

تبیین نقش عوامل سازمانی در بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات

(با تأکید بر آموزش، امکانات و فرایندهای سازمانی مورد مطالعه استان همدان در سال ۱۳۹۶)

رجبعلی شیخزاده^۱، حبیب قنبری^۲، علی امیدپویا^۳

چکیده

زمینه و هدف: زمینه انجام این تحقیق اهمیت و جایگاه علم بهره‌وری در مدیریت سازمانی و تأکیدهای اسناد بالادستی در این زمینه است. هدف تحقیق تلاش در راستای اجرایی نمودن فرمان‌های فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی)؛ مبنی بر ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی و همچنین توجه ویژه به سند راهبردی پنج‌ساله ششم ساحفاناجا، با موضوع توانمندسازی و تعالی سرمایه انسانی و ارتقای بهره‌وری کارکنان است. به‌همین منظور در این تحقیق به‌صورت میدانی و با بهره‌گیری از نظریه‌های علمی، نقش مهم‌ترین عوامل سازمانی در موضوع بهره‌وری شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گرفته است.

روش تحقیق: این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی و از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات به‌صورت اسنادی و پرسش‌نامه و حجم نمونه تمام‌شمار شامل کلیه کارکنان شاغل در حفاظت اطلاعات انتظامی استان همدان به تعداد ۹۸ نفر است. برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز نیز از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است، ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق پرسش‌نامه است. سؤال‌های پرسش‌نامه از نوع بسته و ۵۳ سؤال بوده و مقیاس اندازه‌گیری سؤالات، از نوع مقیاس «لیکرت»؛ است. در این پژوهش به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار (SPSS)؛ و برای آزمون سؤالات پژوهش از آزمون (T) تک‌نمونه استفاده شده است.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: براساس یافته‌ها، میانگین متغیرهای تحقیق، آموزش، امکانات و فرایندهای سازمانی به‌ترتیب (۳/۹۸، ۴/۱۵ و ۴/۱۶)؛ به‌دست آمد و همچنین آزمون (T) تک‌نمونه نشان داد که هر سه متغیر مستقل، در بهره‌وری نقش داشته‌اند و در انتها براساس آزمون رتبه‌ای «فریدمن»؛ متغیر فرایندهای سازمانی در اولویت اول، امکانات اداری در اولویت دوم و آموزش و در اولویت سوم، در بهره‌وری شغلی کارکنان نقش دارند.

کلیدواژه‌ها: امکانات اداری، آموزش، بهره‌وری، فرایندها، کارایی.

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی.

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی.

۳. نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت حفاظت اطلاعات (رایانامه: fasname.motaleat@chmail.ir).

مقدمه

سازمان‌های موجود در هر جامعه با استفاده از منابع محدودی که در اختیار دارند، به‌گونه‌ای به رفع نیازهای فردی و گروهی افراد جامعه می‌پردازند و از آنجا که منابع تولید خدمات و کالا همواره با یک ویژگی کلی، یعنی کمبود و محدودیت مواجه هستند، اصلی‌ترین هدف سازمان‌ها استفاده بهینه از امکانات برای رسیدن به حداکثر استفاده از آنهاست. این عوامل شامل ۱- نیروی انسانی ماهر؛ ۲- فناوری؛ ۳- مدیریت؛ ۴- نهادهای تولیدی و خدماتی و ۵- سرمایه است. در این بین نیروی انسانی ماهر اصلی‌ترین و ارزشمندترین دارایی سازمان‌ها محسوب شده و برای انجام کار مفید، نیازمند مدیریت صحیح، آموزش، ابزار کار، محل مناسب و فرایندهای سازمانی خوب، است.

بهره‌وری مفهومی است جامع و شناخت عوامل تأثیرگذار بر آن یک ضرورت برای تغییر در ارتقای سطح زندگی، رفاه بیشتر، آرامش و آسایش انسان‌هاست که هدفی اساسی برای همه کشورهای جهان محسوب می‌شود و همواره مدنظر دست‌اندرکاران علوم سیاسی، اقتصادی و دولتمردان کشورهاست.

بیان مسئله: بسیاری از سازمان‌های دولتی و غیردولتی، خواه موضوع فعالیت آنها رفاهی یا نظامی باشد، خواه توسعه اقتصادی یا بهداشتی، به دنبال یافتن راه‌های بهتر برای اجرای فعالیت‌ها و کاهش هزینه‌ها هستند. بهبود بهره‌وری انجام بهتر کارها نیست، بلکه مهم‌تر از آن؛ انجام کارهای بهتر است. سازمان حفاظت اطلاعات، به‌عنوان عضوی از جامعه اطلاعاتی کشور، مانند اکثر سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی دارای منابع انسانی، مالی و امکانات و تجهیزات محدود و مشخصی است و از طرفی در اجرای اساسنامه سازمانی و ابلاغیه‌ها و دستورکارهای بالادستی و مهم‌تر از همه فرمان‌های فرماندهی

معظم کل قوا (مدظله‌العالی) مبنی بر حفظ و حراست از سرمایه‌های مادی و معنوی مجموعه گستردهٔ ناجا و سازمان عقیدتی سیاسی و همچنین حفظ و حراست از خود در برابر بلایای طبیعی و تهدیدها و آسیب‌های متعدد و مختلف، روزه‌روز بر حوزه کاری و اهمیت کار آن افزون‌تر شده و نیاز مدیران عالی سازمان برای استفاده بهتر از زمان، منابع و امکانات محدود، بیشتر می‌شود تا بتوانند به بهترین نحو ممکن به هدف‌های تعیین شده دست یابند. این امر مهم موقعی فراهم خواهد شد که بهره‌وری و استفاده از سرمایه‌های مادی و معنوی در اختیار و قابل حصول، افزایش یابد تا بتوان به مقاصد تعیین شده دست یافت.

حال این سؤال مطرح است که از بین عوامل مؤثر بر بهره‌وری، عوامل مهم سازمانی همچنان: آموزش کارکنان، امکانات اداری و فرایندهای سازمانی چگونه می‌توانند در کمک به بهبود و ارتقای بهره‌وری شغلی کارکنان تأثیرگذار باشند؟

اهمیت و ضرورت تحقیق: استقرار نظم و امنیت و حراست و پاسداری از نظام و ارزش‌های انقلاب اسلامی در چارچوب قوانین جاری و دستورکارها، هدف اصلی پلیس بوده است و پلیس نیز، مانند یک جامعه برای سالم زیستن نیاز به سازمان‌های نظارتی از جمله سازمان حفاظت اطلاعات دارد تا از میان انبوه خطرها و آسیب‌های امنیتی، شبه امنیتی و غیرامنیتی به‌درستی بتواند امنیت، آرامش و آسایش خود را تأمین نماید. جایگاه حفاظت اطلاعات نیروی انتظامی، به‌عنوان یک سازمان اطلاعاتی و عضوی از جامعه اطلاعاتی کشور، حفظ و صیانت از پلیس است که وظیفه پیشگیری، کشف، شناسایی و خنثی کردن فعالیت‌های براندازی، جاسوسی، خرابکاری، موارد ایجاد نارضایتی، نفوذ جریان‌های سیاسی و ایجاد اختلال در انجام مأموریت‌ها برای حفظ و صیانت نیروی انتظامی از طریق حفاظت از کارکنان، اطلاعات، اسناد و مدارک، اماکن و تأسیسات، وسایل و تجهیزات و امنیت ارتباطات، با رعایت اصل ۱۵۶ قانون اساسی را عهده‌دار است. اجرای این مأموریت خطیر و مهم، بدون مجهز بودن به دانش روز و ارتقای بهره‌وری کارکنان حفاظت اطلاعات‌های استان‌ها، میسر نخواهد بود و محدودیت‌های منابع موجود و تجارب علمی، تجاری و فرهنگی جوامع گوناگون

بشری راهی جز افزایش میزان کارایی و اثربخشی کارکنان سازمان نخواهد داشت که این امر مهم اهمیت و ضرورت موضوع بهره‌وری در سازمان حفاظت اطلاعات و تحقیق حاضر را نشان می‌دهد.

