

## مقایسه تطبیقی ساختارها

دکتر غلامحسن عبیری

### از دیدگاه بهره‌وری

اداره این غول بزرگ صنعتی درگیر نکنند. به عبارت دیگر، با بزرگ شدن ابعاد صنایع، مالکان برای حفظ ارزش‌های خانوادگی و جلوگیری از بحران ترجیح می‌دهند که از تجربیات مدیران گران قیمت بهره ببرند و اداره امور را به متخصصان باتجربه واگذار کنند. مدیرانی که برای همین منظور تربیت شده‌اند.

جالب توجه این که در اصطلاح مدیریت غربی، آقای Holiday مدیر جوانی است که تنها ۵۱ سال عمر دارد! در این عبارت سنگینی بار مسوولیت و تعهد را می‌توان احساس کرد: یک مرد میانسال را "مدیر جوان" می‌خوانند. در این انتخاب دو ویژگی خاص نهفته است: اول آنکه، مدیر باید جوان باشد تا از رویارویی با مخاطرات پرهیز نکند و به عبارتی، ریسک‌پذیر عمل کند و از این طریق، زمینه را برای نوآوری و خلاقیت فراهم آورد. دومین مشخصه مورد نظر در این تصمیم‌گیری، تجربه ربع قرنی است که این مدیر با مخاطرات و رویدادهای آن باورهای علمی خود را به محک آزمایش قرار داده است. این مدیر، در این بیست و پنج سال، نه تنها تئوری‌های اقتصادی و مدیریتی را مورد ارزیابی قرار داده، بلکه با شناخت نقاط قوت و ضعف تئوری‌ها و قوانین علمی در مقابله با بحران‌ها، توانسته است بهره‌گیری‌های خود را از آنچه در کتب دانشگاهی تدریس شده، به حداکثر برساند. مدیر جوان شرکت Du Pont راهکار و شعار تبلیغاتی این بنگاه بزرگ اقتصادی را که "زندگی بهتر، با محصولات Du Pont" بوده است، دیگر برای دهه ۹۰ مناسب نیافته و معتقد است که برای حفظ جایگاه، لازم است شعار جدیدی جایگزین شود. او این شعار را الگوی کار شرکت قرار داده است: "معجزه علوم". وی با این شعار، استراتژی مؤسسه را به سمت دانایی و دانش فنی سوق داده است.

البته Holiday تنها به شعار اکتفا نکرده و در عمل، با استفاده از بیوتکنولوژی توانسته است قطر فیلم‌های پلی‌استر محصولات شرکت را از ۹/۰ میکرون، به ۲/۰ میکرون کاهش دهد و از طریق این صرفه‌جویی، تنها از \* The Miraele of Sciences.

هدف از این بررسی، مقایسه تطبیقی ساختارهای توسعه و توسعه‌نیافتگی بین کشورهای شمال و جنوب است، با فرض اینکه پدیده توسعه یک الگوی مستقل از امر سلطه‌طلبی ابرقدرت‌ها است و دولت‌ها به صورت مستقل به اداره امور اقتصادی - اجتماعی می‌پردازند. در این میان، مسأله ارتباطات و تجارت بین‌الملل و افزایش سطح بهره‌وری ملی را در تسریع دستیابی به الگوهای رشد اقتصادی مستمر، به عنوان محور قرار می‌دهیم و چارچوب بحث را در سه محور اصلی مدیریت، ساختار اقتصادی و نیروی کار از طریق مقایسه‌ای دنبال می‌کنیم. اگر چه این بررسی با کاستی‌هایی در تحلیل روبرو است، اما از جهات مقایسه موارد می‌تواند خطوط روشنی را در حوزه سیاستگذاری پیش روی ما قرار دهد، ضمن آنکه در این مقایسه‌ها می‌توان به سهولت دریافت که پیش‌فرض‌های جامعه سالم و اقتصاد بیمار حول چه مباحثی دور می‌زند. مباحث اساسی فوق‌الذکر در واقع، زمینه مناسبی را برای افزایش بهره‌وری - چه در ابعاد خرد و چه در ابعاد کلان - منعکس می‌سازند و این موضوع را در مثال‌هایی که در حوزه مدیریت، اقتصاد و نیروی کار ذکر شده است، مشاهده می‌کنیم.

