

ارزیابی بهره وری کلانتری و پاسگاه‌های نیروی انتظامی

(مطالعه موردی فرماندهی انتظامی استان قم)

تاریخ دریافت: 88/6/21

دکتر مجتبی اسکندری^۱

تاریخ پذیرش: 89/12/9

دکتر علی رستگار^۲

ایوب گرامی^۳

چکیده

از آنجا که کلانتری ها و پاسگاه ها در تامین امنیت جامعه نقش حیاتی دارند و عامل انسانی مهم ترین و اثر بخش ترین عامل در بهره وری کلانتری و پاسگاه می باشد؛ تحقیق حاضر به ارزیابی بهره وری عامل انسانی در کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان قم پرداخته است. بر این اساس به علت معلوم نبودن سطح بهره وری و در نتیجه مبهم بودن نقاط ضعف و قوت کلانتری ها و پاسگاه ها، کشف این مجهولات و تجزیه و تحلیل آن مساله اصلی تحقیق خواهد بود. در ضرورت این تحقیق باید گفت: ارزیابی و کنترل یکی از اصول مدیریت است و از طرفی برنامه ریزی بدون اطلاعات و توجه به نیاز های واقعی فقط اتلاف بودجه، امکانات و عمر خواهد بود، بنابراین در صورت انجام این تحقیق نقاط ضعف و قوت کلانتری ها و پاسگاه ها مشخص می شود و می توان با بینایی و بصیرت، در جهت رفع نواقص و تقویت نقاط قوت اقدام و برنامه ریزی نمود. براین اساس تحقیق با فرض اینکه بین وضع موجود بهره وری و وضع مطلوب تفاوت معنی داری وجود دارد، آغاز شد.

با جهت گیری کاربردی آغاز گردید و راهبرد تحقیق روش پیمایشی است. برای این منظور ابتدا میزان بهره وری پایوران (از طریق پرسشنامه محقق ساخته دارای پنج بعد، توزیع شده در بین جمعیت استان قم) اندازه گیری و مورد ارزیابی قرار گرفت. یافته ها و نتایج به دست آمده نشان می دهد که بهره وری پایوران کلانتری ها و پاسگاه های استان قم بالای متوسط و زیر سطح مطلوب (نزدیک به مطلوب) است.

برای افزایش بهره وری و رسیدن به سطح بالاتر و از طرفی افزایش رضایت مندی ارباب رجوع و توسعه امنیت در جامعه، باید در موارد مرتبط به شاخص وظیفه عملیات (که از شاخص های تشکیل دهنده بهره وری می باشد) نسبت به سایر شاخص ها (وظیفه پیشگیری، خدمات، خصوصیات فردی درونی، خصوصیات فردی بیرونی) تلاش بیشتری کرد و به قشر جوان، بانوان و تحصیلکرده ها نیز توجه بیشتری شود.

کلید واژه ها

بهره وری / کلانتری و پاسگاه / ارزیابی / پایوران.

1- استادیار دانشگاه امام حسین (ع) – Drekandari2010@gmail.com

2- استاد یار دانشگاه علوم انتظامی – دکتری مهندسی سیستمها astegar1730@gmail.com

3- کارشناس ارشد منابع انسانی

مقدمه

آدمی از ابتدای آفرینش تاکنون با محدودیت هایی از لحاظ زمان سرمایه، انرژی و غیره روبرو بوده و همواره سعی داشته است تا از این منابع محدود نهایت بهره‌برداری را به عمل آورد. بهره‌وری یکی از ارکان مهم پیشرفت، با استفاده از منابع به شکل بهینه است. سازمان نیروی انتظامی نیز به عنوان یک سازمان بسیار مهم و حیاتی که وظایف بسیار مهمی مانند حفظ امنیت داخلی، ایجاد و احساس امنیت و را در جامعه داراست، مانند هر سازمان دیگری با محدودیت منابع روبه‌روست. بنابراین ضرورت دارد فعالیت هایی جهت ارزیابی عملکرد و ارتقای بهره‌وری در عملکرد را به صورت مداوم در دستور کار خود قرار دهد. بر این اساس، تحقیق حاضر به ارزیابی بهره‌وری عامل انسانی در کلانتری ها و پاسگاه های فرماندهی انتظامی استان قم و تعیین سطح بهره‌وری پایوران کلانتری ها و پاسگاه ها در وضعیت فعلی پرداخته است.

اهمیت و ضرورت تحقیق :

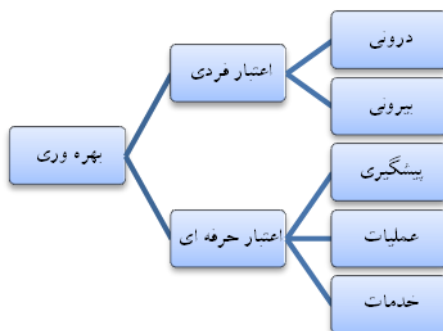
بند الف ماده ۵ قانون برنامه پنج ساله چهارم توسعه اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران اشعار می‌دارد: تمام دستگاه‌های اجرایی مکلف هستند سهم ارتقای بهره‌وری کل عوامل تولید در رشد تولید مربوطه را تعیین کرده و الزامات و راهکارهای لازم برای تحقق آنها را برای تحول کشور از یک اقتصاد نهاده محور به یک اقتصاد بهره‌ور محور مشخص کنند.

از آنجا که بیشترین ارتباط مردم با نیروی انتظامی در کلانتری‌ها و پاسگاه است و حجم فعالیت سنگین ناجا نیز به دوش کارکنان آنهاست، لذا ضرورت دارد که بهره‌وری کارکنان شاغل در این مکان‌ها مورد ارزیابی قرار بگیرد تا پس از شناسایی

ارزیابی بهره‌وری کلانتری و پاسگاه‌های نیروی انتظامی □ 139

و احصاء نقاط ضعف و قوت، ضمن تقویت نقاط قوت در جهت رفع و کاهش نقاط ضعف اقدام شود.

مدل تحقیق: همانند سایر سازمان‌ها، بازده پلیس نیز به اجرای وظایف اش بستگی دارد. براین اساس می‌توان با توجه به وظایف سازمانی پلیس (پیشگیری، عملیات، خدمات) و خصوصیات شخصیتی کارکنان (فردی درونی، فردی بیرونی)، می‌توان به ارزیابی بهره‌وری آنان پرداخته و بر اساس آن ضمن کسب اطلاع از نقاط قوت و ضعف، زمینه ارتقای بهره‌وری را فراهم نمود.



نمودار شماره 1: ابعاد بهره‌وری

بازده کارکنان کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها را نیز می‌توان از طریق شاخص‌هایی مانند کاهش میزان جرابم، میزان احساس امنیت در بین شهروندان و رضایت‌مندی جامعه از نحوه پاسخگویی پلیس به درخواست‌های مختلف امنیتی و انتظامی آنان مورد بحث و بررسی قرار داد.

سوال‌های تحقیق:

در تحقیق حاضر، محقق به دنبال پاسخ به دو سوال اساسی است.

