

## **The Quality of E-Police Services and Citizen Participation in Preventing Drug Distribution**

**Sayyad Darvishi\***

*Assistant Professor, Department of Crime Prevention, Amin Police University, and an Associate Member of Iranian Policing Research Association (IPIRA), Tehran, Iran*

(Received: September 5, 2020; Accepted: December 21, 2020)

### **Abstract**

Nowadays, in the age of information technology, utilizing high quality e-police services is an effective strategy to involve citizens in solving social problems and harms such as drug trafficking. This study aimed at explaining the impact of the quality of e-police services on citizens' participation in preventing the distribution of drugs. This study was a quantitative, applied, and descriptive-survey research project in terms of methodology, purpose, and nature, respectively. The statistical population included undergraduate students of policing and of graduate students of crime prevention at the Amin Police University, who had had a long history of executive activity in the field of drugs distribution prevention. The sample size was comprised of 108 participants, and Ekaabi, Khalid and Davidson's (2020) and Jazini and Dehghani's (1396) questionnaires were used to measure the variables. The validity of the instrument was determined through face validity and confirmatory factor analysis, while their reliability was calculated using Chronbach's alpha. To test the hypotheses, the data was analyzed using the SPSS version 22 and Smart PLS software packages. The results showed that various dimensions of the quality of e-police services have a positive and significant (0.69) effect (at the confidence interval of 0.01) on the participation of citizens in preventing the distribution of drugs. The quality of e-police services can also predict 0.38 percent of changes in citizen participation in preventing drug distribution. The results showed that the integration of the various dimensions of the quality of e-police services and the ease of access of citizens to the required information through the police web-based systems and online information centers increases the possibility of citizens' participation in drug prevention programs.

### **Keywords**

Service quality, E-police, Citizen participation, Drug distribution prevention.

---

\* Corresponding Author, Email: [s49darvishi@gmail.com](mailto:s49darvishi@gmail.com)

## تأثیر کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر

صیاد درویشی\*

استادیار گروه پیشگیری از جرم دانشگاه علوم انتظامی امین و عضو پیوسته انجمن علمی پژوهش‌های انتظامی ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۱۵ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱)

### چکیده

**زمینه و هدف:** امروزه در عصر فناوری اطلاعات بهره‌گیری از کیفیت خدمات پلیس هوشمند راهبردی مؤثر برای جلب مشارکت شهروندان در حل مسائل و آسیب‌های اجتماعی، مانند مواد مخدر، است. این پژوهش با هدف تبیین تأثیر کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر انجام پذیرفت.

**روش‌شناسی:** پژوهش حاضر از لحاظ رویکرد کمی و از لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل دانشجویان مقطع کارشناسی انتظامی و کارشناسی‌ارشد پیشگیری از جرم دانشگاه علوم انتظامی بود که سابقه فعالیت اجرایی طولانی در حوزه مواد مخدر داشتند. حجم نمونه ۱۰۸ نفر تعیین و برای اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه اکی و همکارانش (۲۰۲۰) و جزینی و دهقانی (۱۳۹۶) بهره گرفته شد. روایی ابزار با روش صوری و تحلیل عاملی تأییدی و پایایی به وسیله آلفا محاسبه شد. برای آزمون فرضیه‌ها داده‌های حاضر در بسته نرم‌افزاری spss22 و SmartPls تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد اثر ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر ۰/۶۹ در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنادار است. همچنین، کیفیت خدمات پلیس هوشمند ۰/۳۸ از تغییرات مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر را می‌تواند پیش‌بینی کند.

**نتیجه:** نتایج نشان داد یکپارچگی بین ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند و سهولت دسترسی شهروندان به اطلاعات مورد نیاز از طریق سامانه اینترنت پلیس و اطلاع‌رسانی برخط زمینه‌های مشارکت در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر را افزایش می‌دهد.

### کلیدواژگان

پلیس هوشمند، پیشگیری از توزیع مواد مخدر، کیفیت خدمات، مشارکت شهروندان

\* رایانامه نویسنده مسئول: s49darvishi@gmail.com

## مقدمه

رویکرد پلیس هوشمند<sup>۱</sup> باعث شده پلیس و مردم به اطلاعات مورد نیاز خود از طریق تعامل سازنده به آسانی دسترسی پیدا کنند (Eterno et al 2017). زیرا مفهوم پلیس هوشمند بدین معناست که از فناوری و تحلیل استفاده می‌کند تا به شیوه راهبردی از فعالیت‌های پلیسی پشتیبانی کند. با این حال، ثبات و استمرار کیفیت خدمات پلیس هوشمند در ظرفیت جامع آن برای بهره‌مندی از مشارکت مردم در حال و آینده است؛ که این ظرفیت در درون پلیس هوشمند نهفته است (Accenture 2013). توسعه پلیس هوشمند به‌رغم اینکه به لحاظ سهولت در دسترسی به حریم خصوصی و مشکلات ناشی از احتمال سرقت و افشای اطلاعات اشخاص موجبات نگرانی افراد جامعه را به دنبال دارد، جهت تأمین امنیت جامعه امری اجتناب‌ناپذیر تلقی می‌شود (Osei-Kojo 2017; Shin 2017). به‌رغم اینکه توسعه پلیس هوشمند و تمرکز بر بهره‌گیری از فناوری دغدغه ورود به عرصه خصوصی افراد جامعه را در پی داشته، کیفیت خدمات هوشمند نسبت به گذشته بهبود یافته و برجسته‌سازی و ارتقای مزایای خدمات پلیس هوشمند زمینه جلب رضایت مردم را به دنبال داشته است (Anshari & Ariff Lim 2017) و کیفیت خدمات پلیس هوشمند ادراک مثبتی از ارزش‌های این خدمات در ذهن افراد جامعه ایجاد کرده است (Zauner et al 2015) و این رضایتمندی می‌تواند گرایش عمومی را برای بهره‌گیری از خدمات پلیس هوشمند با هدف رفع دغدغه‌های امنیتی و آرامش عمومی جامعه افزایش دهد.

مطالعات خدمات پلیسی به‌وضوح نشان می‌دهد تحقیقات انجام‌گرفته به‌طور عمده بر تأثیر خدمات پلیس بر کسب رضایت از خدمات گیرندگان پلیس تمرکز دارد (Sarrico et al 2013) که این رضایتمندی می‌تواند مشارکت خودانگیخته افراد جامعه را در برنامه‌های توسعه اجتماعی، از جمله پیشگیری از جرم توزیع مواد مخدر در محلات، در پی داشته باشد. در حال حاضر، رویکرد جامعه‌محوری بر اجرای برنامه‌های اجتماع‌محور پلیس با هدف جلب مشارکت حداکثری افراد جامعه و نهادهای مدنی به منظور تأمین امنیت عمومی و حل مسائل اجتماعی تأکید دارد و پیشگیری از فعالیت عمده‌فروشان و خرده‌فروشان مواد مخدر، که در بطن جامعه هستند، یکی از

مسائل عمده اجتماعی و مشکلات سازمان‌های پلیسی است و مشارکت ناشی از خدمات پلیس از سوی شهروندان می‌تواند ابزار و فرصت ارتکاب جرم را از توزیع‌کنندگان مواد مخدر سلب کند و با افزایش احساس امنیت اجتماعی دغدغه شهروندان را کاهش دهد. با اینکه خدمات پلیس هوشمند می‌تواند بر ارتقای سطح زندگی اجتماعی و کنترل ناهنجاری‌ها در ابعاد و سطوح مختلف نقش مثبتی داشته باشد، تمرکز بر بهینه‌سازی خدمات پلیس هوشمند در پیشگیری از جرایم مجرمان مواد مخدر می‌تواند آثار وضعی زیادی بر کاهش سایر آسیب‌ها و ناهنجاری‌های اجتماعی داشته باشد. پلیس، با تمرکز بر برنامه‌ریزی راهبردی و استفاده از تجزیه و تحلیل جرایم در محیط فناوری و بهره‌گیری از فناوری مدرن، تلاش می‌کند سطح ارائه خدمات خود را افزایش دهد و مشارکت شهروندان را برای تحقق این هدف جلب کند. برقراری ارتباط مؤثر با شهروندان و بهبود تعامل و اعتماد متقابل، سرعت و دقت در بررسی جرایم و دغدغه‌های جامعه محلی، به‌ویژه در رسیدگی به موقع به درخواست‌های شهروندان، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، شفافیت امور، و بهره‌گیری از سیستم‌های نظارتی برای رفع خلأهای امنیتی در محلات از مواردی است که می‌تواند رضایت و در نتیجه مشارکت شهروندان را در پی داشته باشد و فرصت فعالیت مجرمانه مجرمان، به‌ویژه مجرمان مواد مخدر، که سرچشمه بسیاری از جرایم و آسیب‌های اجتماعی است، را کاهش دهد. هرچند تحقیقات محدودی در رابطه با عملکرد پلیس هوشمند انجام پذیرفته است، تحقیقی که به تأثیر ابعاد پلیس هوشمند در جلب و توسعه مشارکت شهروندان در برنامه‌های اجتماعی، از جمله پیشگیری از توزیع مواد مخدر، توجه کرده باشد تا کنون انجام پذیرفته است و این خلأ نظری در رابطه با کارکرد کیفیت خدمات پلیس در حوزه جلب مشارکت خودانگیزه شهروندان در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر به منزله یکی از آسیب‌های اجتماعی است. این تحقیق بر اساس مدل طراحی‌شده اکبی<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۲۰) انجام شد که ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی پلیس هوشمند را بر پایه شفافیت، صداقت، تعامل، مسئولیت‌پذیری، ظرفیت سرویس‌دهی، و مشارکت شهروندان در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر بر پایه تکنیک‌های وضعی (Clarke & Cornish 2003) مورد مطالعه قرار می‌دهد و نتایج آن به سازمان

ناجا و سایر سازمان‌های مردم‌نهاد برای تدوین راهبردهایی که با هدف تقویت اعتماد و توسعه مشارکت بهتر شهروندان در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر انجام می‌شود کمک می‌کند. بنابراین، این مطالعه به دنبال رفع خلأ و شکاف نظری موجود در این حوزه است و به طور خاص مطالعه حاضر تحقیقات فعلی را برای مشارکت مردمی ناشی از کیفیت خدمات پلیس هوشمند، جهت اجرای برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر، توسعه و به این سؤال اصلی پاسخ می‌دهد که ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند چه تأثیری بر مشارکت شهروندان در اجرای برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر می‌گذارند.

