

بررسی رابطه پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی (EFQM)

با عملکرد پلیس آگاهی ناجا

دکتر جهانیار بامداد صوفی^۱، اکبر امینی^۲ و محمد سعید براتی مصلح^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۴/۱۰

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۲/۰۴/۱۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۷/۲۵

چکیده:

زمینه و هدف: امروزه رقابت موجود در صحنه جهانی نیازمند خلاقیت بالایی است و سازمان‌ها باید نسبت به آن پاسخگو باشند. در این خصوص سازمان‌های پلیسی به عنوان پیشگام در عرصه شناسایی و استقرار نظام‌های مدیریتی عمل می‌نمایند که پلیس آگاهی ناجا نیز یکی از این رده‌ها می‌باشد. اولین تحرک‌های پلیس آگاهی در مسیر تعالی به سال ۱۳۸۶ باز می‌گردد. پلیس آگاهی در مسیر سرآمدی، از نظام‌های مدیریتی کارآمد و منطبق با مدل سرآمدی EFQM بهره برداری نموده است. در این تحقیق محقق به دنبال آن است تا در یابد که آیا پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در پلیس آگاهی طی دو دوره متوالی منجر به افزایش عملکرد پلیس آگاهی شده یا نه؟ به همین منظور چهار فرضیه اصلی و هشت فرضیه فرعی در قالب توانمندسازها شامل (سرآمدی مدیریت \ منابع سازمانی و ...) و نتایج شامل (نتایج سرمایه‌های انسانی \ نتایج سازمانی و ...) طرح گردید.

روش: تحقیق حاضر از نوع کاربردی و برای جمع آوری اطلاعات از روش‌های پیمایشی استفاده شده است. حجم نمونه تعداد ۴۰ نفر به صورت تمام شماری انتخاب گردید. جامعه آماری این تحقیق متشکل از مدیران ارشد و کارشناسان پلیس آگاهی ناجا است، که حضور مستقیم در فرآیند ارزیابی تعالی سازمانی داشته‌اند، ابزار جمع آوری اطلاعات شامل: مصاحبه، بررسی سوابق موجود در پلیس آگاهی و پرسشنامه استاندارد EFQM^۴ انجام شده است. روایی پرسشنامه با مطالعه منابع، انجام تست، تنظیم پیش‌آزمون و اخذ نظر اساتید راهنما و مشاور انجام شد. و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ محاسبه گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها، در سطح توصیفی از جداول فراوانی، نمودارها و در سطح استنباطی از آزمون t زوجی، ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون استفاده گردیده است.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: تأکید این تحقیق، سنجش نظرات کارشناسان و مدیران ارشد پلیس آگاهی ناجا که در پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی حضور مستقیم داشته‌اند، بوده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین نتایج عملکردی و توانمندسازهای پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد...

واژگان کلیدی: مدل تعالی سازمانی، توانمندسازها، پلیس آگاهی ناجا، عملکرد

□ استناد: بامداد صوفی، جهانیار، امینی، اکبر؛ براتی مصلح، محمد سعید (زمستان، ۱۳۹۲). بررسی رابطه پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی (EFQM)

با عملکرد پلیس آگاهی ناجا. *فصلنامه مطالعات مدیریت/انتظامی*، ۱۸(۴)، ۵۸۶ - ۶۰۶.

۱. استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه، علامه طباطبائی Bamdadoofi@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی (نویسنده مسئول)

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی Saeed.nbm147@yahoo.com

مقدمه

امروزه رقابت موجود در صحنه جهانی سازمان‌ها را مجبور به اتخاذ ساختارها و راهبردهای منطقی‌تر نموده است. علاوه بر این، صحنه رقابت جهانی نیازمند خلاقیت بالایی است و سازمان‌ها باید نسبت به رقابت پاسخگو باشند. در این خصوص سازمان‌های پلیسی به عنوان پیشگام در عرصه شناسایی و استقرار نظام‌های مدیریتی عمل می‌نمایند که پلیس آگاهی ناجا نیز یکی از این رده‌ها می‌باشد. اولین گام‌های پلیس آگاهی در مسیر تعالی به سال ۱۳۸۶ باز می‌گردد. به طوری که مدیریت ارشد سازمان (رئیس پلیس آگاهی وقت) در راستای بهبود مستمر و بهره‌گیری از رویکردهای تعالی و همچنین به منظور آشکارسازی هرچه بهتر نقاط قوت و نواحی قابل بهبود، اجرای خودارزیابی بر اساس مدل‌های تعالی سازمان در دستور کار این مجموعه قرار داد.

با تحقیق و بررسی مدل‌های کلاسیک، مدل تعالی اروپا (EFQM) (استاندارد کیفیت اروپا) با توجه به ویژگی‌ها و گستردگی بهره‌برداری در کشور به عنوان مدل برتر انتخاب شد و بر مبنای آن برنامه ریزی‌های لازم جهت اجرای پروژه تعالی سازمانی در پلیس آگاهی صورت پذیرفت. در همین راستا، در سال ۱۳۸۶ بعد از برگزاری چندین دوره آموزشی و فرهنگ سازی، اولین دوره خودارزیابی با کمک مشاوران بیرونی برگزار شد و بر مبنای آن ۱۲۸ پروژه بهبود شناسایی و تعریف گردید. از میان پروژه‌های بهبود، ۱۳ پروژه به عنوان پروژه‌های اولویت دار انتخاب، طرح‌ریزی و اجرا گردید و در همان سال با حضور در فرایند جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی موفق به دریافت گواهینامه تعهد به تعالی گردید، همچنین در سال ۱۳۸۸ نیز فرایند خودارزیابی بر اساس روش شبیه سازی جایزه اجرا شد که پلیس آگاهی موفق به دریافت تقدیر نامه گردید.

