

بهره وری و کیفیت زندگی کاری

کاهش بهره وری مشکل بفرنجی است که همه مدیران امور کارکنان در اتاق مدیران سازمانها درباره آن بحث و گفتگو می کنند. افزایش بهره وری هدفی عمده در بسیاری از سازمانهاست. با این همه، مبهم ترین جنبه های بهسازی بهره وری تعریف خود بهره وری و اندازه گیری آن است. درحالی که هیچ کس با تعریف سنتی بهره وری یعنی برونداد بخش بر درونداد، مخالفتی ندارد، درباره تعریف برونداد و درونداد هنوز بحثهایی هست. در نگاه نخست چنین می نماید که سنجش و اندازه گیری عملکرد یک بانک، یک گروه نوازنده یا بسیاری از هزاران سازمان خدماتی و حرفه ای ناممکن است. همچنین اندازه گیری کار کسانی که در این گونه سازمانها به خدمت مشغول هستند نیز ناممکن می نماید.

با اندکی تعمق آشکار می شود که این کار اگرچه دشوار است، ناممکن نیست. مقیاسهای اندازه گیری بهره وری باید با نیازهای هر سازمان و با هدفهای آن متناسب باشد. به طور کلی، بهره وری را برونداد فرد، گروه یا سازمان بخش بر دروندادی که فرد، گروه یا سازمان برای پدید آوردن آن برونداد نیاز دارد تعریف می کنند.

صرف نظر از اینکه بهره وری را چگونه تعریف کنیم می توان فرض کرد که افزایش عملکرد کارکنان و کاهش غیبت و ترک خدمت آنان به افزایش بهره وری سازمان می انجامد. افزون بر این مقیاسها، می توان برای اندازه گیری بهبود بهره وری از مقیاسهای دیگر چون توان پایداری و بقای سازمان و قدرت رقابت آن در بازار استفاده کرد.

کیفیت زندگی کاری مانند بهره وری به سختی تعریف و سنجیده می شود. با این همه، یک برنامه کیفیت زندگی کاری به معنی فرایندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان، از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیمهایی که بر شغلهایشان بخصوص و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می یابد. در واقع کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس میکنند.

گرچه مقاصد و اهمیت کیفیت زندگی کاری و بهره وری به هم پیوسته هستند ولی هدفهای سازمانی متفاوتی را تامین می کنند. توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. چنین می نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کاری معنی دارتر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. اهمیت پاداشهای غیر اقتصادی در مقایسه با اهمیت پاداشهای اقتصادی هم اکنون در حال افزایش است. بویژه در نزد کارکنانی که آموزش و پرورش بالایی بهره مند هستند چنین به نظر می رسد که نیاز شدیدی به تهیه کردن کیفیت زندگی کاری بسیاری از کارگران و کارمندان وجود دارد. شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستیهای کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در

علاقه مندیها و رجحان های کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتر بیایند. آنان میل دارند مانند یک بهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه های خود را داشته باشند و در تصمیم گیریهای بیشتر دخالت کنند واکنشهای مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد.

اکنون توجهی برابر، اگر نگوییم به بهره وری معطوف می شود. شرکتها و مدیران بر پایه سوددهی ارزیابی می شوند. بنابراین راه های افزایش بهره وری همواره مورد علاقه همگان است. این موضوع در حال حاضر بیشتر صادق است زیرا نرخ بهره روی در برخی از کشورهای صنعتی کند شده است و این کشورها باید بیش از پیش در بازارهای داخلی و بین المللی سرشت رقابتی پیدا کنند.

افزایش بهره وری از این لحاظ نیز مهم به شمار می آید که بسیاری از کشورهایی که در آنها بهره وری کاهش یافته است در می یابند که سطح زندگی مدام در واقع پایین آمده است. افزون بر آن اگر همین روند ادامه یابد نسل کنونی زندگی بدتر از نسل پیش از خود خواهد داشت.

به سخن کوتاه، توجه به کیفیت زندگی کاری و بهره وری به طور معمول یعنی تاکید بر روشهایی که سازمان را دگرگون می سازد تا رضایت شغلی و بهره وری کارکنان را افزایش دهد. دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی بخشد و فشار عصبی، ترک خدمت و غیبت را کاهش دهد.

دکتر حمید سرایداریان