1. بهره‌وری پایوران کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها را چگونه می‌توان اندازه گرفت؟

2. بهره‌وری پایوران کلانتری و پاسگاه‌های استان قم از نظر مردم استان در چه سطحی است؟

مفاهیم تحقیق

ارزیابی

یعنی ارزش نسبی پدیده‌ها را با به‌کارگیری معیارهای معین، مورد سنجش قراردهیم (حاجی شریف، 1371: 149).

بهره‌وری

برخی صاحب نظران، بهره‌وری را اثر بخشی (اجرای کارهای درست) + کارایی (اجرای درست کارها) دانسته‌اند. (طرح و برنامه، 1385، ص 1). ابطحی و کاظمی نیز بهره‌وری را چنین نیز تعریف نموده‌اند: «به دست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار،..... استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان، مکان و ... به منظور ارتقای رفاه جامعه یا رسیدن به اهداف با حداکثر کارایی» (ابطحی و کاظمی، 1383: 9).

بهره‌وری دولتی را نیز، کارایی در مصرف منابع برای ارائه ثمر بخش خدمات عمومی یا کارائی در مصرف منابع، برای خدمات انسانی ثمر بخش و عادلانه تعریف نموده اند (پیمان، 1374: 29).

بهره‌وری پلیس عبارتست از: نسبت بازده پلیس (همچون بازخورد شهروندان درباره احساس امنیت و رضایت‌مندیشان از پاسخ پلیس به درخواست‌های آنان) به ورودی داده شده مانند نیروی انسانی (نفر ساعت)، تجهیزات یا هزینه (دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره 7: 29).

در تحقیق حاضر نیز محقق بهره‌وری کلانتری‌ها و پاسگاه‌های را میزان رضایت مندی و نگرش مثبت آحاد جامعه (ساکنین استان قم) نسبت به انجام وظایف سه‌گانه (پیشگیری، عملیات و خدمات) کارکنان کوپ (کلانتری و پاسگاه) و نگرش آنان نسبت به برخورداری پایوران¹ (کارکنان) کوپ از خصوصیات (فردی درونی و فردی بیرونی) در نظر گرفته است.

پیشگیری انتظامی: به اقدامات و فعالیت‌هایی گفته می‌شود که قبل از وقوع جرم انجام می‌گیرد. در چهارچوب این وظیفه تلاش‌هایی صورت می‌گیرد تا جرمی در جامع اتفاق نیفتند.

عملیات انتظامی: اقدامات و فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که کشف جرم و دستگیری مجرمان را به دنبال دارد و در واقع بعد از وقوع جرم شروع می‌شود. در چهارچوب این وظیفه پلیس بعد از اتفاق و واقع شدن جرم وارد کار و تلاش می‌شود.

خدمات انتظامی: به اقدام‌ها و فعالیت‌های خارج از وظیفه پیشگیری و عملیات ارتباط داشته و جنبه خدماتی دارد.

خصوصیات فردی درونی: این خصوصیات مختص به فرد بوده و ممکن است ذاتی یا اکتسابی باشد.

خصوصیات فردی بیرونی: ویژگی‌هایی است که در تعامل با مردم بروز می‌کند.

1- منظور از پایوران (که جمع پایور می‌باشد) عبارتست از کارکنان رسمی و پیمانی (غیر سرباز) اعم از مرد و زن،

روش شناسی تحقیق

جهت گیری پژوهش حاضر کاربردی است و با اتکاء به راهبرد¹ میدانی و زمینه یابی صورت گرفته است. در ابزار مورد استفاده، علاوه بر مطالعات کتابخانه ای از پرسش نامه محقق ساخته برای توصیف و تحلیل جامعه مورد هدف، استفاده شده است. به دلیل گستردگی جامعه، و عدم امکان تمام شماری، نمونه ای به حجم 202 نفر انتخاب² شد و جمع آوری داده ها از آن ها صورت گرفت.

روش نمونه گیری نیز خوشه ای تصادفی بوده است بدین صورت که ابتدا آمار جمعیتی حوزه استحضای کوپ ها از یگان های مورد بحث اخذ و پس از تطبیق با آمار جمعیتی اخذ شده از مرجع آماری استان، سهم هر کلانتری - پاسگاه مشخص شد و بر این اساس، پرسشنامه ها (به نسبت جمعیت و تعداد پرسشنامه) به طور تصادفی بین مردم توزیع گردید.

با عنایت به وظایف پایوران کوپ پرسشنامه در پنج محور (وظایف پیشگیری، عملیات، خدمات و خصوصیات فردی درونی پایوران) مختص کارکنان و خصوصیات فردی بیرونی کارکنان (در تعامل با مردم) طراحی گردید.

اعتبار (روایی)

در رابطه با اعتبار (روایی) پرسشنامه، با رویکرد تحلیل محتوا توسط صاحب نظران سؤال های مربوط (مجموعاً 48 سؤال برای 5 محور مذکور) جهت اظهار نظر بین

1 - Strategy

2 - برای تعیین اندازه نمونه از فرمول زیر استفاده شد. $n = \left(\frac{z \frac{\sigma}{d}}{2}\right)^2$ که در آن α سطح خطا، $\frac{\alpha}{2}$

مقدار آماره توزیع نرمال با سطح خطای $\frac{\alpha}{2}$ ، σ انحراف معیار و d میزان دقت می باشد.

15 نفر از متخصصان، کارشناسان و اهل علم تقسیم و نظرات آنان اخذ گردید با توجه به نظرات اخذ شده، اعتبار 92 درصد برای پرسشنامه حاصل گردید.

پایایی

در رابطه با قابلیت اعتماد پرسشنامه (پایایی) نیز با استفاده از یک نمونه 30 تایی، و فرمول آلفای کرنباخ میزان آلفای کرنباخ برای پرسشنامه مورد استفاده برابر 95 درصد به دست آمد که نشانگر قابلیت اعتماد بالای آن می باشد. قابلیت اعتماد سوالات مربوط به هر یک از متغیرهای تحقیق (پیشگیری 77 درصد، عملیات 87 درصد، خدمات 88 درصد، خصوصیات فردی 90 درصد، خصوصیات فردی بیرونی 87 درصد) نیز بررسی و همانگونه که مشاهده می شود قابلیت اعتماد این موارد نیز در سطح بالا پذیرفته شد..

انتخاب گزینه های هر سؤال نیز با بهره گیری از طیف لیکرت (در 5 طیف کاملاً نامطلوب، نامطلوب، متوسط، مطلوب، کاملاً مطلوب) بوده است. بدین طریق که پس از مطالعه هر سؤال، پاسخگو می بایست یکی از گزینه های پنج گانه بالا را انتخاب بنماید. در این طیف برای تسهیل در درک بهتر و کمی نمودن نظرات به هر یک از طیف ها عددی منظور گردید¹.

روش های آماری تحقیق

در این تحقیق از روش ها و فنون آماری همچون میانه، میانگین، چارک، انحراف معیار، آماره t استیودنت، آزمون t تک نمونه ای، آزمون فریدمن، آزمون

1 - (کاملاً نامطلوب، معادل عدد یک- نامطلوب، معادل عدد دو - متوسط، معادل عدد سه- مطلوب معادل عدد 4 و

کاملاً مطلوب معادل عدد 5.

