

شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا (با تأکید بر تدابیر فرماندهی معظم کل قوا مدظله‌العالی)

سید یوسف موسوی^۱

از صفحه ۱۰۷ تا صفحه ۱۳۸

چکیده

زمینه و هدف: سازمان در تعریف، نظامی عقلایی است که در آن گروهی از افراد برای رسیدن به هدف‌های مشترک و از پیش تعیین شده، با یکدیگر مشارکت می‌کنند؛ بنابراین، پایه و اساس سازمان، وظایفی است که به وسیله اعضای آن انجام می‌گیرد. یکی از وظایف اصلی مدیران در سازمان‌ها این است که مشکلات پیش‌روی کارکنان را کاهش دهند و با توجه به روحیه رقابتی در سازمان‌ها، از هزینه‌های پیش‌رو بکاهند و با صرف کمترین هزینه، بیشترین بهره را ببرند. مدیران در سازمان‌ها در پی آنند که از انباشت دانش، خلاقیت موجود در کارکنان و... در راستای افزایش بهره‌وری استفاده نمایند. اصولاً هر سازمانی شرایط و موقعیت خاص خود را دارد. ساحفاناجا یکی از سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی است که در آن نوع خدمت، تغییرهای محیطی، نوع نگرش و هدف‌های کارکنان آن با دیگر سازمان‌ها متفاوت است؛ از این رو نمی‌توان برای افزایش بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا، راه کارهای یکسانی تجویز کرد. **هدف:** پژوهش حاضر با طرح تعریف‌های کارایی و بهره‌وری و عوامل ارتقای بهره‌وری در آیات و روایت‌ها، همچنین ویژگی سازمان حفاظت اطلاعات براساس تدابیر و فرمان‌های فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی) در پی پاسخگویی به این سؤال است که شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا کدامند؟

روش‌شناسی: این تحقیق از لحاظ هدف «کاربردی» و از نظر روش «توصیفی» (اسنادی و کتابخانه‌ای) است. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از مبانی نظری و بر اساس تجربه‌های محقق صورت پذیرفت.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: در پایان چنین نتیجه‌گیری می‌شود که شاخص‌های احصا شده از مؤلفه‌های کارکردی، سازمانی، نیروی انسانی و تعاملی، سبب افزایش بهره‌وری و تعالی در ساحفاناجا خواهد شد.

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی (رایان‌نامه: Yosef.mousavi1352@yahoo.com)

کلید واژه‌ها: بهره‌وری، تعالی، ساحفاناجا، شاخص، فرهنگ سازمانی.

مقدمه

کوشش‌های اقتصادی انسان، همواره معطوف بر آن بوده است که حداکثر نتیجه را از حداقل تلاش‌ها و امکانات به دست آورد. این تمایل را می‌توان، اشتیاق وصول به بهره‌وری افزون‌تر نام نهاد؛ جمیع اختراعات و ابداعات‌های بشر از ابتدایی‌ترین کار در اعصار بدوی گرفته تا پیچیده‌ترین و بغرنج‌ترین تجهیزات مکانیکی و الکترونیکی زمان حاضر، متأثر از این تمایل و اشتیاق است (قوشچی، ۱۳۸۱: ۴۸).

امروزه سازمان‌ها تحت فشارهای بسیار شدیدی که هم از درون سازمان و هم از بیرون سازمان به آنها وارد می‌شود، فعالیت می‌کنند. فشارهایی که از محیط به سازمان وارد می‌شود، عبارتند از: رقابت بر سر منابع محدود، تولید کالا و خدمات متنوع، افزایش ابتکار و خلاقیت، کاهش هزینه، افزایش سرعت تصمیم‌گیری، دسترسی به اطلاعات صحیح و پاسخ سریع به آنها، انعطاف‌پذیری زیاد، پاسخ به نیازهای متنوع مشتریان و... و فشارهایی که از درون یا نیروی کار به سازمان وارد می‌شود، بدین شرح است: نیاز به مشارکت در اطلاعات، نیاز به آموزش، نیاز به مشارکت در تصمیم‌گیری، تغییر ساختار سازمانی و... .

مدیران دریافته‌اند که دیگر روش‌های مدیریت سنتی نمی‌تواند جوابگوی این نیازهای جدید باشد. در گذشته سازمان‌ها در یک محیط ساده با تنوع‌پذیری بسیار کم، رقابت محدود، انتظارهای محدود و سطح فناوری و اطلاعات پایین زندگی می‌کردند. همچنین نیازهای کارکنان و افراد پایین نیز بسیار محدود بود؛ در چنین محیطی مدیریت استبدادی و دیوان‌سالارانه می‌توانست مفید واقع شود. در این شیوه مدیریت، برای انسان ارزش زیادی قائل نمی‌شدند و آن را به‌عنوان یکی از ابزار تولید در نظر می‌گرفتند و برای انگیزش وی از پاداش‌ها و تنبیه‌های مادی استفاده می‌کردند؛ اما به تدریج و با گذشت زمان و به‌ویژه با انقلاب صنعتی که تغییرهای بسیار مهمی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی صورت گرفت، دیگر مدیران نتوانستند با شیوه‌های قدیمی مدیریت به‌طور موفقیت‌آمیزی عمل نمایند (همان: ۴۹).

آنها به این نتیجه رسیدند که دیگر نمی‌توان با روش مدیریت استبدادی و ساختار سلسله‌مراتبی در سازمان، بقای آن را تضمین کنند. به همین دلیل، تحقیقات بسیار زیادی در این زمینه صورت گرفت که مهم‌ترین آنها مطالعات «هاثورن»^۱ بود.

این مطالعات نشان دادند که مهم‌ترین عاملی که موفقیت سازمان به آن وابسته است سرمایه‌های انسانی است؛ چیزی که تا آن زمان به آن اهمیت چندانی داده نمی‌شد.

مدیران دریافته‌اند که میزان رضایت و انگیزش کارکنان، تأثیر مستقیمی در کارایی و اثربخشی سازمان دارد. از این رو در جست‌وجوی راه‌هایی بودند که بتوانند از طریق آنها به حداکثر اثربخشی و انگیزش دست یابند. آنها به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین عامل در ایجاد انگیزش در افراد، ایجاد حس احترام و اعتماد در کارکنان است (بالاترین نیازهای سلسله‌مراتب مازلو).

بهره‌وری، استفاده مؤثر و کارآمد از منابع موجود برای به‌دست آوردن خروجی بهتر است. بهره‌وری برای هر سازمانی ضروری است؛ اساس رشد، ترقی، رسیدن به هدف‌های تعیین شده و رقابت‌پذیری را بیشتر می‌کند، سبب کم شدن هزینه، جلوگیری از اتلاف وقت، پرداختن به موضوع‌های مهم، خروج از کارهای غیرضروری و خارج از حیطه وظایف، بالا رفتن کمیت و کیفیت کار و... می‌گردد.

توجه به بهبود بهره‌وری از مسئولیت‌های اصلی یک مدیر است. مدیری که فاقد دو فاکتور اساسی یعنی «شناخت هدف‌ها، مأموریت‌ها و محیط کار» و «تحلیل آن و اندازه‌گیری خروجی‌ها» در یک بازه زمانی باشد، به‌طور قطع مدیر موفقی نخواهد بود؛ زیرا این فاکتورها چراغ راهنمایی برای هر مدیر است که عوامل مؤثر در کمبود بهره‌وری را شناسایی و محل فرصت‌های افزایش بهره‌وری را جست‌وجو نماید.

سازمان‌های حفاظت اطلاعات با توجه به نوع کارکردهای موجود در آن و نوع مأموریت و هدف‌هایی که پیش‌روی آنان است، از جهت‌هایی با سازمان‌های تولیدی و

1. hawthorn.

صنعتی مشابه هستند؛ لیکن با توجه به اهمیتی که ساختار نیروهای مسلح دارد و از آنجایی که برنامه‌های سازمان‌های حفاظت اطلاعات در راستای تأمین ثبات و امنیت و صیانت نیروهای مسلح است و این مهم در واقع به‌عنوان زیرساخت توسعه کشور محسوب می‌شود، از سایر سازمان‌ها متمایز هستند.

بیان مسئله و ضرورت تحقیق: بهره‌وری و تعالی به‌عنوان یک اصل حیاتی برای دوام و بقای سازمان‌ها، نیازمند آن است که کارایی و اثربخشی سازمان‌ها محقق شده باشد؛ یعنی علاوه بر آنکه از مجموعه امکانات استفاده بهینه شده است، سازمان نیز توانسته باشد به هدف‌های از پیش تعیین شده، دست یابد. در سازمان‌های امنیتی، حاصل شدن امنیت برای جامعه هدف، بزرگ‌ترین و مهم‌ترین هدف سازمانی محسوب می‌گردد. وجود یا عدم وجود امنیت برای انسان و نهاد مرتبط با انسان، بستگی مستقیم به میزان تأثیر تهدیدها بر مؤلفه‌های مرتبط با مراجع اصلی امنیت در آن نهاد دارد (گروه مطالعات امنیت، ۱۳۸۷: ۵۰). ساحفاناجا بر اساس مأموریت و اساسنامه خود، وظیفه صیانت از کارکنان در موضوع‌های امنیتی و مبارزه با هرگونه تهدید و تبدیل آن به فرصت را دارد تا بتواند در بستر ناجا، امنیت کارکنان را محقق نماید.

نقش ساحفاناجا به‌عنوان هسته اصلی امنیت در ناجا، در کشور غیرقابل انکار است. فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی) در بیان زیبایی، به حفاظت اطلاعات فرمودند: «سازمان حفاظت اطلاعات جزء ضروری‌ترین و اصلی‌ترین بافت‌های نیروهای مسلح هستند». در واقع، وظیفه اصلی ایجاد امنیت در یگان حفاظت شونده بر اساس قانون بر دوش سازمان حفاظت اطلاعات است. چنانچه از منظر جامعه‌شناسی سازمانی نیز به وظایف حفاظت اطلاعات نگریسته شود، در ساده‌ترین شکل، این سازمان‌ها قرار است نیازی را تأمین نمایند؛ به تعبیر دیگر، سازمان‌های حفاظت اطلاعات کارویژه‌های خاصی دارند. یکی از مهم‌ترین کارویژه‌ها، تهدیدشناسی و آسیب‌شناسی است تا بتوانند بر اساس اطلاعات موجود، قدرت پیش‌بینی و پیشگیری خود را در یگان حفاظت شونده افزایش دهند.

