

جایگاه دانش بهره‌وری در بخش دولتی

نوشته دکتر حسام‌الدین بیان

چکیده

پس از انقلاب صنعتی در قرن نوزدهم نهضتی به نام انقلاب کیفیت در نیمه دوم قرن بیستم به وجود آمد که موجب تحولات شگرفی در صنایع گردید. در دهه‌های آخر قرن بیستم، افزایش پیچیدگی‌های بوروکراتیک و گسترش تخصص‌ها، انقلاب دانش بهره‌وری و تأسیس کنفدراسیون دانش بهره‌وری جهانی چهره مدیریت دولتی و نقش دولتها را دگرگون ساخت. دولتها برای ورود به بازارهای جهانی و بین‌المللی، رقابتهای اقتصادی، ارتقای کیفیت، کمیت، تقلیل هزینه‌ها و ضایعات و توجه به ارزش افزوده تلاش خاصی برای بهره‌گیری از منابع انسانی، طبیعی، مالی و فنی مبذول داشتند. هدف دولتها علاوه بر تأمین نیازهای اشباع نشده جامعه، ورود به بازارهای خارجی، به دست آوردن مقبولیت عامه است تا بتوانند منشأ خدمات برجسته برای مردمی که آنها را انتخاب کرده‌اند بشوند.

اکنون دوران اقتدار دولتهایی است که با نگرش سیستمی در راه ایجاد تحرک و تحول در دستگاههای دولتی و تأسیس مراکز تحقیق و توسعه (R&D) مجاهدت می‌کنند. در عصر زمان - مکان (Space - Time) خروج از اقتصاد عضله بنیاد و ورود نظم آهنگ به اقتصاد مغز بنیاد برای دولتها در اولویت قرار دارد. بهره‌گیری از انسان افزار - اطلاعات افزار برای بکارگیری تکنیکهای تکنولوژی محور نظیر رباطی کردن تولیدات، استفاده از لیزر، کامپیوتر گرافیک و... مستلزم بهره‌گیری بهینه از منابع و مواد به صورت انگیزشی - پاداشی است. با تکیه بر مثلث جهانشمول بهره‌وری (دانش، آموزش، تکنیک) می‌توان از طیف فرهنگ بهره‌وری کوتاه جبین (Low Brow) خارج شده با گذار از فرهنگ بهره‌روی میان جبین (Middle - Brow) به فرهنگ بلند جبین بهره‌وری (High - Brow) که متکی به طیف فکری و خلاقیت است نایل شد.

نگاهی بر پیشینه بهره‌وری

بحث ایجاد دولت ملی و تشکیلات دولتی در کشورهای اروپای غربی و دخالت در صنعت و کشاورزی فکر اندیشمندان غربی را به خود مشغول داشته بود و در اکثر

از پایان قرن پانزدهم تا شروع انقلاب صنعتی در نیمه دوم قرن هجدهم، یعنی طی دویست و پنجاه سال

تکنولوژی را در زهدان صنعت کاشتند. فعالیت‌هایی که در زمینه بهره‌وری، بهره‌برداری از منابع طبیعی و سلطه بر طبیعت به موازات ذوب چدن، استفاده از ماشین بخار، استخراج زغال‌سنگ، به کارگیری نیروی مکانیکی در ریسندگی و پارچه‌بافی همزمان با دگرگونی در مالکیت معادن و ابزار تولید و به وجود آمدن قشر مدیران و کارآفرینان در صحنه تولید صورت گرفت سبب رشد و توسعه صادرات و واردات، آزادی تجارت و نضج مکتب اقتصاد کلاسیک شد.

با نگارش کتاب ثروت ملل توسط اندیشمند اسکاتلندی، آدام اسمیت (۱۷۹۰-۱۷۲۳)، دریچه دانش بهره‌وری به روی جهانیان گشوده شد. این نهضت اقتصادی را باید نقطه عزیمتی دانست، چون حرکت به سوی بهره‌گیری از منابع لایزال ملی با آن آغاز شد و دولتهای وقت از طریق آن متوجه اهمیت کیفیت کالاها و تولیدات برای اظهار وجود در بازارهای جهانی شدند.

دانش بهره‌وری در بخش دولتی

در سال ۱۷۷۶ اسمیت گفت که تولید سالانه هر ملتی بدون هیچ وسیله دیگری و تنها با افزایش تعداد کارگران بهره‌ور و با توان بهره‌وری کارگران شاغل موجود می‌تواند افزایش یابد. این نظریه اقتصادی مورد توجه سیاستمداران و دولتمردان قرار گرفت و موجبات توسعه بهره‌وری را در منابع ملی فراهم آورد.

