

ارزیابی اثربخشی دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان فرماندهی انتظامی استان خراسان جنوبی و ارائه راهکارهای عملی

علیرضا حیدرنژاد^۱

محمدعلی عامری^۲

چکیده

بی‌گمان پرورش انسان‌های زبده و توانمند که از آن به‌عنوان توسعه منابع انسانی یاد می‌شود ضرورت اجتناب‌ناپذیری است که سازمان‌ها برای بقا و پیشرفت در جهان پر تغییر و تحول امروزی سخت بدان نیازمندند. این پژوهش باهدف ارزیابی اثربخشی دوره‌های استانداردسازی و تعالی کارکنان فرماندهی انتظامی استان خراسان جنوبی و ارائه راه کارهای عملی انجام گرفته است. این تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش، توصیفی و پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان صفی و ستادی شرکت کننده در دوره‌های استانداردسازی و تعالی فرماندهی انتظامی استان خراسان جنوبی می‌باشد که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۳۰ نفر تعیین شده و شیوه نمونه‌گیری نیز به صورت تصادفی ساده بوده است. به‌منظور تعیین اثربخشی دوره‌های استانداردسازی و تعالی در این تحقیق از مدل کرک پاتریک استفاده می‌شود. در این مدل میزان اثربخشی دوره‌ها با استفاده از چهار مرحله مهم که شامل واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج بود، مورد ارزشیابی قرار گرفت. همچنین جهت

۱- دکتری جامعه‌شناسی و عضو هیئت‌علمی پژوهشگاه ناجا (نویسنده مسئول)

alirezahaydarnejad@gmail.com

۲- دکتری مدیریت پیشگیری از جرم و عضو هیئت‌علمی پژوهشگاه ناجا

سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی در سطوح اول و دوم از الگوی کرک پاتریک، از روش‌های توصیفی و برای ارزیابی اثربخشی سطوح سوم و چهارم از تحقیقات پس رویدادی استفاده گردید. تحلیل اکتشافی سطوح چهارگانه واکنش، یادگیری، رفتار شغلی و کیفیت آموزش فراگیران نسبت به برگزاری دوره‌های استانداردسازی و تعالی از نظر مطلوبیت در حد متوسط (۳ به بالا) قرار دارد. همچنین بر اساس دیدگاه مدیران و فرماندهان میانگین متغیرهای قابلیت ارتباطی، فنی - اجرایی و قابلیت ادراکی قبل و بعد از اجرای دوره‌های استانداردسازی و تعالی بیش از نرم متوسط (با میانگین ۴ از ۵) است. نتایج تحلیل استنباطی در خصوص فرضیات تحقیق نشان داد که قابلیت‌های مهارت‌های ارتباطی، فنی - اجرایی و ادراکی آنان در محیط کار، پس از شرکت در دوره‌های استانداردسازی و تعالی با توجه به مقدار (Sig 000%) افزایش یافته است. همچنین مدیران و فرماندهان انتظامی استان خراسان جنوبی کیفیت فرآیند برنامه‌ریزی دوره‌های استانداردسازی و تعالی در این فرماندهی را نسبتاً مطلوب ارزیابی می‌نمایند.

واژگان کلیدی: اثربخشی، دوره‌های آموزشی، استانداردسازی و تعالی رفتار، کارکنان، فرماندهی انتظامی خراسان جنوبی

مقدمه

استانداردسازی رفتار پلیس در جامعه، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی، انضباط اجتماعی و در نهایت اقتدار و امنیت داخلی می‌شود. بنابراین؛ شاخص اصلی سنجش کارآمدی عملکرد پلیس در جامعه در راستای جلب رضایت عمومی، توسعه نظام استانداردهای رفتاری پلیس در جامعه است. از این رو؛ سازمان‌های دولتی از جمله پلیس برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات و عملکرد خود در سطح جامعه نیازمند مدل‌های تعریف شده‌ای هستند، که توانایی دستگاه ارزیابی کیفیت

خدمات و بازخورد عملکرد خود را به اثبات رسانده و معیار مناسبی جهت اندازه‌گیری سطح رضایت‌مندی ارباب‌رجوع و به‌طور کلی افراد جامعه ارائه نماید (طباطبایی‌نسب، ۱۳۹۶: ۴۲). سازمان پلیس به دلیل تنوع و تعداد مشتریان خود نه تنها بایستی مراقبت نماید که انتظار افراد مراجعه‌کننده را برآورده نماید، بلکه باید تلاش نمایان تا دریابند نحوه نگرش افراد جامعه نسبت به عملکرد پلیس و ارائه خدمات آن در سطح جامعه چگونه است. این نیاز موجب شده است، پلیس بیش از گذشته در پی اندازه‌گیری استانداردسازی فعالیت خود از منظر عمومی باشد. زیرا؛ ارائه خدمات با کیفیت مطلوب و کسب رضایت شهروندان، مقوله‌های راهبردی و استراتژیک بقای سازمان‌ها در سال‌های آینده است. بنابراین؛ سازمان‌های بخش عمومی از جمله پلیس دریافته‌اند نه تنها، باید از افکار عمومی مراقبت نمایند، بلکه، باید فرصت را مغتنم شمرده با گوش فرادادن به انتظارات و خواسته‌های آن‌ها، میزان رضایت آنان را از نسبت به نحوه رفتار و برخورد پلیس در جامعه اندازه‌گیری نمایند.