امروزه بسیاری از سازمان‌ها به ضرورت خودارزیابی منظم و سیستماتیک پی برده‌اند و بر اساس آن پروژه‌های بهبود تعریف کرده‌اند. تشخیص به موقع تغییر و مدیریت علمی تغییر در دنیای امروز یک مزیت رقابتی است. در شرایطی که محیط جهانی و ملی تغییرات پیش‌بینی نشده‌ای نظیر شرایط امروز را تجربه می‌کند، انعطاف‌پذیری تنها جایگزین مناسب برای قابلیت پیش‌بینی خواهد بود. (نجمی؛ ۱۳۸۸: ۷)

پلیس آگاهی در مسیر سرآمدی، از نظام‌های مدیریتی کارآمد و منطبق با مدل سرآمدی EFQM بهره‌برداری نموده و با توجه به نتایج خودارزیایی، تجزیه و تحلیل عملکرد و در نظر گرفتن چشم‌انداز، برنامه‌های بهبود قابل توجهی را در سازمان پایه ریزی کرد. بهره‌گیری از خدمات مشاوره‌ای، طراحی جایزه تعالی پلیس آگاهی، برون‌سپاری، تدوین و بازنگری راهبردها، استقرار سیستم‌های اطلاعاتی و مکانیزه و استفاده از نظام برنامه ریزی از جمله اقدامات قابل توجه در مسیر تعالی سازمانی می‌باشد. (پلیس آگاهی ناجا، ۱۳۸۸: ۵۵)

اگر ما خواهان سازمان موفق بوده و درصد بهبود و ارتقای سطح سازمان و همچنین رسیدن به تعالی سازمانی هستیم. لازم است، ضمن مد نظر قرار دادن مهارت‌های تکنیکی کارکنان به قابلیت‌های دیگر نیز توجه کافی داشته باشیم. بیاپید مؤسسه سازمانی را مجسم کنیم که در آن افراد یکدیگر را درک می‌کنند، به یکدیگر احترام می‌گذارند، اهداف مشترکی را دنبال کرده و در آن راستا گام بر می‌دارند؛ چنین مکانی محل اعتماد متقابل خواهد بود. در آن صورت با چنین روند مشترکی قادریم یک سازمان موفق داشته باشیم.

با گسترش و پیچیدگی اهداف، فرآیندها و ساختار سازمانی، در صحنه رقابت، سازمان‌هایی می‌توانند به بقای خود ادامه دهند که نسبت به انتظارات و خواسته‌های مشتریان و ذی‌نفعان پاسخگو باشند، همچنین به عملکرد سازمانی به عنوان شاخص کلیدی و برتر سازمانی توجه کنند. در این میان، یکی از ضرورت‌ها و الزامات منطقی و اجتناب‌ناپذیر برای هر سازمانی که بخواهد حضور فعال و پویا داشته باشد، حرکت در مسیر پیشرفت، و رسیدن به تعالی سازمانی است. بنابراین توجه به تعالی سازمانی لازم و ضروری می‌باشد.

در این تحقیق محقق به دنبال آن است تا دریابد آیا پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در پلیس آگاهی طی دو دوره متوالی منجر به افزایش عملکرد پلیس آگاهی شده یا نه؟ آیا تفاوت معناداری در رابطه با شاخص‌ها توانمندسازها و نتایج عملکردی قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در پلیس آگاهی مشاهده شده و روند روبه رشد را نشان می‌دهد؟ بنابراین با توجه به موارد مطروحه فوق ضرورت انجام این تحقیق احساس می‌شود.

امروزه ضرورت تحول و تغییر سازمانی برای اکثر مدیران و کارشناسان و سایر افراد کلیدی

آشکار شده است. چرا که در دنیای امروز همه چیز در حال تغییر و تحول بوده و کاهش بهره‌وری یکی از مشکلات اصلی سازمان‌ها می‌باشد که همه مدیران و دست‌اندرکاران درباره آن بحث و گفتگو می‌کنند. افزایش بهره‌وری هدفی عمده در بسیاری از سازمان‌ها است. پس در چنین فضا و شرایطی اگر سازمانی سیستم‌های مدیریتی، مهندسی، اجرایی و فرهنگ سازمانیش را تغییر ندهد و با نیازهای جامعه و مشتریان سازگار نکند، محکوم به فناست و توانایی رقابت در طولانی مدت را نخواهد داشت. لذا در سال‌های اخیر با تمایل به نگرش‌های یکپارچه و کل‌نگر، موضوع تعالی سازمانی مطرح گشته است.

تعالی سازمانی مفهومی است که رشد و بهبود همه جانبه‌ای را برای سازمان دنبال می‌نماید و در برگیرنده تمامی ابعاد و بخش‌های یک سازمان می‌شود. سازمان‌ها برای بهبود و رشد خود باید به دنبال سیستم‌ها و راهکارهایی باشند، که با ایجاد و یکپارچگی در واحدها حصول به ابعاد تعالی سازمانی را ممکن می‌سازد و این نیازمند توجه به عوامل مؤثر بر تعالی سازمانی است. با توجه به اینکه مدل EFQM در کشور بومی‌سازی شده و به صورت گسترده در سازمان‌ها و شرکت‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. لذا پلیس آگاهی از کارشناسان و تجربیات سازمان‌های بهره‌بردار این مدل بهره‌جسته است. در این راستا ضرورت اندازه‌گیری اثربخشی پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی طی دو دوره متوالی و مقایسه پلیس آگاهی قبل و بعد از پیاده‌سازی این مدل ضروری به نظر می‌رسد.

۱. تعیین رابطه بین پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی (EFQM) و عملکرد پلیس آگاهی.

۲. تفاوت عملکرد پلیس آگاهی قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی (EFQM).

فرضیه‌های تحقیق

۱. تفاوت معناداری بین نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

الف) تفاوت معناداری بین نتایج سرمایه‌های انسانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

ب) تفاوت معناداری بین نتایج سازمانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی

سازمانی وجود دارد.

ج) تفاوت معناداری بین نتایج خدمت گیرندگان پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی

مدل تعالی سازمانی وجود دارد

د) تفاوت معناداری بین نتایج امنیت عمومی و آرامش شهروندان پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد

از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد

۲. تفاوت معناداری بین عوامل توانمند سازها پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل

تعالی سازمانی وجود دارد.