نظریه پردازان و پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که «معنای دانش بهره‌وری وجود کارگران پُرکار و قدرتمند نیست، بلکه حداکثر استفاده از تمام منابع موجود در یک جامعه است. به عبارت دیگر، بهره‌وری فقط کارگر، کارفرما، کارآفرین و مدیر را در برنمی‌گیرد، بلکه شامل جامعه مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، ارائه‌کنندگان خدمات در کلیه سطوح است.»

نظریه‌های علمی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی تبلور می‌یافت. با رشد طبقه سرمایه‌دار و ظهور مکاتب جدید اقتصادی، مانند مرکانتیلیزم که رقابت نامحدود را در سطح ملی لازم و مفید می‌دانست اقتدار فئودالها، اشراف و سلاطین و انحصارگران رو به کاهش گذاشت و حمایت از تشکیلات بازرگانی در صحنه رقابت‌های بین‌المللی و ورود به بازارهای جهانی برای فروش فرآورده‌ها وظیفه‌ای ملی محسوب شد و دولتها عملاً وارد صحنه صنعت و تولید شدند.

در سال ۱۶۴۴ میلادی، توماس مان، اقتصاددان انگلیسی با نگارش کتابی به تبیین نظریه حمایت پرداخت. سپس جیمز استوارت و ژان باپتیست کلبِر (Jean Baptiste Colbert) وزیر دارایی لویی چهاردهم با پشتیبانی از این نظریه موجبات وحدت بازرگانان و ذخیره‌کنندگان طلا و نقره و گسترش دولت ملی و وحدت و ارتباط بازارها و بسط سیاستهای صادراتی و تشویق رقابت‌های خارجی را فراهم کردند و دست دولتها را در بهره‌گیری از منابع انسانی و طبیعی عملاً بازگذاشتند.

ویلیام پتی و دادلی نورث، که اندیشمندانی سیاستمدار بودند، از ۱۶۴۱ تا ۱۶۹۱ فرضیه رقابت‌های خارجی را بنیاد نهادند و با تدوین نظام‌هایی در زمینه بازرگانی خارجی، تشکیلات گمرکی و بندر در پدید آمدن تشکیلات نو در دولتها تأثیر شگرفی نهادند.

قهرمانان فرهیخته انقلاب صنعتی و نهضت بهره‌وری به اتکای ارتقای کیفیت کالاها برای ورود به بازارهای بین‌المللی و به دست آوردن سهم بیشتری در آن به تلاش پرداختند. ابراهام داربی، مبتکر توانای توسعه صنایع ملی، جیمز هارگریوز (James Hargreaves)، نظریه‌پرداز شیمی صنعتی، جیمزوات، مخترع دیزل، (۱۹۱۵ - ۱۸۳۴)، ریچارد آرک رایت (Richard Arkwright)، مخترع ماشین ریسندگی و بافندگی (۱۷۹۲-۱۷۳۲) نقطه

در دهه ۱۹۷۰ گرایش شدیدی به رشد بخش خدمات عمومی و مدیریت دولتی وجود داشت. در دهه ۱۹۸۰ تعداد مشاغل دولتی تخصصی برای انجام خدمات عمومی افزایش یافت و در کشورهای صنعتی و توسعه یافته به ۱۲ میلیون نفر رسید. در این دهه پیشرفت تکنولوژی و فیزیک غیرکلاسیک، یعنی مهندسی ژنتیک، ساینس، لیزر، تسخیر فضا و بهداشت محیط زیست نیز وظایف دولتها را در صحنه‌های داخلی و بین‌المللی بسط داد.

موانع بهره‌وری در خدمات دولتی

موانع و مشکلات بهره‌وری و رسیدن به کمال مطلوب در خدمات دولتی مورد بررسی قرار گرفته و لزوم پژوهش و تدوین برنامه‌ریزیهای استراتژیکی برای از میان بردن موانع، ضعفها و کمبودهایی که در ذیل به آنها اشاره می‌شود بار سنگینی را بر دوش دولت نهاده است.

۱- موانع سیاسی؛

۲- موانع ساختاری و تشکیلاتی؛

۳- فرآیند بودجه؛

۴- ضعف سیاستگذاری مدیریت نیروی انسانی؛

۵- ضعف ارتباطات سازمانی؛

۶- کمبود اختیارات و استقلال اداری؛

۷- فقدان جوابگویی در مقابل مسئولیت‌پذیری؛

۸- کمبود ابزار کارساز برای سنجش بهره‌وری

کارکنان و سازمانهای دولتی؛

۹- کمبود اطلاعات افزار (Infor. - Ware) و

بانکهای اطلاعاتی و لحظه‌ای در خط (On Line Infor.)؛

۱۰- مقاومت در برابر تغییرات و بهسازی؛

۱۱- ضعف روشهای کارساز برای افزایش

بهره‌وری؛

۱۲- کمبود سیستمهای رقابتی و انگیزشی و

پاداشی؛

۱۳- فقدان سوابق و مدارک در زمینه اثر بخشی و کارایی در بخش خدمات دولتی؛

میزان موفقیت‌های به دست آمده = $\frac{\text{تواناییهای بالفعل}}{\text{اثر بخشی}}$

