

بررسی رابطه مهارت‌های مدیریتی با افزایش بهره‌وری منابع انسانی (مورد مطالعه، پلیس آگاهی تهران بزرگ)

محمد تقی عصار^۱

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۷/۰۳

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۸/۲۹

چکیده

زمینه و هدف: در عصر حاضر با وجود رشد سریع صنایع و فناوری، منابع انسانی هم‌چنان مهم‌ترین رکن سازمان اند و بهره‌وری سازمان تا حد زیادی متأثر از این رکن و مدیریت آن است. هدف این پژوهش، تبیین رابطه مهارت‌های مدیریتی با افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی تهران بزرگ است.

روش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شوه اجرا، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان پلیس آگاهی تهران بزرگ به تعداد ۱۵۰۰ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و با اطمینان ۹۵٪، ۱۷۳ نفر محاسبه شد. داده‌ها با کمک پرسشنامه روا و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۹۷۴) جمع‌آوری و با کمک نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های تی تک‌نمونه‌ای و فریدمن تحلیل شد.

یافته‌ها و نتایج: نتایج نشان داد که بین مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی مدیریتی و افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد. همچنین مهارت‌های انسانی، بیشترین تأثیر را در افزایش بهره‌وری کارکنان پلیس آگاهی تهران بزرگ دارند. مهارت‌های فنی و ادراکی از این جهت در مراتب بعدی قرار دارند.

کلیدواژه‌ها

بهره‌وری، پلیس آگاهی، مهارت‌های مدیریتی، مهارت ادراکی، مهارت انسانی، مهارت فنی

^۱ استادیار گروه مدیریت راهبردی دانشگاه علوم انتظامی امین، رایانامه Assar_mth@yahoo.com

مقدمه

در عصر حاضر با وجود رشد سریع صنایع و فناوری در زمینه‌های مختلف، همچنین تولید علوم و خدمات، منابع انسانی هم‌چنان مهم‌ترین رکن و اساس سازمان‌ها را تشکیل می‌دهد و بدیهی است که برای داشتن عملکرد بهتر، آن‌ها باید دامنه دانش و مهارت خود را افزایش دهند. پلیس آگاهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان یکی از پلیس‌های تخصصی که وظیفه کشف جرم را برعهده دارد، سازمانی مهارت‌محور است و وجود نیروهای متخصص با توانمندی مهارتی بالا در این سازمان، می‌تواند در ایجاد امنیت و آرامش مردم نقش بسیار مؤثری داشته باشد. مدیران لایق و مستعد با مهارت‌های مدیریتی، بی‌تردید در هدایت و کنترل کارآگاهان پلیس آگاهی نقش مؤثری خواهند داشت و می‌توانند بهره‌وری منابع انسانی را به‌طور قابل ملاحظه‌ای در این سازمان ارتقا بخشند. افزایش بهره‌وری منجر به رشد مستقیم سطح زندگی می‌شود، زیرا دستاوردهای بهره‌وری بر طبق سهم و نقش هر شخص و با رعایت عدالت توزیع می‌شود. مهارت‌های مدیریتی از جمله موضوعات مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت است که سه دسته مهارت را در بر می‌گیرد:

- مهارت‌های فنی، شامل توانایی مدیر در کاربرد دانش تخصصی یا تخصص‌های ویژه و همچنین توانایی حاصل از تجربیات، آموزش و کارآموزی در به‌کارگیری دانش، روش‌ها، فنون و تجهیزات لازم برای انجام کارهای خاص؛
- مهارت‌های انسانی، شامل توانایی در کارکرد، درک و ایجاد انگیزش در فرد یا گروه؛

- مهارت‌های ادراکی، شامل توانایی تجزیه و تحلیل و شناسایی مسائل و مشکلات پیچیده از نظر مدیران (رابینز، ۱۹۸۸: ۹).

بهره‌وری یک مفهوم کلی است و شامل استفاده بهتر و مفیدتر از منابع و استعدادهاى یک سیستم است. در دهه‌های اخیر، در تعریف بهره‌وری توجه ویژه‌ای به منابع انسانی، خلاقیت،

نوآوری و تجزیه و تحلیل‌های کارشناسی شده است و هر لحظه تفکر و تلاش برای شناسایی مشکلات، مسائل، راهکارها، طرح‌ها و برنامه‌های جدید به‌منظور استفاده بهتر و مفیدتر از منابع به‌عنوان بهره‌وری تعریف شده است.