با توجه به تهدیدهای خاص و به‌روز دشمن بر ضد کارکنان، نقش و اهمیت سازمان‌های حفاظت اطلاعات، موفقیت و یا عدم موفقیت آنها مستلزم توانمندی‌های درون سازمانی است. تجهیزات، فناوری‌ها، ساختار سازمانی، کارکنان و... به عنوان ابزار قدرت و موفقیت، تأثیرگذار هستند. انسجام درونی و امنیتی در حفاظت اطلاعات یکی از منابع قدرت به حساب می‌آید؛ فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی) می‌فرماید: «انسجام یکی از شرایط اصلی کار حفاظت اطلاعات است». در واقع، اگر حفاظت اطلاعات‌ها به‌عنوان منبع قدرت، نتوانند در درون خود انسجام لازم و روحیه اطاعت‌پذیری را تقویت نمایند، موفق به کسب اطلاعات بیرونی نمی‌گردند؛ لذا اعتبار و اقتدار بیرونی زمانی حاصل خواهد شد که استحکام و انسجام درونی به‌درستی شکل بگیرد و در این فرایند مهم، استفاده از ظرفیت‌های درون سازمانی و قدرت درونی، جایگاه ویژه‌ای دارد؛ لذا چنانچه به توانمندی‌های درون و برون سازمانی در این سازمان‌ها کم‌توجهی گردد، ضربه‌های سنگینی بر پیکره سازمان وارد خواهد شد؛ بنابراین ارتقای بهره‌وری و تعالی باید مأموریت همیشگی سازمان باشد. پژوهش حاضر از آن حیث حائز اهمیت است که در پی شناسایی شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات است.

با توجه به توضیحات ارائه شده، برشماری شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات، مسئله این تحقیق است که به مؤلفه‌های زیادی بستگی دارد. به‌طور قطع این تحقیق توان بررسی همه این شاخص‌ها را ندارد؛ از این رو برخی از شاخص‌هایی که سبب‌ساز بیشترین افزایش بهره‌وری و تعالی در سازمان می‌شوند، بررسی می‌گردند؛ بنابراین سؤال اصلی آن است که شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا کدامند؟

هدف‌های تحقیق

هدف اصلی: شناسایی شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا.

هدف‌های فرعی

- تبیین تعریف‌های بهره‌وری و تعالی؛
- تبیین عوامل ارتقای بهره‌وری در آیات و روایت‌ها؛

- تبیین شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا.

سؤال‌های تحقیق

سؤال اصلی: شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا کدامند؟

سؤال‌های فرعی

- تعریف‌های بهره‌وری و تعالی چیست؟

- عوامل ارتقای بهره‌وری در آیات و روایت‌ها کدامند؟

- شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا کدامند؟

روش تحقیق: روش تحقیق از لحاظ هدف «کاربردی» و از نظر روش «توصیفی» (اسنادی و کتابخانه‌ای) است. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از مبانی نظری و بر اساس تجربه‌های محقق صورت پذیرفت.

پیشینه تحقیق: بهبود بهره‌وری، موضوعی است که از ابتدای تاریخ بشر و در همه نظام‌های سیاسی و اقتصادی مطرح بوده است؛ اما تحقیق در مورد چگونگی افزایش بهره‌وری به‌طور نظام‌مند و در چارچوب مباحث علمی - تحلیلی از حدود ۲۳۰ سال پیش به‌طور جدی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفته است. واژه بهره‌وری را نخستین بار «فرانسوا کنه»^۳ ریاضیدان و اقتصاددان طرفدار مکتب فیزیوکراسی (حکومت طبیعت) به کار برد. «کنه» با طرح جدول اقتصادی، اقتدار هر دولتی را منوط به افزایش بهره‌وری در بخش کشاورزی می‌داند. در سال ۱۸۸۳ فرانسوی دیگری به نام «لیتره»^۴ بهره‌وری را دانش و فن تولید تعریف کرد. با شروع دوره نهضت مدیریت علمی در اوایل سال‌های ۱۹۰۰، «تیلور»^۵ و «فرانک و لیلیان گیلبرت»^۶ به منظور افزایش کارایی کارگران، درباره تقسیم کار، بهبود روش‌ها و تعیین زمان استاندارد، مطالعاتی را انجام دادند. کارایی به عنوان نسبتی از زمان واقعی انجام کار به زمان استاندارد از پیش تعیین شده تعریف شد. به‌طور مثال: اگر از کارگری در ۸ ساعت کار انتظار تولید ۱۰۰

3. Francois Quesnay.

4. Littre.

5. Taylor.

6. Frank & Lillian Gilbert.

واحد محصول را داشته باشیم اما در عمل کارگر مزبور ۹۶ واحد تولید کند گفته می‌شود کارایی آن ۹۶٪ است. اما واژه‌ای که به تدریج جنبه عمومی‌تر و کلی‌تر پیدا کرد و در ادبیات مدیریت رایج گردید، بهره‌وری بود؛ در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا، به‌طور رسمی بهره‌وری را چنین تعریف کرد: «بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید به دست می‌آید». بدین لحاظ می‌توان از بهره‌وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد. در اطلاعیه تشکیل مرکز بهره‌وری ژاپن در سال ۱۹۵۵ درباره بهبود بهره‌وری چنین بیان شده است: «حداکثر استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به روش‌های علمی؛ به طوری که بهبود بهره‌وری به کاهش هزینه تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد ملت، منجر شود». از دیدگاه مرکز بهره‌وری ژاپن، بهره‌وری یک اولویت و انتخاب ملی است که منجر به افزایش رفاه اجتماعی و کاهش فقر می‌گردد. مرکز بهره‌وری ژاپن از زمان تأسیس در سال ۱۹۵۵، نهضت ملی افزایش بهره‌وری در این کشور را تحت سه اصل رهنمون‌ساز به جلو هدایت نموده است که عبارت‌اند از:

- افزایش اشتغال؛
- همکاری بین نیروی کار و مدیریت؛
- توزیع عادلانه و برابر ثمره‌های بهبود بهره‌وری در میان مدیریت، نیروی کار و مصرف‌کنندگان.

افزایش قابل توجه بهره‌وری در شماری از کشورها در دهه‌های اخیر موجب شده است که ارتقای سطح بهره‌وری ملی به عنوان یک اولویت در سطح کشور مطرح باشد. به‌طور مثال: در دوره زمانی (۱۹۷۴-۱۹۶۷) کشور ژاپن بهره‌وری ملی خود را ۹۹/۶ درصد افزایش داد؛ در حالی که در همان مدت، مدیریت بهره‌وری ملی در کشورهای آلمان غربی و ایالات متحده آمریکا به ترتیب ۴۳/۳ و ۲۵/۲۹ درصد افزایش یافت. در اواخر دهه ۱۹۷۰ و اوایل دهه ۱۹۸۰ مرکز بهره‌وری آمریکا این تعریف را ارائه داد: «قیمت تعدیل شده سود = بهره‌وری» (طاهری، ۱۳۹۰: ۳۶).

با مطالعات صورت گرفته در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، پژوهش‌هایی پیرامون افزایش اثربخشی و کارایی (بهره‌وری) انجام گردید که برخی از مطالعات با عنایت به فرمایش‌های مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) درباره اصلاح الگوی مصرف بوده است (باقری، ۱۳۹۲: ۱۵۰).

برخی از پژوهشگران نیز در اهمیت بهره‌وری در سازمان، محیط فیزیکی و محیط روانی را توأمان مورد بررسی قرار دادند. در سازمان‌های حفاظت اطلاعات در خصوص موضوع پیش گفته، پژوهشی به دست نیامد. لیکن ویژگی پژوهش حاضر، شناسایی شاخص‌های بهره‌وری و تعالی موجود در سازمان حفاظت اطلاعات است.

تعریف‌ها و اصطلاحات

بهره‌وری: بهره‌وری در لغت به معنای بهره‌بری، بافایده‌گی، بهره‌داری، سودبرندگی و کامیابی است (لغت‌نامه هوشیار) و از نظر اصطلاحی برای آن تعریف‌های متفاوتی آورده‌اند. در زیر به برخی از تعریف‌های ارائه شده برای بهره‌وری اشاره می‌شود:

بهره‌وری، مفهومی است که برای نسبت خروجی به ورودی یک فرد، واحد و سازمان به کار گرفته می‌شود (خوش‌سیرت، ۱۳۹۲: ۶۷).

بهره‌وری، یک فرهنگ است، یک نگرش عقلایی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی‌تر است (جلیلیان، ۱۳۹۲: ۱۳۲).

بهره‌وری، نگرشی واقع‌گرایانه به زندگی است؛ یک فرهنگ است که در آن انسان با تفکر و هوشمندی خود، فعالیتش را با ارزش‌ها و واقعیت‌ها منطبق می‌سازد تا بهترین نتیجه را در راستای هدف‌های مادی و معنوی حاصل کند (فیاضی و ملک‌زاده آراسته، ۱۳۷۴: ۱۵).

سازمان بین‌المللی کار^۷ نیز بهره‌وری را چنین تعریف کرده است: «بهره‌وری عبارت است از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت)» (طاهری، ۱۳۷۸: ۲۰). در این تعریف «مدیریت» به‌طور ویژه یکی از عوامل تولید در نظر گرفته شده است.

در اصطلاح اطلاعاتی، بهره‌وری عبارت است از تلاش خزننده دشمن به منظور بهره‌برداری از کارکنان خودی، در راستای تأمین هدف‌های خود (صفری، ۱۳۸۲: ۸۰).

گرچه تعریف‌های عمومی زیادی برای بهره‌وری وجود دارد اما به منظور قابلیت اجرایی کردن آن، تعریف بهره‌وری می‌بایست هماهنگ و سازگار با نیازهای ویژه و معین سازمان باشد تا بتواند محیطی بهره‌ورجو، با کارکنانی مشوق برای اجرای بهره‌وری ایجاد کند و اگر سازوکاری مناسب برای مشارکت تمامی کارکنان تدوین و به کار گرفته شود، می‌توان گفت قدم‌های مؤثری در ایجاد بهره‌وری برداشته شده است؛ ولی تداوم و افزایش مستمر آن، مستلزم مواردی مانند تسهیم منافع حاصل از بهره‌وری میان کارکنان، اصلاح ساختار سازمانی و ایجاد یک ساختار سازمانی مناسب برای بالفعل درآوردن برنامه‌های افزایش بهره‌وری، توسعه و بهسازی نیروی انسانی متناسب با ساختار سازمانی ایجاد شده و توسعه و نوسازی فناوری‌های موجود است.

