

Research Article

Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud  
Spring & Summer 2022, 9(1), 27-42  
DOI: 10.22055/jiops.2023.39224.1294

Received: 09.04.2022  
Accepted: 01.09.2022

Identifying and Explaining the Dimensions of Job Competencies  
of Security Staff of the University of Isfahan

Roudabeh Ahmadi<sup>1\*</sup>, Zohreh Mousavi<sup>2</sup>, Abolghasem Nouri<sup>3</sup>

1. MA, Department of Psychology, Faculty of Psychology, Isfahan, Iran
2. Assistant Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Isfahan University, Isfahan, Iran
3. Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Isfahan University, Isfahan, Iran

**Citation:** Ahmadi, R., Mousavi, Z., & Nouri, A. (2022). Identifying and explaining the dimensions of job competencies of security staff of the University of Isfahan *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 9(1), 27-42.

Abstract

Introduction

The present research was conducted with the aim of identifying and explaining the dimensions of job competencies of the security employees of Isfahan University in order to present a conceptual model. The research method is applied in terms of purpose and descriptive-exploratory in terms of data collection.

\* **Corresponding Author:** Roudabeh Ahmadi  
**Email:** roudabehahmadi853@gmail.com



© 2022 The Author(s). Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

### **Method**

The statistical population of the research included students, employees, and security managers of Isfahan University. To achieve the purpose of the research, the data collection instrument was a semi-structured interview with students, employees, and security managers of Isfahan University. Also, in order to analyze the data to identify the dimensions of competency indicators from the text of the interviews, themes analysis was used by NVivo 8 software.

### **Results**

Based on the findings, the final competency model was designed in three dimensions: individual knowledge and skills, specialized knowledge and skills, and general knowledge and skills, and the indicators of each dimension were calculated from the interviews.

### **Discussion**

Considering the importance of educational organizations and also the importance of identifying employees' competencies, the mentioned model will be used and effective for promoting and improving the performance of employees in the field of security.

**Keywords:** employees' job competencies, individual knowledge and skills, specialized knowledge and skills, and general knowledge and skills

## مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۱/۲۰

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۶/۱۰

بهار و تابستان ۱۴۰۱، ۹(۱)، ۲۷-۴۲

DOI: 10.22055/jiops.2023.39224.1294

شناسایی و تبیین ابعاد شایستگی‌های شغلی کارکنان حراست  
دانشگاه اصفهانرودابه احمدی<sup>۱\*</sup>، زهره موسوی<sup>۲</sup>، ابوالقاسم نوری<sup>۳</sup>

۱. کارشناس ارشد، گروه روان‌شناسی، دانشکده روان‌شناسی، اصفهان، ایران
۲. استادیار، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران
۳. استاد، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تبیین ابعاد شایستگی‌های شغلی کارکنان حراست دانشگاه اصفهان و به منظور ارائه مدل مفهومی انجام گرفته است. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری اطلاعات توصیفی-اکتشافی است. جامعه آماری پژوهش شامل دانشجویان، کارکنان و مدیران حراست دانشگاه اصفهان می‌باشد و برای نیل به هدف پژوهش، ابزار گردآوری اطلاعات، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با دانشجویان، کارکنان و مدیران حراست دانشگاه اصفهان بود و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده برای شناسایی ابعاد شاخص‌های شایستگی از متن مصاحبه‌ها از تحلیل مضمون یا تحلیل تم با استفاده از نرم‌افزار رایانه‌ای NVivo 8 استفاده شد. بر اساس یافته‌های به دست آمده، مدل نهایی شایستگی در سه بعد دانش و مهارت فردی، دانش و مهارت تخصصی و دانش و مهارت عمومی طراحی شد و شاخص‌های هر بعد از مصاحبه انجام‌شده احصاء گردید. با توجه به اهمیت سازمان‌های آموزشی و همچنین اهمیت شناسایی شایستگی‌های کارکنان، مدل مذکور برای ارتقاء و بهبود عملکرد کارکنان در حوزه حراست کاربرد داشته و تأثیرگذار خواهد بود.