### پیشینه و چارچوب نظری پژوهش

نتایج تحقیق خراسانی‌نژاد و همکارانش (۱۳۹۹)، تحت عنوان «تحلیل جایگاه امکانات و زیرساخت‌های پلیس هوشمند در ارتقای امنیت شهری (مطالعه موردی: شهر سمنان)»، نشان داد بین امکانات و زیرساخت‌های پلیس هوشمند و امنیت شهر سمنان رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد و سامانه کنترل گشت‌های انتظامی (پلیس پیشگیری) بیشترین ارتباط معنادار را بین این امکانات و ارتقای امنیت شهر سمنان دارد. یافته‌های فضاوی و طباطبا (۱۳۹۹) در تحقیقی، تحت عنوان «پهپادها و کاربرد آن در امنیت عمومی و پلیس هوشمند»، نشان داد پهپادها نقشی مهم در ارائه خدمات ارتباطی بی‌سیم به‌موقع و ضروری برای بازیابی خدمات بلافاصله پس از فاجعه و کاربردهای امنیت عمومی شهر هوشمند و پلیس هوشمند ایفا می‌کنند. کریمی خوزانی و جاپلغیان (۱۳۹۳) در تحقیق خود، تحت عنوان «تبیین و بررسی ویژگی‌ها، روش اجرا، و دلایل شکل‌گیری پلیس هوشمند به عنوان پارادایم جدید خدمات پلیسی»، نشان دادند پلیس هوشمند با رویکرد مسئله‌محوری دخالت ویژه محققان در نقش شریک و همکار اجرایی پروژه‌ها را تشویق می‌کند و ویژگی پلیس هوشمند در تغییر پارادایم خدمات پلیسی توجه به فناوری، ترویج نوعی جدید از پژوهش‌نگری در قالب شراکت پلیس و پژوهشگر، و سرانجام انتخاب هوشمند و تلفیق‌گونه رویکردهای پلیسی است.

نتایج تحقیق جلدریان‌تا<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در رابطه با پلیس هوشمند نشان داد برای تحقق حاکمیت هوشمند باید روش‌های متداول را به سمت ایجاد روش‌های خلاقانه با تغییر در کیفیت خدمات با مفهوم پلیس هوشمند حرکت داد و جهت تحقق بخشیدن به پلیس هوشمند به آمادگی از جنبه‌های مختلف، مانند ساختار و زیرساخت‌ها و روبناها، نیاز است. نتایج تحقیق اکابری<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) در رابطه با برنامه‌ریزی هوشمند و ارائه خدمات پلیس بر اساس پیش‌بینی جرایم نشان داد خدمات امنیتی- از جمله گشت‌زنی هدفمند، واکنش سریع به تماس‌های خدماتی، پخش به‌موقع هشدارهای جرم و جنایت- به پلیس کمک می‌کند منابع را با دقت بیشتری در مکان و زمان مستقر کند و همچنین افرادی را که می‌توانند در عمل جنایت دست داشته باشند شناسایی کند و با تجزیه و تحلیل داده‌های جرم کانون جرم در آینده و نوع جرم مربوطه را برای یک کانون خاص پیش‌بینی کند. نتایج تحقیق نیما<sup>۳</sup> و سوکرمی (۲۰۲۰) در رابطه با تجزیه و تحلیل توزیع‌کنندگان مواد مخدر و چگونگی تصمیمات مقامات قضایی نشان داد مشکلات و ضعف موجود در کشف جرایم قاچاق مواد مخدر را می‌توان ناشی از ضعف تفسیر قانون، عوامل اقتصادی، عوامل محیطی، نظارت و کنترل بر مجرمان مواد مخدر و عوامل بسترساز، کمبود شواهد برای دستگیری، و فقدان گزارش و همکاری جامعه محلی دانست. جويس<sup>۴</sup> و همکارانش (۲۰۱۳) در تحقیق خود، تحت عنوان «نقد و بررسی اجرای طرح پلیس هوشمند»، نشان دادند مشارکت پلیس با مراکز تحقیقاتی اهمیتی حیاتی در تصمیم‌گیری درباره خط‌مشی‌های حرفه پلیسی دارد. لیکن مشارکت بین پلیس و مراکز تحقیقاتی مستلزم تلاش آگاهانه از سوی هر دو طرف است تا بر فرهنگ سازمانی و موانع همکاری فائق آیند و اعتماد متقابل ایجاد و حفظ شود و افزایش یابد. همچنین، کارشناسان به اهمیت نوآوری و روش‌های پیشرفته تجزیه و تحلیل داده‌ها و نقش کلیدی رویکرد حل مسئله در طرح‌های پلیس هوشمند مبتنی بر اعتماد تأکید کرده‌اند.

به طور کلی، تحقیقات گذشته بر ضرورت توسعه پلیس هوشمند و کیفیت خدمات این پلیس برای ارتقای سطح امنیت عمومی، کاهش فرصت‌های فرار از مجازات مجرمان، رفع خلأهای

1. Jaladriyanta
2. Akabari
3. Nimah
4. Joyce

نظارتی بر رفتار افراد ناهنجار، اعتمادسازی، دسترسی آسان افراد جامعه به اطلاعات مورد نیاز، و در مجموع هم‌سو با مدیریت راهبردی توسعه کیفیت خدمات پلیسی تجزیه و تحلیل جرایم با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و لزوم توسعه زیرساخت‌های پلیس هوشمند تأکید کرده‌اند. اما از آنجا که برنامه‌های پیشگیری پلیسی در حوزه کنترل و نظارت بر مجرمان، به‌ویژه توزیع‌کنندگان مواد مخدر، بر بهره‌گیری از شیوه‌های کاهش فرصت، افزایش نظارت‌های بیرونی و محیطی، سرعت و دقت حضور مأموران پلیس در محل‌های توزیع مواد مخدر، امکان دریافت به‌موقع اخبار مجرمان، کاهش محرک‌ها، افزایش ریسک خرید و فروش مواد مخدر، کاهش جاذبه‌های حاصل از درآمد مواد مخدر، و غیره تأکید دارد نتایج این تحقیق می‌تواند راهکارهای لازم را به منظور توسعه و بهره‌گیری از خدمات پلیس هوشمند در پیشگیری و مقابله با عرضه مواد مخدر ارائه کند که در تحقیقات گذشته به آن پرداخته نشده است.

#### کیفیت خدمات پلیس هوشمند

پلیس هوشمند به معنای جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل و استفاده از پایگاه داده پلیس- مانند آمار جرایم- به منظور مدیریت استراتژیک و تجزیه و تحلیل و تحقیقات و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات است (Kim & Jung 2018). بنابراین، اقدامات پلیس هوشمند در پیشگیری از توزیع مواد مخدر با ارزیابی شیوه‌ها و فعالیت مجرمان آغاز می‌شود و با شناسایی نقاط جرم‌خیز و زمان و مکان جرم بر مبنای تجزیه و تحلیل و سپس تدوین برنامه‌های پیشگیرانه با مشارکت شهروندان و با بهره‌گیری از فناوری تلاش می‌کند کیفیت خدمات پیشگیرانه از توزیع مواد مخدر را افزایش دهد.

کیفیت خدمات معمولاً به مثابه تابعی از انتظارات مشتریان از خدمات ارائه شده است که در مقایسه با تصورات آن‌ها از تجربه واقعی خدمات درک می‌شود (Zaithaml et al 1993). کیفیت خدمات می‌تواند به منزله نتیجه مقایسه بین آنچه مشتری از سازمان خواسته و آنچه سازمان به مشتری ارائه کرده یا اندازه خدماتی که مطابق انتظارات مشتری ارائه شده است تعریف شود (Cetina 2009: 33). از آنجا که در ارائه خدمات رضایت مشتری عامل اصلی عملکرد شناخته می‌شود کسب رضایت می‌تواند یک سازه اصلی برای همه جنبه‌های روابط بین دو طرف در روابط اجتماعی و در سطوح مختلف باشد و

مشارکت شهروندان را افزایش دهد. بنابراین، راهبرد پلیس هوشمند، که شامل فرایندهایی برای پشتیبانی عمومی از اقدامات و اصلاحات مستمر خدمات پلیس است، با شناسایی شیوه‌ها و شگردهای توزیع جرایم مواد مخدر، ارزیابی و تجزیه و تحلیل اثربخشی اقدامات پیشگیری از جرایم مواد مخدر، کنترل و نظارت مستمر بر فعالیت توزیع‌کنندگان مواد مخدر در سطح جامعه محلی، با استفاده از فناوری و در حد انتظارات شهروندان، می‌تواند میزان موفقیت اقدامات پیشگیرانه پلیس و مشارکت شهروندان در همکاری مستمر با پلیس را افزایش دهد. منظور از پلیس هوشمند در این مطالعه به‌کارگیری پلیس جمهوری اسلامی ایران با استفاده از فناوری مدرن در قالب سامانه‌های اینترنت و بستر پیامکی تلفن همراه و هوشمندسازی دوربین‌های نظارتی در محلات توزیع مواد مخدر و سرعت و دقت در رسیدگی به اخبار و دغدغه‌های شهروندان است تا بتوان اعتماد و مشارکت شهروندان را در کاهش فرصت فعالیت توزیع‌کنندگان مواد مخدر افزایش داد. کیفیت خدمات پلیس هوشمند دارای اصول و ویژگی‌هایی است که در ادامه به تشریح آن‌ها پرداخته می‌شود.