الف) تفاوت معناداری بین سرآمدی مدیریت پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل

تعالی سازمانی وجود دارد.

ب) تفاوت معناداری بین سرمایه‌های انسانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل

تعالی سازمانی وجود دارد.

ج) تفاوت معناداری بین فرآیندهای کشف جرم و خدمات پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از

پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

د) تفاوت معناداری بین منابع سازمانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی

سازمانی وجود دارد.

۳. رابطه معناداری بین توانمند سازها و نتایج عملکردی در ارزیابی تعالی سازمانی پلیس آگاهی

ناجا در سال ۱۳۸۵ وجود دارد.

۴. رابطه معناداری بین توانمند سازها و نتایج عملکردی در ارزیابی تعالی سازمانی پلیس آگاهی

ناجا در سال ۱۳۸۸ وجود دارد.

مدل تعالی سازمانی

مدل تعالی سازمانی چارچوبی روش مند برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در حوزه فرایندها و نتایج

حاصل از این فرایندها است. دستاوردهای حاصل از ارزیابی در این مدل عبارت است از نقاط

قوت سازمان‌ها و زمینه‌های قابل بهبود آن که برای دست یابی به بهبودها فهرستی از برنامه‌های

اولویت‌بندی شده را نیز پیشنهاد می‌کند. (WWW.iphrd.com دیماه ۱۳۸۹).

توانمند سازها: توانمند سازها بر اموری تمرکز دارند که دستیابی به نتایج مستلزم انجام آنها می‌باشد. سرآمدی مدیریت سرمایه‌های انسانی، منابع سازمانی، فرآیندهای کشف جرم و خدمات، معیارهای توانمندساز مدل EFQM می‌باشند. در این مدل توانمند سازها، نتایج را فراهم می‌سازند. (پلیس آگاهی ناجا- ۱۳۸۸: ۵۸)

نتایج: نتایجی که سازمان سرآمد در حوزه‌های مختلف به آنها دست پیدا می‌کند و بیان‌کننده دستاوردهای حاصل اجرای مناسب توانمندسازها هستند. نتایج خدمت‌گیرندگان، نتایج سرمایه‌های انسانی، نتایج سازمانی و نتایج امنیت عمومی و آرامش روانی شهروندان معیارهای نتایج مدل EFQM می‌باشند. (پلیس آگاهی ناجا- ۱۳۸۸: ۵۸)

عملکرد: عملکرد در لغت به معنی کارکرد، میزان کار، حاصل و نتیجه کار می‌باشد. (عمید؛ ۱۳۸۲: ۱۷۳۳) و در اصطلاح عبارت است از حاصل فعالیت‌های کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین. به طور خلاصه عملکرد عبارتست از مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خود نشان می‌دهند به عبارتی میزان محصول و بازدهی که به موجب اشتغال فرد در شغلش حاصل می‌شود (اسکندری؛ ۱۳۸۳: ۵۲)

اصول حاکم بر مدل‌های تعالی سازمانی:

بر اساس آموخته‌های مدیریت کیفیت جامع، توجه به ارزش‌ها و مفاهیم بنیادین هشت‌گانه به شرح زیر، لازمه موفقیت و ایجاد بهبود مستمر سازمان‌ها است. نتیجه‌گرایی: نتیجه‌گرایی تعالی دست‌یابی به نتایجی است که رضایت کلیه ذی‌نفعان سازمان را در برداشته باشد. در محیط پر تغییر دنیای امروز، سازمان‌های متعالی همواره و به سرعت در برابر تغییر نیازها و انتظارات ذی‌نفعان، منعطفند. مشتری‌مداری: تعالی، خلق ارزش‌های مطلوب مشتری است. سازمان‌های متعالی مشتریان خود را می‌شناسند و آنها را به خوبی درک می‌کنند؛ زیرا مشتریان، قضاوت‌کنندگان نهایی کیفیت محصولات و خدمات هستند. هم‌چنین خواسته‌ها و انتظارات آینده مشتریان را پیش‌بینی کرده و در جهت دست‌یابی و در صورت امکان ارتقا و افزایش آنها اقدام می‌کنند. رهبری و ثبات در مقاصد تعالی: رهبری دوراندیش و الهام‌بخش، همراه با ثبات در مقاصد است. سازمان‌های

متعالی، رهبرانی دارند که سمت وسوهای روشنی برای سازمان خود تعیین و ارائه می‌کنند. این رهبران، سایر رهبران سازمان را متحد کرده و آنها را برای به حرکت در آوردن کارکنانشان ترغیب می‌کنند. توسعه مشارکت: شراکت یک رابطه دراز مدت است. سازمانی که می‌خواهد سرآمد باشد، باید به نحوی با سازمان‌های دیگر شریک شود که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد کند. برای اینکه بین شرکاء، رابطه سودمند و دراز مدت ایجاد شود، باید اعتماد و انتقال دانش و تجربیات به یکدیگر، پایه روابط دو جانبه باشد. (نجمی؛ ۱۳۸۸: ۱۸-۲۰).

مسئولیت عمومی: منافع دراز مدت سازمان و افراد آن از طریق اتخاذ یک رویکرد اخلاقی و افزایش انتظارات و مقررات جامعه، به طور کلی و به بهترین نحو تأمین شود.

مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت‌ها: تعالی، مدیریت سازمان از طریق مجموعه‌ای از سیستم‌ها، فرایندها و واقعیت‌های مرتبط و بهم پیوسته است. سازمان‌های متعالی، دارای سیستم مدیریت مؤثری هستند که بر مبنای آن خواسته‌ها و انتظارات کلیه ذی‌نفعان برآورده می‌شود. (نجمی، ۱۳۸۸: ۲۰).

