

ارتقای کارایی نظام اداری با تمرکز بر اصول دینی افزایش دهنده بهره‌وری نیروی انسانی بر مبنای تحلیل موضوعی و محتوایی آیات قرآن کریم

فاطمه زین‌الدینی

دانش‌آموخته کارشناسی ارشد اقتصاد اسلامی دانشگاه اصفهان. اصفهان. ایران.

f.zeynoddini69@gmail.com

مهدی طغیانی

استادیار گروه اقتصاد دانشگاه اصفهان. اصفهان. ایران.

mtoghyani@gmail.com

محمد عترت‌دوست

استادیار گروه معارف اسلامی دانشگاه شهید رجایی. تهران. ایران.

Dr.EtratDost@gmail.com

چکیده

نظام اداری مطلوب و کارا می‌تواند تسهیل‌کننده و تأمین‌کننده اهداف برنامه‌های توسعه باشد؛ بنابراین، بررسی و کنکاش درباره ضعف‌ها، مشکلات و چالش‌های نظام اداری و تلاش برای رفع آن‌ها باید مورد توجه سیاست‌گذاران و قانون‌گذاران قرار گیرد. یکی از عمده‌ترین مباحثی که در افزایش یا کاهش کارایی نظام اداری نقش دوسویه دارد کیفیت بهره‌وری نیروی انسانی یک جامعه است. در میان تمامی عوامل مؤثر در بهره‌وری نیروی کار، تأثیرگذاری ارزش‌ها و باورهای دینی، به‌مثابه یک عامل بنیادین، بیش از همه خودنمایی می‌کند. به‌طور طبیعی، نیروی کار مسلمان از باورها و اندیشه‌های اسلامی متأثر است و تبلور اعتقاد به این باورها را می‌توان در رفتارهای او مشاهده کرد. بر این اساس، لازم است برای تحلیل رفتارهای این عامل مهم تولید و کشف اصول تقویت‌کننده بهره‌وری او

در ارتقای نظام اداری کشور به استخراج مؤلفه‌های دینی اثرگذار بر نیروی کار مسلمان پرداخت و فهرستی از اهم موارد ارائه کرد. به همین منظور، در این پژوهش تلاش شده است، به صورت تلفیقی، از دو روش تحقیق میان‌رشته‌ای «تحلیل محتوا» و «تفسیر موضوعی-علمی» برای استخراج ارزش‌های دینی اثرگذار در بهره‌وری نیروی کار استفاده شود. نتایج تحقیق بیانگر آن است که علاوه بر توجه دقیق آموزه‌های اسلام بر مؤلفه‌های بهره‌وری مطرح‌شده در علوم مدیریت و اقتصاد همچون سن، تحصیلات، کیفیت زندگی کاری، نظامات سازمانی و ملاحظات مدیریتی، مؤلفه‌های متعددی فراتر از دستاوردهای اندیشمندان بر نیروی کار اثرگذار بوده که لازم است در فرایند تحوّل و بومی‌سازی علوم به این آموزه‌های اسلامی بیش از پیش توجه ویژه شود.

کلیدواژه‌ها: قرآن کریم، نظام اداری، بهره‌وری، نیروی کار، روش تحلیل محتوا، روش تفسیر موضوعی-علمی.

۱. مقدمه

نظام اداری و چگونگی مدیریت آن از مبانی توسعه در هر جامعه‌ای است. نظام اداری سیستم تنظیم‌کننده کلیه فعالیت‌ها برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین‌شده است (میرمحمدی و حسن‌پور، ۱۳۹۰: ص ۱۰)؛ از طرف دیگر، آهنگ پیشرفت و بالندگی یک جامعه پویا نیروی انسانی آن جامعه است. نیروی انسانی با حضور در مشاغل مختلف چرخه تولید و توزیع خدمات را به حرکت درمی‌آورد. بخش مهمی از نیروی انسانی در تمامی کشورها در قالب نظامی اداری فعالیت می‌کنند که ارتقای کارایی آن از اولویت‌های سیاست‌گذاران به‌شمار می‌رود. این ارتقا با تمرکز بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی قابل دستیابی است. به‌طور کلی، استفاده بهینه از نیروی انسانی مهم‌ترین بخش بهره‌وری به‌شمار می‌رود؛ چراکه استفاده درست از دیگر منابع از سقف معینی تجاوز نمی‌کند و فقط نیروی انسانی است که هیچ حدومرزی ندارد و می‌تواند هم به‌عنوان عامل مخرب و هم به‌عنوان عامل پیش‌برنده توسعه مطرح شود (احمدزاده، ۱۳۸۹: ص ۳۲۲).

بنابراین، با توجه به اهمیت ویژه و جایگاه خاص نیروی انسانی در رشد و بالندگی نظام اداری، باید به شناسایی اصول، مؤلفه‌ها و نیز راهکارهای افزایش بهره‌وری نیروی کار پرداخت. مطالعات زیادی در زمینه عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی انجام گرفته است که هدف اکثر آن‌ها رسیدن به

اولویت‌های مشخص و متناسب با نیروی انسانی هر جامعه و فرهنگ خاص بوده است (الله‌وردی و دیگران، ۱۳۸۸: ص ۷۸)؛ از این رو، به نظر می‌رسد عواملی که ممکن است در یک جامعه دینی باعث افزایش بهره‌وری نیروی انسانی شود، در یک جامعه سکولار ایجاد انگیزه نکند. از آنجاکه بخش غالب نیروی انسانی کشور ما، به دلیل پیشینه اسلامی موجود در تربیتشان و نیز فضای دینی حاکم بر جامعه، نیروی کار مقید به ارزش‌های اسلامی است، شایسته است در پژوهشی مستقل و با روشی جدید به استخراج مؤلفه‌های دینی مرتبط با بهره‌وری نیروی کار مسلمان پرداخت؛ بنابراین، سؤالات اصلی این تحقیق عبارت است از: مؤلفه‌های مؤثر در بهره‌وری نیروی کار مسلمان به منظور افزایش کارایی نظام اداری بر مبنای آموزه‌های قرآن کریم چیست؟ و با چه روشی می‌توان به استخراج، احصا و دسته‌بندی مؤلفه‌های مؤثر در بهره‌وری نیروی کار از آیات قرآن کریم پرداخت؟

۲. ادبیات نظری تحقیق

۱-۲. نظام اداری

در حوزه بحث مدیریت دولتی، واژه متداول به کار رفته برای متون مربوط به نظام اداری «Admin-istrative system» یا به اختصار «Administration» است (میرمحمدی و حسن‌پور، ۱۳۹۰: ص ۱۱). چکیده تعریف‌های مختلف درباره نظام اداری به این صورت است که نظام اداری هر کشور به مثابه سازمان تنظیم‌کننده تمامی فعالیت‌ها برای دستیابی به اهداف مشخص شده است که علاوه بر ایجاد هماهنگی بین بخش‌های مختلف، زمینه مناسبی را برای حل مسائل و مشکلات مردم و تسهیل جریان امور عمومی فراهم می‌کند. نظام اداری متشکل از اجزایی همچون منابع انسانی، سازمان‌دهی و تشکیلات، نظام‌ها و روش‌ها و رویه‌ها، قوانین و امکانات و منابع است که دارای یک رابطه متقابل و ارگانیک هستند و جامعه را برای تحقق اهداف و آرمان‌های خود راهبری می‌کنند (مشبکی اصفهانی و جمالی، ۱۳۸۹: ص ۵۷).

