

رضایت‌سنجی دینفعان دانشگاه و ناجا از طرح‌های تحولی دانشگاه

علوم انتظامی امین

تاریخ پذیرش: 1397/07/19

تاریخ دریافت: 1397/02/15

لطفعلی بختیاری¹، فریبا شایگان²، حاجیه رجیبی فرجاد³

از صفحه 81 تا 106

چکیده

زمینه و هدف: طرح تحول دانشگاه علوم انتظامی امین با توجه به سند چشم‌انداز آن، نیازهای روز سازمان، شرایط فعلی و آینده جامعه و تربیت پلیس حرفه‌ای و توانمند در انجام مأموریت تدوین و بخشی از آن اجرایی شد. پژوهش حاضر با هدف سنجش میزان رضایت دینفعان دانشگاه و ناجا از این طرح‌ها انجام شد تا بر اساس آن مسئولان به اصلاح یا ادامه روند فعلی بپردازند.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی و دارای دو جامعه آماری دینفعان داخلی دانشگاه شامل افسران ارشد و کارمندان هم‌تراز و فرماندهان و مدیران لایه اول و دوم و اساتید دانشگاه علوم انتظامی امین با حجم نمونه 133 نفر و جامعه دوم دینفعان ناجایی خارج از دانشگاه بود که به 27 نفر از افراد مطلع از طرح‌ها پرسش‌نامه داده شد. ابزار پژوهش پرسش‌نامه استاندارد بومی شده برای پلیس بود که روایی آن از طریق محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ 0/969 صورت گرفت.

یافته‌ها: رضایت دینفعان با 6 مؤلفه و 29 شاخص سنجش شد و نتایج نشان داد که در کل 40/6 درصد دینفعان دانشگاه به میزان زیادی از طرح‌های تحولی دانشگاه رضایت دارند، 31/6 درصد در حد متوسط و 27 درصد هم رضایت کمی از این طرح‌ها دارند.

نتیجه‌گیری: بر اساس نتایج پژوهش میزان رضایت دینفعان از مؤلفه‌های مدیریت تغییر و تحول سازمانی در رتبه اول، جلب مشارکت صورت‌گرفته در رتبه دوم و آموزش و توسعه منابع انسانی صورت‌گرفته برای کسانی که دست‌اندرکار طرح‌ها بوده‌اند در رتبه سوم و رضایت از قدردانی صورت‌گرفته در رتبه آخر قرار داشت. همچنین از بین مؤلفه‌های بعد رضایت دینفعان ناجایی، مؤلفه رضایت از آموزش و توسعه منابع انسانی برای اجرای طرح‌ها در رتبه اول، مشارکت‌طلبی در رتبه دوم و توانمندسازی در رتبه سوم قرار داشت.

واژه‌های کلیدی: طرح تحول، دانشگاه علوم انتظامی امین، رضایت دینفعان، ارتباطات سازمانی، توانمندسازی، مدیریت تغییر و تحول سازمان.

1- دانشیار دانشگاه علوم انتظامی امین

2- استاد جامعه‌شناسی دانشگاه علوم انتظامی امین و عضو پیوسته انجمن پژوهش‌های انتظامی ایران، نویسنده مسئول
shayegan_fa@yahoo.com

3- استادیار مدیریت دانشگاه علوم انتظامی امین و عضو پیوسته انجمن پژوهش‌های انتظامی ایران

مقدمه

در محیط پرتغییر دنیای امروز، سازمان‌های متعالی همواره و به سرعت در برابر تغییر نیازها و انتظارات ذینفعان، چابک، منعطف و پاسخ‌گو هستند. سازمان‌های متعالی نیازها و انتظارات ذینفعان خود را اندازه‌گیری و پیش‌بینی کرده، تجربیات و ادراکات آن‌ها را نظاره و عملکرد سایر سازمان‌ها را بررسی می‌کنند (حسام‌پور و نیلی‌پور طباطبایی، 1392: 1). در این سازمان‌ها، اطلاعات مربوط به ذینفعان فعلی و آینده، جمع‌آوری شده و به‌منظور تعیین، به‌کارگیری و بازنگری خط‌مشی‌ها، راهبردها، اهداف، مقاصد، شاخص‌ها و برنامه‌های کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت مورد استفاده قرار می‌گیرد (نجمی و حسینی، 1388). باید توجه داشت که سازمان‌های موفق در جهان امروز سازمان‌هایی هستند که تغییر و تحول را در چهارچوب تشکیلاتی خود بگنجانند. برکسی پوشیده نیست که بنیان هر سازمان بر پایه برآورده‌سازی نیازها است (اسمعیل‌پور و شهامت، 1396). بنابراین لزوم تحول و تعالی در سازمان‌ها همواره دیده می‌شود و احساس نیاز به مدیریت بر روی این تحولات بیش از پیش خود را نشان می‌دهد؛ پس با استناد فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، دانشگاه باید با ابتکارات فرمانده دانشگاه، مسئولان هیئت‌امنا و سایر مجموعه‌های آن به‌نحوی اداره شود که در همه زمینه‌ها اعم از علمی، سازماندهی، مدیریتی، خدماتی و ساختمان، فضای آموزشی و غیره دائم در حال تحول و پیشرفت بوده و هیچ توفقی نداشته باشد. بالاترین سازمان از نظر کیفیت، سازمان متعالی است. در این سازمان‌ها تمام اعضا به ماهیت ذاتی و درونی روابط خود اهمیت می‌دهند؛ به این معنا که هر فردی برای کارایی بیشتر از هیچ کوششی دریغ نرزد (شیرزادی، 1376: 154). در سازمان متعالی شرکت‌کنندگان بیشتر مایلند بدانند چگونه هریک از آنان می‌تواند نفع بیشتری به سازمان و نیز افراد خارج سازمان برسانند. تعالی حداکثر کردن مشارکت کارکنان از طریق توسعه و دخالت دادن آن‌ها در امور است. سازمان‌های متعالی، شایستگی‌های لازم حال و آینده را شناسایی و درک می‌کنند و با جذب و توسعه کارکنانشان، به شایستگی‌های مورد نظر دست‌یافته و آنان را فعالانه و مثبت، به‌گونه‌ای همه‌جانبه حمایت می‌کنند. نظر به این‌که دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی از جمله عمده‌ترین نهادهای علمی در تولید دانش و فناوری و تربیت دانشجویان می‌باشند، این سازمان‌ها همواره باید در راه تعالی اساتید، کارکنان و دانشجویان گام بردارند؛ بنابراین در

چند سال اخیر با تغییر مدیریت دانشگاه و با رویکرد تحولی به دانشگاه، اقدامات وسیع و همه‌جانبه‌ای صورت گرفت که نتیجه آن طراحی 13 طرح تحولی (1). متناسب‌سازی فضاها و تجهیزات؛ 2. پایدارسازی تأمین منابع مالی؛ 3. پایدارسازی تأمین کیفی اقلام و خدمات؛ 4. تعالی اعضای هیئت‌علمی؛ 5. بهینه‌سازی نظامات جامع خدمتی اعضای هیئت‌علمی؛ 6. ارتقای شایستگی‌های فرماندهان صف؛ 7. بهینه‌سازی نظامات خدمتی فرماندهان صف؛ 8. ارتقای شایستگی‌های مدیران و کارکنان؛ 9. ارتقای کمی و کیفی خدمات رفاهی و معیشتی؛ 10. توسعه سیستم‌های جامع و یکپارچه؛ 11. ارتقای سطح بهره‌گیری از فناوری‌های نوین؛ 12. توسعه ارکان جهت‌ساز و ساختارها؛ 13. تبیین و ارتقای پایبندی به اصول و ارزش‌ها (کتاب طرح تحول دانشگاه علوم انتظامی، 1396)) بود که محتوای آن با جلسات نخبگی و کارشناسی متعدد و درگیر شدن تمام کارکنان و اساتید دانشگاه علوم انتظامی امین و مسئولان پلیس‌های تخصصی مربوطه و نیز تعدادی از مسئولان مرتبط با آموزش ستاد کل نیروهای مسلح و ناجا، تنظیم و تعدادی از آن‌ها به اجرا درآمد. اگرچه هنوز تا دستیابی به نتایج اجرای طرح‌ها و ارزیابی کامل آن‌ها نیاز به فرصت داریم، لیکن برای ارزیابی فرآیند کار و برای شناخت نگرش دست‌اندرکاران و کاربران طرح‌ها و رضایت آنان اصلاحات احتمالی، ضروری است. ضمن این‌که یکی از مراحل کار در طرح تحولی دانشگاه، بازخوردگیری از نتایج کار، آن‌هم از ذینفعان مستقیم طرح‌ها است؛ بنابراین این پژوهش با هدف شناخت میزان رضایت ذینفعان و انعکاس نظرات آنان به مسئولان در پی پاسخ‌گویی به این سؤال اصلی است که رضایت ذینفعان دانشگاه و ناجا از طرح‌های تحولی دانشگاه علوم انتظامی امین به چه میزان است؟