نیروی انسانی مهم‌ترین و راهبردی‌ترین منبع یک سازمان به حساب می‌آید (ابطحی، ۱۳۸۶: ۶؛ اعرابی و ابطحی، ۱۳۸۷: ۲؛ استوارت و براون؛ ۱۳۸۹؛ تسلیمی؛ ۱۳۸۷: ۵۷؛ آلفرد مارشال به نقل از محمودی، ۱۳۸۹). یک سازمان حتی به فرض دارا بودن مجهزترین تجهیزات، تسهیلات و برخورداری از پیشرفته‌ترین فناوری‌ها، بدون بهره‌گیری از نیروی کار متخصص و تعلیم‌دیده توفیق کامل نخواهد داشت (تسلیمی، ۱۳۸۷؛ بزاز جزایری، ۱۳۷۹: ۱۱۲-۱۱۵؛ بشیری، ۱۳۹۲: ۲۸-۲۳؛ طوسی، ۱۳۷۹؛ سعادت، ۱۳۸۲). یک ارزشیابی جامع و کامل می‌تواند ما را از اثربخش بودن نتایج آموزش‌ها آگاه کند. ارزشیابی، بازخوردی را ایجاد می‌کند که از طریق آن می‌توان فهمید که آیا آموزش‌های ارائه‌شده در رسیدن به اهداف مورد نظر اثربخش بوده‌اند یا

خیر؟ (بی ریدی^۱، ۲۰۰۲: ۷۴). با توجه به اینکه مشاغل پلیسی در ارتباط مستقیم با مردم می‌باشد و مأموریت‌های انجام‌شده برای مردم و رسانه‌ها مشهود می‌باشند و امکان هرگونه سوءاستفاده سیاسی از سوی دشمنان بسیار محتمل می‌باشد، لازم است تا آموزش‌ها به نحو احسن انجام شوند. با عنایت به اینکه ارزش‌یابی اثربخشی از مهم‌ترین فاکتورهای اجرا و مراحل برنامه‌ریزی آموزشی می‌باشد که انجام صحیح آن اطلاعات بسیار مفیدی را درباره چگونگی طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌های آموزشی در اختیار می‌گذارد و مبنای مفیدی جهت ارزیابی عملکرد آموزشی به دست می‌دهد و با توجه به زحماتی که از سوی پرسنل این معاونت در اجرای دوره‌ها کشیده می‌شود، دانستن میزان اثربخشی و کارایی دوره‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. بر همین اساس بر آن شدیم تا با انجام این پژوهش به نقاط ضعف و قوت پی برده و دوره‌های آینده را با کیفیت بهتری انجام دهیم. بنابراین، فرآیند ارزشیابی یکی از مهم‌ترین مراحل برنامه‌ریزی آموزشی خواهد بود که انجام صحیح آن، اطلاعات بسیار مفیدی را درباره چگونگی طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌های آموزشی در اختیار متولیان این حوزه قرار داده و مبنای مفیدی جهت ارزیابی عملکرد آموزشی مهیا می‌سازد. از سوی دیگر، عدم تخصیص زمان کافی، فقدان ابزار و روش‌های ارزشیابی آموزشی، فقدان متخصصان آموزشی و یا حتی پیچیدگی فرآیند ارزشیابی می‌تواند زمینه بروز مسامحه در ارزشیابی آموزشی را پدید آورد. بنابراین در این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سؤال هستیم که اجرای دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان چه تأثیری بر سطح یادگیری فراگیران از نظر فرماندهان و مدیران و فراگیران دارند.

پیشینه تحقیق

آقای و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان "الزامات اجرای مدل تعالی سازمانی در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ" به این نتیجه رسیدند که تعالی سازمانی یک مسیر و راه است، یک نقطه نیست که بتوان به آن دست پیدا کرد. پس لازم است که کلاستری‌ها و سپس دیگر واحدهای فاتب و درنهایت، ناجا در این مسیر به حرکت در آیند و برای قرار گرفتن در مسیر تعالی سازمانی، توصیه می‌شود ابتدا مدل را شناسایی کنند و در همایش‌های مختلف، کارکنان و مجریان امور سازمان در خصوص آشنایی با مدل حضور یابند و در دوره‌های ارزیابی و خودارزیابی و دوره‌های پیشرفته‌تر ارزیابی به صورت آزمون شرکت کنند. مطمئناً موفقیت هر طرح در سازمان‌هایی مانند ناجا و زیرمجموعه آن فاتب، بستگی زیادی به میزان آگاهی، همدلی و همراهی کارکنان آن دارد و باید با آموزش این مراحل به نیروها، خودارزیابی را در فاتب نهادینه کرد.

موسوی و عربشاهی، (۱۳۹۲)، در پژوهشی تحت عنوان "رابط اخلاق با تعالی سازمانی" به طراحی الگویی راجع به نقش اخلاق در تعالی سازمانی پرداختند. نتایج تحلیل‌ها نشان دادند که؛ بین اخلاق و تعالی سازمانی رابط مستقیم، مثبت و معنی‌داری برقرار می‌باشد. نتایج این پژوهش و سایر پژوهش‌ها و تعالیم دینی مؤید این است که رعایت اخلاق در عمل و نهادینه ساختن آن در سازمان آثار مادی و معنوی بسیاری جهت کمال و تعالی به ارمغان می‌آورد.

کریمی جعفری و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی که رابطه بین فرهنگ سازمانی و توانمندسازی مدل تعالی سازمانی را بررسی می‌کرد به این نتیجه رسیدند که، فرهنگ سازمانی تأثیر معناداری بر توانمند سازهای مدل تعالی دارد. با توجه به مقدار بالای بار عاملی، انتظار می‌رود، فرهنگ سازمانی نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای در موفقیت یا

شکست پروژه‌های کیفیت از جمله مدل تعالی سازمان داشته باشد که در این تحقیق، این اثرگذاری از نوع مثبت بوده است.

صوفی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی (EFQM) با عملکرد پلیس آگاهی ناجا" به این نتیجه رسیدند که، 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 توانمند سازهای پلیس آگاهی ناجا قبل و بعد از پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی وجود دارد.

مارورودیس^۱ و همکاران در سال ۲۰۰۷ بر مبنای اطلاعات جمع‌آوری شده به وسیله سؤالات ساختاریافته و مصاحبه تلفنی با سازمان‌های نماینده جایزه ملی دریافتند که سیستم‌های تعالی سازمانی متفاوتی بر مبنای تفاوت‌های فرهنگی کشورهای اروپایی وجود دارند و گرایش خاصی به توسعه مدل تعالی سازمانی در دهه‌های جدید توسط مشارکت احزاب و تشکل‌های تجاری خارجی و اجتماعی برای تعالی سازمانی وجود دارد و اساس همه تصمیمات مرتبط با ایجاد انواع مختلف جوایز بستگی به وضعیت سیاسی، قوانین، تعامل و وابستگی دولت به بخش خصوصی یا دیگر دولت‌ها است.