۲-۲. بهره‌وری

کلمه لاتین «Productivity» به معنای قدرت تولید و مولد بودن است. در زبان فارسی معادل این کلمه واژه «بهره‌وری» است که به «سودبرندگی» و «کامیابی» معنا می‌شود (خاکی، ۱۳۷۶: ص ۲۲). برای اولین بار در سال ۱۷۶۶ کوئینزی این واژه را در مقاله‌ای به کار برد و سپس در ۱۸۳۳

میلادی فردی به نام لیتر بهره‌وری را قدرت و توانایی تولیدکردن تعریف کرد (ابطحی و کاظمی، ۱۳۸۰: ص ۴). تعریف سازمان بهره‌وری ملی ایران از بهره‌وری چنین است که بهره‌وری ترکیب کارایی و اثربخشی را نشان می‌دهد و شکل عمومی شاخص بهره‌وری از نسبت حجم ستانده به حجم نهاده مورد استفاده در تولید به دست می‌آید (سازمان ملی بهره‌وری ایران، بی‌تا).

در میان تعاریف مختلف از بهره‌وری، آژانس بهره‌وری اروپا نیز بهره‌وری را این‌گونه تعریف می‌کند: «بهره‌وری درجه استفاده مؤثر از هریک از عوامل تولید است. بهره‌وری در درجه اول یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آنچه را در حال حاضر موجود است، بهبود بخشد و مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز پیش به انجام برساند» (ابطحی و کاظمی، ۱۳۸۰: ص ۶).

از آنجاکه این تعریف از بهره‌وری عام است و شامل تمام تعاریف دیگر می‌شود؛ از این‌رو، در این مقاله همین تعریف مبنای پژوهش درباره بهره‌وری نیروی انسانی قرار می‌گیرد.

۲-۳. بهره‌وری نیروی انسانی، راهکار ارتقای کارایی نظام اداری

سلامت و ترقی نظام اداری معلول عوامل مختلفی است، اما مهم‌ترین عنصر در تبیین تفاوت‌های رشد و توسعه نظام اداری جوامع مختلف، «نیروی انسانی» و میزان بهره‌وری او در فعالیت‌های اقتصادی‌اش است. در چند دهه گذشته کشورهای که فاقد منابع مادی و طبیعی بودند، به دلیل توجه ویژه به نیروی انسانی جامعه خود، توانستند در زمره کشورهای توسعه‌یافته درآیند (بهادری و دیگران، ۱۳۹۲: ص ۷۶)؛ بنابراین، نگاه به نیروی کار به‌مثابه یگانه عامل کلیدی در بحث بهره‌وری و شاهره ارتقای کارایی نظام اداری باید با بررسی تمامی ابعاد انسانی نیروی کار همراه باشد؛ ابعدی که سازنده فکر و توان و بینش نیروی انسانی است.

در پژوهش‌های مدیریتی و اقتصادی، مؤلفه‌های مختلفی برای ارتقای بهره‌وری نیروی سازمانی و اداری تبیین شده است، اما به نظر می‌رسد موضوع ارزش‌های دینی و اعتقادی نقش بنیادی و تعیین‌کننده در کارایی این مؤلفه‌ها برای افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و سپس ارتقای کارایی نظام اداری کشور داشته باشد. از آنجاکه ارزش‌ها در جوامع مختلف به ویژگی‌های قومی، مذهبی و فرهنگی ملت‌ها وابسته است و در کشور ایران، به دلیل اهمیت والای دین اسلام، این ارزش‌ها از منابع دینی، به‌ویژه قرآن کریم، ریشه گرفته است؛ بنابراین، شایسته است با مراجعه به این کتاب آسمانی، مؤلفه‌های اثرگذار بر نیروی کار استخراج شود تا بتوانیم با افزایش بهره‌وری نیروی انسانی

کشور برای ارتقای نظام اداری تلاش کنیم.

۳. پیشنهاد تحقیق

در میان مقالات و کتب مختلف درباره نظام اداری، پژوهشی یافت نشد که به صورت مستقل و اخص درباره استخراج مؤلفه‌های دینی مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در ارتقای کارایی نظام اداری بحث کرده باشد. بیشتر تحقیقات صورت گرفته به منابع انسانی به عنوان عاملی در کنار دیگر عوامل توجه کرده بودند و به همین جهت تتبع کاملی صورت نگرفته بود. در این قسمت تنها به بخشی از تحقیقات انجام شده درباره مؤلفه‌های دینی مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار اشاره می‌شود که با بخشی از هدف این پژوهش همخوانی بیشتری داشته است:

۱. بافکار (۱۳۸۵) در کتاب بهره‌وری در پرتو اسلام درباره فرهنگ بهره‌وری در اسلام، موانع

فراروی بهره‌وری در ایران، وظایف افراد، دولت و رسانه ملی در برابر موانع فراروی بهره‌وری بحث کرده است. مؤلف در این کتاب تنها به ذکر کلیات بسنده کرده است.

۲. مؤمنی (۱۳۸۸) در کتاب سیصد نکته در مدیریت اسلامی با مراجعه به آیات قرآن کریم و تفسیر نور حجة الاسلام قرائتی، سیصد نکته مدیریتی استخراج کرده است.

۳. قاضیان (۱۳۸۹) در پایان نامه «مبانی بهره‌وری در اندیشه اسلامی» به استخراج مبانی کلی بهره‌وری بر مبنای آیات قرآن و روایات معصومین (علیهم السلام) پرداخته، اما از روش خاصی استفاده نکرده است.

۴. احمدزاده (۱۳۸۹) در مقاله «سوره عصر؛ منشور بهره‌وری قرآن کریم» ضمن بیان دیدگاه‌های مختلف درباره بهره‌وری، به تبیین دیدگاه اسلام از طریق آیات و روایات مرتبط با فعالیت نیروی انسانی پرداخته و در پایان تمرکز خود را بر مؤلفه‌های دینی بهره‌وری در سوره عصر قرار داده است.

پس از مراجعه به منابع یادشده، می‌توان موارد زیر را به عنوان ویژگی متمایزکننده و وجوه نوآورانه مقاله حاضر معرفی کرد:

۱. تمرکز تخصصی بر مسئله «بهره‌وری نیروی کار» به منزله یکی از مهم‌ترین روش‌های ارتقای نظام اداری کشور.

۲. تمرکز تخصصی بر «قرآن کریم» به منزله منبع اصلی دین اسلام و مبنای تجزیه و تحلیل و فهم روایات معصومین (علیهم السلام).

۳. استفاده از دوروش «تحقیق میان‌رشته‌ای» جهت استخراج مؤلفه‌ها و دسته‌بندی اصول مؤثر در بهره‌وری نیروی کار.

۴. روش تحقیق

همان‌گونه که اشاره شد، یکی از ویژگی‌های نوآورانه این مقاله، استفاده از روش‌های تحقیق مناسب و کارآمد برای کشف و شناسایی مؤلفه‌های مؤثر در بهره‌وری نیروی کار در قرآن کریم، سپس تجزیه و تحلیل آن‌ها براساس مراجعه به تفاسیر و درنهایت دسته‌بندی یافته‌های تحقیق جهت ارائه یک الگو در این زمینه است. در این مقاله تلاش شده به‌طور هم‌زمان، از دوروش «تحلیل محتوا» و «تفسیر موضوعی-علمی» استفاده شود.

۴-۱. آشنایی با روش «تحلیل محتوا»

روش «تحلیل محتوا» که روشی علمی برای تفسیر «متن» است، از جمله روش‌های تحقیقی است که در حوزه علوم انسانی کاربرد دارد و چون نتایج به‌دست‌آمده از طریق این روش، اعتبار و روایی بالایی دارند، بسیار مورد توجه پژوهشگران عرصه‌های مختلف قرار گرفته است. برای فهم بهتر این روش باید گفت که بررسی‌های متعارف اجتماعی معمولاً مبتنی بر پرسشنامه هستند، یعنی آنچه توسط پژوهشگر تحلیل می‌شود، پاسخ‌هایی است که به پرسش‌های پرسشنامه او داده شده است، اما در روش تحلیل محتوا درست برعکس عمل می‌شود و به همین دلیل این فن را گاهی فن «پرسشنامه معکوس» نیز می‌نامند؛ پرسشنامه نامعلوم است و هدف تلویحاً یافتن این پرسشنامه براساس پاسخ‌هایی است که پیشاپیش طی خبرها، مقاله‌ها و داستان‌ها داده شده است (فیروزان، ۱۳۶۰: ص ۲۱۱).