کارایی = $\frac{\text{تواناییهای بالفعل}}{\text{استانداردهای هزینه‌های داده}}$

۱۴- عدم توجه به مدیریت مشارکتی؛

۱۵- فقدان برنامه‌ریزی در زمینه صرفه‌جویی

اقتصادی؛

۱۶- عدم توجه به بومی‌سازی خدمات دولتی که مورد توجه خاص سازمان ارتقای مدیریت دولتی در دانش بهره‌وری به نام انترمن (Inttberman) است. این سازمان وابسته به شبکه توسعه مدیریت بین‌المللی است.^۱ که امروز در سطح جهان تفکری جهان شمول را تقویت می‌کند.

سطح بهره‌وری

بهره‌وری در خدمات دولتی را می‌توان در چهار سطح زیر بررسی کرد:

۱- بهره‌وری کارکنان دولت (گروهها و افراد)؛

۲- بهره‌وری بخشی؛

۳- بهره‌وری سازمانی؛

۴- بهره‌وری ملی

به کار بردن شاخصهای کمی برای سنجش میزان بهره‌وری کارکنان، بخش، سازمانها و کشور موجب خواهد شد که مدیریتهای عالی، میانی و پایه به نقاط ضعف و قوت، کمبودها، موانع، ضایعات و تنگناهای اداری پی ببرند و بتوانند با به کارگیری نهضت به صفر رساندن ضایعات (Zero Deffect Movement/ZDM) میزان بهره‌وری را افزایش بدهند.

محیطی است که به طور چشمگیری در حال گسترش است. سمپوزیوم بین‌المللی بروکسل* در بلژیک نتایج بررسی فعالیت شرکت اِگزَن (Exxon) را تحلیل کرده است. این شرکت در ۲۴ کشور دارای ۱۶۴۰۰ کارمند فعال است و محصولاتش به ۶۳ کشور صادر می‌شود. پروفیسور لوک ورهاون (Luc Verhaven) اظهار داشت که علل عدم موفقیت در اجرای این نظام به شرح زیر است:

الف) عدم توجه به موفقیت نهایی و ترجیح موفقیت‌های ظاهری - درآمدهای موقت - و عدم توجه به مشتریان.

ب) مشکلات فرهنگ سازمانی - وجود فرهنگهای درون‌گرای سازمانی که موجب عدم رضایت کارکنان می‌شود.

پ) بخشهای مبهم مدیریت کنترل کیفیت جامع (TQM)، که هنوز عوامل رفتاری ارزشی و عاطفی و کنشها و واکنشهای آن شناسایی نشده است.

به همین دلیل باید به تشکیل سازمانها بر پایه منطق، عواطف کارکنان، رهنمودهای کارساز و آرای مخالف و موافق در مدیریت مشارکتی به موازات آموزش، تفویض مناسب اختیار، تشویق، همکاری مستمر، حذف کارهای زائد و نهضت کاهش ضایعات توجه بسیاری مبذول گردد. شکی نیست که وجدان کاری، رعایت انضباط، اشتیاق در ارائه فرآورده‌های جدید و خدمات مفید و افزایش ارزش افزوده، تمایل به پیشرفت و رعایت مقتضیات زمانی و مکانی از عوامل مؤثر در این راستا محسوب می‌شوند. این عوامل به ما در رسیدن به سطح بالای بهره‌وری، ترکیب بهینه نیروی انسانی و منابع مالی و مادی برای افزایش تولید، بازدهی بیشتر و انجام کار به طور صحیح، با حداقل هزینه ممکن کمک می‌کند.

بر مبنای نظریه مشهور جان استوارت میل تحت عنوان قانون توافق مثبت و توافق منفی^۲ مقایسه افزایش کیفیت در بهره‌وری بدون در دست داشتن واحدهای سنجش کارساز و آگاهی کامل از وضعیت قبلی تولیدات و خدمات دولتی برای مقایسه آن با وضع موجود و بازده لحظه‌ای امکان‌پذیر نیست.