شارها و تالار^۲ در پژوهشی در سال ۲۰۰۷ با استفاده از پرسش‌نامه و تحلیل، عامل آمیختگی مدل تعالی سازمان را با فلسفه جدا ۰ نشان داده‌اند که تأکید اصلی رهبری کسب و کار نیست بلکه باید مبتنی بر رهبری ارزش‌مدار جهت رشد پایدار باشد و کلید اصلی مدل تعالی، ارزش‌ها و جریان فرآیندهاست در نتیجه ارزش‌ها نباید مانعی بر سر تصمیم‌گیری‌ها باید بلکه باید تسهیل‌کننده و برطرف‌کننده موانع باشد.

1-Marorodis

2- Sharma and Talwar

جویش^۱ در سال (۲۰۰۶) مقاله‌ای را نوشت که هدف این مقاله این است که فرایند کامل خودارزیابی مدل EFQM را در یک دانشگاه دولتی اسپانیایی تحلیل کند. دانشگاه‌ها را می‌توان به صورت ویژه در سه بخش مورد بررسی قرار داد: آموزش، تحقیق و خدمات. این مقاله به مطالعه ارزیابی کیفیت در بخش خدمات می‌پردازد. با تحلیلی از فرایند خودارزیابی، و منافع و مشکلات آن و نیز عوامل کلیدی آن می‌توان به علت موفقیت آن پی برد. در این مطالعه موردی، به تحلیل داده‌های اولیه و ثانویه مربوط به پنج بخش خدمات عمده این دانشگاه که در فرایند خودارزیابی موفق عمل کرده است، پرداخته می‌شود مقاله با بررسی نوشته‌های مربوط به خودارزیابی در HEI تا شروع شده و بعد وارد بخش متدلوزی می‌شود. مطالعه موردی به توصیف مراحل ایجاد مدل خودارزیابی پرداخته، مشکلات سر راه، منافع حاصله و فاکتورهای اصلی دخیل در آن را برمی‌شمارد. با استفاده از این فرایند می‌توان نقاط قوت و نیز حوزه‌هایی را که نیازمند اصلاح می‌باشند را شناسایی کرد تا از این طریق به طراحی یک برنامه عمل پرداخت و آن را به طراحی استراتژیک و سنجش کارکرد مرتبط ساخت.

در واکاوی آثار مربوط به ارزیابی اثربخشی دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان هیچ تحقیقی یافت نشد که به ارزیابی اثربخشی این دوره‌ها پرداخته شود و این موضوع تحقیق حاضر از این لحاظ از نوآوری خاص خود برخوردار است.

مبانی نظری پژوهش

در بسیاری از مواقع عناوین و ساختار آموزشی، به شغل و خصوصیات شغلی که توسط ادارات جمع‌آوری شده‌اند بستگی دارد (فیلت^۲، ۲۰۰۲: ۸۹). مستروفسکیوریتی^۳ (۱۹۹۵)

1- Joyce

2- Feltes

3-Mastrofski & Ritti

به این مطلب اشاره دارند که حتی بهترین کیفیت آموزش نظری، با توجه به فشار کاری و همچنین فرهنگ رایج سازمانی که توسط افسران قدیمی ترویج می‌شود به راحتی رنگ می‌بازد. وقتی کارکنان آنچه که در آموزش‌ها مطرح می‌شود را متفاوت با دنیای واقعی می‌بینند در کار خود احساس بیهودگی می‌کنند و حس عیب‌جویی و بدگمانی در آن‌ها رشد می‌کند و به دنبال راه‌های رسمی و غیررسمی گریز از این موقعیت می‌باشند. بنابراین تغییرات نه تنها لازم است که در استخدام، گزینش و برنامه‌های آموزشی رخ دهد بلکه باید در محیط سازمانی نیز اتفاق افتد (گلدستون^۱، ۲۰۱۳: ۱۲۱).

از طرفی، الگوهای متعددی برای ارزیابی و سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی وجود دارد که یکی از مهم‌ترین و پرکاربردترین آن‌ها، الگوی چهار سطحی کرک پاتریک است. این الگو با رویکرد ارزشیابی مبتنی بر هدف، با بهره‌گیری از چهار پرسش ساده، سطوح ارزشیابی چهارگانه‌ای را پدید می‌آورد که از طریق آن، امکان سنجش واکنش (نگرش)، یادگیری (دانش)، رفتار (فردی و اجتماعی) فراگیران و نتایج ادوار آموزشی ایجاد می‌شود.

- واکنش، چگونگی احساس شرکت‌کنندگان در مورد برنامه آموزش را اندازه‌گیری می‌کند. این پیمایش‌ها به دنبال دریافت نظرات فراگیران آموزشی درباره: آموزش، برنامه درسی، تکالیف درسی، مواد و تجهیزات آموزشی، کلاس یا وسایل محتوای دوره‌های آموزشی ... است.

- یادگیری، میزان فراگیری مهارت‌ها، تکنیک‌ها و حقایق ارائه‌شده در دوره آموزشی را تعیین می‌کند.

- رفتار، چگونگی و میزان تغییرات رفتاری فراگیران در اثر شرکت در دوره‌های آموزشی را معین می‌کند؛ که می‌توان آن را با ارزیابی در محیط واقعی کار یا نظرسنجی از مدیران مافوق روشن ساخت.

- نتایج، میزان تحقق اهدافی است که به‌طور مستقیم با سازمان مرتبط است. اندازه‌گیری و ارزیابی این سطح بسیار مشکل است و در آن شواهدی از نتایج، از قبیل کاهش هزینه‌ها، دوباره کاری‌ها، افزایش کیفیت خدمات، و غیره بررسی می‌شود (پاتریک^۱، ۲۰۱۱: ۷۹). شایان توجه است که کاربری الگوی پاتریک در سطوح اول و دوم ساده نسبتاً بوده ولی در سطوح سوم و چهارم پیچیده‌تر می‌شود و این شاید دلیل کاربری زیاد سطح اول و دوم این الگو است.