تعاریف و اصطلاحات

بهره‌وری^۱: به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و سایر امکانات به روش علمی، کاهش هزینه‌های تولید و خدمات، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود استاندارد زندگی، آن‌گونه که به نفع کارکنان، مدیریت و جامعه باشد (عطایی نوکابادی، ۱۳۹۱: ۶).

کارایی^۲: کارایی به اجرای درست کارها در سازمان مربوط می‌شود، یعنی تصمیم‌هایی که با هدف کاهش هزینه‌ها، افزایش مقدار تولید و بهبود کیفیت محصول اتخاذ می‌شود، کارایی نسبت بازدهی به بازدهی استاندارد است (طاهری، ۱۳۹۴: ۱۸).

آموزش^۳: آموزش، تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری به منظور ایجاد تغییرهای به نسبت پایدار در فرد تا او را قادر به انجام کار و بهبود بخشی توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی نماید؛ بنابراین، آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است. آموزش مستلزم استفاده از برنامه‌های پیش‌بینی شده‌ای است که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت کرده موجب کسب دانش، مهارت و توانایی‌های تازه در فرد می‌گردد، به گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل می‌نماید (سیدجوادین، ۱۳۸۵: ۴۳۴).

امکانات^۴: از نظر لغوی جمع امکان، به معنای وسیله تسهیل، وسیله، تردستی، سادگی، سهولت، آسان کردن، فرصت و امکان است. از معنای امکانات این‌گونه برمی‌آید که امکانات ابزاری است که موجب تسهیل و بهبود در اجرای کاری یا ارائه خدمات می‌شود (جمعی از استادان مدیریت، ۱۳۸۷: ۱۴).

1 - Productivity

2 - Efficiency

3 - Education

4 - Facilities

فرایندها^۱: تعریف اصطلاحی فرایند، مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط به هم یا متعامل است که ورودی‌ها را به خروجی تبدیل می‌کند. ورودی‌های یک فرایند به طور عموم خروجی‌های فرایندهای دیگر هستند (جمعی از استادان مدیریت، ۱۳۸۷: ۱۶).

چارچوب نظری: واژه بهره‌وری از مفاهیم علم اقتصاد و مدیریت است و چنین تعریف می‌شود: به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی و ارائه برنامه‌ها و تمهیدهای لازم برای افزایش کارایی و اثربخشی مدیران و کارکنان، کاهش هزینه‌ها و افزایش رضایت‌مندی مدیران ارشد، مدیران میانی و سایر کارکنان. سال‌هاست که بهره‌وری برای همه دولت‌ها و سازمان‌ها موضوعی کلیدی به‌شمار می‌آید. در حال حاضر تا حدودی تمامی کشورهای توسعه‌یافته و برخی کشورهای در حال توسعه، سرمایه‌گذاری زیادی را برای بهبود و ارتقای بهره‌وری در سطوح ملی انجام داده و رشد و توسعه روزافزون خود را مرهون توجه و نگرش صحیح به این مسئله می‌دانند. بهره‌وری به‌طور عمده مشخص‌کننده درآمد حقیقی، تورم و رفاه مردم است و کوشش سیاست‌مداران و مدیران بر آن است که دلایل واقعی رشد یا کاهش بهره‌وری را کشف کنند. بدیهی است با چنین نگرشی، مدیریت بهره‌وری به‌عنوان ابزاری برای واپایش و بهبود آن، از اهمیت بسیاری در سازمان‌ها برخوردار است (قربانزاده، ۱۳۹۲: ۲۶).

بهره‌وری به‌عنوان یکی از معیارهای سنجش فعالیت‌ها، با در نظر گرفتن هدف و مقصد مورد نظر از دو زاویه مجزا قابل بررسی است. از یک‌سو، نقش مفید و مؤثر بودن فعالیت در دستیابی به هدف‌های ترسیم‌شده، مورد ارزیابی قرار گرفته است و از سوی دیگر بازده فعالیت مطرح می‌شود، به اصطلاح می‌توان اینگونه بیان کرد: (بهره‌وری^۲ = اثربخشی + کارایی) و اثربخشی^۳: تحقق هدف‌های سازمان و کارایی^۴: نسبت ستاده به داده (مصرف بهینه منابع). به عبارت دیگر: «اثربخشی انجام کار درست» و «کارایی: درست

1 - Equipment

2 -Productivity

3 -Effectiveness

4 -Efficiency

انجام دادن کار» است.

وجود ساختار سازمانی مناسب، روش‌های اجرایی کارآمد، تجهیزات و ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و از همه مهم‌تر نیروی انسانی واجد صلاحیت و شایسته، از ضروریتهایی هستند که برای نیل به بهره‌وری مطلوب باید مورد توجه مدیران قرار گیرد (بوشهری و ملکی فر، ۱۳۸۷: ۹).

ساختار خاص نیروهای مسلح و نوع روابط سازمانی در آن، وضعیت نیروی انسانی و روابط آنها، نوع و ارزش هدف‌ها، نوع عملکردهای مورد انتظار، شرایط محیطی آنها، پیچیده بودن بحث روابط و اهمیت انسان و فناوری در نیروهای مسلح به‌عنوان مسائل ناشی از طبیعت و نوع کار نیروهای مسلح باید در مسیر حرکت بهره‌وری مطرح و مورد توجه قرار گیرد. مهم‌ترین راه‌کارهای بهبود بهره‌وری در سازمان حفاظت اطلاعات، توجه به ویژگی‌های مأموریتی و شرایط گوناگون درون و برون سازمانی حاکم بر حوزه‌های مأموریتی در گستره جغرافیای کشور و رشد روز افزون فضای مجازی و تغییرهای مکرر در نوع و کیفیت مأموریت‌ها، تمرکز و توجه به توانمندسازی نیروی انسانی با استفاده از عوامل سازمانی، اعم از آموزش‌های سازمانی، ابزار، امکانات و تجهیزات اداری و فرایندهای سازمانی مورد کنکاش و سنجش قرار خواهند گرفت.

بیانات و تأکیدهای مقام معظم رهبری و فرماندهی معظم کل قوا (مدظله‌العالی) در اهمیت بهره‌وری نیروی انسانی: صاحبان سرمایه و نیروی کار، بایستی به تولید ملی اهمیت بدهند؛ به چه معنا؟ به این معنا که بهره‌وری را ارتقاء دهند. بهره‌وری، یعنی از امکاناتی که وجود دارد حداکثر استفاده بهینه بشود؛ کارگر که کار می‌کند، کار را با دقت انجام بدهد؛ این معنای بهره‌وری از نظر پیغمبر اکرم (ص) است: «رحمت خدا بر آن کسی است که کاری را که انجام می‌دهد، محکم و متقن انجام بدهد». (بیانات فرماندهی معظم کل قوا در دیدار زائران و مجاوران بارگاه حضرت علی بن موسی الرضا ۱/۱/۹۳).

عوامل نقش‌آفرین در بهره‌وری نیروی انسانی: یکی از نظریه‌های مشهور درباره عوامل نقش‌آفرین بر بهره‌وری نیروی انسانی، متعلق به هرسی و گلداسمیت^۱ است.