از قابلیت‌های این روش در مطالعات قرآنی امکان تفکیک آیات قرآنی، طبقه‌بندی موضوع‌ها، دسته‌بندی مضامین استخراج‌شده و چینش مقوله‌های ساخته‌شده توسط محقق در کنار یکدیگر برای ارائه الگو و مدل است (ر.ک: جانی‌پور، ۱۳۹۰: کل اثر).

درباره فن انتخاب‌شده برای تحلیل محتوای آیات قرآنی در تحقیق حاضر باید گفت که فن تحلیل محتوای مضمونی بر مبنای واحد جمله‌ها و به‌صورت کمی و کیفی و با تأکید بر کلیدواژه‌های اصلی و فرعی انتخاب شده است. مضامین، مفاهیم، نقاط تمرکز و جهت‌گیری هرکدام از عبارات آیات قرآنی نیز بر این اساس استخراج و در جداول تحلیل محتوا تنظیم شده است. چگونگی یافتن

آن‌ها و نتایج حاصل از آن به شرح زیر است:

۱. شناسایی واژگان کلیدی مرتبط با موضوع بهره‌وری و نیروی کار بر مبنای مطالعه منابع تخصصی رشته اقتصاد و مدیریت.
۲. استخراج آیات قرآنی مرتبط با واژگان کلیدی تحقیق و تجمیع آن‌ها در نرم‌افزار «اکسل» و تفکیک براساس موضوع.
۳. بررسی محتوای هر آیه برای یافتن موضوع اصلی آن.
۴. بررسی کامل عناصر تشکیل دهنده هر آیه برای یافتن موضوع‌های فرعی آن.
۵. ثبت سؤالات و نکات قابل توجه در خصوص هر آیه در قسمت یادداشت‌های نظری تحقیق جهت تحلیل محتوای کیفی آن.
۶. بررسی و تحلیل موضوع‌های اصلی و فرعی هر آیه به منظور ایجاد یک دسته‌بندی موضوعی و سپس طبقه‌بندی مضمونی برای هر موضوع.
۷. تحلیل کیفی آیات قرآنی هر دسته براساس نتایج حاصل از تحلیل‌های کمی با مراجعه به تفاسیر.

برای نمونه، قالب جدول تحلیل محتوای آیات قرآنی در نرم‌افزار اکسل بدین صورت است:

جدول ۱. نمونه جدول تحلیل محتوای آیات قرآنی

ردیف	سوره	آیه	متن آیه	کلیدواژه‌ها	موضوع اصلی	مضامین فرعی	کدگذاری	یادداشت‌های نظری
۱								
۲								
۳								

۲-۴. آشنایی با روش «تفسیر موضوعی-علمی»

تعامل علم و دین همواره دغدغه پژوهشگران بوده است. برای برقراری تعامل علم و دین برخی از پژوهشگران درصدد برآمدند تا با تغییر و تجدیدنظر در روش‌های تفسیری بستر مناسبی برای ایجاد این تعامل فراهم کنند (هادوی‌نیا، ۱۳۸۶: ص ۲۲). این بستر مناسب، استفاده از روش تفسیر موضوعی در مقابل روش تفسیر ترتیبی است. در روش تفسیر موضوعی آیات قرآن تقطیع نمی‌شوند، بلکه مفسر یک موضوع مشخص از موضوع‌های زندگی، موضوع‌های اعتقادی، اجتماعی و جهانی را در نظر می‌گیرد و تمامی آیاتی که درباره آن موضوع وجود دارد را جمع‌آوری و مطالعه می‌کند و قصد دارد از نظر اسلام در خصوص آن موضوع پرده بردارد (صدر، ۱۳۸۱: ص ۲۵). فرورفتن در

متون اسلامی و کشف نظر اسلام به صورت نفی یا اثبات در مقابل دیدگاه‌های بشری و چگونگی حل مسائل مختلف زندگی بشری ضرورت مراجعه به تفسیر «موضوعی-علمی» را فراهم می‌آورد که بر مبنای داده‌های علمی، اما دریافت پاسخ‌های قرآنی است (صدر، ۱۳۸۱: ص ۴۴).

در روش تفسیر موضوعی-علمی، از تحلیل‌های علمی فقط برای ارائه عناصر اصلی آن موضوع استفاده می‌شود و درباره احکام صادرشده از علم درباره آن‌ها با اطمینان نگاه نمی‌شود، بلکه عناصر اصلی استخراج‌شده به نگرش و حیانی عرضه شده است و پاسخ‌های دین به آن موضوع علمی ردیابی می‌شود. مراحل این روش به صورت زیر است (ر.ک هادوی‌نیا، ۱۳۸۶: ص ۲۳):

۱. تعیین موضوع با توجه به نیازهای جامعه؛
 ۲. بررسی دیدگاه و نظریه‌های علمی درباره آن موضوع؛
 ۳. تعیین عناصر اصلی موضوع و تشخیص روابط حاکم بر آن؛
 ۴. عرضه این عناصر و روابط به آیات قرآنی و کسب پاسخ از آیات؛
 ۵. مراجعه به تفاسیر تخصصی جهت پاسخ‌گویی به سؤالات تحقیق؛
 ۶. تحلیل و دسته‌بندی یافته‌های تحقیق جهت ارائه نظریه.
- در این پژوهش تلاش شده است ابتدا نظریه‌های علمی صادرشده در موضوع بهره‌وری و شیوه‌ها و راهکارهای افزایش آن توسط صاحب‌نظران این حوزه بررسی شود و سپس از عناصر اصلی و فرعی استخراج‌شده در یافتن مفاهیم قرآنی مرتبط با موضوع استفاده شود و برای پرهیز از هرگونه تفسیر به رأی در جمع‌آوری آیات قرآنی، تلاش شد پس از استخراج آیات به کتب تفسیری همچون المیزان فی تفسیر القرآن، تفسیر نمونه، تفسیر نور، تفسیر کوثر و دیگر کتب تخصصی در این زمینه مراجعه شود. در نهایت، هر دسته از آیات طبقه‌بندی شده در یک مفهوم از مفاهیم مرتبط با بهره‌وری، در دسته‌های مختلف جای داده شد که در ادامه، ساختار حاکم بر این موضوع از منظر قرآن کریم بیان و نمودار آن ترسیم شده است.

۵. اصول مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار بر مبنای قرآن کریم

در فرهنگ غنی اسلام اصول بهره‌وری در تمام ابعاد زندگی انسان، اعم از عبادت‌ها، اقتصاد، اخلاق، سیاست و غیره گنجانده شده است. قرآن کریم بهره‌وری را با توجه به مسائل اقتصادی و معنوی به صورت توأمان بررسی می‌کند و انسان را از اینکه بخواهد با برداشت‌های خشک مادی، بهره‌وری خود را افزایش دهد، بر حذر می‌دارد (عباس‌نژاد، ۱۳۸۴: صص ۳۴۱-۳۴۰).

در این قسمت پس از استخراج آیات مرتبط با موضوع بهره‌وری در قرآن کریم به واسطه روش تحلیل محتوا و سپس تحلیل و تفسیر آن‌ها در ضمن روش تفسیر موضوعی-علمی، در نهایت به اصول سه‌گانه فردی، جمعی و سازمانی دست یافتیم که می‌تواند الگویی برای تحلیل رفتارهای نیروی کار و برنامه‌ای فراگیر برای افزایش میزان بهره‌وری آن‌ها به منظور پیشرفت نظام اداری جامعه اسلامی باشد.