ویلیکسون، فاصله اطمینان، و آماره χ^2 استفاده شده و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از برنامه نرم افزاری SPSS استفاده گردید.

یافته‌های تحقیق

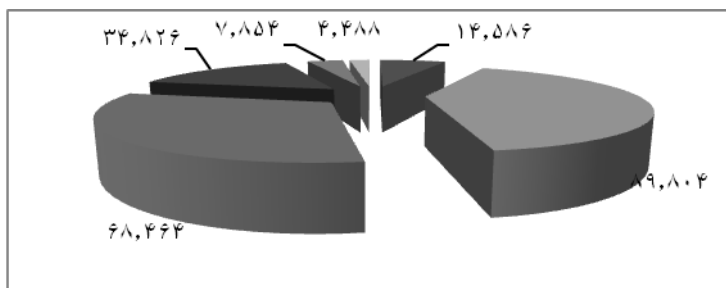
1. جمعیت شناسی

از 196 پاسخ دهنده به پرسشنامه 6/63 درصد زیر 20 سال، 40/82 درصد بین 20 تا 30 سال، 31/12 درصد بین 30 تا 40 سال، 15/83 درصد بین 40 تا 50 سال و 3/57 درصد نیز بالای 50 سال سن داشته‌اند. در ضمن 2/04 درصد نیز سن خود را مشخص ننموده‌اند.

جدول شماره 1: فراوانی پاسخ دهندگان از لحاظ سنی

ردیف	رده سنی	تعداد	درصد	ردیف	رده سنی	تعداد	درصد
1	زیر 20	1	6.63	4	50-41	34	15.83
2	30-21	9	40.82	5	بالای 50	7	3.57
3	40-31	6	31.12	6	نامشخص	4	2.04

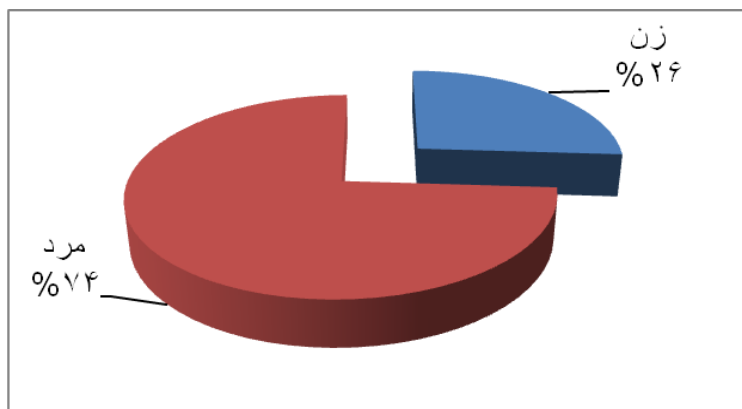
نمودار جدول فوق در شکل زیر به صورت ترسیمی مشاهده می شود.



نمودار شماره 2: فراوانی افراد نمونه از لحاظ سنی

2. جنسیت پاسخ دهندگان

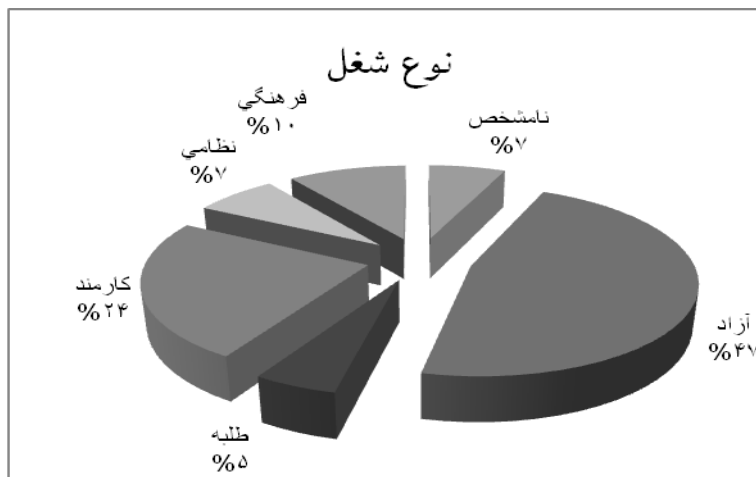
74/49 درصد از پاسخ دهندگان مرد و 25/51 درصد از پاسخ دهندگان نیز زن بوده‌اند.



نمودار شماره 3: فراوانی افراد نمونه از لحاظ جنسیت

3. نوع شغل پاسخ دهندگان

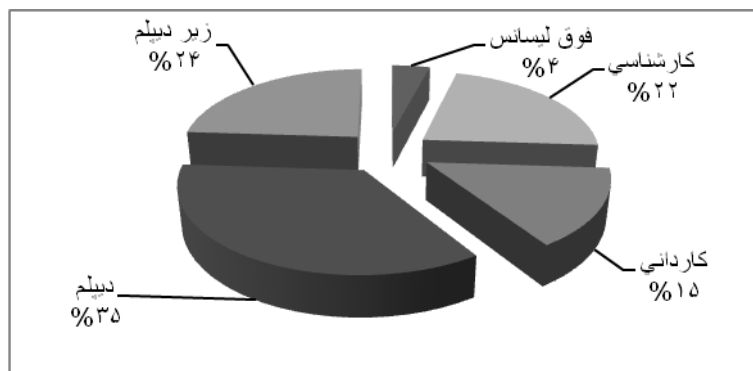
10/2 درصد از پاسخ دهندگان فرهنگی، 7/14 درصد نظامی، 23/98 درصد کارمند، 5/1 درصد طلبه (روحانی) و 46/9 درصد از پاسخ دهندگان شغل آزاد داشته اند در ضمن 6/63 درصد از پاسخ دهندگان نیز شغل خود را مشخص ننموده اند.



نمودار شماره 4: فراونی افراد نمونه از لحاظ شغل

4. میزان تحصیلات پاسخ دهندگان

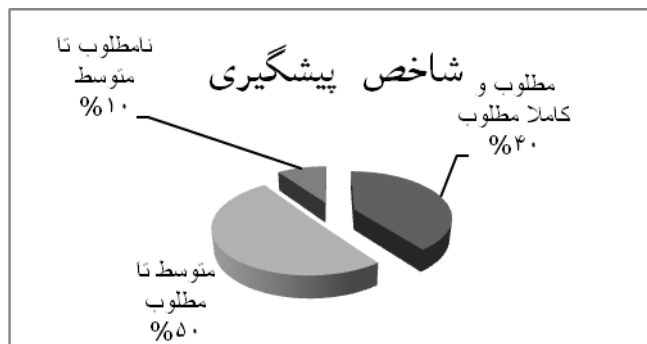
23/98 درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک تحصیلی زیر دیپلم، 35/2 درصد دیپلم، 14/8 درصد فوق دیپلم، 21/94 لیسانس و 4/08 درصد از پاسخ دهندگان نیز دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر بوده اند.