بهره‌وری شامل تغییر به‌دست آمده در شکل محصول در ازاء منابع مصرف شده است (رضایی، ۱۳۸۶: ۲۷). در زندگی اقتصادی و اجتماعی امروزی، تلاش همه‌جانبه‌ای برای ارتقاء بهره‌وری، به‌طور مستمر برای تداوم حیات، رشد و توسعه آغاز شده است و از این پس جهان به دو دسته کشورهای سریع و کند از نظر پیشرفت در مدیریت تقسیم می‌شوند. در دنیای امروز بهره‌وری به‌عنوان یک فلسفه و دیدگاه راهبردی به‌منظور بهبود مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها است (طاهری، ۱۳۸۷: ۱۲). با این وصف، هدف اصلی پژوهش حاضر، تبیین رابطه مهارت‌های مدیریتی با افزایش بهره‌وری منابع انسانی در پلیس آگاهی تهران بزرگ است که نقش تعیین‌کننده‌ای در ایجاد امنیت پایتخت، استان‌های اطراف و حتی کشور دارد.

مبانی نظری: پلیس آگاهی یگانی مهارت‌محور است و بدون تردید داشتن مدیران دارای مهارت‌های مدیریتی نقش مهمی در عملکرد این پلیس دارد. در این بخش، مبانی نظری مدیریت، مهارت‌های مدیران و بهروری بررسی می‌شود.

مدیریت: مدیریت از نظر لغوی به‌معنی اداره کردن، کارگردانی و گرداندگی است و مدیر کسی است که عهده‌دار اداره امور معینی باشد (فرهنگ لغت عمید، ج ۱: ۹۸). مدیریت، فرایند به‌کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می‌گیرد (گلابی، ۱۳۸۰: ۱۴). در یک دسته‌بندی ساده منابع انسانی سازمانی به دو دسته عمده مدیر و غیرمدیر تقسیم می‌شوند. مدیرها در واقع هدایت‌گری دیگران را عهده‌دار هستند و در سلسله‌مراتب سازمانی برخی از مدیرها ممکن است مسئولیت‌های عملی و اجرایی بیشتری نیز داشته باشند، ضمن آن‌که با

هدایت مدیران بالادست به انجام وظایف اشتغال دارند و در سطح خود به هدایت دیگران نیز می‌پردازند (سیدجوادی، ۱۳۸۶: ۲۳). غیرمدیرها کسانی هستند که اغلب به انجام وظایف خود با نظارت مدیرها می‌پردازند. افراد حرفه‌ای و متخصص، وظایف و مسئولیت‌هایی را برعهده دارند که بیشتر نیازمند قضاوتی مستقل بر پایه دانش و تجربه شغلی آنها است. منابع انسانی حرفه‌ای نیاز دارند تا اختیار تصمیم‌گیری برای قضاوت‌های حرفه‌ای داشته باشند. بنابراین، داشتن قدرت تصمیم‌گیری و قضاوت براساس دانش و تجربه را می‌توان ویژگی اصلی منابع انسانی حرفه‌ای در برابر کارکنان غیرحرفه‌ای دانست (فقیهی، ۱۳۷۹: ۴۵).

تاکنون در رابطه با وظایف مدیریت، نظرات و دیدگاه‌های مختلفی ارائه شده است. «لوتر گولیک^۱» معتقد است مدیران باید هفت وظیفه اساسی برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، به کارگماردن کارکنان، هدایت، هماهنگ‌سازی، گزارش‌دهی و بودجه‌بندی را انجام دهند (جاسبی، ۱۳۶۸: ۱۲۲). اما «برچ^۲» پنج وظیفه اصلی برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت، کنترل و هماهنگی را برای مدیران، معرفی کرده است. «رابرت کتز^۳» مهارت‌های لازم برای مدیران را به سه گروه، مهارت‌های فنی، مهارت‌های انسانی و مهارت‌های ادراکی تقسیم کرده است (رایینز، ۱۳۸۶: ۹).

بهره‌وری: بهره‌وری در لغت به معنی قدرت تولید، بارور و مولد بودن است. کلمه بهره‌ور به استاد فرهنگ فارسی معین، به معنی سودبرنده و کامیابی آمده است (خاکی، ۱۳۸۶: ۲۲). بهره‌وری مفهومی است که برای نمایش نسبت برون‌داد بر درون‌داد یک فرد یا واحد سازمان به کار گرفته می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۴: ۲۹). «فیستر^۴» بهره‌وری را قدرت و توانایی تولید تعریف کرده و در واقع اشتیاق به تولید را همان بهره‌وری می‌داند. از اوایل قرن بیستم

1 Luther Gulick
2 E.F.B. Brech
3 Robert katz
4 Fister

این لغت، دارای مفهوم دقیق‌تری شد و برای اولین بار در تعریف آن ارتباط بین ستانده و داده مطرح شد (نبوی، ۱۳۸۷: ۳۳). «آدام اسمیت^۱»، نویسنده کتاب ثروت ملل و «کارل مارکس^۲» خالق نظریه سوسیالیسم علمی، بهره‌وری را رابطه تولید با عوامل آن دانسته‌اند. واژه‌نامه «بریتانیکا» بهره‌وری را نسبت آنچه تولید می‌شود به آنچه برای تولید مورد نیاز است و فرهنگ «آکسفورد» آن را اندازه‌گیری بازدهی در تولید تعریف کرده است (طاهری، ۱۳۸۷: ۵۸).