از سوی دیگر، به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران علوم روانشناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت، یادگیری یک مفهوم و فرآیند چندبعدی است که ابعاد آن وابسته به یکدیگر بوده و تحقق این مفهوم در قالب یک فراگیر آموزشی مستلزم بروز تغییرات رفتاری است. بر این اساس به اعتقاد کورت نوین می‌توان فرآیند یادگیری را در چهار بعد: تغییر در دانش، نگرش، رفتار فردی و رفتار اجتماعی خلاصه نمود. با عنایت به مباحث فوق و به‌منظور بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی تخصصی-تکمیلی بر سطح یادگیری کارکنان انتظامی بیرجند و ارائه راهکارهای بهینه، محقق در نظر دارد که از الگوی چهار سطحی کرک پاتریک به‌عنوان قالب اصلی پژوهش و سایر نظریه‌های مرتبط و هم‌سنخ با موضوع از جمله دیدگاه کورت نوین در حوزه یادگیری، استفاده نماید. درعین حال، لازم به ذکر است به دلیل وجود تفاوت‌های بسیار اساسی در دوره‌های آموزش ضمن خدمت پلیس در مقایسه با سایر سازمان‌ها و همچنین وجود

1-Patrick

شرایط خاص در پیاده‌سازی و اجرای این دوره‌ها، کاربست الگوی کرک پاتریک با توجه به ویژگی‌های نظام آموزش ضمن خدمت پلیس خواهد بود. بدیهی است این مهم نیازمند برنامه‌ریزی بسیار دقیق علمی است. بر اساس مدل نظری تحقیق به شرح زیر است:



فرضیه‌های تحقیق

سطح اول: ارزیابی واکنش (نگرش)

۱- واکنش فراگیران نسبت به اجرای دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان در فرماندهی انتظامی خراسان جنوبی مطلوب است.

سطح دوم: ارزیابی یادگیری (دانش)

۱- از نظر فراگیران آموزشی، مهارت‌های ارتباطی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان افزایش یافته است.

۲- از نظر فراگیران آموزشی، مهارت‌های فنی-اجرایی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان افزایش یافته است.

۳- از نظر فراگیران آموزشی، مهارت‌های ادراکی آنان پس از شرکت در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان در فرماندهی انتظامی استان خراسان جنوبی افزایش یافته است.

سطح سوم: ارزیابی رفتار شغلی (رفتار فردی و اجتماعی)

۱- از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های ارتباطاتی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

۲- از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های فنی- اجرایی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

۳- از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های ادراکی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

سطح چهارم: ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزشی

۱- از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان مطلوب است.

۲- از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت اجرای دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان مطلوب است.

۳- از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت ارزیابی دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان مطلوب است.

روش پژوهش

در پژوهش حاضر با توجه به شرایط و موضوع بررسی، روش تحقیق پیمایشی و از نظر هدف توصیفی- تحلیلی است و از نظر درجه ژرفا تحقیق است. با توجه به ماهیت پژوهش، مبنای اساسی در سنجش دیدگاه کارکنان و مدیران نسبت به اثربخشی دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی فرماندهی انتظامی استان خراسان جنوبی،

استفاده از الگوی کرک پاتریک است. بر این اساس میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی را با استفاده از چهار عامل مهم شامل: ارزشیابی واکنش، ارزشیابی یادگیری، ارزشیابی رفتار و ارزشیابی نتایج مورداندازه‌گیری قرار گرفت. جهت سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی در سطوح اول و دوم از روش‌های توصیفی و برای ارزشیابی اثربخشی سطوح سوم و چهارم از تحقیقات پس رویدادی استفاده شد. جامعه آماری این تحقیق، شامل کلیه کارکنان صنفی و ستادی شرکت کننده در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان و همچنین مدیران و فرماندهان لایه‌های اول و دوم فرماندهی انتظامی استان خراسان جنوبی است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۳۰ نفر تعیین شده که از این تعداد با توجه به حجم متناسب با جامعه آماری ۹۰ نفر از کارکنان و ۴۰ نفر مدیران و فرماندهان را شامل می‌شد. شیوه نمونه‌گیری نیز به صورت تصادفی ساده بوده است. برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرون باخ استفاده گردید (جدول شماره یک). جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های توصیفی (میانگین، انحراف معیار و واریانس) و استنباطی (آزمون T تک نمونه‌ای) استفاده شده است.

جدول شماره ۱: میزان ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

ردیف	سطوح	تعداد ابعاد	میزان ضریب آلفای کرونباخ
۱	واکنش	پنج بعد	.۹۶۶
۲	یادگیری (قبل از دوره)	سه بعد	.۹۴۸
۳	یادگیری (بعد از دوره)	سه بعد	.۹۵۰
۴	رفتار (قبل از دوره)	سه بعد	.۹۶۴
۵	رفتار (بعد از دوره)	سه بعد	.۹۴۶
۶	کیفیت آموزش	سه بعد	.۹۷۳

یافته‌های پژوهش

در این بخش پس از بیان هر یک از فرضیات، نتایج به دست آمده از آزمون‌های آماری را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

سطح اول: ارزیابی واکنش (نگرش)

فرضیه اول: واکنش فراگیران نسبت به اجرای دوره‌های استانداردسازی و تعالی در فرماندهی انتظامی خراسان جنوبی مطلوب است.

جدول ۲: معنی داری تک نمونه‌ای

Test Value = 0				متغیرها
اختلاف میانگین	معنی داری (Sig)	درجه آزادی	آماره t	
۳/۲۲	۰/۰۰۰	۹۳	۳۷/۱۸۳	دوره آموزشی
۳/۲۸	۰/۰۰۰	۹۳	۳۷/۹۶۰	ارزیابی مدرس
۳/۱۹	۰/۰۰۰	۹۳	۳۵/۳۵۲	بازخوردگیری
۳/۰۲	۰/۰۰۰	۹۳	۳۱/۳۳۵	تجهیزات
۳/۵۳	۰/۰۰۰	۹۳	۵۸/۵۴۲	اثربخشی کلی

با توجه به این که مقادیر معنی داری T تک نمونه‌ای برای تمامی متغیرها، کمتر از ۵ درصد است می‌توان چنین استنباط نمود که میانگین هر یک از این متغیرها با عدد ۳ اختلاف معنی داری وجود دارد. با مراجعه به ستون t و در نظر گرفتن علامت آن‌ها در می‌یابیم که میانگین تمامی متغیرها از عدد ۳ کوچک‌تر است، پس می‌توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد شده و در مقابل، فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می‌گیرد. با توجه به مطالب فوق می‌توان گفت واکنش فراگیران نسبت به ارزیابی مدرسان مطلوب و نسبت به برگزاری دوره آموزشی، بازخوردگیری، تجهیزات، شرایط کلاسی و همچنین دیدگاه

کلی نسبت به دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی کارکنان در حد نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

سطح دوم: ارزیابی یادگیری (دانش)

فرضیه دوم: از نظر فراگیران آموزشی، مهارت‌های ارتباطی آنان پس از شرکت در دوره‌های استانداردسازی و تعالی افزایش یافته است.