بهره‌وری در لغت به معنی قدرت تولید و بارور بودن و مولد بودن به کار رفته و در ادبیات فارسی، بهره‌وری، با فایده بودن و سود برندگی معنی شده است. از تعریف‌های کاربردی بهره‌وری نیز می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

«استیگل»^۸ در تعریف بهره‌وری می‌گوید: «نسبت میان بازده و مرتبط به عملیات تولیدی مشخص و معین است».

«ماندل»^۹ بهره‌وری را چنین تعریف کرده است: «بهره‌وری نسبت بازده تولید به واحد منابع مصرف شده است که با یک نسبت مشابه با دوره پایه مقایسه می‌شود و به کار می‌رود».

در تعریف دیگری بهره‌وری عبارت است از اینکه، سازمانی به هدف‌های خود دست یابد و این کار را از طریق تغییر یا تبدیل داده‌ها به ستاده‌ها، با کمترین هزینه به انجام برساند. از این‌رو، بهره‌وری مستلزم اثربخش بودن و کارایی سازمان است. برای اینکه بتوانیم به بهره‌وری برسیم باید بدانیم که چگونه از انباشت دانش و خلاقیت موجود در کارکنان و

8. Stigle .

9. Mundle

نیروی کار آنان که از راه تعلیم و تربیت، آموزش، انگیزش، دانش و تلاش گروهی که در آن ذخیره شده است، بهره‌برداری نمایم (احمدی، ۱۳۸۸: ۴۳).

سازمان حفاظت اطلاعات: سازمان امنیتی و حفاظتی به سازمان‌هایی از مجموعه حاکمیت گفته می‌شود که به صورت هماهنگ برای رسیدن به هدف‌ها با انجام فعالیت‌های پیشگیرانه و مقابله‌ای مستمر نسبت به حفاظت از موضوع‌های مهم و اساسی در حوزه مأموریت‌های محول و تأمین امنیت آن موضوع‌ها و صیانت از سازمان مربوط در مقابل خطرها، در چارچوب قانون اقدام می‌نمایند (کریمایی، ۱۳۹۱: ۱۲).

سازمان حفاظت اطلاعات ناجا یکی از سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی در نیروهای مسلح است که وظیفه آن براساس اساسنامه عبارت است از: «پیش‌بینی، پیشگیری، کشف، شناسایی، مقابله و خنثی نمودن فعالیت‌های جاسوسی، براندازی، خرابکاری، موارد ایجاد نارضایتی و اخلال در انجام مأموریت، نفوذ جریان‌های سیاسی و پیگیری جرایم شبه امنیتی و جرایم غیرامنیتی بانندی و مهم و تهیه الگوی طرح‌ها و دستور کارهای لازم در زمینه حفاظت اسناد و اطلاعات، حفاظت اماکن و تأسیسات، حفاظت سلاح و مهمات و تجهیزات، حفاظت کارکنان و حفاظت فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور حفظ و صیانت نیروی انتظامی و کارکنان آن در چارچوب قوانین و مقررات مربوط» (ماده ۲).

«حفاظت اطلاعات نیروی انتظامی سازمانی است در سلسله مراتب فرماندهی مستقل و متمرکز در تابعیت فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی) (ماده ۳).

«کسب و جمع‌آوری اخبار، تولید، تجزیه و تحلیل و طبقه‌بندی اطلاعات مورد نیاز مأموریت‌های حفاظت اطلاعات نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران» (ماده ۴).

بهره‌وری: «کنه» با طرح جدول اقتصادی^۱، اقتدار هر دولتی را منوط به افزایش بهره‌وری در بخش کشاورزی می‌داند (طاهری، ۱۳۷۸: ۲۰).

«لیتره» بهره‌وری را دانش و فن تولید تعریف کرد.

بهره‌وری از دیدگاه نظام‌مند، طبیعت پیچیده‌ای دارد و در کل نظام مطرح می‌گردد؛ بنابراین، بهره‌وری عبارت است از نسبت بین مجموعه خروجی‌های یک مجموعه، به ورودی‌های آن (طاهری، ۱۳۷۸: ۲۰).

برای تعیین بهره‌وری سازمان می‌بایست «نسبت بهره‌وری کل» را تعیین نمود؛ زیرا دربر دارنده نتایج آن دسته از عملیات محسوب می‌شود که قابل استناد به داده کل (یعنی ذخیره سرمایه، نیروی کار و غیره) است (فیاضی و ملک‌زاده آراسته، ۱۳۷۴: ۱۱).

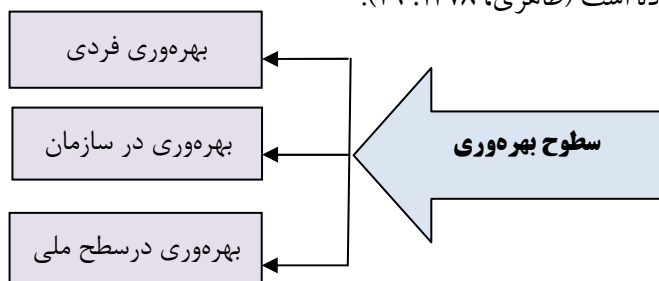
سطوح بهره‌وری: بهره‌وری دارای سطوح مختلف است؛ فراگیری بهره‌وری از سطح فردی تا جهانی است که در زیر تنها به سطوح فردی، سازمانی و ملی اشاره می‌گردد:

- بهره‌وری فردی: منظور از بهره‌وری فردی، استفاده بهینه از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد در مسیر پیشرفت زندگی خود است. از دید منافع سازمانی، ارتقای بهره‌وری در افراد، بهبود بهره‌وری سازمان را در پی خواهد داشت. آموزش، یادگیری و رشد نیروی انسانی در سازمان و مشارکت افراد در اداره سازمان، علاوه بر بهره‌وری فرد، سبب افزایش بهره‌وری در سازمان خواهد شد. به فعل در آوردن نیروهای بالقوه و استعدادهای شگرف در راستای سازندگی، موجب پیشرفت و بهروزی فرد و هم‌سویی با سازمان و سبب بهره‌وری سازمان خواهد شد. یکی از دلایل افزایش بهره‌وری در سازمان‌های پیش‌تاز امروزی، رشد و یادگیری در میان کارکنان آن سازمان‌ها است؛

- بهره‌وری در سازمان: بهبود بهره‌وری در سازمان، نتیجه بهره‌برداری بهینه و مؤثر و کارآمد از منابع، کاهش ضایعات، کاهش قیمت تمام شده، بهبود کیفیت، ارتقای رضایت مشتریان، دلبذیری در محیط کار و افزایش انگیزه و علاقه کارکنان به کار بهتر است که در نهایت موجب رشد و توسعه سازمان خواهد شد. به این گونه سازمان‌ها، در اصطلاح «سازمان‌های یادگیرنده»^{۱۱} می‌گویند؛

- بهره‌وری در سطح ملی: افزایش بهره‌وری تنها راه توسعه اقتصاد کشورها است که موجب ارتقای سطح رفاه زندگی یک ملت می‌گردد. تحول معجزه‌آسای رشد و توسعه

اقتصادی در کوتاه‌مدت در برخی از کشورها از جمله: ژاپن، آلمان، چین و... نتیجه افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه، کارا و اثربخش آنها از منابع فیزیکی و انسانی کشورهایشان بوده است (طاهری، ۱۳۷۸: ۲۹).



شکل شماره ۱- سطوح بهره‌وری

عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری

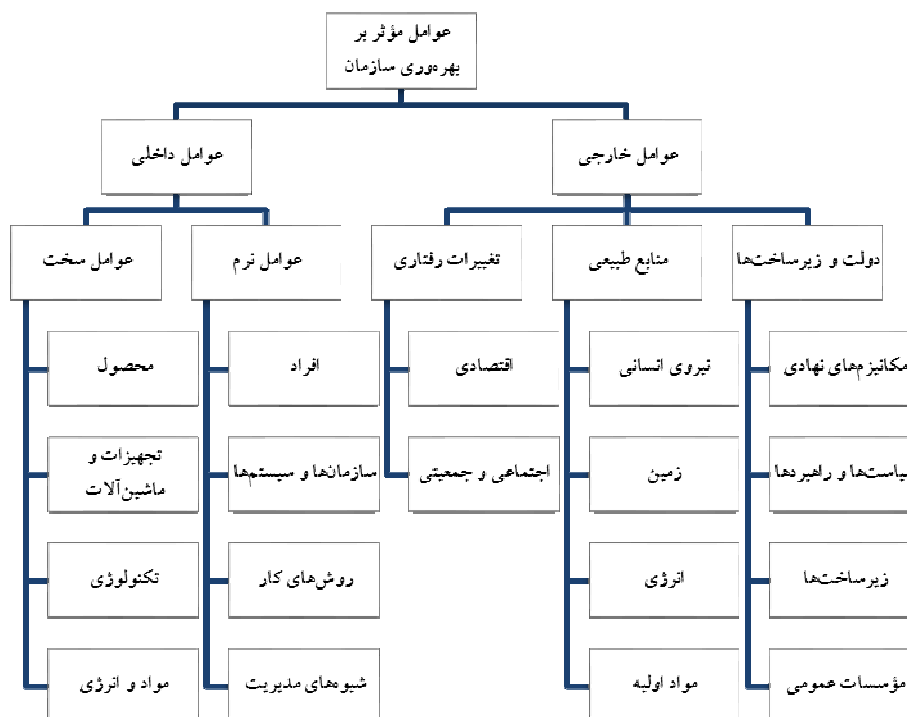
افزایش بهره‌وری، انجام بهتر کارها نیست؛ بلکه مهم‌تر از آن، انجام کارهای مقبول است. منظور از عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری، تشخیص عوامل اصلی و کلیدی یا کارهای درستی است که می‌تواند مورد توجه و علاقه مدیران در بهره‌وری باشد.

در میان عوامل متعدد اثرگذار در بهره‌وری، دو گروه نقش اصلی دارند: عوامل داخلی و عوامل خارجی.