نهضت استاندارد

امروزه، سازمان بین‌المللی استاندارد با طرح ISO 9000 به عنوان مدیریت تضمین کیفیت کارها در مراحل چندگانه، دانش بهره‌وری را مورد توجه خاصی قرار داده است. این نهضت فعالیتهای زیر را شامل می‌شود:

۱- تضمین کیفیت کار در

* طراحی

* توسعه ISO - 9001

* تولید

* نصب

* ارائه خدمات

۲- تضمین کیفیت سیستمها در

* سیستمهای کیفیت

* الگوهای تضمین کیفیت ISO - 9002 (تولید و نصب و خدمات)

۳- تضمین کیفیت کنترل در

* تضمین کیفیت سیستمها

* تضمین الگوهای بازرسی کیفیت ISO - 9003

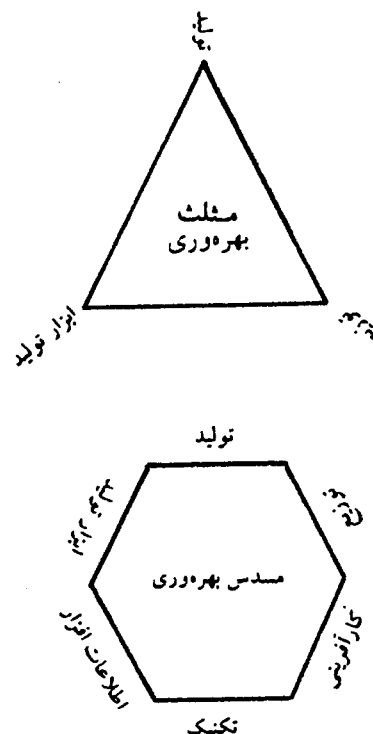
* آزمونهای نهایی

این کار هنوز ادامه دارد، چون ایزوهای ۱۳۴۲۵، ۱۰۰۱۳ و ۱۴۰۰۰ جهان شمول شده که اولی راهنمایی پرمحتوا برای توسعه نظامنامه‌های کیفیت دانش و بهره‌وری است و دیگری راهنمایی برای انتخاب روشهای آماری در استاندارد کردن و توصیف ویژگیها و توجه به مسائل زیست

ایران اسلامی و دانش بهره‌وری

در حال حاضر جمهوری اسلامی ایران در شاهراه تحوّل شگرفی در زمینه الگوی مصرف و تولید قرار گرفته است و سعی دارد جلو مصرف بیش از حد و اسراف و تبذیر در منابع طبیعی و نیروی انسانی را بگیرد و بهره‌وری نیروی انسانی را به اوج خود برساند. ائتلاف منابع کُفران نعمت است و موجب رکود و تضعیف تولید می‌شود. برای آنکه بتوانیم از امکانات موجود به نحو مطلوبی استفاده کنیم باید الگوی مصرف خود را تغییر دهیم و به بازنگری عمیق در دانش بهره‌وری خود پردازیم. باید همه افراد کشور برای آنچه دارند ارزش قایل شوند، منابع مادی و معنوی خدادادی را تباه نکنند و تلاش کنند در زمینه‌های تولیدی و خدماتی ارزش افزوده ایجاد کنند و به بهبود و بازسازی پردازند. گروهی از دانشمندان هنگام تعریف بهره‌وری آن را از بهبود و بازسازی جدا نمی‌دانند. در این راستا همه افراد ملت مسئول هستند. کارگزاران دولت و نهادهایی که بر فرهنگ سازمانی نظارت دارند، مانند سازمان امور اداری و استخدامی کشور، باید در تدوین و تنظیم خط‌مشیها، سیاست‌گذاریهای استراتژیکی و تصویب قوانین تجدیدنظر کنند و روشهای کهنه و دستورالعملهای نارسا را تغییر بدهند تا از اسراف و تبذیر منابع ارزشمند جامعه جلوگیری بشود. انجام این مجاهدت مستلزم طرح‌ریزیهای استراتژیکی، برنامه‌ریزی و پروژه‌نگاری همراه با احساس مسئولیت، علاقه‌مندی، جواب‌گویی، اجتناب از بی‌تفاوتی، حاشیه‌نشینی و سکوت است. تمرکز تلاش بر مدیریت مشارکتی، خصوصی‌سازی، مردمی کردن خدمات دولتی، بومی‌سازی خدمات، که از ارکان توسعه پایدار^۴ است و امروز در همه جهان شعار همه ملت‌هاست، وظیفه ملی و اخلاقی هر دولتی محسوب می‌گردد. عادت به داشتن برنامه و برنامه‌ریزی برای تشخیص امور مهم از مسائل روزمره کم اهمیت، خمیرمایه دانش بهره‌وری است. اما برنامه‌ریزی به

حرکت سریع دانش بهره‌وری سبب شده که مثلث بهره‌وری (ابزار تولید و تولید و توزیع) متعلق به عصر صنعتی به مسدس شش ضلعی (ابزار تولید - تولید - توزیع - مدیریت و کارآفرینی - تکنولوژی - اطلاعات افزار) مبدل شود.