### شفاف بودن<sup>۱</sup> خدمات پلیس هوشمند

شفافیت جریان باز اطلاعات توصیف می‌شود (Kaptein & Reenen 2001). با توجه به خدمات پلیس هوشمند، این مطالعه شفافیت را دسترسی واقعی و آشکار عموم جامعه به اطلاعات مورد نیاز شهروندان تعریف می‌کند. شفافیت روند سازمان‌ها را برای مواجهه با مطالبات فعال‌تر به منظور افشای اطلاعات توصیف می‌کند (Joshi 2013). در گذشته، نهادهای دولتی اطلاعات را به صورت منفعلانه فقط در صورت درخواست ذی‌نفعان ارائه می‌دادند و می‌توانستند، در صورت درخواست، اطلاعات را به اختیار خود ارائه کنند (Kim & Kim 2016). اما، در حال حاضر، از نهادهای دولتی خواسته می‌شود در افشای اطلاعات مورد نیاز عموم جامعه فعال‌تر عمل کنند (Tyler et al 2015). علاوه بر این، شفافیت به مثابه یک راهبرد پاسخگویی عمل می‌کند (Lum & Nagin 2017). امروزه شهروندان مجاز به نظارت بر کیفیت عمومی هستند. بنابراین، پیشینه مربوط به شفافیت توصیه می‌کند سازمان‌ها برای افزایش میزان رضایت شفاف باشند (Jansen & olnes 2016). پس، هر اندازه خدمات و فرایند برنامه‌های اجرایی پلیس هوشمند در پیشگیری از توزیع



مواد مخدر برای شهروندان شفاف‌تر باشد شهروندان برای همکاری با پلیس، از جنبه‌های اطلاعاتی و مشارکت در برنامه‌های اجرایی، احساس مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند.

### صداقت<sup>۱</sup> در خدمات پلیس هوشمند

از نظر کارسینگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) صداقت، رفتار و عملی است که در آن وظایف به صورت دقیق و کامل انجام می‌پذیرد. را به عنوان حرفه ای که وظایف کافی و دقیق انجام می‌دهند تعریف می‌کند. صداقت را می‌توان عملی منطبق با موضوعات اخلاقی و هنجارهای جامعه در فرایندهای تصمیم‌گیری و اجرای کیفیت خدمات مشاهده کرد. صداقت یکی از ارزش‌های اصلی اخلاق در سازمان‌های خدماتی است (Huberts 2018). نتایج تحقیق مادن<sup>۳</sup> و نلا (۲۰۱۵) نشان داد صداقت رضایت شهروندان از پلیس هند را تحت تأثیر قرار می‌دهد. البته صداقت زمانی نمود پیدا می‌کند که نظام سازمان‌یافته و یکپارچه در خدمات پلیس حاکم شود. چون یکپارچگی به طور طبیعی به منزله یک ویژگی مهم در کیفیت خدمات پلیس هوشمند اثر معناداری بر رضایت افراد جامعه می‌گذارد (Bouranta et al 2017; Bullock 2017). نتایج تحقیق کیچمن<sup>۴</sup> و همکارانش (۲۰۱۶) و بورانتا<sup>۵</sup> و همکارانش (۲۰۱۵) نیز نشان داد در جامعه آمریکا یکپارچگی سیستم خدمات پلیس تأثیری بی‌نظیر بر میزان رضایتمندی مردم داشته است. بنابراین، مأموریت‌ها و اقدامات پلیس هوشمند اگر با دقت کافی و در چارچوب ارزش‌های حاکم بر جامعه انجام شود و شهروندان ادراک مثبتی از این اقدامات داشته باشند، گرایش بیشتری در همکاری با پلیس در برنامه‌های محلی پیشگیری از توزیع مواد مخدر به وجود خواهد آمد.

### تعامل‌گرایی<sup>۶</sup> در خدمات پلیس هوشمند

تعامل ویژگی اصلی فعالیت‌های متقابل پلیس و شهروندان برای حل مسائل از طریق فناوری هوشمند است (Elnaghi et al 2018). در این مطالعه، تعامل به توانایی کاربران پلیس هوشمند در

1. Integrity
2. Karssing
3. Madan
4. Hickman
5. Bouranta
6. Interactivity

پاسخگویی و حل مسائل و مشکلات جامعه محلی در پیشگیری و مقابله با توزیع کنندگان مواد مخدر اشاره دارد. تعامل پلیس با شهروندان از طریق ارتباط و دریافت اخبار و اطلاعات آنان به وسیله سامانه‌های هوشمند پلیس برقرار می‌شود. تعامل پلیس با شهروندان در بستر فناوری اطلاعات باید نمایانگر سرعت عمل، دقت، و ایمنی اطلاعات شهروندان باشد (Mustelier-Puig et al 2018). تعامل پلیس با شهروندان اعتماد متقابل و سرمایه اجتماعی برای پلیس ایجاد می‌کند که می‌تواند ادراک مثبت شهروندان از فرایند رسیدگی به مطالبات شهروندان درباره توزیع کنندگان مواد مخدر را افزایش دهد و همکاری با انگیزه آنان را تقویت کند. چون تعامل به مثابه عامل مهم کیفیت خدمات در روابط شهروندان با پلیس هوشمند توانایی بازیگری یا تأثیرگذاری متقابل را دارد و رضایت استفاده مناسب از فناوری هوشمند را در این روابط متقابل تقویت می‌کند (Ahmad & Khalid 2017; Alsaadi et al 2018).

#### مسئولیت‌پذیری<sup>۱</sup> در ارائه خدمات پلیس هوشمند

کاندیلو<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۱۲) مسئولیت‌پذیری را کیفیت واکنش سریع در فعالیتهای خدماتی تعریف کرده‌اند. منیزو<sup>۳</sup> و همکارانش (۲۰۱۶) مسئولیت‌پذیری را سرعت و چابکی تعریف کرده‌اند که مفهوم آن حل مسئله و رفع چالش‌ها در موقعیتهای پیش‌بینی‌ناپذیر را نیز در بر می‌گیرد. جیوانینی<sup>۴</sup> و همکارانش (۲۰۱۵) مسئولیت‌پذیری را بعد اصلی کیفیت خدمات پلیس هوشمند معرفی کرده‌اند. از آنجا که مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات پلیس هوشمند بر سرعت و دقت در حد انتظار شهروندان تأکید دارد، پاسخگویی مناسب و سرعت در برآورده کردن انتظارات شهروندان از برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر در محلات جرم‌خیز و اماکن فعال در توزیع مواد مخدر می‌تواند رضایت و در نتیجه مشارکت شهروندان را در هم‌سویی و همکاری اثربخش با پلیس در پی داشته باشد. چون مسئولیت‌پذیری به میزان قابل توجهی رضایت شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Dukes et al 2009).

- 
1. Responsivity
  2. Candiello
  3. Menezes
  4. Giovannini

### قابلیت سرویس دهی<sup>۱</sup> خدمات پلیس هوشمند

ین آ و چن (۲۰۱۰)، به دلیل سهولت دسترسی به محتوای مبتنی بر خدمات هوشمند، کارکرد مطلوب خدمات هوشمند را در قابلیت سرویس دهی معرفی کرده‌اند. قابلیت سرویس دهی سهولت استفاده از محتوا و اطلاعات توسط کاربران را میسر می‌کند (Karjaluo et al 2018). بنابراین، قابلیت سرویس درجه عملی بودن و سهولت استفاده از مطالب و محتوای داده‌ها و اطلاعات سامانه‌های پلیس است که در یک زمان مشخص کارکرد و خدمات پلیس را بر مبنای داده‌ها در متن خدمات هوشمند نشان می‌دهد. امروزه، پلیس، با استفاده از فناوری، سامانه‌های زیادی را برای ارائه خدمات به شهروندان در اختیار دارد که بخشی از این سامانه‌ها بر اساس جمع‌آوری اخبار و اطلاعات از شهروندان فعالیت می‌کند و کاربران پلیس با استفاده از این داده‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها برنامه‌های پیشگیری و مبارزه با توزیع کنندگان مواد مخدر را ساماندهی و اجرا می‌کنند. اگر برنامه‌ها و خدمات پلیس با این داده‌ها متناسب باشد، رضایت شهروندان و در نتیجه مشارکت آنان در همکاری با پلیس را با هدف پیشگیری از توزیع مواد مخدر و سالم‌سازی محیط اجتماعی افزایش می‌دهد. تحقیقات نشان می‌دهد قابلیت سرویس دهی کیفیت خدمات را تحت تأثیر قرار می‌دهد و رضایت مشتری را به طور قابل توجهی بالا می‌برد (Jung et al 2018; Yuen & Chan 2018).

### مشارکت شهروندان و پیشگیری از توزیع مواد مخدر

مشارکت عبارت است از فعالیت‌های ارادی و داوطلبانه‌ای که از طریق آن‌ها اعضای یک جامعه در امور محله و شهر و روستای خود شرکت می‌کنند و به صورت مستقیم و غیر مستقیم در شکل دادن به حیات اجتماعی خود شریک می‌شوند (Karimianpour 2010: 17). مشارکت را می‌توان هدفی اخلاقی و به معنای روشی برای آموزش دادن به مردم با هدف شرکت در تصمیم‌گیری گروهی و در عین حال سهیم شدن در مسئولیت‌ها دانست (Saeedi 2001: 8). پس، منظور از مشارکت دخالت دادن افراد در تصمیم‌گیری است (Fialkov 2004: 11). هرچند بر مبنای کیفیت دخالت شهروندان در مسائل اجتماعی چهار گونه مشارکت - شامل مشارکت طبیعی، مشارکت

---

1. Serviceability

2. Yuen

اجباری، مشارکت داوطلبانه، مشارکت خودانگیخته- وجود دارد، رضایتمندی ناشی از کیفیت خدمات پلیس هوشمند زمینه مشارکت داوطلبانه و مشارکت خودانگیخته را در شهروندان، برای حل معضلات و مسائل اجتماعی، فراهم می‌آورد که این مشارکت بر پایه اراده آگاهانه و خودجوش به وجود می‌آید (Oakley 1999: 361-391) و مشارکت حداکثری با پلیس در اجرای برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر در محلات را رقم می‌زند. چون یکی از راهکارهای اجرایی پلیس در پیشگیری از جرم از طریق مشارکت شهروندی است (Tagizade et al 2014) و در این رابطه تغییر نگرش و جلب اعتماد و اطمینان مهم‌ترین عوامل برای مشارکت‌پذیری مردم در اقدامات پیشگیری از جرم است (Abbaszadeh & Gohari 2014).