براساس نظریه ذکر شده، بهره‌وری نیروی انسانی شامل هفت بُعد مرتبط با مدیریت عملکرد اثربخش، به این شرح است: ۱- توانایی (دانش و مهارت‌ها)؛ ۲- وضوح (درک یا تصور نقش)؛ ۳- کمک (حمایت سازمانی)؛ ۴- انگیزه (تمایل به انجام کار)؛ ۵- ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد)؛ ۶- اعتبار (اعمال معتبر و حقوقی کارکنان)؛ ۷- محیط (تناسب محیطی)؛ (برخوردار، ۱۳۹۲: ۷۴).

موانع بهبود بهره‌وری: براساس مطالعات و تحقیقات انجام شده در سازمان‌های مختلف و شرکت‌ها، عوامل متعدد مانع بهبود بهره‌وری شناسایی شده‌اند و شناخت این عوامل از این نظر اهمیت دارد که می‌توان راه‌حل‌های رفع این عوامل را به‌دست آورد. این عوامل عبارت‌اند از:

الف) موانع سازمانی، تشکیلاتی و برنامه‌ریزی: نبود یک سامانه واپاشی دقیق برای ارزیابی عملکرد کارکنان، گسترش واحدهای اداری و ستادی در سازمان‌ها، تمرکز بیش از حد، نداشتن ساختار سازمانی صحیح و واپاشی شده، نداشتن برنامه‌ای مشخص، اتخاذ برخی سیاست‌های مشکل‌آفرین برای واحدها؛

ب) موانع انسانی: پایین بودن سطح علمی کارکنان، کاربردی نبودن صحیح نیروی انسانی با توجه به تخصص و نبود برنامه آموزشی صحیح و هدف‌دار منطبق با هدف‌های تعیین شده، نداشتن آگاهی از مفهوم بهره‌وری، مقاومت در برابر تغییر از سوی مدیریت و کارکنان، نداشتن روحیه مشارکت کارکنان در مسائل و مشکلات کاری، نداشتن مهارت‌های کاری، رعایت نکردن استانداردهای کاری و ارتباط ناکافی و غیر مؤثر بین رده‌های مختلف کاری؛

پ) موانع مدیریتی: عدم کارایی مدیریت نظام‌های اطلاعاتی، نبودن اطلاعات در مورد فناوری، پایین بودن استانداردها و شاخص‌های بهره‌وری، نداشتن علاقه نسبت به توسعه و رفاه منابع انسانی، جذب نکردن نیروی انسانی کارآمد، نبود نگرش اساسی به مسائل و مشکلات، تصمیم‌گیری سطحی و مقطعی توسط مدیران، ثبات نداشتن مدیریت، صرف میزان بالایی از زمان در زمینه مسائل کم‌اهمیت، کمبود شناخت مدیران

از راه‌های کاهش هزینه‌ها و ارتقای تولید، بی‌توجهی به فکرهای خلاق و مبتکر، ناهماهنگی و نبود هدایت و نظارت مناسب، ضعف تعهد اجرایی، عجله در حصول نتیجه (شیخ‌زاده، ۱۳۹۶: ۱۲۹).

مزایای بهره‌وری: مزایا و منافع بهره‌وری را می‌توان در چهار سطح بیان نمود:

الف) در سطح سازمان: از مزایای بهره‌وری در این زمینه می‌توان به سودآوری، بقا، ایجاد فرصت برای توسعه، دسترسی آسان‌تر به هدف‌ها، کاهش هزینه‌ها، ارتقای کیفیت و کاهش ضایعات اشاره کرد؛

ب) در سطح فرد: افزایش کیفیت زندگی کاری، ارتقای رضایت‌مندی شغلی، جذاب کردن محیط کاری، امنیت شغلی، دست‌مزد و حقوق بالاتر؛

پ) برای منافع مشتری یا مصرف‌کننده: اگر کارکنان سازمان با کارایی و اثربخشی بالاتر کار کنند، موجب صرفه‌جویی در هزینه‌ها می‌شود که در نهایت مشتری می‌تواند کالا و خدمات مورد نیاز خود را با کیفیت بالا و قیمت کمتر به‌دست‌آورد و به‌عبارت دیگر ارزش بیشتری کسب می‌کند؛

ت) در سطح ملی: در سطح کشور نیز بهره‌وری موجب ایجاد اشتغال، مهارشدن رشد هزینه و مقابله با تورم می‌شود که در نهایت تقویت رشد اقتصادی و ایجاد بستر توسعه در ابعاد مختلف را به‌دنبال دارد (شیخ‌زاده، ۱۳۹۶: ۱۲۶).

الف - راه‌کارهای ارتقای بهره‌وری در آموزش

۱. جایگاه آموزش در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا: رسیدن به شرایطی مطلوب که در آن حفاظت اطلاعات نیروی انتظامی سازمانی یادگیرنده، دانش‌محور، قوی، مقتدر، روزآمد، سریع، مؤمن، متعهد، امین، هوشمند، متخصص و مهرورز با کارکنان نیروی انتظامی باشد، مستلزم ایجاد نظام آموزشی و پرورشی متناسب با هدف‌ها و آرمان‌های مورد نظر است و پیشرفت کار و حصول نتایج مطلوب در سازمان، بازخورد سرمایه انسانی کارآمد، با انگیزه و پرتوان خواهد بود. آموزش، همواره به‌عنوان وسیله‌ای مطمئن برای بهبود کیفیت عملکرد و بهره‌ور و حل مشکل‌های

مدیریت سازمان مدنظر قرار می‌گیرد و فقدان آن باعث رکود بهره‌وری سازمان می‌شود (قنبری و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۴).

۲. انواع آموزش‌های ارایه شده به کارکنان سازمان حفاظت اطلاعات

- آموزش قبل از خدمت: نوعی آموزش است که کارکنان قبل از ورود به سازمان طی می‌کنند تا شایستگی و توانایی‌های لازم در آنها ایجاد گردد و آنها را برای احراز مشاغل انتظامی در آینده آماده سازند.
- آموزش ضمن خدمت: آموزش ضمن خدمت کارکنان در سازمان از جایگاه خاصی برخوردار است، زیرا در چند سال اخیر، علوم و فناوری پیشرفت نموده است. این تحول و دگرگونی به حدی است که عصر حاضر را عصر نیم عمر اطلاعات^۱ می‌نامند، یعنی دورانی که در هر ۵ سال، نیمی از اطلاعات کارکنان منسوخ گردیده و لازم است اطلاعات و دانش جدید جایگزین آن شود.

۳. انواع آموزش‌های ضمن خدمت در سازمان حفاظت اطلاعات ناجا

- نمایش فیلم‌های داستانی و مستند^۲؛
- اطلاعیه‌های نوشتاری^۳ (نشریات، بولتن‌ها، پوسترها و...)
- اقدام‌های تبلیغی^۴ (مسابقات حفاظتی و...)
- برگزاری نمایشگاه‌های حفاظتی.

ب- فرایندهای سازمانی

۱. معنای فرایند: مجموعه عملیات و مراحل لازم برای رسیدن به هدفی مشخص است. فرایند، مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط یا متعادل با هم است که یک یا چند ورودی مشخص را به خروجی‌هایی تبدیل می‌نماید و این فعالیت‌ها نیازمند

1 - Information half life

2 - Showing films and documentaries

3 - Written notices

4 - Advertising measures

تخصیص منابعی مانند نیروی انسانی و مواد اولیه هستند یا فرایند مجموعه‌ای مشخص و مرتب شده از فعالیت‌های کاری در یک محدوده زمانی و مکانی معین است که شروع و خاتمه آن مشخص شده است. پس در کل، فرایند به مجموعه فعالیت‌های به هم پیوسته‌ای اطلاق می‌شود که برای ایجاد یک یا چند تغییر تعریف شده طراحی و پیاده شده است (خرازیان، ۱۳۹۳).

