

بررسی رابطه ویژگی‌های مورد نیاز رسته‌های شغلی اداری و پشتیبانی با عملکرد کارکنان صف و ستاد

پذیرش مقاله: ۹۱/۴/۱۰

دریافت مقاله: ۹۰/۱۰/۱۹

دکتر احمد سوری

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه ویژگی‌های مورد نیاز رسته اداری و پشتیبانی با عملکرد کارکنان این رسته اجرا گردیده است؛ به طوری که ضمن مطالعه شرح شغل این رسته و ادبیات نظری موجود، با اخذ نظر مدیران، ویژگی‌های مذکور در قالب پرسشنامه محقق ساخته، طراحی گردید. نمونه مورد بررسی در تحقیق حاضر، شامل ۷۲ نفر از مدیران برای درجه بندی اهمیت ویژگی‌ها و شاخص‌ها و ۱۸۷ نفر از کارکنان، برای پاسخ به پرسشنامه‌های محقق ساخته؛ کارایی سالیانه بوده‌اند که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند؛ بنابراین تحقیق حاضر از نظر ماهیت جزء تحقیقات توصیفی است. نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که اولاً ویژگی‌های مختلفی برای موفقیت در رسته اداری و پشتیبانی مورد نیاز است؛ که در این میان وظیفه شناسی، وقت شناسی، سرعت عمل، رازداری، نظم و انضباط، خوش خلقی، اطاعت‌پذیری، دقت عمل و... دارای بالاترین میانگین می‌باشند. ثانیاً بین ویژگی‌های احصاشده، با نمرات کارایی رابطه معناداری ($R = 0/40$) وجود دارد که این همبستگی، برای مؤلفه‌های مختلف در حد بالا می‌باشد. ثالثاً بین کارکنان دارای تحصیلات نظامی و کلاسیک، از نظر ویژگی‌های مذکور، تفاوت معناداری وجود ندارد؛ بنابراین با توجه به این یافته می‌توان گفت مؤلفه‌ها و ویژگی‌های خاصی، برای موفقیت کارکنان این رسته مورد نیاز است.

کلید واژه‌ها

پلیس/پلیس اداری و پشتیبانی/رسته‌های شغلی/ویژگی‌های شغلی

مقدمه

ضرورت توجه به ویژگی‌ها، استعدادها و توانایی افراد در مشاغل گوناگون، از دیر باز مورد توجه متخصصان علم روان‌شناسی قرار گرفته است؛ به عنوان مثال، نظریه پردازی نظیر فرانک پارسونز^۱ معتقد است که برای تطابق موفق افراد و مشاغل سه گام مهم وجود دارد. در گام اول باید درک روشنی از خود شخص و توانمندی‌های وی داشت و این همان شناسایی صفت است. گام دوم شامل ملزومات و شرایط موفقیت و به عبارت دیگر عامل‌هایی است که بر ماهیت متمایز خود کار، تأکید دارند و بالاخره رابطه بین این دو عامل، نقش تعیین‌کننده‌ای دارد (استید و واتسون^۲ ۱۹۹۹). همچنین هالند^۳ نظریه خود را بر مبنای دو اصل مهم استوار نموده است. به نظر وی، انتخاب شغل و حرفه به نوع شخصیت فرد بستگی داشته و انتخاب شغل و حرفه رابطه مستقیمی به طرز تلقی و گرایش فرد دارد. او شش تیپ شخصیتی را ارایه کرد و پیشنهاد نمود که رضایتمندی و گرایش به شغل، به درجه تناسب موفقیت‌آمیز شخصیت افراد، با محیط شغلی آنها بستگی دارد. این شش تیپ شخصیتی، عبارت بود از: تیپ‌های واقع بین، جستجوگر، هنری، متهور و قراردادی. دونالد سوپر^۴ (۱۹۶۲) نیز مطرح می‌کند که افراد از نظر توانایی و شخصیت‌ها، نیازها، علایق، صفات و خودپندارهای خود، متفاوت بوده و به خاطر این ویژگی‌ها برای هر تعداد از مشاغل، واجد شرایط می‌شوند و هر شغلی، به الگوی مشخصی از توانایی‌ها و صفات شخصی، با قدرت عمل نسبتاً بالا، نیازمند است، که تاحدی اجازه تنوع مشاغل برای هر فرد و همچنین تاحدی تنوع افراد در هر شغل را می‌دهد (لانگلی^۵، ۱۹۹۹).

1 - Frank parsons

2 - Stead and watson

3 - Halland

4 - Donald super

5 - Langley

از طرف دیگر، بر حسب نظریه شغل اجتماعی-شناختی، یک تقابل سه گانه بین نگرش‌های شخص، از قبیل: احساسات، نگرش‌ها، جنسیت و استعداد، محیط بیرونی و رفتار آشکار وجود دارد (دی بروین^۱، ۲۰۰۱).

بر اساس این نظریه، خود کارآمدی^۲ که به باورهای افراد درباره توانایی‌هایشان برای انجام دادن تکالیف ویژه، مربوط است و انتظارات از پیامدها، که به باورهای افراد در مورد نتایج رفتارهای معین مربوط است و همچنین علایق و اهداف در محیط کاری، می‌توانند موجب عملکرد بهتر آنان شود؛ بنابراین این نظریه، اهمیت یافت یا محیط و رشد انتظارات خود کار آمدی، انتظارات پیامدها و انتخاب شغل را مورد تأیید قرار می‌دهد.

بیان مسئله

در دهه‌های اخیر، نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه هر سازمان، مورد توجه صاحب نظران علم مدیریت و روانشناسی شغلی قرار گرفته است. این جنبش نیز مانند شماری دیگر از جنبش‌های کارآمد مدیریت، سودمندی و کاربرد بالایی دارد و هم اکنون در سراسر کشورهای صنعتی و پیشرفته جهان نفوذ کرده و مبانی و اصول کار با کارکنان را دچار تحولی شگرف ساخته است (حسینی، ۱۳۸۵). به این خاطر اولین قدم در حوزه مدیریت منابع انسانی، شناسایی توانمندی‌های کارکنان است. این امر معمولاً در بسیاری از سازمان‌ها، با بدو ورود کارکنان از طریق اجرای آزمون‌های مختلف و سایر ابزارها در جمع‌آوری اطلاعات صورت می‌گیرد، به طوری که در سازمان‌های ارتشی، از چنین ابزاری، به‌منظور انتخاب جایگزین و یا طبقه بندی افراد استفاده شده است. از طرف دیگر باید گفت مطابق بسیاری از نظریه‌ها که به شرح برخی از آنها اشاره شده، موفقیت در شغل

نیازمند ویژگی‌هایی نظیر؛ ثبات عاطفی، برون‌گرایی، قاطعیت، هوش و... است که لازمه موفقیت در شغل پلیس است (نجفی توانا، ۱۳۸۲). در سازمان نیروی انتظامی که دارای رسته‌های مختلف شغلی، مشتمل بر هجده رسته می‌باشد؛ به نظر می‌رسد هر رسته نیازمند توانمندی‌ها و ویژگی‌های خاصی می‌باشد که موفقیت بیشتری را در کار به دنبال داشته باشد؛ اما تا کنون تحقیقات علمی کمی، در این زمینه انجام شده است؛ بنابراین مسئله اساسی در تحقیق حاضر، مطالعه ویژگی‌های مورد نیاز رسته‌های اداری و پشتیبانی، به عنوان مجموعه‌ای از رسته‌های شغلی سازمان می‌باشد تا بتوان ضمن احصای این ویژگی‌ها و میزان ارتباط آن با موفقیت کارکنان، زمینه جذب، آموزش و ارتقای آنان را فراهم نمود.

اهمیت و ضرورت

شناخت ویژگی‌های شخصیتی و توانمندی‌های مورد نیاز مشاغل پلیس، از اهمیت فراوانی برخوردار است؛ به طوری که پیامد این گونه مطالعات منجر به ارائه راهکارهای بهتر و عملکرد مؤثرتر آنان می‌شود. این امر با توجه به تعداد رسته‌های شغلی در سازمان پلیس جمهوری اسلامی ایران، از اهمیت دو چندانی برخوردار است؛ زیرا حیطه وظایف سازمان از تنوع بسیار گسترده‌ای برخوردار بوده و هر رسته نیازمند ویژگی‌های خاص برای موفقیت بهتر می‌باشد. از طرف دیگر فقدان سابقه علمی در این زمینه، ضرورت بررسی موضوع را آشکار می‌سازد؛ علاوه بر آن، رویکرد سنجش ویژگی‌های مورد نیاز شغل، به ویژه در حیطه شخصیت، در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته و می‌تواند در آینده کارایی بالایی داشته باشد؛ بنابراین می‌توان گفت نیروی انتظامی همانند سایر سازمان‌ها، درگیر تحولی مستمر و جدی در عرصه اندازه‌گیری و سنجش ویژگی‌های شخصیت، با توجه به نوع رسته‌های خود می‌باشد. تحولاتی که بی‌توجهی به آن لطمات جدی به سازمان

وارد می‌سازد و توجه به آن تضمین کننده تحقق اهداف سازمانی است و بالاخره نتایج چنین تحقیقاتی برای برنامه‌ریزان گزینش، آموزش و به‌کارگیری کارکنان، حائز اهمیت بوده و ضرورت آن در میدان عمل سازمان احساس می‌گردد.

ادبیات نظری

مطالعات متعدد در زمینه مشاغل انتظامی نیز مؤید نظریه‌های روان‌شناسی شغلی بوده و حاکی از این موضوع است که کارکنان پلیس، دارای ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی خاصی هستند که آنها را از دیگران متمایز می‌نماید. گلاسner^۱ (۲۰۰۸) با مطالعه ادبیات نظری در این زمینه معتقد است، بین بسیاری از صاحب‌نظران در رابطه با موضوع ویژگی‌های مورد نیاز پلیس به ویژه در حوزه تعریف شخصیت پلیس و چگونگی شکل‌گیری آن بحث وجود دارد. گلاسner (۲۰۰۸) نظر هینویچ^۲ (۲۰۰۱) را در این زمینه ارایه می‌دهد که می‌گوید: در تعریف شخصیت پلیس دو دیدگاه مطرح می‌باشد. این دو دیدگاه عبارت‌اند از:

۱- شخصیت پلیس گاهی اوقات در فرآیند کاری پلیس شکل می‌گیرد؛

۲- شخصیت پلیس چیزی از پیش تعیین شده می‌باشد.

بنابراین در زمینه ویژگی شغلی پلیس، دو دیدگاه مذکور تحت عنوان «مدل زمینه ساز و مدل جامعه‌پذیری» مطرح می‌باشند؛ به‌طوری‌که در مدل زمینه ساز اعتقاد بر این است: ویژگی‌های شخصیتی خاصی عامل تمایل افراد به شغل پلیسی می‌باشد؛ اما دیدگاه جامعه‌پذیری، شخصیت پلیس را ناشی از ارزش‌ها و هنجارهای سازمان پلیس می‌داند که در افراد و کارکنان نهادینه می‌شود.

با این حال، نتایج مطالعات در این حوزه حاکی از ویژگی‌های خاص مورد نیاز پلیس

است؛ به عنوان مثال، کونس و آندرسون^۱ در مرور پژوهش خود، پنج صفت را مطرح می کنند که با عملکرد موفق پلیس مربوط است. این صفات عبارت‌اند از: بازداری هیجانی (و‌پایش خشم)، بیانگری هیجانی (مهارت‌های بین فردی)، پیوستگی گروهی (مهارت‌های کارگروهی)، سبک مستقل (خود بسندگی) و جهت گیری واقع گرایانه (منطقی، کاربردی و سازمان یافته). بر حسب نظر این محققان صفات مطلوب پلیس، شامل ویژگی‌های متضادی هستند که لازم است افسر مؤثر بتواند از سبک‌های مغایر به نحوی مناسبی استفاده کند.

بلاچر^۲ و همکاران (۲۰۰۳) نیز در مطالعه ای روی پلیس، به این نتیجه رسیدند که ضرایب هوشی پلیس در دامنه متوسط بوده و در میان متقاضیان این شغل، مشکلات روان‌شناختی وجود ندارد.

والن و گنز^۳ (۲۰۰۷) در مطالعه خود دریافتند؛ وظیفه شناسی، پیشرفت گرایی، احتیاط، رعایت اخلاق، تعاون و همکاری، از ویژگی‌های مشاغل امنیتی است.

اهداف تحقیق

هدف اصلی تحقیق عبارت است از احصای ویژگی‌های مورد نیاز رسته‌های شغلی اداری و پشتیبانی ناجا و آگاهی از رابطه آنها با عملکرد کارکنان.

اهداف فرعی تحقیق عبارت است از:

- ۱- آگاهی از ویژگی‌های مورد نیاز رسته‌های شغلی اداری و پشتیبانی؛
- ۲- آگاهی از درجه اهمیت ویژگی‌های مورد نیاز رسته‌های اداری و پشتیبانی؛
- ۳- آگاهی از رابطه ویژگی‌های احصا شده با عملکرد کارکنان؛
- ۴- آگاهی از تفاوت احتمالی ویژگی‌های احصا شده در کارکنان دارای تحصیلات

1 - Kuncze and anderson

2 - Blager

3 Walen and gates

نظامی و غیر نظامی؛

۵- آگاهی از رابطه ویژگی‌های احصا شده با سنوات خدمتی کارکنان.

سؤال‌ها

سؤال اصلی تحقیق حاضر عبارت است از: آیا ویژگی‌های احصا شده رسته شغلی اداری پشتیبانی ناجا با عملکرد کارکنان رابطه معناداری دارد؟

اما سؤال‌های فرعی تحقیق حاضر عبارت اند از:

۱- ویژگی‌های مورد نیاز رسته‌های شغلی اداری و پشتیبانی، مطابق نظر کارکنان این رسته چیست؟

۲- الویت بندی ویژگی‌های مورد نیاز از رسته‌های شغلی اداری و پشتیبانی، مطابق نظر مدیران و کارکنان این رسته کدام‌اند؟

۳- آیا ویژگی‌های احصا شده رسته شغلی اداری و پشتیبانی، با عملکرد کارکنان این رسته رابطه معناداری دارد؟

۴- آیا بین کارکنان دارای تحصیلات نظامی رسته‌های شغلی و پشتیبانی از نظر ویژگی‌های مورد نیاز شغلی، تفاوت معناداری وجود دارد؟

۵- آیا بین ویژگی‌های احصا شده رسته شغلی اداری و پشتیبانی، با سنوات خدمتی کارکنان این رسته رابطه معناداری وجود دارد؟

روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر ماهیت جزء تحقیقات توصیفی و از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی بوده است که جامعه آن، شامل کلیه کارکنان رسته‌های اداری و پشتیبانی می‌باشد. حجم نمونه‌ها از بین مدیران و کارکنان این رسته به ترتیب ۷۲ و ۱۸۷ نفر بوده است که به صورت تصادفی - طبقه ای، از میان کل رسته‌های مورد مطالعه

(انتظامی، آگاهی، اطلاعات، مرزبانی) به نسبت حجم رسته حاضر، انتخاب گردیده‌اند.

ابزار مورد استفاده در تحقیق حاضر، پرسشنامه محقق ساخته شامل ۱۸ سؤال مربوط به رسته اداری و پشتیبانی احصا شده از ویژگی‌های متعدد می‌باشد که بر اساس مطالعه ویژگی‌های رسته و ادبیات نظری، دیدگاه مدیران و معاونان صف و ستاد، مصاحبه با صاحب نظران، کارشناسان، فرماندهان، اسناد بالا دستی و... طراحی و پس از تعیین روایی آن، توسط مدیران به حجم ۷۲ نفر روی کارکنان به حجم نمونه ۱۸۷ نفر اجرا گردید. این پرسشنامه دارای طیف ۱۰ گزینه ای بوده؛ یعنی کارکنان اهمیت هر مؤلفه را روی طیف ۱ الی ۱۰ (کمترین یا بیشترین) مشخص نمودند. پایایی محاسبه شده برای پرسشنامه محقق ساخته ویژگی‌های شغلی، از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و ضریب آن ۰/۹۱ می‌باشد که حاکی از پایایی خوب پرسشنامه مورد نظر است.

پرسشنامه کارایی نیز که برای ارزیابی سالیانه کارکنان نیروی انتظامی تهیه شده است، مبنای داوری قرار گرفته است و روایی آن به لحاظ کاربرد وسیع و مستمر آن در سازمان، مورد تأیید می‌باشد.

مراحل تحقیق به شرح زیر بوده است:

در مرحله اول: به منظور دستیابی به شاخص و ویژگی‌های مورد نیاز رسته شغلی اداری و پشتیبانی، از طریق اجرای پرسشنامه باز از نمونه ۱۸۷ نفر مدیران و فرماندهان رده‌های میانی، مهم‌ترین ویژگی‌های مورد نیاز برای موفقیت شغلی کارکنان رسته انتظامی احصا و نظرات جمع‌بندی و استناد به ادبیات و اسناد بالا دستی پرسشنامه اولیه تهیه گردید.

در مرحله دوم، به بررسی پایایی و روایی پرسشنامه، با اجرای آن بر روی نمونه ۷۲ نفری مدیران پرداخته شد.

در مرحله سوم، ابزار تحقیق روی گروه نمونه اصلی اجرا و نتایج، تجزیه و تحلیل گردید.

با توجه به این که تجزیه و تحلیل کل پرسشنامه و ارایه آن در قالب یک مقاله مشکل است، در مقاله حاضر به مهم‌ترین ویژگی‌ها اشاره می‌شود.

یافته‌های تحقیق

جدول ۱: ویژگی‌ها و صفات مورد نیاز رسته‌های اداری و پشتیبانی

ویژگی‌ها و صفات	ردیف
نظم و انضباط	۱
وظیفه شناسی و مسئولیت پذیری	۲
اطاعت پذیری	۳
وقت شناسی و سرعت عمل	۴
دقت عمل	۵
سلامت روان	۶
حفاظت گفتار	۷
رازداری	۸
روابط اجتماعی	۹
صبر و تحمل	۱۰
خوش خلقی	۱۱
علاقه مند به امور اداری و مکاتبات	۱۲
برنامه‌ریزی و سازماندهی	۱۳
توانایی انتقال اطلاعات	۱۴
پشتکار	۱۵
خلاقیت و ابتکار عمل	۱۶
احساس کفایت	۱۷
توانمندی جسمانی	۱۸

اطلاعات مندرج در جدول بالا، نمونه مورد بررسی ویژگی‌های متعدد برای رسته اداری و پشتیبانی را نشان می‌دهد که البته ویژگی‌های مذکور بهترین موارد بوده

است و دارای فراوانی بالاتر از ۸ مورد است.

جدول ۲: اولویت بندی ویژگی‌های مورد نیاز رسته‌های اداری و پشتیبانی

ردیف	ویژگی و صفت	میانگین از ۱۰
۱	وظیفه شناسی و مسئولیت پذیری	۸/۹۶
۲	وقت شناسی و سرعت عمل	۸/۹۱
۳	رازداری	۸/۸۷
۴	نظم و انضباط	۸/۸۷
۵	خوش خلقی	۸/۸۵
۶	اطاعت پذیری	۸/۷۶
۷	دقت عمل	۸/۷۳
۸	علاقمند به امور اداری و مکاتبات	۸/۷۲
۹	حفاظت گفتار	۸/۶۶
۱۰	توانمندی انتقال اطلاعات	۸/۶۱
۱۱	پشتکار	۸/۶۰
۱۲	سلامت روان	۸/۵۸
۱۳	روابط اجتماعی	۸/۵۶
۱۴	برنامه ریزی و سازماندهی امور	۸/۵۵
۱۵	احساس کفایت	۸/۴۷
۱۶	توانمندی جسمانی	۸/۳۸
۱۷	خلاقیت و ابتکار عمل	۸/۳۶
۱۸	صبر و تحمل	۷/۹۰

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که کل ویژگی‌های ذکر شده، دارای میانگین بالاتر از ۷/۹۰ از ۱۰ بوده و این خود حاکی از اهمیت تمام آنها، برای رسته‌های اداری و پشتیبانی است. در این میان ویژگی‌های وظیفه شناسی و مسئولیت پذیری (۸/۹۶)، وقت شناسی و سرعت عمل (۸/۹۱) نظم و انضباط (۸/۸۷) و رازداری (۸/۸۷) دارای بالاترین میانگین است.

جدول ۳: ضریب همبستگی بین ویژگی‌های احصا شده با کارایی سالیانه کارکنان رسته‌های اداری و پشتیبانی

ردیف	ویژگی‌ها و صفات	همبستگی با کارایی	سطح معناداری
۱	وظیفه شناسی و مسئولیت پذیری	۰/۲۶	۰
۲	وقت شناسی و سرعت عمل	۰/۲۶	۰
۳	رازداری	۰/۲۳	۰/۰۰۱
۴	نظم و انضباط	۰/۳۵	۰
۵	خوش خلقی	۰/۲۸	۰
۶	اطاعت پذیری	۰/۲۸	۰
۷	دقت عمل	۰/۳۴	۰
۸	علاقمندبه اموراتداری و مکاتبات	۰/۳۴	۰
۹	حفاظت گفتار	۰/۲۲	۰
۱۰	توانمندی انتقال اطلاعات	۰/۲۶	۰
۱۱	پشتکار	۰/۳۵	۰
۱۲	سلامت روان	۰/۲۳	۰/۰۰۱
۱۳	رابط اجتماعی	۰/۱۹	۰/۰۰۲
۱۴	برنامه ریزی وسازماندهی امور	۰/۲۳	۰/۰۰۹
۱۵	احساس کفایت	۰/۱۷	۰/۰۲۰
۱۶	توانمندی جسمانی	۰/۲۸	۰
۱۷	خلاقیت و ابتکار عمل	۰/۲۵	۰/۰۰۱
۱۸	صبر و تحمل	۰/۱۵	۰/۰۳۵

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که بین کل ویژگی‌های احصا شده و کارایی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. این رابطه برای ویژگی‌های نظیر؛ نظم و انضباط، دقت عمل، علاقمند به امور اداری، مکاتبات، خوش خلقی، اطاعت از مقررات و توانمندی جسمانی، در سطح بالاتری قرار دارد.

جدول ۴: ضریب همبستگی بین نمرات کلی ویژگی‌ها، با نمرات کارایی کارکنان رسته اداری و پشتیبانی

sig	R	N
۰	۰/۴۰	۱۷۷

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد بین ویژگی‌های مورد نیاز رسته‌های اداری و پشتیبانی، با کارایی کارکنان این رسته همبستگی در حد ($R = 0/40$) وجود داشته که از نظر آماری این ضریب معنادار می‌باشد.

جدول ۵: نتایج T-Test برای مقایسه دو گروه دارای تحصیلات نظامی و کلاسیک

ردیف	گروه‌ها	فراوانی	میانگین	استاندارد	درجه آزادی	T	sig
۱	تحصیلات نظامی	۷۳	۱۴۶/۷۵	۱۷/۰۹	۱۸۵	-۲۱۴	۰/۸۳۰
۲	تحصیلات کلاسیک	۱۱۴	۱۴۷/۳۰	۱۷/۵۶			

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که بین میانگین نمرات کلی دو گروه تفاوت وجود دارد؛ به طوری که گروه دارای تحصیلات غیر نظامی، میانگین بالاتری کسب کرده‌اند؛ اما با توجه به نتایج آزمون T سطح معناداری به دست آمده ($0/830 = sig$) می‌توان گفت این تفاوت معنادار نمی‌باشد.

جدول ۶: ضریب همبستگی بین نمرات کل ویژگی‌های مورد نیاز با سنوات خدمتی کارکنان

sig	R	N
۰/۰۰۹	۰/۱۹	۱۸۷

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد، بین نمرات کل ویژگی‌های مورد نیاز با سنوات خدمت کارکنان رابطه معناداری در حد ($R = 0/19$) وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

کارکنان مشاغل پلیس، افرادی هستند که دارای ویژگی‌های خاصی بوده و یا شیوه رفتار و عملکرد آنها متأثر از فرهنگ سازمانی می‌باشد. در این میان مشاغل اداری و پشتیبانی ناجا که شامل رسته‌های متعدد نظیر؛ آماد، اداری، مهندسی، مالی و... بوده،

نیازمند یکسری خصایص، ویژگی‌های اعتقادی، شخصیتی و نظامی هستند که در این زمینه باید گفت، بالاترین درجه اعتقادی باید در کارکنان پلیس وجود داشته باشد تا بتوانند؛ زمینه ایجاد امنیت ملی و جانی و... مردم را فراهم ساخته و مورد اعتماد عمومی باشند؛ اما درباره سایر ویژگی‌های مورد نیاز، میان متخصصان و کارشناسان شغلی اختلاف نظر وجود دارد. نتایج حاصله از تحقیق حاضر، گویای این مطلب است که برای خدمت در رسته‌های اداری و پشتیبانی، ویژگی‌های متعددی مورد نیاز است که از آن جمله می‌توان به نظم و انضباط، وظیفه‌شناسی و مسئولیت‌پذیری، اطاعت‌پذیری، وقت‌شناسی، دقت عمل، سلامت جسمی و روانی، روابط مؤثر اجتماعی، علاقمندی به امور دفتری و برنامه‌ریزی، پشتکار، خلاقیت و... اشاره کرد؛ اما بر حسب اولویت بندی این ویژگی‌ها می‌توان گفت همگی آنها مطابق نظر مدیران، دارای میانگین بالایی برای اثر بخشی در مشاغل مرتبط می‌باشند که وظیفه شناسی و مسئولیت‌پذیری، وقت‌شناسی، سرعت عمل، راز داری، نظم و انضباط، خوش خلقی، اطاعت‌پذیری، دقت عمل، در اولویت‌های اول هستند. یافته‌های حاضر با مطالعات کونس و آندرسون (۱۹۸۸) مبنی بر لزوم ویژگی‌هایی نظیر؛ بیانگر جسمانی، مهارت‌های بین فردی، پیوستگی گروهی در پلیس و پژوهش‌های اسکریونزو کورک به نقل از سوری (۱۳۸۸) مبنی بر لزوم ویژگی‌هایی نظیر؛ ارتباط، حل مسئله، مدیریت زمان و مطالعات ولن و گنز (۲۰۰۷) مبنی بر اهمیت وظیفه شناسی، پیشرفت‌گرایی، تعاون و همکاری در مشاغل پلیسی، همخوانی دارد. از طرف دیگر بر حسب نظر محقق، رسته‌های اداری و پشتیبانی دارای شرایط خاص در محیط شغلی پلیس بوده که در این شرایط اهمیت نظم و انضباط، سرعت عمل و اطاعت‌پذیری، برای پیشرفت و موفقیت شغلی آشکار است. بررسی رابطه ویژگی‌های احصا شده با کارایی کارکنان حاکی از این موضوع بوده و اهمیت صفاتی نظیر؛ دقت عمل، علاقمندی به امور اداری و مکاتبات، توانمندی جسمانی،

اطاعت پذیری و خوش خلقی را در رسته‌های اداری و پشتیبانی مشخص می‌نماید؛ به طوری که ضریب همبستگی به دست آمده بین نمرات ویژگی‌های احصا شده با نمره کل کارایی ($R=0/40$) می‌باشد. موضوع مهم دیگر در شرایط فعلی بررسی و مقایسه عملکرد فارغ التحصیلان محیط انتظامی است؛ به طوری که نتایج دیگر تحقیق حاضر نشان می‌دهد هر چند بین میانگین ویژگی‌های احصا شده فارغ التحصیلان دانشگاه علوم انتظامی و فارغ التحصیلان سایر دانشگاه‌ها در رسته‌های اداری و پشتیبانی تفاوت وجود دارد؛ اما این تفاوت از نظر آماری معنادار نیست؛ بنابراین می‌توان روی هر دو قشر برای پیشرفت در رسته‌های مذکور، به نسبت مساوی سرمایه گذاری نمود؛ اما محاسبه ضریب همبستگی بین ویژگی‌های احصا شده با سنوات خدمتی، نشان می‌دهد؛ با افزایش سنوات خدمتی میانگین نمرات ویژگی‌ها ارتقا می‌یابد و این موضوع تأثیر محیط کاری را تقویت و بهبود ویژگی‌ها را آشکار می‌سازد.

پیشنهادها

- ۱- در جذب و استخدام کارکنان رسته‌های اداری و پشتیبانی به ویژگی‌های احصا شده توجه خاص به عمل آید؛ به طوری که آنها به عنوان ملاک مهم، به همراه سایر شرایط استخدامی تلقی گردند؛
- ۲- در آموزش کارکنان دارای رسته‌های اداری و پشتیبانی به ویژگی‌های احصا شده به خصوص دقت عمل روابط اجتماعی مؤثر، توانمندی‌های جسمانی، وظیفه شناسی و سرعت عمل و... توجه بیشتری به عمل آید؛
- ۳- علاقمندی به امور اداری و مکاتبات به انحاء مختلف سطح علاقمندی کارکنان ارتقا یابد؛
- ۴- کارگاه‌های آموزشی در زمینه مسئولیت پذیری و روابط مؤثر، دارای همبستگی

بالا با عملکرد کارکنان می‌باشد و به عنوان دو شاخص کلی مؤثر در عملکرد در طی دوران آموزشی این کارکنان اجرا شود.

۵- سایر محققان به بررسی ویژگی‌ها و مهارت‌های نظامی و جسمانی مورد نیاز این رسته پردازد.

منابع

الف) منابع فارسی

- پوت واین، دیوید؛ ایدن، سامونز (۱۳۸۲). روان‌شناسی جرم. ترجمه داود نجفی توانا. تهران: میزان.

- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، معاونت نیروی انسانی (۱۳۸۵). ارزیابی سیستم نگهداری کارکنان ناجا از نظر کارکنان و فرماندهان و ارائه پیشنهادهایی جهت بهسازی آن. [گزارش]. تهران: سید عبدالرضا، حسینی.

ب) منابع انگلیسی

- _ De bruin, G.P. (2001). Career counseling assessment in the south context. uk: oxford university press
- _ Kunce, J.T. and Anderson, W.P. . (1998). assessment of nonpatho logical personality styles of policment: journal of clinical psychology , 44, 115-122.
- _ Langley , R. (1999). Super stheory in: stead, GB, watson M. B career psychology in the south African context.
- _ Stead. G. b. and Watson M. B. (1999). career psychology in the south African context Pretoria: jl van schaik publishers.
- _ Scrivener , e. m and kurke. M. I. (in press). police psychology at the down of twenty frist century. Hilladale , nj: Lawrence Erlbaum.
- _ Glasner, A. T. (2008). police personality: what is it and why are they like that? Journal of police and criminal psychology. Vol 20(1).
- _ Whalant and gates , C. (2007). A psychological profile of defeners personality traits. Journal pf computers
- _ Blajer. M kucia. k , klaksik , A and macblajer. H. (2003). Personality characteri stics of police man candidates. Psychology pol: 37 (2). 259- 268