

عوامل مؤثر بر میزان عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج

تاریخ دریافت: ۸۶/۴/۱۰

تاریخ پذیرش: ۸۶/۸/۱

دکتر اسداله کردنائیج^۱ و غلامحسین آخوندی^۲

چکیده

کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی مهم‌ترین و اساسی‌ترین یگان‌های اجرایی نیروی انتظامی و مسئول برقراری نظم و امنیت در سطح کشوری می‌باشند. از آنجایی که عملکرد خوب، قاطع و مقتدرانه کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها می‌تواند بستر تحقیق، رسیدگی و بهره‌برداری‌های سایر یگان‌ها را نیز به همراه داشته باشد و از طرف دیگر میزان نفوذ، اقتدار و عملکرد مؤثر پلیس به عنوان نمادی از قدرت حاکم تأثیرات بسزایی در امنیت و احساس امنیت جامعه و روابط اجتماعی دارد، بنابراین بررسی عملکرد آنها بسیار مهم و ضروری است. در این مطالعه به شناسایی عوامل مرتبط بر عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی پرداخته شده است. به همین منظور عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی از پنج بعد: ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم فناوری، سیستم پاداش و سیستم ارزیابی عملکرد مورد بررسی قرار گرفت.

داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه خودساخته پیرامون پنج بُعد مورد نظر در پژوهش ($\alpha=0/93$) بین ۴۸ نفر از کارکنان کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج به صورت نمونه‌گیری ($\alpha=0/93$) تصادفی خوشه‌ای جمع‌آوری گردید. وجود رابطه بین ۵ عامل بررسی شده عنوان شده و عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی را تأیید کردند. همچنین مشخص شد که کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج در ابعاد فوق و همچنین عملکرد از وضعیت مناسبی برخوردار نمی‌باشند.

واژگان کلیدی

ارزیابی عملکرد سازمانی / Organizational performance appraisal / سازمان پلیس Police organization / ارزیابی عملکرد پلیس Police performance appraisal / ساختار سازمانی Organizational structure / فرهنگ سازمانی Organizational culture / سیستم پاداش Reward / منطقه انتظامی شهرستان کرج Karaj Police Department (KDPP) / system

□ استناد: کردنائیج، اسداله؛ آخوندی، غلامحسین (زمستان ۱۳۸۶) «عوامل مؤثر بر میزان عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج» فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال دوم، شماره چهارم: ۴۶۷-۴۷۸.

۱. استادیار دانشگاه تربیت مدرس

۲. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

مقدمه

سازمان‌ها عبارتند از سیستم‌های اجتماعی بزرگ و پایداری که فعالیت‌های اعضای آنها برای رسیدن به هدف‌های محدود و مشخصی هماهنگ شده است (وظیفه، ۱۳۸۱). سازمان پلیس نیز برای هدف مهمی، که همان برقراری نظم و امنیت و حفاظت از جان و مال و ناموس و شرافت مردم است، پیش‌بینی شده است؛ که نقش مهم و کلیدی خود را از طریق واحدهای تخصصی و اداری و پشتیبانی در سراسر کشور محقق می‌کند و به ایفای وظیفه خطیر خود می‌پردازد. در این میان کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی مهم‌ترین و اساسی‌ترین یگان‌های اجرایی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران محسوب می‌شوند و مسئول برقراری نظم و امنیت در سطح حوزه استحفاظی خود می‌باشند. براساس قوانین موجود در چهارچوب وظایف انتظامی (خدمات انتظامی - عملیات انتظامی)، وظایف قضایی (به‌عنوان بازرسی اجرایی و ضابط اصلی قوه قضاییه)، وظایف اداری (خدمات اداری، امورات دفتری، مسائل مالی، پشتیبانی و...) پیشگیری از وقوع جرم، تعقیب و کشف جرم و دستگیری و نگهداری و بدرقه متهمین و مجرمین، اجرای احکام قضایی، مجموعاً مأموریت اصلی نیروی انتظامی را محقق می‌سازند. چون بهبود و ارتقای عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی که حفظ نظم و امنیت موجود را عهده‌دار هستند و عامل عمده‌ای در افزایش ثروت ملی و نهاد اجتماعی به شمار می‌آیند و با توجه به اهمیت مقوله «امنیتی» که تأثیرگذار اصلی سایر فعالیت‌های انسانی است و در جواهر بشری از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است، لذا فرماندهان و رؤسای پلیس می‌بایست، این هدف استراتژیک را به دلیل اهمیت استراتژیک آن مدنظر قرار دهند و با افزایش عملکرد و بهبود عملکرد واحدهای تحت مدیریت خویش، این موهبت الهی را حفظ و بقاء آن را با ذکاوت، هوشیاری، تجربه و با به‌کارگیری اصول علمی و عملی آن تضمین نمایند. در این تحقیق، مؤلفه‌های اصلی و مهم درون سازمانی مؤثر در ارتقای این یگانها را با نگاهی کلی، بررسی و میزان تأثیر و همبستگی فرهنگ سازمانی حاکم و سیستم‌های ارزیابی عملکرد، فناوری، پاداش و ساختار سازمانی را می‌سنجیده و با اهداف سازمان نیروی انتظامی مورد مطالعه قرار گرفت.

