

**Factors Affecting the Occupational Performance of Police Officers of the Islamic Republic of Iran**

Asghar Vosoughi Asl<sup>1</sup>, Taha Ashayeri<sup>2</sup>, Fatemeh Namian<sup>3</sup>

Received: 12, April, 2021

Accepted: 08, September, 2021

**Abstract**

**Background and Aim:** Job performance is an organizational and institutional action and refers to the concept of productivity and effectiveness or job outcome in an organization. Organizational job performance is influenced by job norms, internal and external group capital, organizational trust and social relations in a set and its effects are creativity, innovation and organizational prosperity. Accordingly, the purpose of this study is to explain the factors affecting the job performance of law enforcement officers of the Islamic Republic of Iran.

**Method:** The method of conducting meta-analysis research is quantitative. The purpose of this method is to integrate, systematically review and standardize studies conducted in a particular field of research. The statistical population is 43 studies in which 32 samples of research documents were selected with the aim of combining and identifying the extent of its impact.

**Results:** The analytical findings of the study indicate that the job performance of NAJA employees as the main dependent variable is affected by organizational, moral, occupational, psychological, social capital factors and in total these variables have been able (Effect size = 0.297,  $Z = 48.485$ ) And sig = 0.000) explain the job performance of NAJA staff.

**Conclusion:** Based on the findings, it can be concluded that improving the job performance of staff and manpower in the police force under the influence of the six components can help to improve and develop the institutional set of the police.

**Keywords:** job performance, social capital, Police, occupational justice, organizational trust.

---

1. PhD student in Sociology of Iran, Islamic Azad University, Garmsar Branch.  
Email: phdvosoughi@gmail.com

2. Assistant Professor, Faculty of Social Sciences, Mohaghegh Ardabili University (Corresponding Author). Email: t.ashayeri@gmail.com

3. M.A. in Social Sciences, Allameh Tabatabaei University.  
Email: namianfatemeh@gmail.com

## فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال شانزدهم، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۰

صص ۸۵-۱۰۹

## عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

اصغر وثوقی اصل<sup>۱</sup>، طاها عشایری<sup>۲</sup>، فاطمه نامیان<sup>۳</sup>  
 تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۲۳  
 تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۷

## چکیده

**زمینه و هدف:** عملکرد شغلی، کنشی سازمانی و نهادی است و به مفهوم بازدهی و اثربخشی یا برآیند شغلی در یک سازمان اطلاق می‌شود. عملکرد شغلی سازمانی تحت تأثیر هنجار شغلی، سرمایه درون و بیرون گروهی، اعتماد سازمانی و روابط اجتماعی در یک مجموعه قرار می‌گیرد و آثار آن خلایقیت، نوآوری و شکوفایی سازمانی است. بر این اساس، هدف پژوهش حاضر، تبیین عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران است.

**روش:** شیوه اجرای پژوهش فراتحلیل - کمی است. هدف این روش، انسجام‌بخشی، مرور نظام‌مند و یکدست‌سازی مطالعات انجام شده در یک حوزه معین پژوهشی است. جامعه آماری آن ۴۳ پژوهش است که ۳۲ نمونه سند پژوهشی با هدف ترکیب و شناسایی میزان تأثیر آن انتخاب شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های تحلیلی پژوهش حاکی از این است که عملکرد شغلی کارکنان ناجا به‌عنوان متغیر وابسته اصلی تأثیرپذیر از عوامل سازمانی، اخلاقی، شغلی، روانی، سرمایه اجتماعی است و در مجموع این متغیرها توانسته‌اند (Effect size=۰/۲۹۷، Z= ۱۳/۴۸۵، sig=۰/۰۰۰) عملکرد شغلی کارکنان ناجا را تبیین کنند. **نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌های به دست آمده می‌توان چنین استنباط کرد که ارتقای عملکرد شغلی کارکنان و نیروی انسانی در نیروی انتظامی تحت تأثیر شش مؤلفه بیان شده می‌تواند به بهبود و توسعه مجموعه نهادی پلیس کمک کند.

**کلیدواژه‌ها:** عملکرد شغلی، سرمایه اجتماعی، نیروی انتظامی، عدالت شغلی، اعتماد سازمانی.

➤ استناد: وثوقی اصل، اصغر؛ عشایری، طاها؛ نامیان، فاطمه؛ (۱۴۰۰). عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۱۶ (۳)، صص ۸۵-۱۰۹

DOI: <http://dx.doi.org/10.22034/pmsq.2020.96901>

۱. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی بررسی مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار. رایانامه:

phdvosoughi@gmail.com

۲. استادیار دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی (نویسنده مسئول). رایانامه: t.ashayeri@gmail.com

۳. کارشناسی ارشد علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی. رایانامه: namianfatemeh@gmail.com

## مقدمه

نیروی انسانی در هر سازمانی مهم‌ترین بخش از سرمایه آن سازمان محسوب می‌شود و بدیهی است که برنامه‌ریزی مناسب و سیاست‌گذاری صحیح برای منابع انسانی موجب بروز تحول عظیمی در سازمان خواهد شد. عملکرد عبارت از انجام هر آنچه در امروز است که منجر به نتایج قابل‌سنجش ارزشمند در آینده می‌شود (رضاییان و گنجعلی، ۱۳۹۰، ۱۱). عملکرد به کارایی، بازدهی، محصول و برون‌داد یک کنش یا عمل اطلاق می‌شود (بارون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷، ۱۲). توسعه هر سازمان و نهادی منوط به سطحی از کارایی شغلی است (الینگر<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۳، ۹). به این معنی، هرچه به لحاظ روان‌شناختی و جو (محیط و فضای) سازمانی ناجا، روابط متقابل، اعتماد سازمانی، تقید به هنجارهای گروهی، مبادله گروهی و سازمانی، در حالت مطلوبی قرار بگیرید، این امر عملکرد شغلی آن مجموعه را در جهت افزایش بازدهی سازمانی و کارایی بهبود خواهد داد. پس عملکرد شغلی، محصول رفتارهای انسانی است (احدی و همکاران، ۱۳۹۳، ۲۱). عملکرد شغلی، یک رفتار سازمانی مهم است که نقش مؤثری در موفقیت سازمان دارد (کریمی و شاه‌دوستی، ۱۳۹۶، ۵۴). یکی از مباحث بسیار مهم دنیای کنونی، توجه ویژه به سرمایه انسانی است. سرمایه انسانی یا به عبارتی کیفیت نیروی کار و یا دانش نهادینه‌شده در انسان، موجب افزایش تولید و رشد اقتصادی کشورها می‌شود (گراوند و همکاران، ۱۳۹۵).

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در راستای پیشبرد اهداف و وظایف خود نیاز به نیروی انسانی کارآمد دارد که با عملکرد شغلی مناسب و توسعه سازمان، زمینه تحقق اهداف و آرمان‌های سازمانی را فراهم کند. نگهداشت امنیت و انتظام جامعه، مبارزه با اخلاص‌گران، برخورد با قاچاق مواد مخدر، مقابله با بی‌نظمی فیزیکی و اجتماعی، آمادگی در برهه‌های حساس و تاریخی کشور، در نهاد ناجا، نیازمند توجه ویژه به عملکرد شغلی کارکنان و ارتقای کیفیت شغلی آن است. هرچه سطح عملکرد شغلی کارکنان در

---

1. Barron  
2. Ellinger

یگان‌های انتظامی افزایش یابد، کارایی پلیس در مقابله با آسیب‌های اجتماعی نیز ارتقا می‌یابد. آموزش و آگاهی‌بخشی و تربیت نیروهای متعهد، لایق و متخصص از نیازهای اساسی یک سازمان است که در پیشرفت و تعالی و دستیابی به اهداف آن مؤثر عمل می‌کند. بر این اساس، توجه ویژه سازمان ناجا به عملکرد شغلی کارکنان و مکانیسم‌های بهبود آن، می‌تواند نقش تسهیل‌کننده در انجام مأموریت و اهداف سازمانی داشته باشد. این پژوهش قصد دارد با نگاهی به آثار انجام‌شده درباره عملکرد شغلی، به یک جمع‌بندی مناسب علمی دست یابد تا بتوان در این زمینه، تصمیم جامعی گرفت. بر این اساس، مطالعه حاضر قصد دارد با رویکرد فرا تحلیل پژوهش‌ها، عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی ناجا را بررسی کند و به این پرسش پاسخ دهد که ۱- چه عواملی بر عملکرد شغلی اعضای ناجا مؤثر بوده است؛ و ۲- در کل به چه میزان، عملکرد شغلی از طریق متغیرهای فوق، تبیین می‌شود.