جدول ۳: مقدار ضریب همبستگی و معناداری ارزیابی سطح دانش و مهارت‌های ارتباطی فراگیران

نوع آزمون	یادگیری قبل و بعد از آموزش (دانش و مهارت‌های ارتباطی)
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۳۱
معنی داری	۰/۰۰۰

خروجی جدول (۳) نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر جفتی و معناداری (Sig) را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج آزمون آزمون T با دو نمونه جفتی چون مقدار (Sig) کمتر از ۰/۰۵ است، فرضیه H_0 رد می‌شود و در نتیجه تفاوت معنی داری بین مهارت‌های ارتباطی قبل و بعد از ارائه آموزش‌های استانداردسازی و تعالی فراگیران وجود دارد. بنابراین $(H_0: \mu_d = 0)$ رد و $(H_1: \mu_d \neq 0)$ پذیرفته می‌شود.

فرضیه سوم: از نظر فراگیران آموزشی، مهارت‌های فنی - اجرایی آنان پس از شرکت در دوره‌های استانداردسازی و تعالی افزایش یافته است.

جدول ۴: مقدار ضریب همبستگی و معناداری ارزیابی سطح دانش و مهارت‌های فنی - اجرایی فراگیران

نوع آزمون	یادگیری قبل و بعد از آموزش (دانش و مهارت‌های فنی - اجرایی)
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۶۶۶
معنی داری	۰/۰۰۰

خروجی (جدول ۴) نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر جفتی و معناداری (Sig) را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج آزمون آزمون T با دو نمونه جفتی چون مقدار (Sig) کمتر از ۰/۰۵ است، فرضیه H_0 رد می‌شود و در نتیجه تفاوت معنی داری بین مهارت‌های فنی - اجرایی قبل و بعد از ارائه آموزش‌های استانداردسازی و تعالی فراگیران وجود دارد. بنابراین $(H_0: \mu_d = 0)$ رد و $(H_1: \mu_d \neq 0)$ پذیرفته می‌شود.

فرضیه چهارم: از نظر فراگیران آموزشی، مهارت‌های ادراکی آنان پس از شرکت در دوره‌های استانداردسازی و تعالی در فرماندهی انتظامی استان بیرجند افزایش یافته است.

جدول ۵: مقدار ضریب همبستگی و معناداری ارزیابی سطح دانش و مهارت‌های ادراکی فراگیران

نوع آزمون	یادگیری قبل و بعد از آموزش (دانش و مهارت‌های ادراکی)
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۱۸
معنی داری	۰/۰۰۰

خروجی (جدول ۵) نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر جفتی و معناداری (Sig) را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج آزمون آزمون T با دو نمونه جفتی چون مقدار (Sig) کمتر از ۰/۰۵ است، فرضیه H_0 رد می‌شود و در نتیجه تفاوت معنی داری بین مهارت‌های ادراکی قبل و بعد از ارائه آموزش‌های استانداردسازی و تعالی فراگیران وجود دارد. بنابراین $(H_0: \mu_d = 0)$ رد و $(H_1: \mu_d \neq 0)$ پذیرفته می‌شود. به تعبیر دیگر تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین میانگین مهارت‌های ادراکی قبل و بعد از آموزش‌های استانداردسازی و تعالی فراگیران در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد.

سطح سوم: ارزیابی رفتار شغلی

فرضیه پنجم: از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های ارتباطی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

جدول ۶: نتیجه بررسی فرضیه‌های آماری رفتار شغلی فراگیران

متغیرهای رفتار شغلی فراگیران	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	معنی داری
قابلیت‌های ارتباطی قبل و بعد از آموزش فراگیران	۴۰	۰/۷۷۵	۰/۰۰۰
قابلیت‌های فنی - اجرایی قبل و بعد از آموزش فراگیران	۴۰	۰/۷۵۲	۰/۰۰۰
قابلیت‌های ادراکی قبل و بعد از آموزش فراگیران	۴۰	۰/۵۶۴	۰/۰۰۰

مطابق نتایج خروجی (جدول ۶) ضریب همبستگی برای ۴۰ داده زوجی برابر ۰/۷۷۵ می‌باشد. با توجه به مقدار (Sig) ۰/۰۰۰، فرضیه H_0 رد می‌شود. در نتیجه بین این دو

متغیر قابلیت‌های ارتباطی قبل و بعد از ارائه آموزش‌های دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان فراگیران همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه ششم: از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های فنی - اجرایی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران در محیط کار، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

مطابق نتایج (جدول ۶) ضریب همبستگی برای ۴۰ داده زوجی برابر ۷۵۲٪ می‌باشد. با توجه به مقدار (Sig) ۰۰۰٪، فرضیه H_0 رد می‌شود. در نتیجه بین این دو متغیر

قابلیت‌های فنی - اجرایی اولیه و فعلی فراگیران همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه هفتم: از نظر مدیران و فرماندهان، قابلیت‌های ادراکی کارکنان شرکت کننده در دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان، نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است.

مطابق نتایج (جدول ۶) ضریب همبستگی برای ۴۰ داده زوجی برابر ۵۶۴٪ می‌باشد. با توجه به مقدار (Sig) ۰۰۰٪، فرضیه H_0 رد می‌شود. در نتیجه بین این دو متغیر

قابلیت‌های ادراکی اولیه و فعلی فراگیران همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

سطح چهارم: ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزشی

فرضیه هشتم: از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت برنامه ریزی دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران مطلوب است.

