاهیم تئوری‌ها و کلاً ادبیات مدیریت بر محور مشتری‌بازنگری و بازنویسی شده‌اند. امروزه ارتباطات و مکاتبات اداری در سازمان‌ها و مؤسسات اقتصادی نیز، به دلیل گسترش و توسعه روزافزون تغییرات فناوری در جهان و نیز افزایش سریع تغییرات محیطی و لزوم پاسخگویی سریع و مناسب سازمان به این تحولات کاملاً متحول شده است. بروز فناوری اطلاعات توانسته تا حدود زیادی ماهیت و روش‌های اداری را در سازمان‌ها دگرگون سازد. چنین تغییر و تحولاتی امروزه بر این مسئله دلالت دارد که سازمان اداری و در نتیجه ساختار سازمانی را می‌توان با استفاده از فناوری‌های موجود و با توجه به اهداف و وظایف مربوط به آن و نیز توانایی‌های نیروی انسانی موردنیاز آن مورد بازنگری قرارداد (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۲: ۶).

با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان روشی نوین، از سویی به جریان کار سرعت می‌بخشد و از سویی دیگر، با جمع‌آوری اطلاعات مجموعه فعالیت‌های سازمان و طبقه‌بندی آن‌ها، بستر مناسبی را برای سرعت بخشیدن به امور روزمره و پاسخگویی به مشتریان فراهم می‌سازد (بابایی زنگیانی، ۱۳۹۶: ۴). مسلماً با تسهیل فرایند انجام کارها، یکی از اهداف هر سازمان که همانا رضایت ارباب‌رجوع و افزایش بهره‌وری منابع انسانی است، حاصل می‌شود (رودگرنژاد و کیاکجوری، ۱۳۸۸: ۹).

این موضوع به‌ویژه در سازمان‌هایی که با امنیت جامعه سروکار دارند، مانند نیروی پلیس، دوچندان می‌شود. استفاده از این فناوری‌ها در تمامی ابعاد خدمت‌رسانی می‌تواند مزایای بسیاری برای نیروهای پلیس کشور به همراه داشته باشد. در حقیقت گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در رشد و توسعه هر جامعه و ارتقاء توانمندسازی سازمان‌ها، از جمله پلیس نقشی انکارناپذیر دارد (اسعدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۸). توانمندی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز در قرن بیست و یکم دقیقاً وابسته به توسعه و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن دارد. ناجا می‌تواند با بالا بردن ظرفیت و منابع کافی در جهت دسترسی و استفاده سریع از دانش، اطلاعات و

فناوری توانمندی‌های خود را نشان داده و از فرصت‌ها بهره‌برداری لازم را داشته و تفاوت و تأثیرگذاری خود در جامعه را در جهت ساماندهی امنیت عمومی دوچندان سازد (لک و جوادیان، ۱۳۹۰: ۳۳).

در حال حاضر ناجا وارد عرصه جدیدی شده است که به کارگیری فناوری اطلاعات و فناوری‌های نوین در انجام مأموریت‌های آن امری ضروری می‌باشد. به‌هرحال، هیچ دلیلی وجود ندارد که ناجا نتواند به استانداردها یا فناوری‌های اطلاعاتی موجود در کشورهای پیشرفته دست یابد. ولی نکته مهم این است که آیا می‌توانند در این زمینه به سطح سازمان‌های پلیس‌های پیشرفته جهان برسند (سیف‌الدینی، ۱۳۹۴: ۷۷). بیشتر صاحب‌نظران معتقدند که این‌گونه سازمان‌ها می‌توانند به آن سطح برسند، اگر زیرساخت‌های لازم برای فناوری اطلاعات را فراهم آورند؛ زیرا اصلاح نظام اطلاع‌رسانی، مستلزم بهبود زیرساخت‌های اطلاع‌رسانی است. فناوری‌ها به‌طور اعم و فناوری‌های اطلاعاتی به‌طور اخص وسیله و ابزار صرف نیستند که تابع محض اراده و امیال ما باشند. بهره‌گیری از فناوری مستلزم تغییر سنجیده و برنامه‌ریزی شده و شامل تغییراتی در درون ساختار هر سازمان است. انتقال و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات بر سیاست، ساختارها، نهادها و نوع مدیریت اطلاعاتی سازمان پلیس کشور تأثیر می‌گذارد (پورنقدي، ۱۳۹۳: ۶۶).

استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات علاوه بر این که باعث افزایش محصول یا بازده و صرفه‌جویی در وقت و یا نیروی کار می‌شود باعث کنترل بهتر بر کار، سازماندهی بهتر کارکنان، نیاز کمتر به تشریفات و کنترل برای نظارت بر جریان کار بین ادارات، افزایش اثربخشی کارکنان و افزایش رضایت شغلی آن‌ها و ارائه بهتر و به‌موقع اطلاعات و خدمات می‌گردد (غلامی و همکاران،<sup>۱</sup> ۲۰۰۴، ۱۶). بررسی‌ها نشان داده است بین سرمایه‌گذاری و فناوری اطلاعات با دستگاه‌های خودکارسازی اداری و بازده سازمان‌ها و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط دوسویه مثبتی وجود دارد. فناوری اطلاعات منجر به افزایش توانایی سازمان‌ها و در نتیجه، افزایش تنوع و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتری می‌گردد (توربان،<sup>۲</sup> ۲۰۰۴: ۱۱۱). با توجه به این که فناوری اطلاعات و

۱- Gholami et al

۲- Turban



ارتباطات، بهترین ابزار برای رسیدن به راه‌کارهای مفید، برای صرفه‌جویی در زمان و استفاده بهینه از امکانات موجود در سازمان می‌باشد از همین‌رو است که راه‌حل‌های مکانیزه به گردش مکاتبات سازمان سرعت بخشیده و همچنین مدیریت بر گردش کارها را میسر می‌سازد. در این فرایند، مکاتبات کاغذی، صرفه‌جویی و استفاده بهینه از زمان و افزایش بهره‌وری عملی می‌گردد (ضیاءپور و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۵).

با توجه به اینکه کاربرد فناوری‌های نوین اطلاعاتی، ماهیت، اندازه و شکل جرائم را نیز، دستخوش تغییر کرده است، این تغییرات الزاماتی را برای پلیس به‌منظور واکنش مناسب ایجاد می‌کند. فناوری‌های نوین اطلاعاتی، نه تنها ابزاری برای وقوع جرم هستند؛ بلکه می‌توانند به‌خوبی، نقش محیط اعمال جرم را نیز، ایفا نمایند و منجر به افزایش دامنه محیطی تحت نظر پلیس شوند. با ظهور فناوری‌های نوین اطلاعاتی، پنج پیش‌شرط اساسی فرایند تحقق و فعلیت جرائم - یعنی عنوان مجرمانه، انگیزه مجرمانه، راه‌های ارتکاب جرم، فرصت ارتکاب جرم و سازوکارهای کنترلی - دچار تغییر شدند. این تحولات، با تغییر در نرخ و اشکال بزهکاری و همچنین شکل‌گیری جرائم جدید، جامعه را با اشکال جدیدی از جرائم که مختص دنیای مجازی است، روبرو می‌کند که پلیس باید با ایجاد تغییرات متناسب، پاسخ مناسبی به این الزامات جدید بدهد. بنا بر موارد مطروحه و مشکلات فعلی نیروی انتظامی مانند بالا رفتن توقعات مراجعین، انتظار پاسخگویی مناسب و به‌موقع، پیچیده‌تر شدن جرائم، رشد فناوری در سایر عرصه‌ها و...، نیروی انتظامی ناگزیر از به‌کارگیری فناوری به‌روز (روزآمدی) جهت ارائه خدمات درخور به شهروندان و کاستن از هزینه‌ها و مشکلات سربرار در این حوزه می‌باشد (سفیری، رجب‌لو، قلیزاده، ۱۳۹۷).

همچنین استفاده از فناوری اطلاعاتی و ارتباطی برای نیروهای نظامی به‌ویژه نیروی پلیس دارای اهمیت دوچندان بوده و نیازمند برنامه‌ریزی‌های مدون و دقیق به‌منظور پیاده‌سازی زیرساخت‌های مناسب می‌باشد. بهره‌گیری از فناوری اطلاعات فرآیند پیچیده‌ای است که عوامل به‌هم‌پیوسته فنی و غیر فنی زیادی در آن دخیل هستند. در حقیقت برای توانمندسازی نیروی انتظامی، بهره‌گیری فناوری اطلاعات بسیار حیاتی و ضروری است و پلیس نیازمند آن است و به زیرساختی مناسب احتیاج دارد که از جنبه‌های فنی، مدیریتی، کارکنانی، اقتصادی، فرهنگی، امنیتی و دولتی متوازن باشد.