۲. اجزای یک فرایند

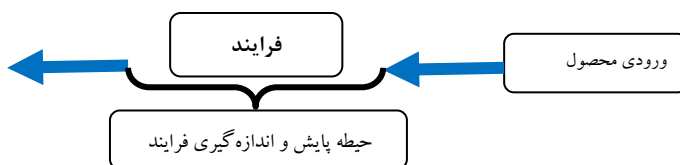
- عنوان فرایند: نامی است که فرایند را با آن می‌شناسیم؛
- هدف فرایند: بیان‌کننده مقصود و هدفی است که از اجرای فرایند تعقیب می‌کنیم؛
- همکاران فرایند: افرادی که حداقل در یک مرحله از مراحل فرایند درگیر باشند؛
- ورودی فرایند: شامل منابع انسانی و غیرانسانی لازم که برای عملکرد فرایند ضروری هستند؛
- خروجی فرایند: نتیجه مستقیم فرایند که واجد تغییرهای مقدماتی برای تبدیل به یک تغییر تا حدودی پایدار است؛
- فعالیت‌ها؛
- مسئول انجام هر فعالیت؛
- منابع فرایند: شامل نیروی انسانی، تجهیزات و لوازم مورد نیاز است (جلالی، ۱۳۹۴).

۳. شرایط یک فرایند مناسب

- متناسب با هدف‌های تعیین شده باشد؛
- متناسب با دامنه کاری باشد؛
- تا جایی که امکان دارد سادگی و پیچیدگی زیادی نداشته باشد؛
- با رویکردهای سازمانی ارزش افزوده فراهم شود (خرازیان، ۱۳۹۳).

۴. پایش و اندازه‌گیری فرایند

- پایش عملکرد فرایند در زمان‌های منظم به ادامه فرایند و مطابقت آن با استانداردهای تعیین شده کمک می‌کند و منجر به پیشگیری از خطا و نواقص احتمالی می‌گردد؛
- پایش محدود به درون‌داد، فرایندی برون‌داد است که درست انجام یافتن کار را نشان می‌دهد.



۵. اهمیت و جایگاه فرایندهای اجرایی در سازمان حفاظت اطلاعات: سازمان را

مجموعه‌ای از واحدها تشکیل داده‌اند که این واحدها ورودی‌ها را از محیط سازمان گرفته‌اند و طی عملیاتی آنها را به خروجی تبدیل می‌نمایند. این واحدهای سازمانی به طور معمول برای انجام وظایف خود با هم در تعامل افقی هستند. توجه به ساختار یک سازمان، هر قدر هم که خوب طراحی شده باشد، در صورتی که فرایندهای سازمان از طراحی مناسب برخوردار نباشند و هدف‌های آن به خوبی تعریف و به نحو مناسبی اجرا نشوند، اثربخشی سازمان و عملکرد مطلوب آن محقق نمی‌گردد؛ بنابراین، در یک سازمان آینده‌نگر، ملاک عملکرد مطلوب، میزان دستیابی به هدف‌های سازمان و نتایج مطلوب، ناشی از اجرای صحیح فرایندهای مرتبط به هم است نه عملکرد این یا آن فرایند یا وظیفه خاص و منفرد (موغلی و عزیزی، ۱۳۹۱: ۱۶۹).

۶. انواع فرایندهای اجرایی در سازمان: وظایف و نوع کار در سازمان حفاظت

اطلاعات با دو بخش عمده شکل می‌گیرند: وظایفی که به طور مستقیم انجام آنها به سازمان حفاظت اطلاعات محول شده که در اصطلاح به آنها «اقدام‌های عامل» گفته

می‌شود و گروه دوم وظایفی که نقش سازمان در آنها نظارت، مشاوره و هماهنگی است که در اصطلاح به آنها اقدام‌های «غیر عامل» می‌گویند.

اقدام‌های عامل، شامل اقدام‌هایی است که در آن سازمان حفاظت اطلاعات، برابر وظایف مندرج در اساسنامه خود، مأموریت اصلی مقابله با اقدام‌های اطلاعاتی دشمن را در ناجا به عهده دارد. این اقدام‌ها شامل عملیات ضدجاسوسی، ضدخرابکاری و ضدبراندازی، مقابله با جرائم شبکه‌ای و باندى است که به دلیل توانایی حفا در استفاده از ابزارهای خاص اطلاعاتی و پیچیدگی جرم به عهده این سازمان گذاشته شده است. هرچند اقدام‌های بالا، تدافعی است، اما نوعی تهاجم توأم با دفاع در آن نهفته است. همان‌طور که عنوان گردید، مأموریت اصلی در موارد بالا، به عهده حفاظت اطلاعات است، اما این مسئله نه تنها وظایف و مسئولیت‌های فرماندهان را متفی نمی‌کند، بلکه همکاری، مساعدت و حمایت و پشتیبانی آنان را لازم و ضروری می‌نماید.

اقدام‌های غیرعامل، بخش دیگری از اقدام‌های حفاظت اطلاعاتی است که در آن مسئولیت، به عهده فرماندهان بوده است و کارکنان سازمان نقش نظارتی، مشاوره‌ای و هماهنگی دارند که به آنها اقدام‌های پیشگیرانه یا حفاظتی نیز اطلاق می‌گردد.

پ- امکانات اداری: تجهیزات، امکانات و ابزار سازمانی مناسب، بر عملکرد کارکنان سازمان تأثیر دارد و روحیه آنان را از حالت خسته و ناامید به دنیایی از آرامش، نشاط، عشق و انگیزه تبدیل می‌نماید. کارکنان به‌طور متوسط حدود ۸ ساعت را روزانه در محل کار سپری می‌کنند. از این‌رو امکانات و تجهیزات اداری می‌تواند نقش مثبت یا منفی بر عملکرد، روحیه و انگیزه کارکنان داشته باشد. ابزار، فنآوری و تجهیزات سازمانی موردنیاز کارهای اطلاعاتی و عملیاتی به کارکنان این امکان را می‌دهد که کارایی و اثربخشی خود را بالا ببرند. مطالعات و تجارب، نشان می‌دهند که می‌توان با ایجاد تغییرهای جزئی در بهبود کمیت و کیفیت فنآوری، به نتایج خیلی خوبی دست یافت (طاهر، ۱۳۹۴: ۶۷).

در موقع انتخاب میز اداری باید به نوع استفاده شاغلان، موقعیت شغلی آنان، ابعاد اتاق‌ها و راحتی حرکت کارکنان و هماهنگی با دیگر اجزای چیدمان این انتخاب انجام شود. از آنجایی که ممکن است تولیدکننده‌های مختلف رنگی مشابه را برای رنگ‌های غیر یکسان استفاده کنند، بهتر است برای اطمینان از رنگ مبلمان مورد نظر، نمونه الگو از نزدیک دیده و سپس خریداری شود.

چیدمان (دکوراسیون) و نوع مبلمان محیط اداری می‌تواند بیانگر هویت سازمان باشد؛ بنابراین، در انتخاب آن باید ماهیت کار اداری را مدنظر قرار داد. علاوه بر این نباید حضور مخاطبان را نادیده گرفت و در صورت مراجعه حضوری آنها باید مبلمان باتوجه به این موضوع طراحی شوند تا در عین ارائه خدمات مناسب، دید مثبتی در مخاطب ایجاد کنند.

امکانات، تجهیزات و مبلمان اداری باید دارای طراحی به‌روز، زیبا، درست و بادوام و متناسب با کار سازمانی باشند. این چند ویژگی، ویژگی‌های جدا نشدنی امکانات اداری مانند رایانه، میزها و صندلی‌های اداری، کمد بایگانی، میز مدیریت، دیوارهای جداکننده (پارتیشن)، میز جلسات و... هستند. خدمات بعد از فروش شامل تهیه و تأمین قطعات و ابزارآلات تخصصی، انجام تعمیرات و حضور تعمیرکاران در محل برای نصب و تجهیز و انجام خدمات مورد نیاز است (مصدق‌راد، ۱۳۸۳: ۸۳).