**کلیدواژگان:** شایستگی‌های شغلی کارکنان، دانش و مهارت فردی، دانش و مهارت تخصصی، دانش و مهارت عمومی

\* نویسنده مسئول: رودابه احمدی

رایانامه: roudabehahmadi853@gmail.com

### مقدمه

شایستگی یکی از مهم‌ترین ایده‌های جدید مطرح در مدیریت منابع انسانی است که بخصوص تحت تأثیر رقابت شدید و تغییرات فناوری در سازمان‌ها مطرح شده است. بعد از مقاله مهم (Lawler 1994) که سیر تحولی سازمان‌ها، از سازمان‌های بر اساس تحلیل شغل به سازمان‌های بر اساس شایستگی را بررسی کرد، اهمیت شایستگی در سازمان‌ها بسیار گسترش یافت به طوری که تعداد وسیعی از سازمان‌ها، به رویکرد مدیریت منابع انسانی مبتنی بر شایستگی روی آوردند. (McClelland & Boyatzis 1982). اذعان می‌کنند شایستگی‌ها، ویژگی‌هایی هستند که با عملکرد برتر و اثربخش در یک شغل مرتبط می‌باشد. بدان معنا که شواهد نشان می‌دهد دارا بودن یک ویژگی منجر به عملکرد برتر و اثربخش در یک شغل می‌شود و یک رابطه تجربی بین خصوصیت به‌عنوان یک متغیر مستقل و عملکرد شغلی به‌عنوان یک متغیر وابسته وجود دارد. نکته مهم در مورد شایستگی‌ها این است که همه شایستگی‌ها از یک نوع و از یک جنس نیستند و همین امر موجب گردیده است که صاحب‌نظران ابعاد مختلفی برای شایستگی‌ها در نظر گیرند از جمله (Lawler 1994) و (2002) Jackson & Schuler شایستگی‌ها را به‌عنوان دانش، مهارت و توانایی‌هایی محسوب کرده‌اند که شخص برای انجام مؤثر یک شغل به آن نیاز دارد. شایستگی‌ها، توانمندساز هستند زیرا در انجام مسئولیت‌ها و وظایف شغلی فرد را یاری می‌کنند. فرد شایسته، معمولاً می‌تواند نتایج مطلوب را در انجام وظایف شغلی خود به دست آورد. (Jackson & Schuler 2003). شایستگی‌ها را مهارت‌ها، دانش، توانایی‌ها و دیگر خصوصیات تعریف کرده‌اند که فردی برای اجرای اثربخش شغلش نیاز دارد و در تعاریف جدیدتر و کامل‌تر، شایستگی‌ها را دانش، مهارت، توانایی یا ویژگی‌های مرتبط با عملکرد بالا در یک شغل و رویکردی رفتاری به هوش عاطفی، اجتماعی و شناختی می‌دانند (Mousavi, 2010). پذیرش و گسترش سریع رویکرد شایستگی در سازمان‌ها و به‌کارگیری آن در برنامه‌های توسعه کارکنان بیش از هر نتیجه‌ای مزایا و فوایدی بود که در این رویکرد نهفته است. بر اساس رویکرد شایستگی، شغل‌ها به‌عنوان شایستگی‌ها تعریف می‌شوند، لذا مشاغل انعطاف‌پذیر می‌شوند و کارکنان برای انجام آن نیازمند شایستگی‌های خاص می‌باشند (Hamilton, 2013).

در مورد تعریف شایستگی اتفاق نظر وجود ندارد، اما از تعاریف شایستگی، چنین به نظر می‌رسد که شایستگی همانند چتری است که هر چیزی را که به گونه‌ای مستقیم یا غیرمستقیم بر روی عملکرد شغلی تأثیر داشته باشد، در برمی‌گیرد. به عبارت دیگر، شایستگی تصویری از یک انسان رشدیافته را نشان می‌دهد که برای انجام یک شغل، آمادگی‌های کامل را از هر جهت داشته باشد. در واقع شایستگی نوعی نگرش سیستمی به کارکنان دارد که همه آن صفات، ویژگی‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌ها در ارتباط با اثربخشی در انجام وظایف و مسئولیت‌ها را شامل می‌شود (Mousavi, 2010). شایستگی، ویژگی فردی است که به عملکرد بهتر در یک کار یا موقعیت منجر می‌شود. شایستگی آن چیزی است که یک فرد می‌داند و انجام می‌دهد. آنچه یک فرد است در واقع رفتار و انگیزه‌های وی را منعکس می‌کند؛ بنابراین شاید بتوان مفهوم شایستگی را این‌گونه تعریف کرد: آنچه فرد هست، می‌داند و انجام می‌دهد و به عملکرد بالاتر و بهتر منجر می‌شود (Kelly & Heaton, 2006). شایستگی در درجه اول دربردارنده ویژگی‌های زیربنایی فردی است. منظور خصوصیات اساسی شخصیتی فرد است که موجب بروز رفتارهایی در موقعیت‌ها و اجرای وظایف گوناگون می‌شود و شامل پنج دسته است: نخست ویژگی‌های فیزیکی مانند بینایی، انگیزه، نیروی درونی که موجب انجام یک عمل می‌شود، نگرش‌ها و تصویرهای ذهنی فرد از خود دانش، اطلاعات فرد در یک حیطه کاری مشخص، مهارت، توانایی انجام وظایف ذهنی و فیزیکی؛ دوم شایستگی باید رابطه علت و معلولی داشته باشد، یعنی شایستگی موجب بروز یا پیش‌بینی رفتار یا عملکرد شغلی مشخص می‌شود (Khaljani & Samimi, 2014).