### ساختارهای مدیریتی

در یک بررسی کسوتاه از یک بنگاه بزرگ صنعتی - اقتصادی (Du Pont) ملاحظه شد که این مؤسسه عظیم فراملی، مادر صنعت شیمیایی دنیا به شمار می‌رود و رقبا نیز این مؤسسه را در تمامی شاخص‌ها چندین گام جلوتر از دیگران شناسایی می‌کنند.

در دهه ۱۹۹۰ خانواده Du Pont مصمم شد که برای اداره این شرکت از یک مدیر مستقل بهره‌گیری کند. به عبارت ساده، مدیر جدید، یعنی Chad Holiday دیگر از خون و فرهنگ خانواده Du Pont که مالک این شرکت است، سهمی ندارد.<sup>(۱)</sup>

در همین ابتدای خبر احساس می‌شود که با انباشت ثروت ۲۵ میلیارد دلاری این مؤسسه، دیگر صاحبان این ثروت ترجیح می‌دهند که خود را در مباحث و مسایل

□ مدیران در کشورهای در حال توسعه، به علت حلقه‌های مفقوده متعددی که در جریان تولید وجود دارد، نمی‌توانند پا را از شعار فراتر گذارند و در نتیجه، عمر مدیریت‌ها با شعار دادن سپری می‌شود.



یک محصول، یک میلیارد دلار سود در سال ۱۹۹۹ برای شرکت ایجاد کرده است.

آنهايي که با مدیریت و دانش فنی آشنایی دارند، درمی‌یابند که این مدیر چگونه "معجزه علم" را در عمل بکار بسته و می‌رود که ضایعات را به صفر برساند. بنابراین، مفهوم استفاده بهینه را می‌توان در افکار این مدیر با تجربه به خوبی لمس کرد.

این، در حالیست که مدیران در کشورهای در حال توسعه، به علت حلقه‌های مقفوده متعددی که در جریان تولید وجود دارد، نمی‌توانند پا را از شمار فراتر بگذارند. بنابراین، عمر مدیریت با شمار دادن سپری می‌شود و عدم اعتماد در فضای سازمان همه‌چیز را آلوده کرده است. جالب توجه اینکه این سنگینی رویه‌های رفتاری مدیریت را محصول نوعی «غلبه فرهنگی» می‌دانند و مدعی می‌شوند که «ما باید خود را باور کنیم».

همچنین، در خبرها آمده بود که یک مدیر ایرانی مقیم آمریکا، در یک مبادله خرید امواج مخابراتی، زمینه فروش شش میلیارد دلاری را برای یک شرکت آمریکایی ایجاد کرده است.<sup>(۲)</sup> آیا مدیر ایرانی شرکت Next Wave در کشور خودش می‌توانست این فضای نجاری را به وجود آورد؟ اگر آری، پس چرا ما شاهد این درآمدها در جامعه خودمان نیستیم؟

بنابراین، ملاحظه می‌شود که ساختارهای مدیریتی دو جامعه فراصنعتی و در حال صنعتی شدن، با یکدیگر کاملاً تفاوت دارند و این مقایرت می‌تواند ناشی از توسعه‌نیافتگی ساختارهای اقتصادی باشد.