### پیشینه و مبانی نظری

امین بیدختی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود به بررسی تأثیر یکی از عوامل محتوایی مهم یعنی فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش واسطه‌ای سکوت سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان پرداخته‌اند. پس از بررسی ۴۳۶ نفر از کارمندان رسمی دانشگاه سمنان و با تجزیه و تحلیل داده‌ها، نتایج حاکی از آن است که فرهنگ سازمانی دارای تأثیر مستقیم و مثبت بر عملکرد شغلی است. همچنین فرهنگ سازمانی تأثیری مستقیم و معکوس بر سکوت سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان دارد و در نهایت، سکوت و بی‌تفاوتی دارای تأثیری مستقیم و معکوس بر عملکرد کارکنان است؛ به این معنا که با ارتقای سطح فرهنگ سازمانی می‌توان عملکرد شغلی را افزایش داد و سکوت در سازمان و بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به سازمان را کاهش داد.

بحری (۱۳۹۶) در پژوهش خود، اقدام به بررسی میزان تأثیر عوامل فرسودگی شغلی بر عملکرد و ویژگی‌های نوع کار فرماندهان کوپ کرده است و در آن به اهمیت و نقش عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی و در نهایت بر ارتباط بین فرسودگی شغلی و عملکرد اشاره می‌کند، به طوری که جا دارد، مسئولان و مدیران ناجا آن را مدنظر قرار

دهند؛ بنابراین به منظور بهبود عملکرد بین نیروهای ناجا با خلاقیت و عملکرد شغلی آنان فرسودگی شغلی توجه شود تا موجب کاهش فرسودگی و در نتیجه باعث افزایش عملکرد شود.

رادان (۱۳۹۱) با بررسی رابطه هوشمندی مدیران ناجا با خلاقیت و عملکرد شغلی آنان در پژوهش خود به این نتیجه رسیده است که آن دسته از مدیرانی که در معرض آموزش‌های بیشتری قرار گرفته و تجربه بیشتری اندوخته‌اند، قدرت سازگاری بیشتری دارند و در به سامان رساندن مأموریت‌ها بهتر می‌توانند از انواع ابزارها و روش‌ها برای تحمیل اراده خود بر دیگران استفاده کنند.

شاقوزایی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش خود بر روی کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای شهرستان زاهدان، به رابطه اخلاق حرفه‌ای با کفایت اجتماعی و عملکرد شغلی پرداخته است. آن‌ها در پژوهش خود به این موضوع اشاره دارند که هرگاه کارکنان در حیطه کاری خود پشتکار و جدیت، دلبستگی و تمایل درونی به کار داشته باشند، می‌توان انتظار داشت که عملکرد شغلی آن‌ها بهبود یابد. سازمان‌ها همیشه به دنبال شناسایی راهکارهایی برای بهبود عملکرد شغلی کارکنان خود می‌باشند. مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت و معناداری با کفایت اجتماعی و عملکرد شغلی سازمان‌ها دارد. مدیران سازمان‌ها از طریق برگزاری کارگاه‌های مختلف در زمینه آموزش مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای شامل «پشتکار، جدیت، علاقه، دلبستگی به کار و رعایت اصول روابط انسانی در کار» می‌توانند زمینه را برای بهبود کفایت اجتماعی کارکنان و نیز افزایش میزان عملکرد شغلی آن‌ها فراهم کنند.

فقیه آرام و میرزایی (۱۳۹۶) پژوهشی با موضوع رابطه توانمندسازی و اخلاق سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان انجام دادند. آن‌ها معتقدند که اخلاق سازمانی و حرفه‌ای به عنوان یک چارچوب و قواره نظم‌دهنده در راستای پیشبرد اهداف سازمانی به عنوان یک عامل انگیزاننده قوی که در ابعاد مختلف شخصی، شغلی و خانوادگی صورت می‌گیرد، در هر سازمانی مؤثر بوده و در انجام بهینه مسئولیت‌ها و وظایف تعیین شده که رمز بقای هر سازمان است، تعیین کننده است و تأثیر مستقیم بر عملکرد و محصول

تولیدی سازمان‌ها دارد. این امر در سازمان‌های نظامی و انتظامی در قالب رضایت عمومی و افزایش موقعیت‌ها در انجام مأموریت‌ها نمود پیدا می‌کند.

**عملکرد شغلی<sup>۱</sup>:** عملکرد شامل تمامی اهداف رقابت‌پذیری و تعالی تولید و به هزینه انعطاف‌پذیری، سرعت، قابلیت اعتماد یا کیفیت مربوط می‌شود (ایزدی سعیدی، ۱۳۹۳، ۶۵). عملکرد همان ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان‌ها و ارزش آفرینی آن‌ها برای مشتریان و دیگر بهره‌وران است (آماراتونگا و بالدری<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲، ۲۱۷). عملکرد عبارت است از: مجموع رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خود نشان می‌دهند. عملکرد شغلی به معنای درجه‌ای است که کارکنان مشاغلی را که در یک شرایط کاری معین به آن‌ها واگذار شده، انجام می‌دهند یا نحوه و میزان انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله توسط فرد است (امین بیدختی و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۱۵).

**مؤلفه‌های عملکرد شغلی.** در این بخش به تشریح سه نوع عملکرد و وظیفه‌ای، عملکرد زمینه‌ای و عملکرد انطباقی پرداخته می‌شود.

عملکرد وظیفه‌ای: برمن و ماتاویدلو<sup>۳</sup> (۱۹۹۳) عملکرد را به صورت عملکرد وظیفه‌ای<sup>۴</sup> و عملکرد زمینه‌ای<sup>۵</sup> تقسیم کرده و بین این دو تمایز قائل شده‌اند. عملکرد وظیفه‌ای اشاره به رفتارهایی دارد که مستقیماً به تولید کالا و خدمات منجر می‌شود و یا فعالیت‌هایی که پشتیبانی غیرمستقیم را برای سازمان فراهم می‌کنند. این فعالیت‌ها به‌طور مستقیم به سیستم پاداش‌های رسمی سازمانی مرتبط می‌شود. عملکرد وظیفه‌ای مشارکت فرد را در عملکرد سازمانی پوشش می‌دهد و اشاره به اعمال و کنش‌هایی دارد که توسط سیستم پاداش رسمی تقویت می‌شود؛ بنابراین عملکرد شغلی، پاسخ به الزاماتی است که در قرارداد بین کارکنان و کارفرمایان نوشته می‌شود. به علاوه عملکرد شغلی ذاتاً یک مفهوم چندبعدی است کنند (صادقی، ۱۳۹۱). مدل سلسله‌مراتبی از مؤلفه‌های هشت‌گانه

- 
1. job Performance
  - 2 Amara Tonga and Baldry
  - 3 Berman and Matavidlo
  4. Task performance
  5. Contextual performance

عملکردی را پیشنهاد می کند و از میان آن‌ها پنج عامل به عملکرد وظیفه‌ای اشاره دارد: کارایی در مشاغل خاص، عدم کارایی در مشاغل خاص، گفت‌وگوهای کتبی و شفاهی، مراقبت و مدیریت.

هر یک از مؤلفه‌های پنج‌گانه به مؤلفه‌های چندگانه‌ای تقسیم می‌شوند که برای مشاغل گوناگون اهمیت دارند؛ برای مثال مؤلفه «مراقبت» شامل هدایت کردن و انگیزه دادن به کارکنان است؛ همچنین شرایط کاری مناسب را فراهم می‌کند و درنهایت کارکنان و سایر منابع را برای انجام دادن بهتر شغل هماهنگ می‌کند.