برنامه‌ریزی زیرساخت مناسب، مدیران ناجا و یا هر سازمان دیگر را در درک نقاط قوت و ضعف سازمانی یاری می‌رساند (لک و جوادیان، ۱۳۹۰: ۳۴). زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس تأثیراتی از جمله افزایش سرعت، افزایش دقت، کاهش اندازه فیزیکی منابع اطلاعات، حذف برخی از فرآیندهای زائد اداری، ایجاد امکان همکاری از راه دور و کاهش هزینه‌های سازمان پلیس و ارائه بهتر خدمات به مخاطبان را به همراه خواهد داشت (احمدوند و عطایی، ۱۳۸۵: ۱۰).

استفاده سازمان پلیس از فناوری اطلاعات و ارتباطات نه تنها متخصصان فناوری اطلاعات و کارکنانی که فناوری اطلاعات را در محیط کارشان به طور منظم استفاده می‌کنند، تحت تأثیر قرار داده، بلکه محیط سازمان، خود سازمان و به طور کلی، دنیای اجتماعی مرتبط با سازمان پلیس را نیز تحت تأثیر قرار داده است. فرماندهان و مدیران باید از این تغییرات آگاهی یافته و برای درک و سازگاری مناسب با آن‌ها تلاش کنند. به‌ویژه در سطح انگیزش کارکنان، می‌توان انتظار وقوع تغییرات اساسی را داشت (اسعدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۶). از طرفی دیگر، فناوری‌های اطلاعاتی بر نحوه مواجهه پلیس با جرائم و مجرمان به‌منظور ایجاد نظم و امنیت نیز، تأثیرگذار بوده است. استفاده از فناوری داده‌کاوی به‌منظور شناسایی متهمان، بهره‌گیری از شبکه‌های مجازی و صفحات شخصی افراد به‌منظور شناسایی مظنونین، استفاده از فضای مجازی به‌منظور اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص خطرات احتمالی، استفاده از شبکه‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات به‌منظور برقراری ارتباط سریع و آسان بین واحدهای مختلف پلیسی و... از مهم‌ترین این کاربردها است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت چنانچه نیروی انتظامی به‌سوی یک سیستم فناوری اطلاعات پیشرفته و بروز حرکت نماید، می‌توان انتظار داشت علاوه بر ارتقاء بهره‌وری در بین کارکنان و سازمان خود من جمله کاهش فساد اقتصادی و کاهش هزینه‌های کاغذبازی، می‌توان ارائه خدمات بهینه‌تر به شهروندان و حتی پیشگیری از بسیاری از جرائم را قبل از وقوع شاهد بود و در غیر این صورت بروکراسی زائد اداری علاوه بر ایجاد کندی بیش‌ازحد در اجرای وظایف بخش عظیمی از زمان سازمان را جهت پاسخگویی به شهروندان گرفته و در پیشگیری از بسیاری از جرائم عاجز خواهند ماند که درنهایت عدم رضایت شهروندان را در بسیاری از بخش‌ها



به دنبال خواهد داشت. از این رو، در پژوهش حاضر به بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها پرداخته شده است.

## پیشینه و مبانی نظری پژوهش

### پیشینه پژوهش

جهانشاهی و هاشمی (۱۳۹۳)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات با بهبود کیفیت خدمات پلیس پرداختند. در این پژوهش هدف، بررسی رابطه بین نقش فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات پلیس انجام پذیرفته است. به طور کلی، امروزه، از نقش فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات بسیار سخن در میان است؛ چون جهان جدید به صورت یک شبکه درخواهد آمد؛ شبکه‌ای نیرومند که بافت اصلی و تاروپود آن را اطلاعات و نظام ارتباطات تشکیل می‌دهد. در چنین چشم‌اندازی، جهانی شدن معنای ویژه‌ای می‌یابد که به حضور همه در همه‌جا دلالت دارد و این وسایل ارتباط جمعی، شبکه اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات است که از چنان اهمیتی برخوردارند که نمی‌توان وجود جهانی خالی از آن‌ها را تصور کرد. روش تحقیق پیمایشی و ابزار پژوهش مصاحبه می‌باشد. جامعه مورد مطالعه کارکنان نیروهای انتظامی خراسان شمالی می‌باشند. بدیهی است طبق نتایج فرضیه اصلی این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت همچنین بین مؤلفه‌های فناوری اطلاعات یعنی نقش عوامل مکان‌گزینی، نقش فضایی، نقش فضایی کار از راه دور، نقش فضایی ارتباطات بی‌سیم و سیار با بهبود کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.

سیف‌الدینی (۱۳۹۴)، در پژوهشی به نقش فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات نیروی انتظامی پرداخت. او بیان نمود که فناوری اطلاعات و ارتباطات جوامع را دچار تغییراتی بسیار کرده است. مشاغل، مهارت‌ها، فرهنگ‌ها، همه و همه تحت تأثیر فناوری قرار گرفته‌اند. بی‌شک تعالی سازمان‌ها نیز سهمی عمده در توسعه این فناوری‌ها داشته‌اند. توجه به فناوری اطلاعات و الگوهای تعالی سازمانی، به‌مثابه سرمایه‌های مهم سازمانی، بیش‌ازپیش مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. در کنار رویکردهای مختلف سازمان‌ها در معیارهای رهبری، راهبرد، منابع انسانی، شراکت‌های بیرونی و منابع مالی، علاوه بر اینکه به‌کارگیری فناوری اطلاعات و سامانه‌های اطلاعات مدیریت از

اهمیتی ویژه برخوردار است. در این مقاله، تأثیر به‌کارگیری فناوری اطلاعات در تعالی سازمان و کیفیت خدمات در نیروی انتظامی بررسی شده و نشان داده شده است که اندازه سازمان بر عمق اجرای سامانه‌های فناوری اطلاعات و الگوی تعالی سازمانی تأثیرگذار است. همچنین آن دسته از سازمان‌هایی که به صورتی گسترده‌تر از فناوری اطلاعات و سامانه‌های اطلاعاتی استفاده می‌کنند در تعالی سازمانی موفقیتی بیشتر کسب کرده و به امتیازاتی بیشتر در این الگوی موفقیت دست یافته‌اند.

رحمانی و عالیقدری (۱۳۹۶)، در پژوهشی به نقش فناوری اطلاعات بر مدیریت کیفیت جامع پرداختند. مطالعه آن‌ها با روش فراتحلیل یافته‌های پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه ارتباط فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت فراگیر با رویکرد ترکیب IT و TQM پرداخته است که می‌توان آن‌ها را در متغیرهایی نظیر افزایش بهره‌وری و کارایی مشاهده کرد. با توجه به مطالعه انجام‌شده رابطه بین فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع و اثر آن دو بر کارایی و اثربخشی لازم و ضروری به نظر می‌رسد.

نصر اصفهانی و ترابی (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای به ارزیابی عملکرد سازمان‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات پرداخته‌اند. این تحقیق با هدف بررسی نحوه تأثیرگذاری فناوری اطلاعات بر عملکرد یک سازمان، علاوه بر بررسی تازه‌ترین رویکردهای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها از دید فناوری اطلاعات به معرفی مدل‌های پیشنهادی با استفاده از مدل رگرسیون خطی چندگانه می‌پردازد. نتایج این بررسی، ارائه مدلی بر اساس رگرسیون خطی چندگانه برای مشخص نمودن نحوه تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد آن سازمان می‌باشد.

مشایخی، فرهنگي، مؤمنی و علیدوستی (۱۳۸۴)، در پژوهشی به بررسی عوامل کلیدی مؤثر بر کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌های دولتی ایران پرداخته‌اند. در پژوهش یادشده که به روش دلفی انجام شده است، اعضای هیئت‌رئیس دلفی در مجموع ۳۷ عامل را در موفقیت و شکست کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌های دولتی ایران کلیدی تشخیص داده‌اند؛ لازم به ذکر است که به ۲۰ عامل از این عوامل در پژوهش‌ها و مطالعات پیشین در بخش دولتی اشاره شده است و ۱۷ عامل دیگر را اعضای هیئت‌رئیس ارائه کرده‌اند. این عوامل به شش دسته تقسیم شده‌اند که شامل: ۱- عوامل انسانی ۲- عوامل محیطی ۳- ظرفیت برنامه‌ریزی ۴- عوامل ساختاری ۵- نقش مدیریت ارشد ۶- ظرفیت تغییر می‌باشد و در پایان، محدودیت‌ها و پیشنهادها ارائه گردید.