صمدی‌فر (۱۳۸۴) به بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر انگیزه خدمتی کارکنان کلانتری‌های منطقه دماوند پرداخته و میزان تأثیر شرایط کاری (صفی و اجرایی) در کلانتری‌ها و میزان سنوات خدمتی، رضایت از خدمت شیفی (نوبت کاری) وضعیت معیشتی، موقعیت شغلی آنان و عملکرد مدیران بر انگیزه خدمتی کارکنان مورد سنجش قرار گرفته است که حکایت از کاهش انگیزش در کارکنان کلانتری‌های مورد مطالعه به میزان پایین‌تر از حد متوسط به دلیل مهیا نبودن شرایط و ساز و کارهای لازم در سازمان و یا بی‌توجهی به

آنها در جهت عملیاتی کردن این نظریات دارد.

رمضانی (۱۳۸۴) به تحلیل عوامل انسانی مؤثر کلانتری‌ها در پیشگیری از وقوع جرم در شهرستان کرج، رابطه انگیزه و رضایت شغلی کارکنان و موضوعاتی از جمله اعطای امتیاز به کارکنان عملیاتی کلانتری‌ها، تشویق کارکنان عملیاتی کلانتری‌ها، موفقیت، توانمندی، اقتدار، احترام کارکنان، پیشرفت کار و کسب وجهه و اعتبار کارکنان مذکور پرداخته است.

تعاریف و مفاهیم: تعاریف مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از:

◆ **ساختار سازمان:** ساختار سازمان تصریح می‌کند که وظائف چگونه تخصیص داده شوند، چه شخصی به چه کسی گزارش دهد و سازوکارهای هماهنگی رسمی و همچنین الگوهای تعاملی سازمان که باید رعایت شوند کدامند (رایبیز، ۱۳۷۹، ص ۲۲). ساختار سازمانی دارای ابعاد مختلفی است که عبارتند از:

۱- **پیچیدگی:** پیچیدگی به درجه‌ای از تفکیک وظایفی که در سازمان وجود دارد اشاره دارد. تفکیک افقی به درجه جدا بودن افقی بین واحدها و تفکیک عمودی به عمق سلسله مراتب سازمانی اشاره دارد. تفکیک مکانی شامل درجه‌ای است که در آن، محل استقرار امکانات یک سازمان و کارکنان آن به‌طور جغرافیایی پراکنده هستند. افزایش در هر یک از این سه عامل باعث افزایش پیچیدگی سازمان می‌شود.

۲- **رسمیت:** رسمیت به درجه‌ای که مشاغل در درون سازمان استاندارد می‌شوند اشاره دارد (رایبیز، ۱۳۷۴، ص ۶۱).

۳- **تمرکز:** تمرکز غامض‌ترین عامل در تشکیل ساختار سازمان می‌باشد. بیشتر نظریه پردازان هم رأی هستند که این واژه به درجه‌ای که تصمیم‌گیری در یک نقطه واحد در یک سازمان متمرکز است اطلاق می‌شود.

