

ارزیابی الگوی کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای کارکنان

اکبر اعتباریان خوراسگانی^۱، علی رئیسی نافچی^۲، نرگس سعیدیان خوراسگانی^۳

تاریخ دریافت: ۱۰ خرداد ماه ۱۴۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۵ مرداد ماه ۱۴۰۳

چکیده

مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی، منابع انسانی آن سازمان بوده که یکی از بهترین ابزارها جهت نهادینه کردن رفتار حرفه‌ای در کارکنان، آموزش است. برابر تحقیقات به عمل آمده، بین آموزشهای ارائه شده در مراکز آموزش با رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از کارکنان پلیس در محیط واقعی کار شکاف وجود دارد. هدف پژوهش حاضر طراحی، ارزیابی و اعتبارسنجی الگو به منظور کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای در کارکنان فراجا می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا آمیخته می‌باشد. جامعه آماری شامل فرماندهان و درجه‌داران کلانتری‌های اصفهان بوده که نمونه‌گیری از آن به روش هدمند ملاک محور انجام شده است. برای طراحی این الگو در بخش کیفی ابتدا با استفاده از ابزار مصاحبه داده‌ها جمع‌آوری، داده‌ها با روش تحلیل مضمون بررسی و نسبت به شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای کارکنان اقدام شد. سپس در بخش کمی با استفاده از تکنیک دیمتال ارتباط بین ابعاد و مولفه‌ها تعیین و راهکارهای کاهش شکاف با استفاده از نظر خبرگان مشخص گردید. در پایان مدل مفهومی تحقیق ترسیم و اعتبار مدل با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس مورد ارزیابی که مدل از برازش خوبی برخوردار بوده و اعتبار مدل مورد تایید قرار گرفت. تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها که مشتمل بر ۳۶۸ شاخص، ۶۷ مولفه و ۳ بعد (مضمون) بود، نشان داد که یکی از دلایل وجود شکاف، عدم شکل‌گیری مهارت‌های لازم در

^۱ استاد گروه مدیریت، دانشکده حکمرانی اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

eterbarian@khuif.ac.ir

^۲ دانشجوی دکتری، رشته مدیریت رفتار سازمانی، گروه مدیریت، دانشکده حکمرانی اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد

اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. : ali.reisi1396hrs@gmail.com

^۳ ستادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)،

اصفهان، ایران. : nsaeidian@khuif.ac.ir

دوره آموزشی بوده که شامل سه بعد اصلی اعم از: بعد مهارت‌های عملیاتی، بعد مهارت‌های رفتاری و بعد مهارت‌های تخصصی- حرفه‌ای می‌باشد. از دیدگاه خبرگان نیز برای کاهش شکاف موصوف باید روی ارتقاء مهارت‌های کارکنان در دوره آموزش بدو خدمت تمرکز نموده و تغییرات لازم و ضروری را به عمل آورد.

واژگان کلیدی: رفتار حرفه‌ای، مهارت‌های عملیاتی، مهارت‌های رفتاری، مهارت‌های تخصصی، آموزش بدو خدمت

۱- مقدمه

مهم‌ترین عامل موفقیت در هر سازمانی، وجود کارکنان توانمند، شایسته و حرفه‌ای در آن سازمان است. از سوی دیگر، خلق و نگهداری کارکنان حرفه‌ای در سازمان کار آسانی نیست، اما آموزش می‌تواند به عنوان یکی از روش‌های خلق و پرورش کارکنان توانمند و حرفه‌ای در سازمان‌ها مؤثر باشد. بنابراین آموزش نیروی انسانی از مهم‌ترین اقدامات برای هر سازمان است که در جهت آشنایی کارکنان با وظایف و مسئولیت‌های واگذار شده و مهیا نمودن کارکنان جهت مشارکت در امور مربوطه، بروز خلاقیت، ارتقاء دانش، مهارت و رشد توانایی‌های آن‌ها و یکی از بهترین ابزارهای ایجاد رفتار حرفه‌ای در کارکنان سازمان است (Delavar, 2011).

مطالعات گسترده کارشناسان نیز مؤید این امر بوده که موفق‌ترین کارکنان، کسانی هستند که آموزش‌های گسترده‌ای دریافت کرده‌اند. بنابراین حیات و ممت هر سازمانی تا حد بسیار زیادی وابسته به مهارت‌ها و آگاهی‌های کارکنان آن سازمان است (Navebrahim et al, 2015). در صورتی که آموزش کارکنان در راستای اهداف سازمان نباشد، رفتار حرفه‌ای مورد انتظار در کارکنان محقق نشده و صرفاً اثربخشی نظام آموزش عالی زمانی محقق می‌شود که اهداف و رسالت‌های آموزش عالی و زیرسیستم‌های آن در سطح مورد انتظار تحقق یابد (Torkzade and Keshavarzi, 2021).

در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، آموزشگاه‌های علمی تخصصی و دانشگاه علوم انتظامی وظیفه کادرسازی و تبدیل افراد تازه استخدام به نیروی انسانی شایسته و توانمند را به عهده دارند. آموزش بدو خدمت کارکنان جدیدالورود به سازمان، بر اساس دوره‌های آموزشی از پیش تعریف شده صورت می‌گیرد. دوره‌های آموزشی نیز بر اساس برنامه تفصیلی صادره از معاونت آموزش فراجا با هدف توسعه و بهبود دانش، مهارت، نگرش، تسهیل انطباق در محیط کار و تسهیل یادگیری طراحی شده و در هر رسته شامل دروس مرتبط با همان رسته است (Torkzade et al, 2009).

از آنجایی که دوره‌های آموزشی بدو خدمت کارکنان جدیدالورود با هزینه‌های بسیار بالا اجرا و پس از پایان دوره‌های آموزشی، افراد وارد محیط واقعی کار شده و عهده‌دار وظایف و مأموریت‌های سازمانی خود می‌گردند. هم‌راستا بودن آموزش‌ها با رفتار حرفه‌ای مورد انتظار در محیط واقعی سازمان، از اهمیت بالایی

برخوردار بوده و در صورت عدم تحقق این هدف موجب اتلاف سرمایه‌های انسانی و هزینه‌های انجام‌شده می‌گردد. در این خصوص بلومبرگ و همکاران (Blumberg et al, 2018) نیز پیچیدگی‌های پلیس مدرن را، ملزم نمودن سازمان مجری قانون به گسترش نحوه آموزش افسران برای انجام بهتر وظایف دانسته و می‌گویند در عصر حاضر این کافی نیست که آموزش پلیس صرفاً بر مطالعه قوانین یا آموزش برخی مهارت‌ها از جمله دستگیری و کنترل، تاکتیک‌های دفاعی، رانندگی و نحوه استفاده از سلاح گرم تمرکز کند؛ بلکه اقدام مهم‌تر آن است که نحوه بکارگیری این مهارت‌ها در شرایط مورد نیاز و آموزش مهارت‌های روانی جهت مواجهه با بحران و خطرات احتمالی مورد توجه قرار گیرد.

اما در همین راستا، نتایج تحقیقات محققین نشان داده که از دیدگاه فرماندهان بلافصل درجه‌داران، آموزش‌های طی شده، تأثیر چندانی در عملکرد درجه‌داران در محیط واقعی سازمان نداشته که این امر منجر به پایین آمدن سطح عملکرد مطلوب، عدم رضایت سلسله مراتب فرماندهی، عدم رضایت مردم و در نهایت خدشه وارد نمودن به حیثیت سازمان خواهد شد (Morshedi, 2013; Torkzade, 2009).

در این زمینه زرقانی و همکاران (Zarghani et al, 2016) اظهار می‌دارند به لحاظ علمی چگونگی ارتباط میان نظریه و عمل، یکی از مباحث بحث‌برانگیز در حوزه تعلیم و تربیت و مورد توجه در حوزه مطالعات درسی است و از دیرباز بین آموزش تئوری در بدو خدمت و عملکرد افراد در محیط واقعی کار، اختلاف وجود داشته است. پس فاصله بین دانش نظری با فعالیت‌های عملی می‌تواند به عنوان ناهمخوانی بین آنچه درجه‌داران طی دوره آموزشی در کلاس درس آموخته‌اند با آنچه که در محیط کاری تجربه می‌کنند، تعریف شود. در این باره هوئی (Huey, 2018) بیان می‌دارد از جمله موضوعاتی که در آموزش پلیس کمتر مورد توجه قرار گرفته، بحث تناسب شیوه‌ها و معیارهای آموزشی بوده است. این موضوع باعث ایجاد شکاف‌های عظیمی در دانش ما در مورد اثرات کوتاه‌مدت و طولانی‌مدت انواع آموزش پلیس شده است.