تاکنون شیوه‌های گوناگونی برای افزایش بهره‌وری در سازمان ابداع، پیشنهاد و به کار گرفته شده است. در این بخش بعضی از این شیوه‌ها و معیارهای خاص که برای افزایش بهره‌وری سازمان‌ها در چند کشور ابداع و مورد استفاده قرار گرفته‌اند، معرفی می‌شود:

۱. **رضایت مصرف‌کننده:** این معیار به دانش و آگاهی سازمان نسبت به مشتریان، محصولات یا خدمات خود مربوط می‌شود که شامل نظام کلی خدماتی است که به مصرف‌کننده ارائه می‌شود و پاسخگویی نسبی به درخواست‌های مصرف‌کننده و توانایی برآورده ساختن خواست‌ها و نیازهای آنان را دربر می‌گیرد.

۲. **به کارگیری منابع انسانی:** این معیار، خاص اندازه‌گیری میزان اثربخشی تلاش‌های سازمان برای بهبود و بهره‌گیری از همه توانایی‌های بالقوه نیروی کار (جهت افزایش کیفیت کالاها و خدمات) و فراهم آوردن شرایطی است که منتهی به مشارکت کامل کارکنان سازمان شود و امکان ادامه بهبود و رشد شخصی و سازمانی را فراهم آورد.

۳. **کیفیت کالاها و خدمات:** در این معیار، چگونگی تعیین کیفیت کالاها و خدمات براساس اندازه‌های عینی مورد توجه است. این اندازه از تحلیل انتظارات مصرف‌کنندگان و میزان مرغوبیت کالاها و خدمات ارائه‌شده توسط سازمان، به دست می‌آید.

1 Adam Smith

2 Karl marx

۴. **رهبری:** در این معیار، توجه اصلی به این نکته معطوف می‌شود که مدیران اجرایی سازمان تا چه میزان از نظام عینی برای افزایش کیفیت استفاده می‌کنند و مدیریت عالی سازمان تا چه میزان از نظام عینی برای حفظ کیفیت موجود و تلاش در جهت بهبود آن، حمایت می‌کند.

۵. **برنامه‌ریزی راهبردی:** در این معیار، فرآیند برنامه‌ریزی سازمان برای افزایش و حفظ کیفیت کالاها و خدمات مورد توجه قرار می‌گیرد و طی آن، برنامه کلی سازمان برای حفظ کیفیت موجود و تلاش برای بهبود آن، ارزیابی می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۴: ۳۶-۳۴).

بهره‌وری و مدیریت: تداوم و بقای بنگاه‌ها یا سازمان‌ها در هر نظام اقتصادی، وابسته به این است که این بنگاه‌ها یا سازمان‌ها تا چه حد بتوانند ارزش افزوده ایجاد کنند. برای حصول این مهم نیز تنها در اختیار داشتن منابع کافی نیست، بلکه نحوه ترکیب و استفاده از منابع و نهاده‌ها اهمیت بسزایی دارد که این امر به نوبه خود، به نحوه کار و شیوه عمل آن‌ها وابسته است. سازمان‌های اقتصادی و تجاری به منظور تولید و توزیع کالاها و خدمات مورد نیاز افراد جامعه تشکیل می‌شوند که نخستین وظیفه مدیران آن‌ها، افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه از منابع انسانی به منظور ایجاد ارزش افزوده اقتصادی است. مدیریت، عاملی است که به کالبد سازمان روح داده و چرخ‌های سازمان را به گردش درآورده و جهت حرکت سازمان را مشخص می‌کند. مدیریت، مهارت‌ها و تخصص‌های منابع انسانی را با منابع مادی و فناورانه درهم می‌آمیزد تا سازمان به بهترین نحو ممکن به اهداف مطلوب و مورد نظر خود نائل شود. کارآیی ناشی از مدیریت بحران است که سخت‌کوشی، تلاش و حسن تدبیر مدیریت را فراهم می‌آورد و ترکیب صحیح عوامل تولید، موجب افزایش بهره‌وری در بنگاه‌ها می‌شود. کارآیی مدیریت، یکی از اجزای مهم شاخص بهره‌وری است (امامی میدی، ۱۳۸۷: ۱۲).