بنابراین، شایستگی یک ویژگی فردی است که نقش مؤثری در عملکرد با کیفیت بهتر دارد و رویکرد شایستگی محور موجب تناسب بهتر فرد با سازمان می‌شود، انعطاف در سیستم، منابع انسانی را افزایش می‌دهد، انگیزش درونی را زیاد می‌کند و موجب تطابق بیشتر با راهبردهای سازمان می‌شود؛ چراکه رویه‌های منابع انسانی نمی‌توانند فعالیت‌های داوطلبانه، خودجوش و بدون برنامه‌ریزی قبلی را به‌طور کامل برنامه‌ریزی و طراحی کنند (Kelly & Heaton, 2006). مدیریت منابع انسانی مبتنی بر شایستگی، به‌عنوان یک ابزار قوی خواهد بود که بر رفتارهای افراد تأکید دارد و به موفقیت سازمانی کمک می‌کند. برای این که یک سازمان، رویکرد مبتنی بر شایستگی را نسبت به منابع انسانی اجرا کند. باید شایستگی‌ها تعیین شوند و مدلی توسعه

پیدا کند که این شایستگی‌ها را توصیف کند (Cochran, 2017). براین اساس جامعه مورد بررسی واحد حراست دانشگاه اصفهان بود چراکه حساسیت بر روی واحد حراست به دلیل نوع کاری که در دست دارند و گاه کوچک‌ترین غفلت از سوی آن‌ها می‌تواند به دزدی بزرگ تبدیل شده و سازمان مشمول هزینه شود، بسیار بالا می‌باشد. بنابراین هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی و تبیین ابعاد شایستگی‌های شغلی کارکنان حراست بود.

Noor Jahan et al. (2019)، در پژوهشی با عنوان «مقایسه عملکرد مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه از نظر مهارت‌های سه‌گانه مدیریتی» نشان دادند که بین عملکرد مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه آزاد شیراز از نظر مهارت‌های سه‌گانه مدیریتی (فنی، انسانی، ادراکی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به‌طورکلی بالاترین و پایین‌ترین مهارت فنی به ترتیب مربوط به دانشکده کشاورزی و دانشکده علوم انسانی بود. بالاترین و پایین‌ترین مهارت انسانی به ترتیب مربوط به دانشکده علوم انسانی و دانشکده فنی مهندسی بود. بالاترین و پایین‌ترین مهارت ادراکی به ترتیب مربوط به دانشکده علوم پایه و دانشکده کشاورزی بود. Abedian (2018)، در پژوهشی با عنوان «طراحی مدل شایستگی مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه فردوسی مشهد» شایستگی‌های مدیران گروه‌های آموزشی را شامل خلاقیت، نگرش علمی، انتقادپذیری، انعطاف‌پذیری، مدیریت مشارکتی و کار تیمی، تعامل و ارتباط، مدیریت زمان، مدیریت تعارض، تفکر منطقی، نوآوری، مهارت مذاکره، رهبری، برنامه‌ریزی آموزشی، سازمان‌دهی، هوش هیجانی، قاطعیت، مدیریت تغییر، مدیریت استراتژیک، مدیریت منابع، مشتری‌محوری، تعهد سازمانی، مسئولیت‌پذیری، تخصصی فنی، شناسایی و حل مسئله، پیشرفت و بهبود مستمر، قضاوت و تصمیم‌گیری و اعتمادآفرینی ذکر کرده است. Jahadi (2015)، در پژوهشی در دانشگاه آزاد اسلامی برای ارائه مدل جهت انتخاب روسای واحدها بر اساس منطق فازی انجام داد که نتایج تحقیق حاکی از اهمیت بالای شایستگی‌های مهم: جهت‌گیری استراتژیک، اعتبار حرفه‌ای، تخصص و سابقه اجرایی آموزشی، سازمان‌دهی، ارتباطات، مدیریت نیروی انسانی و مدیریت مالی است که بیش از ۷۰٪ شایستگی‌های مورد نیاز مدیران واحدهای دانشگاهی را توجیه می‌کنند. نرخ سازگاری مدل کمتر از ۰/۱ بوده و بر این اساس مقایسات زوجی و نتایج حاصل از قابلیت اعتماد بالایی برخوردار است. Esbati et al. (2017) در پژوهشی تحت عنوان شایستگی مدیریتی در دانشگاه‌های دولتی ایران پرداختند که نتایج بدست آمده عبارتست از: مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها، رفتارها و