وجود این ناهمخوانی یا شکاف به عنوان یک مشکل اساسی در آموزش نیروی پلیس بخصوص در آموزش بدو خدمت دوره درجه‌داری همواره مطرح است. بنابراین وجود شکاف بین آنچه فراگیران طی دوره آموزشی فرا می‌گیرند و آنچه از دانش، مهارت و توانمندی در محیط کار نیاز دارند، دغدغه اصلی محقق بوده و محقق را بر آن داشته تا با بررسی جامع و ارائه راهکارها، علاوه بر رفع مشکلات موجود و بالا بردن کیفیت آموزش، رضایت و پایگاه اجتماعی پلیس را افزایش و بهبود بخشد. بنابراین محقق بر آن بوده است تا علاوه بر شناخت و توصیف جامع موضوع به این سوال پاسخ دهد که الگوی کاهش شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس در محیط واقعی کار چگونه است؟

۲- پیشینه و مبانی نظری

۲-۱- پیشینه تحقیق

تاکنون تحقیقات بسیاری در خصوص رفتار کارکنان پلیس و آموزش کارکنان پلیس و همچنین تأثیر آموزش بر رفتار کارکنان پلیس، در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است، اما تاکنون در خصوص شکاف بین

آموزش و رفتار کارکنان پلیس در داخل و خارج از کشور، تحقیقی صورت نگرفته و مسئله پژوهش، برای بار اول مورد بررسی قرار گرفته است. شیرمحمدی (Shirmohammadi, 2023) در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت فناوری آموزش مجازی در ارتقاء سطح دانش علمی دانشجویان افسری و تربیت پلیس امام حسن مجتبی (ع) عنوان نمود تربیت و آموزش پلیس و همچنین استفاده از علوم و فنون جدید در جهت ارتقاء دانش و کسب توانمندی‌های لازم تخصصی و مهارتی برای مأموران یکی از وظایف خطیر فرآجا است. جامعه آماری این تحقیق ۴۲۰ نفر و حجم نمونه ۲۰۰ نفر شامل دانشجویان پسر دانشگاه در سال ۱۴۰۰ بوده است. ابزارهای مورد استفاده در این تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته استفاده و داده‌های این پرسشنامه؛ گردآوری و مورد ارزیابی قرار گرفته است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که از نظر دانشجویان دانشگاه، تأثیر کیفیت آموزش مجازی دانشجویان دانشگاه افسری و تربیت پلیس امام حسن مجتبی (ع) بر سه حوزه سازمانی، پشتیبانی سیستمی و کیفیت و محتوای آزمون تأیید شده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت آموزش می‌تواند با بهره‌گیری از این فناوری به عنوان ابزاری نوین در اجرای فرآیندهای مختلف آموزشی در جهت تحقق اهداف سازمانی و بهسازی ارتقاء کیفی آموزشی نقش مؤثرتری را ایفا نماید.

پورعبداللہی و همکاران (Poorabdollahi, 2023) در پژوهشی با عنوان مرور نظام‌مند عوامل مؤثر بر تربیت و تعالی کارکنان پلیس به روش فراترکیب عنوان نمودند که سازمان پلیس برای ایفای نقش جامعه‌مداری خود، نیاز به پرورش کارکنانی فعال، پویا و چابک دارد. در این تحقیق مقالات پژوهشی مرتبط با موضوع پژوهش از پایگاه‌های علمی گوگل اسکالر، جهاد دانشگاهی، نشریات فرآجا و سایر منابع داخلی و خارجی جمع‌آوری و مقالات خارجی بین بازه زمان ۲۰۱۷ تا ۲۰۲۲ و داخلی در بازه زمانی ۱۳۹۴ تا ۱۴۰۱ تحلیل و از الگوی هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو پیروی شد. بر اساس یافته‌ها، ۱۰ بعد و ۵۹ مؤلفه به‌عنوان عوامل مؤثر بر تربیت و تعالی از پژوهش‌های مختلف داخلی و خارجی احصا شدند و بر اساس این پژوهش مدل عوامل مؤثر بر تربیت و تعالی استخراج و اعتبارسنجی و عوامل مؤثر بر تربیت و تعالی کارکنان پلیس شامل شایستگی‌های مربی، سازماندهی و ارائه آموزش، پاسخگویی و رضایت، حرفه‌گرایی و مشروعیت، بصیرت‌یابی، برنامه درسی، فرهنگ‌پذیری، پیشرفت و تعالی، منابع انسانی و مدیریت و رهبری به دست آمدند که می‌تواند به‌عنوان مبنایی در سیاست‌گذاری‌های تربیت و تعالی کارکنان پلیس قرار گیرد.

برادران و همکاران (Baradaran, 2018) در پژوهشی با عنوان الگوی ارتقای مهارت‌های مدیران مجتمع‌های آموزشی فرآجا به بررسی توانمندسازی کارکنان، آموزش کارکنان و کار گروهی بر رفتار سازمانی کارکنان پرداخته‌اند. برای انجام هدف موردنظر، داده‌ها با استفاده از یک پرسشنامه برخط، از ۲۴۲ نفر از کارکنان جمع‌آوری شد و نتیجه یافته‌های این تحقیق، نشان داد که آموزش و توانمندسازی کارکنان بر تعهد خدمتی آنان در سازمان تأثیری مثبت دارد.

۲-۲- مبانی نظری تحقیق

به اعتقاد کوون و سیلوا (Kwon and Silva, 2020) اصطلاح «رفتار» در سال‌های اخیر در رشته‌های مختلف به یک موضوع داغ تبدیل شده است. با این حال، درک محدودی از اینکه چه نظریه‌هایی را می‌توان

تئوری‌های رفتاری دانست و در چه زمینه‌های تحقیقاتی میتوان استفاده کرد، وجود دارد. اصطلاح «رفتاری» در زمینه علوم رفتاری به ویژه در سال‌های اخیر به عنوان یک رویکرد بدیع و بدیل یا خلاقانه و جایگزین در بسیاری از رشته‌ها مد شده است. اینها نه تنها شامل رشته‌هایی است که بخشی از علوم رفتاری مانند روانشناسی، علوم اعصاب‌شناختی، جامعه‌شناسی و اقتصاد رفتاری در نظر گرفته می‌شوند، بلکه علوم بهداشتی، علوم رایانه، مهندسی و آموزش و همچنین رشته‌های مربوط به برنامه‌ریزی از جمله حمل و نقل، جامعه‌شناسی و علوم محیطی را نیز در بر می‌گیرد. ساده‌ترین تعریفی که در مورد رفتار بعمل آمده این است که گفته شده رفتار، عملی است که یا از فرد سر می‌زند یا سخنی است که وی بر زبان می‌آورد (Miltenberger, 2012). رفتار هر فرد تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد. آموزش نیز یکی از عواملی است که روی رفتار افراد تأثیرگذار است.

در این راستا، سیف (Seif, 2011) معتقد است آموزش تجربه‌ای است که مبنی بر یادگیری و به منظور ایجاد یک‌سری تغییرات نسبتاً ماندگار در فرد ایجاد می‌شود تا وی بتواند توانایی خود را برای انجام دادن کارها بهبود بخشد. به طور مرسوم، می‌گویند یک آموزش می‌تواند در تغییر مهارت‌ها، افزایش دانش، نگرش‌ها و رفتار اجتماعی نقش داشته‌باشد. آموزش می‌تواند به این معنا که بروز تغییر در دانش افراد، طرز کارکردنشان، نگرش‌هایشان در مورد کار یا تعامل آنان با همکاران و سرپرستان باشد. در تعریف دیگری به گفته سیف (Seif, 2015) آموزش، فعالیت‌هایی که برای ایجاد یادگیری در یادگیرنده از جانب آموزنده برنامه‌ریزی می‌شود و بین آموزنده و یک یا چند یادگیرنده به صورت یک کنش متقابل جریان می‌یابد. عباس‌زادگان و ترک زاده (Abbaszadegan and Torkzade, 2014) معتقدند، به طور کلی هدف هر آموزش تغییر در رفتار عملی فرد می‌باشد که باید منجر به افزایش مهارت و دانش در فراگیران شود، به طوری که بتوانند شغل فعلی خود را به طور مؤثر و کارآمد انجام دهند.

پلیس برای ایجاد امنیت و آسایش مردم در تمامی ابعاد، اعم از اجتماعی و ترافیکی نیاز به توسعه منابع انسانی دارد. توسعه منابع انسانی فراجا در دانشگاه علوم انتظامی امین و شش آموزشگاه علمی تخصصی (برای آموزش درجه‌دار) و نه مرکز آموزش عمومی (برای آموزش سرباز) در شهرهای مختلف کشور تحقق می‌یابد. در این آموزشگاه‌ها، دوره‌های متفرقه اعم از یگان حفاظت زندان، یگان حفاظت انرژی اتمی، شیلات، شرکت نفت، میراث فرهنگی، دوره مقدماتی سربازی برحسب ابلاغیه سازمان انجام می‌گیرد. برنامه‌ریزی آموزشی فراگیران توسط معاونت تربیت و آموزش فراجا صورت گرفته و به مراکز آموزش درجه‌داری بصورت یکسان ابلاغ و اجرا می‌شود. با توجه به اینکه تحقیق حاضر بر روی آموزش بدو خدمت رسته انتظامی تمرکز دارد، لذا برنامه آموزش درجه‌داری به صورت خلاصه تشریح خواهد شد. برنامه آموزش درجه‌داری در رسته انتظامی براساس ماده 45 قانون استخدامی فراجا، آیین‌نامه‌های ابلاغی ستادکل نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران و دستورالعمل‌های فراجا به منظور ارتقای توانمندی، تربیت و آموزش کارکنان درجه‌داری به مدت ۵۲ هفته

توسط کارگروه علمی تدوین برنامه‌های تفصیلی درجه‌داری تهیه و به تصویب هیئت مرکزی متون آموزشی معاونت تربیت و آموزش فراجا رسیده و با طی مراحل زیر اجرا می‌گردد:

۱- فراگیران پیمانی مقطع درجه‌داری در ابتدای ورود به آموزشگاه‌های علمی تخصصی، دوره عمومی- انتظامی خود را جهت آشنایی با آیین‌نامه‌ها و مبانی رزم مقدماتی، طی دو مرحله ۱۳ هفته‌ای (جمعاً ۲۶ هفته) طی می‌نمایند.