پلیس هوشمند می‌تواند با ارائه خدمات به‌موقع با استفاده از فناوری و متناسب با نیازهای امنیتی جامعه به اشخاص، گروه‌ها، بازرسان ساختمان‌ها، طراحان محیطی، گروه‌های اجتماعی، متصدیان مشاغل، اشخاص و مدیران محلی، و شوراهای روستا و شهر و سایر نهادها ضمن برجسته کردن خدمات خود در جامعه مشارکت ایشان را جلب کند و از قابلیت‌های این نهادها در پیشگیری از توزیع مواد مخدر بهره بگیرد.

پیشگیری، در اصل، مجموعه تدابیر غیر کیفری و شامل همه اقداماتی است که فاقد جنبه‌های ارجایی است و به طور قطع باید قبل از وقوع جرم انجام شود (Social Assistance and Crime Prevention of the Judiciary 2013)؛ یعنی با کاربرد فنون مختلف به منظور جلوگیری از وقوع بزهکاری جلوی جرم رفتن و پیشی گرفتن از بزهکاری است (Mohammad Nassel 2012).

امروزه مصرف مواد مخدر و آثار مخرب اعتیاد و قاچاق انواع مواد مخدر به ساختار سیاسی و اجتماعی و فرهنگی جوامع آسیب زده و نه تنها به صورت یک تهدید ملی بلکه فراتر از مرزهای ملی به صورت یک مسئله پیچیده جهانی درآمده است (Ojand 2014: 9). قاچاق و توزیع مواد مخدر در جامعه یکی از عوامل مهم ایجاد ناامنی اجتماعی است. نتایج طرح ملی شیوع‌شناسی مصرف مواد نشان می‌دهد تریاک، شیشه، کراک، و هروئین به ترتیب غالب‌ترین ماده مخدر مصرفی در کشور به شمار می‌آیند (Jazini 2015: 20). مقابله با عمده‌فروشان و خرده‌فروشان مواد مخدر، که در بطن جامعه‌اند، یکی از مشکلات سازمان‌های مقابله‌کننده است. افراد خرده‌فروش، علاوه بر روش‌های قبلی، روش

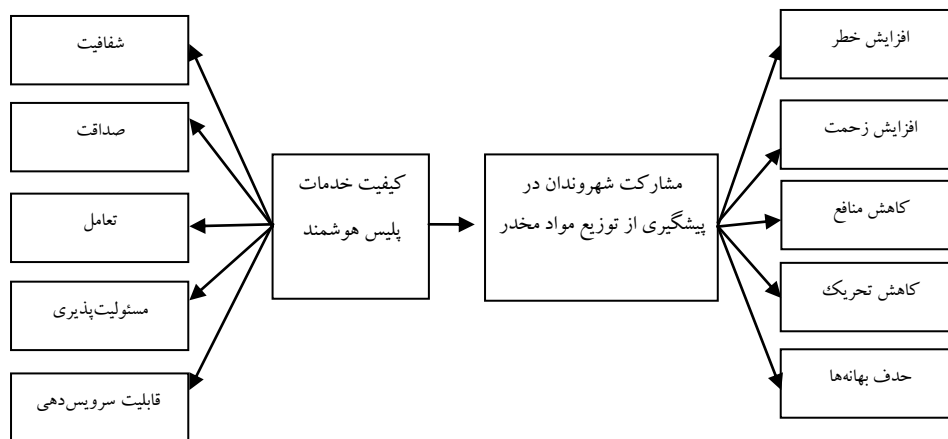
فروش جدیدی برای مواد مخدر به کار می‌برند و باید پذیرفت که عدم توجه به الزامات مربوط به کاهش تقاضا و پیشگیری و ضعف‌هایی از این قبیل جامعه امروز را با تهدیدی جدی روبه‌رو کرده است و پلیس هم قطعاً به‌تنهایی قادر به مبارزه با این معضل نیست. بنابراین، با مشارکت و همدلی شهروندان با پلیس می‌توان گام‌های مؤثری در پیشگیری از توزیع مواد مخدر برداشت. برای پیشگیری از توزیع مواد مخدر می‌توان از روش‌های مختلف پیشگیری از جرم بهره گرفت. لیکن مهم‌ترین نوع طبقه‌بندی پیشگیری پیشگیری اجتماعی و وضعی است. پیشگیری اجتماعی بر علت‌شناسی جرم مبتنی است و با مداخله در محیط اجتماعی و عمومی و شخصی بر عوامل جرم‌زا تمرکز دارد و به دو شکل عملی می‌شود؛ شناسایی عوامل جرم‌زا و سامان‌دهی اقداماتی که این عوامل را از بین می‌برد یا کنترل می‌کند. اما در پیشگیری وضعی مبنا وضعیت ماقبل بزهکاری است و این نوع پیشگیری درصدد است معامله جرم به ضرر مجرم را تغییر دهد. پیشگیری وضعی اشکالاتی دارد؛ از جمله شیوه سنتی نظارت و کنترل، ایجاد حفاظت‌های فیزیکی و اقدام‌های مادی، کنترل ابزاری که ارتکاب جرم را تسهیل می‌کند، ایجاد مانع سر راه برقراری تماس بین بزهکار بالقوه و آماج و هدف، و جاذبه‌زدایی. پیشگیری وضعی باعث زیاد شدن کشف جرم و در نهایت اعمال مجازات در جرایم می‌شود (Hashem Zehi 2013). استفاده از تکنیک‌های پیشگیری وضعی می‌تواند با اثرگذاری بر موقعیت‌های مکانی جرم‌زا و استفاده از قابلیت‌های محلی زمینه‌های تحقق جرایم را کاهش دهد (Mir Khalili 2006). بنابراین، به جهت اینکه از یک سو مواد مخدر سرچشمه بسیاری از آسیب‌ها و جرایم اجتماعی است و از سوی دیگر اقدام اساسی و محوری پلیس هوشمند مبتنی بر راهبرد و تحلیل مسئله بر مبنای بهره‌گیری از فناوری‌های نوین است، کارکرد پلیس هوشمند در پیشگیری وضعی از توزیع مواد مخدر با مشارکت شهروندان در این مطالعه مورد توجه قرار گرفت.

در این تحقیق برای متغیر مشارکت شهروندان در پیشگیری وضعی از مدل پیشگیری وضعی کلارک- شامل افزایش زحمت، افزایش خطر، کاهش منافع جرم، کاهش تحریک، حذف بهانه‌ها- بهره گرفته شد. در این تکنیک‌ها با کنترل خرده‌فروش‌ها، افزایش دسترسی جوانان به فضاهای عمومی و پارک‌ها جهت گذراندن اوقات فراغت، کنترل وسایل تهیه و توزیع مواد مخدر، کنترل دسترسی افراد به مواد مخدر و حفاظت از آماج‌ها، افزایش تلاش و زحمت برای توزیع‌کنندگان

مواد مخدر، و غیره می‌توان از توزیع مواد مخدر پیشگیری کرد ( Mohammad Nassel 2008: 66). از سوی دیگر پیشرفت‌های تازه در ابزار و فناوری- مانند نرم‌افزار هوش مصنوعی، برنامه‌های ارتباط اینترنتی، نرم‌افزار پیوند و کار شبکه‌ای، فناوری نظارت الکترونیکی برای کنترل رفتاری مجرمان- می‌تواند به ادارات پلیس کمک کند که ثبت و نمایش و تحلیل داده و همچنین به اشتراک‌گذاری اطلاعات و نیز فعالیت‌های نظارتی را بهینه کنند. بنابراین، هم‌سویی ابعاد پلیس هوشمند با ابزارها و تکنیک‌های پیشگیری وضعی از یک طرف و رضایتمندی ناشی از ابعاد کیفیت خدمات می‌تواند مشارکت شهروندان را در اجرای برنامه‌های پیشگیری وضعی از توزیع مواد مخدر در محلات افزایش دهد. بدین ترتیب، با در نظر گرفتن پیشینه موجود، می‌توان فرضیه‌های پژوهش را مطرح و مدل نظری تحقیق (شکل ۱) را ترسیم کرد.

۱. شفافیت پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر دارد.
۲. صداقت پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر دارد.
۳. تعامل پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر دارد.
۴. مسئولیت‌پذیری پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر دارد.
۵. قابلیت سرویس‌دهی پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد

مخدر تأثیر دارد.