توسعه و مشارکت کارکنان: سازمانی که می‌خواهد سرآمد باشد، باید مشارکت کارکنان را در امور به حداکثر برساند. برای استفاده از تمامی توان بالقوه کارکنان سازمان بهترین کار، توانمند کردن کارکنان در انجام کارهایشان و ایجاد ارزشهای مشترک و فرهنگ اعتماد در سازمان است. (نجمی، ۱۳۸۸: ۲۰)

بهبود، نوآوری و یادگیری مستمر: عملکرد سازمانی زمانی به حداکثر و اوج خود می‌رسد که مبتنی بر مدیریت و تسهیم دانش در فرهنگ بهبود و نوآوری و یادگیری مستمر باشد. (نجمی، ۱۳۸۸: ۲۰)

مدل اروپایی EFQM:

در اروپا، برای قرن‌ها کیفیت عامل بسیار مهمی بوده است. رسیدن و دستیابی به کیفیت بالا در تولید کالا و خدمات، بر پایه آداب و فرهنگ اروپایی، در این قاره سابقه‌ای دیرینه دارد. صنایع اروپایی تحت عنوان «بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت» که در حرکتی جدید توسط رؤسای ۱۴ شرکت اروپایی در سال (۱۹۹۸) تأسیس گردیده، از این فرصت بی‌نظیر استفاده کرده و مدیریت کیفیت نوین را با قدرت سنتی خود ترکیب نموده‌اند. بنیاد مزبور، قصد ایجاد شرایطی را دارد که طی آن با قدرت

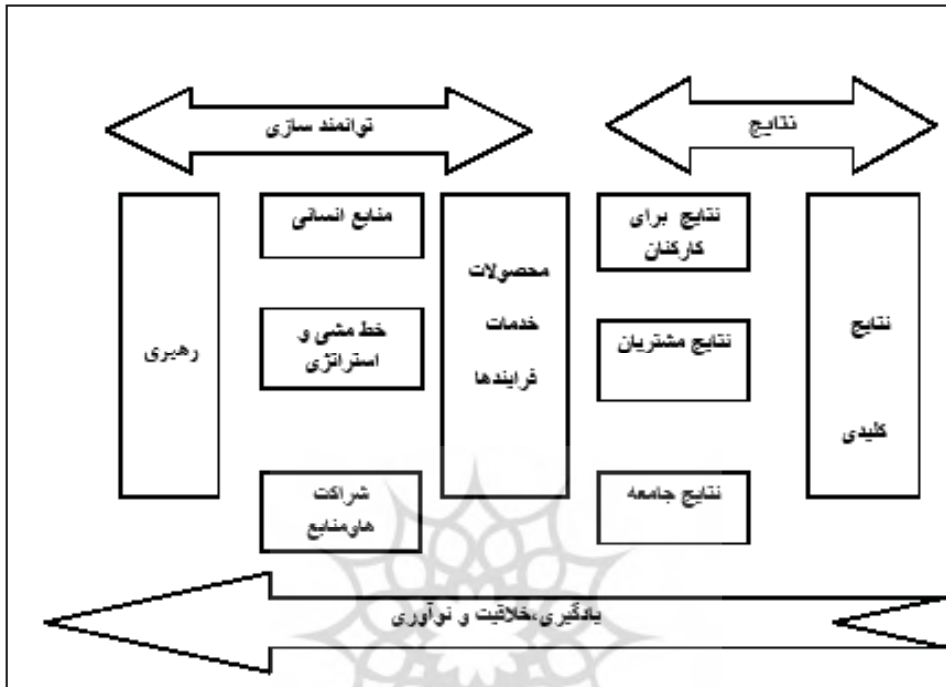
بخشیدن به استراتژی‌های مدیریت کیفیت، جایگاه صنایع اروپایی را در بازار جهانی تقویت نماید (دیترز گیتزی؛ ۱۳۷۸: ۸ و ۵).

مدل تعالی سازمانی بر مبنای ۹ معیار استوار و سازماندهی شده است. این معیارها به دو شاخه «توانمند سازها»^۱ و «نتایج»^۲ تقسیم می‌شوند. توانمندسازها معیارهایی هستند که فعالیت‌های سازمان را نشان می‌دهند و شامل سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها، منابع و فرایندها می‌شود که ورودی‌ها را به خروجی‌ها تبدیل می‌کند. در که نتایج دستاوردهای بدست آمده از فعالیت سازمان را مورد توجه قرار می‌دهد و در هر حال نتایج تحت تأثیر توانمند سازها قرار می‌گیرند (هاشمی، ۱۹۹۹)^۳.
توانمند سازها:^۴ توانمند سازها بر اموری تمرکز دارند که دستیابی به نتایج مستلزم انجام آنها می‌باشد، پس در این مدل توانمند سازها، نتایج را فراهم می‌سازند. در مدل تعالی EFQM معیارهای توانمندساز عبارتند از: رهبری، استراتژی و خط‌مشی، کارکنان، منابع و شراکت‌ها و محصولات و خدمات و فرایند می‌باشند.

نتایج: نتایجی هستند که سازمان سرآمد در حوزه‌های مختلف به آنها دست پیدا می‌کند و بیان‌کننده دستاوردهای حاصل اجرای مناسب توانمندسازها هستند. معیارهای نتایج مدل تعالی EFQM شامل:

- ✓ نتایج مشتریان؛
- ✓ نتایج منابع انسانی؛
- ✓ نتایج جامعه؛
- ✓ نتایج کلیدی عملکرد؛
- ✓ نتایج منابع انسانی.

نمودار ۱. طرح شماتیک مدل EFQM



منبع: (پناهیان؛ ۱۳۸۵: ۱۸).

رسالت اصلی مدل EFQM:

اصلی ترین رسالت مدل تعالی کسب و کار حول دو محور زیر است:

۱. ایجاد حساسیت و دست یابی سازمان‌های اروپایی در راستای مشارکت بهبود فعالیت‌ها و هدایت غایی آنها تا رسیدن به رضایت مشتریان، رضایت کارکنان و تأکید بر وضعیت بازار و نتایج کسب و کار.
۲. پشتیبانی مدیران در سازمان‌های اروپایی، به منظور شتاب دادن فرایند کیفیت جامع به عنوان یک عامل بی‌چون و چرا در راستای پیشرفت در فضای رقابتی جهانی.