عملکرد زمینه‌ای: به صورت رفتاری تعریف می‌شود که جزو الزامات رسمی مشاغل محسوب نمی‌شود بلکه به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می‌کند. عملکرد زمینه‌ای دارای ابعاد دوگانه‌ای است: همکاری بین شخصی<sup>۱</sup> و فداکاری<sup>۲</sup> شغلی. همکاری بین شخصی شامل اعمال سنجیده و مشارکت گونه‌ای است که به عملکرد مشترک کارکنان کمک می‌کند؛ از طرفی دیگر فداکاری شغلی به اعمال دارای انگیزه و خود انتظام بخشی همچون سخت‌کوشی و ابتکار عمل اشاره دارد که اهداف سازمانی را پشتیبانی می‌کند. به هر حال، عملکرد زمینه‌ای و عناصر مربوط به عملکرد مانند رفتارهای شهروند سازمانی، رفتارهای حرفه‌ای سازمانی و عملکردهای فرانقشی به اثربخشی سازمانی کمک می‌کنند (آرمسترانگ،<sup>۳</sup> ۱۳۸۱).

اغلب موافقت کردن با الزامات رسمی مشاغل کافی نیست و باید از سطح الزامات رسمی مشاغل فراتر رفت. عملکرد زمینه‌ای شامل رفتارهایی است که مستقیماً به عملکرد سازمانی نمی‌انجامد بلکه محیط اجتماعی، روانی و سازمانی را تحت حمایت قرار می‌دهد. عملکرد زمینه‌ای شامل رفتارهایی است که مستقیماً بخشی از خصوصیات شغل محسوب نمی‌شوند. بلکه با تسهیل عملکرد وظیفه‌ای به عملکرد و بهبود شرایط سازمان

1. Interpersonal facilitation
2. Job Dedication.
- 3 Armstrong
3. Frese

کمک می کند. در واقع، عملکرد زمینه‌ای به آن دسته از فعالیت‌های مربوط به شغل گفته می‌شود (از قبیل سخت کار کردن، کمک به دیگران) که به صورت غیررسمی در اثربخشی سازمان اثر می‌گذارد ولی به طور رسمی به عنوان بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شود (نعمتی و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۳۴). بورمن و موتویدلو<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) مقولات پنج‌گانه عملکرد زمینه‌ای را مورد نظر قرار می‌دهند:

- تمایل به فعالیت‌هایی که فراتر از الزامات رسمی مشاغل است؛
- اشتیاق به تکمیل و به سرانجام رساندن شرایط کاری مهم و حساس؛
- کمک به دیگران؛
- تبعیت از قواعد و هنجارهای کاری علی‌رغم مشکلات و محدودیت‌های آن؛
- دفاع و حمایت آشکار از اهداف سازمانی.

عملکرد زمینه‌ای نشان‌دهنده تلاش زیاد و تبعیت از قواعد و هنجارهای سازمانی است که به مشارکت با دیگران منجر می‌شود و یا همکاران را نسبت به مشکلات کاری آگاه و هوشیار می‌سازد. در گذشته عملکرد زمینه‌ای، به روش‌های مختلفی مفهوم‌پردازی و سنجش می‌شد. در یک سطح کلی این مفهوم‌پردازی‌های متفاوت به عملکرد مؤثرتر و اثبات‌تر سازمانی منجر می‌شود و رفتارهایی را ایجاد می‌کند که منجر به طرح‌های خلاقانه و تغییرات سازمانی می‌شود (بامبرگ و مشمولم، ۱۳۸۴)

چنین عملکردهای زمینه‌ای استحکام بخشی، شامل رفتارهای شهروند سازمانی و برخی از جنبه‌های رفتارهای سازمانی معطوف به جامعه است. رویکرد خلاقانه عملکرد زمینه‌ای شامل مفاهیمی چون خلاقیت‌ها و ابتکارات فردی است. ابتکار فردی دربرگیرنده رویکردهای فعالی است و از الزامات رسمی سازمان فراتر می‌رود. در نتیجه، وقتی سازمان با مشکل مواجه شود کارکنان ابتکار فردی را به نمایش می‌گذارند. به همین نحو، احساس مسئولیت سازمانی، اشاره به این مقوله دارد که کارکنان تلاش‌های داوطلبانه و حیات بخشی را انجام می‌دهند که بر کارکرد سازمانی اثرگذار است. رفتار

1. Borman and Motowidlo



کنش گرایانه<sup>۱</sup> اشاره به عملکردهایی دارد که با وضع کنونی به منازعه برمی خیزد و شرایط کنونی را بهبود می بخشد (مشبکی و روحانی، ۱۳۸۸). در کل، عملکرد زمینه‌ای دارای ماهیتی چندبعدی است و عوامل متعددی را در برمی گیرد.

عملکرد وظیفه‌ای برای تمامی مشاغل کاربرد دارد، درحالی که عملکرد زمینه‌ای مختص به شغل خاصی است. عملکرد وظیفه‌ای اغلب از طریق توانایی‌های فرد قابلیت پیش‌بینی دارد، درحالی که عملکرد زمینه‌ای از طریق انگیزه‌ها و شخصیت فرد پیش‌بینی می‌شود. عملکرد وظیفه‌ای رفتاری درون نقشی است و بخشی از شغل رسمی به حساب می‌آید، درحالی که عملکرد زمینه‌ای رفتاری فرا نقشی است و اغلب توسط سیستم پاداش‌های رسمی مدیران مورد توجه قرار نمی‌گیرد. عملکرد وظیفه‌ای شامل رفتارهایی می‌شود که در فعالیت‌های مربوط به تبدیل و نگهداری در سازمان از قبیل تولید محصول، مدیریت زیردستان، ارائه خدمات و فروش کالا دخالت دارند (بجانی و رحمتی، ۱۳۹۸، ۶۴۰).

عملکرد انطباقی<sup>۲</sup>: طبقه‌بندی اولیه کامبل و همکاران<sup>۳</sup>، شامل عملکرد انطباقی و سازگاری بخش نبوده است. به هر حال، به خاطر محیط کاری پویا و متغیر، نیاز به کارکنان با داشتن چنین عملکردی اهمیت چشمگیری پیدا کرده است. نویسندگان مختلف، مفهوم سازگاری را با عناوین گوناگونی مورد توجه قرار داده‌اند. در نتیجه مرور مطالعات مختلف و تحلیل عاملی، (پولاکوس<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۰)، یک طبقه‌بندی هشت بُعدی در مورد عملکرد انطباقی را خاطر نشان کرده‌اند که بر «کنترل موقعیت بحرانی، کنترل استرس در محیط کار، حل خلاقانه مسائل، تعامل با شرایط کاری غیرقابل پیش‌بینی، یادگیری وظایف کاری و طرح و برنامه‌ها، بروز سازگاری بین شخصی، سازگاری فرهنگی و سازگاری فیزیکی» دلالت دارد. این ابعاد عملکرد انطباقی در بین بسیاری از انواع مشاغل دیده می‌شود (پولاکوس و همکاران، ۲۰۰۰).

1. Proactive behaviour
2. Adaptive performance
3. Kambel et al
4. Pulakus

عملکرد انطباقی شبیه عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای، یک سازه چندبُعدی است و تحقیقات آینده لازم است که نتایج عملکرد انطباقی و تعمیم‌پذیری آن را مشخص کند.

**نظریه عملکرد شغلی.** عملکرد شغلی از مفاهیم اصلی و مورد بحث در حوزه‌های روان-شناسی صنعتی و سازمانی، مدیریت صنعتی و همچنین جامعه‌شناسی کار و مشاغل و سازمان‌ها است. هر سازمانی برای دستیابی به اهداف خود نیاز دارد کارکنانش مشاغل خود را در سطح قابل قبولی انجام دهند. از دیدگاه اجتماعی، بهترین خواسته هر فرد برای سازمان‌ها، برخورداری از کارکنانی است که کار خود را به نحو احسن انجام دهند. عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد و این نیز مستقیماً موجب ارتقای اقتصادی ملی و همچنین ارتقای خدمات سازمان می‌شود. در این میان عوامل محیطی و عوامل شخصی، تأثیر مهمی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. گاست<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی را در چهار گروه طبقه‌بندی کرده است: عوامل فردی، عوامل پاداشی و شغلی، عوامل سازمانی و عوامل تغییرات سازمانی. وی عوامل فردی را به زیرمجموعه‌های ادراکات، توانایی، شخصیت و انگیزش تقسیم کرده است. عوامل پاداشی را شامل تقویت مثبت در سازمان، پاداش برای عملکرد مؤثر، غنی‌سازی و تغییر شغل، تعیین هدف، مشارکت، مدیریت توسط هدف و روحیه (رضایت شغلی)، می‌داند. عوامل سازمانی نیز ناظر بر رهبری سازمان، گروه و تأثیرات آن، روابط درون‌گروهی و بین‌گروهی، ساختار سازمانی و ارتباطات است. عوامل تغییرات سازمانی به ارتباطات بین فردی، ارزشیابی عملکرد، یادگیری، کارآموزی، تغییر و توسعه سازمانی مربوط می‌شود (شاقوزایی و همکاران، ۱۳۹۷).