### ساختارهای اقتصادی

مطمئناً پیوستگی ساختارهای اقتصادی و مدیریتی تمیز اولویت بین آنها را غیرممکن می‌سازد، اما این واقعیت را باید پذیرا باشیم که ابزارهای تحقق اهداف مدیران را الگوهای اقتصادی فراهم می‌سازند، به طوریکه دسترسی مدیرعامل Du Pont به بیوتکنولوژی خود عامل بالقوه مهمی در ضریب اطمینان وی به تغییر رویه‌ها بوده است. آنچه ساختار اقتصادی را تحت تاثیر قرار داده، همانا مسأله محیط زیست بوده و آلوده‌سازی صنایع شیمیایی و آثار منفی جانبی فعالیت صنعتی در تخریب محیط زیست نیز ضرورت ایجاد فضای سبز را برای یک واحد صنعتی شیمیایی توصیه می‌کرده است. بنابراین، حرکت مدیر به سمت فضای سبز برای صنایع آلوده‌کننده در اقتصاد محیط زیست، به‌عنوان یک اصل شناخته شده برای مدیران هدف‌گذاری شده است.<sup>(۳)</sup>

طبیعتاً، صرفه‌جویی و بهره‌وری، به معنای استفاده بهینه از منابع در مدیریت اقتصادی نیز یک اصل شناخته شده است که نمی‌توانسته از چشمان تیزبین مدیر جوان Du Pont دور بماند. اما نباید از نظر دور داشت که

تحقق این اصل، بدون اختیار و مسوولیت مناسب و تقسیم کار مناسب میسر نمی‌باشد.

ضمناً، باید توجه داشت که این مدیر جوان با استفاده از بیوتکنولوژی توانسته است هزینه نهایی هر پوند فیلم پلی‌استر را از ۱۷۰ دلار، به ۳۰ دلار کاهش دهد. این کاهش سریع، واقعاً معجزه علوم است و تنها در مهارت‌های مدیریت خلاصه نمی‌شود. آنهايي که با اصول اقتصاد خرد آشنایی کافی دارند، می‌دانند که منحنی هزینه نهایی، یک منحنی پیوسته است و به صورت پلکانی به سرعت کاهش نمی‌یابد. اما در دنیای واقعی، دانش فنی می‌تواند فضای تئوری‌های اقتصادی را به سرعت دگرگون نموده و همانطور که به سرعت یک شرکت را به سود سرشار می‌رساند، می‌تواند زمینه سقوط و ورشکستگی همان مؤسسه را نیز فراهم آورد.

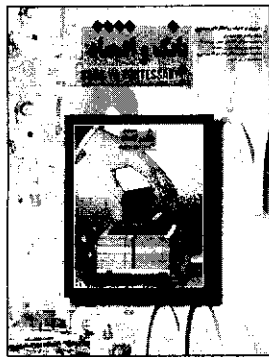
به همین دلیل است که امروز مدیران شرکت‌های بزرگ اقتصادی معتقدند شکست، یک انتخاب نیست،<sup>(۴)</sup> زیرا زمینه شکست در بستر ارتباطات بین عوامل تولید در خارج از سازمان فراهم می‌آید. بنابراین، می‌توان مدعی شد که "موفقیت، یک انتخاب است". این جایگزینی، عامل ادغام بین دستگاه‌های اقتصادی بوده است، یعنی شرکت‌ها برای جلوگیری از شکست تن به ادغام داده‌اند و از نگاه اقتصادی، فعالیت‌های زاید و موازی از چرخه فعالیت‌ها و رویدادهای سازمان حذف شده است.

به علاوه، می‌توان از یک ساختار اقتصادی دیگر یاد کرد که اصولاً در جوامع توسعه نیافته جایگاهی برای آن نمی‌توان قایل شد. به طور نمونه، بازار هنر (The art market)، این بازار، در سال ۱۹۹۸ در آمریکا ۱۷ میلیارد دلار نقدینگی را به گردش درآورد. این بازار، مانند هر بازار دیگر، از قوانین عرضه و تقاضا تابعیت می‌کند، با این تفاوت که ریسک خرید بالا و افزایش قیمت آن به شدت زیاد است. همچنین، این بازار پس‌اندازهای مردم را از چرخه تولید به سوی چرخه بازار هنر سوق می‌دهد. بازار هنر به شدت کاربر است و محصول این بازار همان مطلوبیتی را دارد که شما از صنعت سینما یا صنعت جهانگردی و... انتظار دارید، ضمن آنکه خرید کارهای هنری نوعی سرمایه‌گذاری نیز محسوب می‌شود، هرچند که نوع این دارایی با سایر دارایی‌ها از نظر ظاهر تفاوت‌های محسوسی دارد.