۲- فراگیران درجه‌داری رسته انتظامی پس از طی دو دوره رزم مقدماتی وارد مرحله تخصصی مرحله اول شده و این دوره را به مدت ۱۳ هفته طی می‌نمایند.

۳- فراگیران درجه‌داری رسته انتظامی پس از طی دوره فوق وارد مرحله دوم تخصصی شده و این دوره را به مدت ۱۳ هفته طی می‌نمایند.

۳- روش تحقیق

در پژوهش حاضر، برای شناخت و توصیف ابعاد و مؤلفه‌های شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان، از روش تحقیق کیفی و ابزار مصاحبه برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. شناسایی شکاف فوق در این مطالعه، از طریق مصاحبه با گروهی از کارکنان که به نظر می‌رسد دیدگاه‌های آنها در مورد موضوع مورد مطالعه، بیشترین اطلاعات را برای تحلیل آماده خواهد نمود، صورت خواهد گرفت. پیش فرض اساسی در تحقیق حاضر این است که در بین گروه‌های مختلف افراد نمونه آماری تحقیق، با تجربیات، دانش، مهارت و دیدگاه‌های متفاوتی که دارند، ابعاد و مؤلفه‌های شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار مورد انتظار از کارکنان را از زوایای مختلف بتوان شناسایی نمود. بدین منظور دو گروه از افراد پلیس شامل رؤسای کلانتری‌های شهر اصفهان و درجه‌داران شاغل در کلانتری‌ها، به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. تعداد نمونه آماری گروه رؤسای کلانتری‌های شهر اصفهان در نقطه اشباع نظری ۱۲ نفر بوده و جهت جمع‌آوری داده‌های تحقیق با این ۱۲ نفر مصاحبه صورت گرفت. بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند ملاک‌محور، این ۱۲ نفر به گونه‌ای از بین رؤسای کلانتری شهر اصفهان انتخاب شدند، که همگی دارای بیش از ۵ سال سابقه کار در کلانتری‌ها بوده و برای انجام مصاحبه علاقه‌مند و با درخواست مصاحبه موافقت نموده بودند. گروه دوم نمونه آماری از بین درجه‌داران رسته انتظامی که حداقل سابقه دو سال فعالیت در کلانتری‌ها را داشتند انتخاب شدند. مصاحبه در نفر پانزدهم مصاحبه به حد اشباع نظری رسیده؛ لیکن برای اطمینان از اشباع نظری مصاحبه‌ها تا نفر ۱۷ ادامه یافت. در ادامه، مصاحبه‌های انجام شده با روش تحلیل مضمون، تحلیل و تشریح شده است. در تحقیقات کیفی، روش‌های مختلف برای اجرای روش تحلیل مضمون وجود دارد که هر یک، فرایندها و دستورالعمل خاصی را دنبال می‌کند. در تحقیق حاضر، از روش شکراللهی و همکاران (Shokrollahi, 2019) استفاده شده است. این روش از ترکیب روش پیشنهادی ابوالعالی (Abolmaali, 2012) و براون و کلارک (Braun and Clarke, 2006) به وجود آمده است.

با استفاده از این روش، در سه گام و نتایج حاصل از تحلیل مضمونی مصاحبه‌ها مشخص گردید این شکاف دارای سه بعد اصلی شامل: مهارت‌های عملیاتی با ۲۶ مؤلفه، مهارت‌های رفتاری با ۴ مؤلفه و مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای با ۲۴ مؤلفه می‌باشد. در بخش کمی، ارتباط بین ابعاد شکاف و مدل کمی تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. داده‌های مورد نیاز در بخش کمی با نظرسنجی از خبرگان جمع‌آوری گردید. پنل خبرگان به تعداد ۱۵ نفر از دو گروه اساتید دانشگاه علوم انتظامی و خبرگان سازمانی بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند ملاک‌محور، انتخاب و تشکیل گردید. در بخش کمی تحقیق، با استفاده از تکنیک دیمتل، روابط بین متغیرها مشخص گردید. بررسی نظرات خبرگان از روش دیمتل نشان داد کسب مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای مورد نیاز کارکنان پلیس، دارای بیشترین قدرت تأثیرگذاری و بعد مهارت‌های رفتاری دارای بیشترین قدرت تأثیرپذیری در شکاف است، ولی در مجموع مقدار $(D + R)$ نشان داد کسب مهارت‌های عملیاتی کارکنان از بالاترین اهمیت از دیدگاه خبرگان برخوردار است. در ادامه برای شناسایی راهکارهای کاهش شکاف، مجدداً از نظرات گروه خبرگان استفاده گردید. نظرات خبرگان برای کاهش شکاف با تکنیک نظر حداکثری خبرگان احصاء و بر این اساس باید در برخی از دروس آموزشی، محل آموزش، نوع آموزش، نوع مربیان و روش ارزیابی یادگیری فراگیران را تغییر داد. نتایج حاصل از تکنیک نظر حداکثری خبرگان نشان داد، تدریس برخی از دروس آموزشی باید در محیط واقعی کار سازمان، توسط رؤسای کلانتری و افراد باتجربه، به صورت استاد-شاگردی صورت گرفته و ارزیابی فراگیران در این دروس نیز باید بر عهده رؤسای کلانتری‌ها باشد. همچنین در برخی دیگر از دروس آموزشی که در مرکز آموزش تدریس می‌گردد از اساتید و مربیان برون سازمانی استفاده گردد. در مدل کمی تحقیق، تأثیر راهکارها بر مهارت‌های سه‌گانه عملیاتی، رفتاری و تخصصی - حرفه‌ای کارکنان و همچنین تأثیر مهارت‌های سه‌گانه بر کاهش شکاف مورد بررسی قرار گرفت. در پایان داده‌های حاصل از پرسشنامه که برگرفته از الگوی کمی تحقیق می‌باشد، با روش اسمارت. پی. ال. اس تحلیل شده و رویایی و پایایی مدل نیز از روش پایایی ترکیبی و روش روایی واگرا محاسبه و از نرم افزار آماری اسمارت. پی. ال. اس^۱ برای تحلیل مدل استفاده گردید.

۴- یافته‌ها

همانگونه که در بخش ادبیات تحقیق اشاره شد، رفتار کارکنان تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد، اما در تحقیق حاضر تنها رابطه بین آموزش کارکنان و رفتار کارکنان پلیس مدنظر بوده و با فرض اینکه آموزش، نگرش افراد و رفتار آنان را شکل می‌دهد؛ به بررسی شکاف بین آموزش بدو خدمت کارکنان و رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از کارکنان پلیس پرداخته شده است. برای شناخت ابعاد شکاف، با نمونه آماری رؤسای کوپ و درجه‌داران شاغل در کوپ مصاحبه گردید و پس از اینکه مصاحبه‌ها با افراد خبره به پایان رسید، مصاحبه‌ها در فرایند سه مرحله‌ای تحلیل مضمون، بررسی و مضامین دلیل استحصال گردید.

^۱ - SmartPLS

ردیف	نام مضمون (بعد)	مؤلفه‌ها
۱	مهارت‌های عملیاتی	مهارت‌هایی که در همه اقدامات، عملیات‌ها و در یک جمله به طور عمومی مورد نیاز کارکنان بوده و بیشتر مشتمل بر آموزش‌های عملی (تیراندازی، دفاع شخصی، آمادگی جسمانی، دانستی‌های عمومی حقوقی و ... می‌باشد.
۲	مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای	مهارت‌های تخصصی که دقیقاً متناسب با نیازهای تخصصی رشته‌های موجود در فراجا بوده و یادگیری مؤثر آن می‌تواند به موفقیت‌آمیز بودن مأموریت‌های فراجا کمک نماید.
۳	مهارت‌های رفتاری	مهارت‌های مورد نیاز کارکنان در برخورد با متهمان، برخورد با مردم عادی و شهروندان، مهارت‌های مورد نیاز در برقراری تعادل بین سازمان، خانواده و شغل دوم - مهارت ارتباط سالم با ارباب‌رجوع، مهارت زیردست، همکاران و فرماندهان، مهارت کنترل خشم، استرس و اضطراب، مهارت ارتباط با مسئولین و

همان گونه که در جدول یک تا سه نشان داده شده، از منظر درجه‌داران شاغل در کلاترئی‌ها و رؤسای کلاترئی‌ها، شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از کارکنان پلیس، به کیفیت فراگیری دانش و مهارت‌های مورد نیاز در دوره آموزشی بستگی دارد. با توجه به نتایج میتوان ادعا نمود شکاف موجود بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از کارکنان پلیس، بستگی به یادگیری مهارت‌های عملیاتی، مهارت‌های رفتاری و مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای فراگیران در دوره آموزش بدو خدمت دارد. بنابراین با تحلیل محتوای مضمونی مصاحبه‌ها، ابعاد و مؤلفه‌های شکاف به شرح ذیل، تشریح گردید:

۱) بعد یادگیری مهارت‌های عملیاتی: این بعد شامل مؤلفه‌های است که یادگیری این مؤلفه‌ها در دوره آموزش بدو خدمت درجه‌داری توسط فراگیران میتواند شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از آنان را در محیط کاری سازمان پلیس کاهش دهد. این مهارت‌ها در همه عملیات‌ها و به طور عموم مورد نیاز کارکنان می‌باشد.