یکی از مسائلی که پیوسته که نظر دانشمندان را به خود جلب کرده است انطباق محیط و الگوهای محیطی با ویژگی‌های شخصیتی افراد است که خرسندی و ارضای نیاز درونی فرد را به همراه دارد و زمینه‌های پیشرفت در فعالیت‌های شغلی و اجتماعی فرد را نیز فراهم می‌کند. در این راستا، هالند<sup>۲</sup> (۱۹۹۴) نظریه خود را در زمینه شغل و شخصیت

1. Gast  
2. Halend

چنین بیان می‌دارد که اگر ما الگوی شخصیتی یک فرد و الگوی محیطی او را بدانیم، می‌توانیم در اصل با به‌کارگیری دانسته‌هایمان در مورد تیپ‌های شخصیتی و الگوهای محیطی به پیش‌بینی برخی از نتایج این‌گونه سازگار شدن‌ها پردازیم. این‌گونه نتایج شامل انتخاب شغل، تغییرات کاری، موفقیت شغلی، صلاحیت فردی و رفتار تربیتی و اجتماعی می‌شود. جریان تصمیم‌گیری تحت تأثیر تجارب حاصل از تحصیلات، اشتغال، خصوصیات ارثی و فشارهای اجتماعی است. انتخاب شغل فرایندی پیوسته و تکاملی است و با عواملی نظیر ارزش‌های فردی، واقعیات محیطی، عوامل عاطفی فرصت‌های تربیتی رابطه نزدیکی دارد؛ به‌عبارت‌دیگر، انتخاب شغل فرایندی است که طی زمان خاص انجام می‌گیرد و زمان خاص آن هنگامی است که فرد طی آن به توافق میان انتظارات و امکانات و خصوصیات خود برسد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶). بر اساس مدل مشخصه‌های شغلی، پنج مشخصه شغلی وجود دارد که سه مورد از آن‌ها در بامعنی تلقی نمودن شغل، یک مورد در ایجاد حالت احساس مسئولیت و دیگری در آگاهی از نتایج کار مؤثر است (دهقان مروست، ۱۳۷۸).

## روش

پژوهش حاضر از نوع فرا تحلیل<sup>۱</sup> (کمی) است. فرا تحلیل، ترکیب، انسجام‌بخشی و یکدست‌سازی مطالعات صورت گرفته در یک زمینه مشخص است. فن آماری است که برای مرور نظام‌مندی استفاده می‌شود که نتایج حاصل از تعداد زیادی از مطالعات را به‌صورت کمی ترکیب می‌کند تا متوسط اثر یک فن خاص را تعیین کند که دارای پنج مرحله زیر است: ۱. تنظیم سؤال؛ ۲. جست‌وجوی ادبیات؛ ۳. انتخاب تحقیقات واجد شرایط؛ ۴. استخراج داده‌ها و ارزیابی کیفیت و اعتبار آن و ۵. ترکیب، تعبیر و تفسیر گزارش است. جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه پژوهش‌های انجام‌شده در ایران در سال‌های ۱۳۷۹ تا ۱۳۹۷ با موضوع عملکرد شغلی ناجا است که در پایگاه‌های اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی<sup>۲</sup>، پایگاه مجلات تخصصی نورمگز<sup>۱</sup>، بانک اطلاعات نشریات

1. Meta-Analysis Method

2. <https://www.sid.ir/fa/journal/index.aspx>

کشور<sup>۲</sup> ثبت شده است. بیش از ۴۳ پژوهش در باب «عملکرد شغلی ناجا» شناسایی و در نهایت، ۳۲ سند پژوهشی متناسب با ملاک های فرا تحلیل کمی (ضریب همبستگی، حجم نمونه، سطح معنی داری، کیفیت پژوهش، اعتبار و ویرایی پژوهش، پیمایش) انتخاب شد. بعد از دسته بندی اولیه مطالعات، سنخ شناسی و توصیف آن، در نهایت متغیرهای پژوهش که بیش از دو بار در مطالعات تکرار شده اند، برای تعیین اندازه اثر و ضریب همبستگی آن وارد CMA2 شدند. از علت های اصلی انتخاب این پژوهش، می توان به موقعیت ناجا در کشور اشاره کرد که هرچقدر رضایت شغلی کارکنان ناجا به سمت مطلوب حرکت نماید انجام دقیق مأموریت های ذاتی آن روبه بهبودی خواهد رفت.

### یافته ها

در جدول شماره ۱، مهم ترین ویژگی های پژوهش های (روش، شیوه نمونه گیری، حجم نمونه و قلمروی پژوهش) پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. توصیف ویژگی های مطالعات تجربی

ردیف	روش بررسی	شیوه نمونه گیری	حجم نمونه	مکان پژوهش
۱	پیمایش (کمی)	در دسترس	۲۱۶	اصفهان
۲	پیمایش (کمی)	تصادفی طبقه ای	۲۵۰	اهواز
۳	پیمایش (کمی)	تصادفی طبقه ای	۹۰	البرز
۴	پیمایش (کمی)	تصادفی	۱۰۰	علی آباد کتول
۵	پیمایش (کمی)	خوشه ای چندمرحله ای	۶۴۴	ملی
۶	پیمایش (کمی)	طبقه ای	۳۳۵	تهران
۷	پیمایش (کمی)	تصادفی	۱۶۸	تهران
۸	پیمایش (کمی)	تصادفی ساده	۲۵۰	هرمزگان
۹	پیمایش (کمی)	تصادفی	۱۳۱	استان مرکزی
۱۰	پیمایش (کمی)	تصادفی	۱۰۸	سمنان
۱۱	پیمایش (کمی)	داوطلبانه	۵۱	بندرعباس

1. <https://www.noormags.ir/>

2. <https://www.magiran.com/>

ردیف	روش بررسى	شیوه نمونه گىرى	حجم نمونه	مکان پژوهش
۱۲	پیمایش (کمی)	تصادفی ساده	۲۲۵	مازندران
۱۳	کمی و کیفی	تصادفی ساده	۲۹۵	ملی
۱۴	پیمایش (کمی)	-	۷۶	فارس
۱۵	پیمایش (کمی)	تمام شماری	۸۳	شهر کرد
۱۶	پیمایش (کمی)	تصادفی	۲۷۹	بوشهر
۱۷	پیمایش (کمی)	تصادفی ساده	۲۴۰	تهران
۱۸	پیمایش (کمی)	تصادفی طبقه‌ای	۳۰۶	گلستان
۱۹	پیمایش (کمی)	تصادفی ساده	۳۱۰	مشهد
۲۰	پیمایش (کمی)	تصادفی ساده	۳۶۰	آذربایجان شرقی
۲۱	پیمایش (کمی)	خوشه‌ای چندمرحله‌ای	۷۲۲	بوشهر
۲۲	پیمایش (کمی)	تمام شماری	۴۷	جویبار
۲۳	پیمایش (کمی)	تصادفی ساده	۳۶۱	کردستان
۲۴	پیمایش (کمی)	تصادفی طبقه‌ای ساده	۳۷۰	تهران
۲۵	پیمایش (کمی)	خوشه‌ای	۱۳۸	استان ۵
۲۶	پیمایش (کمی)	-	۱۰۰	مشهد
۲۷	پیمایش (کمی)	تصادفی	۲۶۲	بندرعباس
۲۸	پیمایش (کمی)	خوشه‌ای	۲۳۰	اسلامشهر
۲۹	پیمایش (کمی)	تصادفی طبقه‌ای	۱۵۰	تهران و بوشهر
۳۰	پیمایش (کمی)	تصادفی طبقه‌ای	۸۰	تهران
۳۱	پیمایش (کمی)	هدفمند و تصادفی	۱۸۱	مازندران
۳۲	پیمایش (کمی)	تصادفی ساده	۸۵	سیستان و بلوچستان

در جدول شماره ۲، به اطلاعات عمومی پژوهش از جمله نوع پژوهش انجام شده در ارتباط با موضوع پژوهش و حوزه مطالعاتی و سال اجرای آن‌ها به صورت اجمالی اشاره می‌شود.

