

## بهره‌وری چیست؟

بهره‌وری یعنی توانائی بکارگیری مقدار کمتری انرژی و نیروی کار و سایر مواد مصرفی و تولید یا ارائه خدمات بهتر و بیشتر، به عبارتی ساده‌تر زحمت کمتر، نتیجه بیشتر. بهره‌وری باعث بهبود فنون یا تکنیکهای تولید می‌شود و منظور از تولید ایجاد یک محصول تولیدی یا خدمات بهتر میباشد.

اندیشه بهره‌وری از زمانهای خیلی قدیم در ذهن بشر بوده و از زمان انسانهای نخستین گرفته تا امروز سیر تکمیلی خود را طی نموده و ترقی و تمدن کنونی بشر به نوعی حاکی از علاقمندی انسان به افزایش بهره‌وری در تمامی قرن‌ها میباشد. تحلیل علمی بهره‌وری و کاربرد آن در سازمانهای مختلف حدوداً از ۱۰۰ سال پیش شروع گردیده و اولین تحقیقات در این زمینه توسط C.D wright در آمریکا منتشر شد و هدف اولیه وی از تحقیقات اندازه‌گیری بهره‌وری کار ماشین و کار انسان بود. بعد از جنگ جهانی دوم سازمانهای مختلفی برای مطالعات بهره‌وری ایجاد شدند که اولین آن در اروپا و سپس در آسیا تشکیل گردید و بعد از آن کشورهای دیگر جهان به ایجاد مراکز بهره‌وری اقدام نمودند.

نکته جالب اینجاست که علیرغم اینکه ژاپنی‌ها هیچ نقش اساسی در پیدایش اندیشه بهره‌وری در جهان نداشته‌اند ولی استفاده‌های بیشتری از این مقوله در مقایسه با سایر کشورهای جهان مخصوصاً در دهه اخیر داشته‌اند. رشد بهره‌وری در ژاپن در دهه اخیر نسبت به دهه گذشته رشدی معادل ۳۰۰٪ درصد بوده است و این آمار ممکن است این توهّم را ایجاد نماید که آنها برای این درجه از رشد چه روشهای جدیدی کشف یا ابداع نموده‌اند.

واقعیت این است که هیچ کشف و اختراعی در کار نبوده بلکه اکثر برنامه‌ها و ایده‌هایی که از آغاز در آمریکا یا اروپا پرورانده شده‌اند، بعدها توسط ژاپنی‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. یکی از مدیران ژاپنی‌ها می‌گوید:

«نه کارگران ما از کارگران غربی زرنگتر هستند و نه تکنولوژی ما پیشرفته‌تر از آنهاست ما فقط و فقط از انرژی خود بهتر استفاده می‌کنیم.» از نظر ژاپنی‌ها احساس نیاز و تلاش برای دستیابی به بهره‌وری بالاتر، یک نگرش ذهنی بوده که به اقدام عملی منجر میگردد. آنچه در سیستم بهره‌وری ژاپن مورد توجه است اجزاء یا عناصر داخل سیستم نیست بلکه نحوه استقرار اجزاء در کنار یکدیگر است.

علیرغم توجه و دقت زیاد به موضوع بهره‌وری اکثراً در استنباط معنا و مفهوم درست آن اشتباه می‌شود.

بهره‌وری را با یک نسبت ستانده به داده بیان می‌کنند در حالیکه این موضوع همیشه با واقعیات موجود مطابقت نداشته و صحیح نمیباشد. هزینه برای یک محصول تولید شده مهم است، ولی هزینه پائین به جهت وجود نیروی کار ارزان در بعضی از کشورها دلیل موفقیت نیست.

بهره‌وری اینست که با «انجام درست کارها» به حداکثر کارائی دست یافته و با انجام « کارهای درست » به نهایت اثر بخشی نائل آئیم.

چهار شاخص مهم در بهره‌وری بشرح ذیل میباشد:

۱- برنامه ریزی برای بهره‌وری: در برنامه ریزی بهره‌وری تدوین اهداف بهره‌وری و انتشار آن و تنظیم روشها در چگونگی رسیدن به هدفها و تنظیم یک برنامه ریزی موثر از اهمیت ویژه ای برخوردار است. چرا که بدون برنامه ریزی دست یافتن به اهداف مهم و اساسی میسر و ممکن نخواهد بود.

۲- اجرای برنامه های بهره‌وری: تضمین کننده موفقیت در برنامه های بهره‌وری، علاقه به تغییرات یکی از علل خیلی مهم به شمار میرود. چرا که بهره‌وری ذاتاً با تغییر توأم بوده و در این راستا باید کارکنان مجموعه را توجیه نموده و آنها را به همسو بودن منافعشان با برنامه های تغییرات متقاعد ساخته وحتی باید توضیحات آشکار و ملموستری نسبت به تفاوتهای وضع موجود با آینده ارائه نمائیم.

۳- اندازه گیری بهره‌وری: تحقق برنامه ریزی و اجرای صحیح برنامه ها مستلزم اندازه گیری دقیق و شناخت وضعیت موجود بوده و بدون شناسائی موقعیت موجود یک مجموعه اندازه گیری تلاشهای جدید و اندازه گیری بهره‌وری مشخص نخواهد شد.

۴- ارزیابی بهره‌وری: پس از انجام مراحل سه گانه فوق به مرحله ارزیابی نتایج واقعی از نتایج مورد انتظار می رسیم که با مقایسه این دو مقوله به تحلیل عملکرد برنامه بهره‌وری پرداخته و این مقایسه مدیران مجموعه یا سیستم را به ادامه برنامه ها یا تعدیل بعضی از آنها ویا پیدا کردن راه حلهای جدید رهنمون میسازد.

« این که زیاد کار کرده ایم کافی نیست اینکه چقدر بهره‌وری داشته

ایم مهم است»