نگرش‌هایی که یک شخص در جهت اثربخشی در حوزه وسیعی از مشاغل مدیریتی که در سازمان نیاز است که بر اساس تفاوت‌هایی که نظام‌های آموزشی و به‌ویژه دانشگاه‌ها با سایر سازمان‌ها دارند، مدیریت نظام‌های آموزشی و آموزش عالی شایستگی‌های مدیریتی خاصی را نیز می‌طلبد. (Rahimnia & Hoshyar (2016) در پژوهشی با عنوان «واکاوی ابعاد و مؤلفه‌های مدل شایستگی‌های مدیران در سازمان‌های آموزشی (یک رویکرد کیفی)» به ارائه مدل شایستگی پرداخته است. مدل ارائه‌شده شامل سه سطح می‌باشد. سطح اول متشکل از چهار حوزه کلی می‌باشد که عبارتند از: حوزه فنی، حوزه محیطی، حوزه مدیریتی و حوزه فردی. سطح دوم شامل هشت بعد شایستگی می‌باشد: دانش عمومی، دانش تخصصی، بازاریابی، آگاهی از محیط، اداره کردن صحیح شعبه، مدیریت منابع انسانی، درون‌فردی و میان‌فردی. درنهایت، سطح سوم مدل از ۴۲ مؤلفه تخصصی و عملیاتی شایستگی مدیران در سازمان‌های آموزشی تشکیل شده است. (Spendlove (2019) در پژوهشی تحت عنوان دانشگاه‌ها به‌عنوان ابزار پرورش رهبران استراتژیک و ارتقاء ظرفیت‌های اداری در ارتباط با اروپایی شدن دانشگاهی عمومی کشور استونی را مورد بررسی قرار داد که نتایج حاکی از آن است، این مدل را با هدف بهبود چارچوب‌های شایستگی برای پرورش رهبران استراتژیک در خدمات دانشگاهی و با انجام دو پیمایش احصا کرده‌اند که شایستگی‌های آن عبارتند از: اعتبار، داشتن بصیرت، نوآوری، رهبری، نتیجه‌مدار بودن. (Larry (2018) در کشور بلژیک در پژوهشی به بررسی ایجاد سیستم ارزشیابی جدید پی، آل، او، جی به معنای برنامه‌ریزی، رهبری، بازخورد، ارزیابی و پاداش در سازمان‌های آموزشی پرداخت که نتایج حاکی از احصاء شایستگی‌ها و مهارت‌های مدیریتی و مهارت‌ها و شایستگی‌هایی در ارتباط با چرخه خطی‌مشی، مهارت‌ها و شایستگی‌هایی فنی شغل می‌باشد.

(Tomason (2018) در کشور هلند در پژوهشی شایستگی مدیریتی دانشگاهی را از طریق مصاحبه با مدیران ارشد دانشگاهی مورد بررسی قرار داد که نتایج حاکی از: اهمیت حکمرانی منسجم، حل مسئله، رفتارهای بین‌شخصی، اثربخشی عملیاتی، تأثیرگذاری، انعطاف‌پذیری، حساسیت مدیریتی آموزشی را مهم‌ترین موارد عنوان کرد. (Gunzalez (2016) در پژوهش خود به بررسی و مطالعه دیدگاه مدیران عالی‌رتبه مؤسسات آموزش عالی مکزیکی نسبت به شایستگی‌های مدیریتی مورد نیاز با هدف معرفی شایستگی‌های مورد نیاز مدیران عالی‌رتبه مؤسسات آموزش عالی از طریق انتخاب ۲۰ رئیس یا مدیر دانشگاه در مکزیکی با استفاده از

مصاحبه، مشاهده و تحلیل اسناد و یادداشت‌ها، پرداخت که نتایج تحقیق حاکی از احصاء شناخت روندها و نیروهای اجتماعی داخل و خارج از دانشگاه، نیاز به درک شرایط ملی، ابتکار و پیش‌قدمی، مهارت‌ها و ویژگی‌های شخصی، شایستگی‌های اجرایی، شایستگی‌های مسئولیت اجتماعی و شایستگی‌های رسمی و سازمانی می‌باشد. (Geo Shian 2015) در پژوهشی با عنوان «تحلیل شایستگی مدیران عالی در حوزه دانشگاهی چین با هدف شناسایی شایستگی‌های مدیریتی مدیران عالی و با استفاده از روش‌های تحلیل سلسله‌مراتبی و تکنیک دلفی فازی به تعیین و سپس اولویت‌بندی شایستگی‌ها پرداختند. مطالعه آن‌ها با روش نمونه‌گیری گلوله برفی به گردآوری داده‌ها به صورت کمی و کیفی، شامل مصاحبه و پرسشنامه از ۲۵ مدیر دانشگاه بوده است. نتایج پژوهش آن‌ها ارائه چارچوب شایستگی شامل ۱۸ شایستگی در دو بعد اصلی شایستگی‌های عمومی و شایستگی‌های فنی و تخصصی است که در مجموع شامل ۱۰۷ زیرشاخه (شاخص) است. سه مورد از مهم‌ترین این شایستگی‌ها عبارتند از: شایستگی‌های رهبری، شایستگی‌های مدیریت بحران و شایستگی حل مسئله.