تأثیر مدیریت در بهره‌وری چه به‌عنوان بخشی از منابع انسانی سازمان و چه به‌عنوان عامل به‌کارگیری و هماهنگی سایر منابع سازمان انکارناپذیر است. پژوهش‌های زیادی در مورد کارآمدی شیوه‌های مختلف مدیریت انجام شده است و بیشتر آنها بیانگر این مطلب هستند که تأکید بر شیوه‌های مدیریت مشارکتی در افزایش بهره‌وری مؤثر بوده و سرپرستی آزادمنشانه نسبت به سرپرستی خودکامه، منجر به افزایش بهره‌وری منابع انسانی می‌شود (رضایی‌راد، ۱۳۸۶: ۲۳).

پلیس آگاهی: پلیس، لغتی فرانسوی است که در فارسی به‌معنی پاسبان اداره شهربانی و گاهی به‌معنی اداره شهربانی به‌کار می‌رود و پلیس مخفی را کارآگاه می‌گویند، یعنی محتسبی که لباس خاص ندارد تا شناخته شود (دهخدا، ۱۳۳: ۴۴۵). پروفیسور «خارلیک» پلیس را مأموری می‌داند از یک سازمان دولتی، که مأموریتش پشتیبانی و پیشگیری از تخطی از قانون اساسی، تأمین نظم عمومی و حفظ جان و مال اشخاص است (کی‌نیا، ۱۳۴۵: ۵۲).

پلیس آگاهی ایران، سازمان جدیدی با هدف تخصصی‌سازی مأموریت کشف جرایم در سراسر کشور است (گودرزی و بروجردی، ۱۳۸۵: ۲۳-۱۷). وظایف پلیس آگاهی نیروی انتظامی به‌شرح زیر است:

- تهیه طرح‌ها و دستورالعمل‌های مربوط به کشف جرایم، تعقیب مجرمان، مطالعه و تحقیق پیرامون علل ارتکاب جرم و شناخت نقاط جرم‌خیز با به‌کارگیری اصول علمی و مدارک به‌دست آمده؛
- تهیه طرح‌ها و دستورالعمل‌های مربوط به کشف علمی جرایم و شناسایی مجرمان از طریق جمع‌آوری آثار و مدارک جرم و انجام آزمایش‌های علمی بر روی آثار و مدارک به‌دست آمده و نظارت بر اجرای آن‌ها؛
- برنامه‌ریزی برای پشتیبانی و هدایت واحدهای تابعه و شناخت نارسایی‌ها و کمبودها، بررسی روش‌ها و نیز پدیده‌های جدید علمی و فنی برای افزایش کارایی؛

• کنترل و نظارت بر نحوه انجام وظایف واحدهای تابعه و میزان موفقیت طرح‌ها و پیشرفت برنامه‌های منصوب از طریق دریافت گزارش‌های بالاتر و بازدیدهای مستمر؛

• بررسی گزارش‌های مقایسه‌ای به منظور تجزیه و تحلیل فعالیت‌های واحدهای تابعه و همچنین تهیه گزارش‌های لازم و ارائه به مقامات بالاتر و مبادی مربوط؛

• تشریک مساعی با دبیرخانه پلیس بین‌الملل (اینترپول) به منظور تبادل اطلاعات و بهره‌برداری از اطلاعات کسب شده و همچنین استرداد مجرمان؛

• انجام هماهنگی‌های لازم با مبادی مربوط برابر قوانین و مقررات مصوب.

پیشینه پژوهش: با بررسی به عمل آمده در زمینه بهره‌وری نیروی انسانی، پژوهش‌های متعددی انجام شده که به تعدادی از آن‌ها اشاره می‌شود:

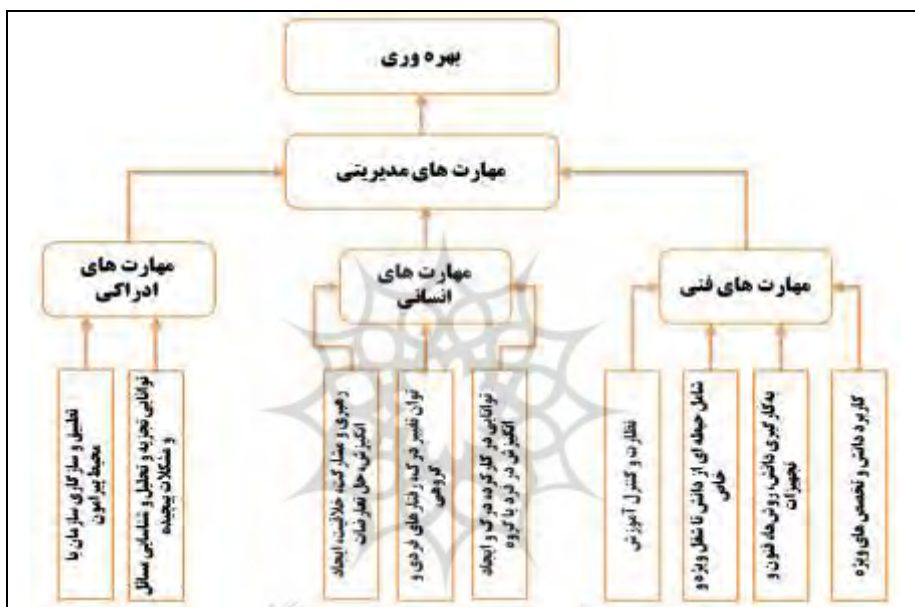
• آقاگل‌زاده و الهی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل بهره‌وری نیروی انسانی در واحدهای عملیات انتظامی پلیس ۱۱۰ تهران»، سبک مدیریت را با ۹۸٪ اطمینان بر بهره‌وری کارکنان مؤثر دانسته‌اند. همچنین انضباط اجتماعی با اطمینان ۹۹٪ بر بهره‌وری کارکنان گشت ۱۱۰ مؤثر تشخیص داده شده است؛

• قهاری (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر آموزش‌های مهارتی بر افزایش بهره‌وری دانش‌آموختگان رشته انتظامی فرماندهی انتظامی تهران بزرگ»، آموزش‌های مهارتی (ورزشی، نظامی و کارگاهی) را بر افزایش بهره‌وری دانش‌آموختگان رشته انتظامی فاتح مؤثر دانسته است؛

• قاسمی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت پست جمهوری اسلامی»، میان سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی، همچنین میان فعالیت گروهی کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه معناداری را اثبات نموده است؛

- ناظم و پارسی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین فضای سازمانی و بهره‌وری مدیران در کمیته امداد امام خمینی و ارائه الگوی مناسب مدیریتی»، بیان می‌کنند که ایجاد فضای مناسب کاری، روحیه کارکنان را تقویت و با ایجاد انگیزه مناسب، اهداف سازمان را با صرف منابع کمتر و کیفیت بهتر، تحقق می‌بخشد و بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد؛
- دانایی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت با بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان رضوی» بیان می‌کند که بین سبک‌های مدیریتی و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه معناداری وجود دارد و مدیران با سبک مدیریتی وظیفه‌مدار بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان را پایین می‌آورند؛
- تورانی و یزدانی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه میان رعایت اصول روابط انسانی و بهره‌وری مدیران دبیرستان‌های دخترانه شهر تهران» بیان می‌کنند که مدیرانی که اصول روابط انسانی را رعایت کرده و به‌وضوح با درک نقش، انگیزش و همچنین فنون ارزیابی و سازگاری محیط آشنا هستند، نسبت به مدیرانی که فقط به توان، حمایت سازمانی و اعتبار تصمیم‌گیری اهمیت می‌دهند، بهره‌وری بیشتر دارند؛
- دورودی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «نقش توسعه منابع انسانی و ارتقای فرهنگ کار در بهره‌وری سازمان‌ها» بیان می‌کند که کارایی و اثربخشی به‌عنوان برون‌داد نظام‌های انسانی، زمانی تحقق می‌یابد که فرایندهای کاری و فرهنگ مناسب کار و تلاش ایجاد شود تا نیروی کار به سمت انجام کار صحیح سوق پیدا کند و با ایجاد انگیزه و تمایل با تمام توان و نیروی خود برای عملکرد مثبت حرکت کند و از طریق پرورش نیروی انسانی و ارتقای فرهنگ مطلوب کار می‌توان بهره‌وری را در سازمان افزایش داد.

الگوی مفهومی: مهارت‌های مدیریتی از جمله مقوله‌هایی است که تأثیر قابل توجه آن در سیاست‌ها، شکوفایی و توانمندی سازمان غیرقابل انکار است. الگوی مفهومی پژوهش (نمودار ۱) بر پایه تبیین رابطه مهارت‌های مدیریتی با افزایش بهره‌وری منابع انسانی ارائه شده است.



