

جان پترسون (۱۹۲۲ - ۱۸۴۴) از همان زمانی که در مزرعه خانوادگی‌اش کار می‌کرد به شهرت می‌اندیشید. تشویق‌های پدرش باعث شد او دستگاهی را اختراع کند که نوعی سیستم ثبت خودکار پول نقد بود و به کسب و کاری چند میلیون دلاری تبدیل شد. او در این راه هنر فروشندگی خود را نیز نشان داد. او را پیشگام متصل کردن بهره‌وری به شرایط بهتر کاری می‌دانند.

### لحظات تعیین کننده

■ ۱۸۴۴. تولد.

■ ۱۸۶۷. فارغ‌التحصیلی از کالج دارتموند.<sup>۱</sup>

■ ۱۸۸۴. خرید شرکت تولید ملی و تغییر نام آن به شرکت ثبت

ملی

■ ۱۸۸۷. برگزاری مراسم نخستین سال فروش شرکت.

■ ۱۸۹۳. احداث کارخانه‌های جدید.

■ ۱۹۱۳. وقوع سیل دایتون.<sup>۲</sup>

■ ۱۹۱۵. دادگاه استیناف محکومیت پترسون به اتهام عدم رعایت

قوانین ضد انحصار را لغو کرد.

در سال ۱۸۸۴ او شرکت ژاکوب ریتی<sup>۳</sup> را به ارزش ۶۵۰۰ دلار خرید و نام آن را از شرکت تولید ملی به شرکت ثبت ملی تغییر داد. با این وجود، وقتی او حساب‌ها را بررسی کرد متوجه شد که این شرکت زیان‌ده بوده و او عملاً ۲۰۰۰ هزار دلار در قرارداد خود متضرر شد.

با این حال، او تصمیم جدی گرفته بود که کسب و کاری سودآور ایجاد کند. او ساختمانی را در دایتون خرید و شروع به تولید دستگاه‌های ثبت خودکار کرد. البته او کارفرمای چندین باهوشی نبود زیرا تنها نیروی کار خود را بر اساس میزان تولید می‌سنجید. این امر باعث فاصله افتادن میان کارکنان و مدیرشان شد. همچنین کیفیت نیز پایین آمد به طوری که این شرکت در یک سال ۵۰۰۰۰ دلار از ارزش فروش خود را به دلیل تولید دستگاه‌های معیوب از دست داد.

این امر به پترسون نشان داد که او باید رفتار بهتری با کارکنانش داشته باشد. او مکان کوچکی را روبروی کارگاهش خرید تا کارکنان بتوانند در آن جا استراحت کنند و قهوه بنوشند. این اولین باری بود که چنین ایده‌ای برای استراحت افراد اجرا می‌شد. او شروع به خرید مستغلات دیگری در همان منطقه کرد و به تدریج شرایط را در منطقه اطراف کارگاهش تغییر داد. اتفاقاً بخش اعظم کارکنان او در همین منطقه زندگی می‌کردند. او اقدام به استخدام چند آرشیتکت کرد تا ساختمانی زیبا طراحی کنند و موجبات آسایش بیش از پیش کارکنان فراهم شود. وقتی مردم دایتون این ساختمان جدید را مشاهده کردند (عمدتاً از شیشه و فلز ساخته شده بود) به پترسون می‌خندیدند و می‌گفتند تا کمتر از یک هفته، هیچ شیشه‌نشکسته‌ای در این بنا باقی نخواهد ماند. اما ساختمان زیبایی او که مجهز به سالن کنفرانس، تهبویه مطبوع، حمام و سالن نمایش بوده، به نمادی از غرور منطقه تبدیل شد. تنها چند شیشه شکسته شد. او حتی امکانات خصوصی این ساختمان همچون سالن گلف و استخر را به روی عموم باز کرد.

دیگر سبک رهبری پدرسالارانه پترسون موفق و کارساز نبود. مثلاً او کارگران را وادار به استحمام می‌کرد اما بسیاری در برابر این درخواست او مقاومت می‌کردند. در همین مقطع بود که پترسون کارخانه را تعطیل کرد و به سفر رفت. در ابتدا کارگران احساس شغف و پیروزی می‌کردند اما خیلی زود این پیروزی رنگ باخت. کارگران به پترسون تلگراف زدند و از او خواستند به کارخانه بازگشته و آن را بازگشایی کند. پس از دو ماه، پترسون به کارخانه بازگشت.