پیش از پرداختن به این اصول، ذکر این نکته مهم لازم است که یافتن عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار در علوم روز فقط جهت روشن شدن ابعاد موضوع و گسترش دیدگاه محقق برای کشف اصول مرتبط با بهره‌وری نیروی کار در قرآن کریم بوده است و تلاش شده است تا صرفاً نتایج حاصل از تتبع در قرآن کریم ملاک قرار گرفته شود و در این خلال مجموع یافته‌های این دو منبع نیز با یکدیگر مقایسه و تطبیق داده شوند.

۱-۵. اصول فردی مؤثر بر بهره‌وری

اصول فردی مؤثر بر رفتار بهره‌ور اصولی است که از ویژگی‌ها و توانایی‌های فرد نشئت می‌گیرد و می‌تواند بر بهره‌وری او مؤثر باشد. برخی از این موارد که هم در علوم متعارف و هم در قرآن کریم مورد توجه است در ادامه می‌آیند.

۱-۱-۵. تحصیلات و آموزش

آموزش نیروی انسانی فرایندی طولانی مدت است و در کوتاه مدت حاصل نمی‌شود و باید همیشگی و تدریجی باشد. این آموزش شامل فراهم آوردن امکانات تحصیلی در دوره‌های مقدماتی و بالاتر، کسب مهارت‌های فنی، آموزش‌های نظری مرتبط با شغل و پرورش شخصیت افراد است (رنجریان، ۱۳۸۳: ص ۳۴). تحصیلات باعث افزایش حجم کاری افراد تحصیل کرده، عملکرد بهتر آن‌ها در تخصیص منابع و ظهور و بروز بیشتر اکتشافات و نوآوری توسط تحصیل‌کردگان می‌شود (طاهری، ۱۳۷۸: ص ۲۳۳).

علاوه بر تحصیلات، آموزش‌های نظری و عملی مرتبط با شغل و حرفه نیز موجب افزایش مهارت و تجربه نیروی کار می‌شود. پیشرفت نیروی کار در کسب مهارت هم موجب افزایش مزد کاری او و هم افزایش بهره‌وری نظام اداری از طریق استفاده از توانایی نیروی کار آموزش دیده می‌شود. در فرایند تعلیم نیروی کار باید به این مهم توجه کرد که آموزش نیروی کار فقط منحصر به خود او

نیست و نیاز به یک نظام آموزش جامع دارد؛ نظامی که در آن آموزش فکر، فرد، خانواده‌ها، آموزش قوانین مجموعه کاری، تعلیم شرح وظایف نیروی کار و درنهایت آموزش تخصصی نیروی کار مدنظر است. این نظام زمینه‌های نوآوری، کار گروهی، شناخت مجموعه کاری، شناخت وظایف و تفاهم بین خانواده و نظام اداری را فراهم می‌آورد و منجر به بهبود مستمر تولید کالا و خدمات، تبادل تجربه‌ها، عمیق شدن برنامه‌های بهره‌وری تا سطح خانواده، کار سریع، کیفی و بدون کنترل می‌شود و همه این‌ها در ایجاد یک نظام اداری سالم و مترقی نقش مؤثر دارند (سلطانی، ۱۳۸۴: ص ۱۸).

در قرآن کریم نیز بر مسئله علم‌آموزی و تلاش برای افزایش میزان مهارت و تخصص افراد بسیار تأکید شده است: «ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ» (قلم: ۱): «ن، سوگند به قلم و آنچه می‌نویسند». خداوند برای تعظیم و بزرگداشت علم‌آموزی به قلم سوگند خورده است؛ چراکه قلم سرچشمه شکل‌گیری مذاهب، بیداری اندیشه‌ها و مجرای هدایت بشر است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۲۴: ص ۳۶۸).

در جای دیگر می‌فرماید: «قُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا» (طه: ۱۱۴): «بگو پروردگارا! علم مرا افزون کن». خداوند از پیامبرش می‌خواهد که از او تقاضای افزایش علم کند. جایی که پیامبر با آن علم فراوان و دانش بی‌بدیلش مأمور به درخواست افزایش علم باشد، وظیفه دیگران کاملاً مشخص است. علم از نظر اسلام حدومرزی ندارد، پس فارغ‌التحصیلی در اسلام بی‌معناست و روح دانشجویی باید همواره در انسان وجود داشته باشد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۱۳: ص ۳۱۴).

«وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكًا قَالُوا أَنَّى يَكُونُ لَهُ الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ أَحَقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِنَ الْمَالِ قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ» (بقره: ۲۴۷): «و پیامبرشان به آن‌ها گفت: خداوند (طالوت) را برای زمامداری شما مبعوث (و انتخاب) کرده است. گفتند: چگونه او بر ما حکومت کند، با اینکه ما از او شایسته‌تریم و او ثروت زیادی ندارد؟! گفت: خدا او را بر شما برگزیده و او را در علم و (قدرت) جسم، وسعت بخشیده است». خداوند دو ویژگی علم و قدرت جسمی برای اجرای هر آنچه صلاح جامعه در آن است را شرط اخذ مسئولیت می‌داند و ملاک‌هایی چون ثروت و شرافت خانوادگی را رد می‌کند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۲: ص ۴۳۵). تقدم علم بر قدرت نیز ناظر بر اهمیت علم و آگاهی بر قدرت جسمانی است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۲: ص ۲۳۸).

۱-۲. توجه به سن نیروی کار

بسیاری از متخصصان معتقدند که در شرایط برابر، مسئله «سن» مهم‌ترین عامل پیش‌بینی‌کننده

بهره‌وری نیروی کار است و احتمال اینکه کارگران مسن‌تر زودتر از کارگران جوان بازار کار را ترک کنند بیشتر است (Roehrig et al, 2016, 190). باین حال، سن فرد در میزان بهره‌وری او دو اثر متضاد دارد؛ از یک طرف، افزایش سن، توانایی جسمی نیروی کار را کاهش می‌دهد، و باعث کاهش بهره‌وری او می‌شود؛ از طرف دیگر، با افزایش سن، اندوخته‌ها و تجربه نیروی کار افزایش می‌یابد و همین باعث افزایش سطح بهره‌وری او می‌شود (امامی میبیدی، ۱۳۷۹: ص ۱۴). در نتیجه، در یک نظام اداری سن باید با کار متناسب باشد، چون ترکیبی مناسب از توانایی جوانی و تجربه میان‌سالی در کارهای گروهی به نتیجه مطلوب می‌انجامد. قرآن کریم نیز به این موضوع بی‌توجه نبوده و در آیاتی بدان اشاره کرده است:

«وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَاسْتَوَى آتِنَاهُ حُكْمًا وَعِلْمًا...» (قصص: ۱۴): «و هنگامی که (موسی) نیرومند و کامل شد، حکمت و دانش به او دادیم». در آیه ذکر شده منظور از «بَلَغَ أَشُدَّهُ» آن است که انسان از نظر قوای جسمانی به سرحد کمال برسد که غالباً در سن ۱۸ سالگی است و «استوی» همان اعتدال و استقرار در امر حیات و زندگی است که غالباً بعد از کمال نیروی جسمانی حاصل می‌شود» (مکارم‌شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۱۶: ص ۳۹). این سن برای پذیرش شغل و مسئولیت بهترین سن است؛ چراکه هم قوای جسمانی و هم قوای فکری به رشد خود رسیده‌اند.

«... وَ مِنْكُمْ مَنْ يُرِدُ إِلَىٰ أَرْدَلِ الْعُمُرِ لِكَيْ لَا يَعْلَمَ بَعْدَ عِلْمٍ شَيْئًا...» (نحل: ۷۰): «... بعضی از شما به نامطلوب‌ترین سنین بالای عمر می‌رسند تا بعد از علم و آگاهی، چیزی ندانند...». در سنین پیری، قوای شعور و ادراک آدمی رو به انحطاط می‌رود و به همین دلیل باید برای به‌کارگیری نیروی انسانی در نظام اداری محدوده سنی مشخصی باشد تا سن بالای نیروی کار موجب کاهش بهره‌وری نشود.