#### جدول ۲. اطلاعات عمومی پژوهش عملکرد شغلی

موارد	جزئیات	فراوانی	فراوانی معتبر
نوع پژوهش	مقاله	۳۲	۱۰۰
	پایان‌نامه	۰	۰
حوزه مطالعاتی	روان‌شناسی	۸	۲۵

۳۷/۵	۱۲	مدیریت	
۲۸/۱۲	۹	انتظامی	
۶/۲۵	۲	علوم تربیتی	
۳/۱۲	۱	مهندسی	
۶	۲	۱۳۹۷	سال اجرای پژوهش
۲۱	۶	۱۳۹۶	
۱۸	۶	۱۳۹۵	
۹	۳	۱۳۹۴	
۱۸	۶	۱۳۹۳	
۱۲	۴	۱۳۹۲	
۳	۱	۱۳۹۱	
۹	۳	۱۳۸۹	
۳	۱	۱۳۸۸	
۹۷	۳۱	کمی	
۰	۰	کیفی	
۳	۱	ترکیبی	

مطابق با یافته‌های جدول فوق، نوع پژوهش ۳۲ مطالعات انتخابی، از نوع مقاله‌های علمی - تخصصی و علمی پژوهشی هستند. حوزه مطالعاتی ۳۷/۲۵ درصد پژوهش‌ها مدیریت، ۲۸/۱۲ درصد انتظامی، ۲۵ درصد روان‌شناسی، ۹/۳۷ درصد علوم تربیتی و مهندسی است. همچنین بیشترین سال اجرای پژوهش مربوط به سال ۱۳۹۶ با ۲۱ درصد فراوانی و کمترین سالی که پژوهش در این حوزه، صورت پذیرفته است مربوط به سال ۱۳۸۸ و ۱۳۹۱ است. همچنین روش ۹۷ درصد پژوهش‌ها کمی و ۳ درصد ترکیبی هست.

#### - ضریب همبستگی و ضریب مسیر متغیرهای پژوهش

در جدول شماره ۳، به تحلیل داده‌ها و گزارش آماری متغیرهای سازمانی، اخلاقی، شغلی، روانی، آموزشی، سرمایه اجتماعی پرداخته و به نتایج یافته‌های آن در ادامه اشاره شده است

جدول ۳. ضریب همبستگی و ضریب مسیر متغیرهای پژوهش

فرض ناهمگونی		گزارش آماری					نوع اثر	متغیر	
sig	Q	sig	Z	upper	lower	Effect size			
۰/۰۰۰	۱۴/۷۳۲	۰/۰۰۱	۵/۵۹۷	۰/۹۳۵	۰/۱۳۴	۰/۳۵۹	تصادفی	عدالت سازمانی	سازمانی
۰/۰۰۴	۱۵/۷۹۴	۰/۰۰۱	۵/۲۸۵	۶/۴۷۰	۰/۱۳۲	۰/۲۶۲	تصادفی	سکوت سازمانی	
۰/۰۰۱	۱۶/۷۸۹	۰/۰۰۱	۵/۷۹۷	۰/۴۶۶	۰/۱۷۲	۰/۳۳۵	تصادفی	امکانات سازمانی	
۰/۰۶۵	۲/۶۹۲	۰/۰۰۰	۱۰/۶۶۷	۰/۸۵۱	۰/۲۲۷	۰/۴۹۷	ثابت	بی تفاوتی سازمانی	
۰/۰۰۰	۹۸/۴۵۲	۰/۰۰۰	۱۳/۵۲۷	۰/۷۶۴	۰/۲۴۴	۰/۶۵۷	تصادفی	حمایت سازمانی	
۰/۲۷۰	۱/۰۳۳	۰/۰۰۰	۹/۲۶۸	۰/۴۱۱	۰/۱۳۷	۰/۳۴۵	ثابت	سلامت اجتماعی	اخلاقی
۰/۰۰۰	۲۰/۱۳۸	۰/۰۰۰	۸/۹۹۹	۰/۷۵۷	۰/۱۸۴	۰/۵۶۶	تصادفی	تکریم سازمانی	
۰/۶۳۳	۰/۱۶۷	۰/۰۰۰	۴/۲۹۵	۰/۳۹۲	۰/۰۷۹	۰/۲۴۵	ثابت	اخلاق سازمانی	
۰/۰۰۶	۱۷/۴۸۰	۰/۰۰۱	۷/۳۱۸	۰/۴۶۳	۰/۱۲۱	۰/۳۶۹	تصادفی	تعهد اخلاقی	
۰/۰۰۰	۲۳/۶۴۵	۰/۰۰۰	۱۱/۷۳۱	۰/۷۳۴	۰/۲۹۹	۰/۶۹۷	تصادفی	رضایت شغلی	شغلی
۰/۰۰۰	۱۴/۸۵۶	۰/۰۰۰	۹/۲۳۹	۰/۶۵۲	۰/۱۳۲	۰/۴۶۳	تصادفی	فرسودگی شغلی	
۰/۲۶۴	۰/۷۴۹	۰/۰۰۰	۱۰/۸۸۵	۰/۵۶۴	۰/۲۱۵	۰/۳۶۷	ثابت	امنیّت شغلی	
۰/۰۰۰	۲۴/۸۱۳	۰/۰۱۰	۶/۵۹۳	۰/۷۵۲	۰/۱۶۹	۰/۴۸۵	تصادفی	پاداش شغلی	
۰/۰۰۰	۵۳/۵۲۸	۰/۰۰۱	۱۱/۱۹۴	۰/۷۴۶	۰/۱۴۴	۰/۵۱۲	تصادفی	استرس شغلی	روانی
۰/۰۰۰	۲۹/۵۷۸	۰/۰۰۵	۷/۹۸۵	۰/۷۴۱	۰/۱۰۳	۰/۳۷۶	تصادفی	هوش هیجانی	
۰/۰۰۰	۱۸/۴۸۲	۰/۰۰۴	۴/۵۷۹	۰/۶۷۶	۰/۱۸۴	۰/۳۶۷	تصادفی	انگیزش شغلی	
۰/۶۱۲	۰/۶۲۲	۰/۰۰۰	۱۱/۸۲۷	۰/۷۳۱	۰/۱۴۵	۰/۳۹۳	ثابت	وابستگی شغلی	
۰/۰۰۰	۳۸/۷۵۶	۰/۰۰۲	۶/۷۴۴	۰/۷۴۱	۰/۲۱۱	۰/۳۴۹	تصادفی	توانمندسازی شغلی	آموزشی
۰/۰۰۰	۱۹/۳۷۴	۰/۰۰۰	۸/۴۹۶	۰/۵۲۹	۰/۲۳۵	۰/۴۹۴	تصادفی	آموزش شغلی	
۰/۰۰۰	۴۶/۷۶۷	۰/۰۰۱	۱۲/۹۰۹	۰/۸۶۹	۰/۲۶۵	۰/۶۷۲	تصادفی	سابقه و تجربه مدیریتی	
۰/۰۰۰	۳۹/۵۵۸	۰/۰۰۱	۲/۱۸۵	۰/۴۱۳	۰/۰۴۱	۰/۱۵۲	تصادفی	کیفیت برنامه‌های آموزشی	
۰/۳۵۹	۰/۷۵۲	۰/۰۰۱	۶/۳۴۹	۰/۷۸۲	۰/۱۷۴	۰/۳۶۰	ثابت	مهارت ارتباطی	
۰/۰۰۰	۳۶/۸۵۰	۰/۰۰۴	۱۲/۲۷۴	۰/۸۶۴	۰/۲۷۳	۰/۵۳۱	تصادفی	اعتماد سازمانی	سرمایه