### سؤال‌های پژوهش

۱. ابعاد شایستگی‌های شغلی کارکنان حراست دانشگاه اصفهان چیست؟
۲. شاخص‌های شایستگی‌های شغلی کارکنان حراست دانشگاه اصفهان چیست؟

### روش

#### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت از نوع پژوهش‌های کاربردی است و از نظر رویکرد کیفی، تحلیل مضمون می‌باشد. بر حسب زمان از نوع مقطعی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی می‌باشد که بر این اساس پژوهش حاضر بر اساس روش و هدف به صورت زیر دسته‌بندی می‌شود: طبقه بندی براساس روش بر حسب روش توصیفی، پیمایشی است و روش تحقیق بر اساس هدف کاربردی است. در این مطالعه جامعه آماری پژوهش شامل دانشجویان، مدیران و کارکنان واحد حراست دانشگاه اصفهان در سال ۱۳۹۸ می‌باشد و نمونه منتخب با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند به دست آمد. در این پژوهش کیفی، تعیین حجم نمونه بر اساس



اصل اشباع در نظر گرفته خواهد شد که تعداد ۲۸ دانشجوی (۱۲ مرد و ۱۶ زن)، ۲۶ مدیر حراست (۲۲ مرد و ۴ زن)، و ۲۲ کارکنان حراست (۱۳ مرد و ۹ زن)، بود.

### ابزار پژوهش

در این پژوهش کیفی، ابزار گردآوری اطلاعات، مصاحبه نیمه ساختاریافته است که به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از متن مصاحبه‌ها از تحلیل مضمون یا تحلیل تم با استفاده از نرم‌افزار رایانه‌ای NVivo 8 استفاده شد که ابزاری قدرتمند جهت تحلیل داده‌ها برای بررسی روابط میان مضامین در اختیار پژوهشگر قرار می‌دهد.

### یافته‌ها

در این بخش از تحلیل نتایج مصاحبه جهت ارزیابی شایستگی کارکنان حراست از دیدگاه دانشجویان، مدیران و کارکنان حراست دانشگاه در راستای دستیابی به شاخص‌های مدل در قالب جدول‌های ۱، ۲، ۳ می‌باشد.

**Table 1. The results of the interview to evaluate the competencies of the security employees from the students' point of view**

نتایج مصاحبه جهت ارزیابی شایستگی کارکنان حراست از دیدگاه دانشجویان			
۱	دیپلم تا لیسانس باشد	۱۵	آشنا به کار با رایانه باشد
۲	بایستی مهارت شنیداری خوبی داشته باشد	۱۶	هوشیار باشد
۳	فن بیان خوبی داشته باشد	۱۷	آگاهی نسبت به مسائل ایمنی داشته باشد
۴	روابط میان‌فردی قوی داشته باشد	۱۸	آمادگی جسمانی بالایی داشته باشد
۵	کنترل موقعیت‌های بحرانی	۱۹	مسلط به دفاع شخصی باشد
۶	قدر زمان را بداند	۲۰	آشنا به رعایت قوانین و مقررات باشد
۷	مرتب و منظم باشد	۲۱	منصف باشد
۸	با دیسیپلین باشد	۲۲	عادل باشد
۹	خوش‌رو باشد	۲۳	آشنا به دستورالعمل‌ها و مقررات سازمان
۱۰	مهربان باشد	۲۴	تسلط بر نحوه ارتباط مؤثر با دیگران
۱۱	صبور باشد	۲۵	آشنایی با روانشناسی شخصیت در سطح اولیه
۱۲	وظیفه‌شناس باشد	۲۶	آگاهی به آیین‌نامه انضباطی دانشگاه
۱۳	مسئولیت‌پذیر باشد	۲۷	آشنایی با رعایت سلسله‌مراتب اداری حراست
۱۴	وجدان کاری داشته باشد	۲۸	رفتار شهروندی سازمانی بالا داشته باشند

**Table 2. The results of the interview to evaluate the competencies of security staff from the point of view of security managers**

نتایج مصاحبه جهت ارزیابی شایستگی کارکنان حراست از دیدگاه مدیران حراست		
۱	علاقه‌مند به شغلش باشد	۱۴ پیشگیری‌کننده باشد
۲	صداقت در عمل و گفتار داشته باشد	۱۵ انگیزه کافی برای شغلش داشته باشد
۳	هوشیار باشد	۱۶ عدم تداخل وظایف کاری با مشکلات زندگی را رعایت کند
۴	زمان‌شناس باشد	۱۷ وقف شغلش باشد
۵	موقعیت‌شناس باشد	۱۸ تذکر بجا داشته باشد
۶	پوشش مناسب داشته باشد	۱۹ از آیین‌نامه‌های انضباطی آگاهی داشته باشد
۷	آراستگی ظاهری داشته باشد	۲۰ اعتماد به نفس خوبی داشته باشد
۸	گزارش‌دهی به‌موقع داشته باشد	۲۱ منظم و مرتب باشد
۹	صداقت در عمل و گفتار داشته باشد	۲۲ توانایی بالا داشته باشند
۱۰	خلوص نیت داشته باشد	۲۳ مقتدر باشند
۱۱	بر شغلش اشراف داشته باشد	۲۴ قاطعیت داشته باشند
۱۲	آگاه باشد	۲۵ منصف باشند
۱۳	دغدغه‌مند باشد	۲۶ عدالت‌محور باشند