۱. استفاده از رایانه به‌منظور بهره‌گیری از فناوری: با گسترش روز افزون ارتباطات و پیدایش شکل‌های مختلف جریان‌های ارتباطی، شبکه‌های ارتباطی در تمامی امور زندگی سایه افکنده‌اند. همان‌طور که منابع انسانی، مواد و منابع در روند تولید کالا و خدمات نقش دارند، در عصر اطلاعات و ارتباطات، اطلاعات نیز دارای ارزش ویژه‌ای هستند. به این منظور بایستی سامانه‌هایی را بر پا کرد تا بتوانیم اطلاعات را تولید و آنها را مدیریت نماییم. سامانه‌های اطلاعاتی که به‌عنوان منبعی ارزشمند محسوب می‌شوند، توانایی مدیران و کارکنان را افزایش می‌دهد و امکان تحقق اثربخش هدف‌های سازمان را با بهره‌وری بالا، موجب می‌گردند؛

۲. نقش اتوماسیون اداری در بهره‌وری شغلی: اطلاعات یکی از منابع باارزش و اصلی مدیران یک سازمان است. هدف نهایی سامانه‌های اطلاعاتی کسب اطمینان از صحت، اعتبار و روایی اطلاعات در دسترس در زمان مورد نیاز و به شکل قابل استفاده است. یکی از پرکاربردترین انواع سامانه‌های اطلاعاتی که مدیران را در واپایش گردش اطلاعات در سازمان یاری می‌دهد، سامانه اتوماسیون اداری است؛

۳. کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در سازمان حفاظت اطلاعات: فناوری اطلاعات به تنهایی منجر به افزایش بهره‌وری نمی‌شود، بلکه سبب ایجاد تغییرهایی در درون یک سازمان می‌شود که این تغییرها، عامل افزایش بهره‌وری است. شواهد تجربی نشان می‌دهند که سازمان‌ها با (IT) یکسان، دارای عملکرد و بهره‌وری یکسانی نیستند، گرچه بخشی از این تفاوت‌ها ناشی از ویژگی‌های ذاتی سازمان‌هاست، بخش بزرگ این تفاوت‌ها به اختلاف این سازمان‌ها در عملکرد مدیریتی آنها از جمله میزان تمرکز در فرایند تصمیم‌گیری، آموزش‌های شغلی و طراحی فرایند کسب و کار وابسته است. سازمان‌ها با فرایند تصمیم‌گیری غیر متمرکز و فرایند کسب و کار مناسب از منافع بهره‌وری بیشتری برخوردار می‌شوند. «برینجولفسن و هیت»^۱ دریافتند که منافع حاصل از (IT) زمانی که با سایر سرمایه‌گذاری‌های مکمل همراه شود، بیشتر خواهد بود (برینجولفسن و هیت، ۱۹۹۸).

۴. مزایای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان حفاظت اطلاعات: مهم‌ترین نقشی که فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)؛ در سازمان می‌تواند داشته باشد عبارت‌اند از:

- افزایش سرعت: محاسبه و پردازش سریع اطلاعات و انتقال فوری آن بین واحدهای سازمان، کاهش زمان انجام کار و ارسال اطلاعات، افزایش بهره‌وری و امکان جستجو و دستیابی سریع به اطلاعات را نیز فراهم می‌کند؛

- افزایش دقت: استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات دقت را در فعالیت‌های سازمان تأمین و تضمین می‌کند؛
- کاهش اندازه فیزیکی منابع اطلاعات: امکان حمل و نگهداری حجم زیادی از اسناد، مستندات، پیشینه فعالیت‌های انجام گرفته، منابع و دانش فردی و سازمانی وجود ندارد، درحالی‌که به راحتی می‌توان در رایانه، لوح فشرده و ابزارهای دیگر، اطلاعات طبقه‌بندی شده را ذخیره نمود؛
- حذف برخی از فرایندهای زائد اداری: سبب افزایش شفافیت در انجام کارها می‌شود و بسیاری از فرایندهای زائد و زمان‌گیر اداری را حذف می‌کند؛
- کاهش هزینه‌های سازمان: با توجه به موارد بالا در سازمان، به‌ویژه افزایش سرعت که سبب انجام تعداد کار بیشتر می‌شود، میزان بهره‌وری به شکل قابل توجهی بالا می‌رود و در نتیجه سبب کاهش مقدار زیادی از هزینه‌ها می‌گردد؛
- افزایش آگاهی و اطلاعات کارکنان: فناوری اطلاعات از طریق افزایش آگاهی و اطلاعات نیروی کار به آنها توانایی مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری سازمانی را می‌بخشد (لک و جوادیان، ۱۳۹۰: ۴۵).

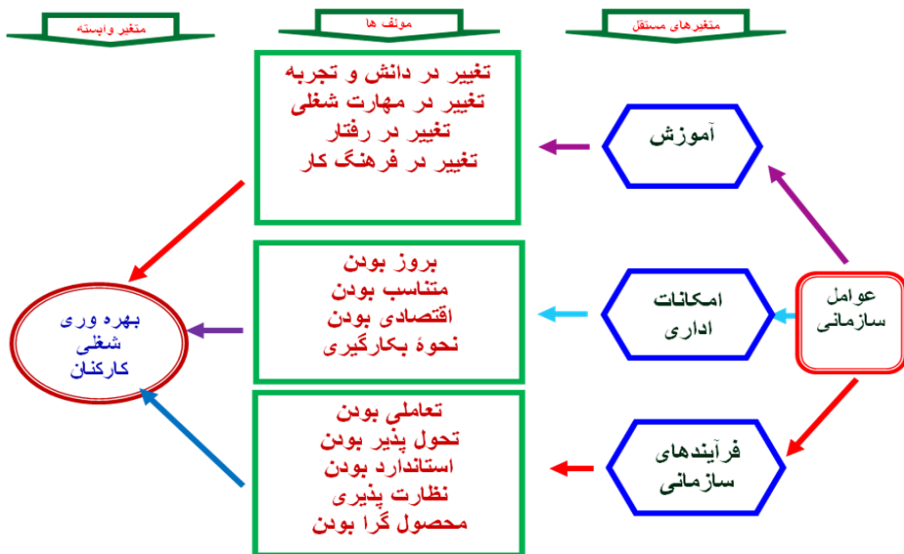
۵. نقش ارگونومی^۱ در بهبود بهره‌وری: ارگونومی دانش جدیدی است که بعد از جنگ جهانی دوم شکل گرفته و به سرعت تکوین و تکامل خود را طی کرده و به آن مهندسی فیزیولوژی کار، مهندسی عوامل انسانی و دانش هماهنگ‌سازی میان انسان و محیط گفته می‌شود. در سال ۱۹۴۹ محققان رشته‌های مختلف شامل آناتومی (تشریح)؛ فیزیولوژی (اندام‌شناسی)؛ روان‌شناسی، طب‌کار، بهداشت محیط و... در شهر آکسفورد برای بررسی انسان و خصوصیات جسمانی و روانی او در محیط کار تشکیل گردید و این واژه به گنجینه معارف بشری افزوده شد. این دانش هماهنگ‌سازی میان انسان، ابزار کار و محیط است (ابطحی و کاظمی، ۱۳۹۲: ۱۴۷).