نمودار شماره 5: فراونی افراد نمونه از لحاظ تحصیلات

5. وضعیت شاخص «وظیفه پیشگیری»

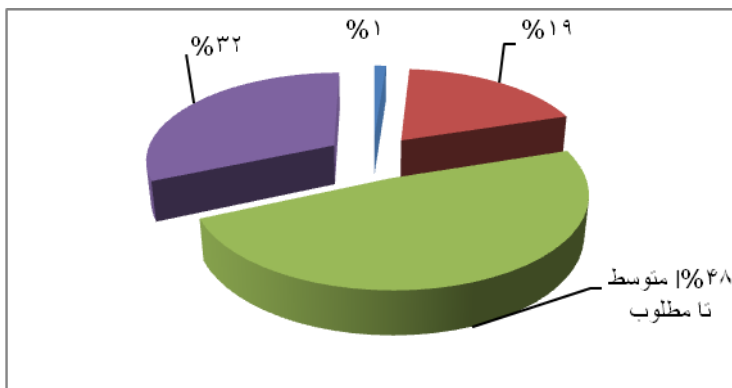
وضعیت شاخص مذکور از نظر 9/69 درصد از پاسخ دهندگان نامطلوب تا متوسط، 50/51 درصد متوسط تا مطلوب و 39/8 درصد از پاسخ دهندگان مطلوب تا کاملاً مطلوب ارزیابی شده است، ضمن اینکه هیچ یک از پاسخ دهندگان کاملاً نامطلوب تا مطلوب را مد نظر نداشته‌اند.



نمودار شماره 6: نظر پاسخ دهندگان در مورد مطلوبیت شاخص «وظیفه پیشگیری»

6. وضعیت شاخص «وظیفه عملیات»

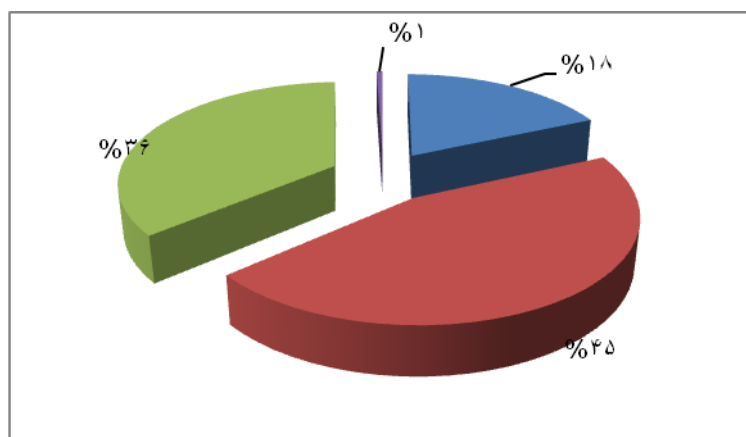
1/02 درصد از پاسخ دهندگان کاملاً نامطلوب تا نامطلوب، 18/88 درصد نامطلوب تا متوسط، 48/47 درصد متوسط تا مطلوب و از نظر 31/63 درصد از پاسخ دهندگان نیز مطلوب تا کاملاً مطلوب ارزیابی شده است.



نمودار شماره 7: نظر پاسخ دهندگان در مورد مطلوبیت شاخص «وظیفه عملیات»

7. وضعیت شاخص « وظیفه خدمات »

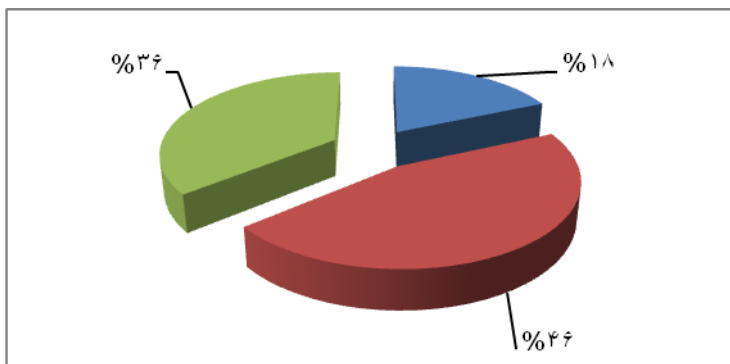
0/51 درصد از پاسخ دهندگان کاملاً نامطلوب تا نامطلوب، 17/86 درصد نامطلوب تا متوسط، 41/33 درصد متوسط تا مطلوب، 39/8 درصد مطلوب تا کاملاً مطلوب ارزیابی شده است ضمن اینکه 0/51 درصد نیز بدون پاسخ بوده است.



نمودار شماره 8: نظر پاسخ دهندگان در مورد مطلوبیت شاخص « وظیفه خدمات »

8. وضعیت مؤلفه (وظایف)

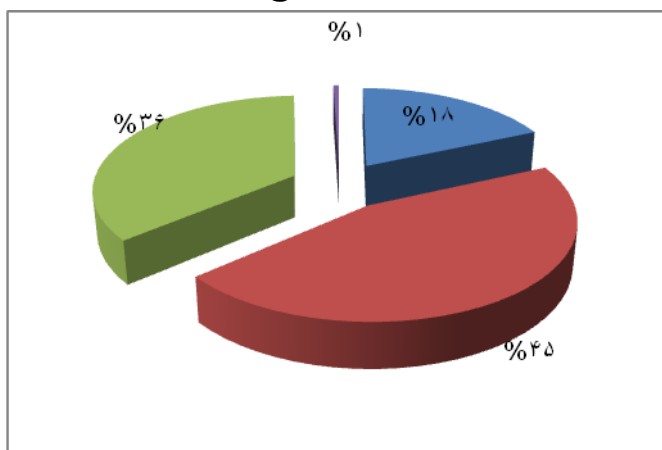
وضعیت مؤلفه وظایف (مجموع شاخص های وظیفه پیشگیری، عملیات، خدمات) از نظر 12/24 درصد از پاسخ دهندگان، نامطلوب تا متوسط، 48/47 درصد متوسط تا نامطلوب، 39/29 درصد مطلوب تا کاملاً مطلوب ارزیابی شده است. ضمن اینکه هیچ یک از پاسخ دهندگان کاملاً نامطلوب تا نامطلوب مد نظر نداشته اند.