شرکت Kusin در ایالات متحده خدمات ارزیابی و قیمت‌گذاری را برای این بازار دنبال می‌کند و آقای Kusin معتقد است که این بازار هنوز از زیرساخت خوبی برخوردار نیست و می‌تواند در آینده یک صنعت بزرگ به حساب آید.<sup>(۵)</sup>

مشاهده می‌کنید که در درآمدهای سرانه پایین کشورهای در حال توسعه، خرید و فروش این کارهای هنری چندان جذابیت ندارد و نهایتاً عده معدودی به آن

□ در حال حاضر، از یک مهندس کشاورزی به‌عنوان اپراتور تلفن مرکز اطلاعات شهرمان استفاده می‌شود!



بیکاری به مردم وارد می‌شود، طبیعت "زیبایی کار" به فراموشی سپرده می‌شود و شخص هویت خود را از دست می‌دهد. برای آزمایش، کافی است سعی کنید تا با تلفن مرکز اطلاعات، نشانی یک شرکت تجاری را به دست آورید. پس از چند لحظه ملاحظه می‌کنید که به دلایل عدیده‌ای مانند توافیک ارتباطی، عدم دسترسی به اطلاعات طبقه‌بندی شده یا نگرانی‌های اجتماعی، شخص خدمات دهنده نمی‌تواند اطلاعات مفیدی را در اختیار شما قرار دهد. در پیگیری یکی از این موارد در تهران مشاهده شد که از یک مهندس کشاورزی به عنوان اپراتور تلفن مرکز اطلاعات استفاده می‌شود. نکته حایز اهمیت اینکه، نه تنها به سطح مهارت توجه نشده، بلکه از جهات سلامتی نیز سعی در بکارگیری صحیح توان جسمانی وی به عمل نیامده است. نتیجتاً، امر خدمات‌رسانی به سرعت جای خود را به یک پدیده نامأنوس خواهد داد.

تمامی رشوه‌خواری‌ها و فسادهای اجتماعی و... موجود در کشورهای در حال توسعه ناشی از عدم توجه در بکارگیری توان صحیح نیروی کار می‌باشد. امروزه در پایین‌ترین سطح مهارت یک کارگر قادر به مقایسه سطح درآمد و هزینه‌های خود بوده و عدم توانایی خود را در پس‌انداز یا بهتر بگوییم در مصرف در آینده، مورد ارزیابی قرار می‌دهد. بنابراین، ارزش واقعی کار خود را در یک بازار آزاد به خوبی می‌شناسد. حال، اگر بنا به هر دلیلی، دستمزد اسمی وی با بهره‌وری وی قابل تطبیق نباشد، خودبه‌خود، کناره‌گیری او را تحت تأثیر قرار می‌دهد و اثربخشی منفی آن را در جریان امور روی محصول یا خدمات نهایی، می‌توان ملاحظه کرد.

پایین بودن سطح استاندارد و عدم رعایت بهداشت، یا سایر موازین ارزشیابی، نمونه‌های بارز عدم اعتماد نیروی کار یا بهتر بگوییم، عدم رضایت شغلی وی را منعکس می‌سازد. این نیروی کار چه در خدمت شرکت Du Pont قرار گیرد یا در بازار هنر، در هر حال، نارضایتی خود را به صور مختلف روی نتایج عملکردش نشان می‌دهد و همین آغاز بحرانی است برای ساختار مدیریت و اقتصاد، یا هر دو که مانند یک بیروس عمل کرده و کلیه نتایج را از میان می‌برد.

