

The Role of Talent Management in Quality of Police Services - Case Study of Karaj City

Reza Azhari,¹ Yousef Mohammadi Moghadam²

Received: 15, April, 2021

Accepted: 03, September, 2021

Abstract

Background and Aim: One of the effective tools of human resources is paying attention to talent management, which creates a proper mechanism, creates a two-way commitment between management and the organization, which may lead to improving the quality of law enforcement services. Therefore, the purpose of this study is to investigate the role of talent management on the quality of law enforcement services in Karaj.

Method: The present study is applied in terms of purpose and descriptive-correlational in nature. The statistical population of this study was 146 senior officers and heads of police stations in Karaj city, of which 106 people were selected using Morgan table by simple random sampling. Correlation coefficient and regression statistical tests were used to analyze the data.

Results: The results showed that in the talent management variable, the highest average is related to talent retention and talent selection and the highest average in the dimension of service quality is related to reliability indicators and tangible physical evidence. The results also showed that the dimensions of talent management significantly improve the quality of law enforcement services ($P < 0.05$).

Conclusion: The results of the research indicate the need to discover the existing talents in the disciplinary command of Karaj city and use them optimally to provide desirable services to citizens.

Keywords: Talent Management, Talent Recruitment, Talent Selection, Talent Utilization, Quality, Police Services.

1. MA in Police Command and Management. Email: r.azhari1356@gmail.com

2. Professor, Department of Strategic Management, Faculty of Command and Staff, Amin Police University (Corresponding Author). Email: you_mohammad@yahoo.com

فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال شانزدهم، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۰

صص ۸۴-۶۱

نقش مدیریت استعداد در کیفیت خدمات انتظامی - مورد مطالعه شهرستان کرج^۱رضا اظهري^۲، يوسف محمدی مقدم^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۲

چکیده

زمینه و هدف: یکی از ابزارهای اثربخش منابع انسانی، توجه به مدیریت استعداد است که با ایجاد سازوکار مناسب، یک تعهد دو سویه بین مدیریت و سازمان به وجود می‌آورد که ممکن است منجر به بهبود کیفیت خدمات انتظامی شود. بنابراین هدف پژوهش حاضر بررسی نقش مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی در شهرستان کرج است.

روش: پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت در زمره تحقیقات توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش افسران ارشد و رؤسای کلانتری‌های شهرستان کرج دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و کارشناسی ارشد به تعداد ۱۴۶ نفر بودند که از میان آن‌ها و با استفاده از جدول مورگان به صورت تصادفی ساده، ۱۰۶ نفر انتخاب شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی و رگرسیون استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد در متغیر مدیریت استعداد، بالاترین میانگین مربوط به حفظ و نگهداری استعداد و انتخاب استعداد و بیشترین میانگین در بُعد کیفیت خدمات، مربوط به شاخص‌های اطمینان‌پذیری و شواهد فیزیکی ملموس است. همچنین نتایج یافته‌ها نشان داد ابعاد مدیریت استعداد به طور معناداری باعث ارتقا کیفیت خدمات انتظامی می‌شود ($P < 0/05$).

نتیجه‌گیری: برآیند یافته‌های پژوهش حاکی از ضرورت کشف استعدادهای موجود در فرماندهی انتظامی شهرستان کرج و استفاده بهینه از آن‌ها برای ارائه خدمات مطلوب به شهروندان می‌باشد.

کلید واژه‌ها: مدیریت استعداد، جذب استعداد، انتخاب استعداد، به کارگیری استعداد، کیفیت، خدمات انتظامی.

➤ استناد: اظهري، رضا؛ محمدی مقدم، يوسف؛ (۱۴۰۰). نقش مدیریت استعداد در کیفیت خدمات انتظامی -

مورد مطالعه شهرستان کرج، ۱۶ (۳)، صص ۸۴-۶۱

DOI:dorl.net/dor/10.22034/PMSQ.2021.96644

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین است.

۲. کارشناس ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی. رایانامه: r.azhari1356@gmail.com

۳. استاد گروه مدیریت راهبردی، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول).

رایانامه: you_mohammad@yahoo.com

مقدمه

«مدیریت استعداد» فرایندی است که در دهه ۱۹۹۰ پدیدار شد و کماکان مسیر تحول را می‌پیماید در سال ۱۹۹۷ واژه «جنگ استعداد» برای اولین بار در شرکت مشاوره‌ای مکنزی^۱ مطرح شد. در بررسی شرکت مکنزی مشاهده شد که سازمان‌هایی که در جذب، توسعه و نگهداری مدیران بااستعداد موفق‌تر هستند، میزان سوددهی و بهره‌وری بیشتری دارند. همین امر سبب شد نگرش به افراد بااستعداد برای سازمان‌ها عوض شده و به آن‌ها به دید یک منبع ایجاد مزیت رقابتی نگریسته شود (گای^۲ و همکاران، ۱۳۸۸، ۴۷). امروزه، مفهوم منابع انسانی جای خود را به سرمایه انسانی داده است، جذب و استخدام نیروی انسانی مستعد، شایسته و جانشین‌پروری در سازمان‌ها اهمیت مضاعفی پیدا کرده و به‌عنوان راز ماندگاری سازمان‌ها تلقی شده است. مهم‌ترین چالش‌ها در عرصه کسب‌وکار دیگر تنها موضوع فناوری نیست، بلکه بهره‌مندی از نیروی انسانی هوشمند و سرمایه انسانی مستعد راز اصلی رویارویی با چالش‌های کسب‌وکار است (سیدی و حسین‌مردی، ۱۳۹۱، ۱۳). از طرفی امروزه، رقابت برای بهبود کیفیت خدمات یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمان‌هایی است که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند. سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایت‌مندی مشتریان را به‌عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت (گودرزوند‌چگینی و همکاران، ۱۳۹۴، ۳۹).

دنیا کنونی با سرعت به‌سوی ایجاد کیفیت‌های برتر، قابلیت‌های متنوع، سادگی و سهولت در سامانه‌های مختلف پیش می‌رود. در چنین فضایی، به‌ویژه برای سازمان‌های دولتی، عرضه خدمات مناسب‌تر و توجه بیشتر به ارباب‌رجوع ضرورت پیدا می‌کند؛ زیرا داور نهایی کیفیت خدمات ارباب‌رجوع است؛ بنابراین، بهبود کیفیت در سازمان‌های دولتی مستلزم تعاملات این سازمان‌ها در عرضه خدمات با کیفیت به مردم

1.Mckinsey

2.GAY

است (سیف‌الدینی، ۱۳۹۴، ۷۹). در گذشته به دلایل افزایش تقاضا بر عرضه و محدود بودن امکان ارائه خدمات انتظامی، به خواسته‌ها و نیازهای انتظامی مردم به موقع و سریع رسیدگی نمی‌شد و مردم احساس خوبی از این موضوع نداشتند؛ اما امروزه کیفیت خدمات انتظامی شرط لازم احساس امنیت اجتماعی برای دستیابی به سطح مطلوب تحرک اجتماعی در جامعه است. از سویی دیگر، میزان آگاهی مردم از کیفیت و ضرورت خدمات انتظامی نیز افزایش یافته است. در چنین وضعیت اجتماعی، مناسب‌ترین راهبرد برای نیروی انتظامی، رویکرد بهبود کیفیت خدمات است. (عصاریان نژاد و شیرازی‌رومنان، ۱۳۹۰، ۲۰۹).