تلاش برای افزایش بهره‌وری و ارزش افزوده به استحکام نظام اقتصادی، بهبود استانداردهای زندگی، ارتقای کیفیت فرآورده‌ها، سهم بیشتر در بازارهای جهانی، تفوق بر رقیبان، افزایش اشتغال و گسترش آموزش منجر می‌شود. برنامه‌ریزیهای بلندمدت در سطوح چهارگانه - (فرد - سازمان - خدمات و تولیدات - ملت و سطح ملی) برای اتخاذ تدابیر انگیزشی و تفهیم آثار حیات بخش بهره‌وری از طریق آموزش در دانشگاهها، و آموزش در حین خدمت در سازمانها و تشکیل سمینارها و سمپوزیومها و کمیته‌ها، شوراها و مراکز بهره‌وری و در نهایت تشکیل کنفدراسیون دانش بهره‌وری جهانی^۳ گسترش چشمگیری یافت، به طوری که کشور ما نیز عضو سازمان بهره‌وری آسیایی (APO) شده است.

سه زمینه دانش بهره‌وری

توجه به مثلث جهان شمول دانش بهره‌وری، بهترین راهنمای مدیران در رده‌های مختلف است.

۱. نهضت به صفر رساندن ضایعات

* تجدید ساختار سازمانها

* کوچک سازی پیکره سازمانها

* به کارگیری طرح قطع شاخ و برگهای اضافی

* عقلایی کردن فرایند تولید و خدمت

۲. بالا بردن کیفیت تولیدات و خدمات

* غنی سازی مشاغل

* مدیریت مشارکتی

* تشکیل گروه برای بهبود و بازسازی

* ایجاد حلقه‌های بهبود و بازسازی

* گسترش مشاغل

* توجه به کوچک‌گرایی

* آموزش و پژوهش

* برقراری نظم و انضباط

* ابداع و خلاقیت

۳. جلب رضایت مشتریان کالاها و مصرف‌کنندگان

خدمات

* توجه به قانون سه گانه (۱). همیشه حق با مشتری

است، ۲. ناحق مشتری حق است، ۳. اصل، رضایت مشتری است).

* تولیدات و خدمات باید مشتری‌پسند باشد و از

قبول عامه برخوردار شود.

اگر به این سه اصل بنیادی توجه شود در حقیقت

فرهنگ بهره‌وری انسجام یافته است و موجب تقویت و

ارتقای عقاید، کوششها، دانشها و بینشها و تفکر همسان

می‌شود که هدف اصلی گسترش دانش بهره‌وری در خدمات

و تولیدات است و فرهنگ بهره‌وری را بارور می‌سازد.

استفاده از فرهنگ بهره‌وری تضمین‌کننده کیفیت،

تنهایی کافی نیست. در این سالها که برنامه پنجساله دوم در مرحله اجراست باید در راه افزایش بهره‌وری به معنی اخص کلمه، یعنی رساندن ضایعات به صفر، کم کردن هزینه‌های تشریفاتی، بالا بردن کیفیت کالاها و خدمات، استفاده از زمان و مکان کوشا باشیم. بهره‌وری بالاتر موجب توسعه بیشتر می‌شود و شکوفایی اقتصادی و رفاه عمومی را تضمین می‌کند و از تنشها و نگرانیها می‌کاهد. توجه به عامل زمان در عصر زمان - مکانی (Space - Time) نیازمند هنرمندی، مدیریت قاطع و تعیین اولویت در انجام کارهاست تا بتوان از وارد آمدن خسارات و ضایعات به منابع مادی و انسانی جلوگیری کرد.

تضمین کیفیت در خدمات

همان طور که استاندارد دو مدیریت کیفیت و تضمین

کیفیت (QA) در تولیدات صنعتی و کشاورزی صادق است در خدمات دولتی هم تحت عنوان کنترل کیفیت جامع در راستای بهره‌وری (TQC) مطرح بوده است و جنبه حیاتی دارد.

مدیریت کارساز سیاستگذاری، تعیین اهداف،

روشهای بهبود، روشهای کنترل و گزارش اطلاعات،

سازماندهی فعالیتهای بهبود و بازسازی برای تقویت روح

همکاری و جمع‌گرایی به جای فردگرایی و تکروی، رجحان

بخشیدن به منافع جمعی بر فردی موجب می‌شود که از

قدرت ژئوپلیتیکی و ژئواستراتژیکی و طرح‌ریزها و

برنامه‌ریزهای استراتژیکی دوربرد در چندین برنامه ۵ ساله

(روش در انتظار بمان و بین) دوری جست. این اقدامها

سبب می‌شود که زمینه آزادی تجارت، عدم تمرکز،

خصوصی‌سازی، آموزش اقتصادی، شیوه‌های پیشرفته

مدیریت، بهسازی کارکنان، مردمی کردن، خودگردانی،

مدیریت مشارکتی و اقتضایی، غنی سازی مشاغل تولیدی

و خدماتی فراهم آید.

کاهش هزینه‌ها، افزایش تولید، افزایش ارزش افزوده، تحویل بموقع کالاها و خدمات، ایمنی کارکنان و مصرف کنندگان، گسترش خلاقیت و نوآوری، افزایش قابلیت انعطاف، استفاده از اطلاعات روزآمد و تقویت تفکر نظام‌گرا (سیستم‌نگر) است و موجب تعالی و توسعه جامعه می‌شود.