۲) بعد مهارت‌های رفتاری: این بعد شامل مؤلفه‌هایی است که یادگیری این مؤلفه‌ها در دوره آموزش بدو خدمت درجه‌داری توسط فراگیران می‌تواند شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از آنان را در محیط کاری سازمان پلیس کاهش دهد. این مهارت‌ها رفتاری بوده و شامل مهارت‌هایی همچون برقراری تعادل بین سازمان، خانواده و شغل دوم - مهارت ارتباط سالم با ارباب رجوع - مهارت و ... می‌باشد.

۳) بعد مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای: این بعد شامل مؤلفه‌هایی است که یادگیری این مؤلفه‌ها در دوره آموزش بدو خدمت درجه‌داری توسط فراگیران می‌تواند شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از آنان را در محیط کاری سازمان پلیس کاهش دهد. این مهارت‌ها تخصصی - حرفه‌ای بوده و هر کدام دقیقاً متناسب با نیازهای تخصصی رشته‌های موجود در فراجا می‌باشد و یادگیری مؤثر آن می‌تواند به موفقیت‌آمیز بودن ماموریت‌های فراجا کمک نماید؛ مثل کشف علمی جرایم، نحوه برخورد مأموران در تصادفات، قتل، سرقت، اجتماعات مجاز و غیر مجاز و..... می‌باشد.

در ادامه برای بررسی ارتباط هر یک از ابعاد شکاف با یکدیگر، پرسشنامه دیمتل تهیه و در اختیار ۱۵ خبره سازمانی و دانشگاهی قرار گرفت. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه دیمتل، در چند مرحله به روش دیمتل تحلیل و در نتیجه نمودار علی روابط بین ابعاد شکاف تهیه و ترسیم شد. روش دیمتل از روش‌های تصمیم‌گیری چند متغیره بوده که تأثیرگذاری و تأثیرپذیری معیارها بر یکدیگر را بررسی و به تعیین روابط بین معیارها می‌پردازد. این روش توسط فونتلا و گابوس^۱ در سال ۱۹۷۱ ارائه شد. نکته قابل ذکر این است که این روش معیارهای به دست آمده را از نظر علت و معلولی نیز مورد بررسی قرار می‌دهد.

بررسی مقادیر D در سطح ابعاد شکاف، حاکی از آن است که کسب مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای مورد نیاز کارکنان پلیس، دارای بیشترین قدرت تأثیرگذاری است، ولی در مجموع مقدار $(D + R)$ نشان داد مهارت‌های عملیاتی کارکنان از بالاترین اهمیت از دیدگاه خبرگان برخوردار است. همچنین بررسی مقادیر R نشان داد بعد نیاز به مهارت‌های رفتاری کارکنان تأثیرپذیرترین بعد شکاف است و نقش معلولی در شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس دارد. بررسی نمودار علی در سطح ابعاد شکاف نشان داد، بعد مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای با بعدهای مهارت‌های رفتاری و مهارت‌های عملیاتی ارتباط دارد و بر روی این دو بعد اثرگذار است. بنابراین بعد مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای از اهمیت بالایی برخوردار است. همچنین بررسی نمودار علی در شکل (۳-۴) نشان داد مهارت‌های عملیاتی با مهارت‌های رفتاری ارتباط مؤثر دارد.

با توجه به نتایج، مقادیر D از جمع هر سطر ارتباط کامل، و مقادیر R از جمع اعداد هر ستون حاصل و مقادیر $(D+R)$ و $(D-R)$ نیز از جمع و تفریق مقادیر D و R به دست آمد. واضح است دسته‌بندی و شناسایی این عوامل می‌تواند در اقدامات اجرایی و تصمیم‌گیری‌ها در جهت بهبود آموزش بدو خدمت درجه‌داری، از طریق مشخص شدن تأثیر یک تصمیم بر سایر ابعاد، مؤثر باشد.

۴-۱- راهکارهای کاهش شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس از دیدگاه خبرگان

^۱ -Fontela and Gabus

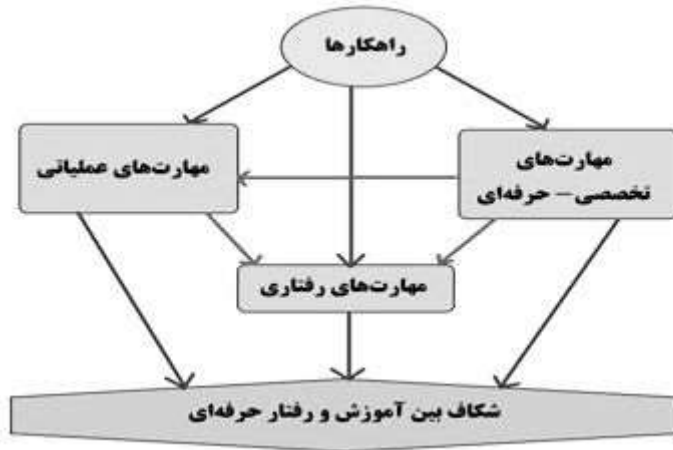
در تحقیق حاضر به منظور تبیین راهکارهای کاهش شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس بر اساس ابعاد و مؤلفه‌های فوق‌الذکر، از تکنیک نظرسنجی و کسب نظر حداکثری خبرگان استفاده گردید.

با توجه به اینکه ابعاد و مؤلفه‌های شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس از طریق تحلیل کیفی مصاحبه‌های انجام‌شده با درجه‌داران شاغل در کوپ و رؤسای کلانتری‌ها بدست آمده، لذا منظور از تبیین راهکارها، جمع‌آوری، تدوین و ارائه راه‌حل‌های مناسب و عملی برای هر یک از مؤلفه‌های شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس خواهد بود. در زمان مصاحبه با نمونه آماری درجه‌داران و رؤسای کوپ، از آنان خواسته شد تا نظرات خود را در خصوص راهکارهای کاهش شکاف مطرح نمایند. این افراد علاوه بر نیازهای آموزشی، بر روی چهار موضوع اصلی در برنامه تفصیلی آموزش درجه‌داری شامل محل برگزاری کلاس آموزشی، شیوه آموزش، نوع اساتید و مسئولیت ارزیابی فراگیران تأکید فراوان داشتند. بنابراین در ادامه این بخش، در جهت ارائه راهکارهای عملی برای کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای کارکنان، نظرات خبرگان در خصوص نیازهای آموزشی با رویکرد این چهار موضوع اصلی مورد ارزیابی قرار گرفته و در نهایت راهکارهای عملی برای کاهش شکاف ارائه و تبیین گردید. خبرگان پس از مطالعه هر یک از راه‌حل‌ها در پرسشنامه، نظرات خود را در مورد میزان تأثیر یا نفوذ درست راه‌حل پیشنهادی با زدن علامت ضربدر مشخص نمودند. بر اساس نتایج به دست آمده ارتباط هر گزینه پیشنهادی با مؤلفه‌های کاهش شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس از دیدگاه خبرگان محاسبه شده و هر راه‌حلی که بیشترین امتیاز را از مجموع ۱۵ رأی بدست آورده یعنی تعداد جواب‌های موافق بیشتر از میانه بود، به عنوان راهکار عملی کاهش شکاف معرفی و تبیین شده است.

۴-۲- الگوی کاهش شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس

در تحقیق حاضر تا این مرحله، با استفاده از روش تحقیق کیفی، ابعاد و مؤلفه‌های شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس ابتدا شناسایی و سپس با روش کمی دیمتل روابط بین ابعاد مشخص و ارتباط بین ابعاد شکاف تشریح و در نهایت با استفاده از نظرات خبرگان، راهکارهای کاهش شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس شناسایی گردید. اما اقدام بعدی در این تحقیق، طراحی الگوی مفهومی کاهش شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس و ارزیابی این الگو با روش معادلات ساختاری است. همان‌گونه که بیان شده، در این پژوهش براساس تحلیل کیفی داده‌ها، ابعاد شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس شامل مهارت‌های عملیاتی، مهارت‌های رفتاری و مهارت‌های تخصصی- حرفه‌ای در نظر گرفته شده است. تکنیک دیمتل و بررسی نمودار علی در سطح ابعاد شکاف نیز نشان داد که بعد مهارت‌های تخصصی- حرفه‌ای با بعدهای مهارت‌های رفتاری و مهارت‌های عملیاتی ارتباط دارد و بر روی این دو بعد اثرگذار است و بعد مهارت‌های عملیاتی نیز بر مهارت‌های رفتاری اثرگذار است. همچنین تبیین راهکارهای کاهش شکاف بین آموزش بدوخدمت و رفتار حرفه‌ای

کارکنان پلیس نشان داد، چهار موضوع اصلی محل آموزش، روش آموزش، روش ارزیابی فراگیران و نوع اساتید از راهکارهای اصلی کاهش شکاف از منظر خبرگان تحقیق هستند. با توجه به آنچه در مورد ماهیت ابعاد شکاف، ارتباط بین ابعاد و راهکارهای کاهش شکاف در بخش نتایج تحقیق گفته شد، مدل مفهومی پیشنهادی تحقیق به شکل ذیل خواهد بود و در ادامه برای کمی‌سازی مدل مفهومی تحقیق، از نظرات همه افراد نمونه آماری تحقیق و خبرگان تحقیق استفاده خواهد شد.