**Table 3. The results of the interview to evaluate the security staff's competencies from the security staff's point of view**

نتایج مصاحبه جهت ارزیابی شایستگی کارکنان حراست از دیدگاه کارکنان حراست		
۱	حداقل دیپلم باشد	۱۲ حضور به‌موقع در محیط کار داشته باشد
۲	حداکثر لیسانس باشد	۱۳ آگاهی با آیین‌نامه‌های انضباطی
۳	وجدان کاری داشته باشد	۱۴ برخورداری از لحن و ادبیات مناسب
۴	وظیفه‌شناس باشد	۱۵ آشنایی با فن متقاعد کردن افراد به رعایت قوانین و مقررات
۵	مسئولیت‌پذیر باشد	۱۶ با روش خوش‌امر به معروف و نهی از منکر کند
۶	علاقه به کار داشته باشد	۱۷ اعتمادبه‌نفس بالا
۷	تعامل بیشتر با افراد و محیط کارش داشته باشد	۱۸ تسلط بیشتر به محیط کار داشته باشد
۸	آرامش در محیط کار داشته باشد	۱۹ ایمان راسخ داشته باشد
۹	خودش را وقف کار کند	۲۰ قاطعیت داشتن در برخورد با دیگران در هنگام بروز تخلف در محیط کار
۱۰	عدم تداخل مشکلات شخصی با وظایف و مسئولیت‌های کاری	۲۱ برخورداری از آداب و معاشرت مناسب
۱۱	دقیق و هوشیار باشد	۲۲ روابط عمومی قوی داشته باشد

## تجزیه و تحلیل تم (مضمون)

بر این اساس ابتدا مصاحبه‌های انجام‌شده با دقت بررسی گردید و پس از وارد کردن آن‌ها در جداول و جدا کردن جملات معنادار آنها در سطرهای مختلف، مفاهیم متنوع مورد استفاده در این تحقیق استخراج شدند. این مفاهیم با توجه به محتوای ظاهری، در دسته‌های مفهومی که در واقع نشان‌گر یک مفهوم مستقل می‌باشند، در جدول ۴ کدگذاری شده است. این دسته‌ها در بخش‌های مختلف مورد بررسی قرار می‌گیرند که در واقع ابتدا داده‌های استخراج‌شده از طریق مصاحبه آماده‌سازی شده و سپس کدگذاری می‌شوند.

Table 4. Open and axial coding

کد محوری	دانش و مهارت فردی	دانش و مهارت تخصصی	دانش و مهارت عمومی
	آمادگی جسمانی	آشنایی با قوانین و مقررات	شخصیت خوب
	استقلال فردی	آشنایی با رایانه	برخورد محترمانه
	اعتماد به نفس	تسلط به گزارش نویسی	پاسخگو بودن
	برونگرایی	تفکر خلاق	رفتار شهروندی
کد باز	خوش بینی	تفکر نقادانه	انضباط
	سلامت روان	تحصیلات	انصاف
	صبوری	فهم موقعیت جغرافیایی	وظیفه‌شناسی
	ظاهر مناسب	آشنایی با قوانین و مقررات	
	قابل اعتماد بودن	آشنایی با رایانه	

بدین ترتیب با توجه به کفایت نمونه‌گیری و اشباع نظری با دانشجویان، مدیران و کارکنان حراست دانشگاه مصاحبه شد و در مطالعه شرکت کردند. داده‌ها به روش نیمه‌ساختاریافته جمع‌آوری شده که جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده گردید و آخرین مستندات مبتنی بر حذف موارد مشابه یا تلفیق موارد هم مفهوم و در پایان ایجاد مفاهیم جدید و پوشش یک سری شایستگی‌ها بود که در تقسیم‌بندی نهایی به ترتیب موارد زیر استخراج و مدل نهایی (شکل ۱) ارائه شد.