◆ **تعریف فرهنگ سازمانی:** عبارت است از ارزش‌های مشترک یا ادارات عمومی که به‌وسیله اعضای یک سازمان حفظ می‌شود (موریس، ۱۳۶۹).

◆ **سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان:** سازمان‌ها در ارزیابی عملکرد کارکنان و اعضای خود در پی هدف‌های مختلف و گوناگون هستند. شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان عبارتند از: نتایج کار فردی، رفتارها، ویژگیها، سرپرست مستقیم، همکاران، خود ارزیابی، زبردستان مستقیم، روش جامع (رایبیز، ۱۳۷۴).

◆ **سیستم پاداش:** تیلور ادعا می‌کند که رمز برانگیختن کارکنان در موفقیت کار، صورتی رفتاری از اصل «پاداش و تنبیه» است. به افراد در ازای انجام کار خوب پاداش بده و در غیره این‌صورت آنان را تنبیه یا از کار برکنار کن.

انواع پاداش عبارتند از:

الف) پاداش‌های درونی در مقابل بیرونی؛

ب) پاداش‌های مالی در مقابل پاداش‌های غیر مالی.

◆ **سیستم فناوری:** «فناوری عبارت است از: روش و عملیاتی که برای تبدیل ارقام مصرفی به محصول (داده به ستاده) مورد استفاده قرار می‌گیرند» (دفت، ۱۳۷۴، ص ۲۱۸).

◆ **مدیریت عملکرد:** عملکرد عبارتست از حاصل فعالیت‌های کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین، به‌طور خلاصه عملکرد عبارتست از: مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خود نشان می‌دهند. به‌عبارتی دیگر، میزان محصول و بازدهی‌ای که به موجب اشتغال فرد در شغلش حاصل می‌شود (اسکندری، ۱۳۸۳، ص ۵۲).

فرضیه‌های تحقیق عبارتند از:

- بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین سیستم فناوری و عملکرد کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین سیستم پاداش کارکنان و عملکرد کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین ساختار سازمانی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها و عملکرد کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.
- بین سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان و عملکرد کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

جدول ۱. موضوعات سؤال‌های موبوط به فرضیه‌ها

<p>● جو رقابتی در بین کارکنان</p> <p>● روحیه کار تیمی</p> <p>● رقابت در بین کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها</p> <p>● اعتماد کارکنان به یکدیگر</p> <p>● مشارکت فعال بین مدیران و کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمان</p> <p>● تقدیر از کارکنان جدید موفق در کار</p>	<p>فرهنگ سازمانی</p>
<p>● استفاده از رایانه در پاسخگویی به ارباب رجوع</p> <p>● استفاده از رایانه در ثبت اطلاعات ورودی از جمله شکایات</p> <p>● امکان تجهیز پرسنل به بی سیم دستی</p> <p>● امکان برقراری ارتباط بی‌سیم در سطح حوزه استحفاظی</p> <p>● امکان تجهیز پرسنل به دستبند</p> <p>● امکان تسلیح پرسنل به سلاح مناسب</p> <p>● امکان استفاده پرسنل از خودروی پلیس</p> <p>● امکان شرایط ارتباطی مسمی بین واحدهای اجرایی</p> <p>● استفاده از امکانات نرم افزاری سیستم جامع</p> <p>● استفاده کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها از رایانه</p> <p>● برخورد اری از تجهیزات جدید پلیسی</p> <p>● استفاده از کارگر</p> <p>● استفاده از امکانات نرم افزاری تخصصی در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها</p> <p>● دسترسی به اینترنت در محل کار</p> <p>● استفاده از موبایل در زمان خدمت</p> <p>● دسترسی به مرکز اطلاعات پلیسی از طریق رایانه</p> <p>● دسترسی پرسنل به رایانه</p>	<p>سیستم فناوری</p>
<p>● در نظر گرفتن میزان عملکرد و سختی کار زیر دستان به هنگام تشویق و تنبیه</p> <p>● پرداخت حقوق و مزایای سازمانی عادلانه</p> <p>● اضافه کاری کارکنان</p> <p>● برک خرید سهام به کارکنان علاوه بر حقوق و مزایا</p> <p>● برنامه‌های اعطاء جوایز به کارکنان ساعی در مراسمات و مناسبات</p> <p>● تناسب دستمزد و حقوق با نوع کاری</p> <p>● پرداخت اضافه کاری در روزهای تعطیل</p> <p>● امکانات ایاب و ذهاب</p> <p>● در صورت بروز حوادث غیر مترقبه و وارد آمدن خسارت‌های مادی و معنوی میزان حمایت سازمانی از کارکنان</p> <p>● امکان اعطاء شغلی با شرایط بهتر در صورت خدمات شایسته و بهینه</p> <p>● امکان مشارکت دادن در تصمیم‌گیری‌ها در صورت وجود کارکنان ساعی _ متعهد و دارای بازده خدمتی مطلوب</p> <p>● امکانات ویژه برای مدیران، فرماندهان و کارکنان که ارتقای می‌یابند از جمله منشنی خصوصی، دفتر و بسیار مجهز</p> <p>● حق کشف مواد مخدر، کالای قاچاق و اموال مسروقه</p> <p>● حق دستگیری قاتل و مجرمین خطرناک</p>	<p>سیستم پاداش</p>