۳-۱-۵. نگرش ارزشی به کار

نگرش‌ها ارزیابی مثبت و منفی درباره جنبه‌های زندگی است. نگرش‌ها بر ادراکات افراد از کار، واکنش در برابر همکاران، مدیران، زیردستان و انتظارات آن‌ها تأثیر دارد (کاظمی، ۱۳۸۹: ص ۶۰). این نگرش در حوزه کار مفاهیمی مانند اعتقاد انسان به نقش کار در زندگی، احساس او راجع به کار، رفتارهای نیروی انسانی در کار و هدف از کار را مشخص می‌کند. بهترین نوع نگرش انسان به موضوع‌های مختلف زندگی، به‌ویژه فعالیت اقتصادی، را می‌توان در آیات زیر دنبال کرد:

«فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ» (بقره: ۱۴۸): «در نیکی‌ها و اعمال خیر، بر یکدیگر سبقت جوید».

«قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي... أَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ» (نمل: ۱۹):
 «گفت: پروردگارا! توفیق ده... تا عمل صالحی که موجب رضای توست انجام دهم و مرا به رحمت
 خود در زمره بندگان صالحت وارد کن».

کار و تلاش مجرای رسیدن به کمال مطلوب است و پیشتازی در عرصه حیات مشروط بر کار و تلاش است. در نگرش دین زیست‌گوارا زمانی در جامعه فراگیر خواهد شد که زن و مرد آن در پرتو ایمان، به کار و تلاش سازنده دست زنند؛ یعنی فعالیت‌های کاری باید خداپسندانه و بر مدار حق باشد (عباس‌نژاد، ۱۳۸۴: صص ۲۷۹-۲۷۶)؛ در واقع، در فرهنگ اسلامی، فرهنگ تحرک‌گرایی، پویایی و مسئولیت‌پذیری جاری است و زمینه رقابت سازنده و سالم فراهم است. همه به حکم «فاستبقوا الخیرات» باید پویا باشند و رشد اجتماعی و سیاسی و اقتصادی خود را به دست آورند و این مهم جز با تمسک به کار و تلاش سازنده دست‌یافتنی نیست (دری‌نجف‌آبادی، ۱۳۷۴: صص ۳۳-۳۲).

التزام به عمل صالح به این معناست که هر نوع تلاشی، به‌ویژه تلاش اقتصادی که ابعاد زیادی از زندگی انسان را در برمی‌گیرد، باید برای انسان به‌عنوان یک ارزش در نظر گرفته شود و تلاش شود تا در مسیر صلاح و سازنده‌انسان و هدایت‌کننده او به مسیر تعالی باشد. این آیات مشوق نیروی کار در جهت حرکت به سوی کار و تلاش بیشتر و ارزشمندتر است.

۲-۵. اصول جمعی مؤثر بر بهره‌وری

اجتماعی بودن انسان و لزوم ارتباط او با دیگر هم‌نوعانش برای رفع نیازهای مادی و معنوی واقعیتهای انکارناپذیر است. نیروی انسانی با حضور در گروه‌های مختلف هم‌تأثیرگذار و هم‌تأثیرپذیر خواهد بود. در قرآن کریم آیات متعددی وجود دارند که مطالعه روشمند آنها نشان می‌دهد که مسئله اصلی آنها تأکید بر مؤلفه‌ها و اصول جمعی مؤثر بر رفتار نیروی انسانی در جهت افزایش میزان بهره‌وری اوست. این اصول عبارت‌اند از:

۲-۵-۱. تعاون و همکاری

اندیشمندان اقتصادی انجام کارهای گروهی را مهم‌ترین عامل پیشرفت جوامع انسانی می‌دانند و دستورالعمل‌های متعددی برای استمرار آن بیان کرده‌اند؛ چراکه گروه در شرایط سخت، ثمربخش‌تر از افراد عمل می‌کند. توان افراد در گروه هم‌افزا شده و دانایی بیشتری از خود بروز می‌دهند. حاصل

«گروه توانمند» به مراتب بیشتر از حاصل کار «افراد توانمند» است. گروه توانمند می‌تواند با ارائه روش‌هایی، گره مشکلات تولید، کیفیت و غیره را باز کند، موانع را بردارد و مشکلات فردی هریک از اعضای گروه را حل کند (عبدلهی و نوه‌ابراهیم، ۱۳۸۵: صص ۹۱-۹۰).

در قرآن کریم نیز بر مسئله انجام کارهای گروهی و همکاری با یکدیگر برای رسیدن به موفقیت تأکید بسیار شده است: «... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ...» (مائده: ۲) و «...» (همواره) در راه نیکی و پرهیزکاری با هم تعاون کنید! و (هرگز) در راه گناه و تعدی همکاری ننمایید!...». در این آیه، خداوند به مسلمانان دستور می‌دهد که همکاری و تعاون‌شان براساس تقوا و نیکی یا به عبارتی، بر پایه ایمان و عمل صالح باشد نه برای ظلم و تعدی (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۵: ص ۲۶۶). این یک اصل کلی اسلامی است که می‌تواند در تمام جنبه‌های اجتماعی، اخلاقی، سیاسی و اقتصادی جاری باشد، اگر این سنت همگانی شود و روابط سازمانی براساس عدل و انصاف و در جهت کارهای مثبت و سازنده، و نه مناسبات و منافع شخصی و بر پایه تعدی و ظلم، برقرار شود در این صورت بسیاری از نابسامانی‌ها و هزینه‌های اضافی ناشی از برخوردها در نظام اداری به حداقل می‌رسد و منابع جامعه در مسیر درست خود به کار گرفته می‌شود (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۴: صص ۲۵۴-۲۵۳).

۲-۲-۵. پیوند ایمانی با اعضای جامعه

در نظریه‌های مختلف اقتصادی، علاوه بر سرمایه‌های سنتی، یعنی همان تجهیزات و ساختمان‌ها، از سرمایه‌های غیر ملموسی هم نام برده می‌شود که در رشد و توسعه مشاغل نقش بسزایی دارند. سرمایه اجتماعی از جمله آن‌هاست. کلمن (۱۹۹۰) در تعریف سرمایه اجتماعی می‌گوید: «سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای است از روابط بین افراد و بین گروه‌ها که دستاوردهایی را به دنبال دارد که بدون این روابط، به دست آوردن آن‌ها ناممکن است» (Brooks, Muiya Nafukho, 2006, 121)؛ بنابراین، سرمایه اجتماعی فراتر از داشته‌های فردی است و مفهوم تعامل در ایجاد آن نقش اساسی دارد (نیکچه‌فراهانی و نظری، ۱۳۸۷: ص ۴۴).