- **عوامل خارجی:** به عواملی اطلاق می‌شود که از خارج بر سازمان اثر می‌گذارند و تحت اختیار افراد و مدیران درون سازمان نیستند؛ یعنی مدیریت تشکیلات، قادر نیست در کوتاه‌مدت آنها را تحت واپایش درآورد و یا بر آنها تأثیر گذارد؛ بنابراین، سازمان باید خود را با تغییرهای آنها منطبق سازد. مانند قوانین و مقررات ملی، سیاست‌های بین‌المللی، آیین‌نامه‌ها و قوانین مالیاتی، عوامل و روابط اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و... (پیمان و دیگران، ۱۳۷۴: ۷۱).

- **عوامل داخلی:** این عوامل تحت حیطه و اختیارات افراد و مدیران داخل سازمان است که با تعمق و مدیریت صحیح، می‌توانند با بهره‌وری بالا به کار گرفته شوند (طاهری، ۱۳۷۴: ۱۸۲).

برای بهبود عملکرد بنگاه، باید عوامل خارجی که در مدیریت و کارایی سازمان مؤثرند، در نظر گرفته شوند. از این رو نخستین گام مدیریتی در راستای افزایش بهره‌وری، تشخیص دامنه مشکلات در چارچوب دو گروه عوامل داخلی و خارجی و گام بعدی، تشخیص عوامل قابل واپایش است (همان).



شکل شماره ۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری یک سازمان (طاهری، ۱۳۷۴: ۱۸۲).

راهبردهای بهبود بهره‌وری

راهبرد، عبارت است از: برنامه جامع، واحد و کاملی که بر مبنای آن نیل به هدف‌های اساسی سازمان تضمین می‌گردد. بنا به این تعریف، راهبرد، نوعی برنامه است که مقصود یا منظور اصلی سازمان را برحسب خدمتی که به جامعه عرضه خواهد کرد، معین می‌نماید.

راهبرد، الگویی برای پاسخ سازمان به محیط اطرافش در طول زمان است. راهبرد، افراد و دیگر منابع هر سازمان را با تهدیدها و مخاطراتی که به‌وسیله دنیای خارج ایجاد شده است، مرتبط می‌سازد. راهبرد، برای سازمان با توجه به هدف‌های چندگانه‌اش، مسیر واحدی معین و به‌کارگیری منابع را در راستای کسب هدف‌های جامع، هدایت می‌کند (رضایان، ۱۳۷۷: ۱۰۵).

باید همواره توجه داشت که بهره‌وری دارای یک سیر تکاملی است که طی آن شرکت‌ها و مؤسسه‌های تولیدی و خدماتی و کشورها، از طریق کارایی و اثربخشی بسیار، سعی می‌کنند بهره‌وری را بالا ببرند (طاهری، ۱۳۷۴: ۲۰۳).

برای رسیدن به بهبود در بهره‌وری، باید برنامه‌ریزی کرد. برای طراحی یک برنامه کامل و جامع به‌منظور نیل به بهبود در بهره‌وری، باید مراحل زیر را اجرا کرد:

- تجزیه و تحلیل موقعیت سازمان؛
- طراحی برنامه بهبود در بهره‌وری؛
- ایجاد انگیزه و آگاهی لازم نسبت به بهره‌وری؛
- اجرای برنامه؛
- ارزیابی برنامه.

مهم‌ترین گام در بهبود بهره‌وری، شناخت، بررسی و تجزیه و تحلیل وضع موجود سازمان است. راه‌های گوناگونی برای تشخیص و درمان بیماری‌های یک سازمان وجود دارد. در بیشتر مواقع، بیماری سازمان در هر سه قلمروی سخت‌افزار، نرم‌افزار و نیروی

انسانی وجود دارد. تشخیص نارسایی‌های سازمان در قلمروی سخت‌افزار، به مراتب آسان‌تر از دو قلمروی دیگر است (همان: ۱۸۲).

در برخی از سازمان‌ها، از گردش کار نامناسب شکایت می‌شود؛ اما در بررسی‌های دقیق‌تر می‌توان به این نتیجه رسید که ناآگاهی کارکنان از جزئیات نظام گردش کار، مسئله واقعی است. گردش کار نامناسب، بیماری در حوزه نرم‌افزار است؛ در حالی که ناآشنایی کارکنان، نارسایی در حوزه نیروی انسانی است؛ عکس این موضوع نیز رخ می‌دهد؛ بنابراین، می‌توان اذعان کرد که مهم‌ترین گام برای بهبود بهره‌وری، شناخت دقیق وضعیت کنونی است.

عوامل مؤکد ارتقای بهره‌وری در آیات و روایت‌ها

تکلیف بهره‌رسانی به خلق: حق و تکلیف، دوش به دوش یکدیگرند؛ این‌طور نیست که همه حق‌ها را به بعضی داده باشند و همه تکلیف‌ها را بر دوش بعضی دیگر گذاشته باشند. «حق» بهره است و «تکلیف» زحمت، کار و مشقت؛ هر کس که از اجتماع بهره‌ای می‌برد باید به همان نسبت، متحمل زحمت و به دوش کشیدن بار اجتماع باشد (مطهری، ۱۳۷۳: ۱۱۵). رسول اکرم (ص) فرمود: «از رحمت الهی محروم است آن کس که سنگینی‌اش بر دوش اجتماع باشد و فقط باری بر دوش دیگران باشد و باری از دوش دیگران بر ندارد» (کلینی، ۱۳۶۵: ۱۲).

عزت مسلمانان، محرک ارتقای بهره‌وری: امر دیگری که باید در این موضوع توجه شود، عنایت اسلام به عزت مسلمان‌ها در مقابل کافران است؛ تا آنجا که در فقه اسلامی قاعده‌ای به نام «نفی سبیل» وجود دارد. «خداوند هرگز راهی برای تسلط کافران بر مؤمنان قرار نداده است» (نساء: ۱۴۱). ظاهر این آیه به‌طور کامل گویا و روشن است که خداوند هرگونه عمل، حکم و رفتاری را که سبب سلطه کفار بر مسلمان‌ها شود نمی‌پذیرد.

از سویی، حفظ شرافت و کرامت مسلمانان از ضرورت‌های دین اسلام است. این ضرورت با توجه به روایت‌ها و آیات به‌طور کامل روشن و آشکار است؛ برای مثال: خداوند در قرآن کریم می‌فرماید: «عزت مخصوص خدا و پیامبر (ص) و مؤمنان است» (منافقون: ۸). خداوند متعال در این آیه، عزت را مخصوص مسلمانان می‌داند؛ از جمله مسائلی که می‌تواند عزت مسلمانان را مخدوش کند وابستگی اقتصادی و دنیوی به کفار

است. بر این اساس، هر چه در راه استقلال و پیشرفت جامعه اسلامی گام برداشته شود، به جامعه مطلوب اسلام نزدیک‌تر خواهیم شد.

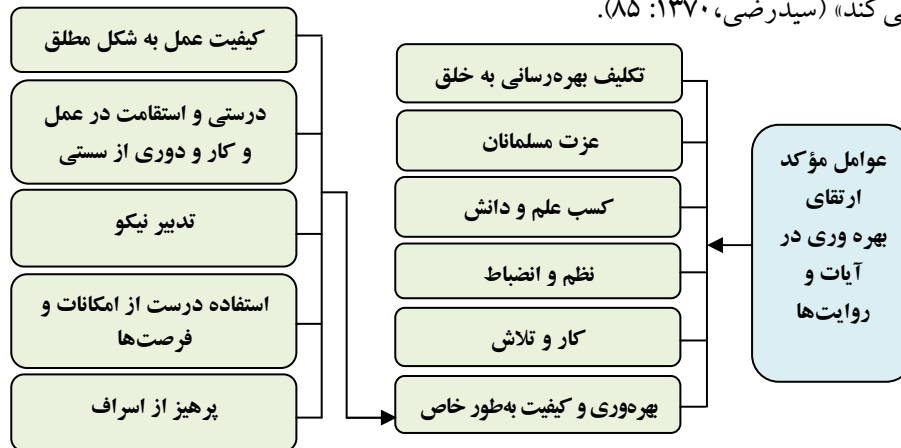
کسب علم و دانش: کسب علم و دانش از اموری است که تأکید و توصیه معارف دینی ما درباره آن بسیار روشن است: «بگو آیا کسانی که می‌دانند با کسانی که نمی‌دانند یکسانند؟ تنها خردمندان متذکر می‌شوند» (زمر: ۹). «بگو پروردگارا! علم مرا افزون کن» (طه: ۱۱۴). پیامبر اکرم (ص) فرمودند: «علم را بجوید هر چند در چین؛ چرا که جستن علم بر هر مسلمانی واجب است» (مجلسی، ۱۴۰۳ ق، ۱۸۰).

نظم و انضباط: از دیگر لوازم بهره‌وری در امور، داشتن نظم و انضباط است. مراد از انضباط جدیت، سازمان‌پذیری، آراستگی، نظم و ترتیب، سعی و کوشش در کارها و پرهیز از هرگونه سستی و بی‌سامانی در امور است (خلیلیان: ۱۳۸۱). روایت‌ها در این باره به صورت غیرمستقیم به اهمیت پیشرفت و ارتقای بهره‌وری در امور دنیوی اشاره دارند. در این موضوع نیز به یک روایت اشاره می‌شود. امام علی (ع) می‌فرمایند: «به شما و همه فرزندان و کسانم و هر کس که این نامه به دست وی برسد، سفارش می‌کنم که تقوا پیشه سازید و کارهای خود را نظم بدهید» (سیدرضی، ۱۳۷۰: ۷۶).

کار و تلاش: از لوازم ابتدایی ارتقای بهره‌وری و حرکت در مسیر پیشرفت حقیقی، تلاش و جدیت در کار است. آیات و روایت‌ها در این زمینه تأکید بسیاری دارند؛ اگر چه، در بیشتر موارد، ناظر به عمل برای آخرت هستند اما لزوم تلاش برای ارتقای کیفیت زندگی دنیوی را نیز می‌توان از آن برداشت کرد.

در برخی آیات به نفس عمل و تلاش هر شخص و اینکه آینده و آخرتش در گرو اعمالش است، اشاره شده است؛ مانند این آیات: «برای انسان جز آنچه تلاش کرده (هیچ نصیب و بهره‌ای) نیست و اینکه تلاش او به زودی دیده خواهد شد» (نجم: ۳۹ و ۴۰). «پروردگارشان دعای آنان را اجابت کرد (که) به یقین من، عمل هیچ عمل‌کننده‌ای از شما را از مرد یا زن تباہ نمی‌کنم» (آل عمران: ۱۹۵).