ناجا به مثابه مرجع تأمین‌کننده نظم و امنیت، وظایفی گسترده از قبیل برنامه‌ریزی، نظارت و ارزشیابی و ارتقای سطح کمی و کیفی برقراری نظم و امنیت را بر عهده دارد. از طرفی سازمانی است که در قلمرو و ابعاد زمینی، هوایی و آبی ارائه خدمات می‌دهد و همواره این خدمات در معرض ارزیابی مردم و ذی‌نفعان قرار می‌گیرد. فرماندهی انتظامی شهرستان کرج نیز به‌عنوان یک یگان که خدمات انتظامی ارائه می‌دهد، در معرض ارزیابی مردم و ذی‌نفعان شهرستان کرج قرار می‌گیرد. این فرماندهی برای بالا بردن کیفیت خدمات برخی اقدامات را انجام داده که با توجه به مستندات و ارزیابی مردم هنوز آن ویژگی‌های مورد انتظار مردم برآورده نشده است. در بررسی سامانه ۱۹۷ در سال ۱۳۹۷، خدمات ارائه شده فرماندهی انتظامی شهرستان کرج مورد بررسی و ارزیابی واقع شد که از مجموع ۴۶۰۶ مورد تماس با سامانه پیش گفته، ۳۰۵۶ مورد از خدمات ارائه شده در حوزه کیفیت خدمات انتظامی و حوزه منابع انسانی از جمله ناسازگاری شغل با شاغل، پایین بودن تخصص‌ها، پایین بودن انگیزه و روحیه، بی‌اعتنایی نسبت به شغل و سازمان، روزمرگی و یکنواختی در کار، بی‌توجهی به خروجی کار و کم‌توجهی به آموزش و اثربخش نبودن آموزش‌ها بود؛ که تاکنون با آموزش‌ها، اختصاص نیروی کمکی و دوره‌های جان‌نشین‌پروری، این مشکل برطرف نشده است. از طرفی بنا بر اعلام فرمانده انتظامی شهرستان کرج و به دلایلی از قبیل کاهش استعدادها در دسترس، جایگاه ضعیف برای نگهداری از استعدادها برجسته و جبران

ضعیف خدمات و مزایا، با بحران استعدادهای مواجه‌اند؛ بنابراین، با به‌کارگیری مدیریت استعداد اطمینان حاصل می‌شود که هر یک از کارکنان با استعدادهای و توانایی‌های ویژه در شغل مناسب قرار خواهند گرفت.

مدیریت استعداد به‌عنوان یک ابزار مدیریتی سبب توانمند شدن مدیران می‌شود و نوعی انعطاف‌پذیری مطابق با شرایط در حال تغییر سازمان را ایجاد می‌کند؛ از این رو چنانچه این تحقیق انجام نشود، ضررهایی (از جمله کاهش استعدادهای در دسترس، جایگاه ضعیف برای نگهداری از استعدادهای برجسته و جبران ضعیف خدمات و مزایا و ...) متوجه فرماندهی انتظامی شهرستان کرج می‌شود و انجام این تحقیق به‌منظور افزایش کارایی، بسیار ضرورت دارد. با عنایت به مسائل مذکور، این پژوهش به‌دنبال میزان تأثیر مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی در فرماندهی انتظامی شهرستان کرج است؛ به‌عبارت‌دیگر سؤال اصلی پژوهش حاضر آن است که بدانیم «مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی در فرماندهی انتظامی شهرستان کرج به چه میزان تأثیر دارد؟». بر این اساس، هدف پژوهش حاضر سنجش میزان تأثیر مدیریت استعداد بر ابعاد پنج‌گانه «جذب استعدادهای، انتخاب استعدادهای، به‌کارگیری استعدادهای، توسعه و آموزش استعدادهای، حفظ و نگهداری استعدادهای» بر کیفیت خدمات انتظامی در شهرستان کرج است.

پیشینه و مبانی نظری

اکبری و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «تبیین الگوی ارتقای مدیریت استعداد در دانشگاه علوم انتظامی امین» نشان دادند: برای توجیه بُعد مدیریت، عملکرد رهبری و مدیریت توسعه از مؤلفه‌های برنامه‌های مدیریت عملکرد است که این اطمینان را ایجاد می‌کند که فرماندهان از ویژگی‌های رهبری و مدیریتی برای دستیابی به موفقیت برخوردارند. فرایند پیشرفت شغلی نیز عاملی بالقوه در اجرای موفقیت‌آمیز فعالیت‌های آینده برای رسیدن به اهداف سازمان انتظامی و فرماندهان است و مهم‌ترین ارکان آن هدف‌گذاری و ارزیابی عملکرد به‌منظور توسعه فرماندهان و رسیدن به اهداف دانشگاه است.

خوشدل و همکاران (۱۳۹۹)، در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر مدیریت استعداد بر سلامت سازمانی در دو سازمان همجوار گمرک و نیروی انتظامی استان گیلان» به این نتیجه رسیدند: ارتقای مدیریت استعداد و ابعاد آن در دو سازمان مذکور، از طریق توجه به رواج دیدگاه استراتژیک درباره منابع انسانی، انجام تست‌های استعدادیابی در مرحله پذیرش نیروی انسانی، تطبیق شغل با شاغل و توجه به الگوهای ویژگی‌های شغلی، مدیریت تعاملات همسوسازی اهداف فردی و سازمانی توجه به رعایت ارزش‌های اسلامی و توجه به شایسته‌سالاری می‌تواند مدنظر مدیران و سیاست‌گذاران باشد. قابل ذکر است که تغییر سیستم از مدیریت منابع انسانی به مدیریت استعداد، مستلزم توجه به متمایزسازی کارمندان است که شاید مستلزم تغییر قانون در بخش دولتی در بخش جذب، انتخاب، توسعه، آموزش و نگهداری کارمندان باشد؛ به عبارت دیگر، اجرای مدیریت استعداد بستگی به وجود بستری است که به نظر می‌رسد اولین آن، بستر قانونی است و در سایه این زمینه است که اجرای راهبردها و استراتژی‌های مدیریت استعداد ممکن می‌شود.

زین‌الدینی (۱۳۹۶)، در پژوهش خود با عنوان «طراحی الگوی مدیریت استعداد در یگان‌های ویژه ناجا» نشان داد که نظام مدیریت استعدادها را نمی‌توان از بیرون به سازمان تزریق کرد و باید در سازمان طراحی، توسعه و بهبود داده شود و در مدیریت استعدادها یگان ویژه ناجا، معیارها باید بومی گردد. در این پژوهش با بررسی وضعیت موجود مدیریت استعدادها در یگان‌های ویژه ناجا، با ارائه الگوی راهبردی برای پرورش استعدادها و سطح عملکرد فرماندهان و مدیران در راستای ارتقای کیفیت عملکرد با رویکرد مدیریت استعداد عمل شده است. این پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی و از نظر نتیجه پژوهش، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه فرماندهان و معاونت‌های یگان‌های ویژه ناجا در سه طیف عالی، میانی و عملیاتی هستند که بین ۹۶۱ نفر از آنان با کمک نمونه‌گیری طبقه‌ای - تصادفی، پرسش‌نامه توزیع شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که چهار عامل جذب استعدادها، ارزیابی

استعدادها، توسعه استعدادها و حفظ استعدادها ابعاد الگوی مدیریت استعدادها در یگان‌های ویژه ناجا را تشکیل می‌دهد.