شکل (۱) الگوی مفهومی تحقیق برگرفته از نتایج تحقیق

۳-۴- ارزیابی و اعتبار سنجی مدل

در پایان داده‌های حاصل از پرسشنامه و الگوی تحقیق با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی مورد بررسی قرار گرفت. به‌طور کلی مدل‌سازی معادلات ساختاری از دو بخش مدل اندازه‌گیری^۱ و مدل ساختاری^۲ تشکیل شده است و متغیرهای مدل در دو دسته متغیرهای پنهان و آشکار تقسیم‌بندی می‌شوند.

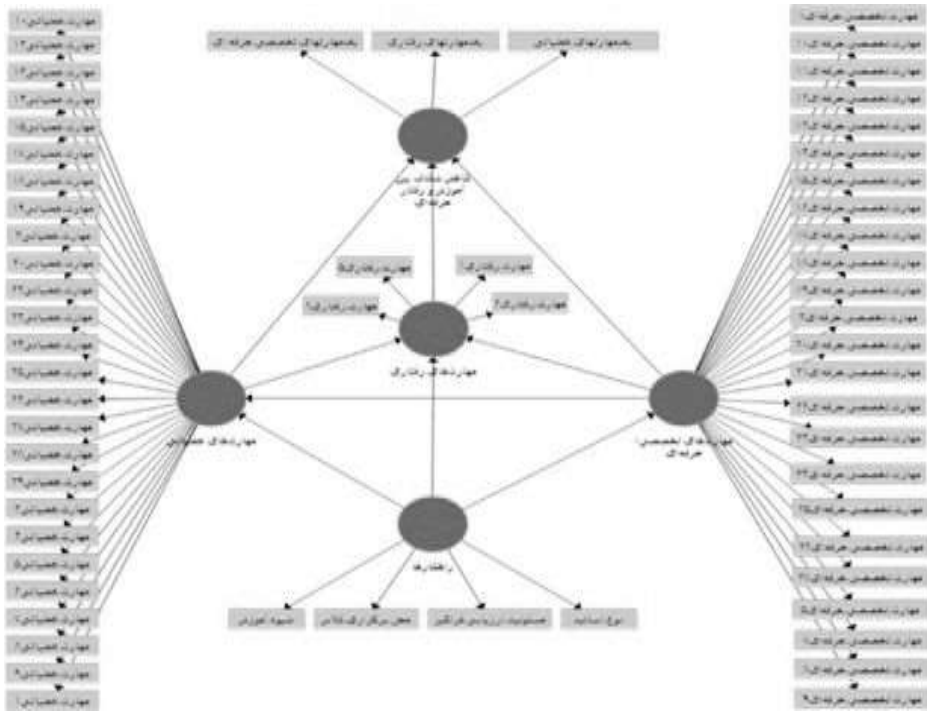
۱- مدل اندازه‌گیری (تحلیل عامل تأییدی) در معادلات ساختاری، روابط بین متغیرهای پنهان با متغیرهای مشاهده پذیر را نشان می‌دهد.

۲- مدل ساختاری (تحلیل مسیر) در معادلات ساختاری، روابط بین متغیرهای پنهان با یکدیگر را بررسی می‌کند.

^۱ - Measurement Model

^۲ -Structural model

بنابراین برخی از محققین در مدل اندازه‌گیری پیشنهاد حذف متغیرهای مشاهده پذیر انعکاسی که بار عاملی آن زیر ۰,۴ باشد را دارند. با این استدلال بارهای عاملی زیر ۰,۴ مدل تحقیق که جمعاً شامل ۱۳ گویه بوده و مشتمل بر گویه‌های شماره ۳-۴-۶-۲۸-۲۹ مربوط به مهارت‌های تخصصی-حرفه‌ای، گویه‌های شماره ۱۱-۱۶-۲۱ مربوط به مهارت‌های عملیاتی و گویه‌های شماره ۲-۳-۴-۷-۹ مربوط به مهارت‌های رفتاری می‌باشد از مدل حذف و مدل نهایی در سیستم اجرا و به صورت ذیل ترسیم گردید .



شکل (۳) الگوی نظری اصلاح شده متغیرهای تحقیق، برگرفته از مدل مفهومی تحقیق

بر اساس بوت استراپ می‌توان آزمون فرضیات مربوطه را انجام داد. در خروجی‌های مربوطه، ضریب مسیر به همراه نمره‌های استخراج شده آماره t وجود دارد. از آنجایی که سطح خطای تعریف شده در تحقیقات ۰,۰۵ است نمرات مقدار t بالاتر از ۱/۹۶ نشان‌دهنده پذیرش فرضیه است.

- ارزیابی مدل اندازه‌گیری:

برای بررسی برازش در مدل اندازه‌گیری، از پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شده است. پایایی برای سنجش پایداری درونی بوده و خود شامل سه معیار پایایی ترکیبی^۱ (CR)، آلفای کرونباخ و ضرایب بارهای عاملی^۲ می‌باشد.

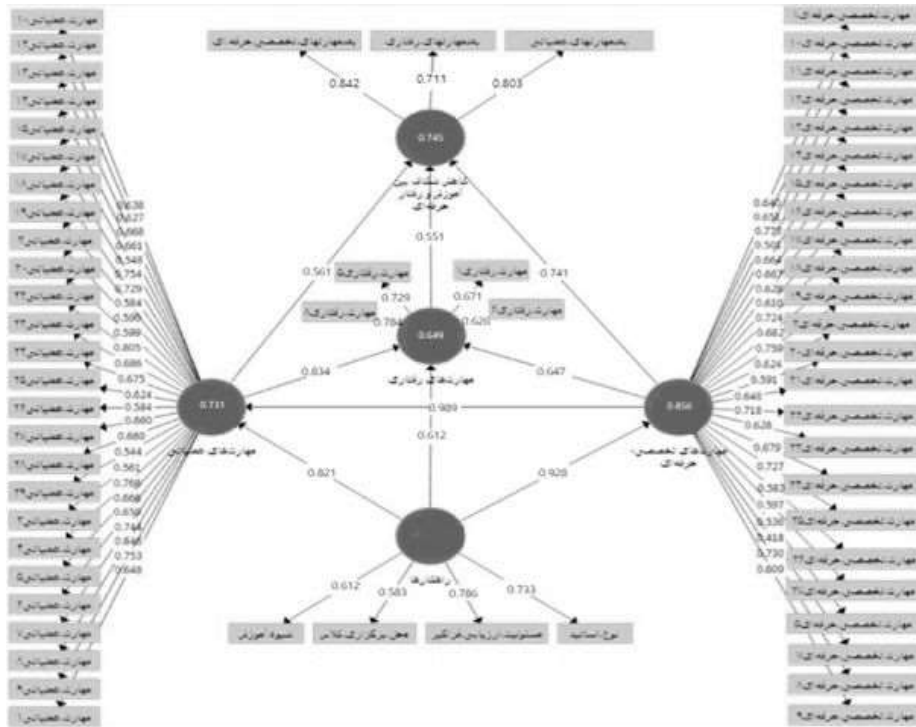
- پایایی مدل اندازه‌گیری:

پایایی یا قابلیت اعتماد، مشخص می‌کند که ابزار اندازه‌گیری در شرایط مساوی تا چه اندازه نتایج یکسانی را به دست می‌آورد؛ به عبارت دیگر نشان دهنده همبستگی میان یک مجموعه از نمرات و مجموعه دیگری از نمرات که در یک آزمون معادل که به صورت مستقل بر یک گروه آزمودنی برگزار شده می‌باشد.

- بارهای عاملی: جهت بررسی الگو، ابتدا برای سنجش روابط متغیرهای پنهان با گویه‌های سنجش آن‌ها از مدل اندازه‌گیری استفاده شده است. مدل اندازه‌گیری ارتباط سؤالات پرسشنامه یا همان گویه‌ها را با سازه‌ها مورد بررسی قرار می‌دهد. در واقع تا ثابت نشود سؤالات پرسشنامه، متغیرهای پنهان را به خوبی اندازه‌گیری کرده‌اند، نمی‌توان روابط را مورد آزمون قرار داد. مدلی همگن خواهد بود که قدر مطلق بارهای عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌پذیر متناظرش دارای حداقل مقدار $0/5$ باشد. نتایج مدل اندازه‌گیری در شکل (۴) ارائه شده است.

¹ -Composite Reliability

² -Cronbach



شکل (۴) بارهای عاملی متغیرهای تحقیق

بر اساس نتایج مدل اندازه‌گیری مندرج در جدول (۴) بارهای عاملی مشاهده شده در همه گویه‌ها بزرگ‌تر از ۰/۵ بوده که نشان از وجود همبستگی مناسب بین متغیرهای آشکار با متغیرهای پنهان مربوط به خود، می‌باشد. همچنین بر اساس نتایج مدل اندازه‌گیری، مقدار آماره t در همه موارد از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر بوده که نشان از وجود همبستگی معنادار بین متغیرهای پنهان و آشکار مربوط به خود است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت هر متغیر مکنون به‌درستی توسط متغیرهای آشکار خود مورد سنجش قرار گرفته است و با توجه به یافته‌های حاصل از این مقیاس می‌توان به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخت.

– آلفای کرونباخ: به‌منظور تعیین پایایی که نشان‌دهنده سازگاری درونی و دقت اندازه‌گیری است، معمولاً از ضریب آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. کرونباخ (۱۹۵۱) مقدار بالای ۰/۷ را نشانگر پایایی قابل قبول اعلام کرده است. نتایج آزمون کرونباخ در جدول (۱) ارائه شده است.

– پایایی ترکیبی: پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ می‌باشد. چون در محاسبه ضریب آلفای کرونباخ تمامی شاخص‌ها با اهمیت مساوی در محاسبات وارد می‌شوند؛ لیکن برای محاسبه پایایی ترکیبی شاخص‌هایی با بار عاملی بیشتر، اهمیت بیشتری دارند. بنابراین مقادیر پایایی

مؤلفه‌ها معیار واقعی‌تر و دقیق‌تری نسبت به آلفای کرونباخ آن‌ها می‌باشد. از نظر نونالی^۱ (۱۹۷۸) اگر مقدار CR برای هر مؤلفه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری است. در نتیجه برای سنجش بهتر و دقیق‌تر پایایی پرسشنامه، آلفای کرونباخ و نیز پایایی ترکیبی برابر جدول ذیل محاسبه شدند.

جدول (۱) مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)
کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای	۰/۹۶۰	۰/۹۷۴
مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای	۰/۹۴۲	۰/۹۸۴
مهارت‌های رفتاری	۰/۷۵۵	۰/۸۲۲
مهارت‌های عملیاتی	۰/۹۴۸	۰/۹۵۳
راهکارها	۰/۶۱۴	۰/۷۷۶

با توجه به جدول (۱)، ضریب آلفای کرونباخ و مقدار ضریب پایایی ترکیبی (CR) برای تمامی ابعاد مدل بیشتر از ۰/۷ است و از این رو می‌توان ادعا کرد که مدل از پایایی قابل قبولی برخوردار است. -روایی مدل اندازه‌گیری:

- روایی همگرا: اگر همبستگی بین نمرات آزمون‌هایی که خصیصه‌ی واحدی را اندازه‌گیری می‌کند بالا باشد، پرسشنامه دارای اعتبار همگرا می‌باشد. وجود این همبستگی برای اطمینان از این که آزمون آنچه را که باید سنجیده شود می‌سنجد، ضروری است. برای روایی همگرا میانگین واریانس استخراج (AVE) و پایایی مرکب (CR) محاسبه می‌شود. روایی همگرا زمانی وجود دارد که AVE از ۰/۵ بزرگ‌تر باشد. روایی همگرا زمانی وجود دارد که CR از ۰/۷ بزرگ‌تر باشد. همچنین CR باید از AVE بزرگ‌تر باشد. در صورت وجود این سه شرط روایی همگرا وجود خواهد داشت.

جدول (۲) روایی همگرایی متغیرهای تحقیق

متغیر	AVE	CR
کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای	۰/۶۶۸	۰/۹۷۴
مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای	۰/۷۹۱	۰/۹۸۴
مهارت‌های رفتاری	۰/۶۴۳	۰/۸۲۲
مهارت‌های عملیاتی	۰/۷۱۴	۰/۹۵۳
راهکارها	۰/۹۲۷	۰/۷۷۶

^۱ -Nunnally

^۲ -Average Variance Extracted(AVE)

مشاهده می‌گردد که مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) همواره بزرگ‌تر از $0/5$ است و مقدار پایایی ترکیبی نیز در تمام موارد مقداری بیشتر از $0/7$ به دست آمده که از مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) نیز بزرگ‌تر است؛ بنابراین روایی همگرا نیز تأیید می‌شود.

- روایی واگرا (افتراقی):

معیار فورنل و لارکر: چنانچه همبستگی بین آزمون‌هایی که خصیصه‌های متفاوتی را اندازه‌گیری می‌کند پایین باشد، آزمون‌ها دارای اعتبار تشخیصی یا واگرا است. در روایی واگرا، میزان تفاوت بین شاخص‌های یک سازه با شاخص‌های سازه‌های دیگر در مدل مقایسه می‌شود. این کار از طریق مقایسه جذر AVE هر سازه با مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها محاسبه می‌گردد. برای این کار یک ماتریس باید تشکیل داد که مقادیر قطر اصلی ماتریس جذر ضرایب AVE هر سازه و مقادیر پایین قطر اصلی، ضرایب همبستگی بین هر سازه با سازه‌های دیگر است. این ماتریس در جدول شماره (۳) نشان داده شده است:

جدول (۳) جایگزینی مقادیر جذر AVE در مقادیر همبستگی بین متغیرهای پنهان تحقیق

متغیرهای پنهان تحقیق	مهارت‌ها				
	کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای	مهارت‌ها	ی	مهارت‌های رفتاری	ی
راهکارها	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۹۶
مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۸۹	۰/۹۲
مهارت‌های رفتاری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۸۰	۰/۸۵	۰/۷۹
مهارت‌های عملیاتی	۰/۰۰۰	۰/۸۴	۰/۷۸	۰/۸۶	۰/۸۸
کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای	۰/۸۲	۰/۸۳	۰/۷۴	۰/۷۷	۰/۹۰

برابر اطلاعات ماتریس فوق، در هر ستون، جذر AVE هر سازه از ضرایب همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر بیشتر شده است که این مطلب حاکی از قابل قبول بودن روایی واگرای سازه‌ها است.

- ارزیابی مدل ساختاری:

آزمون الگوی ساختاری به آزمون پرسش‌های تحقیق و اثر متغیرهای پنهان بر یکدیگر می‌پردازد. پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون مورد ارزیابی قرار گرفت.

- معیار ضریب تعیین^۱ (R²):

ضریب تعیین میزان ارتباط خطی بین دو متغیر را اندازه‌گیری و نسبت تغییرات متغیر وابسته را که می‌توان به متغیر مستقل نسبت داد اندازه‌گیری می‌کند. ضریب تعیین نشان می‌دهد چند درصد تغییرات متغیر وابسته به وسیله متغیر مستقل تبیین می‌شود. بنابراین این معیار، دقت پیش‌بینی مدل را نشان می‌دهد. مقادیر ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به ترتیب ضعیف، متوسط و قوی برآورد می‌شوند.

جدول شماره (۴) معیار ضریب تعیین سازه‌های وابسته (درون زا)

نتیجه	وضعیت	شرط قبول	R ²	متغیرهای وابسته
قابل قبول	قوی	$0/19 <$	۰/۷۴۵	کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای
قابل قبول	قوی	$0/19 <$	۰/۸۵۶	مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای
قابل قبول	متوسط	$0/19 <$	۰/۶۴۹	مهارت‌های رفتاری
قابل قبول	قوی	$0/19 <$	۰/۷۳۱	مهارت‌های عملیاتی

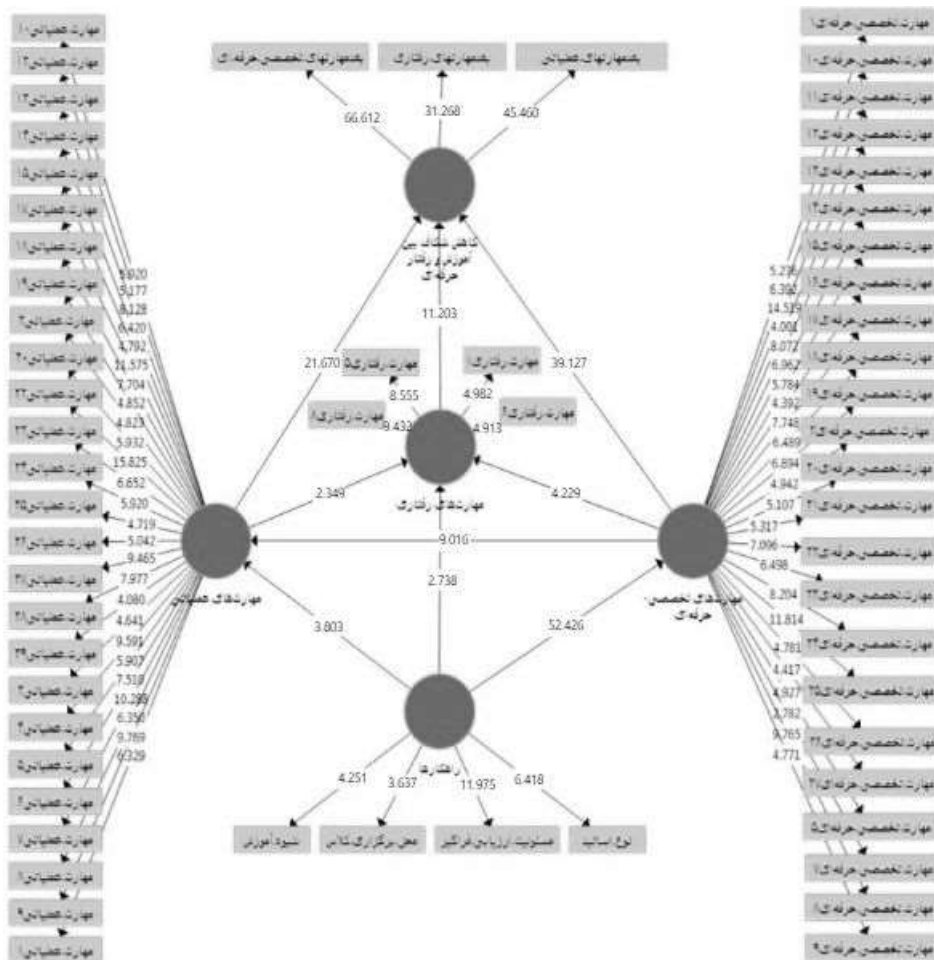
نتایج نشان می‌دهد که تمام ضرایب تعیین بزرگتر از مقدار ۰/۱۹ بوده در سطح قابل قبولی قرار دارند.

- تحلیل مسیر:

بنابراین پس از بررسی مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری باید به تحلیل مسیر پرداخته شود. تصمیم‌گیری در خصوص تأیید یا رد تأثیر بر اساس مقدار آماره تی و سطح معناداری صورت خواهد گرفت. سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و یا مقدار تی بیشتر از ۱/۹۶ تأیید تأثیر را نشان می‌دهد؛ که برابر شکل (۷-۴) و بالاتر بودن مقادیر آماره t از ۲/۵۸ مسیرهای مدل همگی معنی‌دار بوده و مورد تأیید قرار گرفت.

¹ -R Square

عنوان مقاله: ارزیابی الگوی کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای کارکنان



شکل (۵) معنی‌داری بارهای عاملی متغیرهای تحقیق

جدول (۵) نتایج بررسی تأثیر راهکارها بر مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای

نتیج ه	سطح معناداری	آماره تی	ضریب مسیر	مسیر
تایید	۰/۰۰۰	۵۲/۴۳	۰/۹۳	راهکارها ← مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای

طبق جدول (۵) می توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ راهکارهای کاهش شکاف بر مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۶) نتایج بررسی تأثیر راهکارها بر مهارت‌های رفتاری

مسیر	ضریب مسیر	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
راهکارها ← مهارت‌های رفتاری	۰/۶۱	۲/۷۴	۰/۰۰۰	تایید

طبق جدول (۶) می توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ راهکارهای کاهش شکاف بر مهارت‌های رفتاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۷) نتایج بررسی تأثیر راهکارها بر مهارت‌های عملیاتی

مسیر	ضریب مسیر	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
راهکارها ← مهارت‌های عملیاتی	۰/۸۲	۳/۸۰	۰/۰۰۰	تایید

طبق جدول (۷) می توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ راهکارهای کاهش شکاف بر مهارت‌های عملیاتی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۸) نتایج بررسی تأثیر راهکارها بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای

مسیر	ضریب مسیر	آماره تی	سطح معناداری	نتیج
راهکارها ← کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای	۰/۷۸	۱۹/۹۶	۰/۰۰۰	تایید

طبق جدول (۸) می توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ راهکارها بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۹) نتایج بررسی تأثیر مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای بر مهارت‌های رفتاری

مسیر	ضریب مسیر	آماره تی	سطح معناداری	نتیج
مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای ← مهارت‌های رفتاری	۰/۶۵	۴/۲۳	۰/۰۰۰	تایید

طبق جدول (۹) می توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای بر مهارت‌های رفتاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۱۰) نتایج بررسی تأثیر مهارت‌های عملیاتی بر مهارت‌های رفتاری

مسیر	ضریب مسیر	آماره تی	سطح معناداری	نتیج
مهارت‌های عملیاتی ← مهارت‌های رفتاری	۰/۶۵	۴/۲۳	۰/۰۰۰	تایید

تأیید	۰/۰۰۰	۲/۳۵	۰/۸۳	مهارت‌های عملیاتی ← مهارت‌های رفتاری
-------	-------	------	------	--------------------------------------

طبق جدول (۱۰) می‌توان نتیجه با اطمینان ۹۵٪ مهارت‌های عملیاتی بر مهارت‌های رفتاری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۱۱) نتایج بررسی تأثیر مهارت‌های عملیاتی بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای

نتیج	سطح	آماره	ضریب	مسیر
۵	معناداری	تی	مسیر	
تأیید	۰/۰۰۰	۲۱/۶۷	۰/۵۶	مهارت‌های عملیاتی ← کاهش شکاف بین آموزش و رفتار

طبق جدول (۱۱) می‌توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ مهارت‌های عملیاتی بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۱۲) نتایج بررسی تأثیر مهارت‌های تخصصی بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای

نتیج	سطح	آماره	ضریب	مسیر
۵	معناداری	تی	مسیر	
تأیید	۰/۰۰۰	۳۹/۲۷	۰/۷۴	مهارت‌های تخصصی ← کاهش شکاف بین آموزش و رفتار

طبق جدول (۱۲) می‌توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ مهارت‌های تخصصی بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۱۳) نتایج بررسی تأثیر مهارت‌های رفتاری بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای

نتیج	سطح	آماره	ضریب	مسیر
۵	معناداری	تی	مسیر	
تأیید	۰/۰۰۰	۱۱/۲۰	۰/۵۵	مهارت‌های رفتاری ← کاهش شکاف بین آموزش و رفتار

طبق جدول (۱۳) می‌توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ مهارت‌های رفتاری بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۱۴) نتایج اثرات کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تحقیق

متغیرهای پنهان تحقیق	راهکار ها	مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای	مهارت‌های رفتاری	مهارت‌های رفتاری	کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای
----------------------	-----------	---------------------------	------------------	------------------	-------------------------------------

عملی اتی					
۷۲	۳/۸۰	۲/۷۴	۵۲/۴۳	----	راهکارها
۳۹/۱۳	----	----	----	----	مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای
۱۱/۲۰	----	----	----	----	مهارت‌های رفتاری
۲۱/۶۷	----	----	----	----	مهارت‌های عملیاتی
----	----	----	----	----	کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای

بنابراین نتایج تحلیل کمی مدل نشان داد راهکارهای پیشنهادی تحقیق شامل تعیین نوع اساتید، روش تدریس، محل تدریس و نوع ارزیابی فراگیران در ارتقای هر سه نوع مهارت عملیاتی، رفتاری و تخصصی - حرفه‌ای فراگیران تأثیرگذار بوده و ارتقای مهارت‌های عملیاتی، رفتاری و تخصصی - حرفه‌ای توسط فراگیران نیز بر کاهش شکاف بین آموزش و رفتار حرفه‌ای فراگیران تأثیرگذار است. همچنین کسب مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای بر مهارت‌های عملیاتی و رفتاری فراگیران تأثیر قابل توجهی داشته است.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

به زبان ساده در این تحقیق به دنبال این بودیم که بدانیم چرا آموزش‌ها نتوانسته رفتار مورد انتظار رؤسای کلانتری‌ها را در فراگیران شکل‌دهی و ایجاد نماید و همچنین هدف ما طراحی، ایجاد، ارزیابی و اعتبارسنجی مدلی جهت کاهش شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان بود. لذا برای بررسی این شکاف، از نظرات ۱۲ نفر از فرماندهان کوپ و نظرات ۱۷ نفر از درجه‌داران رسته انتظامی شاغل در کلانتری‌های شهر اصفهان استفاده شد. تحلیل مضمونی داده‌ها نشان داد، شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای کارکنان پلیس، به علت عدم کسب مهارت‌های لازم توسط فراگیران بوجود آمده است. این مهارت‌ها شامل سه بعد اصلی مهارت‌های عملیاتی، مهارت‌های رفتاری و مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای بوده است. بنابراین بر اساس این یافته‌ها در بخش کیفی، ابعاد و مؤلفه‌های شکاف شناسایی و در بخش کمی این ابعاد اولویت‌بندی و ارتباط بین بعدهای آن مشخص شد. همچنین راهکارهای کاهش شکاف از منظر خبرگان مورد بررسی قرار گرفته و راهکارهای عملی برای کاهش شکاف ارائه گردید. در پایان نیز الگوی مفهومی تحقیق طراحی و الگوی به دست آمده با روش مدل سازی معادلات ساختاری مورد اعتبارسنجی قرار گرفت. همانگونه که قبلاً بیان گردید شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از کارکنان تاکنون بررسی نشده است اما تعدادی از دانشمندان داخلی و خارجی به عدم تحقق مهارت‌ها

در یافته‌های تحقیقات خود اشاره کرده‌اند. بنابراین یافته‌های تحقیق در سطح ابعاد با یافته‌های سایر دانشمندان مقایسه خواهد شد. یافته‌های تحقیق در بعد مهارت‌های عملیاتی با یافته‌های بختیاری و شایگان (Bakhtiari and Shaygan, 2020)، لباف (Labbaf, 2019)، ناظری و همکارانش (Nazeri et al, 2016)، سوری (Soori, 2018)، عزتی و آرایش (Ezzati and Arayesh, 2018) همخوانی داشته است. یافته‌های تحقیق در بعد مهارت‌های رفتاری با تحقیقات آقایی و همکاران (Aghaei et al, 2020)، اسلامیان و اسلامیان (Eslamian and Eslamian, 2013) و سودرستروم و همکاران (Suderstrom et al, 2020) و یافته‌های تحقیق در بعد مهارت‌های تخصصی - حرفه‌ای با یافته‌های خلیلی و همکاران (Khalili et al, 2016)، اینزونزا و ویکستورم (Inzunza and Wikstorm, 2019) و کومار (Kumar, 2019) همخوانی داشته است.