شکل ۱. مدل نظری پژوهش

## روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش مطالعه‌ای است کاربردی بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها. این پژوهش از گونه توصیفی و غیر آزمایشی و مطالعه همبستگی است. شیوه مطالعه به صورت نظری و مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی بود. به همین ترتیب، از طریق پرسشنامه، داده‌های لازم جهت تجزیه و تحلیل گردآوری شد. این پژوهش در جامعه آماری دانشجویان مقطع کارشناسی انتظامی و کارشناسی ارشد رشته پیشگیری از جرم دانشگاه علوم انتظامی انجام پذیرفت که بین ده تا بیست سال در حوزه پیشگیری از جرایم به‌ویژه توزیع مواد مخدر سابقه فعالیت اجرایی داشتند. حجم نمونه و روش نمونه‌گیری بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۰۸ نفر تعیین شد. برای اندازه‌گیری متغیر کیفیت خدمات پلیس هوشمند- در پنج بعد شفافیت، صداقت، تعامل، مسئولیت‌پذیری، ظرفیت سرویس‌دهی- از پرسشنامه ۲۷ گویه‌ای اکبی و همکارانش (۲۰۲۰) استفاده شد و برای اندازه‌گیری و سنجش مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر از پرسشنامه ۲۵ گویه‌ای جزینی و دهقانی (۱۳۹۶)- در پنج بعد افزایش زحمت، افزایش خطر، کاهش منافع جرم، کاهش تحریک، حذف بهانه‌ها- بهره گرفته شد. در مجموع ۵۲ گویه برای سنجش میزان تأثیر ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر بر اساس تحقیقات و منابع قبلی به مثابه مدل تحلیلی تحقیق انتخاب شد. همه شاخص‌های ابعاد متغیرها در قالب پرسشنامه در بهره‌گیری پلیس هوشمند از فناوری اطلاعات- مانند ایجاد بستر اینترنتی برای دریافت اخبار و تبادل اطلاعات با شهروندان و آگاه‌سازی آن‌ها، هوشمندسازی و توسعه دوربین‌های نظارتی در محلات جرم‌خیز، بهره‌گیری از تلفن همراه در اطلاع‌رسانی برخط از فرایند اقدامات پلیس برای حضور در صحنه جرم و درخواست‌های شهروندان- طراحی شد. ابتدا پیش‌نویس پرسشنامه را کارشناسان بررسی کردند تا از روایی آن اطمینان حاصل شود. سپس، به صورت آزمایشی، تعداد ۱۲ پرسشنامه بین جامعه نمونه به صورت تصادفی ساده توزیع و سپس پایایی ابزار به وسیله آلفای کرونباخ محاسبه شد (جدول ۱). برای بررسی روایی کل مؤلفه‌های این پرسشنامه ابتدا از روش صوری و سپس از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد (جدول ۲) که شاخص‌های برازش نشان‌دهنده روایی این پرسشنامه است.

جدول ۱. محاسبه پایایی پرسشنامه

متغیر	تعداد سؤالات	عدد پایایی
کیفیت خدمات پلیس هوشمند	۲۷	۰/۹۰/۴
مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر	۲۵	۰/۹۲/۶

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی متغیرهای پژوهش

نام متغیر	عدد KMO	عدد معناداری پارتلت	تعداد عامل‌ها و ارزش ویژه آن‌ها	درصد واریانس تبیین شده	سؤالات حذف شده در تحلیل عاملی
کیفیت خدمات پلیس هوشمند	/۹۱۴	۰/۰۰۰	شفافیت ۳/۸۹	/۶۳/۰۸	سؤال ۱۱
			صداقت ۴/۰۱		
			تعامل ۴/۲۱		
			مسئولیت‌پذیری ۳/۹۶		
مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر	/۹۲۵	۰/۰۰۰	ظرفیت سرویس دهی ۳/۸۳	/۵۳/۲۴	سؤال ۳۱ و ۳۶
			افزایش زحمت ۴/۱۵		
			افزایش خطر ۳/۳۹		
			کاهش منافع جرم ۴/۱۹		
			کاهش تحرک ۴/۳۷		
حذف بهانه‌ها ۳/۷۱					

### یافته‌ها

ابتدا آمار توصیفی متغیرها جهت بررسی پراکندگی مناسب و نرمال بودن توزیع داده‌ها و سپس آزمون الگوی ساختاری یا فرضیه‌های تحقیق بررسی شد.

برای بررسی نرمالیتی، کلاین<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) بر آن است که قدر مطلق چولگی و کشیدگی متغیرها به ترتیب نباید از ۳ و ۹۰ بیشتر باشد. با توجه به جدول ۳، قدر مطلق چولگی و کشیدگی همه متغیرها کمتر از ۳ است. بنابراین، این پیش فرض مدل‌یابی علی، یعنی نرمال بودن متغیرها، برقرار است. در جدول ۴ ضریب همبستگی متغیرهای تحقیق گزارش شده است.



جدول ۳. شاخص‌های توصیفی متغیرهای اصلی و فرعی پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
شفافیت	۳/۸۶	٪۴۸۲	٪۱۸	٪۶۱	۲/۶۳	۴/۶۹
صداقت	۳/۹۱	٪۵۹۲	٪۲۳	٪۵۹	۲/۸۱	۴/۹۰
تعامل	۴/۲۱	٪۷۰۱	٪۱۹	٪۵۲	۲/۶۸	۴/۹۴
مسئولیت‌پذیری	۴/۰۳	٪۶۱۷	٪۲۶	٪۴۶	۳/۰۱	۴/۸۹
ظرفیت سرویس‌دهی	۳/۷۹	٪۴۹۰	٪۲۱	٪۶۳	۲/۹۴	۴/۹۳
کیفیت خدمات پلیس هوشمند	۴/۰۱	٪۵۷۶	٪۲۱	٪۵۶	۲/۸۱	۴/۸۷
افزایش زحمت	۳/۵۶	٪۶۱۹	٪۱۷	٪۵۱	۲/۹۶	۴/۸۹
افزایش خطر	۳/۹۲	٪۵۲۹	٪۱۹	٪۶۳	۲/۹۳	۴/۹۱
کاهش منافع جرم	۳/۶۴	٪۴۸۳	٪۱۶	٪۵۶	۲/۹۹	۴/۸۵
کاهش تحریک	۳/۸۱	٪۶۰۴	٪۲۴	٪۵۱	۲/۸۵	۴/۹۱
حذف بهانه‌ها	۳/۷۳	٪۴۹۳	٪۱۹	٪۵۸	۳/۱۷	۴/۷۹
مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر	۳/۷۳	٪۵۵۲	٪۱۹	٪۵۵	۲/۹۸	۴/۸۷

جدول ۴. ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر	۱	۲
۱	کیفیت خدمات پلیس هوشمند	۱	
۲	مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر	۰/۷۶**	۱

\*\*p&lt;0.01

با توجه به جدول ۴، تأثیر ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند با مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر (۰/۷۶) در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ مثبت و معنادار است. برای بررسی برازش و تناسب مدل ارائه‌شده نیز، با توجه به مؤلفه‌های پژوهش، از آزمون کیفیت مدل ساختاری در نرم‌افزار PLS استفاده شد. برازش مناسب مدل زمانی محقق می‌شود که ضریب مسیر معنادار و واریانس تبیین‌شده قابل قبول باشد و همسانی درونی بالای ۰/۰۵ برای هر یک از سازه‌ها برقرار باشد و مقادیر بالای صفر شاخص افزونگی (Henseler et al 2009) (هنسلر و همکاران ۲۰۰۹) نشان دهد مدل ارائه‌شده توانایی پیش‌بینی کردن دارد و همچنین شاخص  $GOF^1$  نیز جهت

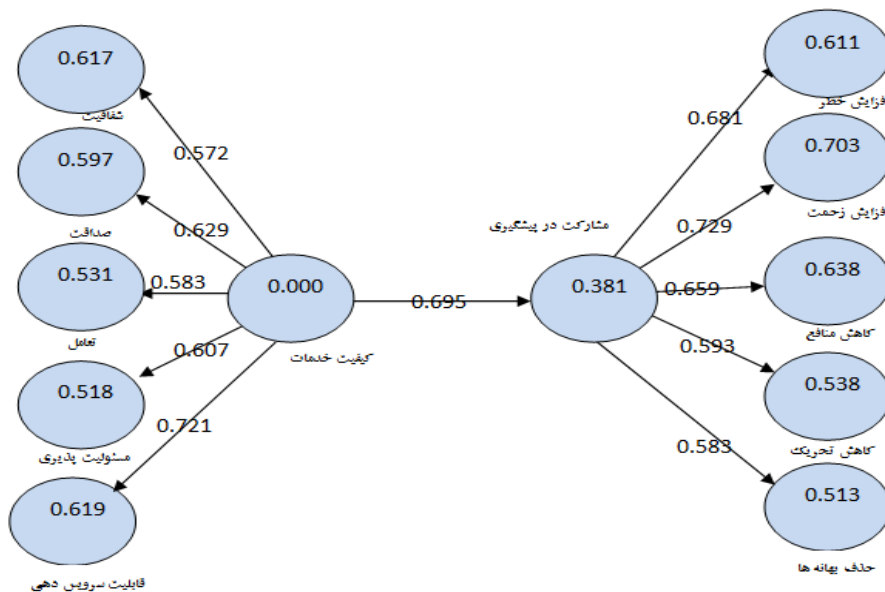
1. Goodness of fit

پیش‌بینی متغیرهای درون‌زا بزرگ‌تر از ۰/۳۶ و نزدیک به ۱ باشد (داوری و رضازاده ۱۳۹۲). در جدول ۵ شاخص‌های برازش مدل آورده شده است.