جدول ۱. موضوعات سؤال‌های موبوط به فرضیه‌ها (بقیه)

ساختار سازمانی	<ul style="list-style-type: none"> ● میزان انحراف از ضوابط و دستورالعمل‌ها توسط کارکنان ● ابلاغ دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها به کارکنان برای انجام وظایفشان ● میزان رعایت کارکنان که دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها به آنان ابلاغ شده ● رؤسا و معاونین و مسئولان دواير کلانتری یا افسران گشت کلانتری- پاسگاه در اخذ تصمیم‌های خود می‌توانند مستقل از قوانین، مقررات و دستورالعمل‌ها عمل کنند. ● میزان تصمیم‌گیری رؤسا و معاونین کلانتری در تصمیم‌گیری راساً ● میزان تجزیه و تحلیل و تفسیر اطلاعات و کارکنان کلانتری- پاسگاه ● میزان مدون بودن دستورالعمل‌های پاسگاه - کلانتری ● میزان مداخله مستقیم رییس و معاون کلانتری در عملیات و کنترل آن ● میزان اختیار تعیین و تنظیم بودجه توسط رؤسای کلانتری - پاسگاه ● میزان بررسی فعالیت‌های کارکنان واحد خود توسط رؤسای کلانتری- پاسگاه ● میزان اختیار رؤسای کلانتری- پاسگاه در استخدام و اخراج کارکنان خود ● میزان اختیار رؤسای کلانتری - پاسگاه در اعطای پاداش‌های مالی ● میزان اختیار رؤسای کلانتری- پاسگاه در خرید تجهیزات و لوازم برای واحد خود ● میزان اختیار رؤسای کلانتری- پاسگاه در تنظیم طرح‌های انتظامی- برنامه‌ها و پروژه‌ها ● میزان تصمیمات اتخاذ شده رؤسای کلانتری- پاسگاه و معاونین و رؤسای دواير که باید بوسیله مسئول بلاواسطه مورد بازنگری و تصویب قرار گیرد. ● میزان تفکیک مشاغل به وظایف فرعی‌تر و به شکل بسیار تخصصی شکسته شدن. ● میزان تأثیر فعالیت‌های مختلف کلانتری- پاسگاه‌ها تحت نفوذ قوانین و مقررات مدون و از قبل طراحی شده ● میزان رضایت شهروندان ساکن حوزه استحفاظی از نحوه خدمات
سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان	<ul style="list-style-type: none"> ● بازخورد و نتیجه بازدید از بازرسی‌ها توسط رییس کلانتری - پاسگاه مستقیماً به کارکنان ● کنترل و نظارت رییس کلانتری - پاسگاه بر فعالیت‌های مستمر کارکنان ● آشنایی بازرسان و فرماندهان که فعالیت‌ها و امورات کلانتری و پاسگاه را نظارت می‌کنند با تخصص‌های شغلی ● آگاهی از اولویت‌های انجام کار و شغل ● آگاهی از اهداف سازمانی و مقاصد کاری و شغل ● درک کارکنان از چگونگی انجام وظایف محوطه ● آگاهی و اطلاع کارکنان از زمان صحیح و مناسب انجام کار ● ارزیابی غیررسمی یا غیرمحسوس، روزانه از نحوه انجام وظیفه توسط مسئولین ● آگاهی کارکنان از جریان نتایج کار و فعالیت ● ثبت و حفظ فعالیت‌های کارکنان برای تصمیم‌گیری‌های بعدی