شکاری آرانی (۱۳۹۵)، تحقیقی با عنوان «سنجش میزان حاکمیت استراتژی مدیریت استعداد و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی» انجام داد که از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش تحقیق، توصیفی - پیمایشی (میدانی) است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان یک سازمان نظامی استان اصفهان بوده که تعداد آن‌ها در زمان انجام تحقیق حدود ۲۸۳ نفر بوده‌اند. با کمک فرمول تعیین حجم نمونه مورگان و به شیوه‌ای تصادفی، ۱۳۸ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که کلیه ابعاد تشکیل‌دهنده راهبرد مدیریت استعداد اعم از جذب و استخدام نیروی مستعد، شناسایی و تفکیک کارکنان مستعد، به‌کارگیری استعداد، توسعه استعداد، ایجاد و حفظ روابط مثبت، نگهداری استعدادها بر عملکرد سازمانی جامعه مورد مطالعه (یک سازمان نظامی در استان اصفهان) تأثیر معنی‌دار و مثبت دارد. رحیمی (۱۳۹۵)، در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و سرمایه اجتماعی در امور همکاری‌های بین‌الملل شرکت ملی نفت ایران» نشان داد که مدیریت استعداد از طریق توجه به شایسته‌سالاری می‌تواند میزان اعتماد، انسجام و مشارکت را بالا ببرد و بر سرمایه اجتماعی بیفزاید. بر همین اساس، هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و سرمایه اجتماعی در امور همکاری‌های بین‌الملل شرکت ملی نفت ایران بود. نوع تحقیق توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان به تعداد ۲۰۲ نفر بود که با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران، ۱۱۰ نفر برای نمونه انتخاب شد. در پژوهش حاضر، برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه محقق‌ساخته مدیریت استعداد با ۲۴ سؤال بسته پاسخ و پرسش‌نامه استاندارد سرمایه اجتماعی با ۲۴ سؤال برحسب طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت استفاده شد. روایی هر دو پرسش‌نامه به‌صورت محتوایی و سازه تأیید شد. ضریب پایایی از طریق ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی ۸۱ درصد و برای مدیریت استعداد ۸۷ درصد برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار Spss آمووس و

لیزر انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد میانگین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت استعداد و سرمایه اجتماعی بالاتر از میانگین فرضی است. بالاترین میانگین در مدیریت استعداد، مربوط به مؤلفه جذب استعداد به میزان ۳/۹۳ بود. بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت استعداد و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

نجفی (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی مبتنی بر طرح مکنا و تأثیر آن بر رضایت و اعتماد (مورد مطالعه: نیروی انتظامی اردبیل)» نشان داد که علاوه بر شکاف موجود در انتظارات و ادراکات ارباب رجوع، بین مؤلفه‌های کیفیت خدمات مبتنی بر طرح مکنا تأثیر معناداری بر رضایت و اعتماد مردم دارد؛ اما تأثیر معناداری بین رضایت از ارائه خدمات پلیس بر اعتماد آن‌ها به پلیس وجود ندارد. همچنین نتایج پژوهش ایشان نشان داد که ابعاد مسئولیت پاسخ‌دهی، اطمینان و ادب و اعتماد (۳۴ درصد) از کیفیت خدمات پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای رضایت مردم محسوب می‌شوند و در پیش‌بینی اعتماد مردم به پلیس، فقط بعد اطمینان تأثیر داشته است.

آقاگل‌زاده سیلاخور (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان «مدل مدیریت کیفیت خدمات انتظامی و راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران» نشان داد که مدل مناسب کیفیت خدمات راهور دارای ۱۳ بُعد شامل «ظاهر فیزیکی، کیفیت خدمات الکترونیک، مشروعیت و مقبولیت، حفظ ارزش‌های اسلامی، سازگاری فرهنگی، قابل اعتماد بودن، اطمینان دادن، کیفیت رفتاری، پاسخ‌گویی به شهروندان، پاسخ‌گویی قانونی، موقعیت، الزامات عملکردی، فناوری اثربخش» و ۶۵ مؤلفه است.

احمدی و عسگری‌ده‌آبادی (۱۳۹۴)، در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری در میان مشتریان» نشان دادند که تمامی این متغیرها دارای اثر قابل توجهی بر عملکرد شرکت‌های مسافربری هستند. داده‌های مورد نیاز از طریق پرسش‌نامه محقق ساخته گردآوری شد. این پرسش‌نامه‌ها در میان مشتریان پایانه‌های مسافربری شهر تهران توزیع شد. تحلیل عامل تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری برای ارزیابی و آزمون فرضیات مورد استفاده قرار گرفت. تمامی فرضیه‌های

موردنظر، تأیید شد. این تحقیق همچنین کاربری‌های عملی مفیدی در حوزه کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری در بر دارد.

نوع‌پسند اصیل و عاشق حسینی (۱۳۹۳)، در تحقیق خود به بررسی «تأثیر فرایندهای مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات و نوآوری کارکنان» می‌پردازد. نوع پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق بالغ بر ۲۸۱ نفر است که با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم هر طبقه، تعداد ۱۶۲ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌ای حاوی ۴۱ سؤال استفاده شد که ۲۶ سؤال فرایندهای مدیریت استعداد و ۱۵ سؤال، عملکرد سازمان را مورد سنجش قرار می‌دهد. نتایج تحقیق نشان داد رابطه معناداری بین راهبردهای سه‌گانه مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی وجود دارد.

هندیانی (۱۳۹۳)، در پژوهش خود به بررسی «نقش آموزش منابع انسانی در کیفیت خدمات انتظامی» پرداخت. پژوهش مذکور از لحاظ هدف، کاربردی و بر اساس روش توصیفی پیمایشی، از نظر نوع داده کمی و بر اساس نقش محقق، مستقل از فرایند تحقیق است. جامعه آماری آن، فرماندهان انتظامی شهرستان‌ها هستند که با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران، نمونه‌ای به حجم ۱۷۶ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌ای که اعتبار درونی و بیرونی آن ارزیابی و سنجش شده، استفاده شده است. برای تحلیل داده‌های این تحقیق از آزمون‌های آماری همبستگی استفاده شد. در این تحقیق، ابتدا رابطه آموزش منابع انسانی و کیفیت خدمات تأیید و سپس میزان تأثیرگذاری آموزش بر هر کدام از ابعاد کیفیت خدمات انتظامی مشخص شده است.

هیلمان و ابوباکر^۱ (۲۰۱۷)، در پژوهشی با عنوان «مدیریت استعداد و عملکرد دانشگاه: دیدگاه نظری» به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معناداری بین مدیریت استعداد و

عملکرد سازمان‌ها وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش مدیریت استعداد می‌توان انتظار نوآوری در کارهای فردی و عملکرد بهینه را از کارکنان انتظار داشت. اروکاس^۱ (۲۰۱۵)، تحقیقی را با عنوان «مدیریت استعداد، توانایی ذهنی استعداد و عملکرد سازمانی: با میانجیگری رضایت شغلی» در کشور اسپانیا انجام داد و دریافت که راهبردهای مدیریت استعداد بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد و این تأثیر از طریق رضایت شغلی به عنوان یک متغیر میانجی عمل می‌کند. مدیریت استعداد می‌تواند بر هر دو متغیر رضایت شغلی و عملکرد سازمانی تأثیر بگذارد؛ اما این تأثیر بر رضایت شغلی به صورت مستقیم و بر عملکرد سازمانی به صورت غیرمستقیم است.