خلاصه نتایج پژوهش: نتایج آزمون (T) تک‌نمونه نشان می‌دهد که نقش عوامل سازمانی (آموزش، امکانات اداری و فرایندهای سازمانی)؛ در بهره‌وری شغلی کارکنان زیاد بوده است ($P \leq 0.01$). این یافته با نتایج تحقیقات هندیانی (۱۳۹۳)؛ قهاری (۱۳۸۵)؛ سمیعی (۱۳۸۹)؛ دائمی و سیدنقوی (۱۳۹۱) و شیخی (۱۳۸۷)؛ همخوانی دارد. هندیانی (۱۳۹۳)؛ در تحقیقی به این نتیجه رسید که برای افزایش دانش فنی کارکنان عرضه‌کننده خدمات در پاسخگویی به نیازهای فنی مشتریان و دادن مشاوره‌های درست به آنان، باید دو موضوع مدنظر قرار گیرد: اول اینکه قبل از کامل شدن تخصص افراد، در حدی که آنان به‌گونه‌ای معقول پاسخگوی نیازهای مشتری باشند، باید از اعزامشان به‌عرضه خدمات مشتری خودداری نمود. دوم اینکه آموزش‌ها فقط محدود به اوایل استخدام نشود، بلکه برای بهبود و توسعه توانایی‌های فعلی نیز مدنظر قرار گیرند و آموزش‌های ضمن خدمت به‌صورت مداوم اجرا شود و سازمان‌ها برای کارکنان خود برنامه آموزشی ویژه و مداوم تدوین و اجرا کنند. قهاری (۱۳۸۵)؛ در پایان‌نامه کارشناسی ارشد دریافت که همه آموزش‌های مهارتی بر افزایش بهره‌وری دانش‌آموختگان رشته انتظامی کارکنان تهران بزرگ نقش داشته است و مؤثر بوده‌اند. سمیعی (۱۳۸۹)؛ در پایان‌نامه کارشناسی ارشد دریافت است که: الف) متناسب‌کردن نیازهای شغلی با کارایی کارکنان از میزان فشار روانی آنان کاسته می‌شود؛ ب) طراحی ماشین‌ها، وسایل و تأسیسات، به‌نحوی که کارکنان بتوانند با سهولت، کارآمدی، دقت و ایمنی بیشتر، وظایف شغلی خود را انجام دهند؛ پ) تناسب‌ها و شرایط کار به‌شیوه‌ای رعایت و طراحی شوند که افراد بتوانند با اندامی درست، مطمئن و سازگار به‌نوعی کار مشغول شوند؛ ت) تأمین روشنایی، تهویه مطبوع در حد بهینه و کاهش سر و صدا و نظایر آن، موجب فراهم‌شدن شرایط لازم برای کار می‌گردد. دائمی و سیدنقوی (۱۳۹۱)؛ در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که مدیران و فرماندهان چون هدایت اثرگذاری را عهده‌دار هستند، در افزایش بهره‌وری بیشترین نقش را دارند. بر همین اساس استفاده از شیوه مدیریت مشارکتی، مهارت‌های فنی، انسانی، ادراکی؛ صفات و ویژگی‌های شخصیتی، شفاف‌سازی و توصیف شرح وظایف کارکنان و صداقت و صراحت نیز بیشترین اثر را در افزایش بهره‌وری مدیران و فرماندهان دارند. شیخی (۱۳۸۷) در پایان‌نامه

کارشناسی ارشد خویش نشان داد که عوامل سازمانی، عوامل محیطی، عوامل شغلی و فردی به ترتیب بیشترین اثر را در بهره‌وری افسران و درجه‌داران وظیفه داشته است و در بین عوامل سازمانی شاخص‌هایی چون گزینش صحیح کارکنان، شیوه‌های رهبری، ساختار سازمانی، برنامه‌های آموزشی، فرهنگ سازمانی، پشتیبانی و حمایت‌های سازمانی بیشترین تغییرها را در بهره‌وری افسران و درجه‌داران وظیفه داشته‌اند.

در تبیین این یافته می‌توان گفت آموزش‌های بدو خدمت و ضمن خدمت فواید متعددی هم برای کارکنان و هم برای سازمان دارد. این آموزش‌ها زمینه مساعدی برای بروز خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان فراهم می‌آورند. افراد آموزش دیده، از اعتماد به نفس بالاتری برخوردارند و می‌توانند وظایف خود را با دقت و سرعت بالاتری انجام دهند. هنگامی که آموزش‌های بدو خدمت و ضمن خدمت متناسب با نیازهای شغلی و حرفه‌ای کارکنان باشد، رضایت شغلی آنان را بهبود می‌بخشد. استفاده بهینه از منابع سازمانی، انضباط شغلی، تعامل و همکاری سازنده در محل کار، افزایش اعتماد در سازمان از دیگر پیامدهای مثبت آموزش‌های بدو خدمت و ضمن خدمت است. در چنین شرایطی، بهره‌وری کارکنان و به تبع آن، بهره‌وری سازمانی سیری صعودی دارد.

نمودار الگوی مفهومی تحقیق



یافته‌های تحقیق

الف- جدول نتایج تبیین نقش عوامل سازمانی (آموزش، امکانات اداری و فرایندهای سازمانی)؛ در بهره‌روی شغلی کارکنان سازمان حفاظت اطلاعات

آماره‌های استنباطی		آماره‌های توصیفی					متغیرها
معناداری	آماره‌ی t تک‌نمونه	درجه آزادی	میانگین نظری	انحراف معیار	میانگین مشاهده شده	فراوانی	
۰/۰۰۰**	۱۶/۶۴۶	۹۷	۳	۰/۵۸۶	۳/۹۸	۹۸	۱. آموزش
۰/۰۰۰**	۱۹/۹۸۱	۹۷	۳	۰/۵۶۹	۴/۱۵	۹۸	۲. امکانات سازمانی
۰/۰۰۰**	۲۰/۸۲۷	۹۷	۳	۰/۵۵۴	۴/۱۶	۹۸	۳. فرایندهای سازمانی
معناداری در سطح یک صدم ($P \leq 0.01$)							

باتوجه به جدول الف، میانگین متغیرهای آموزش، امکانات سازمانی و فرایندهای سازمانی به ترتیب (۳/۱۹، ۴/۱۵ و ۴/۱۶) و بالاتر از میانگین نظری (۳) است و آماره‌های t تک‌نمونه که همگی مثبت شده و این نشان‌دهنده میانگین‌های مشاهده شده بیش از میانگین‌های نظری است. از آنجایی که میزان معناداری آزمون t تک‌نمونه برای همه این متغیرها، کمتر از یک‌صدم به دست آمده است ($P \leq 0.01$)؛ می‌توان نتیجه گرفت که: تأثیر عوامل سازمانی (آموزش، امکانات اداری و فرایندهای سازمانی)؛ بر بهره‌روی شغلی کارکنان سازمان حفاظت اطلاعات، زیاد بوده است و وضعیت تأثیرگذاری فرایندهای سازمانی، بر بهره‌وری در شرایط فعلی تا حدودی برابر با عامل امکانات سازمانی بوده و متغیر آموزش در وضعیت پایین‌تری قرار دارد.