مواد و روش‌ها

کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج، ۸۵۰ نفر بوده که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای ۸۴ نفر انتخاب گردیدند. با توجه به گستردگی شهرستان کرج و گسترش کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی و نیز به دلیل خدمت شیفتی (نوبت کاری) و تنوع مأموریت‌های ۲۴ ساعته و همچنین اعزام افراد به دوره‌های آموزشی و مرخصی و

غیره دسترسی به افراد جامعه مورد نظر مقدور نبوده الزاماً از نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای استفاده شده است. به این ترتیب که براساس تقسیمات سازمانی شهرستان کرج از سه حوزه: ۱- شرقی، ۲- مرکزی، ۳- غربی تعدادی کلاتری و پاسگاه به صورت تصادفی انتخاب و از تعدادی افراد کارکنان یگان‌های مذکور به عنوان نمونه انتخاب و مورد تحقیق قرار گرفته‌اند.

پرسشنامه محقق ساخته در قالب ۶۹ سؤال بوده است. برای روایی پرسشنامه طراحی شده در اختیار خبرگان موضوع از جمله خبرگان دانشگاهی و اساتید راهنما و مشاور همچنین تعدادی از خبرگان نیروی انتظامی قرار گرفت و با توجه به نظرات ایشان تغییرات لازم اعمال گردید. برای پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است؛ اعتبار هر یک از متغیرهای مورد بررسی در پرسشنامه در جدول ۲ نشان داده است.

جدول ۲. نتایج آلفای کرونباخ

شماره سؤال‌ها	متغیر مورد بررسی	آلفای کرونباخ
۱ الی ۱۷	ساختار سازمانی	۰/۷۴
۱۸ الی ۲۴	فرهنگ سازمانی	۰/۸۱
۲۵ الی ۴۴	سیستم فناوری	۰/۸۲
۴۵ الی ۵۸	سیستم ارزیابی عملکرد	۰/۸۱
۵۹ الی ۶۹	عملکرد اسگاه‌ها و کلاتری‌ها	۰/۸۸
مجموع ۶۹ سؤال		۰/۹۳

به منظور آزمون فرضیه‌ها، از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

یافته‌ها

- **ضریب همبستگی پیرسون:** در این بخش رابطه بین ابعاد ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم فناوری، سیستم پاداش و سیستم ارزیابی عملکرد کلاتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی مورد بررسی قرار می‌گیرد. در جدول ۳ نتایج آزمون فرضیه‌ها مشاهده می‌شود.

• فرضیه ۱. بین ساختار سازمانی و عملکرد کالانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

همان‌گونه که در جدول ۳ مشخص است، ضریب همبستگی ساختار سازمانی و عملکرد ۰/۴۹۷ به دست آمده است، که این رابطه معنادار است.

• فرضیه ۲. بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کالانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

همان‌گونه که در جدول ۳ مشخص است، ضریب همبستگی فرهنگ سازمانی و عملکرد ۰/۴۸۸ به دست آمده است، که نتایج آزمون نشان می‌دهد، این رابطه معنادار است.

• فرضیه ۳. بین سیستم فناوری و عملکرد کالانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

همان‌گونه که در جدول ۳ مشخص است، ضریب همبستگی سیستم فناوری و عملکرد ۰/۴۷۰ به دست آمده است، که نتایج آزمون نشان می‌دهد که این رابطه معنادار است.