نور و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی بر روی توسعه یک مدل اندازه‌گیری عملکرد برای کیفیت خدمات فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات (ICTSQ) اقدام کردند. آن‌ها بیان نمودند بر اساس بیشتر ادبیات پیشین در مطالعات فناوری اطلاعات و ارتباطات، بسیاری از مدل‌ها در زمینه کیفیت خدمات توسعه یافته‌اند. آن‌ها شاخص‌های خدمات فناوری اطلاعات را شامل: قابلیت اطمینان، آموزش کارکنان و شهروندان، پاسخگویی و گزارش دهی و پیشگیری بیان نمودند.

اعز می و همکاران (۲۰۱۶)، در پژوهشی به بررسی اثر اجرای فناوری‌های فناوری اطلاعاتی و ارتباطی بر کیفیت خدمات عمومی در مالزی پرداختند. تحقیق آن‌ها کیفی بود. این مقاله کیفیت خدمات الکترونیکی را نشان می‌دهد که می‌تواند فعالیت‌های دولتی را برای حصول اطمینان از حاکمیت قوی و مؤثر در حفظ سیاست‌های توسعه‌ای نشان دهد. به‌طور حتم، ایده خدمات الکترونیکی فراتر از شبکه‌های کاری است که همه‌چیز در جهان مدرن به چشم می‌خورد. آن‌ها بیان داشتند، این امر موجب می‌شود تا فناوری اطلاعات و ارتباطات تلاش‌های انسانی را به‌عنوان وظیفه ضروری برای رشد و توسعه فراوان دربر گیرد.

آدرونک بوسایو، آنی کایم<sup>۱</sup> (۲۰۱۵)، در پژوهش خود با عنوان «سیستم امن گزارش دهی جرم قابل‌استفاده در محیط‌هایی با محدودیت منابع تکنولوژی» نشان داد که جرم و جنایت در محیط‌هایی که منابع فناوری محدود است بیشتر وجود دارد و آن تأثیر منفی بر رشد اقتصادی و سرمایه‌گذاری و باعث ایجاد مهاجرت می‌شود. برای شناسایی مسیرهایی جهت گزارش‌دهی امن یک بررسی انجام شد و مشخص شد که نیاز به یک سرویس گزارش دهی بی‌نام می‌باشد. در پژوهش یادشده سیستم نرم‌افزاری کری هلپ<sup>۲</sup> را معرفی می‌کنند که قابل‌نصب بر روی گوشی تلفن همراه اندروید می‌باشد، برای ساکنان مجتمع‌های دانشگاهی که در محیط‌های پیرامونی می‌باشند، آزمایش گردید که نتایج نشان داد می‌توان به‌آسانی گزارش جرم و جنایت را به پلیس و مراجع قانونی اعلام نمود. انتقال امن گزارش و اطلاعات از تلفن همراه و ذخیره‌سازی و مدیریت اطلاعات جمع‌آوری‌شده بر اساس تکرار گزارش‌های و تمرکز آن و نقاطی که جرم در آن واقع

۱- Adronek Bosuyo, Annie Kim

۲- Carrie Halep



شده است از مزایای سیستم می‌باشد، کل سیستم امتیاز ۷۷/۰۶ را گرفته است و نشان دهنده این مطلب است که خیلی به استفاده از سیستم تمایل دارند.

در جمع‌بندی می‌بایست اظهار داشت که در مطالب بیان شده در پیشینه پژوهش هر کدام از تحقیقات ذکر شده متغیرها و مباحث مختلفی را مورد توجه قرار داده‌اند و دارای نکات مهمی می‌باشند، اما نقطه قوت این پژوهش در مقایسه با پژوهش‌های قبلی، توجه به چگونگی ارائه خدمات بهتر در کلانتری‌ها بوده است، توجه به کلانتری‌ها به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین مراکز مراجعه مردم و نقطه تماس ناجا با جامعه همیشه مورد توجه بوده است و تلاش گردیده تا با ارائه خدمات مناسب، میزان رضایتمندی از پلیس را در بین مردم افزایش دهد. ویژگی مهم این پژوهش توجه ویژه به نقش و کاربرد فناوری‌ها و روشن نمودن شاخص‌های آن در فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها بوده است که در تحقیقات قبلی کمتر به آن پرداخته شده است.

### مبانی نظری پژوهش

**فناوری اطلاعات و ارتباطات:** فناوری اطلاعات با تعدیل فرایندهای کاری، بهبود بهره‌وری و کیفیت خدمات و نیز بانک اطلاعاتی جامع در مورد مراجعین، عرضه‌کنندگان، کارکنان و فرایندها و پروژه‌ها، توسعه و پیشرفت سازمان را باعث خواهد شد. این فناوری، با فراهم آوردن راه‌حل منطقی برای مدیریت همراه با کاهش هزینه‌ها و زمان، سعی در کنترل و نظارت بر همه امور از یک نقطه مرکزی را دارد (توسلی، ۱۳۹۶: ۱۱۰).

فناوری اطلاعات مجموعه‌ای از ابزارها و تجهیزات فیزیکی و فکری است که در برنامه‌ریزی، تجزیه و تحلیل و استفاده از اطلاعات در تصمیم‌گیری و مدیریت مورد استفاده قرار می‌گیرد، فناوری اطلاعات به‌عنوان فناوری ارتباطات از راه دور و محاسباتی تعریف شده است که تجهیزات خودکاری را برای کاربرد اطلاعات فراهم می‌کند (توسلی، ۱۳۹۶: ۱۱۱)، دانشی است که برای توصیف فناوری‌هایی بکار می‌رود که ما را در ضبط، ذخیره‌سازی، پردازش، بازیابی، انتقال و دریافت اطلاعات یاری می‌دهد و شامل سخت‌افزار، نرم‌افزار، مغز افزار (انسان افزار) و شبکه افزاری باشد و موضوع آن کاربرد دستگاه‌های اطلاعات، ارتباطات و رایانه است (بهان و هولمز،<sup>۱</sup> ۱۳۸۷: ۱۳).



به اعتقاد اولگبود<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۸)، تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان به شرح زیر است:

کارایی و اثربخشی؛ با رشد سازمان‌ها و پیچیده‌تر شدن محیط آن‌ها و نیز افزایش رقابت میان سازمان‌ها، به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات در هر سازمان، میان واحدها در جهت افزایش کارایی و اثربخشی هماهنگی ایجاد می‌کند. فن‌آوری اطلاعات در یک سازمان به کارکنان امکان می‌دهد، کارایی و اثربخشی خود را بالا ببرند و همچنین موجبات اثربخشی دستگاه‌های مدیریت کارتر و پیشرفته‌تر را در سازمان فراهم نمایند. تحقیقات انجام‌یافته نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات از طریق ایجاد صرفه‌جویی‌های اقتصادی، دسترسی همزمان به اطلاعات، کاهش خطا، گسترش رقابت و کاهش انحصار، رفع محدودیت‌های زمانی، مکانی، همگرایی اطلاعات، تغییر شیوه‌های مدیریتی بر کارایی و اثربخشی تأثیر می‌گذارد.

انعطاف‌پذیری و یکپارچه‌سازی؛ یکپارچه‌سازی به معنای ایجاد هماهنگی اطلاعاتی در بین کلیه واحدهای سازمان به‌منظور به‌کارگیری اطلاعات مشترک، کاهش هزینه‌های هماهنگی، بهتر شدن کیفیت برقراری ارتباط، هماهنگی بیشتر با تغییرات محیطی و پیش‌بینی تقاضاها، کاهش زمان هماهنگی اطلاعاتی، بهتر شدن پروسه‌های استانداردسازی روند اجرای فعالیت‌ها در سازمان و انعطاف‌پذیری استراتژیک به معنای توانایی مدیریت ریسک‌ها و پاسخ‌گویی سریع و واکنش‌های مناسب به تهدیدات و فرصت‌ها است.

تجارت الکترونیک؛ تأثیرات تجارت الکترونیک بر سازمان شامل تسهیل جریان اطلاعات در درون و بیرون سازمان‌ها، خودکار کردن فرایند انجام کارها، بهبود ارتباط کمی و کیفی با درون و بیرون سازمان، افزایش بهره‌وری زمان، امکان ارائه خدمات با هزینه کمتر و سرعت بیشتر، مدیریت کیفیت، تغییر استراتژی سازمانی و غیره.