دانش بهره‌وری در عصر فراصنعتی

عصر کنونی، دوران درخشش هیجان‌آور نوآوری است. در این عصر، در نظام جمهوری اسلامی، بهره‌وری در دستگاه‌های دولتی و خصوصی باید هماهنگ با موج انقلاب حرکت کند تا اهداف زیر حاصل شود:

- ۱- نظام کشاورزی پیش‌صنعتی متحول شود؛
- ۲- نظام‌های صنعتی مهاجم، که جوامع بشری را آلوده کرده است، مهار شوند؛
- ۳- رشد انسانها، که پیش شرط بهره‌گیری درست انسان از منابع مادی (ماشین - پول - تکنیک) است، حاصل شود.

اگر کنترل وجود نداشته باشد کشورهای کند حرکت و در حال توسعه در معرض امواج کوبنده تحولات صنعتی قرار خواهند گرفت. آینده با تنشهای اجتماعی و تعارضهای خطرناک همراه خواهد شد و مردم در میان این امواج سرگردان خواهند شد. از آنجا که کشورهای مختلف جهان با شتاب به سوی ساختار کاملاً متفاوتی از قدرت حرکت می‌کنند و اقتصاد کشورهای تند حرکت با سرعت خیره‌کننده‌ای عمل می‌کند، کشورهای کند حرکت به زحمت می‌توانند خود را با دم‌افزونی اطلاعاتی و توده عظیم مواد خام، دستاوردهای فکری، منابع طبیعی تازه کشف شده، تکنولوژیهای سرمایه‌بر، که بنیاد آن دانش است، هماهنگ سازند.

اقتصادهای فوق‌نمادین تنها به تکنولوژی متکی

نیست، بلکه جهش به سوی بنیان دانایی و برقراری بانک دانایی برای افزایش بهره‌وری اصل بنیادی آن محسوب می‌شود. در حقیقت، خرد و دانشوری موجب ارتقای بهره‌وری و ثروت و رفاه در کشورهای صنعتی شده، حکیم ابوالقاسم فردوسی بزرگمرد تاریخ ایران گفته است:

توانا بود هرکه دانا بود ز دانش دل پیر برنا بود
ناصر خسرو قبادیانی نیز به زبانی دیگر این گفته را تأیید می‌کند؛

درخت تو گر بار دانش بگیری
به زیر آورد چرخ نیلوفری را
جلال‌الدین مولوی عارف ربانی نیز از آگاهی و اهمیت دانش سخن می‌گوید:

چون جهان جان سراسر آگهی است
آنکه بی‌جان است از دانش تهی است
اعتلای جان چو ای دل آگهی است
هرکه آگه‌تر بود جانش قوی است
دانایی به همه چیز سرعت می‌بخشد و بشر را به بهره‌گیری بیشتر از زمان و مکان هدایت می‌کند، و این سرآغاز مدیریت افسانه‌ای و عصر تسخیر طبیعت است.

آثار شگرف اندیشه‌های خلاق در تغییر ساختارهای سازمانی برای افزایش بهره‌وری و نوهندسی سازمانهای سنتی و خزانه‌ای و ماتریسی و ادھوکراسی، تشکیل تیمهای کار پروژه‌ای (آخرین پدیده ساختاری) می‌تواند تحولی ایجاد کند که ملتها به اتکای بهره‌وری به صدای بلند این شعار را تکرار کنند: «خدا حافظ بیکاری». اگر ملتها به سوی دانش امروزی حرکت کنند و دانایی را به گردش درآورند، بدون شک بر سرگردش سرمایه و پول توافق خواهند کرد. ایجاد ارزش افزوده در بهره‌وری، کار فکری تحلیلی مالی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی را در به جریان انداختن و خلق اطلاعات و تحرک بخشیدن به تولیدات و خدمات در کشاورزی، صنعت، بهداشت آموزش چنان آسان می‌کند که