پلیس آگاهی

پلیس آگاهی یک سازمان دولتی است که هم مسئول استقرار نظم در جامعه و هم مسئول کشف

جرائم، جمع آوری دلایل ومدارک، دستگیری متهمان، مجرمان و تسلیم آنها به مقامات قضایی است. ایجاد وتأسیس نظمی به سال ۱۲۵۳ شمسی مقارن با سفر ناصرالدین شاه به اتریش باز می‌گردد وی پس از حضور در وین با مشاهده پلیس انیفورم پوش، درخواست حضور مستشاران آن کشور برای ایجاد تشکیلات نظمی را نموده است. می‌توان گفت با کمک افسر اتریشی کنت دمونت فورت و پیش بینی دفتر ثبت مسروقات در این تشکیلات، سنگ بنای آگاهی از آن زمان گذاشته شده است. اولین زنی که در پلیس ایران مشغول به کار می‌شود خانمی هست که توسط افسر سوئدی موسس تأمینات به سمت ریاست حسابداری نظمی گمارده می‌شود. بنابر اولین مستند قانونی تشکیل تشخیص هویت در زمان سوئدی‌ها و در سال ۹۲-۱۲۹۱ می‌باشد.

در سال ۱۳۲۹ هجری شمسی اداره آگاهی تهران تقریباً به صورت کنونی با پانزده شعبه که به جرائم خاص رسیدگی می‌کردند، شکل گرفت و تا سال ۱۳۳۷ تغییری در آن حاصل نگردید. در همان سال با حضور مستشاری از ایالات متحده آمریکا تغییراتی پیدا نموده، سیستم بایگانی نوین و راه اندازی برخی شعب آگاهی در بعضی کلانتری‌های پلیس تهران از جمله این اقدامات است. (پلیس آگاهی ناجا ۱۳۸۹: ۵۰)

اولین گام‌های پلیس آگاهی در مسیر تعالی به سال ۱۳۸۶ باز می‌گردد. به طوری که مدیریت ارشد سازمان (رئیس پلیس آگاهی) در راستای بهبود مستمر و بهره‌گیری از رویکردهای تعالی وهمچنین به منظور آشکارسازی هرچه بهتر نقاط قوت و نواحی قابل بهبود، اجرای خودارزیابی بر اساس مدل‌های تعالی سازمان در دستور کار این مجموعه قرار داد. با تحقیق و بررسی مدل‌های کلاسیک، مدل تعالی اروپا EFQM با توجه به ویژگی‌ها و گستردگی بهره‌برداری در کشور به عنوان مدل برتر انتخاب و بر مبنای آن برنامه ریزی‌های لازم جهت اجرای پروژه تعالی سازمانی در پلیس آگاهی صورت پذیرفت.

استراتژی پلیس آگاهی: فرایند تدوین استراتژی‌ها در پلیس آگاهی دارای ۵ فاز می‌باشد: فاز اول بررسی نیازها و انتظارات ذی نفعان؛ فاز دوم شناسایی نقاط ضعف وقوت؛ فاز سوم تهیه ماتریس SWOT؛ فاز چهارم تدوین ماموریت، چشم انداز و ارزش‌ها؛ فاز پنجم تدوین اولویت‌های راهبردی، SPACE و نمودار تحلیلی راهبردی می‌باشد.

روش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی و از روش پیمایشی استفاده شده است. برای جمع آوری اطلاعات از روش‌های اسنادی و میدانی استفاده شد. ابزار اندازه‌گیری: پس از مصاحبه با مدیران ارشد و کارشناسان درده‌های مختلف مرتبط با موضوع و با استفاده از پرسشنامه استاندارد تعالی سازمانی EFQM که دارای ۶۴ سوال می‌باشد. در بین مدیران و کارشناسان توزیع گردیده و نظراتشان در مورد وضعیت کنونی پلیس آگاهی ناجا در ارتباط با مولفه‌های مختلف مدل تعالی سازمانی و همچنین نظرات این افراد در مورد وضعیت همان مولفه‌ها قبل از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی EFQM (سال ۱۳۸۵) جمع آوری شده و مورد تحلیل‌های آماری (تحلیل واریانس و تحلیل همبستگی) قرار می‌گیرد. جامعه آماری و روش نمونه‌گیری شامل: مدیران و کارشناسان (خبرگان) پلیس آگاهی ناجا می‌شود که توانایی پاسخگویی به پرسشنامه تعالی سازمانی را به نحو مطلوب دارد. آن دسته از کارکنانی که با تعریف داده شده و توانایی‌های مطرح شده بتواند پرسشنامه را به نحو مطلوب تکمیل نماید، در حدود ۴۰ نفر هستند که حضور مستقیم در فرآیند ارزیابی تعالی سازمانی داشته اند. پرسشنامه تحقیق بین آنها بصورت تمام شماری توزیع گردید. ۳۶ نسخه برگشت داده شد که نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها حدود ۹۰٪ به صورت تصادفی بود. از میان این تعداد پرسشنامه دو نسخه دارای پاسخ‌های مبهم و متناقض بودند که کنار گذاشته شدند، در نهایت ۳۴ پرسشنامه که پاسخ‌های ۳۴ کارشناس و مدیر پلیس آگاهی ناجا بود، تحت تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق از آزمون آمار استنباطی به منظور آزمودن فرضیه‌های تحقیق استفاده شد.

● آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (KS) بر روی فراوانی پاسخ‌های ارائه شده به سوالات پرسشنامه به منظور آزمون نرمال بودن توزیع فراوانی‌ها و استفاده از آزمون‌های پارامتریک محاسبه گردید.

● از آزمون علامت زوج نمونه‌ای که نوعی آزمون نا پارامتریک می‌باشد، برای تست فرضیه اول و دوم استفاده شده است.

● از آزمون‌های ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون برای تست فرضیه‌های سوم و چهارم استفاده شده است.

● به منظور تحلیل تعدادی متغیرهای جمعیت شناختی (سن، سطح تحصیلات، سابقه کار در پلیس آگاهی و..... پاسخ دهندگان) از شاخص‌های آمار توصیفی و نمودارهای میله‌ای و جداول فراوانی استفاده شده است.