مبانی نظری پژوهش: مدل تعالی سازمانی و سنجش نظر ذینفعان چارچوبی روش‌مند برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در دو حوزه فرآیندها و نتایج حاصل از این فرآیندها است. تعالی، دستیابی به نتایجی است که رضایت کلیه ذینفعان سازمان را در برداشته باشد (نجمی و حسینی، 1388). به‌طورکلی رفتارهای رهبری تحولی، رابطه معکوس با دریافت‌ها از سیاست‌های سازمانی دارند و رابطه مستقیم با جهت‌گیری بازار و جامعه دارد (ویگودا گادف¹، 2007 و منگوک و ایوهه و شای¹، 2007؛ منگوک و ایوهه²، 2008).

1- Vigoda-Gadot

نگرش: نگرش، آمادگی ذهنی و عصبی فرد است که بعضاً بر اثر تجربه به دست آمده و بر واکنش‌های افراد در برابر تمامی اشیاء و شرایط و اوضاعی که به آن مرتبط می‌شوند، تأثیری هدایت‌بخش و پویا دارد (ساروخانی، 1370: 47). غضنفری، صفارنیا و نوری (1382) بیان داشتند که نگرش می‌تواند تحت تأثیر عوامل متعدد فردی و اجتماعی قرار گرفته و بر رفتار آنان اثرگذار باشد. نگرش تحت تأثیر عقاید، علایق، خواست‌ها، محیط خانواده و اجتماع و عوامل متعدد دیگر شکل گرفته و بررسی آن امکان پیش‌بینی رفتارهای آینده فرد را فراهم می‌کند. از سوی دیگر عوامل و محرک‌های مختلف می‌توانند با دخالت در رابطه نگرش و رفتار، منجر به اثربخشی متفاوت بر رفتارهای فرد شوند (منصوری، 1391: 2).

دینفعان: افراد یا گروه‌هایی هستند که نیازمندی‌های سازمان را تأمین کرده و بر عملکرد سازمان تأثیر زیادی دارند و به ازای آن انتظارات و خواسته‌های مشخصی از سازمان دارند و بقای سازمان و تداوم فعالیت‌های آن در گرو شناخت و برآوردن متوازن این نیازها است (عباسی، 1395). از نظر مایکل هیت و همکاران (1995) دینفعان افراد یا گروه‌هایی هستند که بر سازمان اثرگذارند یا از آن تأثیر می‌پذیرند. لیتینن بر اهمیت دینفعان تأکید داشته و اظهار می‌کند که برآوردن انتظارات دینفعان، یک بخش جدایی‌ناپذیر از موفقیت پروژه‌ها است (ثقفی، عباسی شاهکوه و کشتگار، 1393: 21). در تحقیقات اخیر نظری، دینفعان از جمله دینفعان خارجی نقش برجسته‌تری در چگونگی تحلیل عملکرد سازمان یا دانشگاه ایفا می‌کند (به‌طور مثال: ونگ و سنگوپتا³، 2016؛ جنسن⁴، 2010).

رضایت شغلی: رضایت شغلی مجموعه نگرش‌ها و احساسات فرد نسبت به شغلش بوده، علاوه بر جنبه رفتاری جنبه نگرشی هم دارد. رضایت شغلی با عملکرد سازمان رابطه قوی دارد (قلی‌پور، 1393: 22). رضایت شغلی به مجموعه احساساتی اطلاق می‌شود که فرد نسبت به شغلش دارد (خرازی و همکاران، 1392؛ فیض و همکاران، 1395: 30). هنگامی که یک فرد می‌گوید، رضایت شغلی بالایی دارد، این بدان مفهوم

1- Menguc, Auh and Shih

2- Menguc and Auh

3- Wang & Sengupta

4- Jensen

است که واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره شغلش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است (غلامی فشارکی و همکاران، 1390: 65). آکرون و همکاران (2008) معتقدند هنگامی که می‌گوییم فردی دارای رضایت شغلی بالایی است، بدین معنی است که فرد به‌طورکلی شغلش را دوست دارد و ارزش زیادی برای آن قائل است و احساس مثبتی راجع به آن دارند که موجب کوشش او در راستای تحقق اهداف سازمانی و تمایلی قوی برای حفظ عضویت در سازمان می‌شود (آکرون، راتنر و کرافورد¹، 2008: 80). رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن‌ها و بازدهی کارشان است. اگر فرد به شغل خود علاقه‌مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کارش شکوفا خواهد شد و کمتر دچار خستگی و افسردگی می‌شود. به‌عکس، اگر فرد از حرفه‌اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می‌شود و هم کارش بی‌نتیجه خواهد ماند و به‌دنبال آن نیز جامعه دچار ضرر و زیان خواهد شد. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و باعث افزایش کارایی و احساس رضایت فردی می‌شود. (اتاین² و همکاران، 2011: 16).

در این پژوهش برای سنجش رضایت ذینفعان از تحقیق علیزاده و همکاران (1389) که پرسش‌نامه معتبر استاندارد در این زمینه طراحی کرده‌اند که کاملاً مرتبط با موضوع تحقیق حاضر است، استفاده می‌شود. از این پرسش‌نامه مؤلفه‌های ارتباطات سازمانی، قدردانی، توانمندسازی، مشارکت، آموزش و توسعه منابع انسانی و مدیریت تغییر و تحول سازمان که مرتبط با موضوع طرح تحولی دانشگاه بود استفاده می‌شود و در ادامه توضیح هر یک از این مؤلفه‌ها آورده می‌شود.

ارتباطات سازمانی: به رضایت کارکنان از نحوه و کیفیت گفتمان (نقل‌وانتقال و درک مقصود) بین کارکنان با مدیران ارشد سازمان اشاره دارد و متشکل از شش شاخص 1- تعهد مدیریتی 2- ارتباط چهره به چهره 3- احترام به نظرات 4 - اطلاع‌رسانی 5- پاسخ‌گویی 6- اعتماد است (علیزاده و حاتمی و احمدوند و رضایی، 1389). به‌طورکلی ارتباطات سازمانی بر سه بعد اصلی تقسیم شده است: 1) ارتباطات با همکاران، 2) ارتباط با مدیران، 3) سیاست ارتباطات سازمانی؛ در مورد ارتباطات سازمانی محققان

1- Acorn, S. Ratner, P.A. Crawford

2- Etienne

اقدامات متنوعی انجام داده‌اند (یلدیریم¹، 2014: 1096). فولک و بوید² (1991) به در دسترس بودن فناوری‌های ارتباطی و استفاده مؤثر از این فناوری در سازمان اشاره کرده‌اند. برخی تحقیقات تلاش کرده‌اند عوامل اثربخش ارتباطات سازمانی را تعیین کنند (آلن³، 1995؛ موچ⁴، 1983؛ ریس و کیس⁵، 1983). از طرف دیگر توانایی‌ها و ظرفیت ارتباطی نیز به‌عنوان مسائل بسیار بزرگ تعیین شده است (رینسچ و همکاران⁶، 1990؛ مونگ⁷، 1990). تعیین اولویت‌های ارتباطی و نیازهای ارتباطاتی مؤثر باید برای افزایش عملکرد کلی سازمان تعریف شود (یلدیریم، 2014: 1097).

توانمندسازی: یعنی مهارت، دانش، اطلاعات و اختیارات لازم که به‌نحو مطلوب در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد تا آنان بتوانند به مؤثرترین روشی که قادرند تمامی فعالیت‌هایی را که برای رسیدن به خروجی‌های مشخص لازم است را انجام دهند و متشکل از شش شاخص 1- الگوسازی، 2- حمایت، 3- تناسب شغلی، 4- نشر اطلاعات، 5- تهیه منابع و 6- هویت شغلی است (علیزاده و حاتمی و احمدوند و رضایی 1389). توانمندسازی نیروی انسانی یکی از اعجاز‌آورترین رویکردهای توسعه منابع انسانی است که منجر به بالندگی نیروی انسانی شده و درنهایت به توسعه و بالندگی و اثربخشی سازمانی می‌انجامد؛ بنابراین، آن برای هر سازمانی یک ضرورت به‌حساب می‌آید (بوجی دیوید⁸ و همکاران، 2001). اندیشمندان مدیریت تحول سازمانی، توانمندسازی را از راهبردهای مهم و اثرگذار بر عملکرد سازمان و بهسازی نیروی انسانی می‌دانند (موسوی و مؤمنی، 1397: 28).

مشارکت، به رضایت حاصل از تشویق، ترغیب و مشارکت کارکنان به‌منظور تصمیم‌گیری و درگیر شدن در فعالیت‌های مرتبط با فعالیت‌ها و منافع اشاره دارد که متشکل از چهار شاخص 1- مشارکت در تصمیم‌گیری، 2- ارائه پیشنهاد، 3- تشکیل تیم و 4- حل مسئله است (علیزاده و حاتمی و احمدوند و رضایی، 1389). مشارکت به

1- Yildirim
2- Fulk and Boyd
3- Allen
4- Moch
5- Rice and Case
6- Reinsch
7- Monge
8- David bogi

نظر آلموند^۱ و پاول^۲ فعالیت‌های مشارکت جویانه^۳ آن دسته از فعالیت‌هایی است که شهروند معمولی می‌کوشد از راه آن‌ها بر روی سیاست‌گذاری اعمال نفوذ کند (آلموند و پاول، ۱۳۸۰: ۱۳۸). برخی از مطالعات تأثیر گرایش انگیزشی بر مشارکت را ارزیابی کرده‌اند (بروست^۴، ۲۰۱۰؛ نوا^۵ و همکاران، ۲۰۱۱؛ اویلیوگی و همکاران^۶، ۲۰۱۴) نتایج نشان می‌دهد که اعضای بانگیزه‌های ذاتی دارای مشارکت‌های جدید و بیشتری هستند (بروست^۷، ۲۰۱۰). با این حال، این مطالعات بر تأثیر انگیزه در مشارکت، بدون در نظر گرفتن عوامل دیگر تعامل مانند نگرش، رضایت و متعلق به جامعه تمرکز می‌کند (آریستیدو^۸ و همکاران، ۲۰۱۷).

قدردانی: به رضایت کارکنان از نحوه و کیفیت تشویق و قدردانی سازمان در قبال عملکردشان اشاره دارد. این عامل متشکل از چهار شاخص مبتنی بر ۱- عملکرد، ۲- تناسب، ۳- استمرار و ۴- فراگیر (علیزاده و حاتمی و احمدوند و رضایی، ۱۳۸۹). قدردانی و سپاس‌گزاری به معنی حق‌شناسی و ارزش قائل شدن برای توانایی‌های دیگران و رعایت حقوق افراد است؛ بنابراین یکی از جلوه‌های حسن معاشرت در زندگی اجتماعی قدردانی است. در نتیجه ارزش قائل شدن برای توانایی‌های دیگران، بهره‌گیری از امکانات آن‌ها را میسر می‌سازد و پیوند انسان‌ها را با یکدیگر تقویت می‌کند (پیام، ۱۳۹۴: ۷).

آموزش و توسعه منابع انسانی: به رضایت از تلاش‌های برنامه‌ریزی شده سازمان برای تسهیل یادگیری کارکنان در زمینه شایستگی‌های شغلی و توسعه و تأکید بر به‌کارگیری آن‌ها در فعالیت‌های روزمره اطلاق می‌شود که متشکل از شش شاخص ۱- کیفیت دوره‌ها، ۲- تناسب با نیازهای شغلی، ۳- استمرار دوره‌ها، ۴- کیفیت تجهیزات، ۵- توسعه مهارت‌ها و ۶- یادگیری در عرصه عمل است (علیزاده و حاتمی و احمدوند و

1- Almond
2- Powel
3- Prticipation Active
4- Borst
5- Nov
6- Eveleigh et al
7- Borst
8- Aristeidou

رضایی، (1389). خط‌مشی‌های اجتماعی باید تأکید بیشتری بر روی توسعه منابع انسانی از طریق محرک‌های آموزشی و آموزش دائمی داشته باشد (میپهلا¹، 2015: 548).

مدیریت تغییر و تحول سازمان: به رضایت کارکنان از نحوه و کیفیت برنامه‌های تغییر و تحول سازمانی اشاره دارد که شامل پنج شاخص 1- سوابق روشن، 2- شناسایی صحیح گروه‌ها، 3- ارزیابی نتایج، 4- اطلاع‌رسانی و 5- مبتنی بر برنامه پشتیبانی است (علیزاده و حاتمی و احمدوند و رضایی، 1389). اعضای سازمان از جمله مدیر ارشد اجرایی نیازمند درک هرگونه تغییر در نظر گرفته‌شده به روشی هستند که «حس ایجاد کند» که با برخی طرح‌های تفسیری و سیستم معنایی تجدیدنظر شده، متناسب باشد (بارتونک، 1984؛ رانسون، هینینگ و گرینوود، 1980). پس از آن مدیر ارشد اجرایی و هیئت‌مدیره می‌توانند برخی تنظیمات را انجام دهند و سپس تلاش هماهنگ ذینفعان سازمانی در جهت تحقق این دیدگاه را تحت فشار قرار می‌دهد (گیوا و چیتپیدی²، 1991: 434). آغاز تغییر را می‌توان به‌عنوان فرایندی در نظر گرفت که به‌موجب آن مدیر ارشد نوعی حس از دیدگاه تغییر یافته سازمانی ایجاد می‌کند و به‌منظور تحت تأثیر قرار دادن ذینفعان و مؤسسان برای پذیرفتن این دیدگاه درگیر فعالیت‌های مورد مذاکره ساختار اجتماعی می‌شوند (گیوا و چیتپیدی، 1991: 435).

پیشینه پژوهش: بزی (1396) به انجام پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر سبک رهبری تحول‌گرا بر عملکرد کارکنان انتظامی در شهرستان گنبد استان گلستان» پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داده است که تمامی مؤلفه‌های سبک رهبری تحول‌گرا، تأثیر معناداری بر عملکرد کارکنان جامعه آماری دارند. هم‌چنین نتیجه دیگر دلالت بر این دارد که توجه و ملاحظات فردی رهبری بیش‌ترین و نفوذ آرمانی رهبری تحول‌گرا کم‌ترین تأثیر را بر عملکرد کارکنان جامعه مورد مطالعه دارد. از طرفی رهبری تحول‌گرا بیش‌ترین تأثیر را بر مؤلفه توانایی و کم‌ترین تأثیر را بر وضوح نقش اعضای جامعه آماری داشته است.

باقریان (1395) پژوهشی تحت عنوان «تأثیر سبک رهبری تحول‌آفرین بر صمیمیت سازمانی» انجام داده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که تأثیر مثبت مؤلفه‌های

1- Mihaela

2- Gioia & Chittipeddi

رهبری تحول‌آفرین در صمیمیت سازمانی و تأثیر منفی چابک‌پوشی، خودمحموری و اشرافی‌گری به‌عنوان عوامل فردی- فرهنگی بر صمیمیت سازمانی وجود دارد.

رضائی رودپیشی (1393) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین سبک رهبری تحول‌آفرین با تعهد سازمانی کارکنان ناجا» انجام داده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین ابعاد سبک رهبری تحول‌آفرین (ویژگی‌های آرمانی، رفتارهای آرمانی، ترغیب ذهنی، انگیزش الهام‌بخش، ملاحظات فردی) و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

متقی (1393) تحقیقی تحت عنوان «تأثیر سبک رهبری تحول‌آفرین بر توانمندسازی کارکنان» انجام داده است. نتیجه پژوهش نشان می‌دهد که رهبری تحول‌آفرین و همه ابعاد آن تأثیر مستقیم و قابل‌توجهی بر توانمندسازی کارکنان دارد و می‌تواند زمینه مناسبی برای بهبود مستمر و افزایش توانمندسازی کارکنان را فراهم کند.

هاشمی (1391) در پژوهشی به بررسی رابطه دانش انتظامی و تحول سازمانی ناجا (دانشگاه علوم انتظامی) پرداخته است، نتیجه تحقیق نشان می‌دهد که دانش نظارتی (شامل روش، قوانین و رفتار) در اولویت قرار دارد و دانش تحلیلی (رفتار تحقیق و سبک تفکر تحقیقی) در آخر قرار دارد.

مروری بر مفاهیم و چگونگی تعالی سازمان در نیروی انتظامی توسط نخعی‌نژاد (1386) بررسی شده است که مدل تعالی سازمانی را کمک به سازمان‌ها برای سنجش میزان قرار داشتن در مسیر تعالی سازمانی و رشد متوازن دانسته و این مفهوم را با دیدگاهی پلیسی و متناسب با فرهنگ و ادبیات نیروی انتظامی تشریح می‌نماید. مواردی چون کارنامه یگانی و جشنواره برترین‌ها، نشان از تلاش ناجا به این سمت‌وسو می‌باشد.

سمنیگو¹ و همکارانش (2017) پژوهشی با عنوان «رشد بهره‌وری و تحول ساختاری» ارائه دادند که به این نتیجه رسیدند که اقتصاد آن‌ها متنوع می‌شود. این «مراحل تنوع» ممکن است از تغییر ساختاری منجر به بهره‌وری شود؛ زیرا در ابتدا منابع در صنایع غیر از آن‌هایی که در بلندمدت بر ساختار اقتصادی تأثیر می‌گذارد،

1- Samaniego

متمرکز می‌شوند. مدل رشد بهره‌وری چند صنعت در بسیاری از کشورها و با تفاوت‌های صنعتی در میزان رشد بهره‌وری، ویژگی‌های اصلی «مراحل تنوع» را تکرار می‌کند.

هیچکاک و استاوروس¹ (2016)، پژوهشی را با عنوان «انگیزش جمعی سازمانی؛ عامل مؤثر بر تحول سازمانی» انجام داده‌است. نتیجه پژوهش نشان می‌دهد که سازمان‌ها با توجه به خواسته‌های مختلف به‌طور مداوم خود را تغییر می‌دهند. موفقیت یک تحول بستگی زیادی به کارکنان سازمان و انگیزه آن‌ها برای حمایت از تحولات دارد. انگیزه کارکنان در تحول سازمانی عمدتاً از یک زمینه فردی نشأت می‌گیرد. هم‌چنین انگیزش جمعی سازمانی، مبتنی بر باورهای فردی و جمعی است و از عناصر انگیزشی مشترک، توسعه می‌یابد.

سرگیویچ² (2015) پژوهشی با عنوان «تحول آیین‌نامه گرامت و جبران و رضایت شغلی» ارائه داده‌است. در این پژوهش شرایط مدرن رضایت شغلی و ابزارهای آیین‌نامه گرامت و جبران را در نظر گرفته‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رضایت شغلی در بالای این فهرست قرار می‌گیرد و خوشبختانه محرک‌های اقتصادی مانند پلان، سطح رضایت شغلی را جبران می‌کند و نویسنده تحلیلی از نظام منابع انسانی را مطرح می‌کند و تکامل نظام‌های پرداختی و تأثیر آن روی رضایت شغلی شامل نتیجه‌گیری درباره ماهیت کاری مدرن و نقش آیین‌نامه گرامت و جبران‌پذیری در تعهدات است.

سانچز ویلگس³ (2015) به بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی مدیران و اثربخشی مدیریت مالی پرداخته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عوامل معین مؤثر بر توانمندسازی مدیران و کارکردهای اثربخشی مدیریت مالی به‌صورت معنی‌دار توسط اصول برنامه‌ریزی یکپارچه، نظام نظارت و بودجه‌بندی (IPBMS) و تا حدی در ارتباط با طول دوره خدمت و آموزش مدیریت مالی و مهیاسازی تحت مشخصه‌های مدیران تقویت شده‌اند.

کیمارو⁴ (2012) پژوهشی با عنوان «رهبری تحول‌گرا و رضایت شغلی: تأثیرات متقابل دریافت‌ها از سیاست سازمان و جهت‌گیری بازار در جامعه ژاپن» انجام داده

1- Hitchcock & Stavros

2- Sergeevich

3- Sanchez Villegas

4- Kimura

است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رهبری تحول‌گرای مدیریت بالا می‌تواند موجب ارتقای جهت‌گیری بازار برای سازمان و کاستن سطح سیاست‌های سازمانی شود.

انگونی و همکاران (2006) در پژوهشی تأثیر رهبری تحول‌آفرین و تبادل‌ی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان ابتدایی در کشور تانزانیا را بررسی کرده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ابعاد رهبری تحول‌آفرین تأثیر قوی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان دارد.

مدل مفهومی مستخرج از پژوهش علیزاده و همکاران در خصوص رضایت ذینفعان دانشگاه و ناجا از طرح‌های تحولی دانشگاه امین بر اساس ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌ها به شکل زیر است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و از لحاظ روش توصیفی - پیمایشی است؛ زیرا نگرش ذینفعان طرح‌های تحولی دانشگاه علوم انتظامی امین سنجیده شده است و بهترین روش نگرش‌سنجی هم روش پیمایشی است. این پژوهش دارای دو جامعه آماری است که جامعه اول ذینفعان داخلی دانشگاه شامل افسران ارشد و کارمندان هم‌تراز و فرماندهان و مدیران لایه اول و دوم و اساتید دانشگاه علوم انتظامی بود که بر اساس فرمول کوکران 133 نفر حجم نمونه شد و جامعه دوم ذینفعان ناجایی خارج از دانشگاه بودند که 27 نفر از مسئولان پلیس‌های تخصصی مرتبط با موضوع مورد پرسش قرار گرفتند. در این پژوهش از پرسش‌نامه استاندارد بومی پلیسی علیزاده و همکاران (1389) استفاده شد و برای سنجش رضایت ذینفعان از 6 مؤلفه که ارتباط مستقیمی با سنجش رضایت از طرح تحول دانشگاه داشت، استفاده شد. مؤلفه‌های پرسش‌نامه شامل، ارتباطات سازمانی، قدردانی، توانمندسازی، مشارکت، آموزش و توسعه منابع انسانی، مدیریت تغییر و تحول سازمان بود و روایی آن از طریق محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ 0/969 مورد تأیید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمارهای توصیفی و استنباطی و معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

23 نفر از پاسخ‌گویان به پرسش‌نامه، سرگرد یا کارمند هم‌تراز، 31/6 درصد سرهنگ دوم یا کارمند هم‌تراز و 28/6 درصد سرهنگ تمام یا کارمند رتبه 16 و 6 نفر از پاسخ‌گویان هم سرتیپ دوم یا سرتیپ تمام بودند. 11/3 درصد هم فقط هیئت علمی بودند و درجه یا رتبه‌ای نداشتند. 27 نفر از کارکنان پلیس‌های تخصصی و معاونت‌های مرتبط با طرح‌های تحولی دانشگاه به‌عنوان ذینفعان ناجایی طرح‌ها به پرسش‌نامه پاسخ دادند که حدود 11 درصد خانم و 89 درصد آقا بودند.

بررسی مدل‌سازی معادلات ساختاری

قبل از آزمون فرضیه‌های پژوهش به بررسی مدل ارائه‌شده در این پژوهش با استفاده از مدل‌های معادلات ساختاری پرداخته می‌شود. بررسی مدل‌های معادلات ساختاری از دو

مرحله اصلی تشکیل شده است؛ مرحله اول بررسی برازش مدل و مرحله دوم، آزمودن فرضیه‌های پژوهش هستند. بررسی برازش مدل خود در سه بخش برازش مدل‌های اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری و برازش مدل کلی انجام می‌شود:

برازش مدل‌های اندازه‌گیری

یک مدل اندازه‌گیری مربوط به بخشی از مدل کلی می‌شود که دربرگیرنده یک متغیر به همراه با سؤال‌های آن متغیر است. برای بررسی برازش بخش اول یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود؛ پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرایی. پایایی نیز خود توسط معیارهایی همانند: (1) آلفای کرونباخ و (2) پایایی ترکیبی مورد سنجش واقع می‌شود

جدول شماره ۱: مقادیر آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و مقدار میانگین واریانس استخراج شده

ردیف	متغیر	مقدار آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	روایی همگرایی
		بزرگ‌تر از 0/7	بزرگ‌تر از 0/7	مقادیر اشتراکی
1	ارتباط سازمانی	0/961	0/965	0/597
2	قدردانی	0/964	0/967	0/585
3	توانمند سازی	0/941	0/948	0/537
4	آموزش و توسعه منابع انسانی	0/852	0/753	0/586
5	مدیریت تغییر و تحول	0/902	0/852	0/519
6	طرح تحول	0/761	0/741	0/513

در جهت بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری از سه شاخص آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرایی استفاده شد. همان‌طوری که در جدول شماره یک مشاهده می‌شود، مقادیر شاخص‌های فوق، به ترتیب بالاتر از 0/7، 0/7 و 0/5 هستند که نشان از برازش مناسب شاخص‌ها است. هم‌چنین، کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری در روش پی. ال. اس، با استفاده از معیار مقادیر اشتراکی ارزیابی می‌شود. این معیار نشان می‌دهد که چه مقدار از تغییرپذیری شاخص‌ها توسط سازه مرتبط با خود تبیین می‌شود.

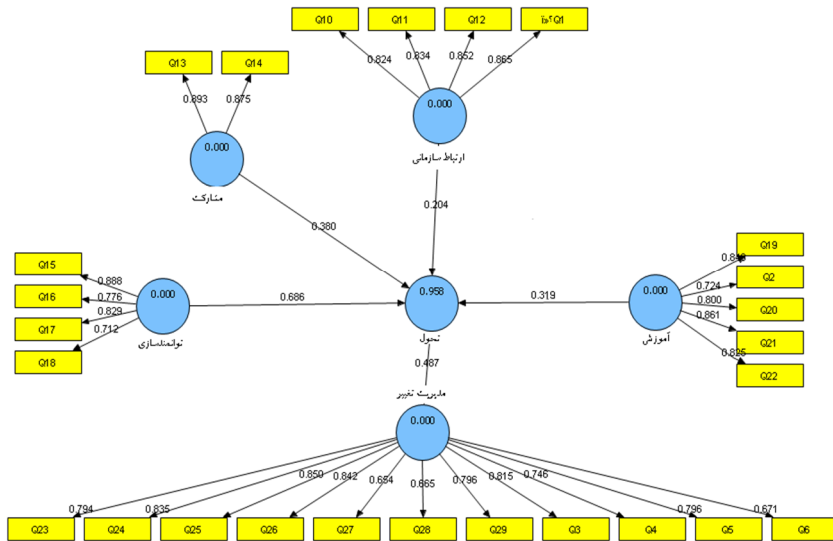
الف) روایی واگرا

در این پژوهش از روش فورنل و لارکر برای سنجش روایی واگرایی استفاده شده است.

جدول شماره 2: مقادیر روایی واگرایی

ردیف	متغیر	1	2	3	4	5	6
1	ارتباط سازمانی	0/772					
2	قدردانی	0/608	0/748				
3	توانمندسازی	0/751	0/708	0/732			
4	آموزش و توسعه منابع انسانی	0/715	0/711	0/721	0/765		
5	مدیریت تغییر و تحول سازمانی	0/708	0/632	0/692	0/730	0/720	
6	طرح تحول	0/694	0/520	0/632	0/709	0/652	0/753

همان طوری که در جدول شماره دو مشاهده می‌شود، به‌باور فورنل و لارکر روایی واگرایی وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان میانگین واریانس استخراج‌شده برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد؛ بنابراین می‌توان ادعا کرد روایی واگرایی برقرار است.



شکل شماره 2: مقادیر ضرایب مسیر و بارهای عاملی

(ب) معیارهای R^2

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است. با توجه به مقادیر R^2 که 0/958 است، برازش مدل مناسب است.

پ) معیار افزونگی

جدول شماره 3: مقادیر افزونگی

ردیف	متغیر	مقادیر اشتراکی	مقادیر R^2	نتیجه
1	ارتباط سازمانی	0/597	-	-
2	قدردانی	0/585	-	-
3	توانمندسازی	0/537	-	-
4	آموزش و توسعه منابع انسانی	0/586	-	-
5	مدیریت تغییر و تحول سازمانی	0/519	-	-
6	طرح تحول	0/513	0/958	0/491

این معیار از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی سازه‌ها در مقادیر R^2 مربوط به آن‌ها به دست می‌آید و نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه‌ی درون‌زا است که از یک یا چندسازه‌ها برون‌زا تأثیر می‌پذیرد.

معیارهای ارزیابی برازش بخش کلی (معیار GOF)

مقدار معیار GOF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنی که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل کند. معیار فوق توسط تننهاوس و همکاران (2004) ابداع شد و طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$\sqrt{AveR^2 \times (Ave\ of\ communalities)}$$

به طوری که میانگین نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه بوده و $Ave R^2$ سازه‌های درون‌زای مدل است. نتیجه عملیات فرمول فوق نشان می‌دهد که مقدار فرمول فوق، 0/257 است. در نتیجه با توجه به سه مقدار 0/01، 0/25 و 0/36 که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است و حصول 0/257 نشان از برازش متوسط مدل کلی است.

برای پاسخ به سؤال‌های فرعی مطرح شده نگرش پاسخ‌گویان نسبت به همه شاخص‌های رضایتمندی از طرح‌ها آورده می‌شود:

جدول شماره 4: میانگین و انحراف معیار رضایت ذینفعان دانشگاه از هر یک از ابعاد و شاخص‌های

رضایتمندی از طرح‌های تحولی دانشگاه امین

مؤلفه	شاخص	میانگین	انحراف معیار
ارتباطات سازمانی	پاسخ‌گویی به ابهامات مطرح‌شده در خصوص طرح	3/12	1/02
	جلب اعتماد شما برای همکاری با این طرح	3/06	1/08
	ارتباط رودررو برای شفاف‌سازی اهداف طرح	3/03	1/13
	احترام به نظرات مطرح‌شده در مورد طرح	3/07	1/14
توانمندسازی	قدردانی از کسانی که در طرح‌ها مشارکت داشتند.	2/98	0/99
	تناسب تشویق و پاداش دست‌اندرکاران با عملکرد آن‌ها	3/10	1/04
	در طرح‌ها، افراد متخصص و توانمند مشارکت داشتند.	3/64	0/86
توسعه منابع انسانی	برای آشنایی با طرح‌ها به افراد آموزش داده‌شده	3/43	0/89
	منابع و اطلاعات لازم در اختیار طراحان و مجریان قرار گرفته است.	3/51	0/83
	برگزاری کارگاه برای آشنایی با اقدامات لازم طرح	2/94	0/95
	در طراحی و اجرای طرح‌ها، افراد متخصص و توانمند مشارکت داشتند.	3/64	0/86
	برای آشنایی با طرح‌ها به افراد آموزش داده‌شده	3/43	0/89
	افرادی که در این فرآیند کار کرده‌اند در عمل به یادگیری رسیده‌اند.	3/42	0/83
	با مشارکت افراد در این طرح‌ها، بر مهارت آن‌ها افزوده‌شده است.	3/64	0/78
مشارکت	امکانات و تجهیزات مناسب برای پیاده‌سازی طرح‌ها فراهم‌شده است.	3/38	0/98
	در طراحی طرح‌ها از نظرات ذینفعان استفاده‌شده است	3/46	0/90
	در تشکیل کارگروه‌های طراحی از مشارکت ذینفعان بهره‌برده شده	3/52	0/87
مدیریت تغییر و تحول سازمان	از راهبری و مدیریت طرح تحول	3/18	1/18
	استفاده مدیران طرح از نظرات و پیشنهادهای ارائه‌شده	3/19	1/02
	از جدیت و پشتکار مسئولان در اجرای طرح	3/38	1/09
	شناخت درست موضوعات تحولی	3/48	0/88
	برنامه‌ریزی صحیح و دقیق برای کارگروه‌های تحول	3/46	0/92
	تشکیل کارگروه‌های تخصصی مرتبط با موضوع	3/42	1/00
	انتخاب شایسته اعضای کمیته‌ها متناسب با تخصص آن‌ها	3/39	0/98
	انتصاب مدیران توانمند و متخصص برای کارگروه‌ها	3/36	0/95
	استفاده از تجارب و اقدامات مسئولان سابق دانشگاه	3/26	1/01
	اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی به‌موقع به ذینفعان	3/20	1/02
نظارت و ارزیابی مستمر بر طرح‌ها	3/37	0/99	

سؤال اصلی: رضایت ذینفعان دانشگاه از طرح‌های تحولی دانشگاه علوم انتظامی امین به چه میزان است؟

برای پاسخ به این سؤال از تعدادی از سؤال‌های مرتبط با موضوع از پرسش‌نامه استاندارد رضایت شغلی علیزاده و همکاران که برای پلیس بومی شده بود استفاده شد و شش مؤلفه از آن انتخاب شد. ابتدا نمای کلی از میزان رضایت ذینفعان دانشگاه از مؤلفه رضایت‌مندی در جدول شماره پنج آورده می‌شود، سپس هریک از مؤلفه‌ها به صورت جداگانه مورد تحلیل قرار می‌گیرد:

جدول شماره 5: میانگین و انحراف معیار رضایت ذینفعان دانشگاه از هر یک از ابعاد رضایت‌مندی از طرح تحول

ردیف	شاخص	میانگین	انحراف معیار
1	ارتباط سازمانی	3/06	1/10
2	قدردانی	2/97	1/08
3	توانمندسازی	3/19	1/04
4	آموزش و توسعه منابع انسانی	3/31	0/93
5	مشارکت	3/53	0/97
6	مدیریت تغییر و تحول سازمانی	3/65	0/96
7	کل	3/16	1/04

با توجه به جدول شماره پنج پاسخ سؤال‌های فرعی رضایت ذینفعان دانشگاه آورده شده است. چنانچه داده‌ها نشان می‌دهند، میزان رضایت ذینفعان از مؤلفه‌های مدیریت تغییر و تحول سازمانی در رتبه اول، جلب مشارکت صورت گرفته در رتبه دوم و آموزش و توسعه منابع انسانی صورت گرفته برای کسانی که دست‌اندرکار طرح‌ها بوده‌اند در رتبه سوم قرار داشته است.

جدول شماره 6: رتبه‌بندی رضایت ذینفعان از طرح‌های تحولی دانشگاه از ابعاد مختلف بر اساس

رتبه‌بندی فریدمن

ردیف	مؤلفه	اولویت
1	مدیریت تغییر و تحول سازمانی	4/47
2	مشارکت	4/02
3	آموزش و توسعه منابع انسانی	3/49
4	توانمندسازی	3/28
5	ارتباط سازمانی	3/02
6	قدردانی	2/71

جدول شماره 7: نتیجه آزمون فریدمن

Sig	تعداد نمونه	کای اسکوئر	درجه آزادی
0/000	133	126/167	5

بر اساس رتبه‌بندی صورت گرفته، از بین مؤلفه‌های بعد رضایت ذینفعان، مؤلفه مدیریت تغییر و تحول سازمانی در رتبه اول، مشارکت‌طلبی در رتبه دوم و رضایت از آموزش و توسعه منابع انسانی برای اجرای طرح‌ها در رتبه سوم قرار گرفته است. نتیجه آزمون و سطح معناداری هم بیانگر تأیید این رتبه‌بندی است.

رضایت ذینفعان ناجایی طرح تحولی دانشگاه علوم انتظامی امین از این طرح‌ها به چه میزان است؟

برای پاسخ به این سؤال از تعدادی از سؤال‌های مرتبط با موضوع از پرسش‌نامه استاندارد رضایت شغلی علیزاده و همکاران که برای پلیس بومی شده بود استفاده شد و شش مؤلفه از آن انتخاب شد. ابتدا نمای کلی از میزان رضایت ذینفعان ناجایی از مؤلفه رضایت‌مندی در جدول شماره هشت آورده می‌شود سپس هریک از مؤلفه‌ها به صورت جداگانه مورد تحلیل قرار می‌گیرد:

جدول شماره 8: میانگین و انحراف معیار رضایت ذینفعان ناجایی از هر یک از ابعاد رضایت‌مندی از

طرح تحول

ردیف	شاخص	میانگین	انحراف معیار
1	ارتباط سازمانی	2/92	1/17
2	قدردانی	2/96	0/93
3	توانمندسازی	3/48	1/22
4	آموزش و توسعه منابع انسانی	3/88	1/01
5	مشارکت	3/66	0/91
6	مدیریت تغییر و تحول سازمانی	3/25	1/12
7	کل	3/14	1/16

با توجه به جدول شماره هشت پاسخ سؤال‌های فرعی رضایت ذینفعان ناجایی آورده شده است. چنانچه داده‌ها نشان می‌دهند، میزان رضایت ذینفعان ناجایی از مؤلفه‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در رتبه اول، جلب مشارکت صورت گرفته برای طرح‌ها در

رتبه دوم و مدیریت تغییر و تحول سازمانی صورت گرفته برای کسانی که دست‌اندرکار طرح‌ها بوده‌اند در رتبه سوم قرار داشته است.

جدول شماره 9: رتبه‌بندی رضایت ذینفعان ناجایی از طرح‌های تحولی دانشگاه از ابعاد مختلف بر

اساس رتبه‌بندی فریدمن

ردیف	مقوله	اولویت
1	آموزش و توسعه منابع انسانی	4/57
2	مشارکت	4/22
3	توانمندسازی	3/61
4	مدیریت تغییر و تحول سازمانی	3/24
5	ارتباط سازمانی	2/72
6	قدردانی	2/63

بر اساس رتبه‌بندی صورت‌گرفته، از بین مؤلفه‌های بعد رضایت ذینفعان ناجایی، مؤلفه رضایت از آموزش و توسعه منابع انسانی برای اجرای طرح‌ها در رتبه اول، مشارکت طلبی در رتبه دوم و توانمندسازی در رتبه سوم قرار گرفته است.

مقایسه نظرات ذینفعان دانشگاه و ناجایی

مقایسه میانگین نظرات ذینفعان دانشگاه و ذینفعان ناجایی طرح‌های تحولی دانشگاه علوم انتظامی امین نشان داد که از بین مؤلفه‌های بعد رضایت از طرح تحولی ذینفعان دانشگاه بیشترین رضایت را از مدیریت تغییر و تحول سازمانی با میانگین 3/59 از 5 دارند؛ ولی ذینفعان ناجایی بیشترین رضایت را از آموزش و توسعه منابع انسانی با میانگین 3/88 از 5 دارند. کمترین رضایت در بین ذینفعان دانشگاه از قدردانی و در بین ذینفعان ناجایی از ارتباط سازمانی بوده است.

جدول شماره 10: میزان رضایت ذینفعان دانشگاه و ناجا از هر یک از ابعاد رضایت‌مندی از طرح تحول

ردیف	ابعاد رضایت‌مندی	میانگین دانشگاه	میانگین ناجا
1	ارتباط سازمانی	2/99	2/92
2	قدردانی	2/84	3/96
3	توانمندسازی	3/16	3/48
4	آموزش و توسعه منابع انسانی	3/28	3/88
5	مشارکت‌طلبی	3/49	3/66
6	مدیریت تغییر و تحول سازمانی	3/59	3/25
7	کل	3/13	3/14

مقایسه نظرات ذینفعان دانشگاه به تفکیک مسئولیت آن‌ها

در این بخش بنا به مقایسه نظرات ذینفعان دانشگاه در خصوص طرح‌های تحولی به تفکیک مسئولیت آن‌ها در دانشگاه آورده می‌شود تا مشخص شود نگرش کدام گروه نسبت به طرح‌ها مثبت‌تر از بقیه و کدام گروه منفی‌تر است تا بتوان بر اساس آن برنامه‌ریزی درستی در دانشگاه داشت.

جدول شماره 11: میانگین رضایت ذینفعان دانشگاه از هر یک از ابعاد رضایت‌مندی از طرح تحول به

تفکیک مسئولیت آن‌ها

ردیف	شاخص	اساتید	مدیر لایه 1	مدیر لایه 2	افسران ارشد
1	ارتباط سازمانی	3/06	3/85	3/04	2/67
2	قدردانی	2/86	3/28	2/95	3/02
3	توانمندسازی	3/25	3/85	3/18	2/85
4	آموزش و توسعه منابع انسانی	3/37	3/71	3/40	3/17
5	مشارکت	3/53	4/00	3/45	3/37
6	مدیریت تغییر و تحول سازمانی	3/77	4/28	3/81	3/34
7	کل	3/21	3/85	3/22	2/80

جدول فوق نشانگر آن است که در مجموع مدیران لایه اول میزان رضایت‌مندی بیشتری با میانگین 3/85 درصد از 5 نسبت به سایر ذینفعان از طرح تحول دانشگاه را دارند، در این بین میزان رضایت‌مندی از مدیریت تغییر و تحول سازمانی با 4/28 درصد برخوردار است، هم‌چنین پایین‌ترین میزان رضایت‌مندی مربوط به گزینه ارتباط سازمانی است که توسط افسران ارشد اعلام شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

اگر به نظرات ذینفعان در خصوص هر یک از مؤلفه‌های نگرش نسبت به طرح‌های تحولی نگاه کنیم در مؤلفه 46 درصد از ارتباطات سازمانی رضایت داشتند؛ 28 درصد از قدردانی صورت گرفته برای کسانی که دست‌اندرکار طرح‌ها بوده‌اند زیاد راضی بودند؛ 41 درصد از فعالیت‌های توانمندسازی صورت گرفته برای کسانی که دست‌اندرکار طرح‌ها راضی بودند، 46 درصد از آموزش و توسعه منابع انسانی رضایت زیاد داشتند، 58 درصد از جلب مشارکت صورت گرفته برای طرح‌ها رضایت زیاد داشتند و 60 درصد

از مدیریت تغییر و تحول سازمانی برای طرح‌ها رضایت زیادی داشتند که با نتایج تحقیق هیچکاک و استاوروس¹ (2016) هم‌خوانی دارد.

به‌طورکلی رضایت ذینفعان طرح تحولی دانشگاه علوم انتظامی امین از این طرح با شش مؤلفه و بیست‌ونه شاخص سنجش شد که نتیجه نشان داد که 40 درصد ذینفعان دانشگاه به میزان زیادی از طرح تحول دانشگاه رضایت دارند که با نتایج تحقیق کیمارو² (2012) هم‌خوانی دارد.

هم‌چنین رتبه‌بندی فریدمن نشان داد که میزان رضایت ذینفعان از مؤلفه‌های مدیریت تغییر و تحول سازمانی در رتبه اول، جلب مشارکت صورت گرفته در رتبه دوم و آموزش و توسعه منابع انسانی صورت گرفته برای کسانی که دست‌اندرکار طرح‌ها بوده‌اند در رتبه سوم و رضایت از قدردانی صورت گرفته در رتبه آخر قرار داشت که با نتایج پژوهش سمینیگو³ و همکارانش (2017)، هیچکاک و استاوروس⁴ (2016) و هاشمی (1391) هم‌خوانی دارد.

مقایسه میانگین نظرات ذینفعان دانشگاه و ذینفعان ناجایی طرح‌های تحولی دانشگاه علوم انتظامی امین نشان داد که از بین مؤلفه‌های بعد رضایت از طرح تحولی ذینفعان دانشگاه بیشترین رضایت را از مدیریت تغییر و تحول سازمانی دارند و این نتیجه به اعتباربخشی به طرح‌ها و معقول و مقبول بودن آن‌ها کمک می‌کند و نشان می‌دهد که از نظر ذینفعان مدیریت طرح به‌خوبی صورت می‌گیرد و همین مقبولیت مسئولان در بین ذینفعان کمک بزرگی به پذیرش آن‌ها و همکاری برای اجرایی شدن طرح‌ها دارد که با نتایج پژوهش کیمارو⁵ (2012) هم‌خوانی دارد. ولی ذینفعان ناجایی بیشترین رضایت را از آموزش و توسعه منابع انسانی دارند که آن‌هم شاید به دلیل مواجهه واقعی با این بخش از کار که همان بحث‌های آموزشی مهارت‌افزایی اساتید و کارگاه‌های برگزارشده در این زمینه است. کم‌ترین رضایت در بین ذینفعان ناجایی از ارتباط سازمانی بوده است و کم‌ترین رضایت ذینفعان دانشگاه در بعد رضایت‌سنجی، رضایت از

1- Hitchcock & Stavros
2- Kimura
3- Samaniego
4- Hitchcock & Stavros
5- Kimura

قدردانی از دست‌اندرکاران طرح‌های تحولی بود. انتظار ذینفعان این است که مسئولان با این موضوع مانند یک وظیفه و کار مضاعف نگاه کرده و پاداش جداگانه‌ای برای دست‌اندرکاران آن قرار دهند که در حال حاضر این کار خیلی کم صورت می‌گیرد یا اگر هست اطلاع‌رسانی نمی‌شود.

پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش در زمینه رضایت ذینفعان دانشگاه و ناجا برای طرح‌های تحولی دانشگاه علم انتظامی امین موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

1. در زمینه ارتباطات سازمانی پیشنهاد می‌شود تا اطلاع‌رسانی بیشتری در خصوص طرح‌ها به شیوه‌هایی مانند نصب بنر، استند، پوستر، بروشور و... صورت پذیرد.
2. در زمینه قدرانی از دست‌اندرکاران پیشنهاد می‌شود تا با توجه به این‌که میزان رضایت‌مندی ذینفعان از قدردانی از دست‌اندرکاران طرح‌های تحولی کم‌تر از سایر مؤلفه‌های رضایت‌مندی از طرح بود، بهتر است سازوکاری برای تشویق متولیان امر صورت پذیرد و اطلاع‌رسانی هم در این زمینه انجام شود.
3. در زمینه توانمندسازی پیشنهاد می‌شود تا در برنامه توانمندسازی اساتید، فرماندهان صف و مسئولان و کارکنان دانشگاه کتاب‌های سه‌گانه طرح‌های تحولی دانشگاه هم گنجانده شود.
4. در زمینه آموزش منابع انسانی پیشنهاد می‌شود کتاب‌های سه‌گانه طرح‌های تحولی دانشگاه در سایت دانشگاه و ناجا بارگذاری شود و به نحوی ذینفعان تشویق و ترغیب به خواندن آن شوند (مثل برگزاری مسابقه و...).
5. با توجه به تمایل زیاد ذینفعان به مشارکت در طرح‌های تحولی، پیشنهاد می‌شود با تشکیل گروه‌های جدید یا افزایش اعضای گروه‌های دخیل در طرح‌ها، از این بستر مناسب به بهترین نحو استفاده شود.
6. برای مدیریت تغییر و تحول سازمانی پیشنهاد می‌شود در نشست‌های مختلف دانشگاه به شیوه‌های گوناگون و جذاب مانند (فیلم، پاورپوینت و کلیپ و...) اهداف و فرایندهای طرح‌های تحولی دانشگاه به اطلاع ذینفعان برسد.

منابع

- آلموند ف جی؛ پارول جی (1380). مشارکت و حضور سیاسی شهروندان. ترجمه علیرضا طیب. فصلنامه اطلاعات سیاسی - اقتصادی. شماره 163-164، تهران: نشر اطلاعات.
- اسمعیل‌پور، مرضیه؛ شهامت، نادر (1396). مدیریت تغییر در منابع انسانی. دومین همایش بین‌المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران: مؤسسه پژوهشی مدیریت مدبر، https://www.civilica.com/Paper-IICMO04-IICMO04_302.html
- باقریان، محمدرضا (1395). تأثیر سبک رهبری تحول‌آفرین بر صمیمیت سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دافوس دانشگاه علوم انتظامی.
- بزی، مسلم (1396). بررسی تأثیر سبک رهبری تحول‌گرا بر عملکرد کارکنان انتظامی در شهرستان گنبد استان گلستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- پیام، محمد (1394). رابطه هوش معنوی و قدردانی بر رفتارهای ضد تولید و رفتارهای شهروندی سازمانی با نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ثقفی، فاطمه؛ عباسی شاهکوه، کلثوم؛ کشتگار، احسان (1393). طراحی چارچوب شناسایی و اولویت‌بندی ذینفعان مبتنی بر روش فراتلفیق (مطالعه موردی سیستم‌عامل بومی ایران). نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال سیزدهم، شماره 39 تابستان، صص 21-42.
- حسام‌پور، ابوالفضل؛ نیلی‌پور طباطبایی، سید علی‌اکبر (1392). ارائه رویکرد کسب نتایج متوازن در جهت رفع نیاز ذینفعان کلیدی و خلق مزیت رقابتی. دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم‌ها، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی نجف‌آباد.
- خرازی، سیدکمال؛ میرکمالی، سیدمحمد؛ ترکی، علی (1392). رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان. چشم‌انداز مدیریت دولتی، 14، صص 87-116.
- دانشگاه علوم انتظامی امین (1397). کتابچه برنامه‌های تربیتی دانشگاه. معاونت طرح و برنامه دانشگاه علوم انتظامی امین.
- رضائی رودپیشی، علی (1393). بررسی رابطه بین سبک رهبری تحول‌آفرین با تعهد سازمانی کارکنان ناجا. پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- ساروخانی، باقر (1370). دایره‌المعارف علوم اجتماعی. تهران: کیهان.
- شیرزادی، حسین‌علی (1376). نقش سازمان و مدیریت علمی در عملکرد تعاونی‌های رسمی. فصلنامه علوم اجتماعی، (9): 151-168.

- عباسی، حامد (1395). طراحی سند راهبردی پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین بر اساس مدل bsc و swot دانشگاه علوم انتظامی امین.
- عزیزاده، ابراهیم؛ حاتمی، حمیدرضا؛ احمدوند، علی محمد؛ رضایی، علی محمد (1389). ساخت و اعتباریابی پرسش نامه رضایت شغلی نیروی انتظامی. فصلنامه روان‌شناسی نظامی. سال اول. شماره سوم. صص 43-57.
- غلامی فشارکی، محمد؛ طالبیان، داوود؛ آقامیری، زهره؛ محمدیان، معصومه (1390). بررسی پایایی و روایی پرسش نامه رضایت شغلی نجمیه. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، 14(5): 63-69.
- فیض، داوود؛ دهقانی سلطانی، مهدی؛ فارسی زاده، حسین؛ فرجی، الهام (1395). تأثیر کار هیجانی و فرسودگی هیجانی بر تعهد سازمانی عاطفی: نقش میانجی رضایت شغلی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال پنجم، شماره 3 (شماره پیاپی 19)، پاییز 1395، صص 25-49.
- قلی‌پور، آرین (1393). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی). چاپ هفتم، تهران: انتشارات سمت.
- متقی، حمید (1393). تأثیر سبک رهبری تحول‌آفرین بر توانمندسازی کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی.
- منصوری، محمدعلی (1391). بررسی تأثیر کاربرد شیوه‌های رفتاری، شناختی و ترکیبی بر تغییر نگرش و رفتار مصرف‌کنندگان انرژی الکتریکی شمال تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشگاه پیام نور استان تهران.
- موسوی، سیدعبدالرحیم؛ مؤمنی، محمدرضا (1397). عوامل مؤثر بر توانمندسازی آموزشگاه‌های درجه‌داری نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران در حوزه فردی، مطالعات دفاعی استراتژیک، 16(72): 27-50.
- نجمی، منوچهر؛ حسینی، سیروس (1388). مدل سرآمدی efqm از ایده تا عمل. تهران: انتشارات سرآمد.
- نخعی‌نژاد، مهدی (1386). مروری بر مفاهیم و چگونگی تعالی سازمان در نیروی انتظامی. دومانه‌نامه توسعه انسانی پلیس، سال چهارم، شماره 12، صص 31-56.
- هاشمی، علی (1391). بررسی رابطه دانش‌انتظامی و تحول سازمانی ناجا. پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی.
- Acorn, S. Ratner, P.A. Crawford M. (2008). "Decentralization as determinant of autonomy, job satisfaction, and organizational commitment among nurse manager", Nurse Res, Vo. 133, No. 3, pp. 80-88.

- Aristeidou, Maria., Scanlon ,Eileen., Sharples ,Mike .(2017). Profiles of engagement in online communities of citizen science participation. *Computers in Human Behavior*. Volume 74, September. pp.246-256.
- Borst. W.A.M.(2010).Understanding crowdsourcing: Effects of motivation and rewards on participation and performance in voluntary online activities, ERIM Ph.D. Series Research in Management, Erasmus Research Institute of Management, Retrieved from: <http://hdl.handle.net/1765/21914>.
- Borst. W.A.M.(2010).Understanding crowdsourcing: effects of motivation and rewards on participation and performance in voluntary online activities, ERIM Ph.D. Series Research in Management, Erasmus Research Institute of Management, Retrieved from: <http://hdl.handle.net/1765/21914>
- Etienne, Kristen B, Bradley R, James C, Marc-Charles Ingerson P. (2011). “The impact of moral stress compared to other stressors on employee fatigue”, Job Satisfaction, and turn over: An empirical investigation, Received: 9 January 2009; Accepted: 27.
- Eveleigh,A., Jennett, C., Blandford,A., Brohan, P., Cox ,A.L.(2014). Designing for dabblers and deterring drop-outs in citizen science,Proceedings of the 32nd annual ACM conference on human factors in computing systems – CHI '14, ACM Press, New York (2014), pp. 2985-2994, 10.1145/2556288.2557262.
- Gioia, D. A., & Chittipeddi, K. (1991). Sensemaking and sensegiving in strategic change initiation. *Strategic management journal*, 12(6): 433-448.
- Hitchcock J & Stavros J. (2016). “Organizational Collective Motivation: A framework for enhancing organizational transformation”. *Academy of management*, No. 2, Vol. 4, PP. 43-60
- Jensen, M. C. (2010). Value maximization, stakeholder theory, and the corporate objective function. *Journal of applied corporate finance*, 22(1): 32-42.
- Kimura, T. (2012). Transformational leadership and job satisfaction: The mediating effects of perceptions of politics and market orientation in the Japanese context. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 7(1): 29-42.
- Menguc, B. and Auh, S. (2008). “Conflict, leadership, and market orientation”, *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 25 Issue 1, pp. 34-45.
- Menguc, B., Auh, S. and Shih, E. (2007). “Transformational leadership and market orientation: Implications for the implementation of competitive strategies and business unit performance”, *Journal of Business Research*, Vol. 60 No. 4, pp. 314-321.
- Mihaela, M. (2015). Education and Innovation... are they Relevant Processes in the Development of Social Inclusion Policies?. *Procedia economics and finance*, 23, pp.547-554.

- Nov, O. Arazy, O., Anderson, D. (2011a). Dusting for science: Motivation and participation of digital citizen science volunteers, Proceedings of the 2011 iConference (2011). pp. 68-74, 10.1145/1940761.1940771.
- Samaniego, R. M., & Sun, J. Y. (2017). Productivity growth and structural transformation. Review of economic dynamics, 21, pp.266-285.
- Sanchez Villegas, Belinda.(2015) . Factors influencing administrators' empowerment and financial management effectiveness . Procedia - Social and Behavioral Sciences 176, pp. 466 – 475
- Sergeevich, S. A. (2015). Evolution of a Compensation Plan and a Labor Satisfaction. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 166, pp.161-165.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). “Leadership style, organizational politics, and employees’ performance: An empirical examination of two competing models”, Personnel Review, Vol. 36, No. 5, pp. 661-683.
- Wang, H. M. D., & Sengupta, S. (2016). Stakeholder relationships, brand equity, firm performance: A resource-based perspective. Journal of Business Research, 69(12): 5561-5568.
- Yildirim, O. (2014). The Impact of organizational communication on organizational citizenship behavior: research findings. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 150, 1095-1100.