نمودار ۱. الگوی مفهومی پژوهش

با توجه به الگوی مفهومی پژوهش، پرسش اصلی پژوهش به این شکل بیان می‌شود:

- بین مهارت‌های مدیریتی با بهره‌وری کارکنان پلیس آگاهی چه رابطه‌ای وجود

دارد؟

پرسش‌های فرعی:

- بین مهارت‌های ادراکی با بهره‌وری کارکنان پلیس آگاهی چه رابطه‌ای وجود

دارد؟

- بین مهارت‌های انسانی با بهره‌وری کارکنان پلیس آگاهی چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- بین مهارت‌های فنی با بهره‌وری کارکنان پلیس آگاهی چه رابطه‌ای وجود دارد؟

روش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شوه اجرا، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان پلیس آگاهی تهران بزرگ به تعداد ۱۵۰۰ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران و با اطمینان ۹۵٪/۱۷۳ نفر محاسبه شد. داده‌ها با کمک پرسشنامه روا و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۹۷۴) جمع‌آوری و با کمک نرم افزار spss و آزمون‌های تی تک‌نمونه‌ای و فریدمن تحلیل شد.

یافته‌ها

اطلاعات استخراجی از داده‌های جمع‌آوری شده در این بخش، به کمک فنون آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند که در ادامه به‌طور جداگانه به آن‌ها پرداخته می‌شود.

یافته‌های توصیفی: در این مقاله ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه شامل سن، درجه، میزان تحصیل و سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان است.

سن: براساس داده‌های این پژوهش، ۹ درصد جامعه آماری بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۶۷/۹ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۲۳/۱ درصد، بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن دارند.

درجه سازمانی: براساس داده‌ها، ۲/۵ درصد جامعه آماری، درجه‌دار، ۵۷/۵ درصد افسر جزء و ۴۰ درصد افسر ارشد هستند.

سطح تحصیلات: تحصیلات ۳/۸ درصد از جامعه آماری دیپلم، ۱۴/۱ درصد کاردانی و ۸۲،۱ درصد کارشناسی است.

سابقه خدمت: براساس داده‌ها، سابقه خدمتی ۴/۵ درصد از جامعه آماری، بین ۱ تا ۵ سال، ۱۷/۵ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۲۱/۴ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۳۳/۱ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲۳/۴ درصد بیش از ۲۰ سال است.

یافته‌های استنباطی: در این پژوهش به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای و برای تعیین اولویت‌های عوامل نیز از آزمون فریدمن استفاده شده که در ادامه ارائه می‌شوند.

فرضیه اصلی: بین مهارت‌های مدیریتی و افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

به منظور بررسی صحت فرضیه اصلی، از سه فرضیه فرعی استفاده شد که در آن‌ها نظر اعضای نمونه درخصوص ابعاد مختلف مهارت‌های مدیریتی مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی ناجا مورد ارزیابی قرار گرفت. برای بررسی فرضیه‌ها از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد ولی پیش از آن باید از نرمال‌بودن متغیرهای اندازه‌گیری شده اطمینان حاصل کرد. بدین منظور از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد (جدول ۱).

جدول ۱: آزمون نرمال بودن داده‌ها

مهارت‌های فنی	مهارت‌های انسانی	مهارت‌های ادراکی	تعداد/آزمون
۱۰۶	۱۰۶	۱۰۶	تعداد/آزمون
۱/۱۲۵	۰/۵۹۸	۱/۳۷۲	اسمیرنوف
۰/۱۵۹	۰/۴۱۲	۰/۱۲۶	سطح معنی‌داری

باتوجه به سطح معنی‌داری همه موارد جدول ۱۶ که بزرگتر از ۰/۰۵ است، می‌توان با اطمینان ۹۵٪ پذیرفت که تمامی متغیرهای اندازه‌گیری شده، دارای توزیع نرمال هستند. فرضیه‌های پژوهش با این معیار که وضعیت مطلوب، کسب میانگین بالاتر از سه در هر مؤلفه است بررسی شدند.

فرضیه فرعی اول: بین مهارت‌های ادراکی و افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی

رابطه معنی داری وجود دارد.

نتایج بررسی این فرضیه در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: آزمون تی تک‌نمونه‌ای در مورد مهارت‌های ادراکی

مقدار تی	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین‌ها	بازه اطمینان ۹۵٪	
				کران بالا	کران پایین
۱۱/۹۴۹	۱۷۲	۰/۰۰۰	۰/۵۵۸۰۹	۰/۴۶۵۹	۰/۶۵۰۳

باتوجه به جدول ۲، مقدار تی ۱۱/۹۴۹ و سطح معنی داری آزمون ۰/۰۰۰ است. باتوجه به کمتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری و مثبت بودن کران‌های بالا و پایین، فرضیه فرعی نخست پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵٪ مهارت‌های ادراکی مدیریت، تأثیر معنی داری بر افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی تهران بزرگ دارد. به منظور بررسی فرضیه فرعی دوم و سوم نیز از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد که در جدول ۳ نتایج آن ارائه شده است.