- شایستگی‌های دانش و مهارت فردی و شخصی (۹ شاخص شایستگی)
- شایستگی‌های دانش و مهارت تخصصی (۷ شاخص شایستگی)

- شایستگی‌های دانش و مهارت عمومی (شایستگی) ۷ شاخص

ابعاد شایستگی‌های شغلی کارکنان حراست دانشگاه اصفهان		
دانش و مهارت عمومی	دانش و مهارت تخصصی	دانش و مهارت فردی و شخصی
شخصت خوب بر خورد محترمانه پاسخگو بودن رفتار شهروندی انضباط انصاف وظیفه‌شناسی	آشنایی با قوانین و مقررات آشنایی با رایانه تسلط به گزارش‌نویسی تفکر خلاق تفکر نقادانه تحصیلات فهم موقعیت جغرافیایی	آمادگی جسمانی استقلال فردی اعتماد به نفس برونگرایی خوش‌بینی سلامت روان صبوری ظاهر مناسب قابل اعتماد بودن

Figure 1. The model of dimensions of job competencies of Isfahan University employees

این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سؤال اساسی است که ابعاد شایستگی‌های شغلی کارکنان حراست دانشگاه اصفهان کدامند بر این اساس سؤالات تحقیق مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

تحلیل سؤال اصلی تحقیق: ابعاد شایستگی‌های شغلی کارکنان حراست دانشگاه اصفهان چیست؟

پس از تحلیل تم مصاحبه‌های انجام‌شده از دانشجویان، مدیران و کارکنان حراست دانشگاه اصفهان، آخرین مستندات مبتنی بر حذف موارد مشابه یا تلفیق موارد هم مفهوم و در پایان ایجاد مفاهیم جدید و پوشش شایستگی‌ها بود که در تقسیم‌بندی نهایی ابعاد زیر احصاء گردید که عبارتند از:

بعد اول: دانش و مهارت فردی و شخصی

بعد دوم: دانش و مهارت تخصصی

بعد سوم: دانش و مهارت عمومی

بعد دانش و مهارت تخصصی		بعد دانش و مهارت فردی و شخصی	
آشنایی با قوانین و مقررات	آشنایی با رایانه	سلامت روان	آمادگی جسمانی
تفکر نقادانه	تسلط به گزارش نویسی	صبوری	استقلال فردی
تحصیلات	تفکر خلاق	ظاهر مناسب	اعتماد به نفس
فهم موقعیت جغرافیایی		قابل اعتماد بودن	برونگرایی
			خوش بینی

بعد دانش و مهارت عمومی	
انضباط	شخصیت خوب
انصاف	برخورد محترمانه
وظیفه شناسی	پاسخگو بودن
	رفتار شهروندی

### بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف، شناسایی ابعاد شایستگی های شغلی کارکنان حراست دانشگاه اصفهان انجام شد. شایستگی های حرفه ای که شخص را قادر می سازد به موفقیت در انجام وظایف دست یابد. یافته های پژوهش حاضر بیانگر آن بود که شایستگی های کارکنان حراست دانشگاه در سه بعد دانش و مهارت فردی و شخصی، دانش و مهارت تخصصی و دانش و مهارت عمومی است که با مصاحبه با دانشجویان، کارکنان و مدیران حراست بعد از تجزیه و تحلیل شاخص های هر بعد احصاء گردید. یافته های تحقیق با نتایج پژوهش های مشابه هم راستا است. در تبیین یافته از پژوهش می توان اظهار داشت که شایستگی کارکنان حراست دانشگاه با توجه به اهمیت وظایفشان بسیار پراهمیت بوده و نقشی راهبردی در حفظ و تأمین امنیت دانشجویان و دانشگاه را دارند. بنابراین با توجه به اینکه دانشگاه های کشور، نقش حیاتی و حساسی در پیشبرد و تحقق اهداف جامعه دارد و این نظام آموزشی نمی تواند بدون داشتن کارکنان شایسته، با صلاحیت های ویژه در تمامی حوزه ها خصوصاً حراست به اهداف خود نائل شود. بنابراین داشتن کارکنانی شایسته و رشد یافته اگر در رأس حراست دانشگاه قرار

گیرند کیفیت فعالیت‌های دانشگاه نیز به‌طور فزاینده‌ای بهبود خواهد یافت برخورداری از شاخص‌های شایستگی شامل (آمادگی جسمانی، استقلال فردی، اعتمادبه‌نفس، برونگرایی، خوش‌بینی، سلامت روان، صبوری، ظاهر مناسب، قابل‌اعتماد بودن، آشنایی با قوانین و مقررات، آشنایی با رایانه، تسلط به گزارش‌نویسی، تفکر خلاق، تفکر نقادانه، تحصیلات، فهم موقعیت جغرافیایی، شخصیت خوب، برخورد محترمانه، پاسخگو بودن، رفتار شهروندی، انضباط، انصاف، وظیفه‌شناسی) لازمه عملکرد موفقیت‌آمیز و سطح بالا است و نگرش مثبت شرکت‌کننده‌ها نسبت به ضرورت برخورداری از این شایستگی‌ها نیز همگی نشان‌دهنده جایگاه مدیران در توسعه همه‌جانبه دانشگاه و واقف بودن کارکنان این حوزه بر جایگاه خود است.