### عصر نو

چنانچه این مختصر را بتوانیم مقایسه تطبیقی بنامیم، باید به این بُعد هم توجه کنیم: در شرایط عصر نو، مدل "رسانه‌های غیرمکتوب" (۷) هر روز بخش وسیع‌تری از رفتار انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و هزاران ماهواره در جهت اطلاع‌رسانی و فروش اطلاعات، ساختارها را تحت نفوذ گرفته‌اند و ارتباط‌های فوق‌عادی را برقرار می‌سازند و زمینه رقابت را بیش از پیش گسترده‌تر ساخته و فضای رقابت را ناشناخته‌تر می‌کنند، به طوریکه رابطه

مشغول می‌باشند، در حالیکه در درآمدهای سرانه بالا مانند فرانسه مشاهده شده است که یک پزشک جوان برای خرید یک تابلوی معمولی نقاشی تا ۳۳ هزار دلار پرداخته است. در حالیکه این خرید برای یک پزشک جوان کشورهای در حال توسعه هم امکان‌پذیر است، اما این بازار عملاً فعال نیست، زیرا داعیه مناسبی ندارد و اگر بخش خصوصی نیز گامی به پیش بردارد، ممکن است با کم‌مهری روبرو شود!

بنابراین، در چنین شرایط اقتصادی برای کشورهای در حال توسعه، تا زمانیکه درآمد سرانه پایین باشد، امکان هیچ تغییر اساسی وجود ندارد و تمام تلاش در حفظ بقا، یعنی در تهیه غذا، پوشاک و مسکن خلاصه می‌شود، شعاری که هنوز در برخی از جوامع توسعه نیافته محور است و موفقیت‌ها برای تحقق آن نیز ناچیز بوده است.

### سرمایه‌های انسانی

آنچه در ساختار مدیریتی و اقتصادی را به یکدیگر متصل کرده و غالباً به عنوان حلقه فراموش شده از آن یاد می‌شود، نیروی انسانی است که به صورت سرمایه از کشورهای در حال توسعه خارج و با نوآوری و خلاقیت در فضای صنعتی بکار گرفته می‌شود. این حلقه فراموش شده نیروی کار است که با ادبیات کهن برای کارهای فیزیکی از آن بهره‌برداری می‌شود. اما کشورهای صنعتی با آموزش و افزایش سطح دستمزد و بهره‌وری، این نیروی کار را به سرمایه‌هایی انسانی تبدیل کرده‌اند و نمونه آن را در بیشتر شرکت‌های بزرگ صنعتی و خدماتی می‌توان به وفور مشاهده کرد.

در یک مطالعه در دانشگاه Bath توسط Michel Rose موضوع رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته و نتایج این مطالعه نشان داده است که تعداد زیادی از کارگران پمپ بنزین، پیشخدمت‌ها، نظافتچی‌ها و کارکنان رستوران از شغل خود راضی هستند و با اشتیاق به کار خود ادامه می‌دهند. Rose در مطالعات خود به این موضوع اشاره کرده است که این رضایت در تمامی کارکنان انگلیسی صدق نمی‌کند و در برخی از مشاغل، که مهارت‌ها افزایش یافته است، رضایت شغلی، با وجود افزایش درآمد، کاسته شده است. (۶) وی معتقد است که گرچه دستمزدهای بالاتر انگیزه کار را فراهم آورده، اما عدم رضایت شغلی همچنان به قوت خود باقی مانده است.

ملاحظه می‌کنید که چگونه نیروی کار در فضای ارتباطات اجتماعی، سطح دستمزد و شادابی محیط قرار گرفته و به بهترین نحو ممکن خدمات لازم را برای استفاده در اختیار متقاضیان قرار می‌دهد. این، در حالی است که در کشورهای در حال توسعه با دستمزد پایین، و فشارهای اجتماعی که به دلایل مختلف سیاسی-اقتصادی مانند احساس عدم امنیت و تورم یا

□ عدم رضایت شغلی  
آغاز یک بحران است،  
بحرانی که ساختار  
مدیریت و اقتصاد را در  
مخاطره می‌اندازد.

کار کرده و نتیجتاً، مدیران موفق و با تجربه به این طریق می‌توانند از کارایی نیروی کار به صورت مؤثرتری بهره‌مند شوند.