جدول ۳: آزمون تی تک‌نمونه‌ای در مورد مهارت‌های انسانی و فنی

مهارت	مقدار تی	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین‌ها	بازه اطمینان ۹۵٪	
					کران بالا	کران پایین
انسانی	۱۴/۵۴۲	۱۷۲	۰/۰۰۰	۰/۷۵۶۹۰	۰/۶۵۴۲	۰/۸۵۹۶
فنی	۱۵/۲۶۲	۱۷۲	۰/۰۰۰	۰/۷۵۶۸۱	۰/۶۵۸۹	۰/۸۵۴۷

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۳، هر دو فرضیه فرعی دوم و سوم تایید می‌شود؛ به عبارتی، مهارت‌های انسانی و فنی مدیریت، تأثیر معنی داری بر افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی تهران بزرگ دارد.

بحث و نتیجه گیری

با عنایت به این که آمارها حاکی از این است که درصد بالایی از مجموع جرایم کشور نسبت به سایر استان‌ها در تهران بزرگ واقع می‌شود و پلیس آگاهی تهران بزرگ وظیفه خطیری را در برخورد با جرایمی از قبیل انواع مختلف سرقت، جعل و کلاهبرداری، جرایم جنایی، قاچاق کالا و جرایم اقتصادی دارد، در پژوهش حاضر رابطه مهارت‌های مدیریتی با افزایش بهره‌وری منابع انسانی این پلیس مورد بررسی قرار گرفت. در این مقاله مهارت‌های مدیریتی شامل مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی به‌عنوان متغیرهای مستقل و بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی ناجا به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شدند.

منابع انسانی مهمترین سرمایه سازمان است و هرچه این سرمایه از پیشرفت مطلوب‌تر و بالاتری برخوردار شود احتمال موفقیت، بقا و ارتقاء سازمان بیشتر خواهد شد. از این رو سازمان‌ها همواره به دنبال بهره‌گیری از قابلیت‌ها و مهارت‌های نیروی انسانی، ارتقا و بهبود کیفی آنان برای افزایش کارایی و بهره‌وری خود هستند. یکی از اقدامات مؤثر در بهبود و ارتقا کیفی منابع انسانی برخورداری مدیران از مهارت‌های مدیریتی است که بر عملکرد کارکنان تأثیر مستقیم دارد. با توجه به اینکه مدیران باید بتوانند مسایل و مشکلات پیچیده را از نظر فکری تجزیه و تحلیل و شناسایی کنند، بنابراین فرضیه‌های فرعی مبنی بر این که بین مهارت‌های ادراکی، انسانی، فنی و افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی رابطه وجود دارد، تنظیم شد.

رابطه مهارت ادراکی و بهره‌وری: برابر نتایج پژوهش بین مهارت‌های ادراکی و افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی رابطه معنی‌داری وجود دارد. یکی از مسایل معمول در فرآیند مدیریت این است که بسیاری از مدیران در نمایش ضعف‌های کارکنان مؤثر هستند، ولی در کمک به علت‌یابی ضعف‌ها به همان میزان اثربخش نیستند؛ به عبارت دیگر بسیاری از مدیران در شناسایی مسئله قوی هستند ولی در تشخیص علت یا تحلیل آن ضعیف هستند. مدیران برای مؤثر بودن در ارزیابی و حل مسائل، نیاز به شناسایی علل

پیدایش آن دارند. بنابراین برای افزایش بهره‌وری منابع انسانی باید مهارت‌های ادراکی مدیران افزایش یابد.

رابطه مهارت انسانی و بهره‌وری: بین مهارت‌های انسانی و افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی رابطه معنی‌داری وجود دارد. بهره‌مندی از مهارت انسانی نقش مهمی در بهبود مدیریت سازمان دارد (هنری بلانچارد، ۱۹۸۳: ۶۷). مهم‌ترین عامل یا اهرم اصلی کاهش یا افزایش بهره‌وری سازمان، منابع انسانی آن است و عواملی نظیر سرمایه، زمین، فناوری، روش‌ها، ابزار کار و نظیر آن در درجه بعدی قرار دارند، بنابراین مهارت انسانی در افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی نقش بسزایی دارد.