چانگ^۲ (۲۰۱۴)، پژوهشی را با عنوان «تأثیر مدیریت استعداد بر عملکرد سازمانی با میانجیگری متغیرهای استراتژی‌های سازمانی، عدم اطمینان محیطی و درجه جهانی شدن» در کشور تایلند انجام داد و نشان داد که شرکت‌هایی که در شرایط عدم اطمینان محیطی از مدیریت استعداد در سازمان استفاده می‌کنند، عملکرد سازمانی بهتری نسبت به سازمان‌هایی دارند که مدیریت استعداد عملکرد را انجام نمی‌دهند. وی همچنین بیان می‌کند که دو متغیر «راهبردهای سازمانی و درجه جهانی شدن» معنادار نیستند و این دو متغیر، مدیریت استعداد و همچنین عملکرد سازمانی را تحت تأثیر قرار نمی‌دهند.

بررسی پیشینه تجربی پژوهش نشان می‌دهد که تاکنون موضوع پژوهش در سطح سازمان نیروی انتظامی مورد مطالعه قرار نگرفته است.

تحقیقات مختلف در زمینه مدیریت استعداد نشان می‌دهد، وجود تشابهات مختلف بین ارزیابی کارکنان می‌تواند اثر هاله‌ای ایجاد کند و از آنجا که میزان ارزش آفرینی سازمان به کیفیت استعدادها و نیروهای مستعد بستگی دارد و استعدادها به سرعت ارزش افزوده تولید می‌کنند، توجه به انتخاب درست فرد مستعد، یکی از مسائل مهم راهبردی برای رهبران در سطح مدیریت جهانی است. (کریشنان و اسکاین^۳، ۲۰۱۷، ۴۳۱).

1. Luna-Arocas

2. Chung

3. Krishnan & Scullion

مدیریت استعداد: توانایی به کارگیری و پرورش، قابلیت جذب و نگهداری و استفاده بهینه برای افزایش عملکرد فردی و سازمانی است (میرس و ون^۱، ۲۰۱۴). مدیریت استعداد، به واحد آموزش و تربیت نیروی انتظامی، اطمینان می‌دهد که افراد شایسته با مهارت‌های مناسب، در جایگاه مناسب شغلی برای دستیابی به هدف‌های مورد انتظار نیروی انتظامی قرار دارند. سازمان‌هایی که در جذب و توسعه و نگهداری مدیران با استعداد موفق‌تر هستند، سریع‌تر و کارا تر به اهداف خود دست می‌یابند. (باباییان و همکاران، ۱۳۹۷، ۲۱).

کیفیت: «کیفیت عبارت است از: مجموعه مشخصه‌هایی از محصولی که نیازهای تصریحی و تلویحی مشتری را برآورده سازد.» (سیف‌الدینی، ۱۳۹۴، ۸۴).

جذب استعداد: شناسایی عناوین مشاغل راهبردی سازمانی و طراحی دقیق و کامل دانش، توانایی مهارت و فعالیت‌های کاری، ویژگی‌های فردی و شخصیتی و انگیزه‌های درونی مرتبط با هر شغل جهت جذب افراد مستعد برای مشاغل. (بارانی و همکاران، ۱۳۹۷، ۱۸۸)

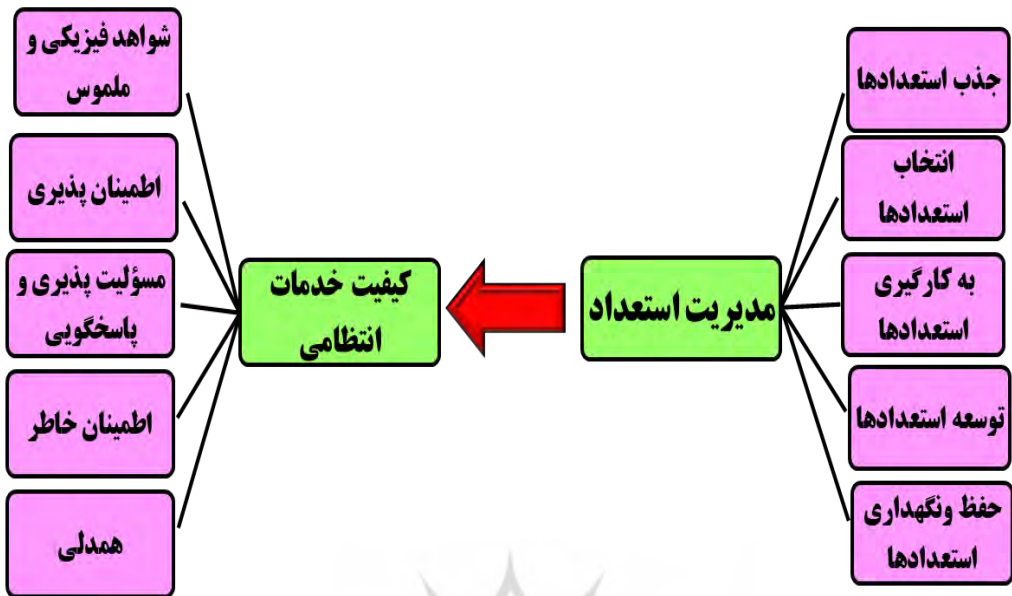
جذب استعدادها: از مهم‌ترین فرایندها در مدیریت استعداد، جذب افراد با استعداد است. در راستای جذب استعدادها، ایجاد برند سازمانی و معرفی ویژگی‌های منحصر به فرد سازمان به مخاطب بسیار اهمیت دارد. معرفی قابلیت‌های پیشرفت درون سازمان به افراد با استعداد و نشان دادن این مطلب به کارکنان جدید که مدیران سازمان بر مبنای شایستگی و رتبه، درون پست‌ها قرار گرفته‌اند از مهم‌ترین عوامل جذب استعدادها به‌شمار می‌رود. (فیلیپس و روپر^۲، ۲۰۰۹).

به کارگیری استعداد: دومین وجه از فرایند مدیریت استعداد پس از انتخاب افراد با استعداد، به کارگیری آن‌ها در مکان و زمان مناسب در سازمان است. به کارگیری افراد با استعداد، یک رابطه هوشی و احساسی است که کارمند با شغل، سازمان، مدیر یا

همکاران خود دارد و بر روی تلاش‌های مضاعف او در کارش تأثیر می‌گذارد. (کرد و عرب، ۱۳۹۳، ۱۱۳).

خدمات انتظامی: خدمات از واژه «خدمت» گرفته می‌شود که عبارت است از: فعالیتی جانبی، که با هدف بهبود و ارتقای محصول اصلی انجام می‌گیرد. خدمات باید با خواسته‌ها و نیازهای ارباب‌رجوع منطبق باشد؛ بنابراین، می‌توان کیفیت خدمات انتظامی را احساس ارباب‌رجوع از دریافت خدمات انتظامی مورد انتظارش تعریف کرد. همچنین در تعریف دیگری آمده است: پلیس می‌تواند برای جلب اعتماد و مشارکت مردم، خدماتی مانند خدمات انتظامی در کلانتری‌ها، خدمات الکترونیکی انتظامی، خدمات تعویض پلاک و نظیر آن و برای رضایت کارکنان پلیس خدماتی مانند خدمات درمانی، خدمات رفاهی را عرضه کند که این موارد را خدمات انتظامی گویند. (صحرایی، ۱۳۹۵، ۸).