مفروضات اساسی که برای انسان در عصر نو باید قابل شد، این است که انسان امروز از آزادی عمل بیشتری برخوردار بوده و با آگاهی‌های بیشتر در جامعه حضور می‌یابد. امروز، در اقصی نقاط جهان، مردم با نقاط قوت و ضعف خویش آشنا هستند، هرچند که طبقه‌بندی مناسبی را ارایه نمی‌کنند، اما به وضوح پیداست که ساختار اقتصادی در مثبت‌گرایی یا منفی‌گرایی آنان در رفتار درون سازمانی نقش مهمی را عهده‌دار است.

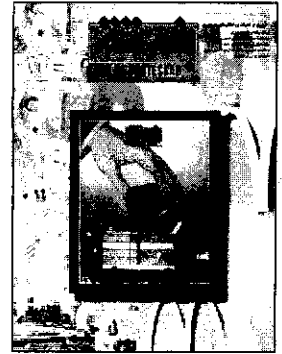
در این نمودار ملاحظه می‌کنید که چگونه ساختارهای اقتصادی، مدیریت و رقبا، سرمایه انسانی را در جهت ایجاد نوآوری و خلاقیت به حرکت درآورده، شرایط را برای حضور مؤثر نیروی کار در ساختار فراهم می‌سازد. یادآور می‌شویم که سرمایه انسانی، به سرمایه‌ای طلاق می‌شود که عامل پویایی آن باعث تحرک و جابجایی می‌شود و این تحرک، زمینه فرصت‌طلبی را برای رقبا فراهم می‌سازد.

مثلی را که در نمودار مشاهده می‌کنید، یک بخش معین از صنعت را نشان می‌دهد که قسمتی از ساختار اقتصادی را شامل می‌شود، و دامنه تأثیرات سرمایه‌های انسانی و نوآوری و خلاقیت از حوزه یک صنعت فراتر رفته و می‌تواند مورد استفاده سایر بخش‌های اقتصادی قرار گیرد.

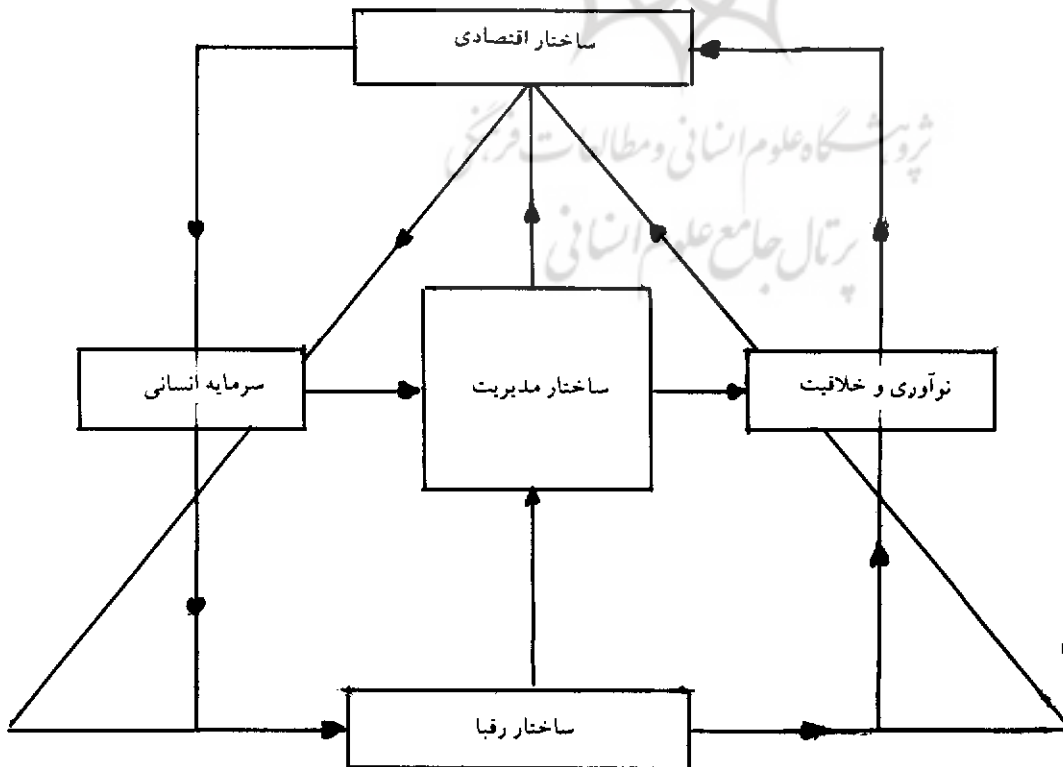
انسان و ساختارهای اقتصادی مؤثرتر از رابطه انسان و ساختارهای مدیریتی می‌شود. امروز در غرب ۳۰ درصد زمان کار و تلاش نیروی کار در خدمت ساختارهای مدیریتی است و ۷۰ درصد با ساختارهای اقتصادی حمل و نقل، رسانه‌ها و تفریحات سپری می‌شود. بنابراین، ساختارهای اقتصادی به گونه‌ای "مؤثرتر" فضای زندگی انسان را پوشش می‌دهند، در حالیکه در مشرق زمین رابطه انسان با ساختارهای مدیریتی ۷۰ درصد و با اقتصاد ۳۰ درصد است، لذا در مشرق زمین نقش مدیریت در بکارگیری نیروی کار به مراتب قوی‌تر از اقتصاد عمل می‌کند.