اجتماعی	انسجام اجتماعی	تصادفی	۰/۳۸۳	۰/۱۸۹	۰/۳۷۹	۵/۷۳۳	۰/۰۰۰	۲۹/۹۲۰	۰/۰۰۰
	همدلی سازمانی	تصادفی	۰/۴۸۹	۰/۲۷۴	۰/۸۳۱	۹/۷۶۵	۰/۰۲۰	۱۹/۸۵۸	۰/۰۰۰
	مشارکت سازمانی	تصادفی	۰/۵۳۸	۰/۲۵۶	۰/۹۶۵	۱۳/۸۱۹	۰/۰۰۰	۶۳/۶۱۷	۰/۰۰۰
	سطح تحصیلات	تصادفی	۰/۲۶۹	۰/۱۲۳	۰/۴۵۳	۳/۹۷۷	۰/۰۰۰	۳۳/۳۵۶	۰/۰۰۰
	سن	تصادفی	۰/۱۰۱	۰/۰۶۹	۰/۴۹۴	۲/۱۹۴	۰/۰۰۴	۳۳/۴۷۹	۰/۰۰۰

### یافته‌های آمده در جدول ۳ نشان می‌دهد که:

۱. عوامل سازمانی در عملکرد شغلی تأثیر معنی‌داری دارد:

- بین عدالت سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۳۵۹) رابطه معنی‌داری وجود دارد. هرچه عدالت سازمانی توسعه یافته‌تر، عملکرد شغلی کارکنان نیز بهبود خواهد یافت.

- بین حمایت سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۶۵۷) رابطه معنی‌داری وجود دارد. با افزایش حمایت سازمانی، کارکنان، عملکرد خوبی در خود در حیطه شغلی به نمایش می‌گذارند.

- بین سکوت سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۲۶۲) رابطه معنی‌داری وجود دارد. با افزایش سکوت سازمانی، عملکرد شغلی به‌طور نامحسوس کاهش می‌یابد.

- بین بی‌تفاوتی سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۴۹۷) رابطه معنی‌داری وجود دارد. بی‌تفاوتی سازمانی، باعث اختلال در عملکرد شغلی اعضای کارکنان ناجا می‌شود.

- بین امکانات سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۳۳۵) رابطه معنی‌داری وجود دارد. هرچه سطح امکانات رفاهی و شغلی در سازمان ناجا افزایش یابد، این عوامل، توانایی و عملکرد شغلی افراد را ارتقا می‌دهد.

۲. عوامل اخلاقی در عملکرد شغلی تأثیر معنی‌داری دارد:

- بین سلامت اجتماعی و عملکرد شغلی (۰/۳۴۵) رابطه معنی‌داری وجود دارد. با افزایش زمینه‌های سلامت اجتماعی، عملکرد شغلی نیز افزایش می‌یابد.

- بین تعهد اخلاقی و عملکرد شغلی (۰/۳۶۹) رابطه معنی‌داری وجود دارد. تعهد اخلاقی به‌عنوان یک مؤلفه مهم در افزایش کارایی و عملکرد شغلی است.



- بین اخلاق سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۲۴۵) رابطه معنی داری وجود دارد. هرچه سطح اخلاق سازمانی افزایش یابد، عملکرد شغلی نیز ارتقا می یابد.
- بین تکریم سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۵۶۶) رابطه معنی داری وجود دارد. افزایش تکریم سازمانی، به بهبود عملکرد نیروهای شغلی کمک می کند.
۳. عوامل شغلی در عملکرد شغلی تأثیر معنی داری دارد:
- بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی (۰/۴۶۳) رابطه معنی داری وجود دارد. فرسودگی شغلی، عملکرد شغلی سازمان را دچار بحران کرده و به کاهش کیفیت کاری می انجامد.
- بین امنیت شغلی و عملکرد شغلی (۰/۳۶۷) رابطه معنی داری وجود دارد. امنیت شغلی یک مکانیسم ساده و مهم برای ارتقای عملکرد شغلی کارکنان است.
- بین استرس شغلی و عملکرد شغلی (۰/۵۱۲) رابطه معنی داری وجود دارد. با افزایش استرس شغلی، عملکرد شغلی کاهش می یابد.
- بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی (۰/۶۹۷) رابطه معنی داری وجود دارد. هرچه رضایت شغلی افزایش یابد، عملکرد شغلی نیز روند بهتری به خود خواهد گرفت.
- بین پاداش شغلی و عملکرد شغلی (۰/۴۸۵) رابطه معنی داری وجود دارد. پاداش شغلی و افزایش آن، باعث ارتقا و بهبود عملکرد شغلی کارکنان خواهد شد.
۴. عوامل روانی در عملکرد شغلی تأثیر معنی داری دارد:
- بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی (۰/۳۷۶) رابطه معنی داری وجود دارد. با افزایش و تربیت هوش هیجانی، عملکرد شغلی نیز بهتر خواهد شد.
- بین انگیزش شغلی و عملکرد شغلی (۰/۳۶۷) رابطه معنی داری وجود دارد. هرچه انگیزش شغلی در سازمان و نهاد پلیس افزایش یابد، به همان میزان، عملکرد شغلی نیز بهتر خواهد شد.
- بین وابستگی شغلی و بر عملکرد شغلی (۰/۳۹۳) رابطه معنی داری وجود دارد. هرچه وابستگی شغلی در اعضای ناجا افزایش یابد، این امر باعث بهبود و ارتقای عملکرد شغلی نیز خواهد شد.

۵. عوامل آموزشی در عملکرد شغلی تأثیر معنی‌داری دارد:
- بین توانمندسازی شغلی و عملکرد شغلی (۰/۳۴۹) رابطه معنی‌داری وجود دارد. توانمندسازی شغلی به افزایش عملکرد شغلی کمک می‌کند.
  - بین آموزش شغلی و عملکرد شغلی (۰/۴۹۴) رابطه معنی‌داری وجود دارد. آموزش شغلی موجب افزایش کارایی و عملکرد شغلی خواهد شد.
  - بین سابقه و تجربه مدیریتی و عملکرد شغلی (۰/۶۷۲) رابطه معنی‌داری وجود دارد. با افزایش سابقه و تجربه مدیریتی در نهادهای انتظامی، سطح و کیفیت عملکرد شغلی افزایش خواهد یافت.
  - بین کیفیت برنامه‌های آموزشی و عملکرد شغلی (۰/۱۵۲) رابطه معنی‌داری وجود دارد. افزایش کیفیت برنامه‌های آموزشی، بسترهای بهبود عملکرد شغلی را فراهم می‌کند.
  - بین مهارت ارتباطی و عملکرد شغلی (۰/۳۶۰) رابطه معنی‌داری وجود دارد. هرچه مهارت ارتباطی افزایش یابد، سطح عملکرد شغلی نیز بهتر خواهد شد.
۶. عوامل سرمایه اجتماعی در عملکرد شغلی تأثیر معنی‌داری دارد:
- بین اعتماد سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۵۳۱) رابطه معنی‌داری وجود دارد. اعتماد سازمانی با ایجاد ارتباطی عمیق بین نیروهای سازمانی، به بهبود عملکرد شغلی کمک خواهد کرد.
  - بین انسجام اجتماعی و عملکرد شغلی (۰/۳۸۳) رابطه معنی‌داری وجود دارد. انسجام اجتماعی با ایجاد پیوستگی و همبستگی سازمانی، موجب ارتقای عملکرد شغلی می‌شود.
  - بین همدلی سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۴۸۹) رابطه معنی‌داری وجود دارد. هرچه همدلی سازمانی، افزایش یابد، به همان میزان عملکرد شغلی نیز بهبود خواهد یافت.
  - بین مشارکت سازمانی و عملکرد شغلی (۰/۵۳۸) رابطه معنی‌داری وجود دارد. مشارکت سازمانی با ایجاد ارتباط کاری و کاهش هزینه‌های همکاری - شغلی، به ارتقای عملکرد شغلی عوامل انتظامی خواهد انجامید.

۷. عوامل جمعیتی در عملکرد شغلی تأثیر معنی داری دارد:

- بین سن و عملکرد شغلی (۰/۱۰۱) رابطه معنی داری وجود دارد. هر چه سطح سنی افراد افزایش یابد، عملکرد شغلی نیز بهتر خواهد شد.
  - بین سطح تحصیلات و عملکرد شغلی (۰/۲۶۹) رابطه معنی داری وجود دارد. هر چه سطح تحصیلات افزایش یابد، عملکرد شغلی نیز بهتر خواهد شد.
- به طور کلی، اثر کل متغیرهای مستقل در سطح  $P-VALUE = 0/000$  دارای تأثیر معناداری بر عملکرد شغلی بوده‌اند و توانسته ۰/۲۹۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کنند.