چهارچوب نظری: در زمینه تأثیر مدیریت استعداد، ابعاد مختلفی وجود دارد که در این پژوهش مدل فیلیپس و روپر (۲۰۰۹) در نظر گرفته شد که شامل جذب، انتخاب، حفظ و نگهداری، به کارگیری و توسعه استعدادها است. همچنین کیفیت خدمات انتظامی شامل شاخص‌هایی چون شواهد فیزیکی و ملموس، اطمینان‌پذیری، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی است (صحرایی، ۱۳۹۵). با استفاده از این دو پرسش‌نامه به بررسی تأثیر مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی پرداخته شده است (شکل ۱).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش

این پژوهش از لحاظ نوع تحقیق، کاربردی و از نظر ماهیت در زمره تحقیقات توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری تحقیق متشکل از افسران ارشد فرماندهی انتظامی شهرستان کرج به تعداد ۱۴۶ نفر است که دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و کارشناسی ارشد بوده و با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه مورگان، تعداد ۱۰۶ نفر از بین آنها با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای جمع آوری دادهای تحقیق از روش کتابخانه‌ای و روش میدانی با ابزار پرسش‌نامه که متشکل از دو بخش بود، استفاده شده است: بخش اول شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در پنج سؤال و بخش دوم به سنجش مدیریت استعداد به‌عنوان متغیر مستقل در پنج بُعد (جذب، انتخاب، به‌کارگیری، توسعه و آموزش، نگهداری) و کیفیت خدمات انتظامی به‌عنوان متغیر وابسته نیز در پنج بُعد (شواهد فیزیکی و ملموس، اطمینان‌پذیری، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی، اطمینان خاطر، همدلی) بررسی شد که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفته، استفاده شده و پس از جمع آوری پرسش‌نامه‌ها با استفاده از تحلیل‌های

آماري در دو بخش توصيفي (ميانگين و ميانه) و بخش استنباطي (آزمون هاي آماري همبستگي و رگرسيون) داده ها مورد تجزيه و تحليل قرار گرفته است.

يافته ها

با توجه به جدول ۱، از تعداد ۱۰۶ نفر از افسران ارشد و رؤساي کلان تري ها که در اين جامعه آماري به صورت تصادفي انتخاب شدند، ۱۰۲ نفر از آنان مرد و ۴ نفر آنان زن بوده اند.

جدول ۱. فراواني و درصد جنسيت شرکت کنندگان

ردیف	جنس	فراواني	درصد
۱	زن	۴	۳/۸
۲	مرد	۱۰۲	۹۶/۲
۳	جمع	۱۰۶	۱۰۰

همچنين سن شرکت کنندگان از ۲۵ سال به بالا بوده که ۴۸ نفر (يعني ۴۵/۳٪) آنان بين ۲۵ الي ۳۵ سال سن داشتند و ۴۸ نفر (يعني ۴۵/۳٪) آنان بين ۳۵ الي ۴۵ و ۱۰ نفر (يعني ۹/۴٪) از آنان بيش از ۴۵ سال سن داشتند که تمامي شرکت کنندگان داراي مدرک تحصيلي کارشناسي و کارشناسي ارشد بودند که ۷۰ نفر (يعني ۶۶٪) آنان داراي مدرک کارشناسي و ۳۶ نفر (يعني ۳۴٪) آنان داراي مدرک تحصيلي کارشناسي ارشد بودند.

جدول ۲. سنوات خدمت شرکت کنندگان

ردیف	سنوات خدمت	فراواني	درصد
۱	۱۰ تا ۲۰ سال	۷۸	۷۳/۶
۲	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۲۶/۴
	جمع کل	۱۰۶	۱۰۰

جدول ۲، نشان مي دهد که سن خدمتي شرکت کنندگان بين ۱۰ تا ۳۰ سال خدمت است که ۷۸ نفر از آنان بين ۱۰ تا ۲۰ سال خدمت و ۲۸ نفر آنان بين ۲۰ تا ۳۰ سال خدمت مي باشند.

جدول ۳، وضعیت توصیفی متغیرهای تحقیق، میانگین، انحراف معیار، ضرایب همبستگی و شاخص اعتبارگرا را نشان می‌دهد؛ که حفظ و نگهداری استعداد و انتخاب استعداد به ترتیب بیشترین میانگین و اطمینان خاطر و همدلی کمترین میانگین را دارد. توصیف متغیرها دارای اهمیت است زیرا نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش براساس داده‌ها و شاخص‌های این متغیرها استخراج می‌شود. داده‌های پژوهش دارای مقیاس فاصله‌ای هستند. برای توصیف متغیرهای پژوهش از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی استفاده شده است.

جدول ۳. شاخص‌های توصیفی، میانگین، انحراف معیار، ضرایب همبستگی و شاخص اعتبار واگرا

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	جذر AVE
۱- جذب استعداد	۲/۲۲۳	۰/۸۸۹	۱/۰										۰/۷۳۹
۲- انتخاب استعداد	۲/۲۸۸	۰/۷۱۴	۰/۶۳	۱/۰									۰/۷۷۳
۳- به کارگیری استعداد	۲/۲۷۷	۰/۲۵۰	۰/۴۸	۰/۵۳	۱/۰								۰/۸۵۸
۴- توسعه و آموزش استعداد	۲/۲۶۲	۰/۷۵۰	۰/۶۹	۰/۵۸	۰/۶۷	۱/۰							۰/۷۸۰
۵- حفظ و نگهداری استعداد	۲/۲۹۳	۰/۶۶۷	۰/۷۴	۰/۵۴	۰/۶۵	۰/۸۲	۱/۰						۰/۸۴۲
۶- شواهد فیزیکی و ملموس	۲/۱۳۵	۰/۸۰۰	۰/۵۴	۰/۵۵	۰/۴۷	۰/۵۸	۰/۵۵	۱/۰					۰/۷۷۵
۷- اطمینان‌پذیری	۲/۱۴۷	۱/۰۹۱	۰/۶۱	۰/۶۱	۰/۴۹	۰/۶۲	۰/۶۲	۰/۵۸	۱/۰				۰/۸۱۸
۸- مسئولیت‌پذیری	۲/۰۹۴	۰/۹۰۰	۰/۶۳	۰/۶۳	۰/۵۶	۰/۶۳	۰/۶۴	۰/۵۹	۰/۸۲	۱/۰			۰/۷۷۱
۹- اطمینان خاطر	۱/۹۱۷	۰/۹۵۰	۰/۶۰	۰/۵۲	۰/۳۸	۰/۴۳	۰/۴۹	۰/۶۰	۰/۵۱	۰/۵۲	۱/۰		۰/۸۳۸
۱۰- همدلی	۲/۰۰۴	۱/۱۶۷	۰/۵۸	۰/۵۲	۰/۴۱	۰/۴۵	۰/۵۲	۰/۶۵	۰/۶۱	۰/۵۱	۰/۵۳	۱/۰	۰/۸۷۸

نتایج معادلات ساختاری برای بررسی پیش فرضیه‌های تحقیق در جدول (۴) ملاحظه

می‌شود.

