

اولویت‌بندی عوامل مؤثر در بهره‌وری منابع انسانی نیروی انتظامی با استفاده از تصمیم‌گیری چند شاخصه

تاریخ دریافت: 94/11/20 تاریخ پذیرش: 95/03/12

نبی امیدي¹، حشمت‌اله عسکری²، محمدرضا امیدی³

از صفحه 85 تا 104

چکیده

بهره‌وری منابع انسانی ظرف دو دهه گذشته در جوامع صنعتی به عنوان یکی از مهم‌ترین مباحث علم مدیریت مطرح بوده و در کشور ما نیز این بحث به تدریج اهمیت انکارناپذیر خود را به مدیران و تصمیم‌گیران نشان داده و مطالعاتی در این زمینه انجام گرفته است. تحقیق حاضر به بررسی عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری منابع انسانی پرداخته است. این پژوهش توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری آن مشتمل بر 128 نفر از کارکنان نیروی انتظامی استان ایلام است.

هدف از این تحقیق اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری منابع انسانی با استفاده از فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه بوده است. در بررسی این عوامل، بهره‌وری منابع انسانی تابعی از عوامل فردی، شغلی، سازمانی و محیطی در نظر گرفته شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها علاوه بر شاخص‌های آمار توصیفی از آزمون‌های t، تحلیل واریانس و مدل MADM استفاده شد. بررسی نتایج به‌دست آمده نشان داد بر اساس مدل تصمیم‌گیری چندشاخصه و مقایسه دوتایی در بین عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری، عوامل فردی مؤثرترین عامل در افزایش بهره‌وری در بین منابع انسانی نیروی انتظامی استان ایلام است و می‌توان این چنین استنباط کرد که این عامل در بهره‌وری منابع انسانی این سازمان نقش به‌سزایی دارد.

کلیدواژه‌ها

بهره‌وری، منابع انسانی، نیروی انتظامی، MADM، تصمیم‌گیری.

1- مربی دانشگاه پیام نور، گروه مدیریت، ایلام، ایران، (نویسنده مسئول)، nabiomidi@gmail.com

2- دانشیار اقتصاد دانشگاه ایلام، ایلام

3- دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، mromidi_91@yahoo.com



مقدمه

یکی از ابزارهای مهم ایجاد تحول، توسعه و تعالی سازمان بهره‌وری نیروی انسانی است (نطاق، 1384). توسعه، فرایندی جامع است که طی آن مدیران و کارکنان رشد می‌یابند (مامفورد¹، 1987) و توسعه مدیریت، توسعه حرفه مدیریت در درون سازمان است (بورگوین²، 1988). امروزه ایجاد هم‌سویی و تناسب میان راهبردهای مدیریت منابع انسانی با راهبردهای دیگر سازمان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر در بهبود عملکرد سازمان‌ها و توسعه آن است. در واقع سنگ زیربنای هر سازمان را منابع انسانی تشکیل می‌دهند که اگر این منابع انگیزش کافی داشته باشند، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان به کار خواهند گرفت و چرخ‌های آن را به حرکت درخواهند آورد. در زمینه توسعه منابع انسانی دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد، پاره‌ای آن را هدف و برخی آن را ابزار می‌دانند. در دیدگاه ابزاری، آن چه مهم است تأثیر نیروی انسانی در محیط کاری به منظور دستیابی افراد به استانداردهای کمی و کیفی بهتر در انجام امور است.

توسعه منابع انسانی ابزاری برای بهبود مؤثر افراد در محیط کار است. منابع انسانی یک کشور، از هر جنبه‌ای که به آن توجه شود، چه به عنوان تصمیم‌گیران و قانون‌گذاران در سطح کلان و چه به عنوان مدیران و کارکنان در سطح خرد مهم‌ترین عامل توسعه آن کشور محسوب می‌شود. منابع انسانی هم در بعد انسان‌های تصمیم‌گیر برای جامعه و هم در بعد کارکنان در بخش‌های اقتصادی کشور از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این پژوهش به عوامل مؤثر در بهره‌وری منابع انسانی در بین کارکنان نیروی انتظامی می‌پردازد. برای اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی از شاخص‌های چند معیاره استفاده می‌شود.

مبانی نظری

امروزه بیشتر سازمان‌های اثربخش پی برده‌اند که منبع حیاتی ایجاد مزیت رقابتی پایدار در محیط، فقط داشتن هوشمندانه‌ترین طراحی محصول یا خدمت، بهترین راهبرد

1-Mumford

2-Burgogne

بازاریابی، فناوری آخرین مدل یا مدیریت مالی بسیار قوی نیست، بلکه داشتن منابع انسانی مناسب و مدیریت صحیح آنهاست. داشتن دیدگاه راهبردی منابع انسانی، یعنی ملاحظه کارکنان به عنوان دارایی‌های انسانی و توسعه خط‌مشی‌ها و برنامه‌های مناسب به عنوان سرمایه‌گذاری‌هایی در این دارایی‌ها، برای ارزش‌افزایی توسط آنان در سازمان و عرصه اصلی فعالیت ضروری است (ملو¹، 2010).