سرمایه اجتماعی از طریق مکانیسم‌هایی بر ارتقای کارایی نظام اداری تأثیر می‌گذارد که از جمله این موارد می‌توان به هزینه‌های پایین‌تر تبدلات به علت افزایش اعتماد بین فرد و مجموعه کاری، تسهیم و جاری کردن دانش و نوآوری بین اعضای یک مجموعه کاری و غیره اشاره کرد (نیکچه‌فراهانی و نظری، ۱۳۸۷: ص ۴۷)؛ بنابراین، هر آنچه نیروی کار در تعامل با گروه‌های

مختلف در طول حیات شخصی خود به دست می‌آورد، ذره ذره به عنوان یک سرمایه در وجود او جمع می‌شود و هنگام اشتغال در یک مجموعه یا سازمان، آن‌ها را بروز می‌دهد. به نظر می‌رسد تعریف قرآن کریم از سرمایه اجتماعی همان پیوند اخوت ایمانی یا «ولاء» است که در آیات متعددی از جمله آیه زیر بدان اشاره شده است:

«وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا...» (آل عمران: ۱۰۳): «وهمگی به ریسمان خدا، جنگ زنیید و پراکنده نشوید! و نعمت خدا را بر خود به یاد آرید که چگونه دشمن یکدیگر بودید و او میان دل‌های شما الفت ایجاد کرد و به برکتِ نعمت او برادر شدید». از امتیازهای دین اسلام این است که اصلاحات را از ریشه شروع می‌کند. برای اصلاح رفتار فرد و اجتماع باید از طریق اصلاح مبانی عقیدتی و فکری وارد شد. طرح اخوت از جمله ابتکارهای اسلام است (قرآنی، ۱۳۸۸، ج ۹: ص ۱۷۹). طبق این اصل مهم اسلامی مسلمانان، از هر قومی و با هر زبان و تابعیتی که باشند، احساس عمیق برادری می‌کنند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۲۲: ص ۱۷۲) و هر آنچه از نیکی‌ها که برای خود می‌خواهند، برای برادران ایمانی خود نیز مسئلت دارند تا همه تلاش‌ها به صورت جمعی و برای اجتماع اسلامی انجام شود (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۲۳: ص ۵۲۳).

شناخت و باور به این اصل، نیروی کار مسلمان را در انجام وظایف اقتصادی خویش در برابر دیگر مسلمانان واجد احساس و مسئولیت برادری می‌کند و این احساس مقدمه‌ای برای رعایت عدل، انصاف، همکاری و تعاون در تعاملات اقتصادی بین آحاد جامعه می‌شود و جامعه را تحت شمول رحمت الهی قرار می‌دهد و بدین طریق بهره‌وری نیروی کار افزایش می‌یابد و به تبع آن، نظام اداری کشور نیز به رشد و تعالی خود نزدیک‌تر می‌شود.

۵-۲-۳. تعهد سازمانی و وفای به عهد

یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار در تعامل میان افراد نیروی کار با دیگر اعضای مجموعه و کلیت نظام اداری، میزان تعهد کاری، امانت‌داری و وفای به پیمان‌هایی است که میان او و سازمان منعقد شده است. این مسئله چنان اهمیتی دارد که اندیشمندان اقتصادی از این رابطه به «تعهد سازمانی» یاد کرده‌اند و معتقدند کارکنان یک سازمان زمانی عملکرد فوق‌العاده‌ای از خود نشان خواهند داد که مجموعه‌ای که در آن فعالیت می‌کنند را متعلق به خود بدانند (امیرکبیری و دیگران، ۱۳۸۵: ص ۱۱۸). میر، بکر و وان دیک (۲۰۰۶) در تعریف تعهد سازمانی می‌گویند: «نیرویی است که

میان فرد و سازمان و میان فرد و فعالیت‌های مرتبط با آن سازمان پیوندی مستحکم برقرار می‌کند» (Markovits et al, 2008,485).

نتایج حاصل از استخراج مؤلفه‌های مؤثر در بهره‌وری نیروی کار در قرآن کریم نیز نشان می‌دهد که این کتاب آسمانی به مسئله تعهد سازمانی و اساساً تعهد به عقود و پیمان‌هایی که میان انسان‌ها با یکدیگر منعقد می‌شود، تأکید بسیار داشته و یکی از راه‌های رسیدن به رستگاری را همین مسئله دانسته است: «قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ... وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ» (مؤمنون: ۱ و ۸): «مؤمنان رستگار شدند... و آن‌ها که امانت‌ها و عهد خود را رعایت می‌کنند». مفهوم وسیع امانت هم شامل امانات خداوند و پیامبر و هم عهدها و امانات خلق خداست. نعمت‌های مختلف خدا و پست‌ها و مقامات دنیایی و پیمان‌های معاملاتی که با دیگران بسته می‌شود، همه جزء امانت‌ها به حساب می‌آیند که عدم پایبندی به آن‌ها موجب نابسامانی در زندگی اجتماعی می‌شود (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۱۴: صص ۲۰۰-۱۹۹). شکستن پیمان در معاملات و ارتباط‌های روزمره با دیگران و همچنین، خیانت‌ها و تقصیرها در انجام وظایفی که همچون امانت در دست نیروی کار یک مجموعه کاری قرار دارد از عوامل زایل شدن حس اعتماد بین افراد یک مجموعه است. وقتی عنصر اطمینان از میان رفت باید هزینه‌های زیادی صرف ضمانت یک ارتباط شود و این یعنی هدر دادن منابع مالی و معنوی و در یک کلام، یعنی کاهش بهره‌وری که مسبب آن، به طور مستقیم، نیروی انسانی و اعمال و کردار اوست که ضربه‌های سهمگینی بر پیکره نظام اداری وارد می‌کند.

۳-۵. اصول سازمانی مؤثر بر بهره‌وری

دسته‌ای دیگر از عوامل هستند که خود را بیشتر تحت لوای کار سازمانی و اداری نشان می‌دهند؛ درواقع، شامل اصولی هستند که اگر در سازمان‌ها رعایت شود، به تبع آن بهره‌وری نیروی کار افزایش می‌یابد و کلیت نظام اداری به رشد و تعالی خواهد رسید.

۱-۳-۵. مدیریت مشارکتی و توجه به نظام پیشنهادها

«مدیریت مشارکتی» بر مبنای دخالت تمام کارکنان و زیردستان در روند تصمیم‌گیری‌های مربوط به کار است که براساس مشارکت علاقه‌مندانه عموم افراد است و باعث می‌شود تا از ایده‌ها، ابتکارها و پیشنهادها در حل مشکلات استفاده شود (شفیعی و مسعودی، ۱۳۸۵: ص ۹۴). در سازمان‌هایی که مدیریت مشارکتی برقرار است و پیشنهادهای کارکنان مورد توجه قرار می‌گیرد، همه اعضای گروه

در جهت رسیدن به اهداف همکاری می‌کنند و خود را مسئول نتایج به‌دست آمده می‌دانند. قطعاً وقتی نیروی کار در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشد، احتمال کم‌کاری در اجرای تصمیم‌ها بسیار ضعیف است و همین عاملی برای افزایش کارایی نظام اداری می‌شود (رابینز، ۱۳۷۴: ص ۴۰۲).

مسئله مدیریت مشارکتی در قرآن کریم نیز مورد توجه قرار گرفته است: «وَ بَضِيقُ صَدْرِي وَ لَا يَنْطَلِقُ لِسَانِي فَأَرْسِلْ إِلَىٰ هَٰؤُلَاءِ...» (شعراء: ۱۳): «و سینه‌ام تنگ شود و زبانم به‌قدر کافی گویا نیست؛ (برادرم) هارون را نیز رسالت ده (تا مرا یاری کند)». مدیران باید معترف به ضعف‌های خود باشند و سعی کنند با انتخاب همکاران مناسب ضعف‌های خود را جبران کنند (قرائتی، ۱۳۸۸، ج ۶: ص ۳۰۱). این سخنان حضرت موسی مبنی بر دلتنگی و لکنت زبان و غیره بهانه‌هایی برای شانه خالی کردن از زیر بار مسئولیت نیست، بلکه مقدمه‌ای است برای اینکه یآوری برای انجام مأموریت خود پیدا کند تا کارهایش سریع‌تر و بهتر و در واقع بهره‌ورتر انجام شود (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۱: ص ۳۶۰).