### بحث و نتیجه گیری

عملکرد شغلی، به کارایی، انجام بهینه وظایف و مسئولیت‌های سازمانی اطلاق می‌شود و سطح توسعه سازمان وابسته به وضعیت عملکرد شغلی است. سازمان ناجا به‌عنوان یکی از نهادهای اجتماعی - انتظامی مهم در برقراری نظم و امنیت، ارتباطی مستقیم با شهروندان دارد. نظم و امنیت جامعه از جمله آرامش اجتماعی، مدیریت ناآرامی اجتماعی، مقابله با اشرار و اراذل و اوپاش، کنترل مخلان امنیت، حفاظت از امنیت ساکنان و سایر مسائل مرتبط با سازمان شهری، از مأموریت‌های مهم سازمان و نهاد ناجاست. برای موفقیت در این عرصه، رضایت و تعهد سازمانی به‌مثابه یک مسئولیت در گام دوم انقلاب امری اجتناب‌ناپذیر است. عملکرد شغلی، تابع عواملی است که نیازمند شناسایی و ارائه سیاست‌گذاری مناسب برای موفقیت در چشم‌انداز بیانیه گام دوم انقلاب مرتبط با نیازهای پلیسی است. برای پاسخ به بسترهای مؤثر بر عملکرد شغلی ناجا، ۴۳ مطالعه به صورت پیمایشی صورت گرفته است. این تحقیق با هدف تجمیع مطالعات صورت-گرفته، به‌روشنی فراتحلیل انجام شد و نتایج آن نتایج نشان می‌دهد که:

- حوزه مطالعاتی ۳۷/۲۵ درصد پژوهش‌ها، مدیریت، ۲۸/۱۲ درصد انتظامی، ۲۵ درصد روان‌شناسی، ۹/۳۷ درصد علوم تربیتی و مهندسی است.
- بیشترین سال اجرای پژوهش مربوط به سال ۱۳۹۶ با ۲۱ درصد فراوانی و کمترین سالی که پژوهش در این حوزه صورت پذیرفته مربوط به سال ۱۳۸۸ و ۱۳۹۱ است.

- روش تصادفی ساده با ۵۳ درصد بالاترین روش و سهمیه‌ای و دسترس با ۳ درصد پایین‌ترین سهم را در تحقیقات داشته‌اند.
- بیشترین حجم نمونه، کمتر از ۱۰۰ و بین ۲۰۱-۳۰۰ برابر با ۲۸ درصد بوده است.
- عوامل سازمانی در عملکرد شغلی مؤثر است. در این زمینه عدالت سازمانی، حمایت سازمانی و امکانات سازمانی به بهبود عملکرد شغلی و متغیرهای سکوت و بی‌تفاوتی سازمانی به کاهش عملکرد شغلی می‌انجامد.
- عوامل اخلاقی عملکرد شغلی را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. پس حفظ و ترویج سلامت اجتماعی، تعهد اخلاقی، اخلاق سازمانی و تکریم سازمانی، کارکنان ناجا را به بهبود عملکرد شغلی ترغیب می‌کند. همین امر سازمان ناجا را در مأموریت و مسئولیت محوله، کارآمدتر می‌سازد.
- عوامل شغلی، در وضعیت عملکرد شغلی مؤثر است. از ابعاد عوامل شغلی سه متغیر رضایت شغلی، امنیت شغلی و پاداش شغلی به افزایش و بهبود عملکرد شغلی و متغیرهای فرسودگی و استرس شغلی موجب کاهش عملکرد شغلی و در نهایت افت توسعه‌ای سازمان در سیاست‌گذاری انتظامی خود خواهد شد.
- عوامل روانی در عملکرد شغلی مؤثر است. در این میان متغیرهای هوش هیجانی، انگیزش شغلی و وابستگی شغلی عملکرد شغلی کارکنان را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد؛ هرچه مقدار این سه متغیرها افزایش یابد، عملکرد شغلی بهتر و با کاهش آن، عملکرد شغلی نیز کاهش خواهد یافت.
- عوامل آموزشی عملکرد شغلی را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. هرچه سطح توانمندسازی شغلی، کیفیت برنامه‌های آموزشی، مهارت ارتباطی سابقه و تجربه مدیریتی افزایش یابد، به همان اندازه کارکنان عملکرد بهتری از خود در مأموریت شغلی از خود نمایش خواهند داد.
- سرمایه اجتماعی موجب افزایش عملکرد شغلی خواهد شد. با افزایش اعتماد سازمانی، انسجام اجتماعی، همدلی سازمانی و مشارکت سازمانی، عملکرد شغلی نیز بهتر خواهد شد.

مشارکت سازمانی با ایجاد ارتباط کاری و کاهش هزینه‌های همکاری - شغلی، به ارتقای عملکرد شغلی عوامل انتظامی خواهد انجامید.

یکی از الزامات اساسی برای عملکرد شغلی کارکنان ناجا، زیرساخت‌های مناسب اجتماعی از جمله ترویج سرمایه اجتماعی (اعتماد، مشارکت، حمایت، عدالت، اخلاق) است. توسعه سازمانی ناجا بدون توجه به امر سرمایه‌ای (فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی)، شدنی نیست. عوامل سرمایه‌ای سه‌گانه ضمن شکل‌دهی به مجموعه قواعد و قوانین اخلاقی و رفتاری هر جامعه، به رفتار افراد نیز شکل می‌دهد و کمک می‌کند تا سرمایه انسانی و سرمایه مادی و اقتصادی بتوانند باهم و در تعامل با یکدیگر به رشد و پویایی سازمانی برسند. عوامل سرمایه‌ای از طریق افزایش و تقویت هنجارهای مستحکم‌دهنده - بستان، تسهیل جریان اطلاعات از جمله اطلاعات مربوط به شهرت‌کنشگران و تجسم موفقیت‌های گذشته سعی دارد به تحقق‌کنش جمعی برای پیشبرد اهداف سازمانی و شغلی کمک کند. سرمایه‌های سازمانی (اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی) مجموعه‌ای از هنجارهای اخلاقی و شغلی موجود در سیستم‌های اجتماعی را ایجاد می‌کند که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای سازمان شده و سبب پایین آمدن هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی می‌شود. در این حالت، پابندی به اخلاق کار با هنجارمندی، سطح وزنه اعتماد عمیق‌تر تعمیم‌یافته ارتباط می‌یابد؛ به این معنی که هرچه قدر شعاع سرمایه‌ای در سازمان ناجا گسترده‌تر باشد، قانون‌گرایی، کارایی و سازمان‌گرایی نیز زیاد خواهد بود و به تبع از آن میزان همکاری و اعتماد متقابل اعضای شغلی نیز افزایش خواهد یافت. بر این اساس عملکرد شغلی و اخلاق کار در یک سازمان از اعتماد، همکاری و شدت روابط متقابل بین اعضای یک گروه شغلی و سازمانی، هنجارهای شغلی و رجوع به قوانین شغلی و سازمانی، تأثیر مثبتی می‌پذیرد و گروه را به سمت دستیابی به هدفی که بر مبنای ارزش‌ها و معیار رایج در سازمان مثبت تلقی شود، هدایت می‌کند. قابل ذکر است که موضوع این پژوهش، عملکرد شغلی کارکنان ناجا می‌باشد؛ که موفقیت و پیشرفت این سازمان در گرو عملکرد شغلی بالای کارکنان آن بوده و لذا اگر سازمان به عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی توجه نداشته باشد از نیل به اهداف خود باز می‌ماند. بررسی دقیق

عوامل تأثیرگذار در عملکرد آنان امری ضروری است که بسیاری از پژوهشگران در انواع سطوح مدیریتی به آن پرداخته‌اند.