همین تفاوت در نحوه حضور نیروی کار و بهتر بگوییم، سرمایه‌های انسانی در دو محیط توسعه یافته و در حال توسعه کاملاً مؤثر بوده و بهره‌گیری از نیروی کار را متفاوت ساخته است.

به عبارت دیگر، نارضایتی نیروی کار در جوامع توسعه‌نیافته، ناشی از عدم اثربخشی ساختارهای اقتصادی در جهت بهبود است، در حالیکه رضایت نیروی کار در جوامع پیشرفته ناشی از تأثیرات مثبت ساختارهای اقتصادی است که می‌تواند نیروی کار را به سرمایه‌های انسانی تبدیل کند و آنان را در اختیار سازمان قرار دهد. در واقع، ساختارهای اقتصادی در مسأله نحوه ارتباط با ساختارهای مدیریت نقش هدایت‌کننده‌ای را برای انسان تعریف می‌کنند و هرچه ساختار اقتصادی مقاوم‌تر، سازنده‌تر و پویاتر باشد، انسان را مناسب‌تر روانه محیط



نمودار تاثیر پذیری ساختارها بر رفتار سرمایه‌های انسانی



دستیابی به بهره‌وری مستلزم توجه به تغییرات اساسی در حوزه مدیریت، اقتصاد و سرمایه‌های انسانی است.

## منابع

- 1) The Economist/ 1999/ Du Pont's green vision/P.81/ 8th Oct.
- ۲) خیرگزاری جمهوری اسلامی / فروش شش میلیاردی یک شرکت آمریکایی به مدیریت یک ایرانی / اخبار اقتصادی / ۱۱ آبان ۱۳۷۸.
- 3) Turner, R. Kerry/ Environmental Economics/ ترجمه دهقانیان، سیاوش و... / انتشارات دانشگاه فردوسی / مشهد / ۱۳۷۴.
- 4) The Economist/ 1999/Renault gets to grips with Nissan/P.88/23-29th Oct.
- 5) The Economist/ 1999/ The Economics of fine art/ P.108/ 9-15th Oct.
- 6) The Economist/ 1999/ Who likes their Job?/ P.84/ 4-10th Sep.
- 7) Poster, Mark/1996/ The second media age/ ترجمه صالحیار، غلامحسین / انتشارات مؤسسه ایران / ۱۳۷۷.