یافته‌ها

در این بخش ابتدا جداول آمار توصیفی و مشخصات جامعه نمونه بیان گردیده است، به دلیل اختصار نتایج فرضیه‌ها و جدول مرتبط ارائه شد.
فرضیه اول: تفاوت معناداری بین نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۱. نتایج آزمون t

نتایج عملکردی ۸۸ نتایج عملکردی ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
...	...	۳۳	۱۰.۴۴۱	۱,۱۷۵۰۸	۰.۷۹۱۸۳	۰.۹۴۱۹	۰.۵۴۹۲۰	۰.۹۸۳۴۶

نتایج جدول (۱) آزمون t بیانگر این است که حد بالای اطمینان ۱/۱ و حد پایین آن برابر ۰/۷۹ است. بعلاوه اینکه میانگین ۰/۹۸ بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است. بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و اینکه مقدار t محاسبه شده (۱۰/۴) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگ تر است، پس فرضیه تأیید می‌گردد. یعنی بین نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد.

الف) تفاوت معناداری بین نتایج سرمایه‌های انسانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۲. نتایج سرمایه انسانی

نتایج سرمایه‌های انسانی و ۸۸ نتایج سرمایه‌های انسانی ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	...	۳۳	۹,۳۹۰	۱,۱۸۹۸	۰,۷۶۶۰۴	۰,۱۰۴۱۵	۰,۹۷۷۹۴	۰,۹۷۷۹۴

نتایج جدول (۲) آزمون t بیانگر این است که حد بالای اطمینان ۱/۱ و حد پایین آن برابر ۰/۷۶ است. بعلت اینکه میانگین ۰/۹۷ بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است. بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین نتایج سرمایه‌های انسانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و اینکه مقدار t محاسبه شده (۹/۳) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است، پس فرضیه فرعی (الف) تأیید می‌گردد. یعنی بین نتایج سرمایه‌های انسانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد.

ب) تفاوت معناداری بین نتایج سازمانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۳. نتایج سازمانی

نتایج سازمانی ۸۸ و نتایج سازمانی ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	...	۳۳	۹,۹۲۷	۱,۳۳۳۴۱	۰,۸۷۹۸۳	۰,۱۱۱۴۷	۰,۶۴۹۹۸	۱,۱۰۶۶

نتایج جدول (۳) آزمون t بیانگر این است که حد بالای اطمینان ۱/۳ و حد پایین آن برابر ۰/۸۷ است. بعلت اینکه میانگین ۱/۱ بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است. بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین نتایج سازمانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و اینکه مقدار t محاسبه شده (۹/۹) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است، پس فرضیه فرعی (ب) تأیید می‌گردد. یعنی بین نتایج سازمانی پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد.

ج) تفاوت معناداری بین نتایج خدمت گیرندگان پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۴. نتایج خدمت گیرندگان

نتایج خدمت گیرندگان ۸۸ و نتایج خدمت گیرندگان ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	۰.۰۰۰	۳۳	۹.۰۴۷	۱.۰۸۵۲۸	۰.۶۸۶۷۸	۰.۹۷۹۴	۰.۵۷۱۰۶	۸۸۶.۰۳

نتایج جدول (۴) آزمون t بیانگر این است. حد بالای اطمینان یک و حد پایین آن برابر ۰/۶۸ است. بعلت این که میانگین ۰/۸ بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین نتایج خدمت گیرندگان پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و اینکه مقدار t محاسبه شده، (۹) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است پس فرضیه فرعی (ج) تأیید می‌گردد. یعنی بین نتایج خدمت گیرندگان پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد. تفاوت معناداری بین نتایج امنیت عمومی و آرامش شهروندان پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۵. نتایج امنیت عمومی شهروندان

نتایج امنیت عمومی و آرامش شهروندان ۸۸ و نتایج امنیت عمومی و آرامش شهروندان ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	۰.۰۰۰	۳۳	۷.۹۲۴	۱.۲۱۰	۰.۷۱۵	۰.۱۲۱۵۶	۰.۷۰۸۸۰	۹۶۳.۲۴

نتایج جدول (۵) آزمون t بیانگر این است. حد بالای اطمینان ۱/۲ و حد پایین آن برابر ۰/۷ است. بعلت این که میانگین ۰/۹ بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است. بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین نتایج امنیت عمومی و آرامش شهروندان آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان

۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و این که مقدار t محاسبه شده (۹/۳) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است. پس فرضیه فرعی (د) تأیید می‌گردد. یعنی بین نتایج امنیت عمومی و آرامش شهروندان پلیس آگاهی ناجا، قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد.

۲. تفاوت معناداری بین عوامل توانمندسازها در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۶. نتایج توانمندسازها

توانمند سازها ۸۸ و توانمند سازها ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	۰۰۰	۳۳	۹۰۳۲	۱۰۰۷۴۹	۰۷۱۷۸۷	۰۰۹۵۷۵	۰۵۵۸۳۳	۰۹۱۲۶۸

نتایج جدول (۶) آزمون t بیانگر این است. حد بالای اطمینان ۱/۱ و حد پایین آن برابر ۰/۷ است. بعلاوه اینکه میانگین ۰/۹ بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است، بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین عوامل توانمندسازها در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵٪ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و این که مقدار t محاسبه شده، (۹/۵) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است. پس فرضیه دوم تأیید می‌گردد. یعنی بین عوامل توانمندسازها در پلیس آگاهی ناجا، قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد

الف) تفاوت معناداری بین سرآمدی مدیریت پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۷. سرآمدی مدیریت

سرآمدی مدیریت ۸۸ و سرآمدی مدیریت ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	۰۰۰	۳۳	۶۰۳۵	۱۰۱۵۲۹۱	۰۶۱۱۸۰	۰۱۳۲۹۸	۰۷۷۵۴۲	۰۸۲۳۵