ارتباطات؛ هر سازمانی با استفاده از فن‌آوری اطلاعات می‌تواند بین ساختار عمودی و افقی سازمان هماهنگی لازم را ایجاد نموده و از فعالیت‌ها، پشتیبانی لازم را به عمل آورد. همچنین اعضای سازمان با استفاده از رایانه می‌توانند از طریق دریافت اطلاعات

صحیح، به‌موقع و مناسب، با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و در جهت تأمین هدف همکاری لازم را ارائه نمایند. به‌سادگی می‌توان دریافت که فقدان اطلاعات صحیح و به‌موقع تا چه حدی می‌تواند در فرآیند خط‌مشی‌گذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی، کنترل و نظارت و در نهایت اخذ تصمیم‌های درست در سازمان اشکال ایجاد کند.

### سیستم اطلاعاتی

در میان سرمایه‌های یک سازمان، اطلاعات، باارزش‌ترین آن‌ها است و این مسئله به این دلیل است که تمام امکانات فیزیکی و محیطی از طریق اطلاعات توجیه می‌شوند. طبق آمار، بیش از ۷۰ درصد سازمان‌های مکزیکی و کره‌ای یک طرح سیستم اطلاعاتی دارند. این مورد در سازمان‌های آمریکایی بیش از ۹۰ درصد است. یک سازمان باید بتواند نیازهای اطلاعاتی اکثریت را در درون سازمان برآورده سازد؛ بنابراین به دستگامی که برای کاربران، داده یا اطلاعات فراهم می‌کند «سیستم اطلاعاتی» گفته می‌شود. برای رسیدن به یک سیستم اطلاعاتی مناسب، داده‌ها می‌بایست به صورتی منطقی، طبقه‌بندی و ذخیره شوند تا استفاده از آن‌ها ساده‌تر بوده، با کارایی بیشتری تحلیل شوند و سریع‌تر مورد استفاده قرار گیرند و در نتیجه مدیریت بهتری بر آن‌ها اعمال شود (مدهوشی، ۱۳۸۲: ۲۰۴).

سامانه‌های اطلاعاتی که همان دستگاه‌های اطلاعاتی هستند، برای پشتیبانی از تصمیم‌سازی و کنترل در سازمان، جمع‌آوری یا بازیابی، پردازش، ذخیره و توزیع اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرند و به مدیران و کارکنان در تجزیه و تحلیل مشکلات، تجسم موضوعات پیچیده و تولید محصولات جدید کمک می‌کنند (لاون کنث و جی، ۱۳۸۸: ۳۹).

### کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان

فناوری‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها، کاربردهای متعددی دارند. امروزه بسیاری از فعالیت‌های سازمانی با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی صورت می‌گیرد و این امر موجب افزایش سرعت انجام فعالیت‌ها و بالا رفتن دقت و سطح اطمینان در آن‌ها می‌شود. گسترش به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی در انجام امور به حدی است که در صورت عدم وجود فناوری‌های اطلاعاتی انجام بسیاری از آن‌ها اگر غیرممکن نباشد، با دشواری



روبرو بوده و سطح کارایی به‌طور بارزی کاهش می‌یابد. کاربرد فناوری اطلاعات از نظر اکثر صاحب‌نظران به دو گونه عمده «کاربرد عملیاتی» و «کاربرد اطلاعاتی» تقسیم می‌شوند که هر سازمانی با توجه به نوع فعالیت خود، ترکیبی از آن‌ها را بکار می‌گیرد.

### ۱. کاربردهای عملیاتی

استفاده از فناوری اطلاعات در یک وظیفه تخصصی را کاربرد عملیاتی فناوری اطلاعات می‌نامند. در سطح کاربرد عملیاتی، فناوری اطلاعات و رایانه موجب گسترش خودکارسازی می‌گردد و در نتیجه این فناوری به انجام امور پیچیده به طرز سریع و اقتصادی کمک می‌کند. در عین حال، کاربرد عملیاتی به یافتن راه‌های ساده‌سازی عملیات می‌انجامد به‌طوری‌که سیستم سازمان کارتر می‌گردد و از منابع انسانی و ماشین استفاده کارایی به عمل می‌آید.

به‌طور کلی، کاربردهای عملیاتی رایانه چهار نتیجه را به دنبال دارند که عبارت‌اند از:

۱. افزایش بهره‌وری

۲. افزایش نسبت هزینه اثربخشی از طریق کاهش هزینه‌های عملیاتی

۳. ارائه روش‌های کنترل فعالیت‌های منابع انسانی

۴. افزایش قدرت رقابت در سازمان در اثر پیشرفت‌های حاصله در کنترل کیفی و نوآوری‌ها

به‌کارگیری دستگاه‌های رایانه‌ای در سطوح عملیاتی موجب افزایش بهره‌وری می‌گردد. مدیران اساساً با این انگیزه به سرمایه‌گذاری در فناوری رایانه مبادرت می‌کنند که امکان افزایش تولید (کالا و خدمات) را در مقدار ثابت میسر می‌کند. در یک محیط تولیدی استفاده از وسایل و تجهیزات رایانه‌ای سطح ضایعات را به حداقل رسانده و سطح تولید را بالا می‌برد. همچنین کاهش ساعات کار ماشین و نیروی انسانی نیز که در اثر به‌کارگیری تجهیزات رایانه‌ای حاصل می‌شود، هزینه را کاهش داده و نسبت هزینه-اثربخشی را افزایش می‌دهد (محمدی بلبان آباد و همکاران، ۱۳۹۷).

فناوری رایانه موجبات کاهش هزینه‌های متغیر را فراهم کرده است. فناوری اطلاعات از چند جهت هزینه‌های عملیاتی را کاهش می‌دهد:

نخست، ورود فناوری رایانه به سازمان، نیاز سازمان به نیروی انسانی را کاهش می‌دهند. طوری که استفاده از ماشین‌های تمام‌خودکار و ربات‌ها حتی در بعضی موارد نیاز به نیروی انسانی را مرتفع می‌کند.

دوم، فناوری رایانه و اطلاعات با ایجاد امکان دسترسی سریع اطلاعات دقیق راجع به مواردی مانند سطح موجودی باعث کاهش هزینه‌های عملیاتی می‌گردد.

سوم، موجب می‌گردد که سطح ضایعات و زمان لازم برای تولید کاهش یافته و در نتیجه هزینه‌های مربوط نیز کاهش یابند. گسترش سریع فناوری رایانه برای عملیات منابع انسانی منجر به تغییرات بارزی در کنترل منابع انسانی شده است. امروزه برای کنترل منابع انسانی از دستگاه‌های پیشرفته اطلاعات منابع انسانی که به شکل نرم‌افزارهای رایانه‌ای موجود است استفاده می‌شود. این نرم‌افزارها موجب انجام منظم و سامانمند وظایف مدیریت منابع انسانی مانند برنامه‌ریزی منابع انسانی، گزینش و پاداش می‌گردد. همچنین نرم‌افزارهای مزبور مدیریت منابع انسانی را در کنترل حضور و غیاب و سنجش میزان فعالیت یاری می‌دهند. رایانه‌ها در این زمینه با فراهم کردن اطلاعات دقیق و مفید امکان انتخاب الگوهای پیشرفته برنامه‌ریزی و کنترل فعالیت‌های منابع انسانی را می‌دهند. به‌طور کلی کاربرد عملیاتی رایانه و فناوری اطلاعات در سازمان موجب رعایت اصول مدیریت علم در سطح بالا می‌گردد چرا که ره‌آورد این کاربرد افزایش تخصص کار بر اساس شایستگی و صلاحیت و انجام دقیق و کارای کارهاست (فضایلی گاه و نژادخلیلی، ۱۳۹۷).

## ۲. کاربردهای اطلاعاتی

زمینه دیگر کاربرد فناوری اطلاعات، کاربرد اطلاعاتی است. فناوری اطلاعات در ایفای نقش اطلاعاتی، جمع‌آوری، ذخیره و انتشار اطلاعات را تسهیل می‌نماید. به‌عبارت‌دیگر، اگر رایانه و سایر فناوری‌های عملیاتی به‌عنوان یک وسیله و ابزار مکانیکی تبدیل داده به ستاده عمل می‌کند، در نقش اطلاعاتی به‌عنوان یک عنصر هسته‌ای جمع‌آوری، انتقال و انتشار عناصر و عوامل اطلاعاتی به شمار می‌روند. نقش اطلاعاتی به کنترل و انتشار اطلاعات بر اساس اهداف مقررات و استانداردهای سازمانی کمک می‌نماید.



چهار زمینه کاربرد به نقش اطلاعات رایانه در سازمان نسبت داده می‌شود که عبارت‌اند از:

- فناوری اطلاعات به انتشار اطلاعات رسمی در سازمان کمک می‌کند.
- فناوری اطلاعات به هماهنگی بیشتر بین واحدهای فرعی و اصلی سازمان می‌انجامد.
- کاربرد فناوری اطلاعات منجر به دستیابی به سیستم اطلاعات مدیریت استاندارد می‌گردد.
- فناوری اطلاعات به تأمین اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری سرعت و دقت می‌بخشد.