رابطه مهارت فنی و بهره‌وری: بین مهارت‌های فنی و افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی رابطه معنی‌داری وجود دارد. مدیران باید بتوانند دانش تخصصی یا تخصص‌های ویژه و توانایی حاصل از تجربیات آموزش و کارآموزی را برای به‌کارگیری دانش و روش‌ها، فنون و تجهیزات لازم را برای ارتقاء عملکرد سازمان به‌کار ببرند. بنابراین بین مهارت‌های فنی با افزایش بهره‌وری منابع انسانی پلیس آگاهی رابطه معنی‌داری وجود دارد. **پیشنهادها:** با توجه به وجود رابطه معنادار میان مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی مدیریتی در افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد منابع انسانی پلیس آگاهی ناجا، پیشنهاد می‌شود که در هریک از این زمینه‌ها و به‌منظور آموزش و افزایش توانمندی‌های مسئولان پلیس آگاهی، برای ارتقای عملکرد مدیران در حوزه‌های مختلف دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت و کارگاه‌های آموزشی برگزار شوند.

منابع

- آفاگل‌زاده، غلام‌حسین و الهی، شعبان (۱۳۸۶). بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی واحدهای عملیاتی انتظامی فوریت‌های پلیس ۱۱۰ تهران. فصلنامه مطالعات پیشگیری از جرم. شماره ۴۶. ص ۶۱-۸۴

- امامی‌میبدی، علی (۱۳۸۴). اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری (علمی کاربردی). تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی
- تورانی، حیدر و یزدانی میلاجردی، محبوبه (۱۳۸۸). بررسی رابطه میان رعایت اصول روابط انسانی و بهره‌وری مدیران دبیرستان‌های دخترانه شهر تهران. مجله نوآوری‌های آموزشی. شماره ۲۹. صص ۷۵-۱۰۰.
- جاسبی، عبدالله (۱۳۷۸). اصول و مبانی مدیریت. تهران: مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۶). مدیریت بهره‌وری (با رویکرد تحلیلی به آن در سازمان). تهران: نشر کوهسار
- دانایی، شیرین (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت با بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان رضوی. مجله پژوهشنامه تربیتی. شماره ۹. صص ۴۵-۵۸.
- دورودی، هما (۱۳۸۵). نقش توسعه منابع انسانی و ارتقای فرهنگ کار در بهره‌وری سازمان‌ها. مجله کار و جامعه. شماره ۶۹ و ۷۰. صص ۴۶-۵۶
- دهخدا، علی اکبر (۱۳۳۰). لغت‌نامه. ج ۸. تهران: چاپخانه مجلس
- رایینز، استیفن پی (۱۹۸۸). تئوری سازمان. (سیدمحمد الوانی و حسن دانایی‌فر، مترجمان). تهران: نشر صفار
- رضایی، نادر (۱۳۸۶). مقدمه‌ای بر مدیریت بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان. تهران: نشر اوحدی
- رضائی‌راد، مجید؛ مطهری‌نیا، ولی و گلگون، بهرام (۱۳۸۶). بررسی روش ارزیابی کارایی کارکنان ناجا: بررسی موردی شهرستان همدان. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. سال دوم. شماره دوم
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۴). روان‌شناسی بهره‌وری (ابعاد کاربردی روان‌شناسی کار و روان‌شناسی صنعتی - سازمانی). تهران: مؤسسه نشر ویرایش
- سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۷). مبانی مدیریت منابع انسانی. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

- طاهری، شهنام (۱۳۸۷). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها - مدیریت بهره‌وری فراگیر. تهران: نشر هستان
- فقیهی، ابوالحسن (۱۳۷۹). کیفیت مدیریت در سازمان‌های حرفه‌ای بخش دولتی. ماهنامه مدیریت و توسعه. شماره ۶.
- قاسمی، فرحناز (۱۳۸۴). بررسی عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت پست جمهوری اسلامی (ایان‌نامه کارشناسی ارشد) دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی رودهن. رودهن
- قهاری، مصطفی (۱۳۸۵). بررسی تأثیر آموزش‌های مهارتی بر افزایش بهره‌وری دانش‌آموختگان رشته انتظامی فرماندهی انتظامی تهران بزرگ (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده اداری و پشتیبانی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران
- کی‌نیا، مهدی (۱۳۴۵). علوم جنایی. تهران: انتشارات دانشگاه تهران
- گلایی، سیاوش (۱۳۸۰). سازمان، مدیریت و توسعه منابع انسانی. تهران: انتشارات آگاه
- ناظم، فتاح و پارسی، فرشته (۱۳۸۹). رابطه بین فضای سازمانی و بهره‌وری مدیران در کمیته امداد امام خمینی (رحمه‌الله‌علیه) و ارائه الگوی مناسب مدیریتی. مجله رهبری و مدیریت آموزشی. شماره ۱۳. صص ۱۲۷-۱۴۶.
- نبوی، محمدحسن (۱۳۸۷). مدیریت اسلامی. قم: مؤسسه بوستان قم



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی