

چگونگی توانمندسازی بازرسی فنی هوانیروز ارتش جمهوری اسلامی ایران

فرهاد ابوالحسنی^۱

احمد مهدی جمالی^{۲*}

علیرضا نریمانی^۳

چکیده

هدف این پژوهش تبیین چگونگی توانمندسازی بازرسی فنی هوانیروز ارتش جمهوری اسلامی ایران است. جامعه آماری، تعداد ۹۰ نفر از فرماندهان، مدیران و کارکنان هوانیروز آجا است که با هوانیروز آجا آشنایی کامل داشته و از سنوات خدمتی بالایی برخوردارند. از مصاحبه، پرسشنامه و مطالعات کتابخانه‌ای به‌عنوان ابزار جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. تجزیه و تحلیل کیفی با استفاده از مطالعه اسناد و مدارک و نظرات صاحب‌نظران انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد ۷۴٪ افراد جامعه نمونه (اکثریت مطلق) معتقدند که در حوزه ارزیابی عملکرد، مؤلفه‌های ارزیابی عوامل سازمانی و فردی می‌تواند بر توانمندسازی بازرسی فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیرگذار باشد و فقط ۲۶٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم می‌دانند. همچنین ۷۹٪ افراد جامعه نمونه معتقدند که در حوزه رفتار فردی، مؤلفه‌های نگرش و انگیزش می‌تواند بر توانمندسازی بازرسی فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیرگذار باشند و فقط ۲۱٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم می‌دانند.

واژه‌های کلیدی:

هوانیروز، بازرسی فنی، توانمندسازی، ارزیابی عملکرد، رفتار فردی

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دفاعی

۲. عضو هیئت‌علمی دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران، ایران

۳. عضو هیئت‌علمی دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران، ایران

*نویسنده مسئول: ahmadmehdi1446@gmail.com

مقدمه

منابع انسانی در تمامی اعصار، مهم‌ترین عامل دستیابی به توسعه است. و علی‌رغم پیشرفت‌های فوق‌العاده در زمینه علوم و فناوری و نقش آن در توسعه اقتصادی و صنعتی، منابع انسانی نیز به‌عنوان خالق و به‌کارگیرنده فناوری نقشی روزافزون یافته است. (جسری، ۱۳۸۹: ۹). در خصوص توانمندسازی کارکنان باید به این نکته توجه شود که این عمل علاوه بر اینکه شرایط مناسب برای جایگزینی، ارتقاء و ترفیعات و چرخش‌های شغلی را فراهم می‌آورد، تحولات و دگرگونی‌های دیگری را نیز در تمام ابعاد (فنی، اداری، سازمانی و غیره) در سازمان‌ها به دنبال خواهد داشت. لذا به‌منظور تحقق اهداف یادشده در سازمان‌ها باید اقدام به توانمندسازی نیروی انسانی نمود، تا با اطمینان بتوان با این کار مشکلات احتمالی را به حداقل ممکن کاهش داده و در عوض گام مؤثری را در افزایش بازده و بهره‌وری برداشت (طالبیان، ۱۳۸۷: ۱۲). نیروی انسانی مهم‌ترین رکن هر سازمان را تشکیل داده که می‌تواند کشور را به‌سوی اهداف توسعه هدایت نماید. استفاده صحیح از نیروی انسانی به‌مثابه ارزشمندترین و بزرگ‌ترین ثروت هر جامعه به‌صورت مسئله‌ای حائز اهمیت همواره موردتوجه دولت‌ها بوده است، به‌عبارت‌دیگر می‌توان گفت که انسان هم هدف توسعه و هم عامل آن محسوب می‌شود و تحقق اهداف توسعه تا حد قابل‌توجهی به نحوه‌ی اداره و مدیریت این ثروت و منبع حیاتی وابسته شده است (ابوالحسنی، ۱۳۹۷: ۸۲).

با در نظر گرفتن تحولات زیادی که در عرصه عملیات‌ها و جنگ‌ها صورت گرفته، هوانیروز ارتش جمهوری اسلامی ایران که جزئی از سازمان رزمی نیروهای مسلح کشور جمهوری اسلامی ایران بوده جهت بهره‌گیری مناسب از توان حداکثری تجهیزات پروازی موجود با سطح ایمنی بسیار بالا، نیازمند نیروی انسانی‌ای توانمند در حوزه فنی هوانیروز بخصوص در بخش نظارتی و کنترل کیفی آن است تا بتواند با بهره‌گیری مناسب از این تجهیزات ایمن و کارآمد، در شرایط مختلف، مأموریت اصلی خود را به نحو مطلوب و ایمن به انجام رساند.

به نظر می‌رسد، شناسایی چگونگی تأثیر عوامل ارزیابی عملکرد و رفتار فردی بر توانمندسازی بازرسین فنی از این نظر حائز اهمیت باشد، که می‌تواند در برنامه‌ریزی‌های کلان آتی و زمینه‌های ارتقاء سطح آمادگی هوانیروز با ضریب ایمنی بالای پروازها جهت مقابله مؤثر با انواع تهدیدات نظامی و امداد رسانی هنگام وقوع بلایای طبیعی اثرگذار باشد. لذا هدف اصلی از انجام این پژوهش تبیین چگونگی توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز است. این مقاله به دنبال پاسخ

به این سؤال است که؛ چگونه می‌توان بازرسین فنی هوانیروز را توانمند ساخت؟ برای پاسخ به این سؤال دو سؤال به شرح ذیل در نظر گرفته شده است؛
 چگونه می‌توان بازرسین فنی هوانیروز را در حوزه ارزیابی عملکرد توانمند نمود؟
 چگونه می‌توان بازرسین فنی هوانیروز را در حوزه رفتار فردی توانمند نمود؟

مبانی نظری پژوهش

توانمندسازی

توانمندسازی، فرآیند مستمر و دائمی است و در محیط پویا در سطوح متفاوت مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. این فرایند به موضوع‌های انگیزشی یا روانشناسی، تغییرهای ساختاری، عناصر فرهنگی، عناصر تاریخی و ارزش‌ها و اقدام‌هایی اشاره دارند که از راه توسعه قابلیت‌ها و شایستگی‌های افراد در جهت بهبود و افزایش بهره‌وری، بالندگی و رشد و شکوفایی سازمان و نیروی انسانی با توجه به اهداف سازمان به کار گرفته می‌شوند (نریمانی، رجب‌پور، رضایی، ۱۳۹۴: ۴).

پیشینه تاریخی توانمندسازی نیروی انسانی

توانمندسازی به صورت عام از ابتدای خلقت بشر وجود داشته است. زندگی گذشته انسان و روند تکاملی آن طی تاریخ، گویای این موضوع است. شیوه سکونت، ساخت سرپناه و رشد ابزارهای مورد استفاده برای گردآوری خوراک، شکار، کشاورزی و ایجاد تغییرات و تکامل آن برای حفظ نفس، بقا و بهبود زندگی نشانی از تکامل توانمندسازی بشر است. از این دیدگاه تمامی تلاش‌های صورت گرفته برای سازگاری با اقلیم، صیانت نفس و استفاده بیشتر از توان موجود در انسان را می‌توان توانمندسازی نامید (رایبیز، ۱۳۸۶: ۱۹). توانمندسازی در ابتدا به عنوان یک فن در حرفه مددکاری و پزشکی بالینی و به منظور کمک کردن به بیماران جسمی و روحی مورد استفاده قرار گرفت که امروزه با عنوان توان‌بخشی از آن یاد می‌شود (میرکمالی، ۱۳۸۸: ۳). سایر رشته‌های علوم انسانی و اجتماعی هم به این مفهوم پرداخته‌اند، اما در آن رشته‌ها مفهوم توانمندسازی با استفاده از اصطلاحات دیگری توضیح داده شده است. در جامعه‌شناسی، مفهوم توانمند شدن بیشتر در مورد جنبش‌های حقوقی (مثلاً حقوق شهروندان، حقوق زنان و حقوق کارگران) مطرح بوده است؛ و در الهیات، منازعات درباره اختیار در مقابل جبر و اقتدار در مقابل تسلیم، نمودی از بحث توانمندسازی انسان است. در مدیریت نیز سابقه استفاده از اصطلاح توانمندسازی به دموکراسی صنعتی و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان، تحت عنوان‌های مختلفی همچون تیم‌سازی، مشارکت فعال و مدیریت کیفیت فراگیر برمی‌گردد،

به‌طور کلی این اصطلاح به‌طور خاص در سال ۱۹۸۰ در رشته مدیریت مطرح شد که می‌توان آن را پاسخی به ترویج رویکرد تیلوریسم برای طراحی کار که ساده‌سازی شغل را توصیه می‌کرد، دانست. در ساده‌سازی شغل، کارهای پیچیده به یک سری از کارهای ساده‌تر که توسط کارکنان مختلف انجام می‌گیرد، شکسته می‌شود. به‌عبارت‌دیگر، ساده‌سازی شغل، شکلی از توانمندسازی است. تحقیقات اخیر تأکید می‌کنند چنین مشاغل ساده‌ای که منجر به خستگی و کارهای تکراری می‌شود، نارضایتی ایجاد می‌کنند و برای پرورش کارکنان ضعیف مناسب هستند و روابط صنعتی ضعیف را پرورش می‌دهند (همان، ۱۳۸۸: ۳).

تاریخچه تشکیل هوانیروز و یگان پشتیبانی و تعمیرات بالگردی در ایران

در اواخر سال ۱۳۳۹ شمسی، فرماندهان نیروی زمینی ارتش با توجه به تحولات جدیدی که در ارتش‌های جهان، بخصوص نیروهای دفاعی کشورهای اروپا و آمریکا به وجود آمده بود، به این نتیجه رسیدند که باید از سامانه و ابزاری استفاده کنند که ارتش ایران و بخصوص نیروی زمینی و مأموریت‌هایش به حداکثر توانایی‌های نظامی برسد. با نگرش به اینکه عصر تکنولوژی آغاز شده بود، دیگر سواره‌نظام کارایی جابجایی ادوات و نیروهای انسانی را نداشت و بر همان اساس نیروهای نظامی ایران هم از آن قاعده مستثنا نبودند. از این نظر، فرماندهان رده‌بالا و کارشناسان نظامی ایران پس از بررسی‌های لازم و هماهنگی با مستشاران آمریکایی، لزوم تأسیس یگانی به نام هواپیمایی نیروی زمینی را با اسم مستعار «هوانیروز»^۱ به تصویب رساندند. بیش از سیصد نفر از داوطلبان دوره‌های خلبانی و فنی از یگان‌های مختلف برای طی دوره پروازی در تیرماه ۱۳۴۰، به باشگاه هواپیمایی کشوری واقع در دوشان تپه معرفی شدند. و سرانجام پس از ۱۵ ماه آموزش‌های لازم در آمریکا، اولین گروه از خلبانان ایرانی هوانیروز، در ۲۳ اسفند سال ۱۳۴۱، به کشور بازگشتند. هم‌زمان با آموزش خلبانان و نیروهای متخصص، با ورود نوعی هواپیما بانام سسنا^۲ تحول عظیمی در مدرنیزه کردن نیروی زمینی آغاز گردید و توانی مضاعف ایجاد شد. تأسیس مرکز آموزش اصفهان در سال ۱۳۵۴، به فرماندهی سرتیپ خلبان محمد شهنواز^۳، نقطه عطف تاریخ تشکیل هوانیروز است. چراکه این مرکز یکی از قوی‌ترین مراکز آموزشی بالگرد جهان و بزرگ‌ترین مرکز آموزش بالگرد در خاورمیانه است.

۱. هوانیروز: هواپیمایی نیروی زمینی

۲. هواپیمای سبک جهت انتقال فرماندهان و پیک.

۳. اولین فرمانده مرکز آموزش هوانیروز که بعد از انقلاب بازنشسته گردید.

اگرچه با تشکیل آن، ورود مستشاران آمریکایی^۱ به ایران و هوانیروز آغاز می‌گردد، اما آنچه این سازمان عظیم را به سوی رشد و تعالی سوق می‌دهد، همکاری و مشارکت نیروهای ایرانی بوده است (جمالی، ۱۳۹۷: ۱۴).

بازرسین فنی

یکی از مجموعه عظیم نیروی انسانی مشغول در صنعت هوانوردی و کلیدی‌ترین تخصص مدیریتی نظارتی در حوزه مدیریت نگهداری و تعمیر بالگردی است که از بین کارکنان فنی با استعداد و توانایی بالا و دارای حداقل مدرک سطح مهارت^۲ انتخاب و پس از طی دوره بازرسی فنی در این تخصص مشغول به انجام وظیفه می‌شوند. بازرسین فنی و عملکردشان مستقیماً تحت نظر رئیس کنترل کیفیت می‌باشند. بازرسین فنی تکنیک‌های کنترل کیفی را در طول فرایند تعمیر و نگهداری بکار می‌گیرند. آن‌ها با برنامه‌ریزی، هدایت و مدیریت بازدیدها را انجام می‌دهند. آن‌ها تذکرات فنی و ایمنی می‌دهند و مشکلات و معضلات تعمیر و نگهداری را حل می‌کنند. آن‌ها همچنین کارکنان را در مورد امور تعمیر و نگهداری آموزش داده، همچنین روش‌های و فرایند تعمیر و نگهداری، فرم‌ها و سوابق بالگردی و مدیریتی و بازخورد سیستم را مورد بازدید و ارزیابی قرار می‌دهند (FM55: 2003,411).

اهداف توانمندسازی نیروی انسانی

هدف از توانمندسازی نیروی انسانی استفاده از ظرفیت‌های بالقوه انسان‌ها به منظور توسعه ارزش افزوده سازمانی، تقویت احساس اعتماد به نفس و چیرگی بر ناتوانی‌ها و درماندگی‌های خود، به عبارت دیگر، هدف از توانمندسازی، ارائه بهترین منابع فکری مربوط به هر زمینه از عملکرد سازمان است (میرکمالی، ۱۳۸۸: ۸).

عوامل مؤثر در توانمندسازی نیروی انسانی

توانمندسازی نیروی انسانی تحت تأثیر عوامل متعددی از قبیل آموزش، ارزیابی عملکرد، رفتار فردی، ساختار سازمانی، توان جسمی، توان ذهنی، غنی‌سازی مشاغل، دانش و مهارت، فرآیندها، ارتباطات اجتماعی، نظام پرداخت حقوق و پاداش، روش کاری، مشارکت در امور،

^۱ . نظامیان ارشد آمریکایی در هوانیروز که نظارت کامل بر سیستم آموزشی و عملیاتی این یگان داشتند و پس از انقلاب همگی اخراج گردیدند.

^۲ . سطح میانی از سطوح مهارت فنی در هوانیروز است که شخص قادر است با نظارت غیرمستقیم استاد به‌تنهایی کار فنی بر روی بالگرد انجام دهد.

تعهد سازمانی، سازگاری شخصی و روش‌های مدیریتی قرار دارد؛ که پژوهشگر جهت سهولت در تبیین هر یک از متغیرهای مستقل، آن‌ها را در دو محور مختلف تقسیم‌بندی نموده و در نهایت به بررسی چگونگی توانمندسازی بازرسی فنی در ارزیابی عملکرد و رفتار فردی، در هوانیروز آجا که جزئی از سازمان رزمی نیروهای مسلح کشور جمهوری اسلامی ایران بوده می‌پردازد (درویش، ۱۳۸۸: ۲).

ارزیابی عملکرد

نظام ارزیابی عملکرد، یکی از مهم‌ترین و پایه‌ای‌ترین زیر نظام‌های منابع انسانی محسوب می‌شود، بدیهی است که ارزیابی عملکرد کارکنان فرایندی بسیار مهم و از حساس‌ترین مسائلی است که مسئولان سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند. با وجود سعی دائم در طراحی سیستم‌های بهینه و مؤثر برای ارزیابی کارکنان، شواهد و مدارک نشان می‌دهند که به‌طور کلی، مسئولان سازمان از روش‌ها و سیستم‌های مورد استفاده برای ارزیابی کارکنان راضی نیستند. دلیل اصلی این نارضایتی، عوامل مختلفی از جمله پیچیدگی فرایند ارزیابی و وجود کاستی‌هایی در سیستم ارزیابی جامع است، اما سازمان‌ها به‌عنوان موجودی اجتماعی به‌ضرورت نیازمند قاعده‌ای برای ارزیابی شایستگی‌های کارکنان خود هستند، بازآزمایی و سنجش عملکرد هر سیستم پس از یک دوره زمانی مناسب بر اطمینان از عملکرد و اثرگذاری آن و نیز رفع موانع و اشکالات دیده نشده ضرورت دارد. ارزیابی عملکرد کارکنان از وظایف بسیار مشکل ارزیابان است، زیرا ارزیابی‌شوندگان معمولاً نسبت به تأثیر نتایج ارزیابی خوش‌بین و از تأثیرات آن بر پیشرفت‌های آینده خویش واقفاند، همین امر ارزیابی را مشکل کرده است و مسئله مشکل‌تر وجود انواع و اقسام مسئله‌های ساختاری است که موجب ایجاد شک و تردید درباره منصفانه یا عادلانه بودن این فرایند است. این‌گونه مشکلات، گذشته از این موجب بروز تضاد و تعارض بین سرپرستان و زیردستان می‌شوند که در نتیجه رفتارهای ویرانگر را تقویت خواهند کرد (درویش، ۱۳۸۸: ۲).

ارزیابی عملکرد در ایران

تاریخچه ارزیابی عملکرد در ایران به قرن هفتم هجری برمی‌گردد. این موضوع نخستین بار از سوی خواجه رشیدالدین فضل‌الله مطرح شد. قرن‌ها پس از آن در سال ۱۳۴۹ در کشور مقرر شد مدیریت و نحوه انجام امور مورد ارزیابی قرار گیرد. به این منظور مرکز ارزشیابی سازمان‌های دولتی در نخست‌وزیری تشکیل شد. در سال ۱۳۵۲ با آغاز برنامه پنجم عمرانی به‌موجب بند ۸

ماده ۵ فصل سوم قانون برنامه و بودجه کشور، وظیفه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی به عهده سازمان برنامه و بودجه گذاشته شد و به همین منظور معاونت ارزشیابی سازمان‌های دولتی در این سازمان تشکیل شد (همان: ۴).

اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد

بی‌شک نیروی انسانی بزرگ‌ترین سرمایه هر سازمانی است و از دیرباز سنگ بنای پیشرفت هر سازمانی بوده است. بهبود و بهسازی نیروی انسانی به منظور افزایش بهره‌وری سازمان همواره مدنظر هر سازمان انتفاعی و غیرانتفاعی است. به‌زعم صاحب‌نظران مدیریت و سازمان، ارزیابی عملکرد یک راه کار مناسب جهت بهسازی نیروی انسانی است. یعنی هدف از ارزیابی عملکرد باید بهبود و ارتقاء توانمندی کارکنان سازمان باشد. مدیریت سازمان جهت ایجاد سازمانی با نیروی انسانی کارآمد و توانمند راهی جز توجه به امر آموزش، تقویت قدرت خلاقیت و ابتکار، بالا بردن روحیه و انگیزه، رشد شخصیت کارکنان و مسائلی از این دست ندارد. جهت دستیاب به این اهداف، در مرحله نخست عملکرد باید کارکنان به نحو مطلوب مورد ارزیابی و سنجش قرار گیرند و پس از مشخص شدن نقاط ضعف و قوت کارکنان در زمینه‌های فوق، نسبت به رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت اقدام نمود. به عبارت بهتر با ارزیابی عملکرد باید در بهسازی و پرورش نیروی انسانی کوشید.

منابع هر سازمانی را به دودسته منابع انسانی و منابع مادی تقسیم می‌کنند. استفاده بهینه از منابع انسانی به صورت مستقیم از طریق بهسازی نیروی انسانی قابل حصول است. از آنجاکه به‌کارگیری منابع مادی در اختیار نیروی انسانی است استفاده بهینه از منابع مادی نیز در نهایت در گرو بهسازی نیروی انسانی است. یک راه کار بسیار مورد تأکید جهت بهسازی نیروی انسانی انجام صحیح ارزیابی عملکرد به‌عنوان یک راه کار سنتی مدیریت است. اما همیشه ارزیابی عملکرد منجر به بهسازی نیروی انسانی نمی‌شود. تاریخ مدیریت نشان می‌دهد چگونه بسیاری سازمان‌ها با به‌کارگیری بی‌مطالعه ارزیابی عملکرد با شکست مواجه شده‌اند (رحیمی، ۱۳۸۸: ۳).

اهداف ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد عبارت است از: «فرایند کمی کردن کارایی و اثربخشی عملیات» که با مروری بر ادبیات موضوع می‌توان دلایل آن را به سه گروه اصلی زیر تقسیم کرد:

(۱) اهداف راهبردی: شامل مدیریت استراتژیک و تجدیدنظر در استراتژی‌ها است.

۲) اهداف ارتباطی: شامل کنترل موقعیت فعلی، نشان دادن مسیر آینده، ارائه بازخور و الگوبرداری از سازمان‌های دیگر است.

۳) اهداف انگیزشی: شامل تدوین سیستم پاداش و همچنین تشویق بهبود و یادگیری است (کریمی، ۱۳۸۸: ۶).

شاخص‌ها، معیارها و نقاط پایش فرایندها، فعالیت‌ها

اگر به مدل‌های ارائه‌شده ارزیابی عملکرد توجه کنید، درمی‌یابید که یکی از مهم‌ترین بخش‌های قابل ارزیابی در مدل شاخص، معیارها و نقاط پایش استخراج‌شده از استراتژی و برنامه‌ها، مستندات و فرایندها است؛ بنابراین یکی از فاکتورهای تعیین‌کننده زمان ارزیابی وابسته به ماهیت و نوع شاخص، معیار و یا نقاط پایش تعیین‌شده است. برای مثال اگر یکی از نقاط پایش در فرایند خرید یک سازمان طول مدت خرید باشد، یعنی با توجه به ماهیت و اهمیت مدت‌زمان خرید و تحویل به‌موقع آن به درخواست‌کننده کالا در درون سازمان، طول مدت خرید به‌عنوان یکی از شاخص‌های کلی برای ارزیابی امور خرید در نظر گرفته‌شده باشد و پس از کارشناسی و تحلیل‌های به‌عمل‌آمده، میانگین مدت‌زمان خرید کالاها ۵ روز در نظر گرفته‌شده باشد، بنابراین لازم است که پس از پایان خرید هر کالا، امور خرید مربوطه مورد ارزیابی قرار گیرد. جهت ارزیابی عملکرد مؤثر باید عوامل زیر مورد ارزیابی دقیق قرار گیرند:

۱) ارزیابی عوامل رفتاری

نخستین گام برای ارزیابی عوامل رفتاری، تعیین شایستگی‌های رفتاری است که از راه تجزیه و تحلیل مشاغل و نوع ماهیت فعالیت‌های یک بخش قابل استخراج است. پس لازم است که برای هر یک از شایستگی‌ها مصادیق رفتاری تعیین شود. برای مثال اگر یکی از شایستگی‌های تعیین‌شده، کار تیمی است، باید به‌صورت رفتاری تعیین کنیم که چه نوع رفتارهایی از علائم و نشانه‌های ترغیب انجام و یا هدایت کار تیمی و همچنین چه نوع رفتارهایی تخریب‌کننده آن است. توصیه می‌شود جدولی از فهرست شایستگی‌ها و مصادیق رفتاری مثبت و منفی موردنظر در دسترس مدیران و روسای هر بخش باشد و در صورت بروز آن رفتارها در طول روز مراتب را ثبت کنند.

همان‌گونه که ملاحظه می‌کنید مناسب‌ترین زمان برای ارزیابی عامل رفتاری همانند شاخص‌ها و نقاط پایش استخراج‌شده از استراتژی برنامه‌ها و فرایندها زمان بروز رفتار است. البته لازم است علل و موقعیت بروز رفتار موردنظر قرار گرفته شود.

۲) ارزیابی عوامل سیستمی و عوامل واحدی

ارزیابی عوامل سیستمی و عوامل واحدی برخلاف دو عامل ذکر شده لزوماً وابسته به زمان انجام فعالیت و یا بروز رفتار نیست؛ زیرا نتایج آن به طور عمده به صورت اعداد و ارقام بوده، از راه سیستم‌های مکانیزه قابل استخراج است. بنابراین به صورت هفتگی و یا ماهیانه قابل دریافت خواهد بود (درویش، ۱۳۸۸: ۶).

ارزیابی عوامل سازمانی

سنجش عملکرد سازمانی عبارت است از فرایند حصول اطمینان از این که یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می‌شود. اگرچه اندازه‌گیری عملکرد در بخش دولتی نسبتاً جدید است اما تحقیقات قابل توجهی در خصوص عملکرد از اواخر دهه ۱۹۷۰ در قالب واژگانی چون اندازه‌گیری عملکرد، شاخص‌های عملکرد و ارزیابی عملکرد تولید شده است. سازمان‌های بخش دولتی در مقایسه با هم‌ردیفان‌شان در بخش خصوصی متفاوت هستند. یعنی، پیشینه‌سازی سود مورد نظر نیست و قابلیت چنین سازمان‌هایی برای درآمدزایی پایین و در کل، شاخص غایی مورد توافقی برای سنجش عملکرد وجود ندارد. به همین دلیل، برخی از اندیشمندان اندازه‌گیری عملکرد در بخش دولتی را غیرممکن می‌دانند سطح عملکرد یک سازمان تابعی است از کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی، بنابراین سنجش عملکرد عوامل سازمانی عبارت است از فرایند تعیین کمیت کارایی و اثربخشی یک سازمان که بی‌شک سنجش عملکرد یک هدف نیست، اما ابزاری است برای مدیریت اثربخش. و نتایج آن نشان می‌دهد چه اتفاقی افتاده است، اما چرایی را نشان نمی‌دهد. به منظور استفاده مؤثر از یافته‌های سنجش عملکرد یک سازمان نیازمند انتقال از سنجش به مدیریت است (ره‌نورد، ۱۳۸۷: ۱۱).

فرایند ارزیابی عملکرد سازمان‌ها

هر فرایندی شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و اقدامات با توالی و ترتیب خاص منطقی و هدف‌دار است. در فرایند ارزیابی عملکرد نیز هر مدل و الگویی که انتخاب شود، طی مراحل و رعایت نظم و توالی فعالیت‌های ذیل ضروری است.

الف- تدوین شاخص‌ها و ابعاد و محورهای مربوطه و تعیین واحد سنجش آن‌ها.

ب- تعیین وزن شاخص‌ها، به لحاظ اهمیت آن‌ها و سقف امتیازات مربوطه.

ج- استاندارد گذاری و تعیین وضعیت مطلوب هر شاخص.

د- سنجش و اندازه‌گیری از طریق مقایسه عملکرد واقعی پایان دوره ارزیابی، با استاندارد مطلوب از قبل تعیین شده.

ه. استخراج و تحلیل نتایج (رحیمی، ۱۳۸۹: ۴).

ارزیابی عوامل فردی

ارزیابی و مدیریت عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آید. ارزشیابی عملکرد در مدیریت منابع انسانی، یکی از مهم‌ترین و درعین حال مشکل‌ترین وظایف مدیران است که برخی از آن به‌عنوان نقطه آسیب‌پذیر مدیریت نام برده‌اند (ابوالحسنی، ۱۳۹۸: ۷۶).

نحوه ارزیابی عملکرد افراد

در این مرحله لازم است بررسی کنیم با چه روش‌ها، ابزارها و تکنیک‌هایی می‌توان عملکرد کارکنان را مورد ارزیابی قرارداد تا بتوان به مناسب‌ترین خروجی‌ها دسترسی پیدا کرد. مهم‌ترین ابزارها و تکنیک‌ها برای ارزیابی عملکرد به شرح زیر است:

(۱) مشاهده.

(۲) مصاحبه.

(۳) پرسشنامه / فرم.

(۴) گزارش‌های آماری، کتبی و سیستمی.

(۵) استانداردها / مدل‌های ارزیابی (سیستم‌های مدیریت کیفیت)

کاربرد هر یک از این ابزارها به‌تنهایی برای ارزیابی تمامی عوامل کفایت نمی‌کند، بلکه لازم است که با توجه به عاملی که مورد ارزیابی قرار می‌گیرد از هر یک از این ابزارها به‌تنهایی و یا به صورت تلفیقی استفاده کرد (خوشوقتی، ۱۳۸۵: ۱۴).

رفتار فردی

رفتار فردی پاسخی است که ارگانیزم به انگیزه بیرونی می‌دهد؛ به‌بیان‌دیگر رفتار فردی واکنشی است که در برابر یک عمل یا کنش بیرونی از موجود زنده سرمی‌زند. این رفتار در انسان پیچیده‌تر از سایر موجودات است. دلیل این پیچیدگی فرایندهای ذهنی گسترده و تودرتوی انسان است که روی هم‌رفته موضوع دانش روانشناسی را تشکیل می‌دهد. در علم

روانشناسی رفتار فردی کاربرد زیادی دارد و یکی از مهم‌ترین شیوه‌های کشف بیماری‌های روانی کشف از طریق مشاهده بالینی و سنجش رفتار افراد است که از طریق متدهای علمی پژوهشی انجام می‌گردد. همچنین بر روی حالات گوناگون فرد هم نام‌هایی گذاشته‌شده که به رفتارهای مختلف خوانده می‌شوند (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۱۵).

نگرش

مقوله نگرش و روند شکل‌گیری آن، از جمله مباحث جالب روان‌شناسی اجتماعی است. نگرش‌ها نقش بسیار مهمی در زندگی، اندیشه‌ها و رفتارهای فردی و اجتماعی انسان دارند. روانشناسان معتقدند که وقتی نگرش فرد را تغییر می‌دهیم، می‌توانیم رفتار وی را نیز تغییر دهیم. پس هرچه بیشتر در مورد رفتارها آگاهی داشته باشیم تغییر نگرش افراد سهل‌تر خواهد بود (شریکوند، ۱۳۸۶: ۱۲).

انگیزش

امروزه نقش و اهمیت انسان در فرآیند تولید و ارائه خدمات در جوامع بشری به‌عنوان مهم‌ترین عامل مشخص‌شده است. با نگاهی به مراحل تمدن بشری مشخص می‌شود که نقش نیروی انسانی از نیروی کار ساده به سرمایه انسانی تکامل یافته است. انسان به‌عنوان عامل تشکیل دهنده، طراحی کننده و به حرکت درآورنده سازمان از جمله منابعی است که توجه محققین را به خود معطوف کرده است. یکی از عناصر عمده‌ای که تشکیل سازمان‌ها بدون آن امکان‌پذیر نیست نیروی انسانی آن است. نیروی انسانی واجد شرایط، زمانی می‌تواند سازمان را یاری دهد که از انگیزه بالایی مربوط به کار برخوردار باشد. در جهان امروز توجه به نیروی انسانی به‌عنوان محور تحول و عنصر اساسی هر سازمان که متأثر از اطلاعات و ارتباطات عمل می‌کند بیش‌ازپیش محسوس است و اندیشه توانمند کردن، برانگیختن و مشارکت این عامل یکی از برنامه‌های راهبردی و حیاتی مدیریت هر مجموعه تلقی می‌گردد. مسئله انگیزه‌ی کارکنان در هر سازمان، به‌عنوان ابزاری جهت تحقق مقاصد آن سازمان، همراه اذعان مدیران، اعم از مدیران رده‌های بالا تا مدیران اجرائی را به خود مشغول داشته است. فعالیت مستمر مدیران برای تحقق اهداف سازمان‌ها است و این مهم از طریق کارکنان با انگیزه امکان‌پذیر است (شریکوند، ۱۳۸۶: ۶).

پیشینه پژوهش

جدول (۱) پیشینه تحقیقات انجام شده

عنوان تحقیق	محقق	نتایج تحقیق
بهینه‌سازی شبیه‌ساز بالگرد کبرا جهت توانمندسازی خلبانان هوانیروز	محمدرضا جوکار (۱۳۹۵)	در صورتی که توانایی‌های شبیه‌ساز بالگرد ۲۰۹ هوانیروز با نیازهای شغلی خلبانان در حد مطلوب و منطبق با استانداردهای قابل قبول باشد مأموریت‌های واگذاری با حداقل ریسک و خطرپذیری و با بالاترین کیفیت انجام خواهد شد. با توجه به شناختی که محقق از وضعیت آموزش‌ها با شبیه‌ساز بالگرد ۲۰۹ هوانیروز دارد و این آموزش‌ها در برخی موارد پاسخگوی نیازهای شغلی خلبانان هوانیروز نمی‌باشند این تحقیق تلاش می‌نماید تا نحوه بهینه‌سازی برخی از این سامانه‌ها را با نیازهای شغلی خلبانان بررسی نماید از این‌رو مسئله تحقیق چیهستی ابعاد فنی شبیه‌ساز بالگرد ۲۰۹ است که محقق سعی دارد آن را روشن نماید.
کاهش سوانح پروازی هوانیروز با توانمندسازی خلبانان شکاری	علی‌حسین صالحی (۱۳۹۵)	* استفاده از سیستم‌های نشانه‌روی نوین و هوشمند و افزایش برد سلاح به بالای حداقل ۸ کیلومتر تا خلبان بتواند * از مسافت دور اجرای آتش نموده و مجبور به پرواز در یک مسیر ناشناخته و پرخطر (انواع موانع) نباشد. * مجهز کردن بالگردها به دستگاه‌های پرواز بدون دید و سیستم‌های ناوبری مدرن و ماهواره‌ای

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و استفاده‌ای که می‌توان از نتایج آن برای توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز ارتش جمهوری اسلامی ایران استفاده نمود، از نوع کاربردی بوده و روش تحقیق مرتبط با آن با روش توصیفی انطباق دارد. برای انجام این پژوهش، جمع‌آوری اطلاعات به دو روش میدانی و کتابخانه‌ای صورت گرفته است. برای این کار، ادبیات موضوع و مطالعات میدانی موثق انجام شده توسط دیگران، مورد بررسی قرار گرفته و سایر اطلاعات موردنیاز از طریق جستجوی کتابخانه‌ای، اینترنتی و بانک‌های اطلاعات داخلی و خارجی به دست آمده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

مصاحبه‌شوندگان اعتقاد دارند؛ به‌طور کلی نظام ارزیابی عملکرد را می‌توان فرایند سنجش و اندازه‌گیری و مقایسه میزان و نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب با معیارها و نگرش معین در دامنه و حوزه تحت پوشش معین با شاخص‌های معین و در دوره زمانی معین باهدف بازنگری، اصلاح و بهبود مستمر آن نامید. سیستم مدیریت نگهداری در سازمان قدرتمند هوانیروز بسیار حساب‌شده و با تفکر برنامه‌ریزی‌شده است و بازرسین فنی در این میان نقش بسیار پررنگی ایفا می‌نمایند و با ارزیابی عملکرد سیستم نگهداری و تعمیر و همچنین ارزیابی فعالیت‌های کنترل کیفی بازرسین فنی می‌توان اشکالات و نواقص را مشخص و درصدد رفع آن‌ها برآمد و محاسن را تقویت نمود و بدین‌وسیله بازرسین فنی و سازمان متبوعشان را توانمندتر ساخت و بالطبع آن پروازهای ایمن و باکیفیت انجام داد.

ارزیابی و مدیریت عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی راهبردی است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به‌حساب می‌آید. ارزشیابی عملکرد در مدیریت منابع انسانی، یکی از مهم‌ترین و درعین‌حال مشکل‌ترین وظایف مدیران است که برخی از آن به‌عنوان نقطه آسیب‌پذیر مدیریت نام برده‌اند. جهت ارزیابی عملکرد مؤثر باید عوامل زیر مورد ارزیابی دقیق قرار گیرند:

۱- ارزیابی عوامل رفتاری

۲- ارزیابی عوامل سیستمی و عوامل واحدی

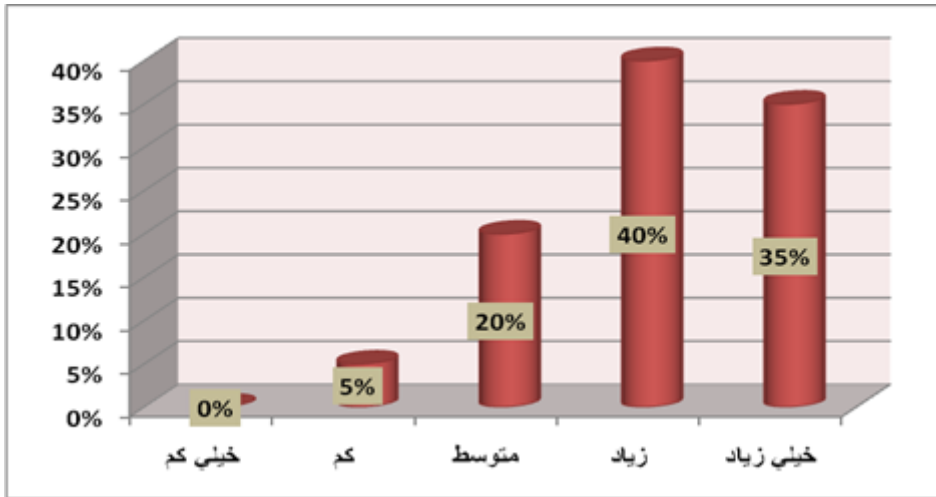
جهت حصول اطمینان از انجام مطلوب ارزیابی باید مطمئن گردید که: کارکنان از شرح وظایف محوله مطلع بوده‌اند- نتایج ارزیابی‌های قبلی و احتمالی به اطلاع کارکنان رسیده باشد- زمان کافی بین ارزیابی‌های دوره‌ای رعایت گردد- معیارهای کمی (مقداری) به‌تناسب جایگاه سازمانی هر یک از کارکنان تهیه‌شده باشد- عوامل ذهنی شامل دیدگاه‌ها و نظرات شخصی، قابلیت سازگاری محیطی و توانایی‌های فردی باید مطلقاً مورد توجه ارزیاب باشد- اطلاعات خاص کارکنان و اطلاعات کارگزینی می‌توانند به‌عنوان مبنای ارزیابی قرار گیرند.

مهم‌ترین ابزارها و تکنیک‌ها برای ارزیابی عملکرد عبارت‌اند از: مشاهده- مصاحبه- پرسشنامه / فرم- گزارش‌های آماری، کتبی و سیستمی- استانداردها / مدل‌های ارزیابی (سیستم‌های مدیریت کیفیت).

اکثر مصاحبه‌شونده‌ها معتقدند رفتار یک فرد می‌تواند اثر مستقیم یا غیرمستقیم بر روی رفتار دیگران داشته باشد. نکته دیگر اینکه سیستم‌های اجتماعی مرز ندارند. آن‌ها کالاها، عقاید، فرهنگ و... را با محیط اطراف مبادله می‌کنند. رفتار نیروی انسانی‌ای با نقش کلیدی مانند بازرگانی فنی می‌تواند در سیستم اجتماعی هوانیروز اثر مستقیم بر روی توانمندی این یگان بگذارد. مسئله انگیزه‌ی کارکنان در هر سازمان، به‌عنوان ابزاری جهت تحقق مقاصد آن سازمان، همراه اذعان مدیران، اعم از مدیران رده‌های بالا تا مدیران اجرایی را به خود مشغول داشته است. فعالیت مستمر مدیران برای تحقق اهداف سازمان‌ها است و این مهم از طریق کارکنان با انگیزه امکان‌پذیر است.

رفتار فردی پاسخی است که ارگانیسم به انگیزه بیرونی می‌دهد؛ به بیان دیگر رفتار فردی واکنشی است که در برابر یک عمل یا کنش بیرونی از موجود زنده سرمی‌زند. این رفتار در انسان پیچیده‌تر از سایر موجودات است. دلیل این پیچیدگی فرایندهای ذهنی گسترده و تودرتوی انسان است که روی هم‌رفته موضوع دانش روانشناسی را تشکیل می‌دهد. در علم روانشناسی رفتار فردی کاربرد زیادی دارد و یکی از مهم‌ترین شیوه‌های کشف بیماری‌های روانی کشف از طریق مشاهده بالینی و سنجش رفتار افراد است که از طریق متدهای علمی پژوهشی انجام می‌گردد. همچنین بر روی حالات گوناگون فرد هم نام‌هایی گذاشته‌شده که به رفتارهای مختلف خوانده می‌شوند رفتارهای سازمانی مثبت ریشه در تفکر روانشناسی مثبت دارد؛ روان‌شناسی مثبت به جنبه‌های مثبت انسان یعنی به نیمه‌پر لیوان اهمیت می‌دهد.

در این پژوهش به‌منظور دستیابی به اهداف تحقیق و آزمون فرض‌ها، پرسشنامه‌ای متشکل از ۱۲ سؤال به‌علاوه ۵ سؤال شناسایی تهیه گردیده است. به‌منظور روایی و پایایی، پرسشنامه توسط فرماندهان، مدیران و کارکنان هوانیروز آجا با سابقه‌ی خدمتی بالای بیست سال، که با هوانیروز آجا آشنایی کامل داشته و از وضعیت موجود سازمان، نقاط ضعف و قوت حوزه مدیریت تعمیر و نگهداری هوانیروز آشنایی کامل دارند، تکمیل گردیده است.



نمودار (۱) توزیع فراوانی (میانگین سؤالات مطرح شده در فرضیه اول)

با توجه به جدول و نمودار فوق، نتایج حاصله مبین این مطلب است که از تعداد ۹۰ نفر جامعه نمونه تعداد ۴ نفر (۵٪) گزینه کم، تعداد ۱۸ نفر (۲۰٪) گزینه متوسط، تعداد ۳۶ نفر (۴۰٪) گزینه زیاد و تعداد ۳۲ نفر (۳۵٪) گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند، و گزینه خیلی کم را کسی انتخاب نکرده است، بنابراین نتیجه حاصله بیان کننده آن است که ۷۵٪ افراد جامعه نمونه معتقدند که در حوزه ارزیابی عملکرد، مؤلفه‌های ارزیابی عوامل سازمانی و فردی بر توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیر دارد و فقط ۲۵٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم می‌دانند.

تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه اول پژوهش (به نظر می‌رسد بازرسین فنی هوانیروز را می‌توان در حوزه ارزیابی عملکرد، از طریق ارزیابی عوامل سازمانی و فردی، توانمند نمود): در سطح تحلیلی و استنباطی داده‌های پژوهش، از آزمون t (t-test) با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

فرضیه H_0 : به نظر می‌رسد بازرسین فنی هوانیروز را نمی‌توان در حوزه ارزیابی عملکرد، از طریق ارزیابی عوامل سازمانی و ارزیابی عوامل فردی توانمند نمود.

فرضیه H_1 : به نظر می‌رسد بازرسین فنی هوانیروز را می‌توان در حوزه ارزیابی عملکرد، از طریق از طریق ارزیابی عوامل سازمانی و ارزیابی عوامل فردی توانمند نمود.

$$H_0 : \mu \leq 3$$

$$H_1 : \mu > 3$$

گام دوم: محاسبه آماره آزمون

آماره آزمون با استفاده از رابطه و جدول زیر محاسبه می‌گردد:

جدول (۲) توزیع فراوانی (میانگین سؤالات مطرح شده در فرضیه اول)

رتبه	فراوانی f_i	درصد فراوانی f_{pi}	وزن اهمیت x_i	فراوانی وزنی $f_i x_i$	انحراف از میانگین $x_i - \bar{x}$	مجذور انحراف از میانگین $(x_i - \bar{x})^2$	واریانس X^2 $f_i(x_i - \bar{x})^2$
خیلی زیاد	۳۲	٪۳۵	۴	۱۲۸	-۰/۱	۰/۰۱	۰/۲۲
زیاد	۳۶	٪۴۰	۵	۱۸۰	۰/۹	۰/۸۱	۲۹/۱۶
متوسط	۱۸	٪۲۰	۳	۵۴	-۱/۱	۱/۲۱	۲۱/۷۸
کم	۴	٪۵	۲	۸	-۲/۱	۴/۴۱	۱۷/۶۴
خیلی کم	۰	٪۰	۱	۰	-۳/۱	۹/۶۱	۰
جمع	۹۰	٪۱۰۰	۱۵	۳۷۰	-۵/۵	۱۶/۰۵	۶۸/۹

میانگین و واریانس داده‌های فوق به صورت زیر محاسبه گردیده است:

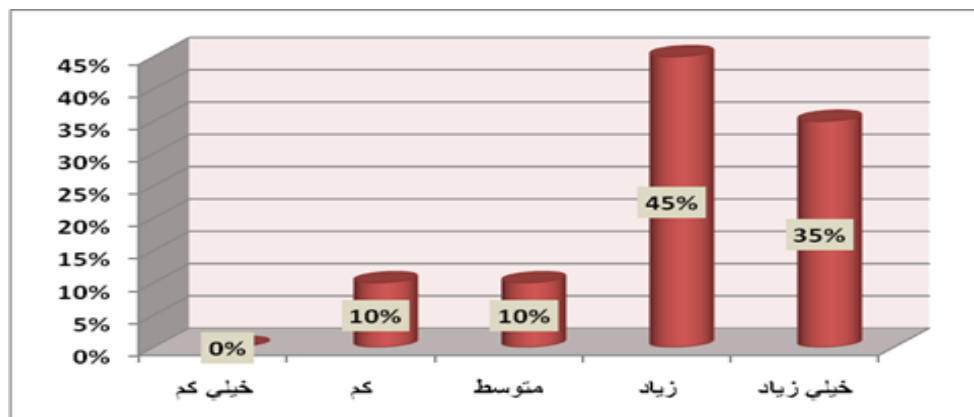
$$\bar{X} = \frac{\sum FiXi}{n} = \frac{370}{90} = 4/1$$

$$\delta^2 = \frac{\sum Fi(Xi - \bar{X})^2}{n} = \frac{68.9}{90} = 0.77$$

تحلیل کلی فرضیه اول

با توجه به نتیجه آزمون t (t-test) مشخص گردید که فرضیه H_0 مردود شده و فرضیه H_1 قبول می‌شود، لذا می‌توان گفت که بازرسین فنی هوانیروز را می‌توان در حوزه ارزیابی عملکرد، از طریق ارزیابی عوامل سازمانی و فردی توانمند نمود. شایان ذکر است با توجه به تحلیل کمی انجام شده، نتایج حاصل مبین این مطلب است که از تعداد ۹۰ نفر پژوهش خواندگان (جامعه نمونه)، به طور میانگین تعداد ۴ نفر (٪۵) گزینه کم، تعداد ۱۸ نفر (٪۲۰) گزینه متوسط، تعداد ۳۶ نفر (٪۴۰) گزینه زیاد و تعداد ۳۲ نفر (٪۳۵) گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند، و گزینه

خیلی کم را کسی انتخاب نکرده است، بنابراین نتیجه حاصله بیان‌کننده آن است که ۷۵٪ افراد جامعه نمونه (اکثریت مطلق) معتقدند که در حوزه ارزیابی عملکرد، مؤلفه‌های ارزیابی عوامل سازمانی و فردی می‌توانند بر توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیرگذار باشد و فقط ۲۵٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم دانسته‌اند.



نمودار (۲) توزیع فراوانی (میانگین سؤالات مطرح شده در فرضیه دوم)

با توجه به جدول و نمودار فوق، نتایج حاصله مبین این مطلب است که از تعداد ۹۰ نفر جامعه نمونه تعداد ۹ نفر (۱۰٪) گزینه کم، تعداد ۹ نفر (۱۰٪) گزینه متوسط، تعداد ۴۱ نفر (۴۵٪) گزینه زیاد و تعداد ۳۱ نفر (۳۵٪) گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند و گزینه خیلی کم را کسی انتخاب نکرده است، بنابراین نتیجه حاصله بیان‌کننده آن است که ۸۰٪ افراد جامعه نمونه معتقدند که در حوزه رفتار فردی، مؤلفه‌های نگرش و انگیزش بر توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیر دارند و فقط ۲۰٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم می‌دانند.

تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه دوم پژوهش (به نظر می‌رسد بازرسین فنی هوانیروز را می‌توان در حوزه رفتار فردی، از طریق نگرش و انگیزش توانمند نمود):

در سطح تحلیلی و استنباطی داده‌های پژوهش، از آزمون t (t-test) با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. میانگین شاخص‌های اندازه‌گیری شده در حوزه رفتار فردی را با عدد ثابت ۳ مقایسه نموده‌ایم. میانگین بزرگ‌تر از ۳ نشان‌دهنده این است که شاخص‌های مورد نظر در متغیر رفتار فردی می‌توانند بر توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز مؤثر واقع گردند.

فرضیه H_0 : به نظر می‌رسد بازرسین فنی هوانیروز را نمی‌توان در حوزه رفتار فردی، از طریق نگرش و انگیزش توانمند نمود.

فرضیه H_1 : به نظر می‌رسد بازرسین فنی هوانیروز را می‌توان در حوزه رفتار فردی، از طریق نگرش و انگیزش توانمند نمود.

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_1: \mu > 3$$

گام دوم محاسبه آماره آزمون

جدول (۳) توزیع فراوانی (میانگین سؤالات مطرح شده در فرضیه دوم)

رتبه	فراوانی f_i	درصد فراوانی f_{pi}	وزن اهمیت x_i	فراوانی وزنی $f_i x_i$	انحراف از میانگین $x_i - \bar{x}$	مجذور انحراف از میانگین $(x_i - \bar{x})^2$	واریانس X^2 $f_i(x_i - \bar{x})^2$
خیلی زیاد	۳۱	٪۳۵	۴	۱۲۴	-۰/۲	۰/۰۴	۱/۲۴
زیاد	۴۱	٪۴۵	۵	۲۰۵	۰/۸	۰/۶۴	۲۶/۲۴
متوسط	۹	٪۱۰	۲/۵	۲۲/۵	-۱/۷	۲/۸۹	۲۶/۰۱
کم	۹	٪۱۰	۲/۵	۲۲/۵	-۱/۷	۲/۸۹	۲۶/۰۱
خیلی کم	۰	٪۰	۱	۰	-۳/۲	۱۰/۲۴	۰
جمع	۹۰	٪۱۰۰	۱۵	۳۷۴	-۶	۱۶/۷	۷۹/۵

میانگین و واریانس داده‌های فوق به صورت زیر محاسبه می‌گردد:

$$\bar{X} = \frac{\sum F_i X_i}{n} = \frac{374}{90} = 4/2$$

$$\delta^2 = \frac{\sum F_i (X_i - \bar{X})^2}{n} = \frac{79.5}{90} = 0.88$$

تحلیل کلی فرضیه دوم

با توجه به نتیجه آزمون t (t-test) مشخص می‌گردد که فرضیه H_0 مردود شده و فرضیه H_1 قبول می‌شود، لذا می‌توان گفت که بازرسین فنی هوانیروز را می‌توان در حوزه رفتار فردی، از طریق نگرش و انگیزش توانمند نمود. شایان ذکر است با توجه به جداول و نمودارهای تشریح شده در تحلیل کمی، نتایج حاصل مبین این مطلب است که از تعداد ۹۰ نفر پژوهش‌خوانندگان

(جامعه نمونه)، به‌طور میانگین تعداد ۹ نفر (۱۰٪) گزینه کم، تعداد ۹ نفر (۱۰٪) گزینه متوسط، تعداد ۴۱ نفر (۴۵٪) گزینه زیاد و تعداد ۳۱ نفر (۳۵٪) گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند و گزینه خیلی کم را کسی انتخاب نکرده است، بنابراین نتیجه حاصله بیان‌کننده آن است که ۸۰٪ افراد جامعه نمونه معتقدند که در حوزه رفتار فردی، مؤلفه‌های نگرش و انگیزش می‌توانند بر توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیرگذار باشند و فقط ۲۰٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم می‌دانند.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های تحقیق در خصوص هدف یکم نشان می‌دهد که از تعداد ۹۰ نفر جامعه نمونه تعداد ۴ نفر (۵٪) گزینه کم، تعداد ۱۸ نفر (۲۰٪) گزینه متوسط، تعداد ۳۶ نفر (۴۰٪) گزینه زیاد و تعداد ۳۲ نفر (۳۵٪) گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند و گزینه خیلی کم را کسی انتخاب نکرده است، بنابراین نتیجه حاصله بیان‌کننده آن است که ۷۵٪ افراد جامعه نمونه معتقدند که در حوزه ارزیابی عملکرد، مؤلفه‌های ارزیابی عوامل سازمانی و فردی بر توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیر دارد و فقط ۲۵٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم می‌دانند. نتایج به‌دست‌آمده از تجزیه و تحلیل کیفی نیز نشان می‌دهد؛ با استفاده از راه-کارهای زیر می‌توان در حوزه ارزیابی عملکرد، بازرسین فنی هوانیروز را توانمند نمود:

۱- راه‌کار اول- فرماندهان و مدیران ارشد هوانیروز، به‌منظور حصول اطمینان از انجام مطلوب ارزیابی عملکرد در یگان‌ها بایستی گام‌های ذیل را انجام دهند:

۱) گام اول، حصول اطمینان از این‌که کارکنان از شرح وظایف محوله مطلع بوده‌اند؛ و به این منظور باید شرح کامل وظایف کارکنان قبلاً و به‌تناسب اختیارات، تهیه‌شده و در اختیار ایشان قرار گیرد.

۲) گام دوم، آگاه نمودن کارکنان از نتایج ارزیابی‌های قبلی است؛ تا از این‌طرف سیاست‌ها و خواست‌های فرماندهان و مدیران برایشان مشخص گردد.

۳) گام سوم، در نظر گرفتن زمان کافی در طول ارزیابی‌های دوره‌ای است؛ تا کارکنان فرصت اصلاح، تصحیح و برطرف نمودن نواقص و اشکالات خود را داشته باشند.

۴) گام چهارم، تعیین و تهیه معیارهای کمی به‌تناسب جایگاه‌های سازمانی است.

۵) گام پنجم، ایجاد شرایط ذهنی مناسب برای کارکنان مورد ارزیابی، به‌منظور بیان نظر گاهت و دیدگاه‌های شخصی و بروز و ظهور قابلیت‌های سازگاری محیطی و توانایی‌های فردی کارکنان است.

۶) گام ششم، بهره‌برداری از اطلاعات خاص خدمتی و سازمانی کارکنان است؛ از قبیل تعداد دفعات غیبت، تشویق، دیرکرد و مرخصی‌ها، به‌منظور مشخص نمودن کارکنان بانگیزه و ساعی از سایرین.

۲- فرماندهان و مدیران ارشد هوانیروز، به‌منظور اجرایی نمودن راه‌کارهای تکمیلی ارزیابی عملکرد در یگان‌ها بایستی اقدامات ذیل را انجام دهند:

- ۱) جلسه ارزیابی عملکرد با تعریف و تمجید از عملکرد مطلوب و سوابق مثبت گذشته فرد ارزیابی‌شونده و تشویق وی جهت ادامه روند عملکردهای مثبت و بازگو نمودن نقاط قوت ایشان شروع می‌گردد؛ که این موضوع باعث ایجاد اعتمادبه‌نفس فرد می‌گردد؛ و در ادامه که عملکرد نامناسب به ایشان بازگو شود، از جبهه‌گیری و مقاومت در مقابل برطرف نمودن نواقص و اشکالات خودداری می‌نماید.
- ۲) باید توجه داشت که هدف اصلی از ارزیابی عملکرد، مشخص نمودن اشکالات، نواقص، نقاط قوت و ضعف کارکنان و برطرف نمودن نقاط ضعف و ارتقاء نقاط قوت کارکنان است؛ بنابراین باید انتظارات سازمان به‌صورت کاملاً روشن به اطلاع کارکنان رسانده شود و جایگاه فعلی و جایگاه مورد انتظار کارکنان و سازمان به ایشان نشان داده شود.
- ۳) در ادامه باید نقاط قوت و ضعف کارکنان مورد ارزیابی، به‌صورت کاملاً صریح و روشن به ایشان بازگو گردد.
- ۴) از اقدامات مهمی که باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد، پوشش دادن سوابق نادرست و نواقص کارکنان به‌وسیله ایجاد اعتمادبه‌نفس، تقویت روحیه، بیان راه‌کارهای مناسب، توصیفات خوشایند و بیان نتایج مطلوب و روشن آینده در صورت برطرف نمودن اشکالات فعلی کارکنان است.
- ۵) از اقدامات اساسی، القاء نمودن این تفکر در کارکنان فنی است که ایشان متوجه گردند سازمان جهت اصلاح رویه‌های منفی گذشته و ارتقاء رویه‌های مثبت با آن‌ها هماهنگ و همراه است.
- ۶) اقدام مؤثر و قابل لمس توسط کارکنان فنی، مقایسه نکردن کارکنان با یکدیگر است؛ و دلیل آن توانمندی‌ها، استعدادها و شخصیت‌های مختلف کارکنان است.
- ۷) درنهایت، شناسایی نمودن توانمندی‌های کارکنان توسط فرماندهان و مدیران باعث می‌گردد تا با توجه به شرایط محیط کار و نوع فعالیت، کارکنان در مشاغل مناسب به کار گرفته شوند.

یافته‌های تحقیق در خصوص هدف یکم نشان می‌دهد که از تعداد ۹۰ نفر جامعه نمونه تعداد ۹ نفر (۱۰٪) گزینه کم، تعداد ۹ نفر (۱۰٪) گزینه متوسط، تعداد ۴۱ نفر (۴۵٪) گزینه زیاد و تعداد ۳۱ نفر (۳۵٪) گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند و گزینه خیلی کم را کسی انتخاب نکرده است، بنابراین نتیجه حاصله بیان‌کننده آن است که ۸۰٪ افراد جامعه نمونه معتقدند که در حوزه رفتار فردی، مؤلفه‌های نگرش و انگیزش بر توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیر دارند و فقط ۲۰٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم می‌دانند.

نتایج به‌دست‌آمده از بررسی کیفی نیز نشان می‌دهد؛ با استفاده از راه‌کارهای زیر می‌توان در حوزه ایجاد رفتار، بازرسین فنی هوانیروز را توانمند نمود:

۱- راه‌کار اول- فرماندهان و مدیران ارشد هوانیروز، به‌منظور ایجاد رفتار سازمانی مثبت در بازرسین فنی هوانیروز بایستی گام‌های ذیل را انجام دهند:

۱) ایجاد نمودن امید به آینده و خوش‌بینی در بین کارکنان فنی بابت صریح و روشن اهداف و بازگو نمودن نتایج به‌دست‌آمده مثبت در اثر پشتکار و فعالیت مؤثر کارکنان.

۲) ایجاد نمودن اعتمادبه‌نفس و خودباوری از طریق مشارکت دادن کارکنان فنی در امر تصمیم‌گیری.

۳) ایجاد نمودن آرامش ذهنی در بین کارکنان فنی از طریق توجه به شرایط محیط کاری، میزان استراحت، معیشت و زندگی خانوادگی کارکنان.

۴) ایجاد نمودن هوش احساسی در بین کارکنان فنی از طریق آموزش نحوه شناسایی و مدیریت نمودن احساسات خود و دیگران.

۱- راه‌کار دوم- فرماندهان و مدیران ارشد هوانیروز، به‌منظور اجرایی نمودن راه‌کارهای تکمیلی به‌منظور تغییر نگرش در کارکنان یگان‌ها فنی هوانیروز بایستی گام‌های ذیل را انجام دهند:

۱) بیان صریح و واضح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان فنی به‌منظور جلوگیری از سردرگمی، بلا تکلیفی و پراکندگی افکار کارکنان.

۲) بیان صریح و واضح ساختار و فرهنگ سازمانی و قوانین و مقررات برای کارکنان فنی به‌منظور نشان دادن نقشه راه و چشم‌انداز سازمان.

۳) ایجاد نمودن نگرش مثبت در کارکنان فنی از طریق بهبود مستمر شرایط ارتقاء شغلی، محیط کار و شرایط زندگی خانوادگی و معیشت کارکنان.

- ۴) توجه به عوامل روان‌شناختی کارکنان فنی از قبیل؛ ترس، خجالت، شجاعت و اعتماد به نفس.
- ۵) ایجاد نمودن فرهنگ و ساختار سازمانی مناسب به منظور شناسایی توانایی‌های شخصیتی و رفتاری خود و دیگران و افزایش میزان سازگاری افراد با یکدیگر.
- ۶) برنامه‌ریزی و طرح‌ریزی در زمینه بهره‌برداری از روش‌های نوین روان‌شناختی کارکنان فنی.
- ۷) فرماندهان و مدیران ارشد هوانیروز، به منظور ایجاد رضایت شغلی در کارکنان یگان‌ها فنی هوانیروز بایستی گام‌های ذیل را انجام دهند:

- ۱) انتصاب کارکنان فنی در مشاغل که آزادی عمل کافی و فرصت ارتقاء داشته باشند.
- ۲) اعطا نمودن حقوق و پاداش مناسب بر اساس عدل و مساوات در مقابل اقدامات مؤثر و کارآمد کارکنان و سطوح مهارتی آن‌ها.
- ۳) فراهم نمودن شرایط محیط کاری سالم و آرامش‌بخش و بدون تبعیض به منظور ایجاد محیطی دور از هرگونه استرس و اضطراب.
- ۴) فراهم نمودن و ایجاد شرایط مناسب برای کارکنان تا از کار، محیط کار، مافوق، همکاران، حقوق، مزایا و ترفیع خود احساس رضایت نمایند.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

با توجه به سرعت بالای توسعه فناوری‌های جدید نظامی و ارتباطات دیجیتال و ویژگی‌ها و تحولات منحصر به فرد عملیات‌ها، جنگ‌ها و سامانه‌های آفندی روز دنیا، توانمندسازی بازرسی فنی هوانیروز به عنوان یک منبع حیاتی برای کسب مزیت رقابتی با تجهیزات و تهدیدات جدید دنیا ضروری و واجب است تا هوانیروز جهت انجام مأموریت‌های محوله و مقابله کارآمد با هرگونه تهدید و تغییر وضعیت ناگهانی، با بازرسی فنی‌ای توانمند که موجب ایجاد پروازهایی ایمن و قابل اطمینان شده‌اند و بهره‌گیری مناسب از تجهیزات و وسایل پرنده حاضر بکار، در شرایط مختلف به اهداف سازمانی دست‌یافته و مأموریت اصلی خود را به نحو مطلوب به انجام رساند.

نتیجه حاصله از تجزیه و تحلیل کمی تحقیق نشان می‌دهد که ۷۵٪ افراد جامعه نمونه معتقدند که در حوزه ارزیابی عملکرد، مؤلفه‌های ارزیابی عوامل سازمانی و فردی بر توانمندسازی بازرسی فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیر دارد و فقط ۲۵٪ افراد تأثیر آن را در حد

متوسط و کم می‌دانند. همچنین ۸۰٪ افراد جامعه نمونه معتقدند که در حوزه رفتار فردی، مؤلفه‌های نگرش و انگیزش بر توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز در حد خیلی زیاد و زیاد تأثیر دارند و فقط ۲۰٪ افراد تأثیر آن را در حد متوسط و کم می‌دانند.

با توجه به بررسی‌های صورت گرفته از طریق طبقه‌بندی، پردازش و قضاوت (تصمیم‌گیری) اطلاعات مورد مطالعه منابع، مدارک و ایده‌های صاحب‌نظران، مرتبط با موضوع مورد پژوهش به این نتیجه دست‌یافتیم که جهت بهره‌گیری مناسب از توان حداکثری تجهیزات پروازی موجود در هوانیروز با سطح ایمنی بسیار بالا، نیازمند نیروی انسانی‌ای توانمند در حوزه فنی هوانیروز بخصوص در بخش نظارتی و کنترل کیفی آن هستیم تا بتوانیم با بهره‌گیری مناسب از این تجهیزات ایمن و کارآمد، در شرایط مختلف، مأموریت اصلی خود را به نحو مطلوب و ایمن به انجام رسانیم لذا می‌توان بازرسین فنی هوانیروز را از طریق ارزیابی عملکرد و رفتار فردی توانمند نمود و به‌واسطه آن وسایل پرنده‌ای به‌روز، ایمن و حاضر بکار داشت.

با در نظر گرفتن تجربیات حاصله از جنگ‌های دو دهه اخیر، توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز جزء مطالبات معاونت آما و پش هوانیروز قرار گرفته و جهت محقق شدن این موضوع پیشنهاد می‌گردد:

۱) معاونت اطلاعات و عملیات هوانیروز (مدیریت طرح و برنامه)، طرح جامع و کاملی در خصوص بهره‌گیری از فناوری‌ها و روش‌های نوین آموزشی، روش‌های نوین ارزیابی عملکرد، روش‌های نوین روان‌شناختی و رفتار فردی کارکنان جهت توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز تدوین نماید.

۲) معاونت تربیت و آموزش هوانیروز، طرح جامع و کاملی در خصوص بهره‌گیری از روش‌های نوین ارزیابی عملکرد بازرسین فنی، جهت توانمندسازی آن‌ها تدوین نماید.

۳) معاونت تربیت و آموزش هوانیروز آجا با همکاری معاونت نیروی انسانی، طرح جامع و کاملی در خصوص بهره‌گیری از روش‌های نوین روان‌شناختی و رفتار فردی، به‌خصوص در زمینه‌ی نگرش و انگیزش (بازرسین فنی)، جهت توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز تدوین نماید.

منابع

- استیفن پی، رایبزنز. (۱۳۹۳). ترجمه پارسائیان، علی و اعرابی، سید محمد، مبانی رفتار سازمانی، چاپ چهل و یکم، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ابوالحسنی، فرهاد. (۱۳۹۸). چگونگی توانمندسازی بازرسین فنی هوانیروز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده فرماندهی و ستاد، دافوس آجا.

- جبری، پیمان. (۱۳۸۹). *توانمندسازی منابع انسانی*، پایگاه مقالات علمی مدیریت دانشگاه تهران (۱۴): ۹
- جمالی، احمد مهدی. (۱۳۹۷). *پیداایش تا درخشش هوانیروز (آشنایی با هوانیروز)*، تهران: انتشارات دافوس
- خوشوقتی، آرمین. (۱۳۸۵). *ارزیابی عملکرد کارکنان*، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۴: ۱۷۱
- درویش، محمدتقی و مریم، تاج‌الدین، محمد. (۱۳۸۸). *ارکان ارزیابی عملکرد منابع انسانی*، ماهنامه تدبیر، سال بیستم، ۲: ۲۰۳
- رحیمی، غفور. (۱۳۸۵). *ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان*، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، ۲: ۱۷۳
- رهنورد، فرج‌الله. (۱۳۸۷). *عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان‌های بخش دولتی*، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، سال هشتم، ۴: ۱۱
- طالبیان، احمد رضا، وفایی، فاطمه. (۱۳۸۷). *الگوی جامع توانمندسازی منابع انسانی*، ماهنامه تدبیر، سال نوزدهم، ۱۲: ۱۸۹
- قلی‌پور، آرین. (۱۳۸۰). *مدیریت رفتار سازمانی*، تهران: موسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران.
- کریمی، تورج. (۱۳۸۵). *مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی*، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۱: ۶
- نریمانی، علیرضا، رجب‌پور، مجید، رضایی، بهرام. (۱۳۹۴). *طراحی مدل جامع توانمندسازی سرمایه‌های انسانی در نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران*، فصل‌نامه راهبرد دفاعی، شماره ۴: ۴۸
- FM 55-411 (2013) *Army Aircraft Quality Control And Technical Inspection*.