نتایج جدول (۷) آزمون t بیانگر این است. حد بالای اطمینان ۱/۱۵ و حد پایین آن برابر

۰/۶۱ است. بعلت این که میانگین ۰/۸۸ بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است. بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین سرآمدی مدیریت در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و اینکه مقدار t محاسبه شده (۶/۶) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است. پس فرضیه (الف) تأیید می‌گردد. یعنی بین سرآمدی مدیریت در پلیس آگاهی ناجا، قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد. (ب) تفاوت معناداری بین سرمایه‌های انسانی در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۸. نتایج سرمایه انسانی

سرمایه انسانی ۸۸ و سرمایه انسانی ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	۰۰۰	۳۳	۹۰۰۸۰	۱،۲۳۳۰	۰،۷۸۱۶۳	۰،۱۱۰۹۵	۰،۶۴۶۹۲	۱،۰۰۰۷۳۵

نتایج جدول (۸) آزمون t بیانگر این است.. حد بالای اطمینان ۱/۲۳ و حد پایین آن برابر ۰/۷۸ است. بعلت این که میانگین یک بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است. بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین سرمایه انسانی در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و این که مقدار t محاسبه شده (۹) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است. پس فرضیه (ب) تأیید می‌گردد. یعنی بین سرمایه انسانی در پلیس آگاهی ناجا، قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد. (ج) تفاوت معناداری بین فرآیندهای کشف جرم و خدمات در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۹. نتایج فرآیندهای کشف جرم و خدمات

فرآیندهای کشف جرم و خدمات ۸۸ و فرآیندهای کشف جرم و خدمات ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	۰۰۰	۳۳	۱۰۰۰۴۷	۱،۰۰۳۵۵	۰،۶۶۵۵۷	۰،۰۸۳۰۶	۰،۴۸۴۴۴	۸۳۴۵۶

نتایج جدول (۹) آزمون t بیانگر این است که حد بالای اطمینان یک و حد پایین آن برابر ۰/۶۶ است. بعلت اینکه میانگین یک بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است. بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین فرایندهای کشف جرم و خدمات در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و اینکه مقدار t محاسبه شده (۱۰) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است. پس فرضیه (ج) تأیید می‌گردد. یعنی بین فرایندهای کشف جرم و خدمات در پلیس آگاهی ناجا، قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد.

(د) تفاوت معناداری بین منابع سازمانی در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

جدول ۱۰. نتایج منابع سازمانی

منابع سازمانی ۸۸ و منابع سازمانی ۸۵	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون t	سطح اطمینان ۹۵٪		خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین
				حد بالا	حد پایین			
	...	۳۳	۱۰۰۰۱۳	۱،۱۱۴۷۲	۰،۷۳۸۲۲	۰،۹۲۵۳	۰،۵۲۹۵۳	۰،۹۲۶۴۷

نتایج جدول (۱۰) آزمون t بیانگر این است که حد بالای اطمینان ۱/۱ و حد پایین آن برابر ۰/۷۳ است. بعلت این که میانگین ۰/۹۲ بین فاصله‌های حد پایین و بالا قرار گرفته و سطح معنی داری آزمون کوچکتر از ۵ درصد است. بنابراین تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین منابع سازمانی در پلیس آگاهی ناجا، قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد. با توجه به موارد ذکر شده و اینکه مقدار t محاسبه شده (۱۰) از مقدار t جدول (۱/۹۶) بزرگتر است. پس فرضیه (د) تأیید می‌گردد. یعنی بین منابع سازمانی در پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد.

بین توانمندی‌ها و نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا در سال ۱۳۸۵ رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۱۱. ضریب همبستگی اسپیرمن بین توانمندسازها و نتایج پلیس آگاهی ناجا سال ۱۳۸۵

نتایج عملکردی ۸۵	توانمندسازها ۸۵		
۹۲۲٪*	۱,۰۰۰	ضریب همبستگی	توانمندسازها ۸۵
۰۰۰	.	سطح معنی داری	
۳۴	۳۴	داده‌ها	
۱,۰۰۰	۹۲۲٪*	ضریب همبستگی	نتایج عملکردی ۸۵
.	۰۰۰	سطح معنی داری	
۳۴	۳۴	داده‌ها	
* ضریب در سطح خطای ۰/۱			

نتایج جدول (۱۱) ضریب همبستگی اسپیرمن بین توانمندسازها و نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا در سال ۱۳۸۵ برای ۳۴ داده ۹۲۲٪/ می‌باشد، که نشان دهنده شدت بالای همبستگی است. این ضریب در سطح خطای ۰/۱ نیز معنی دار بوده و با علامت * در جدول مشخص شده است. سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. پس فرضیه سوم تایید می‌گردد. یعنی بین توانمندسازها و نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا در سال ۱۳۸۵ رابطه معنی داری وجود دارد. بین توانمندسازها و نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا در سال ۱۳۸۸ رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۱۲. ضریب همبستگی اسپیرمن بین توانمندسازها و نتایج پلیس آگاهی ناجا سال ۱۳۸۸

نتایج عملکردی ۸۸	توانمندسازها ۸۸		
۰/۷۷۶٪*	۱,۰۰۰	ضریب همبستگی	توانمندسازها ۸۸
۰۰۰	.	سطح معنی داری	
۳۴	۳۴	داده‌ها	
۱,۰۰۰	۰/۷۷۶٪*	ضریب همبستگی	نتایج عملکردی ۸۸
.	۰۰۰	سطح معنی داری	
۳۴	۳۴	داده‌ها	
* ضریب در سطح خطای ۰/۱			

نتایج جدول (۱۲) ضریب همبستگی اسپیرمن بین توانمندسازها و نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا در سال ۱۳۸۸ برای ۳۴ داده ۰/۷۷۶٪ می‌باشد، که نشان دهنده شدت بالای همبستگی است. این ضریب در سطح خطای ۰/۱ نیز معنی دار بوده و با علامت * در جدول مشخص

شده است. سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می باشد. پس فرضیه چهارم تایید می گردد. یعنی بین توانمندسازها و نتایج عملکردی پلیس آگاهی ناجا در سال ۱۳۸۸ رابطه معنی داری وجود دارد.