جدول ۷: نتایج آزمون معنی‌داری کیفیت برنامه‌ریزی دوره‌های آموزش استانداردسازی

Test Value =0					برنامه ریزی دوره‌های آموزشی
اختلاف میانگین	Sig یک دنباله	Sig دو دنباله	درجه آزادی	آماره t	
۳/۱۲۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۳۹	۲۴/۴۳۰	برنامه‌ریزی دوره‌ها

نتایج آزمون t (جدول ۷) نشان می‌دهد، Sig آزمون کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین $(H_0: \mu_d = 0)$ رد و $(H_1: \mu_d \neq 0)$ پذیرفته می‌شود. با توجه به این که مقادیر معنی‌داری یک دنباله برای متغیر برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی، کمتر از ۵ درصد است می‌توان چنین استنباط نمود که بین میانگین این متغیر با عدد ۲ اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

همچنین با مراجعه به ستون t و در نظر گرفتن علامت آن در می‌یابیم که میانگین این متغیر از عدد ۳ بزرگ‌تر است. در تفسیر نتایج حاصله می‌توان گفت، مدیران و فرماندهان ناحیه انتظامی خراسان جنوبی کیفیت فرآیند برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان در این فرماندهی را نسبتاً مطلوب می‌دانند. فرضیه نهم: از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت اجرای دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان مطلوب است.

جدول ۸: معنی داری دو دنباله کیفیت دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران

Test Value = 0					اجرای دوره‌های آموزشی
اختلاف میانگین	Sig یک دنباله	Sig دو دنباله	درجه آزادی	آماره t	
۲/۹۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۳۹	۲۴/۴۳	اجرای دوره‌ها

با توجه به این که مقادیر معنی داری یک دنباله برای متغیر اجرای دوره‌های آموزشی، کمتر از ۵ درصد است می‌توان چنین استنباط نمود که بین میانگین این متغیر با عدد ۲ اختلاف معنی داری وجود دارد. با مراجعه به ستون t و در نظر گرفتن علامت آن در می‌یابیم که میانگین این متغیر از عدد ۲ بزرگ‌تر است. در تفسیر نتایج حاصله می‌توان گفت، مدیران و فرماندهان فرماندهی انتظامی استان خراسان جنوبی، نظر مطلوبی نسبت به شیوه و فرایند اجرایی دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان ندارند. فرضیه دهم: از نظر مدیران و فرماندهان، کیفیت ارزیابی دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران مطلوب است.

جدول ۹: معنی داری دو دنباله کیفیت دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران

Test Value = 0					ارزیابی دوره‌های آموزشی
اختلاف میانگین	Sig یک دنباله	Sig دو دنباله	درجه آزادی	آماره t	
۳/۰۸	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۳۹	۲۴/۲۲	ارزیابی دوره‌ها

با توجه به این که مقادیر معنی داری برای متغیر ارزیابی دوره‌های آموزشی، کمتر از ۵ درصد است می‌توان چنین استنباط نمود که بین میانگین این متغیر با عدد ۲ اختلاف معنی داری وجود دارد. همچنین با مراجعه به ستون t و در نظر گرفتن علامت آن در می‌یابیم که میانگین این متغیر از عدد ۳ بزرگ‌تر است. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین متغیر فوق نشان می‌دهد. در تفسیر نتایج حاصله می‌توان گفت، مدیران و فرماندهان انتظامی استان خراسان جنوبی کیفیت ارزیابی دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان در این فرماندهی را نسبتاً مطلوب می‌دانند.

نتیجه‌گیری

فرضیه واکنش فراگیران نسبت به برگزاری دوره آموزشی، بازخوردگیری، تجهیزات، شرایط کلاسی و همچنین دیدگاه کلی آنان نسبت به آموزش‌های دوره استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران در حد نسبتاً مطلوبی قرار دارد هر چند با توجه به امکانات قابل توجه سازمانی تا کسب جایگاه مطلوب و دستیابی به شرایط ایده‌آل آموزشی فاصله وجود دارد. این فرضیه در پژوهش حاضر هم راستا با پژوهش‌های هاشیموتو^۱ (۲۰۱۰) و ایشن^۲ (۲۰۰۰) که حاکی از تأثیر مثبت آموزش‌های کوتاه‌مدت غیر حضوری بر کارآیی و کیفیت کار کارکنان است مورد تأیید قرار گرفت. با توجه به نتایج تحلیل استنباطی ارائه شده (فرضیه دوم: افزایش مهارت‌های ارتباطی)، تفاوت نسبتاً قابل توجه‌ای بین میانگین مهارت‌های ارتباطی قبل و بعد از آموزش‌های دوره استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران وجود دارد، لذا مهارت‌های ارتباطی فراگیران پس از شرکت در

1 - Haseymeto

2 - Eeyesen

دوره‌های آموزشی نسبت به قبل از آموزش افزایش یافته است. این فرضیه در پژوهش حاضر هم راستا با پژوهش‌های آندروود و هارتفیلد^۱ (۲۰۰۴)، رثوفی و قوچانی (۱۳۸۳)، قاسمی و همکاران (۱۳۸۳) و امیری (۱۳۸۶) می‌باشد نتایج تحلیل استنباطی در خصوص فرضیه افزایش مهارت فنی-اجرایی فراگیران پس از شرکت در دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران نیز نشان می‌دهد تفاوت نسبتاً قابل توجه‌ای بین میانگین مهارت فنی-اجرایی قبل و بعد از آموزش‌های دوره استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران وجود دارد، بنابراین می‌توان گفت این دوره‌های آموزشی موجب افزایش مهارت فنی-اجرایی فراگیران شده است. بنابراین به اعتقاد فراگیران برگزارکننده دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران توانسته است تا حد قابل قبولی در استفاده از روش‌های جدید در انجام مسئولیت‌ها، بهره‌برداری مطلوب از امکانات سازمانی، شناخت نقش‌ها و وظایف شغلی، ارتقای سطح دانش انتظامی، توانایی هدایت مجموعه تحت امر و مهارت انضباطی در انجام وظایف شغلی آنان مؤثر واقع شود. نتایج تحلیل استنباطی فرضیه افزایش مهارت ادراکی نیز نشان داد تفاوت نسبتاً قابل توجه‌ای بین میانگین مهارت ادراکی قبل و بعد از آموزش‌های دوره استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران وجود دارد، بنابراین می‌توان گفت این دوره‌ها موجب افزایش مهارت ادراکی فراگیران شده است. بنابراین به اعتقاد فراگیران برگزارکننده دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران در حد نسبتاً قابل قبولی توانسته است بر قدرت تشخیص به موقع مسائل کاری، مهارت حل مسائل و مشکلات شغلی و سازمانی، قاطعیت در انجام کار و وظایف محوله، توان برنامه‌ریزی در امور جاری، پیگیری تصمیمات اتخاذ شده تا مرحله اجرا و افزایش توان نظارتی آنان