• فرضیه ۴. بین سیستم پاداش و عملکرد کالانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

همان‌گونه که در جدول ۳ مشخص است، ضریب همبستگی سیستم پاداش و عملکرد ۰/۶۱۰ به دست آمده است، که نتایج نشان می‌دهد که این رابطه معنادار است.

• فرضیه ۵. بین سیستم ارزیابی عملکرد و عملکرد کالانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی شهرستان کرج رابطه وجود دارد.

همان‌گونه که در جدول ۳ مشخص است، ضریب همبستگی سیستم ارزیابی عملکرد و عملکرد ۰/۴۲۸ به دست آمده است، که نتایج آزمون نشان می‌دهد که این رابطه معنادار است.

جدول ۳. نتایج ضریب همبستگی پیرسون

سیستم ارزیابی	سیستم پاداش	سیستم فناوری	فرهنگ سازمانی	ساختار سازمانی		
**۰/۴۲۸	**۰/۶۱۰	**۰/۴۷۰	**۰/۴۸۸	**۰/۴۹۷	همبستگی پیرسون	عملکرد
۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معناداری (دوسویه)	
۸۴	۸۴	۸۴	۸۴	۸۴	n	
همبستگی در سطح ۰/۰۱ (دو سویه) معنادار است.						*
همبستگی در سطح ۰/۰۵ (دو سویه) معنادار است.						**

◆ **تحلیل رگرسیون:** با رگرسیون چندگانه می‌توان میزان متغیر وابسته را با توجه به میزان چند متغیر دیگر به دست آورد. به عبارت دیگر رگرسیون خطی به دنبال تعیین رابطه خطی بین ممیزهای مستقل و ممیز وابسته هستیم. تحلیل آن بوده، که با آن بتوان متغیر مجهول (میزان عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی) را با استفاده از متغیرهای معلوم (ابعاد ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم فناوری، سیستم پاداش و سیستم ارزیابی عملکرد) پیش‌بینی کرد. به عبارت دیگر می‌خواهیم با استفاده از این ابعاد میزان عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی را پیش‌بینی کنیم. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه در جدول ۴ و ۵ نمایش داده شده است. در قسمت بالای جدول مقدار ضریب همبستگی چندگانه مشاهده می‌شود، این مقدار برابر است با ۰/۹۶ این ضریب نشان می‌دهد شدت رابطه متغیرهای مستقل (ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم فناوری، سیستم پاداش و سیستم ارزیابی عملکرد) به طور کلی با متغیر وابسته (میزان عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی) است.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون

خطای معیار	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی چندگانه
۰/۳۱۹	۰/۴۱۶	۰/۴۷۸	۰/۶۹۱
پیش‌بینی کننده‌ها: ساختار، فرهنگ، فناوری، پاداش، سیستم ارزیابی عملکرد			
متغیر وابسته: میزان عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی			

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون

سطح معنادار	t	ضرایب استاندارد نشده			متغیرها
		Beta	انحراف معیار	B	
۰/۰۰۱۰	۳/۳۵۰۹		۰/۳۵۳۰	۱/۲۴۶۳	مقدار ثابت
۰/۰۲۷۵	۰/۹۹۰۶	-۰/۱۴۹۸	۰/۱۴۲۰	۰/۱۴۰۷	X۱ ساختار سازمانی
۰/۰۳۶۰	۰/۶۲۴۰	-۰/۰۹۵۳	۰/۰۹۷۵	۰/۰۶۰۸	X۲ فرهنگ سازمانی
۰/۰۱۹۵	۱/۳۱۴۸	-۰/۱۷۴۰	۰/۱۱۰۰	۰/۱۴۴۶	X۳ سیستم فناوری
۰/۰۲۶۵	۲/۲۹۹۵	-۰/۳۴۰۶	۰/۱۳۵۴	۰/۳۱۱۵	X۴ سیستم پاداش
۰/۰۲۴۰	۱/۲۳۴۱	-۰/۱۵۷۸	۰/۰۹۷۳	۰/۱۲۰۱	X۵ سیستم ارزیابی عملکرد
عملکرد					Y