نمودار شماره 9: نظر پاسخ دهندگان در مورد مطلوبیت مؤلفه (وظایف)

9. وضعیت شاخص «خصوصیات فردی درونی»

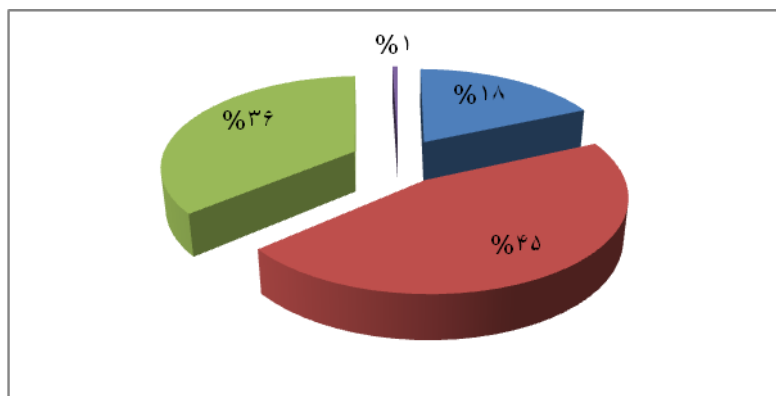
وضعیت شاخص مذکور از نظر 1/02 درصد از پاسخ دهندگان کاملاً نامطلوب تا نامطلوب، 19/9 درصد نامطلوب تا متوسط، 42/86 درصد متوسط تا مطلوب و از نظر 35 /71 درصد پاسخ دهندگان مطلوب تا کاملاً مطلوب ارزیابی شده است. ضمن اینکه 0/51 درصد نیز بدون پاسخ بوده است.



نمودار شماره 10: نظر پاسخ دهندگان در مورد مطلوبیت «خصوصیات فردی درونی»

10. وضعیت شاخص «خصوصیات فردی بیرونی»

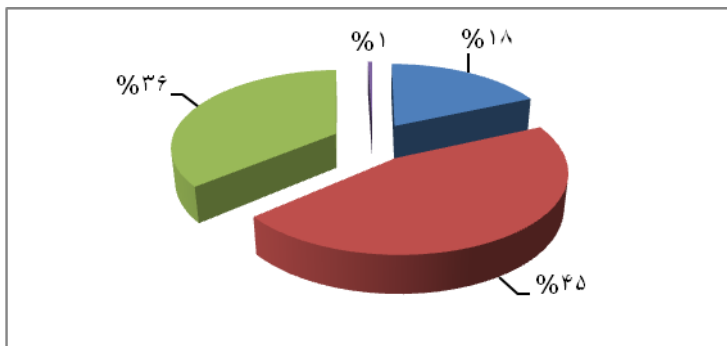
وضعیت شاخص مذکور از نظر 1/53 درصد از پاسخ دهندگان کاملاً نامطلوب تا نامطلوب، 18/37 درصد نامطلوب تا متوسط، 46/94 درصد متوسط تا مطلوب و از نظر 33 /16 درصد پاسخ دهندگان نیز مطلوب تا کاملاً مطلوب ارزیابی شده است



نمودار شماره 11: نظر پاسخ دهندگان در مورد مطلوبیت «خصوصیات فردی بیرونی»

11. وضعیت مؤلفه «خصوصیات» (مجموع شاخص های خصوصیات فردی درونی و فردی بیرونی)

از نظر 18/37 درصد از پاسخ دهندگان نامطلوب تا متوسط، 45/ درصد متوسط تا مطلوب 35 /71 درصد مطلوب تا کاملاً مطلوب ارزیابی شده و 0/51 درصد بدون پاسخ بوده است ضمن اینکه هیچ یک از پاسخ دهندگان کاملاً نامطلوب تا نامطلوب را مد نظر نداشته اند.

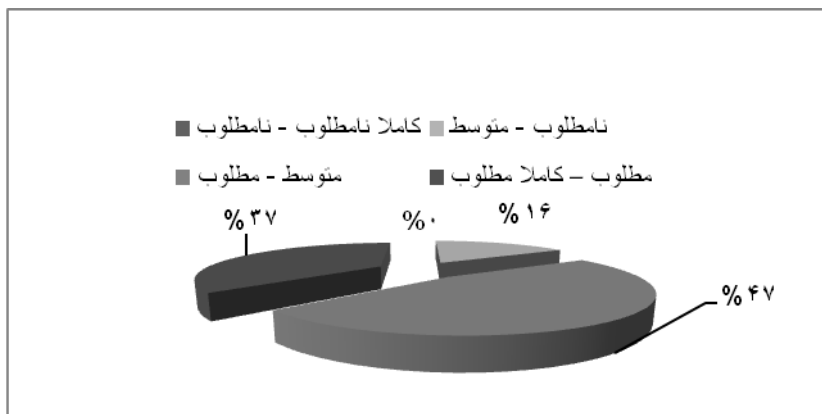


نمودار شماره 12: نظر پاسخ دهندگان در مورد مطلوبیت «مجموع خصوصیات فردی»

12. وضعیت «بهره‌وری»

جدول شماره 2: توزیع فراوانی پاسخ‌ها به وضعیت «بهره‌وری»

درصد	فراوانی	محدوده پاسخ‌ها	ردیف
0	0	از کاملاً نامطلوب تا نامطلوب	1
16/33	32	از نامطلوب تا متوسط	2
46/94	92	از متوسط تا مطلوب	3
36/73	72	از مطلوب تا کاملاً مطلوب	4
100	196	جمع	
	3/77	میانگین	
	3/79	میانه	
	0/68	انحراف معیار	



نمودار شماره 13: درصد پاسخ‌ها به وضعیت بهره‌وری (کل شاخص‌ها)

همان‌گونه که در جدول و نمودار نشان داده شده است، وضعیت بهره‌وری از نظر 33/16 درصد از پاسخ‌دهندگان نامطلوب تا متوسط، 94/46 درصد متوسط تا مطلوب و از نظر 73/36 درصد پاسخ‌دهندگان مطلوب تا کاملاً مطلوب ارزیابی شده است. ضمن اینکه هیچ‌یک از پاسخ‌دهندگان کاملاً نامطلوب تا نامطلوب را ارزیابی ننموده‌اند.

با توجه به نمودار و جدول و توضیحات مذکور، 67/83 درصد پاسخ‌دهندگان وضعیت بهره‌وری را بالاتر از متوسط دانسته‌اند. نظر به اینکه میانگین پاسخ‌ها مقدار 23/0 کمتر از عدد 4 (معادل گزینه مطلوب) و نیز میانگین پاسخ 21/0 کمتر از عدد 4 می‌باشد. می‌توان گفت وضعیت «بهره‌وری» مساعده بوده و مطلوبیت آن از نظر پاسخ‌دهندگان در سطح «نزدیک به مطلوب» می‌باشد.