تأثیر مثبت ایجاد نماید. این فرضیه در پژوهش حاضر هم راستا با پژوهش‌های شریف زاده و عبدی (۱۳۸۷)، رئوفی و قوچانی (۱۳۸۳)، اسمیت و همکاران (۱۹۹۹)، پارسا و قنبری (۱۳۸۸)، حاتمی (۱۳۸۹)، رضوانی و بینقی (۱۳۸۷) و تحقیق سمیعی زفرقندی (۱۳۹۰) همخوانی دارد. فرضیه افزایش قابلیت ارتباطی، قابلیت فنی-اجرایی و ادراکی کارکنان در محیط کار از نظر مدیران و فرماندهان پس از شرکت در دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران نیز اثبات شد و نتایج این فرضیات با گواهی بر اثربخشی این دوره‌ها در ایجاد تغییرات مطلوب رفتار شغلی در بعد قابلیت ارتباطی، قابلیت فنی-اجرایی ادراکی فراگیران است. این پژوهش حاضر هم راستا با پژوهش‌های حسین پور، فرزاد (۱۳۸۲)، فرزاد و دانش پژوه (۱۳۸۵) و صمدی (۱۳۸۷) همخوانی دارد. همچنین، ارتباط نسبتاً کمی بین برنامه‌های آموزشی ارائه شده با مهارت‌های شغلی مورد نیاز فراگیران در محل کار وجود دارد، بنابراین، به تبع نتایج بند قبلی می‌توان گفت، عمدتاً دروس ارائه شده و مرتبط با حوزه کاری فراگیران در مهارت شغلی آنان مؤثر بوده است. از سوی دیگر، بین برنامه‌های آموزشی در دانشکده علوم و فنون اطلاعات و آگاهی و عملکرد مطلوب فراگیران در محل کار، رابطه وجود دارد.

فرضیه کیفیت برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی دوره‌های آموزشی استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران از نظر مدیران و فرماندهان مطلوب است، نیز اثبات شد و بنابراین از نظر مدیران و فرماندهان، توجه به اثربخشی محتوای برنامه‌های آموزشی، بررسی نقاط قوت و ضعف دوره‌ها، توجه به معیارهای موفقیت دوره‌های آموزشی، ارزیابی و نظارت بر اجرای برنامه‌ها، اصلاح شکاف مرتبط با اهداف برنامه‌ریزی شده و نتایج حاصله و توجه به ارزیابی عملکرد برنامه‌های این آموزش‌ها، نسبتاً مطلوب است هر چند تا دستیابی به سطح ایده آل فاصله زیادی وجود دارد. پس اولاً: کاربرست تحقیق عملی در شرایط کلاس آموزشی جهت افزایش میزان انطباق‌پذیری محیط آموزشی با شرایط

واقعی محیط کار بسیار حائز اهمیت است و ثانیاً: ایجاد تغییر در رویکرد تدریس با هدف تقویت تفکر انتقادی فراگیران در کلاس آموزشی منطبق با محیط شغلی و ماموریتی آنان ضرورت دارد زیرا، این شیوه می‌تواند جذابیت محیط آموزشی را افزایش دهد.

پیشنهاد‌های کاربردی

۱- برابر نتایج تحقیق، چنانچه دوره‌های آموزشی متناسب با نیاز واقعی سازمان و مهارت‌های شغلی کارکنان طراحی شود، می‌تواند موجب ارتقاء سطح دانش، آگاهی و مهارت فنی کارکنان گردد.

۲- با طراحی، برنامه ریزی، اجراء و ارزیابی مناسب دوره‌های آموزشی زمینه ایجاد تغییرات مثبت در رفتار شغلی کارکنان به وجود می‌آید.

۳- ضمن ضرورت توجه به آموزش مهارت‌های ارتباطی و ادراکی به فراگیران، پیشنهاد می‌شود جایگاه درس فنی- اجرایی در برنامه‌های آموزش دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار برجسته‌تر گردد.

۴- پیشنهاد می‌شود برای ارتقای سطح اثربخشی این دوره‌ها با شناسایی، درجه‌بندی و تفکیک نیازهای شغلی و علمی فراگیران که در تناسب با سطح دانش و مهارت آنان باشد میزان تأثیر آن را افزایش داد.

۵- نظر به نتیجه بی‌تفاوتی تأثیر دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار بر رفتار شغلی کارکنان از دیدگاه مدیران و فرماندهان، پیشنهاد می‌شود به طور مستمر و با استفاده از روش‌های مختلف مانند: تشکیل اتاق فکر، زمینه مشارکت جویی و استفاده از نظرات آنان جهت برنامه‌ریزی و اجرای مناسب دوره‌های آموزشی فراهم گردد.

۶- پیشنهاد می‌شود نسبت به بازنگری، اصلاح و باز تولید متون و سرفصل‌های آموزش دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار فراگیران به ویژه در حوزه مأموریت‌های صافی

اقدام گردد. از تدوین مباحث نظری بی محتوا و غیرمرتبط با مهارت‌های مورد نیاز شغلی پرهیز شود. آموزش‌های عینی، عملی و کاربردی در دستور کار قرار گیرد.