روایت‌ها نیز مملو از سفارش به عمل و تلاش است. از جمله می‌توان به این روایت در نهج‌البلاغه اشاره نمود. امام علی (ع) فرموده‌اند: «علم قرین عمل است؛ از این‌رو، هر کس عالم باشد به علم خود عمل کند و علم عمل را به دنبال خود فرا می‌خواند؛ اگر عمل بدان پاسخ مثبت داد و فراخوان علم را اجابت کرد، می‌ماند و گرنه از صحنه جان آدمی کوچ می‌کند» (سیدرضی، ۱۳۷۰: ۸۵).



شکل شماره ۳- عوامل مؤکد ارتقای بهره‌وری در آیات و روایت‌ها

بهره‌وری و کیفیت در آیات و روایت‌ها

به بهره‌وری، به معنای استفاده بهینه از امکانات، در آیات و روایت‌ها با تعبیرهای گوناگون توجه شده است. کیفیت عمل، درستی و استقامت در عمل و کار و دوری از سستی، تدبیر نیکو، استفاده درست از امکانات و فرصت‌ها و پرهیز از اسراف همگی از مضامینی است که، در این موضوع، شایان توجه است.

کیفیت عمل به شکل مطلق: در بسیاری از آیات، علاوه بر نفس عمل و کار، به کیفیت آن نیز بسیار تأکید شده است: «کسانی که ایمان آوردند و کارهای نیکو کردند (بدانند) که ما پاداش کسی را که نیکو کرده باشد ضایع نمی‌کنیم» (کهف: ۳۰).

«آنچه بر زمین است آرایش آن قرار دادیم، تا ایشان را بیازماییم که کدام یک نیکو کارترند» (کهف: ۷).

بر اساس دو آیه بالا، اصل آفرینش انسان برای آزمایش او به این منظور است که روشن شود کدام انسان نیکوتر عمل می‌کند؛ پیداست که برای خالق عظیم - که فرازمانی و فرامکانی است - آزمون بی‌معناست؛ بلکه می‌خواهد بر خود مکلفان حجت تمام شود.

در روایت‌های بسیاری نیز بر کیفیت و نیکو انجام دادن امور تأکید شده است:

امام علی(ع) فرموده است: «ارزش هر کس به چیزی (کاری، هنری) است که آن را نیکو انجام می‌دهد (و در آن تخصص دارد)» (سیدرضی، ۱۳۷۰: ۱۸، حکمت ۸۱).

همچنین فرموده است: «مردمان فرزندان کاری‌اند که آن را خوب انجام می‌دهند» (مفید، ۱۴۱۴ ق: ۳۰۰)؛ یعنی همان‌گونه که هر کسی به پدر و اصل و تباری منسوب است و بدان شناخته می‌شود و ارج می‌بیند، صنعت، رشته، کار، علم و تخصصی نیز که انسان در آن پخته و ماهر است و آن را خوب می‌داند و نیکو می‌پردازد، مانند اصل، تبار، گوهر و نژاد است؛ مردم همان‌گونه که فرزندان پدران خویشند و بدان شناخته می‌شوند، فرزندان مهارت‌ها، هنرها و ارزش‌های کیفی کار خویش نیز هستند و بدان شناخته و منسوب می‌شوند؛ چنانکه گفته می‌شود: فلانی پزشک خوبی است؛ صنعتگر خوبی است و... این سخن امام علی(ع) تأکید است بر اهمیت کیفی هر کار و هر حرفه و هر هنر؛ یعنی که ارزش واقعی به مهارت و خوبی کار است نه به اندازه آن. این تعلیم سازنده، دلیل روشنی بر ارزش تخصص است (حکیمی، ۱۳۸۴، ج ۱: ۴۹۰).

درستی و استقامت در عمل و کار و دوری از سستی: اگر درستی، استقامت و پایداری در کارها نباشد، نمی‌توان انتظار ارتقای بهره‌وری و کیفیت در امور را داشت. از این‌رو، در اینجا به روایت‌هایی اشاره می‌شود که به اهمیت این موضوع اشاره دارند.

امام صادق(ع) به نقل از پیامبر اکرم(ص) فرموده است: «از خدا درستی و استقامت بخواهید و همراه آن، درستی و استقامت در عمل و کار» (نوری، ۱۴۰۸ ق، ج ۵: ۱۶۱).

امام علی(ع) نیز فرموده است: «هر که تسلیم سستی و سهل‌انگاری شود، حق خود و دیگران را تباه سازد» (سیدرضی، ۱۳۷۰، ج ۴: ۵۳).

تدبیر نیکو: تدبیر در لغت به معنای به پایان کاری نگرستن، در امری اندیشیدن، کار ساختن، مشورت کردن و اسم مصدر به معنای پایان‌بینی و مشورت آمده است (معین، ۱۳۸۱). این امر از مهم‌ترین مؤلفه‌های پیشرفت و ارتقای کیفیت و بهره‌وری است. اساساً پیشرفت و ارتقای بهره‌وری همان تدبیر در بهتر بهره گرفتن از امکانات است. در این قسمت، به تعدادی از روایت‌های معصومان (ع) در باب تدبیر در زندگی و اهمیت آن اشاره شده است.

امام علی (ع) فرموده است: «ای مردم! در دنیایی که تدبیری در آن نباشد خیری نیست» (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۶۷: ۳۰۷- از کتاب المحاسن).

«هر که تدبیرش بد باشد در نابودی و هلاک خود شتاب کرده است» (آمدی، ۱۳۸۸: ۳۵۶).

«هیچ مالی سودمندتر از عقل نیست... و هیچ عقلی همچون تدبیر نیست» (سیدرضی، ۱۳۷۰: ۲۶).

«بهترین دلیل زیادی عقل حسن تدبیر است» (آمدی، ۱۳۸۸: ۳۵۵).

«دوری کردن از تبذیر و به کار بردن تدبیر نیکو از نشانه‌های عقل است» (همان: ۱۵۱).

این حدیث بر دو مطلب در باب بهره‌وری تأکید دارد؛ یکی دوری از اسراف و درست به کار بردن امکانات و دیگری تدبیر نیکو در کارها. البته پیداست که دوری از اسراف خود از تدبیر نیکو است.

استفاده درست از امکانات و فرصت‌ها: استفاده صحیح از امکانات و فرصت‌ها به بهترین شکل که خود از نتایج تدبیر نیکوست از مؤلفه‌های اساسی ارتقای بهره‌وری در زندگی است. در این زمینه در منابع دینی اشاره‌های زیادی شده است. در روایت‌های زیر به لزوم استفاده درست از امکانات و فرصت‌ها اشاره شده است:

امام علی (ع) فرموده است: «عاقل کسی است که یک نفس به کار بی سود نپردازد و چیزی که با او نماند گرد نیاورد» (آمدی، ۱۳۸۸: ۱۴۵).

یکی از امامان (ع) فرموده است: «هم‌نشینان سه دسته‌اند: هم‌نشینی که از او بهره‌مند می‌شوی، پس همواره نزد وی باش! و هم‌نشینی که به او بهره می‌رسانی، پس او را گرامی دار! و هم‌نشینی که نه از او بهره می‌بری و نه به او بهره می‌رسانی، پس از او بگریز!» (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۲۰۳: ۲۰۳؛ از کتاب عوالی اللثالی).

هم‌نشینی با کسی که سود مالی حلال و یا سود معنوی به ما نرساند جز تضييع عمر و فرصت
پيشرفت نخواهد بود که در مسير ارتقای بهره‌وری در زندگی باید از آن اجتناب نمود.

پرهیز از اسراف: اسراف در لغت به معنای گزاف کاری کردن، در گذشتن از حد میانه،
تلف کردن و ولخرجی کردن است (معین، ۱۳۸۱). از نظر اسلام و قرآن، اعتدال در
مصرف، میانه‌روی و صرفه‌جویی - به معنای مصرف درست و متناسب - اصلی اساسی در
ارتقای بهره‌وری و از اصول نخستین اقتصاد اسلامی است. از این رو، مؤمنان برای دستیابی
به کمال شخصی و جمعی و امت اسلامی، برای رسیدن به پیشرفت حقیقی و جامعه نمونه و
برتر، گریزی از توجه جدی به آن در نظام اقتصادی خویش ندارند.

قرآن کریم به شدت با اسراف مخالفت می‌کند و عامل آن را، در خباثت، برادر شیطان
نامیده است. در ادامه به آیاتی که در مذمت این موضوع آمده است اشاره می‌شود.

«بخورید و بیاشامید و اسراف نکنید؛ زیرا خدا اسراف کنندگان را دوست ندارد»
(اعراف: ۳۱).

«و حق خویشاوندان و حق تهیدست و از راه مانده را پرداز، و هیچ‌گونه اسراف و
ولخرجی مکن. بی‌تردید اسراف کنندگان و ولخرجان برادران شیاطینند و شیطان همواره
نسبت به پروردگارش بسیار ناسپاس است» (اسراء: ۲۶ و ۲۷).

روایت‌های بسیاری نیز بر لزوم پرهیز از اسراف و حرمت این امر مذموم، تأکید
کرده‌اند. در اینجا برای نمونه به چند روایت اشاره می‌کنیم:

امام علی (ع) فرموده است: «دادن مال، در غیر جای خود، تبذیر و اسراف است؛ اسراف
صاحبش را در دنیا بالا می‌برد و در آخرت به زمین می‌زند و نزد مردم گرامی‌اش می‌دارد و
نزد خدا خوارش می‌کند» (سیدرضی، ۱۳۷۰: ۷).

«اسراف در هر چیزی جز در کارهای خیر، مذموم و نکوهیده است». (آمدی، ۱۳۸۸: ۱۵۵).
با توجه به مطالب بالا می‌توان نتیجه‌گیری کرد که با به‌کارگیری و عنایت روزافزون به
فرهنگ دینی، کیفیت مطلوب و ارتقای بهره‌وری از امکانات و توان نیروی انسانی به شکلی
که مطلوب سازمان است به دست می‌آید؛ در سطح وسیع‌تر هم باید گفت جامعه نیز به سوی

تعالی مادی خواهد رفت. شایسته است با توجه به معارف والای دینی، کارکنان در امور مربوط به خود، بیشترین تلاش را برای ارتقای بهره‌وری داشته باشند؛ تا از این طریق هم به مواهب دنیوی بیشتری برسند و موجبات عزت جامعه اسلامی را فراهم آورند و هم اینکه با کسب رضایت حضرت حق در راستای زندگی سعادت‌مندانه جاوید اخروی گام بردارند.