قرآن کریم یکی از عوامل موفقیت در امور را مشورت کردن با دیگران و استفاده از عقول جمع و اکتفا نکردن به عقل فردی خویش معرفی کرده است: «وَ شَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ» (آل عمران: ۱۵۹): «و در کارها با آنان مشورت کن». خداوند خطاب به پیامبر دستور مشورت کردن با زیردستان را صادر می‌کند، آن‌هم در شرایطی که پیامبر در جریان جنگ احد در مشورتی که با مسلمانان داشته و فکر و رأیشان را برگزیده با شکست مواجه شده است و این از بیشتر بودن منافع مشورت در برابر زیان‌های گاه‌گاه آن حکایت می‌کند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۳: صص ۱۴۳-۱۴۲). اصولاً مشورت با دیگران و شنیدن پیشنهادهای آن‌ها، یعنی تجمع چندین خرد که مشخص‌ترین نتیجه آن به غلبان افتادن اندیشه‌ها و بروز خلاقیت و نوآوری در افراد است و این یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌ها برای پویایی و سرزنده بودن نظام اداری یک کشور است.

۲-۳-۵. برقراری نظام ارزیابی عملکرد

نظام ارزیابی عملکرد یکی از عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار در علوم مدیریت و اقتصاد است که باید در فعالیت‌های تشکیلاتی و نظام اداری مورد توجه قرار گیرد. در مجموعه‌های کاری باید عملکردها به دقت ارزیابی شود و میزان شایستگی افراد شناسایی و متناسب با آن، حقوق و مزایا تعیین شود تا از این طریق انگیزه برای ادامه کار افزایش یابد؛ در غیر این صورت، فرهنگ کم‌کاری

و عدم تعهد فراگیر خواهد شد (طاهری، ۱۳۷۸: ص ۱۹۱).

قرآن کریم نیز در همین راستا بر این نکته تأکید می‌کند که اعمال همه انسان‌ها مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفته و در نهایت براساس آن میزان رشد و پیشرفت سنجیده خواهد شد: «أَنْتَى لَأُضِيعَ عَمَلٌ عَامِلٍ مِنْكُمْ مِنْ ذَكَرٍ أَوْ نُنْشَى...» (آل عمران: ۱۹۵): «من عمل هیچ عمل‌کننده‌ای از شما را، زن باشد یا مرد، ضایع نخواهم کرد...». در این آیه از عبارت «عمل‌عامل» استفاده شده است و به این معناست که باید هم به تلاش صورت گرفته و هم به خود تلاشگر توجه کرد؛ یعنی توجه هم‌زمان به حسن فعلی و حسن فاعلی و این مبنای تشویق‌ها قرار گیرد (مؤمنی، ۱۳۸۸: ص ۳۵).

۳-۳-۵. برقراری نظام تشویق و تنبیه

یکی دیگر از اصول مؤثر در بهره‌وری نیروی کار برقراری نظام تشویق و تنبیه مبتنی بر عملکرد افراد است. برای کارکنان سازمانی، یک سیستم توزیع پاداش عادلانه نشان‌دهنده تأکید سازمان در ارزش‌گذاری کارکنان است (Datta, 2012, 479). در کنار تشویق و پاداش، باید تنبیه و مجازات برای کوتاهی در انجام مسئولیت نیز در نظر گرفته شود؛ چراکه همیشه ممکن است کارکنانی وجود داشته باشند که علی‌رغم فضای مناسب کاری، به اخلال‌گری و قانون‌شکنی دست بزنند.

بر مبنای قرآن کریم، یکی از راه‌های افزایش بهره‌وری نیروی کار این است که در برابر عملکردهای صحیح یا ناصحیح انسان‌ها، واکنش‌های مناسبی صورت بگیرد تا هم فرد متوجه کار صحیح یا اشتباه خود شود و هم دیگران درس عبرت بگیرند.

«يَا نِسَاءَ النَّبِيِّ مَن يَأْتِ مِنْكُنَّ بِفَاحِشَةٍ مُّبِينَةٍ يُضَاعَفْ لَهَا الْعَذَابُ ضِعْفَيْنِ... وَ مَنْ يَفْعَلْ مِنْكُنَّ لِلَّهِ وَ رَسُولِهِ وَ تَعَمَلْ صَالِحًا نُؤْتِهَا أَجْرَهَا مَرَّتَيْنِ...» (احزاب: ۳۰ و ۳۱): «ای همسران پیامبر! هر کدام از شما گناه آشکار و فاحشی مرتکب شود، عذاب او دوچندان خواهد بود؛ ... و هر کس از شما برای خدا و پیامبرش خضوع کند و عمل صالح انجام دهد، پاداش او را دوچندان خواهیم ساخت». اگرچه دستورهای این آیات ناظر بر همسران پیامبر (صلی‌الله و علیه و آله) است، چون ملاک و معیار، مقام‌دار بودن و شخصیت اجتماعی است، این حکم درباره سایر کسانی که موقعیت مشابه دارند هم صدق می‌کند. علت اینکه تنبیه و تشویق این گروه با دیگران متفاوت است این است که این افراد غیر از بعد فردی، بعد اجتماعی نیز دارند و نحوه رفتار آن‌ها بر دیگران هم تأثیر می‌گذارد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۱۷: ص ۲۸۴)؛ بنابراین، این نکته قرآنی باید مورد توجه مدیران و مسئولان نظام اداری قرار بگیرد که به میزانی که مسئولیت سنگین‌تری متوجه فردی است،

تنبیه و تشویق‌ها را هم سنگین‌تر اعمال کنند تا حالت بازدارندگی و همین‌طور ترغیب در افراد دیگر بیشتر شود.

۵-۳-۴. برقراری نظام شایسته‌سالاری

نظام شایسته‌سالاری نظامی است که در آن مزیت‌ها و موقعیت‌های شغلی فقط براساس شایستگی افراد، و نه بر مبنای جنسیت، طبقه اجتماعی، قوم یا ثروت، به افراد تفویض شود (حسینی، ۱۳۸۹: ص ۱۲۸). به اعتقاد صاحب‌نظران، انتخاب افراد شایسته نه تنها به خلاقیت و تجربه یک سازمان می‌افزاید، بلکه زمینه مساعدی را برای بالابردن بهره‌وری فراهم می‌کند (رنجبریان، ۱۳۸۳: ص ۳۲).

آموزه‌های دینی نیز بیانگر این مطلب هستند که به‌کارگیری افراد شایسته در موقعیت‌های مناسب، موجب تسهیل جریان کار جامعه، اتخاذ تصمیم‌های به‌موقع و جلوگیری از اتلاف سرمایه‌ها خواهد شد: «وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا» (نساء: ۵): «اموال خود را، که خداوند وسیله قوام زندگی شما قرار داده است، به‌دست سفیهان نسپارید و از آن، به آن‌ها روزی دهید! و لباس بر آنان بپوشانید و با آن‌ها سخن شایسته بگویید».

در این آیه، خداوند اموال ایتام را به اولیایشان نسبت داده است؛ به این دلیل که اموال موجود در دنیا متعلق به تمامی ساکنان دنیاست، در نتیجه بر تمامی افراد بشر لازم است که از هدررفت و استفاده ناصحیح اموال جلوگیری کنند. سپردن مال به ایتامی که به حد رشد نرسیده‌اند و سفیه هستند، موجبات حیف و میل اموال را فراهم می‌کند که از غرض خداوند به دور است. اموال باید در تصرف اولیای سفیهان باشد تا آن‌ها اموال را در معرض رشد و ترقی و بهره‌وری بیشتر قرار دهند و به افزایش آن مال کمک کنند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۴: صص ۲۷۱-۲۷۲). منعی که خداوند در این آیه در سپردن اموال به‌دست سفیهان ذکر فرموده است، باید مورد توجه مدیران در اعطای مسئولیت به افراد شایسته قرار گیرد؛ چراکه حضور افراد نالایق در مسئولیت‌ها موجبات اتلاف اموال و انرژی و تلاش نیروی کار تحت امر را فراهم می‌آورد و بهره‌وری از دست می‌رود.