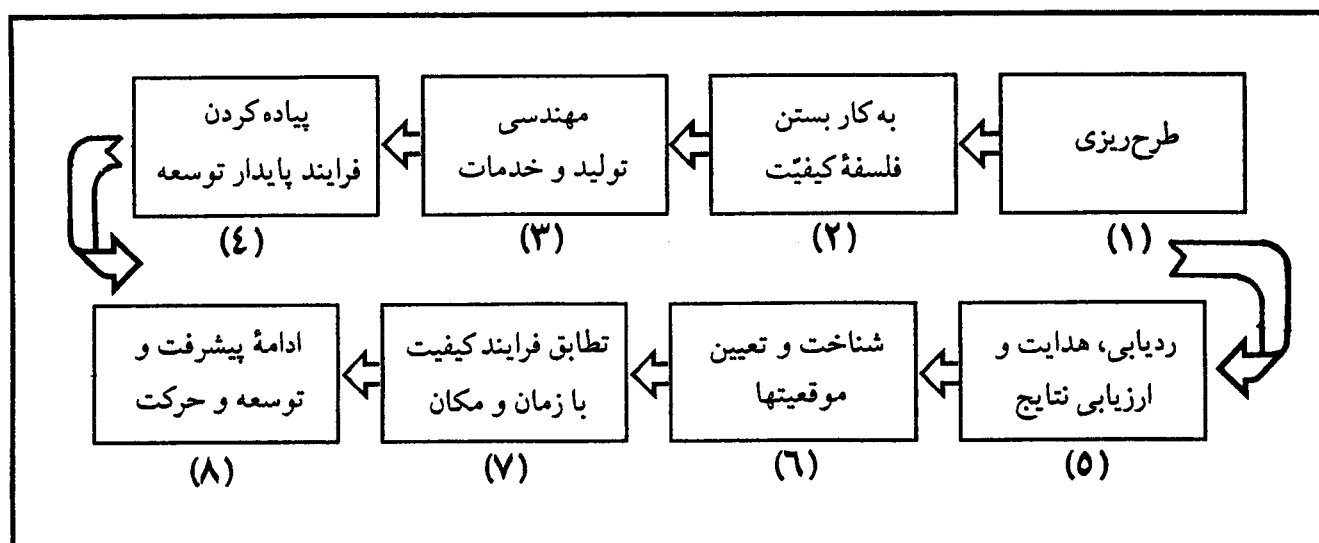
- ۱- تحلیل علمی دولتها.
- ۲- تعیین کیفیت یک دولت خوب.
- ۳- تحلیل منافع حاصل از مدیریت با کیفیت خوب.
- ۴- کنترل کیفیت مدیریت دولتمردان در عمل.
- ۵- تحلیل نقش رهبران و مدیران عالی در کنترل کیفیت برای بالا بردن بهره‌وری در تجارت، صادرات، کشاورزی، واردات، نیروی کار، صنعت، صنایع جنگلی و زیست محیطی.
- ۶- خودکنترلی کردن کیفیت مدیریت دولتی با بالا بردن کیفیت فضای سازمانی، کنترل فرایندها، مدیریت کنترل ابزار، ارزیابی ساختار سازمانی.
- ۷- ارج نهادن به ارزیابیهای خودکار و ارزیابی هدایتگر عملیات.
- ۸- بالا بردن بهره‌وری در مدیریت دولتی با تدوین استراتژیهای کیفیت افزار - مدیریت فعالیتهای کیفی، افزایش کیفی کار کارکنان، طرحریزی افزایش کیفیت کار، پیاده کردن صحیح و کاربردی کردن چهار مقوله بالا برای افزایش بهره‌وری.

گاهی به معجزه شباهت دارد.

به کارگیری سیستمهای اطلاعاتی مدیریت (M.I.S.) و اطلاعات افزار (Infor. - Ware) موجب استفاده بهینه از تجهیزات، منابع مالی و زیرزمینی به ویژه نیروی فکری انسانها در جهت سازماندهی می‌شود.

تولید دیگر در کارخانه‌ها آغاز نمی‌شود و در مؤسسات تولیدی به پایان نمی‌رسد، چون ارتقای بهره‌وری و بالا بردن ارزش افزوده کالا و خدمات، دیگر تنها به قدرت بازوی کارگران متکی نیست، دنیای کارگران جسمانی (Proletariat) جای خود را به دنیای کارگران هوشمند (Cognitaviat) می‌دهد. باید کارگر هوشمند باشد تا با دانش اندوزی بتواند با کارآفرینان هوشمند و مصرف‌کنندگان هوشیار، همراه شود. در چنین صورتی می‌توان به بزرگراه سعادت و سلامت مادی و معنوی در جامعه دست یافت.

اخیراً کتابی تحت عنوان کیفیت مدیریت برای دولت (*Quality Management for Government*) در زمینه گسترش دانش بهره‌وری به چاپ رسیده است. دانیل هانت، مؤلف این کتاب معتقد است که ابتدا باید به مسائل بنیادی زیر توجه کامل مبذول شود:



این نظریه پرداز معتقد است با به کار بردن این الگو می‌توان:

- ۱- موضع مناسب را برای توسعه انتخاب کرد؛
 - ۲- مشتریان و مصرف کنندگان و سایر عوامل درون دادی را تشخیص داد؛
 - ۳- انتظارات مردم از دولت را شناخت؛
 - ۴- فرایند موجود انجام کار را تشریح کرد و بهبود بخشید؛
 - ۵- فرصت و امکان برای توسعه به وجود آورد و تلاشها را متمرکز کرد؛
 - ۶- ریشه‌یابی علتها را آسان کرد؛
 - ۷- راههای سازنده را با روش آزمون و خطا به کار گرفت و به نتایج مطلوب رسید؛
 - ۸- از آنچه به دست آمده است حمایت و حفاظت کرد؛
 - ۹- نظامها و سازمانهای مشکل آفرین را شناخت؛
 - ۱۰- بحران مدیریت را درمان کرد.
- در مرحله دهم، که ما برای افزایش بهره‌وری به دنبال یک مدیریت کارساز دولتی هستیم، باید به نکات زیر توجه کامل مبذول داشت:
- * مدیریت دولتی کاراً با گسترش آموزشهای فنی و تخصصی و استراتژیکی؛
 - * توجه به رضایت مشتریان و دریافت کنندگان خدمات؛
 - * تعهد در راستای پیشرفت و توسعه همگام با زمان و مکان؛
 - * تربیت نیروی انسانی با سعه صدر و بلندنظری؛
 - * به کارگیری نظام کیفیت تعهدگرا و تضمینی و مسئولیت‌پذیر و پاسخگو؛
 - * به کارگیری نظام اطلاعاتی (ON - Line) در خط - زمان و کاراً؛

* ثبات بخشیدن به نظام اقتصادی کشور با تدوین استراتژیهای ژئواکوفومیکی؛

* توزیع عادلانه منابع در مناطق مختلف کشور؛

* توزیع عادلانه درآمد در جامعه مطابق با ارزش کارها؛

* به کار بستن استراتژی کاهش فقر و توانمند کردن مردم در غلبه بر فقر تا مرحله فقرزدایی؛

* تدوین یک استراتژی اطمینان‌بخش برای حصول اطمینان از دسترسی تمام سطوح به آموزش و پرورش؛

* تدوین استراتژی‌ای سراسری برای تأمین بهداشت کار و ایمنی و مراقبتهای بهداشتی و پیشگیری؛

* به کارگیری استراتژی خصوصی کردن خدمات عمومی؛

* استراتژی بهره‌گیری از کلیه منابع انرژی‌زا و ثروت‌زا در سراسر کشور؛

* سرمایه‌گذاری در امور پژوهش و ایجاد مراکز تحقیق و توسعه به منظور:

الف) انجام پژوهشهای بنیادی برای ارتقای بهره‌وری

ب) انجام پژوهشهای عملیاتی برای ارتقای بهره‌وری

پ) گسترش پژوهشهای رشد و توسعه در نظامهای صنعتی، کشاورزی، اقتصادی، خدماتی و رفاهی برای افزایش بهره‌وری.

* تشکیل نهادهای سیاستگذار و پشتیبان دانش بهره‌وری و تکنیکهای شناخته شده آن برای افزایش ارزش افزوده و بالا بردن کیفیت کالاها و خدمات تا دولت بتواند دست تواناتر، گوش شنواتر، چشم بیناتر، اندیشه برتر، داشته باشد و در نتیجه بهره‌وری و دگرگونی اقتصادی در ساختار، تکنولوژی، درآمد سرانه، شرایط بازار، نیروی انسانی، ساختار سازمانی در حد مطلوب به دست آید.

پی‌نوشتها:

1. International Management Development.
2. Positive & Negative Canon of Agreement.
3. World Confederation Productivity Science.
4. Sustainable Development.

منابع:

۱. بیان، حسام‌الدین. دانش بهره‌وری، جزوه دوره‌های بهبود مدیریت و سمینارها، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، ۱۳۷۴.
۲. _____ . «نقش استراتژی کایزن در دانش بهره‌وری»، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۴.
۳. _____ «انقلاب استراتژیک در دانش بهره‌وری»، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۲۹-۳۰، [خردادماه ۱۳۷۵].
۴. مدیریت بهره‌وری در سطح مؤسسات، طرح ایمپروشر، ترجمه و تنظیم معاونت اقتصادی و برنامه‌ریزی بنیاد مستضعفان و جانبازان - سازمان بهره‌وری آسیایی (APO)، تهران، شهریورماه ۱۳۷۲.
۵. مکنزی، الک. مدیریت بهره‌وری در زمان، ترجمه محمد رضا رضاپور، بی‌نا، تهران، ۱۳۷۲.
۶. بهره‌وری (مجموعه مقالات)، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۱.
۷. استراتژیهای بهره‌وری: چشم‌انداز بین‌المللی، از انتشارات معاونت اقتصادی و برنامه‌ریزی بنیاد مستضعفان و جانبازان، آذرماه ۱۳۷۲.
۸. اندازه‌گیری و تحلیل بهره‌وری، ترجمه و تنظیم معاونت اقتصادی و برنامه‌ریزی بنیاد مستضعفان و جانبازان، آبان ۱۳۷۲.
۹. ایمایی، ماساکی، کایزن، ترجمه دکتر محمدحسین سلیمی، مؤسسه علمی و فرهنگی، تهران ۱۳۷۲.