اندازه‌گیری مؤثر در واقع عبارتست از تهیه و توسعه اطلاعات و اطمینان از این‌که بهبود روند مؤثر از امکانات و به تبع آن بهبود روند رشد صورت می‌گیرد. تصمیم‌گیری چند معیاره به عنوان یک علم دارای مفاهیم، رویکردها و متدهای خاص خود است و به تصمیم‌گیرنده در شناسایی، توصیف و ارزیابی گزینه‌ها کمک می‌کند و گزینه‌ها را رتبه‌بندی، گروه‌بندی یا انتخاب می‌کند (دمونتینز² و همکاران، 2000). تمامی روش‌های MADM مستلزم وجود اطلاعاتی هستند که بر اساس اهمیت نسبی هر شاخص به‌دست آمده باشند. این اطلاعات معمولاً دارای مقیاس ترتیبی یا اصلی هستند. وزن‌های مربوط به شاخص‌ها می‌توانند مستقیماً توسط تصمیم‌گیرنده یا به وسیله روش‌های علمی موجود به معیارها تخصیص داده شود. این وزن‌ها اهمیت نسبی هر شاخص را بیان می‌کنند. تمام تکنیک‌های تصمیم‌گیری که به دنبال تحلیل کمی گزینه‌ها هستند، نسبت به تعیین معیارها و گزینه‌ها، تعیین وزن معیارها، ارزیابی کمی گزینه‌ها بر اساس معیارها، پردازش ارزیابی کمی و رتبه‌بندی گزینه‌ها اقدام می‌کنند (وگد³، 1983). عمده‌ترین انتقاد بر روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه این است که به هنگام به‌کارگیری روش‌های مختلف برای یک مسئله خاص، این روش‌ها جواب‌های مختلف و گوناگونی ارائه خواهند کرد (هوبس و هورن⁴، 1997).

تصمیم‌گیری چند معیاره بیانگر شرایطی است که معیارهای چندگانه اما غالباً متعارض در تصمیم‌گیری وجود دارند. حل مسایل تصمیم‌گیری چند معیاره دارای پیچیدگی است و به راحتی امکان‌پذیر نمی‌باشد به ویژه آنکه اغلب معیارهای موردنظر با یکدیگر تعارض داشته؛ افزایش مطلوبیت یکی می‌تواند باعث کاهش مطلوبیت برای دیگری شود. به همین دلیل روش‌هایی تحت‌عنوان تصمیم‌گیری چند معیاره، و به‌ویژه تصمیم‌گیری چند شاخصه

1-Mello

2-De Montis

3- Voogd

4-Hobbs and horn



(MADM) توسعه داده شده‌اند که به حل مسایل مزبور کمک می‌کنند. روش‌های چند شاخصه دارای تکنیک‌های متنوعی در مراحل مختلف تصمیم‌گیری هستند. در این روش‌ها چندین گزینه بر اساس چندین معیار مختلف با هم مقایسه شده؛ بهترین گزینه یا ترتیب گزینه‌های مناسب انتخاب می‌شوند. روش‌های MADM بر پایه استدلال‌های ریاضی، بهترین گزینه تصمیم‌گیری را از بین گزینه‌های موجود با اولویت‌بندی آن‌ها تعیین می‌کنند. امروزه روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه در زمینه‌های متعدد و مختلف به طور وسیع مورد استفاده قرار می‌گیرند. دلیل این امر توانایی و قابلیت بالای این روش‌ها در مدل‌سازی مسایل واقعی و سادگی و قابل فهم بودن آن‌ها برای اکثر کاربران می‌باشد.

پیشینه پژوهش

مطالعات فراوانی در زمینه بهره‌وری منابع انسانی صورت گرفته است، ترکمانی (1371) نشان داد که آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه، امکان بروز خلاقیت و نوآوری برای نیل به اهداف سازمان را افزایش می‌دهد. تونکه‌نژاد و داوری (1388) در تحقیقی با عنوان توسعه منابع انسانی با رویکرد جامعه‌شناختی سازمان با هدف سنجش ابعاد چهارگانه توسعه منابع انسانی، هویت‌بخشی، یکپارچگی، موفقیت و سازگاری بامحیط در بین سه گروه کارکنان ستادی شرکت ملی نفت ایران بانمونه آماری 70 نفر انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که برای هر سه گروه مدیران، کارشناسان و کارکنان عملیاتی، توجه به چهاربعد هویت‌بخشی، یکپارچگی، موفقیت و سازگاری بامحیط لازم و ضروری است. هم‌چنین نتایج پژوهش نشان می‌دهد که اهمیت ابعاد توسعه منابع انسانی به جز بعد هویت‌بخشی و حفظ فرهنگ سازمان، در بین سه گروه متفاوت است. کاووسی و احمدی (1389) نشان دادند بین شاخص جهانی شدن و توسعه منابع انسانی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. جزنی و همکاران (1389) در تحقیقی با عنوان تدوین راهبردهای توسعه منابع انسانی با رویکرد توسعه دانش کارکنان جامعه آماری 200 نفر انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد وضعیت حوزه‌های تأثیرگذار در توسعه منابع انسانی و توسعه دانش کارکنان، متوسط بوده و در برخی حوزه‌های اصلی، وضعیت متوسط متمایل به وضعیت

نامطلوب است و مقایسه وضعیت موجود دانش کارکنان و وضعیت مطلوب آن، نشان از وجود شکاف دانش دارد.

ویسیان و حکمت (1392) در تحقیقی نشان دادند که مدیریت راهبردی منابع انسانی با فرهنگ سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد و با افزایش درک بیشتر مدیریت راهبردی منابع انسانی توسط کارکنان سازمان، فرهنگ سازمانی در بین کارکنان سازمان ارتقاء و افزایش می‌یابد. کوروز¹ (1966) با استفاده از داده‌های صنایع اتحادیه اروپا در فاصله سال‌های 1988 تا 1991، به بررسی تأثیر سطح تحصیلات شاغلان بر بهره‌وری منابع انسانی پرداخت و نشان داد که نسبت منابع انسانی با تحصیلات عالی، تأثیر مثبت و معناداری در بهره‌وری منابع انسانی در زیر بخش‌های صنایع مختلف دارد. در سطح خرد، مطالعاتی مانند بیشاب² (1991)، هولزر³ و همکاران (1993)، هاسلید⁴ (1995)، آلمیدا و کارنیو⁵ (2008) نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنادار آموزش‌های ارائه شده از سوی سازمان بر بهره‌وری سازمان بوده است.

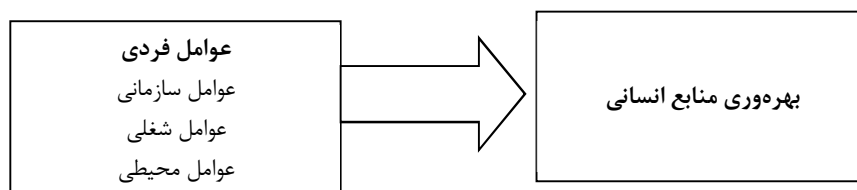
فرضیه‌های پژوهش

عوامل فردی در افزایش بهره‌وری منابع انسانی تأثیر دارد.

عوامل سازمانی در افزایش بهره‌وری منابع انسانی تأثیر دارد.

عوامل شغلی در افزایش بهره‌وری منابع انسانی تأثیر دارد.

عوامل محیطی در افزایش بهره‌وری منابع انسانی تأثیر دارد.



شکل 1- مدل مفهومی پژوهش

1- Corvers

2- Bishop

3- Holzer

4- Huselid

5- Almeida and Carneiro



مدل MADM یکی از شناخته شده‌ترین شاخه‌های تصمیم‌گیری به شمار می‌رود که دارای تنوع تکنیکی بسیار گسترده‌ای است، با این حال این تکنیک‌ها دارای جنبه‌های مشترک خاصی هستند. با توجه به پیشینه تحقیقاتی و مطالعات صورت گرفته در حوزه بهره‌وری منابع انسانی، مدل مفهومی پژوهش (شکل 1) با در نظر گرفتن چهار عامل فردی، سازمانی، شغلی و محیطی طراحی گردید. این عوامل دارای شاخص‌های متعدد و متنوعی هستند که با استفاده از ابزار سنجش تحقیق، بررسی و با استفاده از MADM اندازه‌گیری و اولویت‌بندی خواهند شد.

روش پژوهش

این تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش 128 نفر از کارکنان نیروی انتظامی استان ایلام هستند، برای تهیه پرسش‌نامه از طیف پاسخ لیکرت استفاده شده است. تعداد کل سؤال‌های پرسش‌نامه 44 عدد می‌باشد. نحوه امتیازدهی به سؤال‌ها نیز که از بسیار کم تا بسیار زیاد است به ترتیب از 1 تا 5 می‌باشد.

داده‌ها و اطلاعات به دست آمده ابزار پژوهش (پرسشنامه) ابتدا کدگذاری گردید و با استفاده از نرم افزار مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار گردآوری داده‌های تحقیق به دو شیوه بوده است. برای به دست آوردن داده‌های پژوهشی از ابزار پرسشنامه (که اعتبار و روایی آن با استفاده از آزمون‌های آماری مورد تایید قرار گرفته است) و برای داده‌های اطلاعاتی از مطالعه کتابخانه‌ای و مصاحبه‌های میدانی بهره گرفته شده است. برای سنجش پایایی¹ از آزمون آلفای کرونباخ² استفاده شده است. با توجه به اینکه ضریب این آزمون 0.917 بوده است پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار می‌گیرد. برای سنجش روایی³ پژوهش حاضر نیز از نظرات اساتید دانشگاه در رشته‌های آمار، مدیریت و منابع انسانی استفاده گردید

1- Reliability

2- Cronbach's alpha

3- Validity

یافته‌ها

به‌منظور اولویت‌بندی عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری منابع انسانی از روش MADM استفاده شده است، در این روش پس از مقایسه دوتایی گزینه‌های هر عامل، جداولمربوطه تهیه و پس از تعیین اوزان شاخص‌های هر عامل، در نهایت با تعیین وزن چهار عامل اصلی در مورد آنها اولویت‌گذاری، انتخاب یا رتبه‌بندی صورت می‌گیرد. نتایج مربوط به میزان تأثیر عامل‌ها در جدول شماره یک آمده است.

جدول (1): میزان تأثیر عوامل فردی مؤثر در افزایش بهره‌وری منابع انسانی

| عوامل | مقیاس بسیار کم | کم | متوسط | زیاد | بسیار زیاد | میانگین نمره | انحراف معیار |
|---|----------------|----|-------|------|------------|--------------|--------------|
| 1. مدارج تحصیلی | فرآوانی | - | 1 | 4 | 15 | 13 | 0/78093 |
| | درصد | - | 3/0 | 12/1 | 45/5 | 39/4 | 4/2121 |
| 2. میزان تجربه و مهارت‌های مرتبط باشغل | فرآوانی | - | - | - | 14 | 19 | 0/50189 |
| | درصد | - | - | - | 42/4 | 57/6 | 4/5758 |
| 3. نگرش شما به شغل، سازمان و به‌طور کلی کارتان | فرآوانی | - | - | 2 | 19 | 12 | 0/58549 |
| | درصد | - | - | 6/1 | 57/6 | 36/4 | 4/3030 |
| 4. کسب موفقیت‌های شغلی | فرآوانی | - | 1 | 2 | 14 | 16 | 0/74239 |
| | درصد | - | 3/0 | 6/1 | 42/4 | 48/5 | 4/3636 |
| 5. امکان پیشرفت و ترقی شغلی، | فرآوانی | - | - | 4 | 12 | 16 | 0/70711 |
| | درصد | - | - | 12/1 | 36/4 | 48/5 | 4/3750 |
| 6. احترام به شخصیت شما در محیط کار | فرآوانی | - | - | 2 | 7 | 24 | 0/59512 |
| | درصد | - | - | 6/1 | 21/2 | 72/7 | 4/6667 |
| 7. قدردانی از کار شما و تلاش‌هایتان در محیط کار | فرآوانی | - | 2 | 7 | 9 | 15 | 0/96039 |
| | درصد | - | 6/1 | 21/2 | 27/3 | 45/5 | 4/1212 |
| 8. باورها و اعتقادات، ارزش‌ها و دیدگاه‌ایتان | فرآوانی | - | 3 | 5 | 11 | 14 | 0/97991 |
| | درصد | - | 9/1 | 15/2 | 33/3 | 42/4 | 4/0909 |

در شاخص‌های فردی بیشترین درصد پاسخ‌ها در سطح خیلی زیاد مربوط به «احترام به شخصیت در محیط کار» با 72/7 درصد و کمترین درصد پاسخ‌ها مربوط به «نگرش به شغل، سازمان و به‌طور کلی کار» با 36/4 درصد بوده است.



جدول (2): میزان تأثیر عوامل سازمانی مؤثر در افزایش بهره‌وری منابع انسانی

| عوامل | مقیاس | بسیار کم | کم | متوسط | زیاد | بسیار زیاد | میانگین نمره | انحراف معیار |
|--|---------|----------|-----|-------|------|------------|--------------|--------------|
| 1. مشارکت شما در تصمیم‌گیری‌های مربوط به کارتان | فراوانی | - | - | 2 | 16 | 15 | 4/3939 | 0/60927 |
| | درصد | | | 106 | 48/5 | 45/5 | | |
| 2. گزینش و انتخابات شما براساس اصل شایستگی و لیاقت | فراوانی | - | - | 2 | 15 | 16 | 4/4242 | 0/61392 |
| | درصد | | | 6/1 | 45/5 | 48/5 | | |
| 3. گزینش و انتخاب شما بر مبنای تجربه کاری و مهارت‌هایتان | فراوانی | - | - | 1 | 14 | 18 | 4/5152 | 0/56575 |
| | درصد | | | 3/0 | 42/4 | 54/5 | | |
| 4. وجود نظام عادلانه و منصفانه پاداش‌ها | فراوانی | - | 1 | 1 | 12 | 19 | 4/4848 | 0/71244 |
| | درصد | | 3/0 | 3/0 | 36/4 | 57/6 | | |
| 5. وجود نظام حقوق و دستمزد عادلانه که بر مبنای صلاحیت‌ها و میزان تلاش استقرار باشد | فراوانی | - | - | 1 | 13 | 19 | 4/5455 | 0/56408 |
| | درصد | | | 3/0 | 39/4 | 57/6 | | |
| 6. وجود مدیرانی که زمینه رشد و پیشرفت و ترقی در کار را فراهم آورند | فراوانی | - | - | 1 | 9 | 23 | 4/6667 | 0/54006 |
| | درصد | | | 3/0 | 27/3 | 69/7 | | |
| 7. وجود مدیران لایق و کارآمد در سازمان | فراوانی | - | - | 2 | 14 | 17 | 4/4545 | 0/61699 |
| | درصد | | | 6/1 | 42/4 | 51/5 | | |
| 8. وجود مدیران قابل اعتماد و دلسوز | فراوانی | - | - | 1 | 12 | 20 | 4/5758 | 0/56071 |
| | درصد | | | 3/0 | 36/4 | 60/6 | | |
| 9. وجود سلسله مراتب فرماندهی سازمانی شفاف | فراوانی | - | - | 5 | 18 | 10 | 4/1515 | 0/66714 |
| | درصد | | | 15/2 | 54/5 | 30/3 | | |

| عوامل | مقیاس | بسیار کم | کم | متوسط | زیاد | بسیار زیاد | میانگین نمره | انحراف معیار |
|--|---------|----------|-----|-------|------|------------|--------------|--------------|
| 10. تقسیم صحیح و منطقی وظایف براساس تخصص | فراوانی | - | - | 3 | 14 | 16 | 4/3939 | 0/65857 |
| | درصد | | | 9/1 | 42/4 | 48/5 | | |
| 11. آموزش‌هایی که سطح دانش فنی و تخصصی مرتبط با شغلشان را افزایش دهد | فراوانی | - | 1 | 7 | 13 | 12 | 4/0909 | 0/84275 |
| | درصد | | 3/0 | 21/2 | 39/4 | 36/4 | | |
| 12. آموزش‌هایی که سطح مهارت‌ها و توانمندی‌هایشان را افزایش دهد | فراوانی | - | - | 2 | 13 | 18 | 4/4848 | 0/61853 |
| | درصد | | | 6/1 | 39/4 | 54/5 | | |
| 13. ایجاد امنیت شغلی | فراوانی | - | 1 | 4 | 8 | 20 | 4/4242 | 0/83030 |
| | درصد | | 3/0 | 12/1 | 24/2 | 60/6 | | |
| 14. پشتیبانی سازمان از تصمیم‌های شما در کار | فراوانی | - | 1 | 3 | 17 | 12 | 4/2121 | 0/73983 |
| | درصد | | 3/0 | 9/1 | 51/5 | 34/4 | | |
| 15. فراهم آوردن تجهیزات و تسهیلاتی که برای انجام کار لازم است | فراوانی | - | - | 2 | 18 | 13 | 4/3333 | 0/59512 |
| | درصد | | | 6/1 | 54/5 | 39/4 | | |
| 16. کمک و پشتیبانی مدیران از شما و تشویق شما | فراوانی | - | - | 3 | 14 | 16 | 4/3939 | 0/65857 |
| | درصد | | | 9/1 | 42/4 | 48/5 | | |
| 17. افزایش میزان مسئولیت‌پذیری شما | فراوانی | - | - | 1 | 16 | 16 | 4/4545 | 0/56407 |
| | درصد | | | 3/0 | 48/5 | 48/5 | | |
| 18. آموزش‌هایی که سطح دانش معلومات عمومی را افزایش می‌دهد | فراوانی | - | 1 | 7 | 13 | 12 | 4/0909 | 0/84275 |
| | درصد | | 3/0 | 21/2 | 39/4 | 36/4 | | 0 |



| عوامل | مقیاس | بسیار کم | متوسط | زیاد | بسیار زیاد | میانگین نمره | انحراف معیار |
|---|-----------------|----------|-------|------|------------|--------------|--------------|
| 19. سخت کوشی و پشتکار تان در کار | فراوانی درصد | - | - | 12 | 21 | 4/6364 | 0/48850 |
| 20. مشارکت شما در تعیین اهداف و استانداردهای شغلی | فراوانی درصد | - | 6 | 20 | 5 | 4/3939 | 0/60927 |
| 21. وجود نظام مزایای شغلی نظیر (بیمه، تأمین اجتماعی، مرخصی.....) | فراوانی درصد | - | 8 | 11 | 14 | 4/1818 | 0/80834 |
| 22. وجود کانال‌های رسمی ارتباطی مشخص و کوتاه | فراوانی درصد | - | 9 | 17 | 6 | 3/9063 | 0/68906 |
| 23. مشارکت در حل مشکلات و مسائل سازمانی | فراوانی درصد | - | 4 | 15 | 14 | 4/2121 | 69631 |
| 24. افزایش میزان مسئولیت‌پذیری | فراوانی درصد | - | 1 | 16 | 16 | 4/4545 | 0/56407 |

داده‌های جدول شماره دو بیانگر آن است که بیشترین درصد پاسخها در سطح خیلی زیاد مربوط به وجود مدیرانی که زمینه رشد و پیشرفت و ترقی درکار را فراهم آورند با 69/7 درصد و کمترین درصد پاسخها مربوط به وجود کانال‌های رسمی ارتباطی مشخص و کوتاه با 30/3 درصد بوده است.

جدول (3): میزان تأثیر عوامل شغلی مؤثر در افزایش بهره‌وری منابع انسانی

| انحراف معیار | میانگین نمره | بسیار زیاد | زیاد | متوسط | کم | مقیاس بسیار کم | عوامل |
|-----------------|-----------------|------------|------|-------|------|----------------|--|
| 0/60464 | 4/3030 | 14 | 15 | 4 | - | - | 1. کار شما را منصفانه |
| | | 42/4 | 45/5 | 12/1 | | | ارزیابی کنند و نقاط قوت و ضعف‌تان را صادقانه به شما بگویند |
| 0/68258 | 4/1818 | 10 | 20 | 2 | 1 | - | 2. احساس داشتن کاری |
| | | 30/3 | 60/6 | 6/1 | 3/0 | | مهم |
| 0/59229 | 4/3125 | 8 | 17 | 5 | 3 | - | 3. داشتن آزادی عمل |
| | | 24/2 | 51/5 | 15/2 | 9/1 | | در کار و تصمیم‌گیری‌های مربوط به کارتان |
| 0/87905 | 3/9091 | 12 | 18 | 2 | - | - | 4. کارهای تلاش برانگیز |
| | | 36/4 | 54/5 | 6/1 | | | (کارهایی که روند ثابت و یکسان ندارند) |
| 0/52944 | 4/3030 | 11 | 21 | 1 | - | - | 5. آگاهی از اهداف و |
| | | 33/3 | 36/6 | 3/0 | | | وظایف شغلی و درک اهمیت آنها |
| 0/73983 | 4/2121 | 12 | 17 | 3 | 1 | - | 6. وجود شرح وظایف |
| | | 36/4 | 51/5 | 9/1 | 3/0 | | مدون و روشن |
| 0/61392 | 3/4848 | 7 | 12 | 7 | 4 | 3 | 7. وظایف شغلی متنوع |
| | | 21/2 | 36/4 | 21/2 | 12/1 | 9/1 | و گسترده |
| 0/50752 | 4/4848 | 16 | 17 | - | - | - | 8. استفاده از تمامی |
| | | 48/5 | 51/5 | | | | دانش و مهارت‌ها در انجام کارها |

براساس جدول شماره سه بیشترین درصد پاسخ‌ها در سطح خیلی زیاد مربوط به استفاده از تمامی دانش و مهارت‌ها در انجام کارها با 48/5 و کمترین درصد پاسخ‌ها مربوط به وظایف شغلی متنوع و گسترده با 21/2 درصد بوده است.

جدول (4): میزان تأثیر عوامل محیطی مؤثر در افزایش بهره‌وری منابع انسانی

| عوامل | مقیاس بسیار کم | کم | متوسط | زیاد | بسیار زیاد | میانگین نمره | انحراف معیار |
|---|----------------|------|-------|------|------------|-----------------|-----------------|
| 1. وضع اقتصادی کشور | - | 2 | 8 | 12 | 11 | 3/9091 | 1/07132 |
| نظیر (تورم، بیکاری و...) | درصد | 6/1 | 24/2 | 36/4 | 33/3 | | |
| 2. وضع اداری کشور | - | 2 | 4 | 11 | 16 | 4/2424 | 0/90244 |
| در کل نظیر (نحوه مدیریت در کل کشور) | درصد | 6/1 | 12/1 | 33/3 | 48/5 | | |
| 3. وضع اجتماعی کشور | - | 4 | 11 | 9 | 9 | 3/6970 | 0/01504 |
| نظیر (نرخ رشد جمعیت، میزان بهداشت و...) | درصد | 12/1 | 33/3 | 27/3 | 27/3 | | |
| 4. وضع سیاسی کشور | 2 | 4 | 12 | 8 | 7 | 3/4242 | 1/1447 |
| نظیر (ثبات سیاسی) | درصد | 6/1 | 12/1 | 24/2 | 21/2 | | |

بر اساس جدول شماره چهار بیشترین درصد پاسخ‌ها در سطح خیلی زیاد مربوط به وضع اداری کشور، نظیر نحوه مدیریت در کل کشور با 48/5 و کمترین درصد پاسخ‌ها مربوط به وضع سیاسی کشور نظیر (ثبات سیاسی) با 21/2 درصد بوده است.

جدول (5): نتایج آزمون t یک گروهی میان ابعاد چهارگانه مورد بررسی

| تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای معیار | مقدار t | درجه آزادی |
|-------|---------|--------------|------------|---------|------------|
| 33 | 44/0303 | 3/87689 | 0/67488 | 60/796 | 32 |
| 30 | 59/2000 | 5/74396 | 1/04870 | 53/590 | 29 |
| 33 | 15/2727 | 3/13521 | 0/54577 | 22/487 | 32 |
| 32 | 64/4688 | 5/88045 | 1/03953 | 59/132 | 31 |

تدوین اولویت‌ها: اولین گام در اولویت‌دهی اجزاء یک مسئله، انجام مقایسات زوجی است، برای انجام مقایسات زوجی استفاده از روش ماتریس بهترین روش است. روش ماتریس ابزار ساده و مفیدی است که چارچوبی جهت اخذ اطلاعات بیشتر از طریق انجام کلیه مقایسات ممکن و تحلیل حساسیت اولویت‌های کلی با اعمال تغییرات در قضاوت‌ها، ارائه می‌دهد. جدول شماره شش ارزش اعداد 1 تا 9 مرتبط با قضاوت‌ها را تعریف می‌کند.

جدول (6): مقیاس مقایسات زوجی

| مقدار عددی | درجه اهمیت در مقایسه دو به دو |
|------------|-------------------------------|
| 1 | ترجیح یکسان |
| 2 | یکسان تا نسبتاً مرجح |
| 3 | نسبتاً مرجح |
| 4 | نسبتاً تا قویاً مرجح |
| 5 | قویاً مرجح |
| 6 | قویاً تا بسیار قوی مرجح |
| 7 | ترجیح بسیار قوی |
| 8 | بسیار تا بی اندازه مرجح |
| 9 | بی اندازه مرجح |

جدول شماره هفت مقایسه شاخص مدارج تحصیلی با 5 شاخص دیگر در معیار فردی مؤثر در افزایش بهره‌وری منابع انسانی است.

جدول (7): ماتریس قضاوت‌ها

| فردی | مدارج تحصیلی | تجربه و مهارت | امکان پیشرفت | احترام به شخصیت | نگرش به سازمان | موفقیت شغلی |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|----------------|---------------|
| مدارج تحصیلی | 1 | 7 | $\frac{1}{5}$ | 8 | 9 | 7 |
| تجربه و مهارت | $\frac{1}{7}$ | 1 | 6 | 6 | $\frac{1}{5}$ | $\frac{1}{8}$ |
| امکان پیشرفت | 5 | $\frac{1}{6}$ | 1 | 7 | $\frac{1}{7}$ | $\frac{1}{7}$ |
| احترام به شخصیت | $\frac{1}{8}$ | $\frac{1}{6}$ | $\frac{1}{7}$ | 1 | $\frac{1}{7}$ | $\frac{1}{5}$ |
| نگرش به سازمان | $\frac{1}{9}$ | 5 | 7 | 7 | 1 | 7 |
| موفقیت شغلی | $\frac{1}{7}$ | 8 | 7 | 5 | $\frac{1}{7}$ | 1 |



تلفیق قضاوت‌ها: برای این که اولویت نسبی هر شاخص را با توجه به معیار فردی به دست آوریم، باید قضاوت‌های انجام شده را با یکدیگر تلفیق کنیم که در جدول شماره هشت نشان داده شده است.

جدول (8): ماتریس تلفیق قضاوت‌ها

| موفقیت شغلی | نگرش به سازمان | احترام به شخصیت | امکان پیشرفت | تجربه و مهارت | مدارج تحصیلی |
|-------------|----------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| 3/8884 | 3/9617 | 1/6093 | 2/0651 | 0/5683 | 1 |
| 0/8428 | 1/7264 | 0/8543 | 2/5251 | 1 | 1/7550 |
| 1/9390 | 3/7681 | 0/2800 | 1 | 0/3300 | 0/3926 |
| 1/0764 | 1/9954 | 1 | 3/5630 | 1/1688 | 1/2384 |
| 0/3370 | 1 | 0/4998 | 0/2647 | 0/5783 | 0/2519 |
| 1 | 2/9576 | 0/9276 | 1/0266 | 1/1840 | 0/2599 |
| 9/0836 | 15/4092 | 5/171 | 10/444 | 4/8294 | 4/8978 |

برای به دست آوردن ارجحیت نسبی هر کدام از شاخص‌ها ابتدا اعداد هر ستون را با یکدیگر جمع می‌کنیم و اعداد هر ستون را بر مجموع اعداد آن ستون تقسیم می‌کنیم. این ماتریس سبب می‌شود تا مقایسه معنادارتری بین عناصر انجام گیرد. در نهایت اعداد هر ردیف ماتریس را با یکدیگر جمع کرده و میانگین آن را به دست می‌آوریم، این عمل سبب می‌شود تا درصد اولویت نسبی هر یک از شاخص‌ها به دست آید.

مقایسه عوامل فردی: جدول شماره ۹ ماتریس میانگین وزنی عوامل فردی را نشان می‌دهد.

جدول (9): ماتریس میانگین وزنی

| میانگین جمع | موفقیت شغلی | نگرش به سازمان | احترام به شخصیت | امکان پیشرفت | تجربه و مهارت | مدارج تحصیلی |
|-------------|-------------|----------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| 2/515 | 1/5156 | 2/570 | 3/112 | 1/977 | 1/1176 | 2/041 |
| 1/961 | 1/1769 | 1/120 | 1/1612 | 2/417 | 2/070 | 3/583 |
| 1/265 | 7/561 | 2/445 | 0/541 | 0/957 | 0/683 | 0/801 |
| 2/118 | 1/277 | 1/184 | 1/1294 | 1/1933 | 2/420 | 2/528 |
| 0/6 | 3/948 | 0/370 | 0/648 | 0/966 | 1/1197 | 0/514 |
| 1/4 | 8/775 | 1/100 | 1/1919 | 1/1793 | 2/451 | 0/530 |

بر اساس جدول فوق اولین اولویت در عوامل فردی به مدارج تحصیلی با 0/2515 درصد و اولویت آخر مربوط به نگرش به سازمان با 0/06 درصد می‌باشد. به منظور اولویت‌بندی سایر عوامل مؤثر در بهره‌وری شامل معیارهای سازمانی، شغلی و محیطی نیز مراحل به همین صورت انجام گرفته است که به ترتیب جداول اولویت‌بندی شاخص‌های هر یک از معیار به شرح ذیل نشان داده می‌شود.

اولویت‌بندی شاخص‌های سازمانی: جدول شماره ده ماتریس میانگین وزنی شاخص‌های سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول (10): ماتریس میانگین وزنی

| میانگین | جمع | تقسیم منطقی | آموزش مرتبط | امدیت شغلی | مسئولیت‌پذیری | تجهیزات | مدیران لایق | مشارکت | تقسیم حقوق | گرایش و پاداش |
|---------|--------|-------------|-------------|------------|---------------|---------|-------------|--------|------------|---------------|
| 0/1715 | 1/5439 | 0/1476 | 0/1096 | 0/1921 | 0/1499 | 0/1795 | 0/2615 | 0/1416 | 0/1719 | 0/1929 |
| 0/1576 | 1/4186 | 0/1125 | 0/087 | 0/2528 | 0/1251 | 0/1520 | 0/1158 | 0/3247 | 0/1447 | 0/1042 |
| 0/0882 | 0/7942 | 0/1232 | 0/0759 | 0/1135 | 0/0929 | 0/0671 | 0/0839 | 0/0849 | 0/0376 | 0/1152 |
| 0/1547 | 1/3925 | 0/1193 | 0/1476 | 0/0961 | 0/1991 | 0/2015 | 0/1322 | 0/1333 | 0/2717 | 0/0971 |
| 0/0475 | 0/4278 | 0/02741 | 0/0291 | 0/0800 | 0/0636 | 0/0462 | 0/0301 | 0/0583 | 0/0438 | 0/0493 |
| 0/0497 | 0/4477 | 0/0465 | 0/0284 | 0/0620 | 0/0488 | 0/0406 | 0/0397 | 0/0343 | 0/0694 | 0/0780 |
| 0/1552 | 1/3972 | 0/2360 | 0/3839 | 0/1245 | 0/1218 | 0/0717 | 0/1708 | 0/0929 | 0/0710 | 0/1246 |
| 0/0922 | 0/8299 | 0/1134 | 0/0829 | 0/0369 | 0/0977 | 0/1080 | 0/0740 | 0/0750 | 0/0929 | 0/1491 |
| 0/0827 | 0/745 | 0/0792 | 0/0577 | 0/0417 | 0/1008 | 0/1331 | 0/0917 | 0/0545 | 0/0966 | 0/0897 |

بر اساس مدل MADM بالاترین اولویت در عوامل سازمانی به شاخص گرایش و انتخاب افراد بر اساس اصل شایستگی و لیاقت با 0/1715 درصد و اولویت آخر مربوط به فراهم آوردن تجهیزات و تسهیلاتی که برای انجام کار لازم است با 0/0475 درصد می‌باشد.



اولویت بندی شاخص های محیطی: جدول شماره یازده ماتریس میانگین وزنی اولویت محیطی را نشان می دهد.

جدول (11): ماتریس میانگین وزنی

| میانگین | جمع | اداری | اقتصادی |
|---------|--------|--------|---------|
| 0/8093 | 1/6187 | 0/8090 | 0/8097 |
| 0/1905 | 0/3811 | 0/1909 | 0/1902 |

در عوامل محیطی اولویت اول به شاخص اوضاع اقتصادی کشور با 0/8093 درصد و اولویت بعدی مربوط به وضع اداری کشور با 0/1905 درصد می باشد.

اولویت بندی شاخص های شغلی

جدول شماره دوازده ماتریس میانگین وزنی اولویت شغلی را نشان می دهد.

جدول (12): مقایسه عوامل شغلی

| میانگین | جمع | ارزیابی وظایف | | آزادی کار | شرح وظایف آگاهی از اهداف |
|---------|--------|---------------|--------|-----------|--------------------------|
| | | منصفانه | متنوع | | |
| 0/1664 | 0/9986 | 0/1667 | 0/1228 | 0/1093 | 0/2007 |
| 0/2388 | 1/6321 | 0/1725 | 0/2883 | 0/2286 | 0/2072 |
| 0/1208 | 0/7251 | 1/616 | 0/1491 | 0/1109 | 0/1167 |
| 0/0961 | 0/577 | 0/0909 | 0/0986 | 0/1078 | 0/0887 |
| 0/1098 | 0/6588 | 0/1468 | 0/1228 | 0/1340 | 0/0721 |
| 0/2676 | 1/6059 | 0/2613 | 0/2182 | 0/3092 | 0/3142 |

در عوامل شغلی اولویت اول به شاخص ارزیابی کردن منصفانه کار و بیان صادقانه نقاط قوت و ضعف فرد با 0/2676 درصد و اولویت آخر مربوط به داشتن آزادی عمل در کار و تصمیم گیری با 0/0961 درصد می باشد.

بحث و نتیجه گیری

سرمایه های انسانی مهم ترین عامل پیشرفت در یک سازمان به شمار می روند و مهم ترین عامل شکست سازمان ها نداشتن مهارت های لازم در زمینه روابط انسانی است. هدف در سازمان باید پرورش انسان هایی باشد که بتوانند با فکری خلاق با مشکلات

روبه رو شوند و آنها را حل و فصل کنند. چرا که یکی از رموز موفقیت در سازمان‌ها به جریان انداختن اطلاعات حاوی علم و دانش و تجربه در بین انسان‌هاست. به جریان درآمدن علم و دانش مستلزم زمینه‌سازی و بسترسازی در بین انسان‌ها جهت ایجاد فرهنگی است که همگان در تلاش برای رشد دادن دیگری باشد؛ بنابراین باید گفت ما برای پیشرفت سازمان خود نیاز به بهره‌وری منابع انسانی داریم که برای باز شدن این بستر باید عوامل انگیزشی را در آنان تقویت کنیم.

مدیران، مسئولان و کارکنان سازمان‌ها از مهم‌ترین منابع انسانی تأثیرگذار در فعالیت هر سازمان محسوب می‌شوند و عملکرد آنها عملکرد دیگر نیروهای انسانی و بهره‌وری کل سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در این تحقیق با استفاده از تصمیم‌گیری چند شاخصه که یکی از قوی‌ترین تکنیک‌های تحقیق در عملیات برای اولویت‌بندی است، به اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی نیروی انتظامی پرداخته شد. بررسی نتایج به دست آمده نشان داد که پاسخ‌گویان بر اساس مدل تصمیم‌گیری چندشاخصه ومقایسه دوتایی عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری، عوامل فردی را عامل مؤثر در افزایش بهره‌وری می‌دانند و می‌توان این چنین استنباط کرد که این عامل در بهره‌وری منابع انسانی نقش به‌سزایی دارد. استفاده از آزمون آماری به روش تصمیم‌گیری چندشاخصه در الویت‌بندی عوامل چهارگانه مؤثر در بهره‌وری از آنجا که با مقایسات زوجی عوامل و دو به دو با هم انجام گرفته، با دقت بالایی از طرف پاسخ‌گویان انجام شده است. این مدل اولویت‌بندی عوامل را متمایز از تحقیقات صورت گرفته انجام می‌دهد؛ بنابراین نتایج حاصله قابل مقایسه با نتایج دیگر تحقیقات نیست. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مدارج تحصیلی و احترام به شخصیت افراد در محیط کار اولویت عوامل فردی، وضع اقتصادی کشور نظیر تورم اولویت عوامل شغلی، گزینش افراد بر اساس اصل لیاقت و شایستگی اولویت عوامل سازمانی و ارزیابی منصفانه کار اولویت عوامل شغلی برای بهره‌وری منابع انسانی است.

پیشنهادها

باتوجه به نتایج پژوهش و اولویت بندی انجام شده در بین عوامل و شاخص های مختلف بهره وری منابع انسانی در حوزه نیروی انتظامی پیشنهاد زیر ارائه می شود :



- سیاست گذاران ، تصمیم گیران و مدیران حوزه منابع انسانی نیروی انتظامی، لازم است دیدگاهی منسجم، یکپارچه و سیستمی به همه عوامل و شاخص های بهره وری (عوامل فردی، شغلی، سازمانی و محیطی) داشته باشند. چنین دیدگاهی باعث افزایش هم افزایی بین عوامل خواهد شد.
- در تدوین راهبردهای بهره وری منابع انسانی ، اولویت برنامه ها در بخش عوامل فردی و بخصوص در شاخص ، احترام به شخصیت در محیط کاری قرار گیرد.
- در انتخاب مدیران میانی و عملیاتی که با کارکنان سازمانی در ارتباط هستند، از مدیرانی که توانایی ایجاد زمینه رشد و پیشرفت کارکنان در محیط کاری دارند استفاده و این نوع مهارت در آنها نهادینه و توسعه داده شود.
- بسترهای ایجاد خلاقیت و نوآوری و امکان بهره برداری از دانش و مهارت های کارکنان در سطح شغلی فراهم شود.
- برنامه های جبران خدمات کارکنان ، به نحوه بهینه ای متناسب با وضعیت اقتصادی کشور طراحی شود.



منابع

- ترکمانی، محمدنجف (1371). بررسی ارتباط میان آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه و کارایی آنان. دانش مدیریت، تهران، شماره 18، صص 67-79.
- تونکه نژاد، ماندنی؛ داوری، علی (1388). توسعه منابع انسانی با رویکرد جامعه‌شناختی سازمان. پژوهش مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین، شماره 3، صص 51-80.
- جزینی، نسرین؛ طاهری، نادر؛ ابیلی، خدایار (1389). تدوین راهبردهای توسعه منابع انسانی با رویکرد توسعه دانش کارکنان. مطالعات مدیریت راهبردی، شماره 2، صص 15-29.
- درویشی، حسن (1386). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان. فصلنامه فرهنگ مدیریت، شماره 16، صص 117-140.
- سلطان‌زاده، وحید؛ قلاوندی، حسن؛ فتاحی، مسلم (1391). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز. دو فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، شماره 2، صص 125-149.
- کاووسی، اسماعیل؛ احمدی، فخرالدین (1389). جهانی شدن و توسعه منابع انسانی. فصلنامه مطالعات راهبردی جهانی شدن، شماره 1، صص 79-108.
- نطق، سیامک (1384). توسعه منابع انسانی در خدمات عمومی. سازمان بین‌المللی کار، تهران: انتشارات فرهنگ و قلم.
- ویسیان، مصطفی؛ آزاد، حکمت (1392). بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر روی فرهنگ سازمانی. اولین همایش ملی مدیریت کسب و کار.
- Almeida, R. & Carneiro, P. (2009). The Return to Firm Investments in Human Capital Labour Economics, 16 (1), pp. 97-106
- Bishop, J. H. (1994). The Impact of Previous Training on Productivity and Wages, Training and the Private Sector. International Comparisons. L. M. Lynch. Chicago, University of Chicago Press.
- Burgogne (198), Management Development for the Individual and the operation, jun.45.
- Corvers, F. (1997). The Impact of human capital on labor productivity in manufacturing sectors of the European Union. Applied Economics, 29(8), 975-987.
- De Montis, A., DeToro, P., Frank, B. D., Omann, I., Stagl, S. (2000) Criteria For quality assessment of MCDA Methods. Biennial Conference of the European Society for Ecological Economics, Vienna.

- Hobbs.B.F,Horn.G.T.F. (1997). Building Public Confidence in Energy Planning:amultimethod MCDM approach to deamand –side planning at BC gas, Energy.Policy,Vol. 357-375.
- Holzer, H., R. Block, M. Cheatham and J. Knott (1993). Are Training Subsidies for Firms Effective? Michigan Experience, Industrial and Labor Relations Review 46 (July):625-36.
- Huselid, M. (1995). The Impact of Human Resource Management Practices on Turnover, Productivity and Corporate Financial Performance, Academy of Management Journal. 38(5): 635-672.
- Mello, Jeffrey.A (2010). Strategic Human Resources Management. Ohio, South Western College Publishing.
- Mumford, A. (1987). Management Delepment: Strategicfo Action, Hondon: Institute of Personal and Development.
- Voogd,H. (1983). Multicriteria Evaluation For Urban and Regional Planning. Pion,London.