بحث و نتیجه گیری

مهم‌ترین یافته حاصل از تحقیق به نتایجی که از تبیین فرضیه‌های تحقیق به دست آمده است بر می‌گردد. بررسی فرضیه ۱ نشان داد که رابطه مثبتی بین ساختار سازمانی و عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی وجود دارد. یعنی مؤلفه‌هایی چون میزان پیچیدگی، رسمیت و اندازه مراکز در میزان عملکرد آنها موثر است. بررسی فرضیه ۲ نیز نشان داد که رابطه مثبتی بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی وجود دارد؛ یعنی سازمان می‌تواند با دستکاری در مؤلفه‌هایی چون جو رقابتی، روحیه کار تیمی، اعتماد متقابل و مشارکت اعضا بر عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی تأثیرگذار باشد. بررسی فرضیه ۳ نشان داد که رابطه مثبتی بین ویژگی‌های سیستم فناوری و عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی وجود دارد؛ یعنی مؤلفه‌هایی چون استفاده از رایانه، تجهیزات بی‌سیم، دستبند، خودروی پلیس، موتورسیکلت پلیس، امکانات نرم افزاری، فاکس، اینترنت و موبایل در عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی تأثیر مستقیم دارند. بررسی فرضیه ۴ بیانگر این است که رابطه مثبتی بین سیستم پاداش و عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی وجود دارد؛ بدین معنی که توجه به عملکرد افراد در ارائه پاداش، عدالت در پرداخت پاداش، و ارائه پاداش‌های متنوع در عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی تأثیرگذار می‌باشد. ضمن اینکه نتایج نشان می‌دهد که سیستم پاداش دهی بیشترین رابطه را با عملکرد دارد. بررسی فرضیه ۵ مؤید رابطه مثبتی بین سیستم ارزیابی عملکرد و عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی وجود دارد؛ بدین معنی که ارائه بازخورد به کارکنان، ارائه اطلاعات

کافی در مورد استانداردهای عملکرد و میزان کنترل و نظارت بر کار کارکنان در عملکرد کلاتری ها و پاسگاه‌های انتظامی تأثیرگذار می‌باشد.

البته در کنار نتایجی که از تبیین فرضیه‌ها حاصل گردید، نتایج دیگری نیز به دست آمد که عبارت است از: میزان ساختار و فرهنگ سازمانی و میزان سیستم‌های فناوری و پاداش کلاتری ها و پاسگاه‌های انتظامی از وضعیت مناسبی برخوردار نمی‌باشد و از بین آنها وضعیت سیستم پاداش دهی نامناسب‌تر از سایی عوامل می‌باشد ولی میزان سیستم ارزیابی عملکرد آنها مناسب می‌باشد. وضعیت عملکرد کلاتری ها و پاسگاه‌های انتظامی از وضعیت مناسبی برخوردار نیست.

با توجه به حساسیت شغلی و سختی کار، پلیس که در کلاتری ها و پاسگاه‌ها مشغول انجام وظیفه می‌باشند و شبانه روز، علی‌الخصوص در ایام تعطیل با معضلات اجتماعی و حوادث غیرمترقبه مواجه هستند، با تقویت بنیه مالی کارکنان در قالب انواع پاداش از جمله پیشرفت شغلی، امنیت شغلی، ودیعه مسکن، حمایت مالی به هنگام خسارات و پرداخت مزایایی از جمله تخفیف در هزینه‌های تحصیلی فرزندان، تهیه بلیط هواپیما و قطار، حقوق متناسب با نوع شغل و غیره. درصد علاقه‌مندی و خدمت صادقانه و صحت عمل کارکنان و در نهایت عملکرد بهینه آنان را می‌توان تضمین کرد.

همچنین مشارکت کارکنان درگیری‌ها و تفویض اختیار و اعتماد بیشتر و نیز استفاده از تجربیات کارکنان با درجات پایین عملاً درگیر مسائل و حوادث و رخدادها در قالب مشورت، برپایی جلسات هماهنگی، اخذ نظرات و تفویض مسئولیت در بهبود عملکرد می‌تواند نقش اساسی داشته باشد. فرماندهان نیز می‌توانند از این پتانسیل‌های موجود در تصمیم‌گیری‌ها و انجام ماموریت‌ها بهره جویند. آنها نیز از مداخله در جزییات ماموریت‌ها باید خودداری نمایند.