ب- جدول نتایج تبیین نقش آموزش کارکنان در بهره‌وری شغلی کارکنان

میزان اثر مؤلفه	معناداری	آماره t تک‌نمونه	مؤلفه‌ها	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۳/۷۶۰	۱- در ایجاد خلاقیت و نوآوری کارکنان	تغییر در دانش و تجربه
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۷/۶۷۴	۲- در افزایش و انتقال دانش شغلی (تجربه) کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۱/۵۷۷	۳- در احساس خودباوری و اعتماد به نفس کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۴/۹۲۹	۴- در تربیت مدیران جوان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۵/۹۲۷	۵- در شناخت نیاز شغلی کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۴/۵۳۹	۶- در استفاده بهینه از منابع سازمانی	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۵/۰۳۰	۷- در دقت و نظم انجام کارها	تغییر در مهارت‌های شغلی
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۰/۸۸۷	۸- در سرعت انجام کار	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۳/۴۱۷	۹- در کمک به اشراف اطلاعاتی کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۰/۸۳۹	۱۰- در ایجاد تعلق خاطر نسبت به سازمانی	تغییر در رفتار
زیاد	** ۰/۰۰۰	۸/۵۵۳	۱۱- در ایجاد رضایت شغلی کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۰/۳۸۸	۱۲- در تغییر رفتارهای شغلی کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۸/۹۷۲	۱۳- در تعامل، همکاری و مودت بین کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۸/۴۹۵	۱۴- در ایجاد جو اعتماد بین کارکنان	تغییر در فرهنگ کار
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۰/۳۹۲	۱۵- در ایجاد عادات و رفتارهای شایسته کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۲/۰۳۶	۱۶- در تعهد کاری کارکنان	
زیاد	** ۰/۰۰۰	۱۳/۹۲۶	۱۷- در انضباط شغلی کارکنان	
معناداری در سطح یک صدم ($P \leq 0.01$)				

طبق مندرجات جدول ب، نقش همه مؤلفه‌های چهارگانه آموزش که مورد بررسی میدانی قرار گرفته، با استناد به میزان معناداری آزمون t تک‌نمونه، در بهره‌وری شغلی کارکنان مؤثر بوده و کلیه مؤلفه‌های متغیر آموزش در مجموع از میانگین بیشتری برخوردارند، ولی زیرمؤلفه‌های ردیف‌های ۱۱، ۱۳ و ۱۴ نقش کمتر و مؤلفه‌های ردیف‌های ۲ و ۵ در مقایسه با دیگر زیرمؤلفه‌ها در وضعیت مطلوب‌تری قرار دارند و نقش مؤلفه‌های ردیف‌های ۸ و ۱۰ و ۱۵ در حد متوسط است.

پ- جدول نتایج تبیین نقش امکانات اداری در بهره‌وری شغلی کارکنان

مؤلفه	میزان اثر مؤلفه	آماره‌ی t تک‌نمونه	مؤلفه‌ها	
زیاد	***۰/۰۰۰	۱۸/۴۸۳	۱- نقش امکانات سازمانی در انگیزه شغلی	بهره‌وری بودن
زیاد	***۰/۰۰۰	۱۸/۴۸۳	۲- نقش امکانات سازمانی در انتخاب روش‌های مناسب انجام کارها	
زیاد	***۰/۰۰۰	۱۴/۸۳۷	۳- نقش در دسترس بودن امکانات سازمانی در تسریع انجام کار	
زیاد	***۰/۰۰۰	۱۶/۲۴۹	۴- نقش تناسب، بین امکانات سازمانی با سطح علمی کارکنان در نتیجه کار	متناسب بودن
زیاد	***۰/۰۰۰	۱۷/۵۴۹	۵- نقش تناسب، بین خود امکانات سازمانی در نتیجه کاری	
زیاد	***۰/۰۰۰	۱۵/۵۹۳	۶- نقش تناسب امکانات سازمانی با نیازهای شغلی در نتیجه کار	
زیاد	***۰/۰۰۰	۱۴/۲۴۵	۷- نقش تناسب امکانات با وضعیت روحی و جسمی کارکنان در نتیجه کار	
زیاد	***۰/۰۰۰	۱۵/۶۷۴	۸- نقش بالا بودن سطح ایمنی امکانات در نتیجه کار	

تبیین نقش عوامل سازمانی در بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات ۴۵

زیاد	۰/۰۰۰**	۱۱/۸۹۳	۹- نقش قیمت اولیه و هزینه نگهداشت امکانات در نتیجه کار	اقتصادی بودن
زیاد	۰/۰۰۰**	۱۴/۹۲۹	۱۰- نقش بالا بودن کیفیت امکانات در نتیجه کار	
زیاد	۰/۰۰۰**	۱۳/۶۸۹	۱۱- نقش ضمانت‌نامه و خدمات پس از فروش امکانات در نتیجه کار	
زیاد	۰/۰۰۰**	۱۳/۷۸۴	۱۲- نقش مصرف کم انرژی امکانات در نتیجه کار	
زیاد	۰/۰۰۰**	۱۳/۹۲۸	۱۳- نقش قابل تعمیر بودن امکانات در نتیجه کار	نحوه به‌کارگیری
زیاد	۰/۰۰۰**	۱۴/۸۹۷	۱۴- نقش نحوه چیش و استقرار امکانات در نتیجه کار	
زیاد	۰/۰۰۰**	۱۳/۰۰۷	۱۵- نقش ساده و قابل استفاده بودن امکانات در نتیجه کار	
زیاد	۰/۰۰۰**	۱۷/۵۷۷	۱۶- نقش چگونگی استفاده و نگهداری آنان در نتیجه کار	
معناداری در سطح یک صدم ($P \leq 0.01$)				

در مورد جدول پ، نقش امکانات اداری در بهره‌وری شغلی کارکنان، برای اینکه میزان معناداری آزمون t تک‌نمونه برای همه مؤلفه‌های متغیر امکانات اداری کمتر از یک‌صدم به‌دست آمده است، در بهره‌وری، اثر مثبت دارد، ولی اعداد ستون آماره t تک‌نمونه اعلام می‌دارند که ردیف‌های (۹، ۱۱، ۱۲، ۱۳ و ۱۵)؛ نقش کمتری در مقایسه با بقیه مؤلفه‌ها و ردیف‌های (۱، ۲، ۵ و ۱۶)؛ تأثیرشان در وضعیت مطلوب، زیاد و بقیه مؤلفه‌ها اثرشان در حد خوب است.

ت- جدول ۴-۱۹: نتایج تبیین نقش فرایندهای سازمانی در بهره‌وری شغلی کارکنان

میزان اثر مؤلفه	معناداری	آماره t تک نمونه	مؤلفه‌ها	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۶/۶۸۱	۱- در انگیزه شغلی کارکنان	تعاملی بودن
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۶/۶۶۰	۲- بر مشارکت کارکنان در مدیریت و انجام کارها	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۹/۱۵۳	۳- در تعامل کاری کارکنان	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۵/۶۷۶	۴- در ایجاد روابط صمیمی کارکنان	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۴/۴۷۳	۵- در ایجاد هماهنگی امور با خواست مشتریان و ذی‌نفعان	تحویل‌پذیر بودن
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۵/۰۹۵	۶- بر انعطاف‌پذیری انجام کارها در شرایط زمانی و مکانی خاص	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۵/۵۶۲	۷- در ایجاد روش‌های جدید و پویا	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۴/۷۱۷	۸- در روانی کارها و عدم سردرگمی کارکنان	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۵/۳۴۰	۹- در صرفه‌جویی هزینه‌ها و قیمت تمام‌شده خدمات	استاندارد بودن
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۴/۲۲۶	۱۰- در ایجاد رضایت شغلی کارکنان	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۷/۶۲۱	۱۱- در ایجاد رضایت مشتریان و افراد ذی‌نفع	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۵/۷۱۰	۱۵- در انجام کارها براساس معیارها و شاخص‌های ابلاغی	

زیاد	۰/۰۰۰*	۱۶/۵۷۵	۱۲- در نظام ارزیابی سازمان	نظارت‌پذیری
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۵/۲۹۰	۱۳- در هدف‌مندی تشویقات و تنبیهات سازمانی	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۵/۴۵۲	۱۴- بر اجرای عدالت در اعطای امتیازهای سازمانی	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۶/۹۲۲	۱۶- در بهره‌گیری از منابع سازمانی	محصول‌گرایی بودن
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۶/۲۰۹	۱۷- در انجام کارها براساس اصول و روش‌های ابلاغی	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۷/۱۲۸	۱۸- بر ایجاد خلاقیت و نوآوری در کارها	
زیاد	۰/۰۰۰*	۱۴/۵۹۲	۱۹- در وصول به نتیجه مطلوب انجام کارها	
معناداری در سطح یک صدم ($P \leq 0.01$)				

اطلاعات مندرج در جدول پ، بیانگر آن است که نقش فرایندهای سازمانی در بهره‌وری شغلی کارکنان، برای اینکه میزان معناداری آزمون t تک‌نمونه در همه مؤلفه‌های متغیر فرایندهای سازمانی کمتر از یک‌صدم به‌دست آمده است، در مجموع در بهره‌وری تأثیر مثبت و بالایی دارند، ولی اعداد ستون آماره t تک‌نمونه اعلام می‌دارد که ردیف‌های (۸،۹،۵ و ۱۹)؛ اثر کمتری نسبت به بقیه دارند.