### پیشنهادها

با توجه به تحلیلی که در این پژوهش، انجام گرفته است عملکرد شغلی کارکنان در این مطالعه متوسط به بالا گزارش می‌شود که بر این اساس، پیشنهادهای پژوهشی مبتنی بر یافته‌ها به شرح ذیل بیان می‌شود:

- ایجاد زمینه برای اعتمادسازی متقابل بین کارکنان و مجموعه مدیران سازمان از طریق تفویض برخی امور به کارکنان؛  
- تقویت الگوهای رفتاری به خصوص از جانب مدیران مانند صداقت و عمل به وعده‌ها؛

- برقراری تعامل اجتماعی مناسب بین رده‌های صفی و ستادی؛  
- افزایش همکاری و اعتماد متقابل بین کارکنان که منجر به افزایش اعتماد در کل سازمان می‌شود؛

- بهبود و افزایش انسجام و همدلی بین کارکنان؛  
- افزایش انگیزه و رضایت شغلی با اعطای ترفیعات شغلی؛  
- ایجاد محیط فیزیکی مناسب با اجرای دقیق طرح مکنا؛  
- تشویق و حمایت کارکنان و تکریم سازمانی همراه با نظارت و ارزیابی مستمر؛  
- برگزاری کارگاه‌های آموزشی مفید و متناسب برای بهبود عملکرد شغلی کارکنان؛  
- استفاده از برنامه‌های انگیزشی، علمی، بصیرتی به منظور ایجاد علاقه سازمانی و کاهش سطح فشارها و استرس شغلی.

### سپاسگزاری

در پایان از زحمات تمام کسانی که در انجام پژوهش، پژوهشگران را همراهی و یاری کردند، تشکر و قدردانی می‌شود.

## منابع

احدی، بهمن؛ فتحی، آیت اله؛ عبدالمحمدی، کریم. (۱۳۹۳). بررسی عوامل روان شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی آذربایجان شرقی. فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی، ۴(۱۵)، ۶۳-۷۸.

[http://journals.police.ir/article\\_13889.html](http://journals.police.ir/article_13889.html)

آرمسترانگ، مایکل. (۱۳۸۱). مدیریت استراتژیک منابع انسانی (راهنمای عمل). ترجمه سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.

امین بیدختی، علی اکبر؛ کهیاری حقیقت، امین؛ حمدی حسینی، سیداحمد. (۱۳۹۵). بررسی نقش واسطه ای سکوت و بی تفاوتی کارکنان در تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۱(۴۰)، ۱۳۰-۱۰۹.

[http://harold.jrl.police.ir/article\\_12154.html](http://harold.jrl.police.ir/article_12154.html)

ایزدی اسعدی، علی اکبر. (۱۳۹۳). بررسی رابطه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در اداره ها و سازمان های دولتی مناطق جنوب کشور. فصلنامه دانش ارزیابی، ۶(۱۹)، ۸۰-۶۱.

<http://bazresi.qums.ac.ir/Portal/home/>

بامبرگ، پیترو؛ مشمولم، ایلن. (۱۳۸۴). تدوین، اجرا، آثار استراتژی منابع انسانی. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ دوم. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.

بجانی، حسین؛ رحمتی، داریوش. (۱۳۹۸). فراتحلیل پژوهش های مرتبط با عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان نیروی انتظامی. پژوهش های مدیریت انتظامی، ۱۴(۴)، ۶۳۵-۶۵۶.

[http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_92184.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_92184.html)

بحری، مهیار. (۱۳۹۶). بررسی میزان تأثیر عوامل فرسودگی شغلی بر عملکرد و ویژگی های نوع کار فرماندهان کوپ. فصلنامه نظارت و بازرسی، ۱۱(۳۹)، ۷۲-۴۹.

[http://si.jrl.police.ir/article\\_10176\\_b193398](http://si.jrl.police.ir/article_10176_b193398)

دهقان مروست، افروز. (۱۳۷۸). تحلیل رابطه عوامل شغلی با تعهد سازمانی بر اساس مدل ویژگی های شغلی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی.

رادان، احمدرضا. (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوشمندی مدیران ناجا با خلاقیت و عملکرد شغلی آنان. فصلنامه نظارت و بازرسی، ۶(۱۹)، ۴۸-۳۱.

[http://si.jrl.police.ir/article\\_9966.html](http://si.jrl.police.ir/article_9966.html)

رضاییان، علی؛ گنجعلی، ابراهیم. (۱۳۹۰). مدیریت عملکرد چپستی، چرایی و چگونگی. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).

شاقوزایی، فرزانه؛ مرزیه، افسانه؛ ناستیزایی، ناصر. (۱۳۹۷). رابطه اخلاق حرفه‌ای با کفایت اجتماعی و عملکرد شغلی مطالعه کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای شهرستان زاهدان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۱(۳۹)، ۱۱۷-۱۳۴.

[https://jmr.usb.ac.ir/article\\_4013.html](https://jmr.usb.ac.ir/article_4013.html)

شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۷۶). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای. تهران: انتشارات رشد. صادقی، محمداصداق. (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ. پایان‌نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین.

فقیه آرام، بتول؛ میرزایی، بلال. (۱۳۹۶). رابطه توانمندسازی و اخلاق سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان. مدیریت منابع در نیروی انتظامی. ۵(۳)، ۱۴۶-۱۲۹.

[http://rmpjmd.jrl.police.ir/article\\_17838.html](http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_17838.html)

کریمی، سعید؛ شاه‌دوستی، مریم. (۱۳۹۶). از سرمایه اجتماعی به عملکرد شغلی: نقش میانجی گرایش کارآفرینانه در سازمان جهاد کشاورزی استان همدان. فصلنامه پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، ۱۰(۳۹)، ۶۲-۵۳.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=310096>

گراوند، ایوب؛ موسیوند، مریم؛ ویسه، سید مهدی. (۱۳۹۵). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی اساتید دانشگاه پیام نور استان لرستان. فصلنامه اسلام و مطالعات اجتماعی، ۴(۱)، ۶۳-۳۸.

[https://jiss.isca.ac.ir/article\\_21869.html](https://jiss.isca.ac.ir/article_21869.html)

مشبکی، اصغر؛ روحانی، محمدحسین. (۱۳۸۸). مبانی سازمانی و مدیریت با تأکید بر مفاهیم کاربردی در مدیریت. تهران: نشر اقبال.

نعمتی، محمدعلی؛ اکبرزاده صفوئی، مرتضی؛ زنگیان، سمیه؛ باقرصاد رنانی، منصور. (۱۳۹۵). نقش سرمایه اجتماعی. تعهد و رفتار شهروندی در بهبود عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی). فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری. ۵(۱)، ۱۳۲-۱۱۵.

[https://iueam.ir/browse.php?a\\_id=614&sid=1&slc\\_lang=fa](https://iueam.ir/browse.php?a_id=614&sid=1&slc_lang=fa)

هالند، جان. (۱۹۹۴). حرفه شما چیست. ترجمه دکتر سیمین حسینیان و دکتر سیده منوریزی. تهران: نشر گلچین.



- Amaratunga, D. and Baldry, D. (2002). "Moving from performance measurement to performance management". *Facilities*, 20(5/6), 217-233.  
<https://doi.org/10.1108/02632770210426701>
- Barron, A. Pereda, A. & Stacey, S. (2017). Exploring the performance of government affairs subsidiaries: A study of organization design and the social capital of European government affairs managers at Toyota Motor Europe and Hyundai Motor Company in Brussels. *Journal of World Business*. *Journal: World Business*, 52(2), 184-196.  
<https://doi.org/10.1016/j.jwb.2016.11.006>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel selection in organizations*, *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2(2), 71-98.  
<https://doi.org/10.4236/msa.2016.79045>
- Ellinger, A. E., Musgrove, C. C. F., Ellinger, A.D., Bachrach, D.G., Baş, A.B.E., & Wang, Y. L. (2013). Influences of organizational investments in social capital on service employee commitment and performance. *Journal of Business Research*, 66(8), 1124-1133.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.03.008>
- Guest, D. E. (1997). Human resource management and performance: A review and research agenda. *International Journal of Human Resource Management*, 8(3), 263-276.  
<https://doi.org/10.1080/095851997341630>
- Palakos, E.D., Arad, S, Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the work place: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612-624.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.4.612>
- Settoon, R. P. & Mossholder, K. W. (2002). Relationship quality and relationship context as antecedents of person-and task-focused interpersonal citizenship behavior. *Journal of applied psychology*, 87(2), 255-267. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.255>

A