با توجه به جایگاه سازمانی راهبردی حراست دانشگاه در پیشبرد رسالت‌های نظام آموزش عالی و هدایت همه فرایندهای یاددهی و یادگیری در نظام آموزش عالی و همچنین به دلیل داشتن ارتباط مستقیم با مدیران دانشگاه، اعضای هیئت‌علمی، کارکنان آموزشی و دانشجویان، ضرورت دارد تا در انتصاب کارکنان حوزه حراست، تخصص، مهارت‌ها و شایستگی‌ها بر اساس ملاک و معیارهایی صورت گیرد که در این صورت، زمینه مناسب برای استفاده از همه امکانات و منابع به نحوه مطلوب فراهم می‌شود، نتیجه همه این امور در درازمدت بهره‌وری هرچه بیشتر نظام آموزش عالی و تحقق اهداف متعالی آن خواهد بود. البته تمرکز مدیران و سیاست‌گذاران دانشگاه‌ها بر توسعه راهکارهای بهبود و ارتقای شایستگی‌های حاصل در میان کارکنان حوزه حراست از یک طرف و نیز توجه به ارزیابی افراد براساس شایستگی‌های آنها توصیه شایسته‌ای خواهد بود که می‌تواند از طریق آموزش؛ توجه و تشویق و ملاک قرار دادن شاخص‌های حاصل مدنظر قرار گیرد.

### تشکر و قدردانی

پژوهشگران از تمامی عوامل و پرسنل محترم دانشگاه اصفهان که در روند تحقیق همکاری لازم را داشته و از این تحقیق حمایت کرده، تشکر می‌نمایند.

### تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

## References

- Abadian, A. (2018). *Assessing the professional competencies of department heads from the perspective of professors and department heads of Azad University, Central Tehran Branch*. Master Thesis, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Azad University, Tehran. (Persian)
- Esbati, A. H., Abedi, A., & Heydari, Y. (2017). Study of professional competencies of managers of Iranian public universities. *Journal of Management and Development Process*, 25(1), 69-92. (Persian)
- Geo Shian, A. (2015). *Competency analysis of senior managers in chinese academic area with the aim of identifying senior management's managerial competencies using fuzzy delphi hierarchical analysis and techniques*. unpublished doctoral dissertation, University of Pittsburgh.
- Gunzalez, E. M. (2016). Perceptions of selected senior administrators of institutions in Mexico regarding deliver administrative competencies. Unpublished doctoral Dissertation, Texas A & M University.
- Hamilton, M. (2013). Indigenous model of competency of the public relations director. *Quarterly Journal of Interdisciplinary Studies in the Humanities*, 9(1), 129-146.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2002). Managing individual performance: A strategic perspective. *Psychological Management of Individual Performance*, 372-390.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2003). *Managing human resources through strategic partnerships*. 8th ed. Cincinnati, OH: South-Western.
- Jahadi, M. (2015). *Presenting a model for selecting the heads of Azad University based on fuzzy logic and international indicators and presenting an appropriate perceptual framework*. Ph.D. thesis in Educational Management, Azad University, Tehran Research Sciences Branc. (Persian)
- Kelly, V., & Heaton, S. (2006). Ten core competencies of program managers: an empirical study. *International Journal of Health and Economic Development*, 1(1), 31-78.
- Khaljani, H., & Samimi, M. (2014). Study of the process of appointing middle managers ready and supporting NAJA. *Development Quarterly*, 11, 36-74. (Persian)
- Larry, K. B. (2018). *Principal perceptipns of the relationship between professional development designs and the qualities, proficiencies, and leadership skills required of*

*west Virginia principals. Unpublished doctoral Dissertation. Marshall University, Huntington.*

Lawler III, E. E. (1994). Performance management: The next generation. *Compensation & Benefits Review*, 26(3), 16-19.

McClelland, D. C., & Boyatzis, R. E. (1982). Leadership motive pattern and long-term success in management. *Journal of Applied Psychology*, 67(6), 737-743.

Mousavi, S. (2010). *Designing a competency model for senior management of safety, Health and Environment (HSE) through Job Functional Analysis (FJA) in Isfahan Steel Company*. M.Sc. Thesis, University of Isfahan, Faculty of Educational Sciences and Psychology. (Persian)

Noor Jahan, Kh., Taheri, A. M., Jamalzadeh, M. (2019). Performance of managers of university departments in terms of three managerial skills. *Journal of Your Approach in Educational Management*, 6(22), 185-208. (Persian)

Rahimnia, N., & Hoshyar, A. (2016). Analysis of the dimensions and components of the competency model of managers in educational organizations (a qualitative approach). *Journal of Research and Planning in Higher Education*, 14(2), 27-48. (Persian)

Spendlove, M. (2019). Competencies for effective leadership in higher education. *International Journal of Educational Management*, 21(5), 407-417.

Tomason, B. (2018). *Alexic temperament and competence in the managerial roles of nursing education administrators in the North Carolina community college system*. unpublished doctoral Dissertation, North Carolina State University.