بهره‌وری در سازمان‌های حفاظتی

سازمان‌های حفاظت اطلاعاتی، مأموریت پیشگیری، کشف، شناسایی، خنثی‌سازی و مقابله با اقدام‌های سازمان‌های اطلاعاتی کشورهای حریف، گروه‌های مخالف و عوامل ایجاد نارضایتی را برعهده دارند. رسالت واقعی آنان حفاظت و حراست از اسرار و اطلاعات نظام در مقابل سازمان‌های اطلاعاتی دشمن و دوست است (عسگری و بخشی، ۱۳۹۰: ۲۰۹)؛ بنابراین، این سازمان‌ها «مجموعه‌ای از اجزای مهم وابسته به ارکان دولتی هستند که علت وجودی آنها در حقیقت، واکنشی منطقی است برای حفاظت از منافع مهم و حیاتی در برابر آسیب‌ها و تهدیدهای امنیتی و شبه‌امنیتی که متوجه این منافع است. این سازمان‌ها از جایگاه ویژه‌ای در همه نظام‌های سیاسی برخوردارند؛ به طوری که داخلی‌ترین لایه ساختار امنیتی هر نظام سیاسی، مجموعه حفاظتی آن نظام است. این موضوع نه تنها در نظام‌های سیاسی، بلکه در صنایع، مؤسسه‌ها و شرکت‌ها، امری بدیهی است؛ به گونه‌ای که حتی شرکت‌های کوچک و مؤسسه‌های خصوصی برای رسیدن به منافع بیشتر، توجه جدی به حفاظت دارند» (چاک‌سنه‌والد، ۱۳۷۷: ۲۲).

سازمان‌های حفاظتی با اقدام‌های پنهان و آشکار خود زمینه‌های کسب، حفظ، بسط و توسعه قدرت یگان حفاظت شونده را در دستورکار خود قرار دارند. بر این اساس، سازمان‌های حفاظتی به‌عنوان ضرورتی حیاتی برای هر کشور در جبهه فعالیت‌های پنهان و آشکار، نقش اساسی در پیشگیری از ناامنی و شناخت و خنثی نمودن تهدیدها، کشف و بهره‌برداری از فرصت‌ها، انجام اقدام‌ها و خنثی‌سازی و مقابله اصولی با عوامل ناامنی را دارند و چنانچه کشوری فاقد مجموعه اطلاعاتی و حفاظت اطلاعاتی کارآمد و اثربخش باشد، دچار ناامنی در عرصه‌های مختلف گردیده و بسترهای لازم برای اجرای مقاصد

سلطه‌گری بیگانگان، پس‌روی و عقب‌ماندگی در ابعاد گوناگون برای آن کشور فراهم می‌گردد (همان).

یکی از مهم‌ترین مباحث مطرح شده در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، اثربخشی و کارایی آن در برابر حریف و انجام حداکثری وظایف می‌باشد که از آن به‌عنوان بهره‌وری یاد می‌کنند. برای اینکه بتوانند به حداکثر بهره‌وری دست یابند، نیازمند مدیریت واحد و یکپارچه و انسجام درونی هستند. مدیریت، بدون شناخت عناصر و مؤلفه‌های متعددی از جمله شناخت محیط داخلی و خارجی و همچنین، عوامل مترتب بر آن امکان‌پذیر نیست. پویایی سازمان‌ها در پرتوی بهره‌گیری از فرصت‌ها جلوه‌گر می‌شود. استفاده از فرصت‌ها نیز با شناخت لازم و کافی از حوزه‌ی مأموریت‌های سازمان امکان‌پذیر می‌گردد.

در هر جامعه و به‌تبع آن در هر سازمان، هنجارهایی حاکم است که افراد آن جامعه و سازمان‌ها، فعالیت‌های خود را بر اساس آن معیارها ساماندهی می‌کنند که به آن ارزش‌های سازمانی می‌گویند. ارزش‌ها، باورها، ادراک‌ها، گرایش‌ها و نگرش‌هایی هستند که در سازمان‌ها نهادینه شده و به‌نوعی مسیر فعالیت سازمان‌ها را تعیین می‌نمایند. در سازمان‌های اطلاعاتی و حفاظتی نیز ارزش‌هایی حاکم می‌باشند که مختص همان سازمان است و بدون توجه و ارزش‌گذاری برای آن ارزش‌ها، عملاً یک سازمان کارایی خود را از دست می‌دهد. در مقابل ارزش‌ها، ضداً ارزش‌ها، ناهنجاری‌ها، انحراف‌ها و آسیب‌ها قرار دارند که مانع پیشرفت و به‌تکامل رسیدن می‌گردند و همچنین مشکلاتی را فرا روی این سازمان‌ها قرار می‌دهند. در این فرایند، نیروی انسانی موجود در سازمان، مدیران، فناوری‌های به‌کار گرفته شده در آن و ساختار سازمانی نقش مهمی دارند و در راستای حفظ فرهنگ موجود، حذف ضداً ارزش‌ها و تقویت هنجارها و ارزش‌های پذیرفته شده سازمانی، می‌توانند تأثیرگذار باشند.

مهم‌ترین اصل در نظام مبتنی بر ولایت فقیه، علاوه بر اجرای دقیق قانون، بهره‌مندی از چشمه‌ی جوشان رهنمودها و فرمایش‌های مقام معظم رهبری و فرماندهی کل قوا (مدظله‌العالی) می‌باشد. رهنمودها، تدبیرها و فرمان‌های بنیانگذار نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران

حضرت امام خمینی(ره) و جانشین صالح ایشان امام خامنه‌ای(مدظله‌العالی) همواره چراغ راه جویندگان فضیلت و سعادت در عرصه‌های گوناگون فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و نظامی بوده است. به همین دلیل، تبیین فرمایش‌های این بزرگواران به‌ویژه برای سازمان‌های مهمی همچون سازمان‌های حفاظت اطلاعات، گامی بلند برای تعمیق بصیرت و تقویت کارکردها و بهره‌وری و تعالی سازمانی می‌باشد.

شاخص‌های بهره‌وری و تعالی در سازمان حفاظت اطلاعات

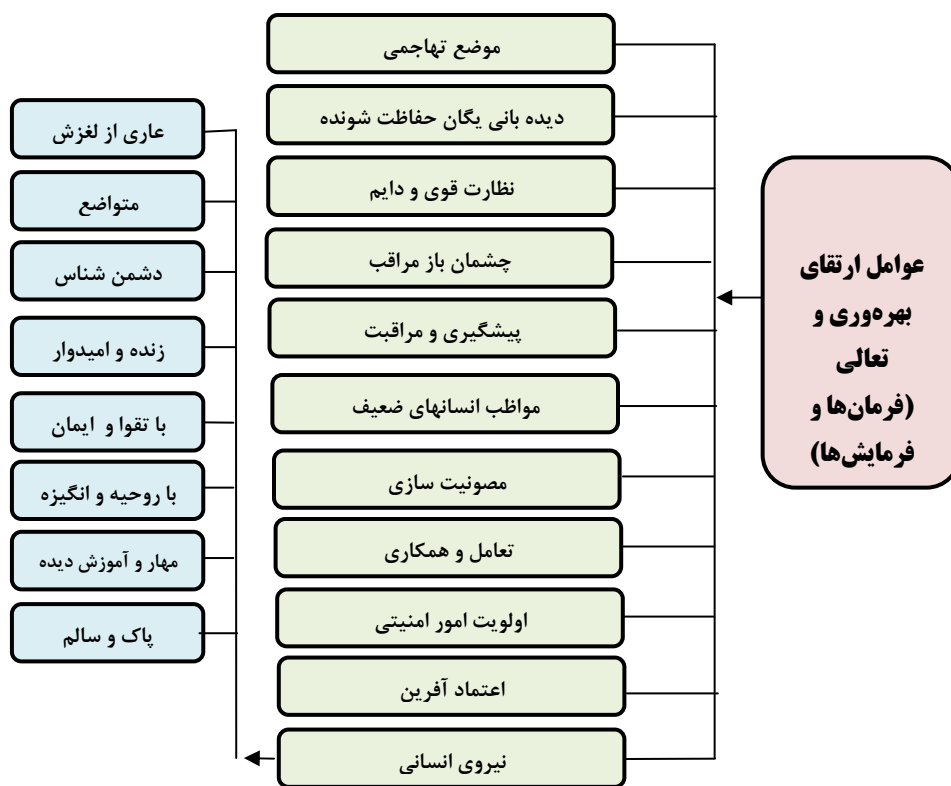
در مکتب کلاسیک، گرچه برای افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها به انسان توجه گردید، لیکن «تیلور» و سایر نظریه‌پردازان هم عصر وی، با تدوین قوانین حرکت و استاندارد کردن کارها، به انسان نگاه اقتصادی داشته‌اند و معتقد بودند انسان‌ها با انگیزه‌های مادی برانگیخته می‌شوند. نئوکلاسیک‌ها با مطالعات «هاثورن» و نظریه‌های «مازلو»، «مک گرگور»، «آرجریس» و سایرین، ضمن توجه به نیازهای بیرونی انسان، بیشترین توجه خود را به نیازهای درونی انسان داشته‌اند و تأکید کردند انسان‌ها در محیط کار از طریق روابط اجتماعی و کار گروهی برانگیخته می‌شوند. به مرور زمان در مکتب کمی، به استفاده از مدل‌های ریاضی و کمی برای بهبود تصمیم‌گیری تأکید شد. دیدگاه اقتضایی نیز بر اساس شرایط محیطی، مباحثی را برای ارتقای بهره‌وری مطرح نمود. سازمان حفاظت اطلاعات ناجا با تأسی از تدابیر و رهنمودهای فرماندهی معظم کل قوا(مدظله‌العالی) نقش اساسی و بی‌بدیل فرهنگ سازمانی در نیل به هدف‌ها و تعالی مطلوب را مدنظر قرار داده است. رسالت، جایگاه و وظایف این سازمان از اهمیت و حساسیت ویژه‌ای برخوردار است؛ چرا که صیانت و مراقبت امنیتی از کارکنان ناجا (یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین بخش‌ها) را بر عهده دارد.