رایانه انتشار اطلاعات در درون سازمان بین واحدهای اصلی و فرعی را در جهت نیل به اهداف سازمانی افزایش می‌دهد. نیل به هماهنگی از طریق دسترسی سریع و آسان به اطلاعات موجود در سطح بالاتر سازمان میسر می‌گردد. شبکه‌های گسترده رایانه‌ای حتی در بعضی موارد، هماهنگی بین سازمان‌های بزرگ (مانند شرکت‌های چندملیتی) را به خوبی ایجاد می‌کند.

یکی از جذابیت‌های نسل‌های جدید رایانه و فناوری اطلاعات، توانایی آن‌ها را در ذخیره، پردازش و انتشار اطلاعات در سازمان است ولی آنچه که دارای اهمیت است آن است که انتشار سرتاسری اطلاعات در سازمان و تا حدی نیازمند رعایت استانداردهای خاص است. دستگاه‌های اطلاعاتی و رایانه‌ای از طریق به‌کارگیری فناوری‌های پیشرفته اطلاعاتی می‌توانند از حالت استاندارد برخوردار بوده و تبادل اطلاعات بر مبنای یکسان و به نحو متمرکز را تسهیل نماید. به عبارت دیگر، برای نیل به هماهنگی روند سریع گزینش اطلاعات نیاز به وجود یکنواختی منوط به رعایت استانداردها است که سیستم اطلاعات استاندارد این امکان را برای سازمان به وجود می‌آورد (بابایی زنگیانی، ۱۳۹۶).

**خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات در پلیس: نیروی انتظامی ایران که وظیفه برقراری نظم و امنیت عمومی و اعمال قانون در کشور را بر عهده دارد از تعدادی پلیس تخصصی برای پوشش حوزه‌های مختلف کشوری از جمله گشت و پیشگیری انتظامی، امنیت عمومی، آگاهی، راهنمایی و رانندگی، مرزبانی، مبارزه با قاچاق کالا و مواد مخدر**

و نیز رده‌های سازمانی پشتیبانی و ستادی تشکیل شده است. معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات ناجا (فاوا) وظیفه پشتیبانی از مأموریت‌های انتظامی ناجا را با تأمین تجهیزات و سامانه‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عهده دارد. مهم‌ترین وظیفه فاوا عبارت است از پشتیبانی اطلاعاتی مأموریت‌های انتظامی، برقراری ارتباطات موردنیاز یگان‌های مأموریتی و ستادی و بهبود روش‌های عملیاتی که با به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام می‌شود (لک و جوادیان، ۱۳۹۰). فناوری اطلاعات در راستای خدمت‌رسانی و تسریع روند انجام کارها و افزایش سرعت بهره‌وری و میزان حجم تبادل اطلاعات و ارتباطات، دنیا را متحول ساخته است. جستجوی سریع در بین انبوهی از اطلاعات، سرعت بالای عملیات ارتباطی، از میان برداشتن محدودیت‌های جغرافیایی، اشتراک علم و دانش و یافته‌های علمی در میان ملل، تبادل فرهنگی و سهولت انجام کارهای روزانه، شماری از خدمات و نوآوری‌های این علم نوین است. به‌طور کلی دستگاه‌های انتظامی، پلیسی و دستگاه‌های امنیتی با به‌کارگیری دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث افزایش توان اجرایی خود در تحقق اهداف و آرمان‌ها، مبارزه با جرائم و تخلفات و تأمین امنیت جامعه خواهند شد (پورنقدی، ۱۳۹۳).

بدیهی است که در دهکده جهانی کلید توسعه و امنیت پایدار را سازمان‌هایی در دست خواهند داشت که علاوه بر دارا بودن نظام گسترده تحقیقات علمی، از امکانات نوین ارتباطی و دستگاه‌های مدیریت کارآمد انتظامی و اطلاعاتی نیز برخوردار باشند (امامی و کیهانی، ۱۳۸۶: ۷۴). مدیرکل دفتر تحقیقات و فناوری اطلاعات و ارتباطات ناجا در توضیح سامانه‌های پردازش و مدیریت اطلاعات نیز می‌گوید: این سامانه‌ها حلقه تکمیلی سیستم مدیریت دانش ناجا را شکل می‌دهند که وظایف نگهداری، تسهیم و توزیع، تولید و به‌کارگیری، ارزیابی و توسعه دانش را بر عهده دارند. این سامانه که از آن به‌عنوان «حوزه نرم‌افزار و سیستم جامع» هم یاد می‌شود، سرویس‌های متنوع آی تی را در اختیار مردم می‌گذارد مانند دفاتر خدماتی پلیس +۱۰ که برای کارهای عملیاتی، پشتیبانی و خدماتی از جمله صدور گذرنامه، دریافت جرائم رانندگی، امکان، دریافت عدم سوءپیشینه و به‌طور کلی خدماتی را که ارائه آن‌ها مستلزم سرعت و دقت بیشتری است، به‌صورت الکترونیکی ارائه می‌کند (سیف‌الدینی، ۱۳۹۴).



## فرضیه‌های پژوهش

### فرضیه اصلی

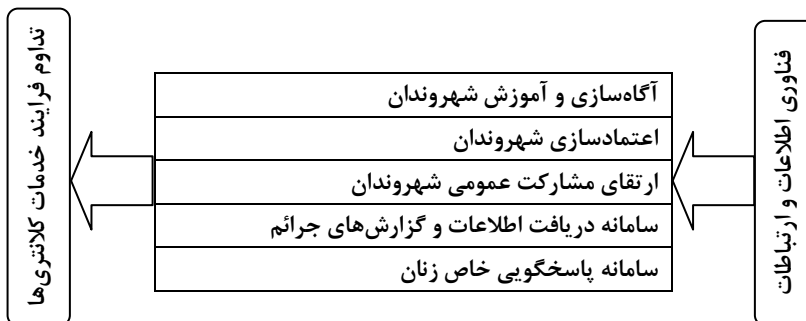
بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

### فرضیه‌های فرعی

۱. بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق آگاه‌سازی و آموزش کارکنان/ شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.
۲. بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق اعتمادسازی کارکنان/ شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.
۳. بین فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقاء مشارکت عمومی کارکنان/ شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.
۴. بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.
۵. بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد جوابگویی خاص زنان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

## مدل مفهومی تحقیق

بر اساس پیشینه تحقیقات و فرضیات پژوهش، مدل زیر طراحی و ارائه می‌گردد.





## روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ اجرا، از نوع تحقیقات توصیفی است. همچنین بر اساس ماهیت داده‌ها، تحقیقی کمی و به لحاظ جمع‌آوری داده‌ها میدانی به شمار می‌آید و به دلیل وجود رابطه بین متغیرهای تحقیق از نوع همبستگی می‌باشد. روش و ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد.

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان کلانتری‌های شهر کرج است که برای تعیین حجم نمونه از جامعه ابتدا ۲۵ پرسشنامه در بین آن‌ها توزیع و واریانس نمونه مقدماتی محاسبه گردید. بدین ترتیب، به دلیل افت نمونه تعداد ۲۵۰ پرسشنامه به صورت روش احتمالی (تصادفی طبقه‌ای) در بین کلانتری‌های شهر کرج توزیع و تحلیل نهایی بر روی ۲۲۰ پرسشنامه صحیح تکمیل شده انجام پذیرفت؛ بنابراین، نرخ بازگشت پرسشنامه برابر با ۹۲٪ می‌باشد.

به منظور اطمینان از روایی، در ابتدا پرسشنامه تهیه و بعد در اختیار استاد راهنما همچنین اساتید و کارشناسان قرار گرفت و بعد از به‌کارگیری نظراتشان، پرسشنامه نهایی تدوین گردید. بدین ترتیب، در پژوهش حاضر از روش روایی محتوا استفاده شده است.

در پژوهش حاضر به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که در جدول شماره (۱) پایایی متغیرهای تحقیق آورده شده است.

جدول ۱: آلفای کرونباخ متغیرهای پرسشنامه

آلفا	عوامل
۰/۷۲۱	آگاه‌سازی و آموزش
۰/۷۴۴	اعتمادسازی
۰/۸۳۰	ارتقاء مشارکت عمومی
۰/۸۷۴	سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم و تسریع
۰/۷۰۸	بهبود پاسخگویی خاص زنان

## یافته‌های پژوهش

### توصیف یافته‌ها

تحلیل توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول ذیل نشان داده شده است.