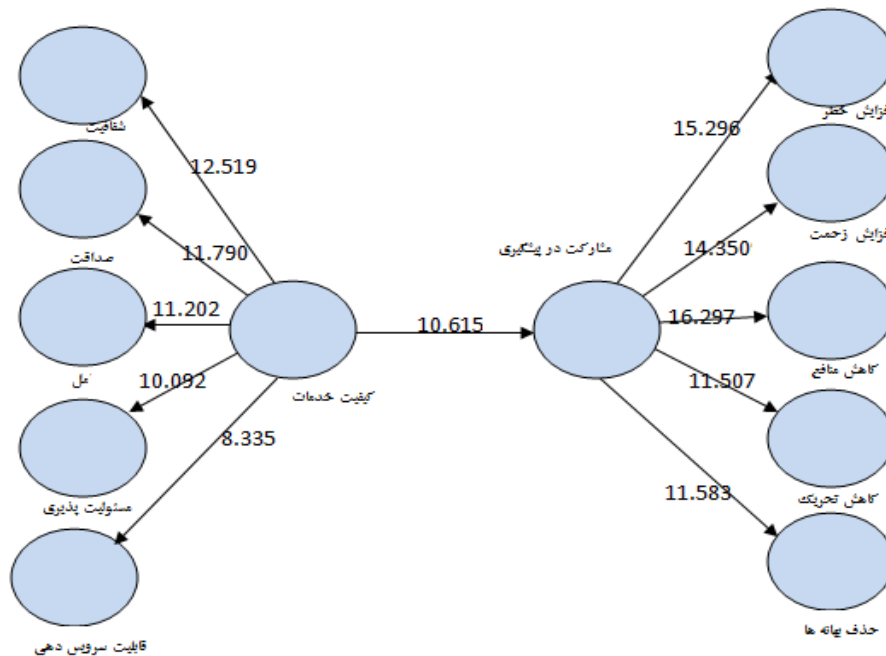
جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل

متغیرها	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج‌شده	شاخص GOF	افزونگی
کیفیت خدمات پلیس هوشمند	۰/۷۱۱	۰/۵۶۲	۰/۶۲۷	۰/۸۳۹
مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر	۰/۸۳۳	۰/۶۰۹	۰/۶۹۱	۰/۶۹۴

مقادیر محاسبه‌شده GOF بزرگ‌تر از ۰/۳۶، شاخص پایایی ترکیبی بزرگ‌تر از ۰/۵، ضرایب مسیرها معنادار، واریانس تبیین‌شده قابل قبول، و شاخص افزونگی حاکی از توانایی پیش‌بینی است که نشان‌دهنده کیفیت و برازش مدل پژوهش است. نتایج کلی آزمون الگوی نظری پژوهش و برازش آن، که با داده‌های گردآوری‌شده به روش بیشینه احتمال و با نرم‌افزار pls انجام پذیرفت، در شکل‌های ۲ و ۳ نشان داده می‌شود.



شکل ۲. اجرای مدل در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳. اجرای مدل در حالت معناداری

جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر بهره گرفته شد. تحلیل مسیر فنی است که روابط بین متغیرها را به طور هم‌زمان نشان می‌دهد. دو خروجی مهم نرم‌افزار مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت ضرایب معناداری است. در حالت تخمین استاندارد میزان تبیین استاندارد واریانس هر متغیر توسط متغیرهای وابسته به آن و در خروجی ضرایب معناداری معنادار بودن روابط متغیرها مشخص می‌شود. اعداد روی مسیرها نشان‌دهنده ضرایب مسیر و اعداد روی فلش متغیرهای مکنون نشان‌دهنده بارهای عاملی است. ضرایب مسیرها نیز نشان‌دهنده اثر مثبت و معنادار بین متغیرهای تحقیق است (شکل ۲). ضرایب همبستگی متغیرهای تحقیق را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. اگر مقادیر تی به دست آمده در این خروجی بزرگ‌تر از  $0/4$  باشد، ضرایب مسیر معنادارند. بنابراین، مشاهده می‌شود اثر کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر مثبت و معنادار است. اثر مثبت ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر  $0/69$

در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنادار است. در شکل ۳ مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری نشان داده شده است. اگر مقادیر تی به دست آمده در این خروجی بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد، ضرایب مسیر معنادارند. بنابراین، فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌شوند. همچنین ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند ۰/۳۸ تغییرات مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر را می‌تواند پیش‌بینی کند. نتایج آزمون‌های پژوهش در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	R2	آماره t	P سطح معناداری	ضریب تأثیر	فرضیه‌های پژوهش
تأیید فرضیه	۰/۴۱	۱۱/۲۰	p>۰/۰۵	۰/۷۱	۱. تعامل پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر مثبت دارد.
تأیید فرضیه	۰/۳۴	۱۰/۰۹	p>۰/۰۵	۰/۶۴	۲. مسئولیت‌پذیری پلیس هوشمند بر مشارکت مردمی در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر مثبت دارد.
تأیید فرضیه	۰/۳۹	۸/۳۳	p>۰/۰۵	۰/۶۱	۳. قابلیت سرویس‌دهی پلیس هوشمند بر مشارکت مردمی در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر مثبت دارد.
تأیید فرضیه	۰/۴۳	۱۲/۵۱	p>۰/۰۵	۰/۷۶	۴. شفافیت پلیس هوشمند بر مشارکت مردمی در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر مثبت دارد.
تأیید فرضیه	۰/۳۹	۱۱/۷۹	p>۰/۰۵	۰/۷۹	۵. صداقت پلیس هوشمند بر مشارکت مردمی در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر مثبت دارد.

### بحث و نتیجه

این مطالعه به بررسی چگونگی تأثیر ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر پرداخت. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های اسنجر (۲۰۱۷) مبنی بر وجود ظرفیت مشارکت شهروندان در دل پلیس هوشمند هماهنگی دارد و همچنین از یافته‌های انشاری و آریف لیم (۲۰۱۷)، مبنی بر اینکه برای جلب رضایت و مشارکت شهروندان بهره‌گیری از کیفیت خدمات پلیس هوشمند راهبردی مؤثر است، حمایت می‌کند. این تحقیق نشان داد کیفیت خدمات پلیس هوشمند در بستر اینترنت برای ارتباط امن و مطمئن شهروندان با پلیس و بالعکس به منظور دریافت اخبار محلی و فرایند اقدامات پلیس در پیشگیری و مبارزه با توزیع مواد مخدر و

همچنین خدمات تلفن همراه به منظور ارائه لحظه به لحظه اقدامات پلیس در پی درخواست شهروندان جهت حضور در مناطق توزیع مواد مخدر در جلب مشارکت شهروندان برای اجرای برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر بسیار مؤثر است؛ طوری که ابعاد کیفیت خدمات پلیس ۳۸ درصد از تغییرات افزایش مشارکت شهروندان را در پیشگیری از فعالیت توزیع‌کنندگان مواد مخدر در محلات پیش‌بینی می‌کند. همچنین، پشتیبانی فناورانه پلیس از دوربین‌های نظارتی در محلات نیز رضایتمندی و اطمینان شهروندان را در مشارکت با درخواست‌ها و برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر افزایش می‌دهد. این یافته‌ها با یافته‌های نیما و سوکرمی (۲۰۲۰) مبنی بر پشتیبانی مؤثر فناوری از کیفیت خدمات پلیس هوشمند در کنترل مجرمان مواد مخدر و عوامل بسترساز، دستیابی به شواهد و گزارش همکاری جامعه برای دستگیری مجرمان مواد مخدر، و نتایج تحقیق خراسانی‌نژاد و همکارانش (۱۳۹۹) و جلدریان‌تا<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) مبنی بر وجود رابطه بین امکانات و زیرساخت‌های پلیس هوشمند و امنیت شهر و سامانه کنترل و نظارت بر مجرمان نیز هم‌سوست. از نتایج تحقیق چنین استدلال می‌شود که کیفیت خدمات پلیس بر جلب مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر تأثیر مثبت دارد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد همه ابعاد فنی و عملکردی پلیس هوشمند بر مشارکت خودانگیخته شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر از طریق حذف زمینه‌ها و بسترهای محیط اجتماعی در محلات به صورت یکپارچه دارای تأثیر و اهمیت بالایی است و مشارکت ارادی و خودانگیخته ناشی از رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات پلیس فرصت ارتکاب جرم توزیع مواد مخدر را از مجرمان در محلات سلب می‌کند.

یافته‌های حاصل از آزمون تأثیر شفافیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر نشان داد دسترسی واقعی و آشکار به فرایند حضور پلیس در پی امدادخواهی شهروندان در محلات توزیع مواد مخدر از طریق سامانه پیامک به تلفن همراه امدادخواه موجب افزایش اعتماد و همکاری شهروندان با پلیس در امن‌سازی محلات و پیشگیری از توزیع مواد مخدر می‌شود. این یافته‌ها با یافته‌های لئون و نگین (۲۰۱۷) و جانسین و النیس

(۲۰۱۶) مبنی بر اینکه شفافیت مانند یک راهبرد پاسخگو برای جلب مشارکت شهروندان عمل می‌کند و همچنین با یافته‌های قضاوی و طباطبا (۱۳۹۹) مبنی بر ارائه خدمات به موقع و ضروری پلیس هوشمند برای بازبایی خدمات بلافاصله پس از فاجعه هماهنگی دارد.

یافته‌های حاصل از آزمون تأثیر صداقت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر نیز نشان داد صداقت یکی از ارزش‌های اصلی اخلاق و نمودی از نظام سازمان‌یافته و یکپارچه خدمات پلیس هوشمند در جلب مشارکت شهروندان برای پیشگیری از جرم توزیع مواد مخدر است و صداقت پلیس در خدمات پیشگیرانه از توزیع مواد مخدر می‌تواند تغییرات افزایش مشارکت شهروندان در همکاری با برنامه‌های پیشگیرانه پلیس را پیش‌بینی کند. این یافته‌ها با یافته‌های هوبرتز (۲۰۱۸)، مادان و نلا (۲۰۱۵)، بروناتا و همکارانش (۲۰۱۷)، و بلوک<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در رابطه با تأثیر بالای صداقت و یکپارچگی سیستم خدمات پلیس بر میزان رضایتمندی و مشارکت شهروندان در همکاری با برنامه‌های اجتماع‌محور هم‌سوست.

پاسخگویی منبع اصلی مشارکت شهروندان و یکی از شاخص‌های اصلی مسئولیت‌پذیری پلیس در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر شناسایی شد. پاسخگویی و سرعت و چابکی در پاسخگویی با آمادگی مطلوب به منظور برآورده ساختن انتظارات شهروندان از عوامل اصلی جلب مشارکت شهروندان در همکاری با پلیس و برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر است. این یافته‌ها با یافته‌های اکابری (۲۰۲۰) مبنی بر توسعه خدمات امنیتی پلیس هوشمند- از جمله گشت‌زنی هدفمند، واکنش سریع به تماس‌های خدماتی، پخش به موقع هشدارهای جرم و جنایت- و یافته‌های کاندیلو و همکارانش (۲۰۱۲) و منیزو و همکارانش (۲۰۱۶) و جیوانی و همکارانش (۲۰۱۵) مبنی بر اینکه مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی با آمادگی مطلوب بعد اصلی جلب مشارکت شهروندان در حل مسائل اجتماعی است هماهنگی دارد.