لذا پیشنهاد می‌گردد در راستای کاهش شکاف بین آموزش بدو خدمت و رفتار حرفه‌ای مورد انتظار از کارکنان در محیط کاری اقدامات زیر معمول گردد:

۱- برنامه تفصیلی و نحوه اجرای دوره‌های آموزش درجه‌داری در رسته انتظامی مورد بازنگری کلی قرار گرفته و با تأکید بر سه دسته مهارت‌های مورد نیاز کارکنان در محیط کار از قبیل، مهارت تشکیل پرونده قضایی - مهارت در بازجویی از متهم - مهارت چهره‌زنی - مهارت تعقیب و مراقبت و تدوین و اجرا گردد.

۲- بر اساس یافته‌های تحقیق، روش آموزش متناسب با ابعاد احصایی طراحی و تز روش سنتی فاصله گرفته و متحول گردد.

۳- از اساتید دانشگاهی و رؤسای کلانتری در آموزش تخصصی فراگیران استفاده گردد.

۴- دروس مرتبط با مهارت‌های رفتاری اعم از مهارت ارتباطی، مهارت اجتماعی، تاب‌آوری، کنترل خشم، زبان بدن در برنامه‌های درسی لحاظ و توسط اساتید مجرب اجرا گردد

منابع :

- AbbasZadegan, M; Torkzade, J. (2014). Educational needs assessment in organizations, Publications of the cultural publishing company. Doi: <http://www.gisoom.com/book/1641325###>
- Abolmaali, K. (2012). Qualitative research from theory to practice. Tehran: Elm. Doi: <http://www.gisoom.com/book/1824531###>
- Aghaei, A; Jahedi, P; Karami, H. (2020). Social construction of the desirable behavior of law enforcement officers from the viewpoint of students. Scientific Quarterly Journal of police management research. 15(1). 171-188. Doi: http://journals.police.ir/article_94208###

- Bakhtiari,L; Ahaygan,F. (2020). The role of line commanders in the institutionalization of police professional behavior in police science students. *Police management research Quarterly*. 15(2). 237-254. Doi: http://journals.police.ir/article_93694###
- Braun, V; Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*. 3(2). 77-101. Doi: <http://researchgate.net/publication/235356393###>
- Blumberg, D; Svhllosser, D; Papazoglou K, Crreighton S, Kaye C. (2019). New directions in police academy training: A call to action. 16(24). 41-49. Doi: 10.3390/ijerph16244941.PMCID:PMC6950698##
- Delavar, A.(2011). *Theoretical and practical foundations of research in humanities and social sciences*. Tehran. Roshd. Doi: <http://gisoom.com/book/1759534###>
- Eghbali. M. (2013). Training of police human resources and its effect on the quality of working life and performance of employees, development police organization. 47. 69-86.##
- Eslamian, H; Eslamian, Z. (2013). Examination and analysis of the training program related to training in Faraja police department and providing effective solutions in this field, *management studies on police training*. 1(21). 112-119. Doi: http://mape.jrl.police.ir/article_12970##
- Ezzati, Y; Arayesh, M. (2017). Behavioral patterns of efficient police from the eyes of the people of Ilam Province relying on Q method. *Specialized scientific Quarterly of Ilam police science*. (28). 36-80. Doi:http://ilam.jrl.police.ir/article_93597###
- Huey L, Kalayl H, Peladeau H. (2019). Preparing police leaders of the future: An educational needs assessment. Doi: <http://ir.lib.uwo.ca/sociologypub/49###>
- Khalili H; Saadatmand, Z; Derakhshan, M. (2016). Strategies to improve the effectiveness of in-service training courses for Faraja trainees in Isfahan police command. *Research Quarterly in curriculum planning*. 24(51). 159-175. Doi: http://irisweb.ir/files/site1/rds-journals/1325/article_1325-400800###
- Kwon H; Silva E. (2020). Mapping the landscape of behavioral theories: Systematic literature review. *Journal of planning literature*. 35(2). 161-179. Doi:<http://doi.org/10.1177/2F0885412219881135###>

- Labfaf, F. (2018). Identifying the virtues of police professional ethics and its roots from the viewpoint of Superme Commander-in-Chief, stating the promotion of professional ethics in police force employees. *Police science research quarterly*. 21(1). 59-82. Doi: <http://ensani.ir/fa/article/407079##>
- Mitlenberger R.G. (2012). *Behavior modification: principles and procedures*. (5th ed.). OLCL:742334504##
- Mohsenin, S; Esfidani, M. (2013). Structural equations based on partial least squares approach with the help of Smart-PLS software. *Ketab Mehraban*. 56.
- Moradi, H; Yavari, A; Ghayumi, A; Vahabi, F. (2018). The comprehensive model of the professional police in-service training system based on the recruitment law of the police force of the Islamic Republic of Iran in the police department. *Research paper on police order and security*. 43 (11). 185-200. Doi: http://osra.jrl.police.ir/article_20326##
- Morshedi, M. (2013). Effectiveness of specialized training programs in police education and training (a case study of degree students in the field of knowledge of the field). *Police training management quarterly*. 22. 27-62. Doi: http://mapa.jrl.police.ir/articla_12973##
- Navebrahim, A; Majidi D. (2015). Evaluating the effectiveness of in-service training courses in improving job performance of police office staffs. *Scientific research Journal of management in law enforcement*. 2(3). Doi: http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_17748##
- Nazeri, A; Saidi,H; Sedigh, E. (2016). The effect of Islamic lifestyle on the behavior patterns of police officers with the public. *Supervision and inspection quarterly*. 37. 133-155. Doi: http://si.jrl.police.ir/article_10168##
- Poor Abdollahi, N; Ahi, P; Ameri M; Monzami T. (2023). Systematic review of the effective factors on the training and excellence of police officers using a meta-combination method. Doi: 10.22034/TPS.2023.1275099.1801##
- Reese E, Howard J; Reese t. (1978). *Human operant behavior: Analysis and application*. Doi:10.1016/0005-7967(83)90140-7##

- Seif, A. (2014). Educational psychology (psychology of learning and education). Tehran. Agah. Doi:<http://www.gisoom.com/book/1429431##>
- Seif, A. (2018). Research psychology. Tehran. Agah. Doi: <http://www.agahbookshop.com##>
- Shah Hosseini, M; Seifi, H. (2016). Investigating the role of specialized training of police officers on organizational effectiveness (case study of Khorasan Razavi Province). 83-104. ##
- ShirMohammadi, M. (2024). Evaluation of the quality of virtual education technology in improving the level of scientific knowledge of the officers and police training students of Imam Hasan. Doi:10.2203/MAPE.2024.1276703.1349##
- Shokrollahi, M; Beheshtifar, M; Kazemi, H. (2018). Recognition and qualitative analysis of human resource maintenance factors of the organization. Quarterly journal of resource management in police force. (3). 51-84. Doi: http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_93171##
- Soderstrom T, Lindgern C, Sjoberg D; Soderlund R; Astrom E; Widing M. (2020). The impact of a preparation phase on the development of practical knowledge in police education: a comparison of two conditions, for preparing a practical scenario training, Journal of vocational education and training. Doi: 10.1080/13636820,2020.1786441.
- Soori, A. (2018). Counting and compiling the desired behavior pattern of patrol officers and guard officers of Alborz province cash registers. The specialized scientific quarterly of Danesh Alborz. 6(19). 33-44. Doi: http://alborz.jrl.police.ir/article_19719##
- Torkzade, J; Keshavarzi, F. (2021). Explanatory framework of analytical aspects of effectiveness of higher education curriculums based on strategic approach. Training in police sciences. 9(33). 3-28. Doi: http://journals.police.ir/article_96939##
- Zarei, A; Salar, R; Hosseini, N. (2023). Action strategies of the academic faculty members of Imam Hasan University of police and officer training to remove the gaps between the implemented curriculum and the acquired curriculum. Doi:10.22034/TPS.2023.1272494.1740##
- Zarghani, A; Amin, M; Shaabani, B; Moosapoor, N. (2016). The relationship between theory and practice from the point of view of

the paradigms of the study area of the curriculum. Qualitative studies in the curriculum. 2(5). 67-105. Doi: http://qric.atu.ac.ir/article_8875##

Evaluating a Model to Reduce the Gap Between Training and Professional Behavior of Employees

Akbar Etebarian Khorasgani, Ali Raisi Nafchi, Narges Saeidian
Khorasgani

Abstract

The most important capital of any organization is its human resources, which is one of the best tools to institutionalize professional behavior in employees. But according to the research, there is a gap between the training provided in the training centers and the professional behavior expected of the police officers in the real work environment. The purpose of the current research is to design, evaluate and validate the model in order to reduce the gap between in-service training and professional behavior in Faraja employees. This research is applied in terms of purpose and mixed in terms of execution method. The statistical population includes the commanders and non-commissioned officers of Isfahan police stations, which were sampled using a purposeful criterion-based method. In the qualitative part, data was first collected using the interview tool, the data was analyzed with thematic analysis method, and the dimensions of the gap were identified. Then, in the quantitative section, the relationship between the dimensions and components was determined using the Dimetal technique. At the end of the research, the conceptual model was drawn and the validity of the model was evaluated, that the model had a good fit and the validity of the model was confirmed .

The analysis of the data obtained from the interviews, which included 368 indicators, 67 components and 3 dimensions (theme), showed that one of the reasons for the gap was the lack of formation of the necessary skills in the training course, which includes three main dimensions, including: skills It is operational, behavioral skills and specialized-professional skills. From the point of view of the experts, in order to reduce the mentioned gap, it is necessary to focus on improving the skills of the employees during the in-service training period and make the necessary and necessary changes.

Key words: Professional behavior, operational skills, behavioral skills, specialized skills, in-service training