فرمان‌ها و تدبیرهای مقام معظم رهبری(مدظله‌العالی)

- ما غالباً موضعمان در مقابل سازمان‌های حریف موضعی تدافعی است، باید این را تبدیل کرد به موضع تهاجمی؛

- ساحفاهای ناجا، به مثابه دستگاه مراقبت اطلاعاتی با چشم‌های تیزبین و جست‌وجوگر در حکم یک دیدبان بدون سهل‌انگاری، با کار پر حجم با کیفیت قوی، منطبق با اصول علمی همراه با پرهیزگاری کامل؛
- لزوم نظارت قوی و دایم بر کارکنان نیروهای مسلح با (همراهی و مساعدت) فرماندهان؛
- شما هستید که باید با چشم باز، دل آگاه، با از دست ندادن لحظه‌های فرصت، مراقب باشید که بدنه با ارزش ناجا مورد تهدید و تهاجم و آسیب دشمن قرار نگیرد؛ منظور از امنیت، امنیت معنوی سیاسی و امنیت اطلاعاتی است؛
- در کنار اطلاع دادن نسبت به آنچه اتفاق افتاده است، باید وظیفه پیشگیری و مراقبت پیش از وقوع خطاهای اطلاعاتی را نیز در وظایف خود به دقت ملاحظه نمایید؛
- حفاظت اطلاعات باید مواظب انسان‌هایی که احتمالاً ضعیفند باشد... ممکن است یک انسان پاکی تا اینجای کار پاک باشد و کسی متوجه او نیست به مجردی که کشید آمد بالا، چشم‌ها متوجه او می‌شود. آن وقت خزنده‌های خطرناک دشمن به سوی او حرکت می‌کنند؛
- او (دشمن) کار می‌کند برای ایجاد فساد، برای تزریق ویروس و شما کار می‌کنید برای مصونیت‌سازی. برای اینکه هم تزریق نکند ویروس را هم ویروس خنثی بشود و اثر نکند؛
- در همه سطوح به عنوان یک مقصود نهایت همکاری، همت بگمارید که دستگاه‌های اطلاعاتی و در حقیقت ضد اطلاعاتی را به هم نزدیک کنید؛
- دستگاه‌های اطلاعاتی داخل صددرد صد با هم همکاری داشته باشند. جبران ناهمکاری بیگانگان را همکاری خودی‌ها بکند؛
- با مسئولان قضایی برای حل ابهامات و معضلات مأموریتی ارتباط (و تعامل) داشته باشید؛
- اولویت اصلی کار شماها (حفاظت اطلاعات‌ها) ضد جاسوسی و خلاف‌های جدی می‌باشد؛

- آفت‌ها برای عنصر اطلاعاتی عبارتند از: غرور و احساس غلبه و احساس طبیعت کار پنهان. مواظب باشید خودتان و دوستانتان دچار لغزش (که متأسفانه یک بیماری مسری است) نشوید... لغزش عبارتست از سر خود عمل کردن؛
- حفاظت باید مورد احترام و اطمینان و اعتماد باشد اما احساس نظارت بشود؛ یعنی یک حالت بیمناکی مقدس و محترم همراه با اعتماد و اطمینان که می‌داند این تخطی و تجاوز و سوءاستفاده نمی‌کند؛
- مواظب باشید که شما به جای تهاجم به دشمن به خودی حمله نکنید. عالم به زمان باشید؛ یعنی دوست و دشمن عرصه مبارزه را بشناسید؛
- باید به معنای حقیقی کلمه آموزش اطلاعاتی، فعالیت اطلاعاتی، حفاظت حقیقی اطلاعاتی، در درون خود اطلاعات و حفاظت اطلاعات، امانت کامل در زمینه اطلاعات هشیاری و تیزبینی و حساس بودن نسبت به رویدادها و پدیده‌های اطلاعاتی اینها همه بایستی در مجموعه این رده‌های پراکنده و گسترده دستگاه‌های اطلاعاتی مورد ملاحظه قرار گیرد؛
- سازمان را هر چه می‌توانید زنده، امیدوار، با ایمان، سالم و پاک نگه دارید. این خیلی مهم است؛
- کیفیت فقط روحیه و ایمان نیست؛ آموزش و مهارت هم در کیفیت نقش دارد.



شکل شماره ۴- عوامل ارتقای بهره‌وری در فرمایش‌های مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)

اجرای فرمان‌های مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در راستای اقدام مؤثر برای ایجاد بهره‌وری و تعالی، بسیار مؤثر خواهد بود. آنچه مسلم است مؤلفه‌های زیادی در بهره‌وری و تعالی سازمان حفاظت اطلاعات ناجا اثرگذار می‌باشد ولی با توجه به ساختار و مأموریت حفاظتی و امنیتی، این مؤلفه‌ها برگرفته از وظایف و کارکردهای سازمانی می‌باشد که به چهار دسته تقسیم‌بندی می‌شود: (کارگاه تدوین راهبردها ساحفاناجا: ۱۳۹۳)

کارکردی

- التزام به حدود شرعی و قانونی و اصول و احکام دین مبین اسلام؛
- حفظ کرامت و حرمت انسانی کارکنان؛
- عامل به وصایای حضرت امام (ره) و تدبیرها و فرمان‌های فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی)؛

- اعتماد، اطمینان و احترام آفرین در ناجا؛
- دشمن شناس و بصیر؛
- عدالت طلب و اعتدالگر؛
- تقوا محور و استحکام درون؛
- پرهیز از سوءظن بی دلیل؛
- عدم ورود به حیطة شخصی افراد؛
- پرهیز از ظلم و جبران آن؛
- پرهیز از تعصب بخشی، خودبرتربینی و نفی غیر خود؛
- تقدم کار روی دشمن به جای کار روی خودی؛
- تهاجم به دشمن به جای انفعال در برابر آن؛
- پیشگیری و علاج قبل از درمان؛
- اصل صلاحیت‌ها در گزینش‌ها، انتصاب‌ها و دیگر امور خدمتی؛
- پرهیز از خشونت و اهانت در اقدام‌های اطلاعاتی و عملیاتی؛
- عدم ورود به حوزه‌های خارج از مأموریت؛
- پرهیز از احضار بی جا و بازداشت برای اعمال فشار و گرفتن اقرار یا اثبات جرم و به طور کلی پرهیز از نگاه محکومانه به افراد؛
- اصل کارآمدی علمی مبتنی بر دانش بومی و روزآمد.

سازمانی

- ساحفاناجا بر سرویس‌های اطلاعاتی بیگانه، گروهک‌های ضدانقلاب، عوامل آلوده کننده بیرونی و... متمرکز بوده و از نفوذ و رخنه آنها در ناجا جلوگیری می‌نماید؛
- همه فرماندهان و کارکنان ناجا، خود را مسئول حفاظت در مقابل دشمن می‌دانند و با فرهنگ حفاظتی و خودپایی امنیتی در تمام ارکان و سطوح و با احساس مشارکت مؤثر در انجام مسئولیت‌های حفاظتی، به وظایف خود، عامل و آگاه بوده و همکاری خوب و هشیار برای حفا هستند؛

- اطلاعات و توصیه‌های حفاظتی و امنیتی دقیق، جامع و مؤثر، در اختیار فرماندهان قرار دارد و فرهنگ حفاظتی و خودپایی امنیتی نهادینه شده است؛
- فرماندهان، عناصر اصلی و کارکنان ناجا و خانواده‌های آنان، حفاظت اطلاعات را پناهگاهی مطمئن، دوستی امین و یابوری دلسوز می‌دانند و از حمایت‌های صادقانه، صمیمانه و همه جانبه حفا برخوردار می‌باشند؛
- عموم فرماندهان، کارکنان و خانواده‌های آنان در محیط ناجا، احساس امنیت و آرامش می‌کنند و تنها مجرمان و خلافکاران، ترسان هستند؛
- ساحفاناجا سازمانی مبتکر، فعال، مهاجم و توانا در عرصه‌های رویارویی با سازمان‌های اطلاعاتی بیگانه و جریان‌های مضر با تقدم رویکرد تهاجمی، فعال و تمهیدات پیشگیرانه است؛
- ساحفاناجا سازمانی آگاه و متمرکز بر نیت‌ها، هدف‌ها، اولویت‌ها، اقدام‌ها، ابزارها و روش‌های دشمن و مشرف و مسلط بر مأموریت و محیط سازمان حفاظت شونده است؛
- ساحفاناجا دارای نظام‌های جامع علمی و روزآمد، روان و تسهیل کننده مأموریت ذاتی حفا، مانع خودسری و مبتنی بر شرع و قانون است؛
- ساحفاناجا برخوردار از علم و دانش روز و فناوری‌ها و ابزار و تجهیزات پیشرفته و بومی حفاظت اطلاعات است؛
- ساحفاناجا برخوردار از فرهنگ سازمانی دشمن‌ستیز، خودی‌دوست، شرع‌مدار، قانون‌مدار و حقیقت‌مدار، عدالت‌محور، رازدار و بردبار است.

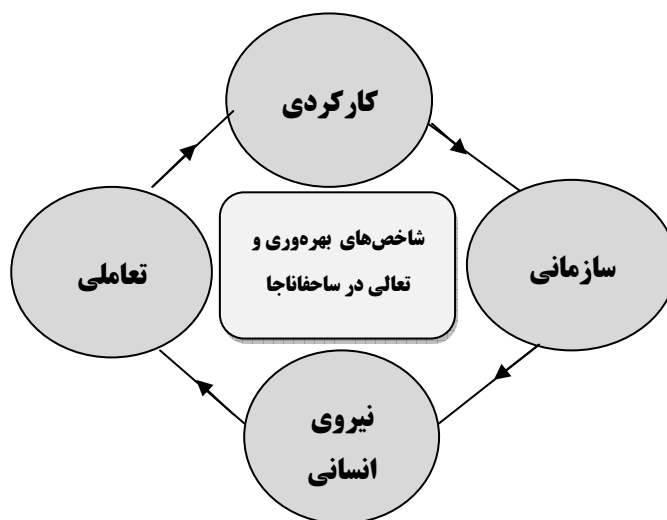
نیروی انسانی

- داشتن کارکنان مؤمن، بصیر، ولایت‌مدار و ملتزم نسبت به ولایت فقیه، وفادار به انقلاب اسلامی و نظام مقدس جمهوری اسلامی و حاضر به همه نوع فداکاری برای آن و دور از هر گونه آلودگی‌های سیاسی، اقتصادی و...؛
- داشتن کارکنان با ذهنیت پیچیده، زیرک، ماهر و کارآزموده، رازدار و نفوذناپذیر، خلاق و مبتکر، تیزبین، منضبط و خستگی‌ناپذیر، صبور و پرحوصله، حق‌بین و حق‌شناس با شم اطلاعاتی قوی و به دور از غرور و خودپسندی؛

- ملتزم به تقوای فردی و سازمانی، دارای انصاف و عدالت و مشی اعتدال (بدون افراط و تفریط) و متخلق به اخلاق اسلامی و برخوردار از دقت و سواس گونه در حفظ حدود الهی و آبرو، عزت و کرامت افراد و مقید به حدود شرعی و قانونی در انجام وظایف؛
- وجود کارکنان امین، دلسوز، دوست و مورد اعتماد و علاقه فرماندهان و کارکنان ناجا.