نتایج نشان داد شهروندان در مقابل همکاری و مشارکت در برنامه‌های پیشگیری از مواد مخدر از پلیس انتظار پاسخ به مطالبات آنان و تعامل دوسویه دارند. بنابراین، تعامل‌گرایی و توانایی پاسخ به درخواست‌های مردم در بطن خدمات ارائه‌شده می‌تواند میزان مشارکت شهروندان در برنامه‌های

پیشگیری از توزیع مواد مخدر در محلات را پیش‌بینی کند. این یافته‌ها یافته‌های النقی<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۱۸)، بلوک (۲۰۱۷)، و جویس و همکارانش (۲۰۱۳) را، مبنی بر ایجاد سرمایه اجتماعی ناشی از تعامل دوسویه و طرح‌های پلیس هوشمند مبتنی بر اعتماد و افزایش مشارکت شهروندان، حمایت می‌کند. همچنین نتایج نشان داد سهولت دسترسی به مطالب مورد درخواست شهروندان از طریق سامانه اینترنت پلیس و اطلاع‌رسانی لحظه‌ای و برخط از عملیات‌های امدادی در پی درخواست شهروندان از طریق پیامک‌های تلفن همراه تأثیر زیادی بر ادراک مثبت از عملکرد و خدمات پلیس در اذهان شهروندان ایجاد می‌کند و زمینه‌های مشارکت ارادی و خودانگیخته در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر را افزایش می‌دهد. این یافته‌ها با یافته‌های کارجالوتو<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۱۸)، یانگ (۲۰۱۸)، و جونگ و همکارانش (۲۰۱۸) مبنی بر ادراک مثبت از قابلیت اجرایی خدمات در سطوح گسترده و تأثیر آن بر رضایتمندی و مشارکت شهروندان و یافته‌های کریمی خوزانی و جابلقیان (۱۳۹۳) مبنی بر ویژگی پلیس هوشمند در تغییر پارادایم خدمات پلیسی و توجه به فناوری و ترویج نوعی جدید از پژوهش‌نگری در قالب شراکت پلیس و پژوهشگر و سرانجام انتخاب هوشمند و تلفیق‌گونه رویکردهای پلیسی هماهنگی دارد. همچنین این مطالعه نشان داد کیفیت خدمات پلیس هوشمند در بهره‌گیری از ظرفیت‌های فناوری و پاسخ به انتظارات شهروندان در بستر اینترنت و تلفن همراه و در قالب تعامل و همکاری با شهروندان به منظور جلب مشارکت در برنامه‌های پیشگیری از جرم در حد مورد انتظار توسعه نیافته است.

از دیدگاه مدیریتی، یافته‌ها به‌ویژه در بخش ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند به مدیران و فرماندهان پلیس مربوط می‌شود. نتایج تأثیر مثبت و معنادار ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر جلب مشارکت خودانگیخته شهروندان در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر در محلات جرم‌خیز از دیدگاه جامعه آماری، که کارشناسان موضوع هستند، با توجه به انتظارات و ادراک شهروندان نادیده گرفته شده است و پلیس با توجه به ظرفیت‌های فناوری موجود و در دسترس می‌تواند سامانه اینترنتی برای تبادل اطلاعات و اخبار محلات با شهروندان و همچنین سامانه پیامکی اعلام فرایند اقدامات پلیس در موقع درخواست امداد از پلیس راه‌اندازی کند. نتایج این

1. Elnaghi  
2. Karjaluoto

مطالعه می‌تواند راهنمایی برای تحقیقات آینده در جهت شناسایی و به‌کارگیری شاخص‌های مبتنی بر بهره‌گیری از فناوری مدرن برای جلب مشارکت شهروندان در برنامه‌های پیشگیری از جرم در محیط‌های جرم‌خیز باشد؛ به‌ویژه اینکه یافته‌ها نشان داد اگر یکپارچگی بین ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند حاکم شود، ادراک جامع از خدمات پلیس در ذهن شهروندان ایجاد می‌شود و تأثیر خدمات پلیس هوشمند در جلب مشارکت شهروندان برای پیشگیری از جرم توزیع مواد مخدر افزایش می‌یابد. بنابراین، به منظور استفاده بهینه از نتایج تحقیق، در ادامه پیشنهاد‌های کاربردی جهت تقویت ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند در تأثیرگذاری بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم توزیع مواد مخدر ارائه می‌شود.

۱. با توجه به اینکه بهره‌گیری از دوربین‌های نظارتی در حال حاضر پس‌رویدادی و منفعلانه است، لازم است با تغییر نگرش و ساماندهی دوربین‌های نظارتی در سطح محلات جرم‌خیز از داده‌های آن‌ها در تحلیل وضعیت موجود با نگاه فعالانه و پیش از وقوع به رفتارهای جرمی در رابطه با توزیع مواد مخدر در سطح محلات بهره‌گیری شود.

۲. ایجاد سامانه اطلاع‌رسانی برخط و لحظه‌ای با ارسال پیامک به گوشی‌های تلفن همراه تماس‌گیرنده و امدادخواه از پلیس در رابطه با فرایند عملیات پلیس جهت حضور در صحنه‌های توزیع مواد مخدر به منظور ایجاد شفافیت و صداقت و پاسخگویی و القای تعامل دوسویه با شهروندان.

۳. ایجاد سامانه دریافت اخبار از شهروندان در رابطه با موضوعات مواد مخدر و اعلام نتیجه اقدامات به آنان از طریق بستر اینترنت یا گوشی همراه.

۴. ارائه خدمات مشاوره‌ای، آگاه‌سازی، هشداردهی، و غیره به شهروندان در بستر سامانه اینترنتی پلیس به منظور آگاهی از ظرفیت خدمات‌رسانی پلیس، ایجاد حس سرعت در پاسخگویی به شهروندان، القای شفافیت و صداقت، تحریک حس مسئولیت، و مشارکت ارادی و خودانگیخته در شهروندان.

### سپاسگزاری

در پایان این تحقیق بر خود لازم می‌دانیم از همه کسانی که در انجام دادن این مطالعه ما را یاری کردند تقدیر و سپاسگزاری به عمل آوریم.



## منابع

- خراسانی نژاد، علی اصغر؛ معصومه حافظ رضازاده؛ مریم کریمیان بستانی (۱۳۹۹). «تحلیل جایگاه امکانات و زیرساخت های پلیس هوشمند در ارتقای امنیت شهری (مطالعه موردی: شهر سمنان)»، *جغرافیای انتظامی*، ۹ (۳۰)، صص ۷۹-۱۰۲.
- رضازاده، آرش؛ علی داوری (۱۳۹۲). *مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS. آموزش گام به گام نرم افزار Smart PLS همراه با مثال های کاربردی*، تهران، جهاد دانشگاهی، سازمان انتشارات.
- کریمی خوزانی، علی؛ غلام جاپلقیان (۱۳۹۳). «تبیین و بررسی ویژگی ها، روش اجرا و دلایل شکل گیری پلیس هوشمند به عنوان پارادایم جدید خدمات پلیسی»، *توسعه سازمانی پلیس*، ش ۴۸، صص ۱۳۷-۱۵۸.
- قضاوی، علی رضا؛ فروغ السادات طباطبا (۱۳۹۹). «پهپادها و کاربرد آن در امنیت عمومی و پلیس هوشمند»، *فناوری اطلاعات و ارتباطات انتظامی*، ۱(۱)، صص ۶۷-۹۰.

## References

- Abbaszadeh, Sh. & Gohari, H. (2011). "Empowerment of Informal Settlements Relying on Social Capital - Urban Economy (Case Study: Shahid Bahonar Town, Mashhad)" First Urban Economics Conference. (in Persian), <https://civilica.com/doc/140957/>
- Akabari, V. A. (2020). "Smart Campus Police a smart application to provide predictive police service to the Sac State community", Presented to the faculty of the Department of Computer Science, California State University, Sacramento, <http://hdl.handle.net/10211.3/215243>
- Accenture (2013). "Preparing police services for the future: Six steps toward transformation", Available online at: <http://www.accenture.com/us-en/landing-pages/Documents/13-1583/download/preparing-police-services-for-the-future.pdf>
- Ahmad, S. A. & Khalid, K. (2017). "The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates", *International Journal of Information Management*, 37(5), pp. 367-379. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.008>
- Alsaadi, M. R., Ahmad, S. Z., & Hussain, M. (2018). "A quality function deployment strategy for improving mobile-government service quality in the Gulf cooperation council countries". *Benchmarking: An International Journal*, 25(8), pp. 3276-3295. <https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2017-0333>
- Anshari, M. & Ariff Lim, S. (2017). "E-government with big data enabled through smartphone for public services: Possibilities and challenges", *International Journal of Public Administration*, 40(13), pp. 1143-1158. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1242619>.