### پیشینه و ظهور

جان هنری پترسون در سال ۱۸۴۴ در دایتون واقع در ایالت اوهایو متولد شد و دوران کودکی‌اش را با کار در مزرعه ۲۰۰۰ آکری پدرش گذراند. خانواده پترسون ۸ فرزند داشت و او به فروش محصولات مزرعه پدرش کمک می‌کرد. پترسون درس خود را ادامه داد و وارد دانشگاه میامی و سپس کالج دارتموند شد و در سال ۱۸۶۷ با اخذ مدرک لیسانس فارغ‌التحصیل شد. در عین حال، او در جنگ داخلی آمریکانیز شرکت داشت.

وقتی پترسون کالج را ترک کرد، تصمیم گرفت کسب و کاری را برای خودش راه بیاندازد. او پول‌های خود را جمع کرد و اقدام به خرده‌فروشی زغال سنگ در زادگاهش کرد. او همراه با برادرش یعنی فرانک، از طریق فروش زغال سنگ وارد سرمایه‌گذاری در معادل آهن و زغال سنگ شد. پس از مدتی، مجدداً همراه با برادرش فروشگاه‌های را در زمینه فروش تجهیزات معادن افتتاح کرد. آنها فروش خوبی داشتند اما سودشان چشمگیر نبود.

1. Dartmouth 2. Dayton 3. Jacob Ritty

وقتی پترسون به کارخانه برگشت هیچ کس را تنبیه نکرد و همین امر باعث شد که کارگران تلاشی مضاعف از خود نشان دهند. ایده‌های نوآورانه پترسون در مورد فروش به نتیجه رسیدند. شرکت او که به اختصار NCR نامیده می‌شود، در زمره نخستین شرکت‌های آمریکایی بود که اقدام به آموزش متخصصان فروش نمود. متصدیان فروش موظف بودند یک منشور ۱۶ صفحه‌ای و ۴۵۰۰ کلمه‌ای را از حفظ باشند. اگر کسی اندکی از آن را فراموش می‌کرد، بلافاصله توسط پترسون اخراج می‌شد. تا سال ۱۸۹۴، این شرکت نیم میلیون نسخه خبرنگارنامه فروش چاپ کرد.

با این وجود، موفقیت‌های او آنقدر چشمگیر بود که نظر دولت ایالات متحده آمریکا نیز به آن جلب شد و همین امر باعث شد پترسون و ۲۸ تن از مدیران شرکت‌اش به دلیل نقض قانون ضدانحصار به یک سال زندان و ۵۰۰۰ دلار جریمه نقدی محکوم شوند. هر چند که بعداً دادگاه استیناف این حکم را نقض کرد.

اما شاید بیشترین معروفیت او به دلیل نجات شهر دایتون باشد. در روزهای ۲۵ و ۲۶ مارس ۱۹۱۳، به دلیل بارندگی شدید، ارتفاع آب در شهر دایتون به ۱۷ فوت رسید. پترسون شخصاً کنترل این وضعیت را بر عهده گرفت. در ساعات قبل از بروز سیل، او طرح‌های امداد و نجات را سازماندهی کرد و دستور داد صدها قایق کوچک ساخته شوند. گفته می‌شود با نیروهایی که او به کار گرفت، در هر هفت دقیقه یک قایق نجات کوچک ساخته شد. بعد از این حادثه و نجات بسیاری از مردم بود که به او لقب «منجی دایتون» داده شود. در طول جنگ جهانی اول، پترسون منابع شرکت خود را در اختیار جنگ قرار داد. او اصرار داشت قراردادهايش به صورت شناور و بر مبنای هزینه‌ها باشند نه با قیمتی ثابت. همین امر باعث شد که او حتی از جنگ هم سود ببرد. او سرانجام در ۱۴ مه سال ۱۹۲۲ درگذشت.

#### متن و نتیجه

پترسون یک نمونه عالی از مردی با محصولی مناسب در زمانی مناسب است. او دستگاه‌های ثبت خودکار خود را جایگزین ثبت با قلم و کاغذ کرد. به علاوه بعد از تجربیات مختلف، می‌توان او را نماد یک کارفرمای موفق دانست. همچنین پترسون یکی از موفق‌ترین کارآفرینان عصر خود می‌باشد که بین بهره‌وری و شرایط بهتر کاری یک پل ارتباطی ایجاد کرد.

#### برای اطلاعات بیشتر کتاب:

«وقتی انسان تجارت می‌کند: ظهور دستگاه‌های ثبت خودکار»، اسحاق مارکسون، ۴، ۱۹۷۲