جدول ۴: نتایج مدل معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق

فرضیات تحقیق	بتا	آماره تی	ضریب تعیین	نتیجه آزمون
مدیریت استعداد - کیفیت خدمات انتظامی	۰/۷۴	۲۵/۸۲	۰/۵۴۷	تأیید فرضیه
توسعه و آموزش استعداد - کیفیت خدمات انتظامی	۰/۰۲	۰/۴۰	۰/۵۹	رد فرضیه
انتخاب استعداد - کیفیت خدمات انتظامی	۰/۲۴	۴/۸۹		تأیید فرضیه
به‌کارگیری استعداد - کیفیت خدمات انتظامی	۰/۰۷	۱/۷۲		رد فرضیه
جذب استعداد - کیفیت خدمات انتظامی	۰/۴۰	۷/۶۳		تأیید فرضیه
حفظ و نگهداری استعداد - کیفیت خدمات انتظامی	۰/۱۲	۲/۰۱		تأیید فرضیه

فرضیه اصلی: مدیریت استعداد تأثیر معناداری بر کیفیت خدمات انتظامی دارد. بر اساس جدول (۴)، فرضیه تحقیق مبنی بر نقش مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی دارای مقدار معناداری ۲۵/۸۲۵ شده است که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده است (بزرگ‌تر از ۱/۹۶ شده است)، بنابراین با احتمال ۹۵ درصد ادعای محقق را پشتیبانی می‌کند. مقدار مثبت بتا (۰/۷۴) نشان می‌دهد مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی نقش دارد. ضریب تعیین برابر ۰/۵۴۷ شده است؛ در نتیجه مدیریت استعداد ۵۴/۷ درصد واریانس کیفیت خدمات انتظامی را توضیح می‌دهد.

فرضیه ۱) جذب استعداد تأثیر معناداری بر کیفیت خدمات انتظامی دارد. بر اساس جدول (۴)، فرضیه تحقیق مبنی بر نقش جذب استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی دارای مقدار معناداری ۷/۶۳۷ شده است که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده است (بزرگ‌تر از ۱/۹۶ شده است)، بنابراین با احتمال ۹۵ درصد ادعای محقق تأیید می‌شود. مقدار مثبت بتا (۰/۴۰۶) نشان می‌دهد جذب استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی نقش دارد.

فرضیه ۲) به‌کارگیری استعداد تأثیر معناداری بر کیفیت خدمات انتظامی دارد. بر اساس جدول شماره (۴)، فرضیه تحقیق مبنی به‌کارگیری استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی که دارای مقدار معناداری ۱/۷۲۸ شده است که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار نشده است (بین ۱/۹۶- و ۱/۹۶ شده است)، بنابراین با احتمال ۹۵ درصد ادعای محقق را پشتیبانی نمی‌کند.

فرضیه ۳) انتخاب استعداد تأثیر معناداری بر کیفیت خدمات انتظامی دارد. بر اساس جدول (۴)، فرضیه تحقیق مبنی بر نقش انتخاب استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی که دارای مقدار معناداری ۴/۸۹۷ شده است که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده است (بزرگ تر از ۱/۹۶ شده است)، بنابراین با احتمال ۹۵ درصد ادعای محقق تأیید می شود. مقدار مثبت بتا (۰/۲۴۴) نشان می دهد انتخاب استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی نقش دارد.

فرضیه ۴) حفظ و نگهداری استعداد تأثیر معناداری بر کیفیت خدمات انتظامی دارد. بر اساس جدول (۴)، فرضیه تحقیق مبنی بر نقش حفظ و نگهداری استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی که دارای مقدار معناداری ۲/۰۱۱ شده است که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده است (بزرگ تر از ۱/۹۶ شده است)، بنابراین با احتمال ۹۵ درصد ادعای محقق تأیید می شود. مقدار مثبت بتا (۰/۱۲۱) نشان می دهد حفظ و نگهداری استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی نقش دارد.

فرضیه ۵) توسعه و آموزش استعداد تأثیر معناداری بر کیفیت خدمات انتظامی دارد. بر اساس جدول (۴)، فرضیه تحقیق مبنی بر نقش توسعه و آموزش استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی که دارای مقدار معناداری ۰/۴۰۰ شده است که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار نشده است (بین ۱/۹۶- و ۱/۹۶ شده است)، بنابراین با احتمال ۹۵ درصد ادعای محقق پشتیبانی نمی شود.

رتبه بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات انتظامی: ضریب تعیین نشان می دهد هر پنج عامل «توسعه و آموزش استعداد، به کارگیری استعداد، انتخاب استعداد، حفظ و نگهداری استعداد و جذب استعداد» در مجموع ۵۹/۵ درصد واریانس کیفیت خدمات انتظامی را توضیح می دهند. با توجه به مقدار بتا می توان این پنج عامل را رتبه بندی کرد. بر اساس مقدار بتا، هر متغیری که بتای بزرگ تری داشته باشد، سهم بیشتری را در تأثیر گذاری بر کیفیت خدمات انتظامی داشته است، بر این اساس، «جذب استعداد» با بتای ۰/۴۰۶ بیشترین مقدار بتا را داشته و در نتیجه بیشترین نقش را ایفا کرده است. دومین رتبه تأثیر گذاری بر کیفیت خدمات انتظامی را «انتخاب استعداد» با بتای ۰/۲۴۴

داشته است. سومین رتبه را «حفظ و نگهداری استعداد» با بتای ۰/۱۲۱ داشته است. متغیرهای به کارگیری استعداد و توسعه و آموزش استعداد رتبه‌های چهارم و پنجم را در تأثیرگذاری بر کیفیت خدمات انتظامی داشته‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی در فرماندهی انتظامی کرج نگاشته شده است. یافته‌های پژوهش در فرضیه اول نشان داد که جذب استعدادها بر کیفیت خدمات انتظامی با مقدار آماره تی ۷/۶۳۷ و با مقدار بتا (۰/۴۰۶) و میزان ضریب ۰/۵۹۵ نقش دارد و در فرضیه دوم نشان داد که به کارگیری استعدادها بر کیفیت خدمات انتظامی با مقدار آماره تی ۱/۷۲۸ و با مقدار بتا (۰/۰۷۸) و میزان ضریب ۰/۵۹۵ تأثیری ندارد. با توجه به ضوابط قاعداً باید افراد بر اساس صلاحیت‌های عمومی و اختصاصی به کارگیری شوند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که این اتفاق در کرج رخ نداده است؛ یعنی کمترین همخوانی بین به کارگیری افراد مستعد با ویژگی‌های شغلی وجود داشته است و در نتیجه این افراد توان ارائه خدمات با کیفیت را نداشته‌اند. این پژوهش در فرضیه سوم نشان داد که انتخاب استعدادها بر کیفیت خدمات انتظامی با مقدار آماره تی ۴/۸۹۷ و با مقدار بتا (۰/۲۴۴) و میزان ضریب ۰/۵۹۵ نقش دارد و در فرضیه چهارم نیز نشان داد که حفظ و نگهداری استعدادها بر کیفیت خدمات انتظامی با مقدار آماره تی ۲/۰۱۱ و با مقدار بتا (۰/۱۲۱) و میزان ضریب ۰/۵۹۵ نقش دارد، در حالی که یافته‌های پژوهش در فرضیه پنجم نشان داد که توسعه و آموزش استعدادها بر کیفیت خدمات انتظامی با مقدار آماره تی ۰/۴۰۰ و با مقدار بتا (۰/۰۲۶) و میزان ضریب ۰/۵۹۵ نقش ندارد. به نظر می‌رسد آموزش انجام شده با توجه به اینکه بر اساس نیازسنجی نبوده، نقشی در توسعه استعدادها نداشته و پیامد آن بر کیفیت خدمات انتظامی هم مؤثر نبوده است. یافته‌های این پژوهش در فرضیه اصلی نشان داد که مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی با مقدار آماره تی ۲۵/۸۲۵ و با مقدار بتا (۰/۷۴۰) و میزان ضریب ۰/۵۴۷ نقش دارد. یافته‌های به دست آمده، نقش هر یک از ابعاد مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی را مشخص کرد؛ بر این اساس،

مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است و در واقع با بررسی و تحلیل داده‌ها در بخش قبل روشن شد که ابعاد مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات انتظامی نقش دارد.

با توجه به پیشرفت علم و دانش، سازمان‌ها اگرچه دارای بهترین فناوری باشد و از بهترین امکانات استفاده کند؛ ولی از نیروی انسانی متخصص و کارآمد برخوردار نباشد و یا توانایی استفاده درست از نیروهای موجود را نداشته باشد قادر نیست بر جامعه اثر گذاشته و در عرصه رقابت موفق عمل کند (نوع‌پسند اصیل و عاشق حسینی، ۱۳۹۳). بنابراین فرماندهان، رؤسا و مدیران در ناجا برای ارتقای کیفیت خدمات‌دهی به مردم شریف ایران می‌توانند از طریق پیاده‌سازی و اجرای مدیریت استعداد و هم‌تاپرووری در سازمان، اطمینان حاصل کنند که از طریق ایجاد بانک اطلاعاتی هر زمانی که بخواهند و نیاز داشته باشند می‌توانند به نیروهای کیفی و کارآمد دسترسی داشته باشند تا از این حیث سازمان با بحران مواجه نشود. نکته‌ای که پژوهش بر آن تأکید می‌کند آن است که با استفاده از مدیریت استعداد و از طریق شناسایی پست‌های کلیدی و قرار دادن افراد در این منصب‌ها، می‌توان به بهبود خدمات انتظامی در ناجا برای رضایتمندی بیشتر مردم امیدوار شد. توجه جدی به امر استعدادیابی برای ارتقای کیفیت خدمات انتظامی در یگان‌های وابسته به ناجا می‌تواند این نیرو را پویا کند و به سمت توسعه پایدار و مستمر در حوزه نیروی انسانی سوق دهد. اگر ناجا در خصوص استعدادیابی سرمایه‌گذاری نکند با رکود مدیریت در آینده روبرو خواهد شد، بنابراین، لازم است به صورت صحیح در نحوه استعدادیابی از طریق فرماندهان و رؤسا اهتمام لازم صورت گرفته و مهارت‌ها و استعدادهای کارکنان در حوزه مدیریت و شرایط احراز پست فرماندهی آنها به صورت ویژه مورد توجه قرار گیرد. باید دقت کنیم که ایجاد انگیزه در کارکنان جوان برای مسئولیت‌پذیری و مسئولیت‌سازی آنها در ناجا هنر فرماندهان موفق می‌باشد. به-همین دلیل لازم است استعدادهای موجود در ناجا کشف و از آنها استفاده بهینه شود تا هم سازمان و هم مردم از آن بهره‌مند گردند؛ زیرا در دنیای کنونی سازمان‌های پیشرفته همیشه در حال جذب استعدادهای برتر می‌باشند.

یافته‌های این پژوهش همچنین با یافته‌های هیلمان و ابوباکر^۱ (۲۰۱۷)، که در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معناداری بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمان‌ها وجود دارد. نتایج پژوهش رحیمی (۱۳۹۵)، نیز نشان می‌دهد بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت استعداد و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش شکاری آرانی (۱۳۹۵)، مبنی بر اینکه حاکمیت استراتژی مدیریت استعداد بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد، با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد.

پیشنهادها

- از آنجاکه بر اساس یافته‌های تحقیق این نتیجه حاصل شد که جذب استعدادها تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت خدمات انتظامی دارد، پیشنهاد می‌شود فرماندهی انتظامی شهرستان کرج با شناسایی و جذب افراد با استعداد بالا، علاقه‌مند، تحصیل کرده و... که استعداد و مهارت‌هایشان متناسب با شغل آنها باشد و به کارگیری آنها در پست‌های کلیدی به‌عنوان فرمانده، موجب افزایش کیفیت خدمات انتظامی شود.

- فرمانده انتظامی شهرستان کرج در بحث نگهداشت کارکنان مستعد به میزان حقوق و دستمزد (و مزایای) آنان توجه کند و به فرصت‌های برابر شغلی در فرا روی کارکنان مستعد به‌منظور نگهداشت آنان اهمیت دهد.

- برای ایجاد انگیزه در کارکنان مستعد و نخبه در راستای حفظ و نگهداشت نیرو، آنها را بیشتر در تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت داده و با نشان دادن اعتماد به آنها، زمینه مطرح شدن و رشد آنها را فراهم تا مسیر شغلی حرفه‌ای نیز با انگیزه و سرعت بیشتری طی شود.

- بازرسی فرماندهی انتظامی شهرستان کرج که متولی مدیریت استعداد مدیران فرماندهی انتظامی شهرستان کرج می‌باشد، در بحث انتخاب کارکنان مستعد جدید بیشتری داشته باشد و از تکنیک‌های انتخاب که شامل مصاحبه‌های رفتاری و تخصصی، آزمون‌های علمی و روان‌شناختی، سنجش شخصیت افراد و آزمون دانش شغلی است، استفاده کند.

- سازوکارهایی برای ارزیابی عملکرد افراد مستعد فراهم شود تا آنان به خودارزیابی پردازند و میزان موفقیت و شکست خود را تعیین کنند. این امر می‌تواند توسط ارزیابی مدیر مستقیم پس از ارزیابی نیز صورت گیرد، بدین صورت که مدیر به توجیه ضعف‌ها و تشویق قوت‌های هر فرد در حضور او پردازد که این بازخوردها باعث رضایت شغلی کارکنان مستعد و همچنین افزایش تعهد آن‌ها خواهد شد.

- ابزارهای انگیزشی متناسب با عملکرد کیفی و کمی هر فرد مستعد و میزان وزن و حجم کار انجام‌شده، در نظر گرفته شود.

- به بحث تناسب شغل با شاغل در به کارگیری استعدادهای توجیه‌جودی شود و برحسب توانایی و استعداد کارکنان در مشاغل، انتصاب و به کارگیری شوند.

سپاسگزاری

پژوهشگران لازم می‌دانند از همه کارکنان و مسئولان فرماندهی انتظامی شهرستان کرج که در انجام هر چه بهتر پژوهش مؤثر بودند، صمیمانه تشکر و قدردانی کنند.