- Bullock, K. (2017). "The police use of social media: Transformation or normalisation?", *Social Policy and Society*, 17(2), pp. 245-258. <https://doi.org/10.1017/S1474746417000112>
- Bouranta, N., Siskos, Y., & Tsotsolas, N. (2015). "Measuring police officer and citizen satisfaction: Comparative analysis", *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 38(4), pp. 705-721. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-01-2015-0008>
- Candiello, A., Albarelli, A., & Cortesi, A. (2012). "Quality and impact monitoring for local eGovernment services Transforming Government: People", *Process and Policy*, 6(11), pp. 112-125. <https://doi.org/10.1108/17506161211214859>
- Cetină, I. (2009). *Marketingul serviciilor, Fundamente și domenii de specializare*, Editura Uranus, București.
- Clarke, Ronald V. & Derek, B. Cornish (2003). *Crime Control in Britain: A Review of Policy Research*, Albany: State University of New York Press.
- Dukes, R. L., Portillos, E., & Miles, M. (2009). "Models of satisfaction with police service", *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 32(2), pp. 297-318. <https://doi.org/10.1108/13639510910958190>
- Ekaabi, M., Khalid, K., & Davidson, R. (2020). "The service quality and satisfaction of smart policing in the UAE", *Cogent Business & Management*, 7(1), <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1751904>
- Elnaghi, M., Alshawi, S. N., Kamal, M. M., Weerakkody, V., & Irani, Z. (2018). "Exploring the role of a government authority in managing transformation in service reengineering- Experiences from Dubai police", *Government Information Quarterly*, 36(2), pp. 196-207. <https://doi.org/doi.10.1016/j.giq.2018.11.011>
- Eterno, J. A., Barrow, C. S., & Silverman, E. B. (2017). "Forcible Stops: Police and Citizens Speak Out", *Public Administration Review*, 77(2), pp. 181-192. <https://doi.org/10.1111/puar.12684>
- Fialkov, Yankee (2004). *Sociology of the City*, Translator: Abdolhossein Nikgozar, Tehran, Agha Publications.
- Ghazavi, A. R. & Taba Taba, F. S. (2020). "UAVs and its application in public security and smart police", *Scientific Journal of Information Technology and Law Enforcement Communications*, 1(1), pp. 67-90. (in Persian)
- Giovannini, C. J., Ferreira, J. B., Silva, J. D., & Ferreira, D. B. (2015). "The effects of trust transference mobile attributes and enjoyment on mobile trust", *Brazilian Administration Review*, 12(1), pp. 90-108. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2015140052>
- Hashem Zehi, A. A. (2013). *Investigation of social prevention strategies for the occurrence of drug crimes in Nehbandan city*, Master's thesis. (in Persian)
- Henseler, J. Ringle, CM. Sinkovics, R.R. (2009). "The use of partial least squares path modeling in international marketing" *Advances in International Marketing* 20.277-319.
- Hickman, M. J., Piquero, A. R., Powell, Z. A., & Greene, J. (2016). "Expanding the easurement of police integrity", *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 39(2), pp. 246-267. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-09-2015-0104>

- Huberts, L. J. (2018). "Integrity: What it is and Why it is Important", *Public Integrity*, 20(Sup1), S18–S32. <https://doi.org/10.1080/10999922.2018.1477404>.
- Jaladriyanta, S. (2020). "Polri Menuju Smart Police", *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 14(2), p. 12.
- Jansen, A. & Ølnes, S. (2016). "The nature of publice-services and their quality dimensions", *Government Information Quarterly*, 33(4), pp. 647–657. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.005>
- Jazini, A. (2015). "The Impact of Narcotics and Psychotropics on Social Security 40 Social Health and Addiction Quarterly", 2(7), pp. 9-40. (in Persian). Retrieved from: <http://www.noormags.ir/view/en/articlepage/1109647>.
- Jazini, A. R. & Dehghani, Y. (2017). "Methods of Preventing Drug Distribution", *Quarterly Journal of Intelligence and Criminal Research*, 12(47), pp. 51-70. (in Persian)
- Joshi, A. (2013). "Do they work? Assessing the impact of transparency and accountability initiatives in service delivery", *Development Policy Review*, 31(1), pp. 29–48. <https://doi.org/10.1111/dpr.12018>.
- Jung, T. H., Lee, H., Chung, N., & Tom Dieck, M. C. (2018). "Cross-cultural differences in adopting mobile augmented reality at cultural heritage tourism sites", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), pp. 1621–1645. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2017-0084>.
- Joyce, N. M., Ramsey, C. H., & Stewart, J. K. (2013). "Commentary on smart policing", *Police quarterly*, 16(3), pp. 358-368.
- Kaptein, M. & Reenen, P. V. (2001). "Integrity management of police organizations", *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 24(3), pp. 281–300. <https://doi.org/10.1108/13639510110401672>.
- Karimianpour, F. (2010). "Investigating the Status of Citizen Participation in Mashhad City Management", Master Thesis in Geography and Urban Planning, Ferdowsi University of Mashhad. (in Persian)
- Karjaluoto, H., Shaikh, A. A., Saarijärvi, H., & Saraniemi, S. (2018). "How perceived value drives the use of mobile financial services apps", *International Journal of Information Management*, 47, pp. 252–261. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.08.014>.
- Karssing, E. D. (2007). *Morele competentie in organisaties* [Moral competence in organizations], Van Gorcum.
- Karimi Khozani, A. & Japolghian, G. (2014). "Explaining and examining the characteristics, implementation methods and reasons for the formation of intelligent police as a new paradigm of police services", *Journal of Organizational Development of Police*, No. 48, pp. 137-158. (in Persian)
- Kim, S. B. & Kim, D. Y. (2016). "The impacts of corporate social responsibility, service quality, and transparency on relationship quality and customer loyalty in the hotel industry", *Asian Journal Of Sustainability and Social Responsibility*, 1(1), pp. 39-55.
- Kim, S. W. & Jung, Y. J. (2018). "Prevention of Women's Crime Using Autonomous car & Drones of Smart Police Efficient Multicasting Environment", *Journal of the Korea Institute of Information and Communication Engineering*, 22(10), pp. 1294-1299.
- Khorasani-Nejad, A. A., Hafez-Rezazadeh, M., & Karimian Bostani, M. (2020). "Analysis of the position of facilities and infrastructure of intelligent police in promoting urban

- security (Case study: Semnan city)", *Journal of Disciplinary Geography*, 9(30), pp. 79-102. (in Persian)
- Kline, R.B. (2011). *Principles & Practice of Structural Equation Modeling*. Second Edition, New York: The Guilford Press.
- Lum, C. & Nagin, D. S. (2017). "Reinventing American policing", *Crime and Justice*, 46(1), pp. 339-393. <https://doi.org/10.1086/688462>.
- Madan, M. & Nalla, M. K. (2015). "Exploring citizen satisfaction with police in India: The role of procedural justice, police performance, professionalism, and integrity", *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 38(1), pp. 86-101. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-06-2014-0063>.
- Menezes, L. S., Sellitto, M. A., Librelato, T. P., Borchardt, M., & Pereira, G. M. (2016). "Identification and quantification of influent factors in perceived quality of e-service provided by a university", *Business Process Management Journal*, 22(3), pp. 438-457. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-07-2015-0100>.
- Mir Khalili, S. M. (2006). "Prevention of delinquency by looking at the criminal policy of Islam" (doctoral dissertation), Faculty of Law, University of Tehran. (in Persian)
- Mustelier-Puig, L. C., Anjum, A., & Ming, X. (2018). "Interaction quality and satisfaction: An empirical study of international tourists when buying Shanghai tourist attraction services", *Cogent Business & Management*, 5(1), <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1470890>.
- Mohammad Nassel, G. (2012). *Guide to the scientific-applied workshop on crime prevention and social harm management*, Tehran, mizan. (in Persian)
- (2008). *Police and Crime Prevention Policy* Publications of the Applied Research Office of the NAJA Prevention Police. (in Persian)
- Nimah, I. K. & Sukarmi, S. (2020). "Analysis On Drug Crime Distribution (G List) Kind Of Narcotics (Case Study In Court Decision In Region III Cirebon)", *Journal Daulat Hukum*, 2(4), pp. 625-630.
- Oakley, P. & Marsden, D. (1999). *Approaches to participation in rural development*, translated by Mansour Mahmoudnejad, Tehran, Rural Issues Research Center, Ministry of Jihad Sazandegi.
- Osei-Kojo, A. (2017). "E-government and public service quality in Ghana", *Journal of Public Affairs*, 17(3), pp. 1-8. <https://doi.org/10.1002/pa.1620>.
- Ojand, M. (2014). *Causes of youth tendency to use drugs* (Master's thesis), Amin University of Law Enforcement Sciences.
- Rezazadeh, A. & Davari, A. (2013). *Structural Equation Modeling with PLS Software: Step-by-Step Tutorial for Smart PLS Software with Practical Examples*, Tehran, University Jihad, Publishing Organization. (in Persian)
- Saeedi, M. R. (2019). *An Introduction to Public Participation and Non-Governmental Organizations*, Tehran, Samt Publications, Fifth Edition. (in Persian)
- Sarrico, C. S., Ferreira, L. D., & Silva, L. F. (2013). "POLQUAL -measuring service quality in police traffic services", *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), pp. 275-299. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-12-2012-0024>.
- Shin, D. H. (2017). "Conceptualizing and measuring quality of experience of the internet of things: Exploring how quality is perceived by users", *Information and Management*, 54(8), pp. 998-1011. <https://doi.org/10.1016/j.im.2017.02.006>.

- Social Assistance and Crime Prevention of the Judiciary (2013). *New approaches to crime prevention*, Psychology and Art Publications.
- Tyler, T. R., Goff, P. A., & MacCoun, R. J. (2015). "The impact of psychological science on policing in the United States: Procedural justice, legitimacy, and effective law enforcement", *Psychological Science in the Public Interest*, 16(3), pp. 75–109. <https://doi.org/10.1177/1529100615617791>.
- Yuen, E. T. & Chan, S. S. (2010). "The effect of retail service quality and product quality on customer loyalty", *Journal of Database Marketing and Customer Strategy Management*, 17(3–4), pp. 222–240. <https://doi.org/10.1057/dbm.2010.13>.
- Zaithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). "The nature and determinants of customer expectations of service", *Journal of the Academy of Marketing Service*, 21(1), pp. 1–12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>.
- Zauner, A., Koller, M., & Hatak, I. (2015). "Customer perceived value—Conceptualization and avenues for future research", *Cogent Psychology*, 2(1), <https://doi.org/10.1080/23311908.2015.1061782>.