پیشنهادها: پیشنهادهای کاربردی: براساس نتایج حاصل از اطلاعات مندرج در جداول (الف، ب، ج و د) و با استناد به نتایج آماره t تک‌نمونه، پیشنهادهایی برای بهبود بهره‌وری شغلی کارکنان، به شرح زیر اعلام می‌گردد:

۱. امکانات و ابزار مناسب و به‌روز از قبیل رایانه، ملزومات اداری و سامانه‌های نرم‌افزاری از جمله اتوماسیون‌های اداری مهیا شده و در اختیار کارکنان قرار گیرد؛

۲. در تهیه و خرید امکانات و تجهیزات اداری به ملاحظه‌های مرتبط با کیفیت، کارایی، خدمات پس از فروش، هماهنگی با دانش و سطح علمی کارکنان و راحتی استفاده از آنها توجه و دقت لازم صورت گیرد؛
۳. تعمیر و تجهیز به‌موقع اقلام و امکانات فنی و مورد استفاده برای بهره‌برداری از سامانه‌های سازمانی و نگهداری مناسب از آنها در اولویت کاری مدیران و مسئولان فنی قرار گیرد؛
۴. تعامل و ارتباط مدیران با کارکنان زیر مجموعه افزایش یابد و در محل کار، جو همکاری، همفکری و مشارکت حاکم شود؛
۵. فرایند و اپایش عملکرد کارکنان تقویت شود و نقاط ضعف و قوت آنان شناسایی و نتیجه ارزیابی‌ها به‌موقع، برای اصلاح روندها و رویه‌ها، به آنها ابلاغ و اطلاع‌رسانی گردد؛
۶. به کارکنان فرصت لازم برای بروز خلاقیت‌ها و استعدادها در اجرای طرح‌ها و اقدام‌های سازمانی داده شود؛
۷. رؤسا و مدیران نتیجه کار کارکنان را مورد ارزیابی قرار دهند و مبنای معیار اعطای امتیازهای سازمانی و تشویق یا تنبیه آنها، کمیت و کیفیت کار کارکنان باشد؛
۸. کارکنان در استفاده و بهره‌برداری از امکانات و ابزار کار دقت لازم را به‌عمل آورند و در حفظ و نگهداری و بهره‌گیری مناسب از آنها کوشا باشند؛
۹. به‌منظور پاسخگویی به نیازهای جدید و انجام بهتر کارها، فرایندهای سازمانی مورد ارزیابی قرار بگیرند و در صورت نیاز، اصلاح شوند؛
۱۰. سرمایه‌گذاری در امر آموزش، سرمایه‌گذاری بلندمدت است. یکی از راه‌های اساسی حصول بهره‌وری شغلی، ارتقای دانش و مهارت مدیران، رؤسا و کارکنان از طریق آموزش‌های علمی و کاربردی مداوم و مستمر است تا ضمن انتقال دانش و تجارب به نسل جوان، آنها را برای انجام مسئولیت‌ها و مأموریت‌های جدید و مهم‌تر مهیا سازد.

پیشنهاد‌های پژوهشی

۱. انجام پژوهشی، با هدف بررسی ارتباط بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات؛
۲. انجام پژوهشی، با هدف بررسی ارتباط تعهد سازمانی و بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات؛
۳. انجام پژوهشی، با هدف بررسی ارتباط رهبری خدمتگزار با بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات؛
۴. انجام پژوهشی با هدف بررسی ارتباط بین رضایت و بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات فرماندهی انتظامی؛
۵. انجام پژوهشی با هدف بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی و بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات فرماندهی انتظامی؛
۶. انجام پژوهشی با هدف بررسی ارتباط مدیریت مشارکتی با بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات فرماندهی انتظامی.

منابع

- برخوردار، غلامرضا (۱۳۹۲)؛ عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره، سایت SID.
- بوشهری، علیرضا و عقیل ملکی فر (۱۳۸۷)؛ ارزیابی و پیش‌بینی فناوری؛ تهران: کرانه علم.
- جلالی، مهدی (۱۳۹۴)؛ بهره‌وری در مدیریت، سایت SID.
- جمعی از استادان مدیریت (۱۳۸۷)؛ بهره‌وری در مدیریت، مرکز آموزش مدیریت دولتی، سایت SID.
- خرازیان، پیام (۱۳۹۳)؛ فرایندهای سازمانی، سایت SID.
- دفتر سیاست‌گذاری و نظارت راهبردی حفاظت اطلاعات نیروهای مسلح (۱۳۹۱)؛ سند راهبردی تحول حفاظت اطلاعات نیروهای مسلح، تهران: حدیث کوثر.
- سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۸)؛ مبانی سازمان و مدیریت، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- شیخ‌زاده-رجبعلی (۱۳۹۶)؛ «طراحی الگوی راهبردی مدیریت بهره‌وری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی»، پژوهش‌نامه مطالعات حفاظت و دانش امنیتی، تهران: حدیث کوثر، صفحات ۱۲۱ - ۱۴۹.
- طاهر، بیتا (۱۳۹۴)؛ «بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی»، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- طاهری، شهنام (۱۳۹۴)؛ بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، تهران: هستان.

عطایی نوکبادی، مرتضی (۱۳۹۱)؛ مدیریت اجرایی بهره‌وری در سازمان‌ها، تهران: نوشته. قربانزاده، منصور (۱۳۹۲)؛ «مدیریت بهره‌وری»، ماهنامه اجتماعی، شماره ۱۵۸، تهران: مؤسسه علمی و فرهنگی کار و جامعه.

قنبری، حبیب، اسماعیل عبدالهی و سامان ساکی (۱۳۹۶)؛ «بررسی علل و عوامل تمایل نداشتن کارکنان سازمان حفاظت اطلاعات نیروی انتظامی برای حضور در دوره‌های متمرکز آموزشی»، فصلنامه تخصصی حفاظت، شماره ۵۹، تهران: حدیث کوثر صص: ۹ - ۳۲.

قهاری، سیدمصطفی (۱۳۸۵)؛ «بررسی تأثیر آموزش‌های مهارتی بر افزایش بهره‌وری دانش‌آموختگان رشته انتظامی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علوم انتظامی.

لک، بهزاد و رضا جوادیان (۱۳۹۰)؛ «تأثیر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس»، فصلنامه توسعه، شماره ۱۹، تهران: تحقیقات کاربردی ناجا.

مصدق‌راد، علی محمد (۱۳۸۳)؛ ارزیابی ارگونومیک ایستگاه‌های پرستاری و تعیین آسیب‌های شغلی پرستاران، سایت: SID.

موغلی، علیرضا و علیرضا عزیزی (۱۳۹۱)؛ مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی، تهران: دانشگاه پیام نور.

هندیانی، عبدالله (۱۳۹۳)؛ «نقش آموزش منابع انسانی در کیفیت خدمات انتظامی»، توسعه سازمانی پلیس، شماره ۴۹، تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین، صص ۱۳۱-۱۴۲.

Brynjolfsson, E, and. Hitt. L. M. (1998) Beyond the productivity paradox. Communications of the ACM. 41 (8): 49 - 55.