منابع

آقاگل زاده سیلاخور، غلامحسین. (۱۳۹۴). مدل مدیریت کیفیت خدمات انتظامی و راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، پایان‌نامه دکتری مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی. تهران.

احمدی، سیدعلی اکبر؛ عسگری ده آبادی، حمیدرضا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری در میان مشتریان مورد مطالعه: شرکت‌های مسافربری فعال در پایانه‌های شهر تهران. مجله مدیریت توسعه و تحول، ۲۳، ۲۰-۱۱.

http://www.jdem.ir/article_493.html

اکبری، سارا؛ خورشیدی، عباس؛ سلیمی، اکبر؛ فقیه‌آرا، بتول؛ برزگر، نادر. (۱۳۹۹). تبیین الگوی ارتقای مدیریت استعداد در دانشگاه علوم انتظامی امین. دانش انتظامی، ۲۲(۱)،

http://journals.police.ir/article_93689.html ۳۵-۶۶.

بابائیان، علی؛ رضایی، نسرين؛ نظری، کامران. (۱۳۹۴). بررسی و تحلیل رابطه مدیریت استعداد با عملکرد کارکنان نیروی انتظامی. فصلنامه منابع انسانی نیروی

انتظامی. ۶(۳۹)، ۴۰-۲۱. http://journals.police.ir/article_94542.html

بارانی، منوچهر؛ خورشیدی، عباس؛ مشبکی اصفهانی، اصغر؛ حاجی‌ها، علی. (۱۳۹۷). ارائه الگوی مدیریت استعداد به منظور کسب مزیت رقابتی. مدیریت منابع در نیروی انتظامی. ۲۲، ۱۹۴-۱۶۵.

http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_91201.html

خوشدل مفیدی، مراد؛ باقرزاده، محمدرضا؛ مهرآرا، اسدالله. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر مدیریت استعداد بر سلامت سازمانی در دو سازمان همجوار گمرک و نیروی انتظامی استان گیلان. فصلنامه علمی منابع انسانی ناجا، ۱۱(۵۹)، ۵۶-۳۷. قابل بازیابی از:

http://phr.jrl.police.ir/article_94542.html

رحیمی، حمید. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و سرمایه اجتماعی در امور همکاری‌های بین‌الملل شرکت ملی نفت ایران. فصلنامه نوآوری و ارزش آفرینی، ۱۰(۵)، ۹۲-۷۹.

<https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=346271>

زین‌الدینی، جهان‌شاه. (۱۳۹۶). طراحی الگوی مدیریت استعداد در یگان‌های ویژه ناجا. نشریه علمی پلیس ویژه، ۱۳۹۶(۴)، ۳۴-۱۹.

http://yegop.jrl.police.ir/article_18082.html

سیدی، امیر؛ حسین‌مردی، حمیده. (۱۳۹۱). مدیریت استعداد در فرایندهای توسعه منابع انسانی. ماهنامه اجتماعی اقتصادی علمی و فرهنگی کار و جامعه، ۱۴۹، ۱۸-۱۳.

<https://www.magiran.com/paper/1091511>

سیف‌الدینی، محمدرضا. (۱۳۹۴). نقش فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات انتظامی. توسعه سازمانی پلیس. ۱۲(۳)، ۹۷-۷۶.

<https://www.magiran.com/paper/1490200>

شکاری آرانی، مجتبی. (۱۳۹۵). سنجش میزان حاکمیت استراتژی مدیریت استعداد و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور استان مرکزی دانشکده مدیریت مرکز دلیجان.

صحرايي، اکبر. (۱۳۹۵) تبیین رابطه انعطاف‌پذیری سازمانی و کیفیت خدمات انتظامی با رویکرد مدیریت جهادی در فرماندهی انتظامی استان البرز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین.

عصاریان نژاد، حسین؛ شیرازی رومنان، حسن. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس +۱۰ با استفاده از مدل تحلیل سروکوال. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، ۲(۲)، ۲۰۸-۲۲۱.
<http://ensani.ir/fa/article/305843>

کرد، باقر؛ کرد، حامد؛ عرب، عباس. (۱۳۹۳). بررسی رابطه به کارگیری نظام مدیریت استعداد و کاهش تمایل به ترک خدمت. *فصلنامه پژوهش های مدیریت عمومی*، ۷(۲۴)، ۱۴۰-۱۱۳.
<http://ensani.ir/fa/article/341251>

گای، ماتیو، سیمز، دوریس (۱۳۸۸)، توسعه استعدادهای آتی: راهنمای کاربردی مدیریت استعداد و برنامه ریزی جانشین پروری. ترجمه نسرين جزینی، تهران: انتشارات سرآمد.
 گودرزوند چگینی، مهرداد؛ یوسفی، ثمین؛ دلشاد، مهیار. (۱۳۹۴). رابطه بین تعهد مدیریت به کیفیت خدمات و خروجی های سازمانی با توجه به نقش میانجیگر مشارکت مؤثر کارکنان در بانک های استان گیلان. *فصلنامه مدیریت توسعه و تحول*، ۲۰، ۵۰-۳۹.
http://www.jdem.ir/article_459.html

نجفی، رسول. (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی مبتنی بر طرح مکننا و تأثیر آن بر رضایت و اعتماد مردم به پلیس (مورد مطالعه: نیروی انتظامی اردبیل). پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین.

نوع پسند اصیل، سید محمد؛ عاشق حسینی، مجید. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی. *فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی*، ۱(۱)، ۵۱-۳۱.
<https://www.magiran.com/paper/1285048>

نوع پسند اصیل، سید محمد؛ عاشق حسینی، مجید. (۱۳۹۳). تأثیر فرایندهای مدیریت استعداد بر کیفیت خدمات و نوآوری کارکنان. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۷۵(۲۳)، ۱۹-۳۸.
<http://ensani.ir/fa/article/341363>

هندیانی، عبدالله. (۱۳۹۳). نقش آموزش منابع انسانی در کیفیت خدمات انتظامی. *فصلنامه علمی توسعه سازمانی پلیس*، ۱۱(۴۹)، ۱۴۲-۱۳۱.

http://pod.jrl.police.ir/article_9349.html

Chung-Hosiao L. (2014). The influence of key talent management to organizational performance: moderating effects of organization strategy, environmental uncertainty, and degree of globalization. Institute of Human Resource Management National Sun Yat-Sen University master Thesis.

- Hillman, H., & Abu baker, A. (2017). Strategic Talent Management and University Performance: A Theoretical Perspective. *European Journal of Business and Management*, 9(2), 35-40.
<https://core.ac.uk/download/pdf/234627719.pdf>
- Luna-Arocas, R. (2015). Talent management, talent mindest competency and job performance: the mediating role of job satisfaction. *European Journal International Management*, 9(1), 28-51.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.872.171&rep=rep1&type=pdf>
- Lynden, J. L. Klinge, W. (2018). Supervising Organizational Health. *Supervision Journal*, 73(8), 3-15.
- Meyers, M. C., Van Woerkom, M., & Dries, N. (2014). Talent—Innate or acquired? Theoretical considerations and their implications for talent management. *Human Resource Management Review*, 23(4), 305-32.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2013.05.003>
- Rishnan, T. N., & Scullion, H. (2017). Talent management and dynamic view of talent in small and medium enterprises. *Human Resource Management Review*, 22(3), 431-441.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.10.003>