نتیجه گیری

از آنجایی که تأکید این تحقیق، سنجش نظرات کارشناسان و مدیران ارشد پلیس آگاهی ناجا که در پیاده سازی مدل تعالی سازمانی حضور مستقیم داشته اند بوده است، لذا جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه فرآیندهای مدیریتی پلیس آگاهی ناجا اعم از فرآیندهای پشتیبانی و اصلی می باشد که در الگوی تعالی سازمانی (EFQM) تحت عنوان نتایج و توانمند سازها نشان داده شده اند. برای جمع آوری اطلاعات کامل از پیاده سازی مدل (EFQM) و فرآیندهای فوق الذکر در پلیس آگاهی ناجا تعداد ۴۰ نفر از مدیران ارشد، میانی و کارشناسان که بعنوان جامعه اطلاع دهنده یا مخبر این تحقیق بودند تحت پوشش قرار گرفتند. پرسشنامه طراحی شده بین آنها توزیع گردید، که نرخ برگشت ۹۰ درصد بوده و ۳۶ نسخه به صورت تصادفی برگشت داده شد. سپس با استفاده از نرم افزار رایانه ای SPSS، تحت تحلیل قرار گرفت. فرضیات تحقیق مورد تایید گرفته و نتایج ذیل به دست آمد:

توانمندسازهای مدل تعالی سازمانی (EFQM) پلیس آگاهی سال ۸۸ (بعد از اجرای مدل تعالی سازمانی) نسبت به سال ۸۵ (قبل از اجرای مدل تعالی سازمانی) ۴۵/۵ درصد افزایش نشان می دهد.

نتایج مدل تعالی سازمانی (EFQM) پلیس آگاهی سال ۸۸ (بعد از اجرای مدل تعالی سازمانی) نسبت به سال ۸۵ (قبل از اجرای مدل تعالی سازمانی) ۵۴ درصد افزایش نشان می دهد. بین توانمندسازها و نتایج همبستگی وجود دارد، یعنی با افزایش بخش توانمندسازها (رهبری، سرمایه انسانی و...)، بخش نتایج (نتایج خدمت گیرندگان، نتایج سازمانی و...) نیز افزایش دارد.

تفاوت معناداری بین نتایج و توانمندسازهای پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده سازی مدل تعالی سازمانی (EFQM) وجود دارد.

پیشنهادها:

۱. بر اساس ضرایب همبستگی بدست آمده ما بین عملکرد و تعالی سازمانی توصیه می‌شود، مدیران پلیس آگاهی بر جنبه شناخت و آموزش مدل تعالی سازمانی به کارکنان تأکید بیشتری داشته باشند.
۲. خطاها، ایرادات و نواحی قابل بهبود در مراحل مختلف کشف جرم شناسایی شده، نسبت به رفع آنها اقدام گردد.
۳. با توجه به سطح تعالی بدست آمده در پلیس آگاهی ناجا نسبت به تقویت معیارهای «توانمندسازها» تأکید بیشتری صورت گیرد.
۴. فرآیندهای کشف جرم و خدمات از ماموریت‌های مهم پلیس آگاهی می‌باشد. در این راستا از خلاقیت و دانش کارکنان برای پیگیری و کشف جرایم استفاده شود.
۵. اطلاعات مرتبط با فضای کار پلیس آگاهی در زمان حال و آینده جمع آوری و تجزیه و تحلیل شود، تا برای فضای جرایم جدید در سطح کشور پیش بینی لازم انجام گیرد.
۶. نظرات شهر و ندان در خصوص میزان احساس امنیت و نقش پلیس آگاهی در ایجاد امنیت بطور مستمر اخذ گردد.
۷. روش‌های استاندارد برای مدیریت دارایی‌های سازمان (از جمله تعمیر، نگهداری، ساخت و ساز و...) بکارگیری شود، تا طول عمر آنها افزایش پیدا کند.

منابع:

- اسکندری، محسن (۱۳۸۳). «ارزشیابی عملکرد فردی»، نشریه بینا، انتشارات دانشگاه امام حسین (ع)، شماره پنجم، سال دوم.
- پناهیان، حسین و پناهیان، محمدرضا (۱۳۸۴). «طراحی و استقرار مدل تعالی سازمانی بر اساس روش EFQM»، نشریه بصیرتی شماره ۳۶۰.
- پلیس آگاهی ناجا (۱۳۸۶). «پرسشنامه خود ارزیابی» (منتشر شده).
- پلیس آگاهی ناجا (۱۳۸۶). «اظهار نامه پلیس آگاهی» (منتشر شده).
- پلیس آگاهی ناجا. (۱۳۸۳). «خلاصه‌ای از تاریخچه اداره آگاهی» (منتشر شده).
- پلیس آگاهی ناجا (۱۳۸۶). «پرسشنامه خود ارزیابی» (منتشر شده).
- پلیس آگاهی ناجا (۱۳۸۳). «خلاصه‌ای از تاریخچه اداره آگاهی» (منتشر شده).

عمید (۱۳۸۲). «فرهنگ فارسی دوره سه جلدی»، تهران، موسسه انتشارات امیر کبیر.
گیدنز، آنتونی (۱۳۷۹). جهان رها شده گفتارهایی درباره یکپارچگی جهانی (علی اصغر سعیدی و یوسف حاجی عبدالوهاب مترجمان). تهران، علم.
نجمی، منوچهر. (۱۳۸۸). «EFQM از ایده تا عمل»، انتشارات سرآمد، چاپ هشتم تهران.

(ب) منابع لاتین:

Masoud A.Azhashemi, Samuel K.M.Ho(1999) "Achieving service Excellence:anew Japanese Approach versus the European frame work" managing service Quality, vol 9, Num 1.

Romanowsha EM(1998) "analysis of on organizational Diagnosis Mcthodology"

WWW. Iphrd. Com.(دیماه ۸۹)

WWW.EFQM.org.(دیماه ۸۹)