برای بهبود وضعیت سیستم فناوری به مکانیزه کردن فعالیت‌ها و استفاده بیشتر از رایانه به این صورت که در کنترل ورود و خروج کارکنان و ثبت و صدور برگه ماموریت‌ها از سیستم‌های کارت زنی خودکار و رایانه استفاده شود و از درج این سوابق به صورت دستی که وقت‌گیر است و کیفیت لازم را احراز نمی‌کند خودداری کنند.

برای ارتقای عملکرد لازم است گشتی‌ها به رایانه قابل حمل مجهز شوند و سیستم‌های جامع قضایی، آگاهی و مواد مخدر فعال شوند. تشکیل پرونده و بایگانی اسناد نیز نرم افزاری گردد. تجهیزات به مقدار کافی با در نظر داشتن گسترش سازمان تهیه و به این یگانها اختصاص داده شود. دسترسی به شبکه‌های رایانه‌ای پلیسی برای رؤسای کلاتری‌ها و پاسگاه‌ها و دواير و شعب مربوطه بدون لحاظ محدودیت‌های بی‌مورد نیز می‌تواند سرعت

عمل و رسیدگی سریع و عملکرد بهینه را به همراه داشته باشد. برای بهبود سیستم ارزیابی، بازخوردهای کافی به کارکنان ارائه شود و اهداف سازمان به روشنی برای آنها تشریح شود. چون هدف از ارزیابی که یکی از شیوه‌های (ابزار) نظارت و کنترل فرماندهان محسوب می‌شود و برای شناسایی میزان انحراف عملکرد یگانها در مسیر حرکت به سمت هدف سازمانی است؛ لازم است این مهم برای کارکنان تفسیر شود. زیرا عمده کارکنان از تحصیلات عالی برخوردار نیستند و این ارزیابی‌ها، بازدهی و نظارت‌های سلسله مراتب را نوعی بی‌اعتمادی، دخالت، مزاحمت و بازخواست بی مورد و بی توجهی مدیران به خدمات و زحمات آنان می‌دانند لازم است این طرز تفکر آنان با آموزش، تفسیر، برقراری ارتباط دوستانه بین بالادستی‌ها و پایین‌دستی‌ها صورت پذیرد و سوء تفاهم‌های مشابه را برطرف نمود. همچنین نتیجه کار اشتباه و خسارات وارده و انحراف حاصله از نتایج ارزیابی‌ها با بیانی ساده و روان و قابل فهم همکاران به آنان ابلاغ و گوشزد گردد و نیز توجه شوند که عملکرد خود را تصحیح کنند.

برای بهبود وضعیت فرهنگ سازمانی، حسن اعتماد و رقابت بین کارکنان باید تقویت شود. اختصاص بیشتر مأمورین باهوش، ورزیده، آموزش دیده، مؤمن، متعهد و دلسوز به کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی و همچنین رعایت انضباط ظاهری و معنوی، روشن باشد.

کتابنامه

- اسکندری، محسن (۱۳۸۳). «ارزشیابی عملکرد فردی»، فصلنامه عملی کاربردی بینا، سال سوم.
- رابینز، استیفین (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- دفت، ریچارد ال (۱۳۷۴). تئوری سازمان و طراحی ساختار، ج ۱. مترجمان، علی پارساییان، سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- صمدی فر، محمود (۱۳۸۴). بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر انگیزه خدمتی کارکنان کلانتری منطقه دماوند. پایان‌نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی. به راهنمایی: عشایری، حسن. تهران: دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد.
- موریس، جورج (۱۳۶۹). مدیریت بر مبنای هدف و نتیجه. ترجمه، سیدالوانی و فرید معتمدی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- وظیفه، زهرا (۱۳۸۱). سازماندهی و تشکیلات در روش‌ها. تهران: خرمشهر.