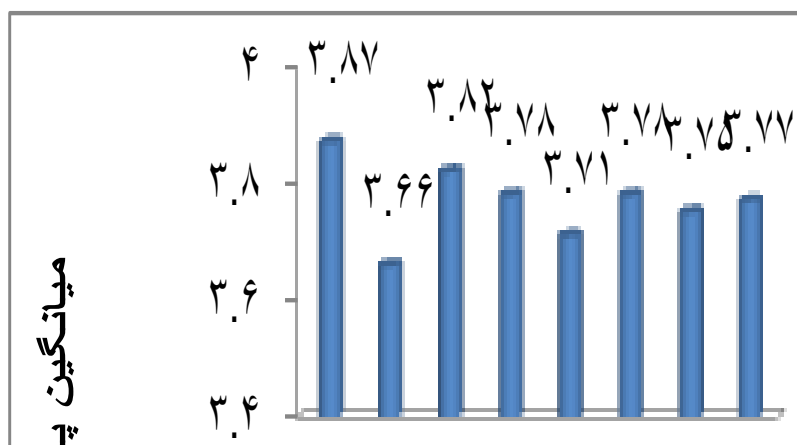
جدول شماره 3: وضعیت مولفه‌ها، شاخص‌های بهره‌وری و بهره‌وری در نمونه مورد

بررسی

مولفه‌ها	شاخص‌ها	میانگین	میانه	انحراف معیار	درصد مطلوبیت*	نتیجه
بهره‌وری	پیشگیری	3/87	3/89	0/63	90/31	نزدیک به مطلوب

عملیات	3/66	3/65	0/77	80/10	بین متوسط و مطلوب
خدمات	3/82	3/86	0/75	81/13	نزدیک به مطلوب
فردی درونی	3/78	3/92	0/76	78/57	نزدیک به مطلوب
فردی بیرونی	3/71	3/80	0/75	80/10	نزدیک به مطلوب
وظایف	3/78	3/77	0/67	87/76	نزدیک به مطلوب
خصوصیات	3/75	3/82	0/72	81/12	نزدیک به مطلوب
بهره‌وری	3/77	3/79	0/68	83/67	نزدیک به مطلوب

*: درصد مطلوبیت، یعنی درصد پاسخ دهندگانی که گزینه متوسط و بالاتر را انتخاب نمودند.



نمودار شماره 14: میانگین مولفه‌ها و شاخص‌های بهره‌وری

همان‌گونه که در جدول و نمودار فوق نشان داده شده است، میانگین تمامی مؤلفه‌ها و شاخص‌های بهره‌وری بالاتر از 3 (گزینه متوسط) می‌باشد. بالاترین میانگین مربوط به شاخص «وظیفه پیشگیری» از مولفه «وظایف» می‌باشد که میانگین آن 0/87 بیشتر از عدد 3 می‌باشد و پایین‌ترین میانگین مربوط به شاخص «وظیفه عملیات» است که 0/66 بیشتر از عدد 3 می‌باشد.

14. بررسی بهره وری، مؤلفه ها و شاخص های تحقیق در نمونه بر اساس ویژگی های جمعیتی

وضعیت میانگین بهره وری، مؤلفه ها و شاخص ها از نظر تمامی پاسخ دهندگان با وضعیت سنی مختلف از متوسط (عدد 3) بالاتر می باشد، ولی نظر بالای 30 سال ها نسبت به تمامی موارد مساعدتر از دیگران است. وضعیت میانگین پاسخ دهندگان مرد و زن نیز به تمامی موارد از عدد 3 بالاتر می باشد، ولی نظر مردان مساعدتر از زنان است. از نظر تمامی پاسخ دهندگان با مشاغل مختلف نیز وضعیت میانگین از متوسط بالاتر می باشد. ولی نظر پاسخ دهندگان دارای شغل آزاد نسبت به سایر مشاغل مساعدتر است. وضعیت میانگین از نظر تمامی پاسخ دهندگان با مدارک تحصیلی نیز از عدد 3 (متوسط) بالاتر است ولی دارندگان مدرک تحصیلی دیپلم و کمتر نظر مساعدتری نسبت به دیگر مدارک تحصیلی بالاتر دارند. به طور کلی وضعیت بهره وری از نظر افراد مسن تر (نسبت به جوانان)، مردان (نسبت به زنان)، مشاغل آزاد (نسبت به سایر مشاغل)، دارندگان مدرک تحصیلی دیپلم یا کمتر (نسبت به دارندگان سایر مدارک تحصیلی) مساعدتر ارزیابی شده است.

15. بررسی وضعیت مؤلفه وظایف (مجموع شاخص های وظیفه، پیشگیری عملیات و خدمات)

در آزمون مورد نظر فرض های H_0 و H_1 برای بررسی وضعیت میانگین نظرات جامعه با استفاده از نمونه گرفته شده؛ به صورت زیر بیان می شوند:

$$\begin{cases} H_0: \mu_{\text{وظایف}} \leq 3 \\ H_1: \mu_{\text{وظایف}} > 3 \end{cases}$$

جدول شماره 4: نتایج آزمون t جهت تعیین وضعیت میانگین مولفه «وظایف» در جامعه مورد

تحقیق

جدول نتایج آزمون t مربوط به مولفه «وظایف»		
انحراف معیار	میانگین	فراوانی
0/67	3/78	196
P - مقدار	درجه آزادی	آماره t
0/000	195	16/29
فاصله اطمینان 0/95 جهت اختلاف میانگین و مقدار آزمون		اختلاف میانگین و
کران بالا	کران پایین	مقدار آزمون
0/88	0/69	0/78

تمرکز پاسخ‌ها از عدد 3 فاصله دارد که نشان‌دهنده اختلاف بین میانگین نمونه و مقدار آزمون است، با توجه به مندرجات جدول نتایج، P - مقدار به دست آمده، بسیار کوچک‌تر از سطح خطای $\alpha = 0/05$ می‌باشد؛ همچنین کران‌های فاصله اطمینان به دست آمده جهت اختلاف بین میانگین جامعه و مقدار آزمون مثبت بوده است. بنابراین فرض H_0 مبنی بر اینکه میانگین جامعه مساوی یا کوچک‌تر از عدد 3 می‌باشد؛ در سطح یک درصد رد می‌شود و میانگین جامعه به‌طور معناداری از عدد 3 بزرگ‌تر است پس می‌توان گفت: مولفه «وظایف» در جامعه از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار است.

16. بررسی وضعیت مؤلفه خصوصیات (مجموع شاخص‌های خصوصیات فردی درونی و خصوصیات فردی بیرونی)

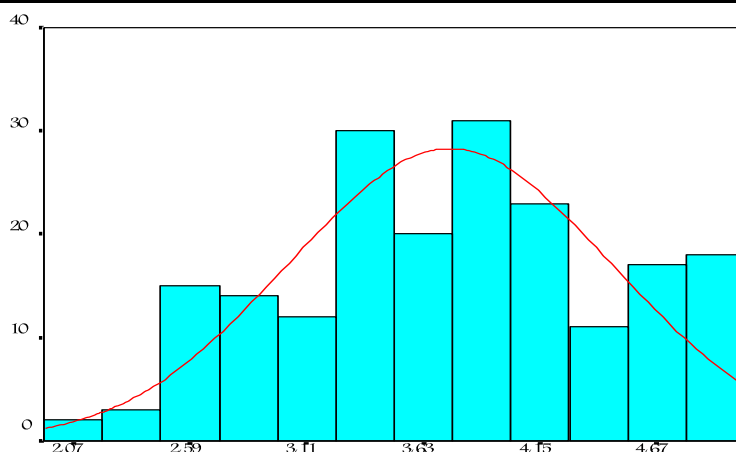
در آزمون مورد نظر فرض‌های H_0 و H_1 برای بررسی وضعیت میانگین نظرات جامعه با استفاده از نمونه گرفته شده؛ به صورت زیر بیان می‌شوند:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

جدول شماره 5: نتایج آزمون t جهت تعیین وضعیت میانگین مولفه «خصوصیات» در

جامعه مورد تحقیق

جدول نتایج آزمون t مربوط به مولفه «خصوصیات»		
انحراف معیار	میانگین	فراوانی
0/72	3/75	196
P - مقدار	درجه آزادی	آماره t
0/000	195	14/58
فاصله اطمینان 0/95 جهت اختلاف میانگین و مقدار آزمون		اختلاف میانگین و مقدار آزمون
کران بالا	کران پایین	
0/85	0/65	0/75



نمودار شماره 15: هیستوگرام فراوانی مولفه «خصوصیات»

چنانکه در نمودار فوق نشان داده شده است؛ تمرکز پاسخها از عدد 3 فاصله دارد که نشان دهنده اختلاف بین میانگین نمونه و مقدار آزمون است، با توجه به مندرجات جدول نتایج، P - مقدار بدست آمده، بسیار کوچکتر از سطح خطای $\alpha = 0/05$ می باشد؛ همچنین کرانهای فاصله اطمینان به دست آمده جهت اختلاف

بین میانگین جامعه و مقدار آزمون مثبت بوده است، بنابراین فرض H_0 مبنی بر اینکه میانگین جامعه مساوی یا کوچک‌تر از عدد 3 می‌باشد؛ در سطح 5 درصد رد می‌شود و میانگین جامعه به‌طور معناداری از عدد 3 بزرگ‌تر است پس می‌توان گفت: مولفه «خصوصیات» در جامعه از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار است.

17. بررسی وضعیت بهره‌وری

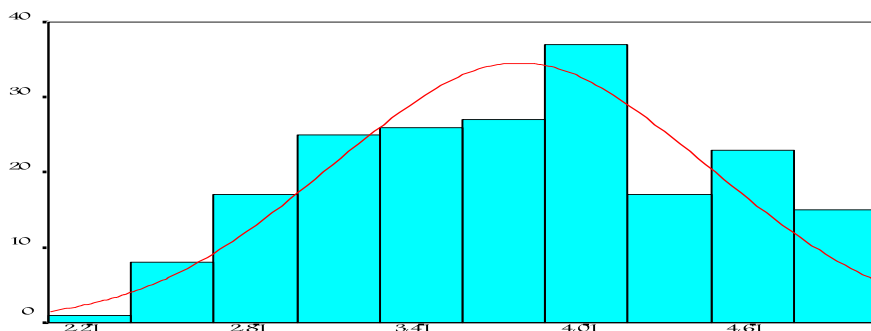
در آزمون مورد نظر فرض‌های H_0 و H_1 برای بررسی وضعیت میانگین نظرات جامعه با استفاده از نمونه گرفته شده؛ به‌صورت زیر بیان می‌شوند:

$$\begin{cases} H_0: \mu_{\text{بهره‌وری}} \leq 3 \\ H_1: \mu_{\text{بهره‌وری}} > 3 \end{cases}$$

جدول شماره 6: نتایج آزمون t جهت تعیین وضعیت میانگین «بهره‌وری» در جامعه

مورد تحقیق

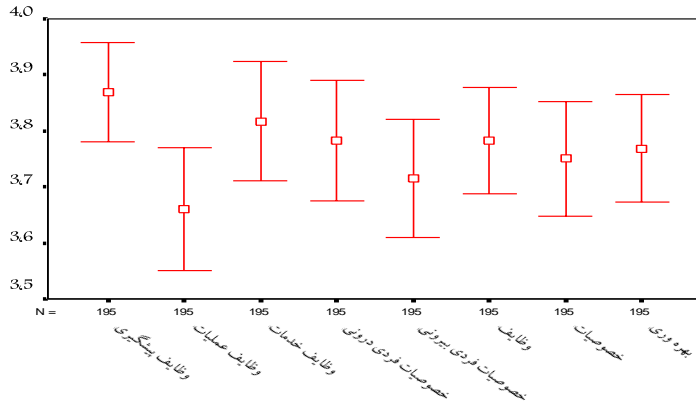
جدول نتایج آزمون t مربوط به «بهره‌وری»		
فرآوانی	میانگین	انحراف معیار
196	3/77	0/68
آماره t	درجه آزادی	P - مقدار
15/87	195	0/000
اختلاف میانگین و مقدار آزمون	فاصله اطمینان 0/95 جهت اختلاف میانگین و مقدار آزمون	
	کران پایین	کران بالا
0/77	0/67	0/86



نمودار شماره 16: هیستوگرام فراوانی «بهره‌وری»

چنانکه در نمودار فوق نشان داده شده است؛ تمرکز پاسخ‌ها از عدد 3 فاصله دارد که نشان دهنده اختلاف بین میانگین نمونه و مقدار آزمون است، با توجه به مندرجات جدول نتایج، P - مقدار به دست آمده، بسیار کوچک‌تر از سطح خطای $\alpha = 0/05$ می‌باشد؛ همچنین کران‌های فاصله اطمینان به دست آمده جهت اختلاف بین میانگین جامعه و مقدار آزمون مثبت بوده است، بنابراین فرض H_0 مبنی بر اینکه میانگین جامعه مساوی یا کوچک‌تر از عدد 3 می‌باشد؛ در سطح یک درصد رد می‌شود و میانگین جامعه به طور معناداری از عدد 3 بزرگ‌تر است پس می‌توان گفت: «بهره‌وری» در جامعه از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار است.

خلاصه نتایج آزمون‌ها



نمودار شماره 17: نمودار میله‌ای خطای بهره‌وری، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها

جدول شماره 7: خلاصه نتایج آزمون‌های t صورت گرفته بر روی مؤلفه‌ها و شاخص‌های

«بهره‌وری»

مؤلفه‌ها	شاخص‌ها	آماره t	-p مقدار	اختلاف میانگین و مقدار آزمون	نتیجه آزمون (فرض صفر)
بهره‌وری	پیشگیری	19/27	0/000	0/87	رد H_0
	عملیات	11/92	0/000	0/66	رد H_0
	خدمات	15/13	0/000	0/82	رد H_0
خصوصیات	فردی درونی	14/31	0/000	0/78	رد H_0
	فردی بیرونی	13/41	0/000	0/71	رد H_0

رد H_0	0/78	0/000	16/29	وظایف	3, 3, 3
رد H_0	0/75	0/000	14/58	خصوصیات	
رد H_0	0/77	0/000	15/87	بهره‌وری	

چنانچه در جدول فوق نشان داده شده است فاصله اطمینان مربوط به میانگین شاخص «وظیفه عملیات» پایین تر از سایر شاخص‌ها واقع شده است. نتایج بدست آمده در تمامی آزمونها نیز بیانگر رد فرض صفر (مبنی بر کوچکتر یا مساوی بودن میانگین متغیر در جامعه با عدد 3 می‌باشد و می‌توان گفت تمامی مؤلفه‌ها و شاخص‌ها و بهره‌وری در وضعیت متوسط به سمت مطلوب واقعند.

نتایج و پیشنهادها

الف) در خصوص شاخص وظیفه پیشگیری با توجه به اینکه نظر پاسخ دهندگان در سطح نزدیک به مطلوب می‌باشد لازم است پایوران کوپ تلاش و فعالیت خود را در این وظیفه افزایش دهند. از طرفی با نظر به اینکه در رابطه با شاخص وظیفه عملیات، نظر پاسخ دهندگان در سطح بین متوسط و مطلوب قرار دارد باید از طریق آموزش و ارتقای شایستگی و افزایش انگیزه در پایوران تلاش و فعالیت مضاعف را محقق نمود. ضمناً به علت اهمیت پیشگیری نسبت به عملیات، در صورت انجام اقدامات مفید و مثمرتر در حوزه وظیفه پیشگیری، نیاز به صرف نیرو، زمان و امکانات کمتری در بحث وظیفه عملیات خواهیم بود. نظر پاسخ دهندگان در رابطه با شاخص خدمات نیز همچون شاخص پیشگیری در سطح نزدیک به مطلوب قرار دارد. بنابراین منطقی است در حوزه اقدامات مرتبط با شاخص خدمات (همچون

همکاری با مراکز فرهنگی، آموزش، علمی و ...، ارائه مشاوره، تسریع و دقت در رسیدگی به شکایات مردم، امداد رسانی و تنظیم و ارسال پرونده‌ها به مراجع ذی‌ربط) تلاش و کوشش پایوران کوپ نیز از لحاظ کمی و کیفی ارتقا یابد.

ب) با عنایت به اینکه پاسخ دهندگان به پرسشنامه در رابطه با شاخص‌های خصوصیات فردی درونی و فردی بیرونی در سطح نزدیک به مطلوب می باشد، اقتضا می کند از طریق کارگاه‌های اعتقادی، سیاسی، بصیرت زا، علمی و مهارتی نسبت به تقویت خصوصیات فردی درونی، از نظر ظاهری، باطنی، جسمی و روحی به ارتقای پایوران کوپ توجه بیش از پیش معمول گردد. در ضمن نتایج نشان می دهد که در نحوه، کیفیت و کمیت برخورد و رفتار با مردم (تکریم ارباب رجوع و جامعه محوری) تغییرات روبه رشدی وجود داشته که توصیه می شود این روند همچنان مورد توجه و تاکید قرار گیرد.

ج) یافته‌های تحقق دلالت بر این دارد که از بین سه وظیفه (پیشگیری، عملیات و خدمات) و خصوصیات (فردی درونی و فردی بیرونی) نظر پاسخ دهندگان در خصوص وظیفه عملیات نسبت به دو وظیفه دیگر و خصوصیات مطروحه وضعیت نامطلوب تری دارد. بنابراین پایوران کوپ در حد امکان باید از برخورد فیزیکی و مواردی که منجر به درگیری با مردم می شود، اجتناب می نمایند و همانند گذشته به انجام بهتر سایر وظایف (پیشگیری و خدمات) افزوده و در راستای تقویت خصوصیات (فردی درونی و بیرونی) نیز به صورت خود کنترلی گام‌هایی را بردارند.

د) در مورد گونه‌های سنی، با توجه به اینکه پاسخ دهندگان بالای 30 سال نسبت به پاسخ دهندگان زیر 30 سال نظر مساعد تری اعلام داشته‌اند، باید (با توجه به جمعیت زیاد جوان کشور) پایوران کوپ در کنار جامعه محوری، جوان محوری و توجه به جوانان را بیشتر مورد توجه قرار دهند.

ر) با نظر به اینکه پاسخ دهندگان مرد نسبت به زن نظرات مساعدتری را در خصوص پاسخ به سؤالات پرسشنامه داشته اند، ایجاب می کند که پایوران کوپ در انجام وظیفه و ارائه خدمات به زنان تغییر رو به رشدی داشته باشند.

ز) با عنایت به اینکه نظر پاسخ دهندگان دارای مشاغل آزاد نسبت به سایر مشاغل مساعدتر بوده است باید ضمن توجه مضاعف به جمعیت دارای مشاغل آزاد (به علت جمعیت زیاد آن در حوزه استحفاظی) به جمعیت دارای مشاغل غیر آزاد نیز توجه ویژه‌ای ابراز گردد.

و) از آنجا که دارندگان مدرک تحصیلی دیپلم یا کمتر نظر مساعدتری نسبت به سایر مدارک تحصیلی دارند، بنابراین ضرورت دارد پایوران کوپ به قشر با سوادتر جامعه که در اثر مطالعات و ارتباطات بیشتر با فضای مجازی و نشریات و جراید از سطح انتظارات بالاتری نسبت به قشر کم سواد تر برخوردارند توجه بیشتری معمول نمایند.

نتیجه گیری کلی

با توجه به پردازش و تجزیه و تحلیل داده های آماری به دست آمده و از طرفی کاربرد روش ها و فنون آماری و برنامه نرم افزاری *SPSS* در این پردازش و نتایج حاصله، نتیجه می گیریم بهره‌وری پایوران کوپ (کلانتری‌ها و پاسگاه‌های) استان قم از نظر پاسخ دهندگان (نمونه مورد تحقیق) مساعد بوده و در سطح نزدیک به مطلوب قرار دارد و بهره‌وری در جامعه از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار می‌باشد. بنابراین بهره‌وری پایوران کوپ‌های فرماندهی انتظامی استان قم در سطح مطلوب ارزیابی گردید.

منابع

- ابطحی، حسین و بابک کاظمی (1383). بهره‌وری، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- اداره کل بهره‌وری و مدیریت منابع معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا (1385). "نگاهی به مفاهیم و مبانی بهره‌وری"، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره 7.
- ادهمی، ابراهیم (1383). "تغییر و اثر دانش آن بر بهره‌وری". دو فصلنامه کنترلر، شماره 17.
- از گلی، محمد (1385). "درآمدی بر روش شناخت بهره‌وری پایدار" دو ماهنامه منابع انسانی ناجا، شماره 1.
- امامی میدی، علی (1384). اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- اورعی، سیدکاظم و محمدصادق پیماندار (1382)، تحلیل و محاسبه بهره‌وری، تهران: دانشگاه صنعتی امیرکبیر.
- پیمان، سیدحسین (1374). بهره‌وری و مصداقها. تهران: نشر زمینه.
- حاجی شریف، محمود (1372). ارزیابی در مدیریت نیروی انسانی، آبیک: مجتمع سیمان آبیک.
- حافظ نیا، محمدرضا (1384). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت.
- خاکی، غلامرضا (1384). مدیریت بهره‌وری، تهران: انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
- دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا (1385). «ارزیابی، ارتقاء و ممیزی بهره‌وری در ناجا».

- سازمان ملی بهره‌وری ایران (1379). «بررسی وضعیت موجود بهره‌وری در کشور و ارائه برنامه ملی بهبود بهره‌وری».
- سلطانی، ایرج (1384). بهره‌وری منابع انسانی، اصفهان: نشر ارکان.
- طاهری، شهنام (1385). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمانها، تهران: نشر هستان.
- عالم تبریز، اکبر (1372). "عوامل مؤثر در رشد بهره‌وری"، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره یک.
- کاظمی، سیدعباس (1381). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمانها، تهران: سمت.