تعاملی

- پرهیزکننده از تقابل با فرماندهان و پیش قراولان صحنه مأموریت؛
- دارای تعامل اصولی، سازنده و مؤثر با حوزه فرماندهی، ساعس، جامعه اطلاعاتی، مراجع قضایی و سایر دستگاه‌های ذی ربط.



شکل شماره ۵- شاخص‌های بهره‌وری و تعالی

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

ساحفاناجا با اتکال به قدرت لایزال الهی و در پرتوی تعالیم حیات‌بخش اسلام ناب محمدی (ص) و تحقق حکومت جهانی حضرت بقیه‌ا.. الاعظم (عج) و تحت فرماندهی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در ایفای رسالت صیانت از نیروی انتظامی و دستاوردهای آن و در راستای بهره‌وری و تعالی، نیاز به چابکی دارد تا بهتر بتواند تحولات روزافزون جامعه را مدیریت نموده و تهدیدهای فرارو را به فرصت مبدل سازد و برای پاسخ به نیاز جامعه

هدف و دستیابی به محیطی امن و باثبات در نیروی انتظامی و در راستای تحقق فعالیت‌های یک سازمان اطلاعاتی و حفاظتی، بتواند با کاهش هزینه‌های مادی و معنوی برای ارتقای بهره‌وری و تعالی گام بردارد.

انتخاب افراد شایسته و با کفایت برای کار و فعالیت در ساحفاناجا از راه‌های مهم ارتقای بهره‌وری و تعالی می‌باشد. شایستگی مجموعه عواملی است که کارکنان در اختیار دارند و به مدیران این امکان را می‌دهد که با ایجاد بسترهای لازم از آنان استفاده کنند. کارکنانی که دارای معیارهایی نظیر: تعهد، تخصص، مهارت، توانایی و تجربه کاری بالایی باشند، به‌عنوان افراد شایسته سبب پیشرفت و تعالی سازمان می‌گردند.

در دنیای کنونی به‌واسطه مشکلات، کمبودها و محدودیت‌های فراوانی که به‌وسیله مقررات موجود و رقابت‌های رو به افزایش داخلی و خارجی به‌وجود آمده است، همواره نمی‌توان تمامی نیازهای مادی کارکنان را برآورده نمود؛ لذا مدیران باید به دنبال راه‌های دیگری باشند تا بتوانند از سرمایه‌های با ارزش نیروی انسانی ساحفاناجا استفاده نمایند و برای تحقق آن می‌توانند از انگیزه‌های معنوی از جمله توجه به شخصیت کارکنان، انعطاف‌پذیری در برابر حوادث غیرمنتظره و ایجاد و تقویت اعتماد به‌نفس استفاده نمایند.

اعتقادات، باورها، علایم و رفتارها که از آن به‌عنوان فرهنگ سازمانی یاد می‌شود، از ویژگی‌های بارز سازمان‌های حفاظتی با سایر سازمان‌ها است که باید به‌خوبی از آن بهره گرفت. فرهنگ سازمانی در ایجاد انسجام و یا تفرق آرا و افکار کارکنان نقش مهمی دارد. مدیران می‌توانند با مدیریت بر فرهنگ سازمانی، ارزش‌ها و باورهای مثبت را شناسایی و در راستای تقویت آن گام‌های مؤثری بردارند و با تقویت حس همکاری، همدلی و توسعه تفکر متعالی، به بهره‌وری در سازمان کمک نمایند.

مدیران در ساحفاناجا نقش محوری دارند. اهمیت کار مدیریت به‌قدری است که یک مدیر می‌تواند سازمان را به انحطاط بکشاند و یا به قله‌های پیشرفت و ترقی سوق دهد. با توجه به مأموریت‌های پیچیده سازمان، اهمیت مطالعه رفتار سازمانی و توجه به خصوصیت‌های شخصیتی و رفتاری کارکنان، مدیران باید بیش از گذشته نقش رهبری را در خود تقویت نمایند و به‌عنوان رهبری اثربخش سبب افزایش بهره‌وری و تعالی گردند.

پیشنهادهای کاربردی

- نهادینه‌سازی فرهنگ مطلوب حفاظت اطلاعات بر اساس تدابیر و فرمایش‌های فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی)؛
- توسعه و بهسازی منابع انسانی ساحفاناجا بر اساس هنجارهای سازمانی؛
- توسعه و ارتقای دانش، پژوهش و فناوری حفاظت اطلاعاتی؛
- اجرای مأموریت‌های سازمان با اولویت پرداختن به موضوع‌های امنیتی؛
- اصلاح حوزه فرهنگ و ساختار سازمانی با استفاده از اصل چابک‌سازی؛
- حرکت مأموریت‌های سازمانی به وضعیت تهاجمی مطلوب و خارج شدن از وضعیت محافظه کارانه.

منابع و مأخذ

قرآن کریم.

آمدی، عبدالواحد بن محمد (۱۳۸۸)، «غرر الحکم و دررالکلم»، ترجمه: رسولی محلاتی، تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.

احمدی، مسعود (۱۳۸۸)، «مبانی سازمان و مدیریت (مدیریت عمومی)»، چاپ یازدهم، ساری: انتشارات پژوهش‌های فرهنگی.

احمدی، مسعود (۱۳۸۸)، «مبانی سازمان و مدیریت (مدیریت عمومی)»، چاپ یازدهم، ساری: انتشارات پژوهش‌های فرهنگی.

باقری، علیرضا (۱۳۹۲)، «راه کارهای افزایش بهره‌وری در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی»، فصلنامه مطالعات حفاظت و امنیت انتظامی، سال هشتم، شماره بیست و هفتم، تهران.

پیمان، سیدحسین و دیگران (۱۳۷۴)، «بهره‌وری و مصداق‌ها»، تهران: نشریه زمینه.

جعفری قوشچی، بهزاد (۱۳۸۰)، «راه کارهای تواناسازی کارکنان»، مجله تدبیر، شماره ۱۱۹.

خلیلیان، مراد (۱۳۹۲)، «بررسی راه کارهای افزایش اثربخشی و کارایی در سازمان»، مجموعه مقالات مرتبط با فرایندهای مدیریت حفاظتی، تهران: دفتر تحقیق و پژوهش ساحفاناجا.

حکیمی، محمدرضا و محمد حکیمی و علی حکیمی (۱۳۸۴)، «ترجعه الحیاه»، ترجمه: احمد آرام، قم: انتشارات دلیل ما.

خوش سیرت، هادی (۱۳۹۲)، «بررسی راه کارهای افزایش اثربخشی و کارایی در سازمان»، مجموعه مقالات مرتبط با فرایندهای مدیریت حفاظتی، تهران: دفتر تحقیق و پژوهش ساحفاناجا.

خلیلیان، محمدرضا (۱۳۸۱)، «اسلام و توسعه»، قم: مرکز مطالعات پژوهش‌های فرهنگی حوزه علمیه.

رضائی، محمدرضا، چراغی، احمد (۱۳۹۱)، «مدیریت در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی»، تهران: معاونت نیروی انسانی ساحفاناجا.

رضاییان، علی (۱۳۸۸)، «مبانی سازمان و مدیریت»، چاپ سیزدهم، تهران: سمت.

صفری، اسکندر (۱۳۸۲)، «فرهنگ واژه‌های اطلاعاتی و امنیتی»، تهران: مرکز آموزش امام مهدی (عج)، ساحفاناجا.

طاهری، شهنام (۱۳۷۴)، «بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها»، چاپ هجدهم، انتشارات هستان.

طاهری، شهنام (۱۳۷۸) «بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها (مدیریت بهره‌وری فراگیر)»، تهران: نشر هستان.

قوشچی، بهزاد (۱۳۸۱)، «راه‌های افزایش کارایی»، مجله تدبیر شماره ۱۲۶؛
سیدرضی، محمد بن حسین (۱۳۷۰)، «نهج البلاغه»، به تحقیق و شرح محمد عبده، قم: انتشارات دارالذخائر.

عترت دوست، محمد (۱۳۹۰)، «مقاله الزام‌های مدیریت کیفیت و ارتقای بهره‌وری در سازمان نیروی انتظامی از نگاه آیات و روایت‌ها»، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هشتم، شماره ۳۸، آذر و دی ماه، تهران.

فیاضی، سیدجلال، ملک‌زاده آراسته، احمد (۱۳۷۴)، «بهره‌وری»، تهران: انتشارات بارثاوا.
کارگاه تدوین راهبردهای ساحفاناجا (۱۳۹۳)، دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده دافوس.
کلینی، محمد بعقوب (۱۳۶۵)، «الکافی»، به تصحیح و تحقیق علی اکبر غفای، تهران: دارالکتب الاسلامیه.

کریمایی، علی اعظم (۱۳۹۱)، «بررسی شیوه‌های نوین شایسته‌سالاری حفاظتی و امنیتی»، فصلنامه دانش اطلاعاتی و امنیتی، سال اول، پیش شماره اول.

مطهری، مرتضی (۱۳۷۳) «اسلام و مقتضیات زمان»، تهران: انتشارات صدرا.

معین، محمد (۱۳۸۱)، «فرهنگ معین» تهران: نشر ندا.

مجلسی، محمدباقر (۱۴۰۳ق)، «بحارالانوار»، به تحقیق میانجی و بهبودی، بیروت: دار احیاء التراث العربی.

نوری، میرزا حسین (۱۴۰۸ق)، «مستدرک الوسائل»، بیروت: مؤسسه آل‌البیت.