جدول ۲: تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
کیفیت خدمات	۳/۱۵	۰/۳۳	۲/۱۴	۳/۸۶
آگاه‌سازی و آموزش	۳/۲۶	۰/۴۳	۱/۷۵	۴/۰
اعتمادسازی	۳/۲۰	۰/۴۵	۱/۷۵	۴/۲۵
ارتقاء مشارکت عمومی	۳/۳۰	۰/۴۰	۲/۰	۴/۳۳
سامانه دریافت اطاعات و گزارش‌های جرائم	۳/۲۲	۰/۳۳	۲/۳۳	۴/۱۱
بهبود پاسخگویی خاص زنان	۳/۱۹	۰/۴۱	۱/۶۷	۴/۰

### تحلیل استنباطی

در بخش آمار استنباطی، فرضیه‌های پژوهش بررسی شده است. پیش از تحلیل فرضیه‌ها و به‌منظور مشخص نمودن روش تحلیل آن‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به‌منظور تعیین نرمال بودن توزیع داده‌ها استفاده شد. در صورتی که توزیع داده‌های متغیرها نرمال باشد از روش همبستگی پیرسون و در غیر این صورت از روش همبستگی اسپیرمن استفاده خواهد شد. در جدول شماره (۳) نتایج تحلیل کولموگروف-اسمیرنوف نشان داده شده است.

جدول ۳: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیر	آماره Z	سطح معناداری	نتیجه
کیفیت خدمات	۱/۲۷	۰/۱۱۹	نرمال
فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۷۶	۰/۶۰۰	نرمال
آگاه‌سازی و آموزش	۱/۲۲	۰/۱۰۸	نرمال
اعتمادسازی	۱/۵۱	۰/۰۹۶	نرمال
ارتقاء مشارکت عمومی	۱/۸۰	۰/۰۵۶	نرمال
سامانه دریافت اطاعات و گزارش‌های جرائم	۰/۸۸	۰/۳۵۵	نرمال
بهبود پاسخگویی خاص زنان	۱/۶۶	۰/۰۸۱	نرمال

با توجه به نتایج سطح معناداری به‌دست‌آمده در جدول بالا، می‌توان نتیجه گرفت که تمامی متغیرها دارای توزیع نرمال بوده و به همین دلیل از روش ضریب همبستگی پیرسون برای تحلیل فرضیه‌ها استفاده شد. جداول ۴ الی ۹، نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای به‌منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهند.

**فرضیه اصلی:** بین فناوری اطلاعات و ارتباطات با فرایند تداوم خدمات کلانتری رابطه وجود دارد.

به منظور بررسی فرض بالا، آزمون فرضی به صورت زیر تنظیم می شود:

$H_0$ : بین فناوری اطلاعات و ارتباطات با فرایند تداوم خدمات کلانتری رابطه وجود ندارد.

$H_1$ : بین فناوری اطلاعات و ارتباطات با فرایند تداوم خدمات کلانتری رابطه وجود دارد.

در جدول شماره (۴) آزمون همبستگی پیرسون مربوط به بررسی فرضیه فوق نشان داده شده است.

جدول ۴: آزمون فرضیه اصلی

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
۲۲۰	۰/۵۷۳	۰/۰۰۰	تائید $H_1$

**فرضیه اول:** بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق آگاه سازی و آموزش شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری ها رابطه وجود دارد.

به منظور بررسی فرض بالا، آزمون فرضی به صورت زیر تنظیم می شود:

$H_0$ : بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق آگاه سازی و آموزش شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری ها رابطه وجود ندارد.

$H_1$ : بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق آگاه سازی و آموزش شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری ها رابطه وجود دارد.

در جدول شماره (۵) آزمون مربوط به بررسی فرضیه فوق نشان داده شده است.

جدول ۵: آزمون فرضیه اول

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
۲۲۰	۰/۱۹۳	۰/۰۰۴	تائید $H_1$

**فرضیه دوم:** بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق اعتماد سازی شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری ها رابطه وجود دارد.

به منظور بررسی فرض بالا، آزمون فرضی به صورت زیر تنظیم می شود:



H: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق اعتمادسازی شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود ندارد.

H<sub>۱</sub>: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق اعتمادسازی شهروندان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

در جدول شماره (۶) آزمون مربوط به بررسی فرضیه فوق نشان داده شده است.

جدول ۶: آزمون فرضیه دوم

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
۲۲۰	۰/۲۲۱	۰/۰۰۱	تائید H <sub>۱</sub>

فرضیه سوم: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقاء مشارکت عمومی شهروندان و فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

به‌منظور بررسی فرض بالا، آزمون فرضی به‌صورت زیر تنظیم می‌شود:

H: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقاء مشارکت عمومی شهروندان و فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود ندارد.

H<sub>۱</sub>: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقاء مشارکت عمومی شهروندان و فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

در جدول شماره (۷) آزمون مربوط به بررسی فرضیه فوق نشان داده شده است.

جدول ۷: آزمون فرضیه سوم

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
۲۲۰	۰/۵۵۶	۰/۰۰۰	تائید H <sub>۱</sub>

فرضیه چهارم: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

به‌منظور بررسی فرض بالا، آزمون فرضی به‌صورت زیر تنظیم می‌شود:

H: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و

گزارش‌های جرائم با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود ندارد.

H<sub>1</sub>: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.  
در جدول شماره (۸) آزمون مربوط به بررسی فرضیه فوق نشان داده شده است.

جدول ۸: آزمون فرضیه چهارم

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
۲۲۰	۰/۵۹۸	۰/۰۰۰	تائید H <sub>1</sub>

فرضیه پنجم: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد جوابگویی خاص زنان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

به‌منظور بررسی فرض بالا، آزمون فرضی به‌صورت زیر تنظیم می‌شود:

H<sub>1</sub>: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد جوابگویی خاص زنان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود ندارد.

H<sub>1</sub>: بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد جوابگویی خاص زنان با فرایند تداوم خدمات کلانتری‌ها رابطه وجود دارد.

در جدول شماره (۹) آزمون مربوط به بررسی فرضیه فوق نشان داده شده است.

جدول ۹: آزمون فرضیه پنجم

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
۲۲۰	۰/۱۳۸	۰/۰۴۰	تائید H <sub>1</sub>

همچنین در ادامه از آزمون فریدمن به‌منظور رتبه‌بندی اهمیت هر یک از شاخص‌ها استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۱۰: رتبه‌بندی اهمیت شاخص‌ها

شاخص	میانگین رتبه	درجه اهمیت
آگاه‌سازی و آموزش	۳/۱۳	۲
اعتمادسازی	۲/۸۱	۵
ارتقاء مشارکت عمومی	۳/۳۵	۱
سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم و تسریع	۲/۹۰	۳
بهبود پاسخگویی خاص زنان	۲/۸۲	۴



همان‌گونه که از نتایج جدول بالا می‌توان مشاهده نمود، شاخص ارتقاء مشارکت عمومی در فناوری اطلاعات نسبت به سایر شاخص‌های خدمات‌دهی بهتر توانسته باعث تداوم روند خدمت‌رسانی به شهروندان شده و دارای اهمیت اول می‌باشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، می‌توان دریافت که برای کلانتری‌ها و مدیران و دست‌اندکاران نیروی انتظامی، ضروری است به نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه هرچه بهتر خدمات توجه بیشتر و بهتر دارند تا با این وسیله درجه ارتقاء کیفیت خدمات در سازمان را تا سطح مناسب‌تری بالا برند.

نتیجه فرضیه اصلی پژوهش نشان داد که در سطح اطمینان ۹۹٪ بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها به میزان ۰/۵۷۳ رابطه معنادار وجود دارد. به‌عبارت‌دیگر فناوری اطلاعات و ارتباطات با آگاه‌سازی و آموزش کارکنان و متقاضیان، اعتمادسازی بین آن‌ها، ارتقاء مشارکت عمومی، ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و گزارش جرائم و همچنین بهبود پاسخگویی خاص بانوان در فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها نقش داشته است. این نتیجه هم‌راستا با تحقیقات اعز می و همکاران (۲۰۱۶)، رانورا (۲۰۱۵)، تیسو و همکاران (۲۰۱۲)، پروندوار فومنی و همکاران (۱۳۹۵)، سیف‌الدینی (۱۳۹۴) و جهان‌شاهی و هاشمی (۱۳۹۳) است.

نتیجه فرضیه فرعی اول نشان داد در سطح اطمینان ۹۹٪ بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق آگاه‌سازی و آموزش کارکنان و متقاضیان و فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها به میزان ۰/۱۹۳ رابطه معنادار وجود دارد. به‌عبارت‌دیگر، فناوری اطلاعات و ارتباطات با آگاه‌سازی از حقوق فردی شهروندان در مسائل قضایی، آگاه‌سازی از قوانین و دستورالعمل‌ها، آگاه‌سازی از فرآیندهای اجرای کار در فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها نقش داشته است. بایستی اذعان نمود در هر سازمان و بخصوص حوزه کلانتری‌ها، بهره‌گیری مناسب از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات موجب می‌گردد تا شهروندان از فرایند انجام امور و حقوق خودآگاهی کامل داشته و همچنین کارکنان در انجام امور و ارائه خدمات موفقیت بیشتری را کسب نمایند، این نتیجه هم‌راستا با تحقیقات را (۲۰۱۵) و نور و همکاران (۲۰۰۸) است.

نتیجه فرضیه فرعی دوم نشان داد در سطح اطمینان ۹۹٪ بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق اعتمادسازی کارکنان و متقاضیان و فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها به میزان ۰/۲۲۱ رابطه معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، فناوری اطلاعات و ارتباطات با اطمینان به درستی و صحت اطلاعات، عمل به وعده، برقراری ارتباطات مؤثر و افزایش ایمنی دسترسی به اطلاعات در فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها نقش داشته است. فناوری اطلاعات و سامانه‌های مرتبط در پلیس که یک نوع مستندسازی را به همراه دارد موجب می‌گردد تا شهروندان با اعتماد بیشتر تقاضای خود را مطرح نمایند و پی‌گیر خدمات و درخواست‌های خود باشند و کارکنان نیز در ارائه خدمات، نظم و دقت را در شهروندان نهادینه‌سازی نمایند. این نتیجه هم‌راستا با تحقیقات آ لویاکونو و همکاران (۲۰۰۲)، یانگ و جون (۲۰۰۲)، یانگ و همکاران (۲۰۰۳)، ملیتسکی (۲۰۰۵) و لین (۲۰۰۷) است.

نتیجه فرضیه فرعی سوم نشان داد در سطح اطمینان ۹۹٪ بین فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقاء مشارکت عمومی کارکنان و متقاضیان و فرایند خدمات در کلانتری‌ها به میزان ۰/۵۵۶ رابطه معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، فناوری اطلاعات و ارتباطات با پرداخت وجوه الکترونیکی از طریق شهروندان، تکمیل برگه‌های الکترونیک و کسب اطلاعات از طریق سامانه از طریق شهروندان توانسته است در فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها نقش داشته باشد که در همین راستا پژوهش‌های مشایخی، فرهنگی، مؤمنی و علیدوستی (۱۳۸۴) با عنوان «بررسی عوامل کلیدی مؤثر بر کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌های دولتی ایران»، پژوهش‌های پسندیده و شاه‌محمدی (۱۳۹۲) با عنوان «ارزیابی عملکرد سامانه جامع نیروی انسانی ناجا با به‌کارگیری مدل تعدیل‌شده دلون و مک‌لین» و پژوهش‌های شاه‌محمدی، شگری پور و جهان‌شیری (۱۳۹۲) با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت مناسب سامانه‌های اطلاعاتی ناجا و تدوین الگوی» مبنی بر به‌کارگیری سامانه‌های فناوری اطلاعات و پشتیبانی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری از آن که باعث اثربخشی و ارتقاء بهره‌وری عملکرد سازمان می‌گردد را تأیید می‌نماید و این نتیجه هم‌راستا با تحقیقات پارسورامان و همکاران (۲۰۰۵)، زیت‌هاصل و همکاران (۲۰۰۲) و مادو (۲۰۰۲) است.



نتیجه فرضیه فرعی چهارم نشان داد در سطح اطمینان ۹۹٪ بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد سامانه دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم و فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها به میزان ۰/۵۹۸ رابطه معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، فناوری اطلاعات و ارتباطات با کاهش بروکراسی اداری، جلوگیری از یکنواختی فعالیت‌های کاری کارکنان، جلوگیری از برخورد غیرضروری (غیر اداری)، افزایش قابلیت‌های گزارشگری و فهرست بندی موضوعی کارآمد (دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم)، بهبود فرآیندهای عملیات داخلی سازمان، افزایش تناسب امکانات نرم‌افزار با نیازهای شغلی، سهولت پیگیری نامه، افزایش سرعت خدمات‌رسانی و افزایش دقت در خدمات‌رسانی توانسته است فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها نقش داشته باشد. باید اذعان نمود که سامانه دریافت اطلاعات از نوع دستگاه‌های اطلاعات مدیریت می‌باشد و مدیران از طریق اخبار، اطلاعات و گزارش‌های ثبت‌شده در سیستم به محیط داخلی و بیرونی مرتبط با اهداف سازمان دسترسی می‌یابند و با توجه به اینکه داده‌های ثبت‌شده در سامانه در حوزه پیشگیری و مقابله با جرم و ارائه خدمات می‌باشد، با کسب اطلاعات کامل و دقیق از طریق بهره‌مندی از سامانه‌های انتظامی، عملکرد مطلوب‌تری در مدیریت پیشگیری انتظامی از جرم و تداوم خدمات در کلانتری‌ها به وجود می‌آید. این نتیجه هم‌راستا با تحقیقات مادو (۲۰۰۲)، یانگ و جون (۲۰۰۲)، زیتهمال و همکاران (۲۰۰۲)، پراسورامان و همکاران (۲۰۰۵)، لین (۲۰۰۷) و رانورا (۲۰۱۵) است.

نتیجه فرضیه فرعی پنجم نشان داد در سطح اطمینان ۹۵٪ بین فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق ایجاد شرایطی برای پاسخگویی به بانوان و فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها به میزان ۰/۱۳۸ رابطه معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، با استفاده از ظرفیت فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌توان نسبت به ایجاد و ارتقا سامانه خاص دریافت گزارش‌های زنان اقدام نمود که این اقدام فصلی جدید در بهبود و تنوع در شیوه تعاملات با زنان، افزایش رضایت آن‌ها در پاسخگویی بهتر و در نهایت افزایش توانایی در دریافت خدمات و ایجاد احساس امنیت بیشتر در زنان را موجب می‌گردد و در فرایند تداوم خدمات در کلانتری‌ها نقش معناداری و مثبتی را ایفا می‌نماید.



## پیشنهادها

در این بخش بر اساس نتایج به دست آمده از فرضیه‌های پژوهش، پیشنهادهای کاربردی به صورت زیر ارائه شد:

۱- بر اساس نتایج به دست آمده از فرضیه فرعی اول، نیروی انتظامی می‌بایست در سامانه‌های ایجاد شده فناوری اطلاعات و ارتباطاتی خود به منظور ارائه خدمات به کارکنان و متقاضیان به‌ویژه در کلانتری‌ها قوانین و دستورالعمل‌های قضایی، فرآیندهای کاری مرتبط با شکایات و همچنین قسمتی برای پرسش و پاسخ موضوعات مرتبط را به منظور آگاه‌سازی و آموزش کارکنان و متقاضیان فراهم نماید.

۲- با توجه به نتایج فرضیه فرعی دوم، پیشنهاد می‌شود نیروی انتظامی در سامانه‌های ایجاد شده فناوری اطلاعات و ارتباطاتی خود به منظور ارائه خدمات به کارکنان و متقاضیان به‌ویژه در کلانتری‌ها اطلاعات را دائماً هم‌راستا با قوانین به‌روز نموده، ارتباطات ایمن را از طریق مختلف ارتقاء داده، سامانه ثبت شکایات از طریق اینترنت یا سایر شبکه‌های مخابراتی را ارتقاء داده و زمان دقیق رسیدگی به شکایات را مشخص و فراهم نماید.

۳- با توجه به فرضیه فرعی سوم، پیشنهاد می‌شود نیروی انتظامی در سامانه‌های ایجاد شده فناوری اطلاعات و ارتباطاتی خود به منظور ارائه خدمات به کارکنان و متقاضیان به‌ویژه در کلانتری‌ها، نسبت به ایجاد برهه‌های الکترونیک بجای کاغذی، استفاده از کارپوشه برای پاسخگویی و در صورت نیاز به واریز وجوه، پرداخت اینترنتی را فراهم نماید، این اقدامات زمینه را برای متقاضیان جهت دریافت خدمات و برای کارکنان بستر مناسبی را جهت تداوم ارائه خدمات ایجاد می‌نماید.

۴- با توجه به فرضیه فرعی چهارم، پیشنهاد می‌شود نیروی انتظامی در سامانه‌های ایجاد شده فناوری اطلاعات و ارتباطاتی خود به منظور ارائه خدمات به کارکنان و متقاضیان به‌ویژه در کلانتری‌ها تا حد امکان از یکنواختی فعالیت‌های کاری کارکنان و برخورد غیرضروری (غیر اداری) جلوگیری نموده و قابلیت‌های



گزارشگری و فهرست بندی موضوعی کارآمد (دریافت اطلاعات و گزارش‌های جرائم)، فرآیندهای عملیات داخلی سازمان، تناسب امکانات نرم‌افزار با نیازهای شغلی، سهولت پیگیری نامه، سرعت خدمات‌رسانی و دقت در خدمات‌رسانی را فراهم نماید.

۵- با توجه به فرضیه فرعی پنجم، پیشنهاد می‌شود نیروی انتظامی در سامانه‌های ایجادشده در بستر فناوری اطلاعات و ارتباطی خود به‌منظور ارائه خدمات خاص برای بانوان، نسبت به ایجاد زیرساخت‌های مناسب در این خصوص به‌منظور انجام اموری، همچون مشاوره تلفنی ویژه بانوان، دریافت گزارش‌های و پیگیری پرونده‌ها خارج از نوبت یا سریع‌تر برای بانوان و... که افزایش احساس امنیت را به دنبال دارد، اقدام نماید.

## منابع

- اسعدی، میرمحمد؛ میر غفوری، حبیب‌اله؛ خجسته‌مهر، مهشید (۱۳۹۶). «بررسی عوامل مؤثر در استقرار پلیس همراه با رویکرد دستگاه‌های نرم». اجلاس سالانه پارادایم‌های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی، تهران، دبیرخانه دائمی اجلاس، دانشگاه تهران.
- احمدوند، علی‌محمد؛ عطایی، امیرمسعود (۱۳۸۵). «نقش فناوری اطلاعات (IT) در سیستم پلیس و فضاهای مجازی جرائم با رویکردی راهبردی». دومین اجلاس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران، ندای اقتصاد بامداد (ناب).
- بهان، کیت؛ هولمز، دینا (۱۳۸۷). «آشنایی با تکنولوژی اطلاعات». (ترجمه مجید آذرخش و جعفر مهرداد)، تهران: انتشارات سمت.
- بابایی زنگیانی، محسن (۱۳۹۶). «بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات با مدیریت دانش». کنفرانس بین‌المللی مهندسی و فن‌آوری اطلاعات، امارات- دبی، پژوهشکده فرهنگ و فناوری پژوهشگاه فرهنگ و هنر.
- پورنقدی، بهزاد (۱۳۹۳). «نقش فناوری اطلاعات در نظارت عملکرد و بازرسی الکترونیکی ناجا». فصلنامه دانش انتظامی البرز، سال دوم، شماره سوم، صص ۶۵-۷۸.
- توسلی، الهام (۱۳۹۶). «بررسی اثربخشی فناوری اطلاعات بر سازمان». فصلنامه مطالعات مدیریت و کارآفرینی. سال سوم، شماره اول و دوم، صص ۱۰۹-۱۲۱.
- رودگرزاد، فروغ؛ کیاکجوری، کریم (۱۳۸۸). «نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه منابع انسانی». سومین کنفرانس توانمندسازی منابع انسانی، تهران، بنیاد توانمندسازی منابع انسانی ایران.
- سیف‌الدینی، محمدرضا (۱۳۹۴). «نقش فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات نیروی انتظامی». توسعه سازمانی پلیس، شماره پنجاه و چهار، صص ۷۶-۹۷.
- ضیاءپور، آرش؛ کیانی‌پور، ندا؛ رجبی گیلان، نادر؛ قاسمی، سیدرامین (۱۳۹۴). «بررسی اثربخشی به‌کارگیری خودکارسازی اداری بر بهره‌وری کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه)». مجله دانشگاهی یادگیری الکترونیکی، دوره ششم، شماره دوم، صص ۶۲-۵۲.
- فضایی‌گاہ، حسین؛ نژادخلیلی، میترا (۱۳۹۷). «نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در بهبود فرایند کسب‌وکار». کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری، بانکداری و اقتصاد در افق ایران ۱۴۰۴، مشهد، مؤسسه تعاونی دانش‌بنیان کم‌آوش.



- لک، بهزاد؛ جوادیان، رضا (۱۳۹۰). «تأثیر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس». فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال ششم، شماره نوزدهم، صص ۶۰-۳۱.
- لاون، کنث سی؛ لاون، جین سی (۱۳۸۸). «دستگاه‌های اطلاعاتی مدیریت». (ترجمه حبیب رودسار).
- مدهوشی، مهرداد (۱۳۸۲). «نقش نظام اطلاعاتی و فناوری اطلاعات در تصمیم‌گیری مؤثر». فصلنامه علمی پژوهشی علوم انسانی. دانشگاه الزهراء، سال سیزده، شماره چهل و چهارم، صص ۲۱۷-۱۹۴.
- مشایخی، علینقی (۱۳۸۴). «بررسی عوامل کلیدی مؤثر بر کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌های دولتی».
- فصلنامه مدرس علوم انسانی، سال نهم، شماره سوم، صص ۲۳۱-۱۹۱.
- محمدی بلبان‌آباد، تیمور؛ محمدی بلبان‌آباد، شب‌بو؛ حاجی پورطالبی، علی؛ حیدری، محمدجواد (۱۳۹۷). «بررسی میزان تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقاء سلامت فردی و اجتماعی». اولین همایش فناوری اطلاعات و ارتقاء سلامت، تهران، انجمن فناوری اطلاعات و ارتقا سلامت.
- سفیری، خدیجه؛ رجب‌لو، علی، قلیزاده، صغری (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین اعتماد بین‌شخصی و احساس امنیت اجتماعی در شبکه‌های اجتماعی مجازی (مطالعه موردی دانشجویان دختر دانشگاه الزهراء و شهید بهشتی). پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال یازدهم، شماره اول.
- نورمحمدی، مرتضی؛ طالبی آرنی، روح‌اله (۱۳۹۵). «گسترش فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات؛ رویکردهای نظری و ملاحظات امنیتی جمهوری اسلامی ایران». فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاست، سال چهارم، شماره شانزدهم، (شماره پیاپی ۴۶)، صص ۱۹۰-۱۶۹.
- نوروزی، رضاعلی؛ نادری، زهرا؛ شفیعی، زهره (۱۳۹۳). «آسیب‌شناسی کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش‌وپرورش کشور». همایش ملی مهندسی رایانه و مدیریت فناوری اطلاعات، تهران، شرکت علم و صنعت طلوع فرزین.
- Gupta, A., McDaniel, J and Herath, S. (۲۰۰۵). Quality management in service firms: ustaining structures of total quality service. *Managing Service Quality*, Vol. ۱۵, No. ۴, pp. ۳۸۹-۴۰۲.
- Gholami, R, Moshiri, S, and Lee, S.Y.T. (۲۰۰۴). ICT and Productivity of the Manufacturing Industries in Iran, *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, ۱۹, ۴, ۱-۱۹.
- Lovelock, Ch & Wright, L. (۲۰۰۰). *Principle of Service Marketing and Management*, Prentice Hill, International.

- Nor, R. N., Alias, R.A., Abdul Rahman, A. (۲۰۰۸). Performance Measurement Model for ICT Service Quality (ICTSQ). ۴th International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing. DOI: ۱۰.۱۱۰۹/WiCom.۲۰۰۸.۲۸۱۱.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry (۱۹۹۱). Refining and reassessment of the SERVQUAL scale, Journal of Retailing, ۶۷ (۴), pp. ۴۲۰-۵۰.
- Turban, E. (۲۰۰۴). "Information Technology for Management: Transforming Business in the Digital Economy". Fourth Edition, City University of Hong Kong.
- Vargo, S.L. and Lusch, R.F. (۲۰۰۴). The four service marketing myths – remnants of a goods-based, manufacturing model. Journal of Service Research, Vol. ۶ No. ۴, May, pp. ۳۲۴-۳۵.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. (۲۰۰۹). Services Marketing. New York: McGraw-Hill.
- Olughbode, M. Elbeltagi, I. Simmons, M. and Biss, T. (۲۰۰۸). "The Effect of Information Systems on Firm Performance and Profitability Using a Case-Study Approach." The Electronic Journal Information Systems Evaluation Volume ۱۱ Issue ۱, pp. ۱۱-۱۶. Retrived from: [www.ejise.com/issue/download.html](http://www.ejise.com/issue/download.html).

*Archive of SID*