۶- به منظور ارتقای سطح اثربخشی آموزش معاونت آموزش استان تلاش نمایند این دوره‌ها را در مرکز استان با مدت زمان بیشتر اجرا و با همکاری بازرسی یگان‌های خدمتی، کارکنان آموزش دیده را پس از گذراندن دوره، براساس نتایج و اهداف مورد نظر خود از آموزش، به صورت هر سه ماه یک بار مورد ارزیابی قرار داده و ضمن مطلع نمودن فراگیر از روند کنترل رفتار وی، نواقص و معایب موجود را احصاء و جهت رفع آنها اقدام نمایند.

۷- دفاتر تحقیقات علمی و کاربردی استان، چالش‌های حوزه کاری یگان‌های هر شهرستان را احصاء نموده و به معاونت آموزش اعلام نماید تا متناسب با آن نیازسنجی و برنامه ریزی آموزشی انجام شود.

۸- پیشنهاد می‌شود برگزاری دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار در فضایی با نشاط، شاداب و مفرح تشکیل گردد. این امر ضرورتاً به معنای فضای فیزیکی آموزش نیست بلکه محیط معنوی کلاس‌های آموزشی است که مدرسان توانمند قادر به تشکیل آن می‌باشند.

۹- با توجه به نتیجه به دست آمده از فرضیات تحقیق، به مدیران و مسئولین پیشنهاد می‌شود برای دستیابی به نتیجه مطلوب و کسب رضایت ذینفعان، باید از طریق تیم‌های نظارتی بر اجرای صحیح مراحل این طرح به منظور تحقق حقوق ذینفعان اعم از کارکنان، مراجعین بر اساس قانون صورت پذیرد.

منابع

- ابطحی، سید حسین؛ عباسی، سعید (1386). توانمندسازی کارکنان، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
- اعرابی، ابراهیم، ابطحی، سید حسین (۱۳۸۷)، آموزش و بهسازی سرمایه‌های انسانی (جلد اول) تهران: مؤسسه فرهنگی کتاب لاینز، انتشارات پوینده.
- آقای، فاطمه؛ مهرورزان، آرمن (۱۳۹۲). الزامات اجرای مدل تعالی سازمانی در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- بشیری، مهدی (۱۳۹۲). ابعاد و ویژگی‌های الگوی مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی نیروی انتظامی (مگنا)، سال دهم، شماره 44، انتشارات فصلنامه توسعه سازمانی پلیس.
- استوارت، جیمزا و به اوان. جان. سی (۱۳۸۹). نظریه‌های روان‌درمانی، ترجمه یحیی سید محمدی، تهران: انتشارات رشد.
- آلفرد، لارنس ا، جان الیور، پی (۱۳۷۹). شخصیت، نظریه و پژوهش، ترجمه محمد جعفر جوادی و پروین کدیور، تهران: انتشارات آبیژ.
- بزازجزایری، علیرضا (۱۳۷۹). آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی شماره چهارم (پیاپی) 24، سال ششم، زمستان ۱۳۷۹.
- تسلیمی، مجتبی و سلیمی، محمد حسین. (۱۳۸۷). مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)، چاپ اول، تهران: مرکز اطلاع‌رسانی وزارت جهاد سازندگی و مرکز نشر دانشگاه صنعتی امیرکبیر.
- رشیدی، علیرضا (۱۳۷۹)، طراحی مدل کاربردی تعالی حرفه‌ای پرستاران، فصلنامه راهبرد، سال بیست و چهارم، صص ۲۹۴-۳۰۵.

- سعادت، مهدی (۱۳۸۲). مسئولیت پذیری اجتماعی در برنامه درسی کنونی دوره ابتدایی ایران و طرحی برای آینده. رساله دکتری. دانشگاه تربیت مدرس.
- صوفی، شهرناز و رضایی، علی (۱۳۹۲). بررسی رابطه پیاده‌سازی مدل تعالی سازمانی (EFQM) با عملکرد پلیس آگاهی ناجا. فصلنامه مطالعات مدیریت، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی. شماره اول، دوره سوم.
- طباطبائی نسب، سیدمحمد (۱۳۹۶). ارائه مدل کاربردی جهت تعالی رفتار کارکنان کلانتری‌ها و پایگاه‌های نیروی انتظامی. طرح تحقیقاتی، دانشگاه یزد.
- کریمی جعفری، غلامرضا و احمدی خدابخش (۱۳۹۲)، رابطه بین فرهنگ سازمانی و توانمندسازی مدل تعالی سازمانی، مجله طب نظامی، سال هشتم، شماره یک، ص ۶۹-۷۷.
- موسوی، کاظم؛ عرب شاهی، جواد (۱۳۹۲). رابطه اخلاق با تعالی سازمانی. تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد (چاپ نشده). دانشگاه علامه طباطبائی.
- محمودی، محمود (1388). استانداردهای تعالی رفتار کارکنان کلانتری‌ها، تهران، معاونت آموزش ناجا

- Biridi, Robert, A. (1993). Behavior in Organization. Forth Edition. Ally Bacon co. pp. 160-164.
- Feltes, L. J & Loudon, S. H & Rutledge, C. J. F. (2002). Job satisfaction among Roman Catholic parochial clergy in England and Wales. Review of Religious Research. Pp.14 -19.
- Goldstein, R, Patton, W, & Creed, P. (2004). The importance and place of neuroticism in predicting Job satisfaction in nurses. Journal of Applied Social Psychology. Vol 3, pp. 282 – 290.
- Goldberg, L.R. (2006). An alternative Description of personality: the Big-Five factor structure. Journal of personality and social psychology. Vol. 59, No. 6.
- Joyce, T. & Larsen, R. (2008). Dispositional affect and job satisfaction: a review and theoretical extension. Organizational and Human Decisin processes. Vol. 86, pp.67 – 98.
- Mayor, S. (2008). Review confirms workplace counseling reduces stress.

British medical journal. Vol. 322, pp. 637.

- Patrick, R. L. (2003). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*. Vol.1, pp.70 -73.
- Sharma and Talwar, M. N & Levenson, R.W. (2007). Birds of feather Donot Always fly farthest: similarity in big five personality predicts more negative marital satisfaction trajectories in long-term marriages. *Journal of psychology and aging*. Vol. 22, No. 4, pp.666 -675.