## نتیجه‌گیری

بدین ترتیب، ملاحظه می‌شود که غرب، غرب است و شرق، شرق. آنچه در دنیای فراضعتی اتفاق می‌افتد، در تمامی ابعاد ظرافت خود را داشته و الگویی مناسب برای بهبود شرایط اقتصادی آنان محسوب می‌شود، در حالیکه در مشرق زمین، ساختارها پیچیدگی‌های درون ساختاری خود را دارند و توسعه نیافتگی نه تنها در ساختار، بلکه در بهره‌وری مدیریت و نیروی کار به خوبی قابل مشاهده است. مقایسه و شکاف بین درآمد سرانه کشورهای صنعتی و در حال توسعه آنقدر زیاد است که نمی‌توان این مقایسه را حتی منطقی دانست، زیرا ما بستر زمانی تاریخ تحولات جوامع صنعتی را ثابت فرض کرده‌ایم، در حالیکه در این بستر تاریخی این تحولات به وقوع پیوسته و جامعه فراضعتی امروز را پدید آورده است، جامعه‌ای که از محل فروش امواج به اندازه کل صادرات یک کشور در حال رشد درآمد به دست می‌آورد.

بنابراین، دستیابی به بهره‌وری، بدون توجه به تغییرات اساسی در حوزه مدیریت، اقتصاد و سرمایه‌های انسانی میسر نبوده و این تغییرات می‌بایست پیوستگی خود را هم حفظ کنند، به طوری که زمینه حذف شرایط و عوامل توسعه نیافتگی به تدریج فراهم آید.

## سنجش بهره‌وری خدمات و رضامندی مشتری

مترجم: مصطفی مشتاق

نویسنده: Sharon Wei- Phin Chang

را نیز مورد ارزیابی قرار دهد. کیفیت هم با چیزی جز مشتری تعریف نمی‌شود. پس شاخص رضامندی مشتری باید عنصری اساسی برای ارزیابی نظام ارائه خدمات باشد. این گزارش، نگاهی است به برخی از ابزارهای سنجش بهره‌وری خدمات و رضامندی مشتری. بنابراین، ابتدا پدیده مبهم بهره‌وری مورد بررسی قرار می‌گیرد. سپس، در مورد راه‌های سنجش بهره‌وری خدمات بحث می‌شود و قسمت بعد حاوی نکاتی درباره نقش و سنجش رضامندی مشتری است و قسمت آخر هم نتیجه‌گیری.

درصد بود، از آغاز دهه ۱۹۷۰ رشد سالیانه آن به ۱ درصد محدود شد. نوجویی که پیشاپیش برای چنین بازده پایینی از سرمایه‌گذاری‌های فن‌آوری اطلاعات می‌شود، این است که سنجش‌ها درست نبوده است. تحلیل‌گران معتقدند که بازده خدمات اغلب کم برآورد می‌شود، چون طبیعت خدمات ناهمگن است و بازارهای گوناگونی دارند. با اینهمه، سنجش بهره‌وری گامی اساسی در مدیریت و بهبود بهره‌وری است. بنابراین، لازم است نظام‌هایی از سنجش بوجود آید که نه تنها کمیت، بلکه کیفیت خدمت

انتظار زیادی می‌رفت که رایانه‌ها و فن‌آوری اطلاعات (Computers and Information Technology-IT) به همان اندازه که برق و راه‌آهن در اقتصاد نیمه قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم تحول ایجاد کردند، در اقتصاد نوین هم تحول ایجاد کنند، ولی علیرغم سرمایه‌گذاری وسیعی که در IT به‌ویژه در بخش خدمات شد، بهره‌وری رشد چندانی نیافت. چنین پدیده‌ای به‌خصوص در ایالات متحده مشهود بود. در حالی که رشد سالیانه بهره‌وری در دهه‌های بعد از جنگ جهانی دوم ۳

□ اتحادیه اروپایی به کشورهای عضو این اتحادیه توصیه کرده است که شاخص‌های ملی رضامندی مشتری را بکار گیرند.