۵-۳-۵. بهبود کیفیت زندگی نیروی کار

«کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت‌مندی شغلی، فرصت‌های رشد روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط مناسب با کارفرما و میزان پایین حوادث اشاره دارد»

(ابطحی و کاظمی، ۱۳۸۰: ص ۱۳۷). سازمان‌هایی که علاقه‌مند به بهبود وضعیت اقتصادی خود هستند، تلاش می‌کنند با بهبود کیفیت زندگی نیروی انسانی خود در کارکنان احساس امنیت، عدالت، غرور، مالکیت، استقلال، مسئولیت و توانمندسازی برای انجام وظایف را ایجاد کنند (Srivastava, Kanpur, 2014, 54).

مسئله توجه به کیفیت زندگی نیروی کار در قرآن کریم در قالب داستان حضرت شعیب و موسی بررسی می‌شود: «...فَلَمَّا جَاءَهُ وَقَصَّ عَلَيْهِ الْقَصَصَ قَالَ لَا تَخَفْ نَجَوْتَ مِنَ الْقَوْمِ الظَّالِمِينَ. قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ نُنكَحَكَ إِحْدَى ابْنَتِي هَاتَيْنِ عَلَيَّ أَنْ تَأْجُرَنِي ثَمَانِي حِجَجٍ فَإِنْ أَتَمَمْتَ عَشْرًا فَمِنْ عِنْدِكَ وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَشُقَّ عَلَيْكَ...» (قصص: ۲۵ و ۲۷): «هنگامی که موسی نزد او (شعیب) آمد و سرگذشت خود را شرح داد گفت: نترس، از قوم ظالم نجات یافتی! (شعیب) گفت: من می‌خواهم یکی از این دو دخترم را به همسری تو درآورم، به این شرط که هشت سال برای من کار کنی و اگر آن را تاده سال افزایش دهی، محبتی از ناحیه توست؛ من نمی‌خواهم کار سنگینی بر دوش تو بگذارم».

مدیر در برخورد با کارگر باید از عاطفه و احساس خود نیز خرج کند. حضرت شعیب موسی را به خانه‌اش دعوت کرد و مورد دلجویی قرار داد، مشکلات او و درد دل‌هایش را شنید و وقتی دید مشکل غذا، مسکن، اشتغال و غیره دارد، سعی کرد با امضای قراردادی کاری، مشکلات او را حل کند (عباس‌نژاد، ۱۳۸۴: ص ۴۸۷).

حفظ سلامت جسمانی و روانی نیروی کار نیز در نحوه برخورد حضرت شعیب با موسی مشخص است. این عامل در دانش روز درباره یکی از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، یعنی سلامت جسمانی و روانی نیروی کار، نیز مطرح است. در آیه ۲۷ اشاره شده است که برای سلامت محیط کار، ابتدا باید غریزه جنسی نیروی کار را مهار کرد و برای این کار باید به منظور تأهل نیروی انسانی اقدامات لازم صورت گیرد (قرائسی، ۱۳۸۸، ج ۷: ص ۴۵)؛ بنابراین، قرآن کریم ضمن توجه به سلامت جسمی و روانی نیروی کار، بر سلامت جنسی او نیز انگشت نهاده است تا با آرامش جسمی و ذهنی روی کار محوله تمرکز کند؛ همان چیزی که در علوم روز کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد. امنیت شغلی نیروی کار هم باید با عقد قراردادهایی که دارای زمان مناسب است تأمین شود (عباس‌نژاد، ۱۳۸۴: ص ۴۸۹). قرارداد بین حضرت موسی و شعیب نه مدت‌زمان کمی داشت که نیروی کار را دائماً در هراس از دست‌دادن شغلش قرار دهد و نه مادام‌العمر بود که انگیزه بهتر کارکردن برای حفظ شغل را از او بگیرد.

۵-۳-۶. عوامل مدیریتی

در بررسی عوامل مدیریتی ذکر این نکته ضروری است که در برخی موارد ویژگی‌های مدیر و خصایص اخلاقی و شخصیتی او می‌تواند بهره‌وری مدیر را به‌عنوان یکی از مصادیق نیروی کار بالا ببرد و در بقیه موارد گوشزد کردن وظایف مدیران در اداره نیروی کار و انتخاب‌های مناسب آن‌ها است که در بهره‌وری کارکنان و بالا بردن کیفیت نظام اداری تأثیر می‌گذارد.

الف- خصوصیات مدیر

۱. نرمش و گذشت

«فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ» (آل عمران: ۱۵۹): «به (برکت) رحمت الهی، در برابر آنان [مردم] نرم (و مهربان) شدی! و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو پراکنده می‌شدند. پس آن‌ها را ببخش و برای آن‌ها آمرزش بطلب!»

«وَ اخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ» (شعرا: ۲۱۵): «و بال و پر خود را برای مؤمنانی که از تو پیروی می‌کنند بگستر.»

گذشت، انعطاف و نرمی در حد لزوم - در حدی که اقتدار مدیر شکسته نشود - از ضروریات رهبری و مدیریت است. مدیر خشن، که اجازه هیچ‌گونه آزادی عملی را به کارکنان خود نمی‌دهد، نسبت به مدیری که با کارمندان خود با محبت رفتار می‌کند و از خطاهای اندک آن‌ها چشم‌پوشی می‌کند، همراهی کمتر زیردستان خود را خواهد داشت. در سازمانی با مدیریت خشک و خشن، خلایقیت و نوآوری شکوفا نخواهد شد؛ چراکه همواره ترس از توبیخ و اخراج در صورت عدم موفقیت وجود دارد. در نتیجه رکود و سستی از مشخصه‌های بارز آن مجموعه کاری خواهد شد و زمینه افت بهره‌وری نیروی کار و کاهش کارایی نظام اداری را فراهم می‌کند.

۲. التزام به عمل

«اتَّامُوا نَاسًا بِالْبِرِّ وَ تَسَّوُنَ اَنْفُسَكُمْ» (بقره: ۴۴): «آیا مردم را به نیکی دعوت می‌کنید، اما خودتان را فراموش می‌کنید.»

برای تأثیرگذاری بیشتر تعلیمات باید خود گوینده عامل به گفته‌هایش باشد. انعکاس و تأثیر

اعمال مدیران می‌تواند صلاح و فساد را در میان زیردستان افزایش دهد. پیام عملی غیرمستقیم، اما نافذتر از پیام لفظی و گفتاری است (مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه، ۱۳۷۶: ص ۸۰). مدیری که در انجام وظایف خود دقت و حساسیت به خرج می‌دهد و نظم و برنامه‌ریزی در کار را سرلوحه خود قرار داده است بیش از تذکرات زبانی می‌تواند بر روی نیروی کار خود تأثیر مثبت بگذارد.

۳. هنر گوش دادن

«و مِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ قُلْ أُذُنٌ خَيْرٌ لَكُمْ...» (توبه: ۶۱): «از آن‌ها کسانی هستند که پیامبر را آزار می‌دهند و می‌گویند: او آدم خوش‌باوری است! بگو خوش‌باور بودن او به نفع شماست.»

یک رهبر (در بخش کلان) و مدیر (در بخش خرد) محبوب باید اولاً، در برابر عیوب نیروی تحت امر خود رازدار باشد و سریع پرده‌داری نکند. همچنین، به پیشنهادها و نظرهای همه کارکنان خوب گوش دهد و هیچ‌کدام را سریعاً انکار نکند؛ اما در مقام عمل پیشنهادهای درست را به‌کار ببندد. در این صورت است که هم تحرک و نشاط در بین افراد ایجاد می‌شود و هم منافع آن مجموعه تأمین می‌شود (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۸: ص ۱۶).

۴. قدرت و حکمت

«وَ اذْكُرْ عَبْدَنَا دَاوُدَ ذَا الْاَيْدِي اِنَّهُ اَوَّابٌ... وَ شَدَدْنَا مُلْكَهُ وَ اَتَيْنَاهُ الْحِكْمَةَ وَ فَضَّلَ الْخِطَابِ» (ص: ۱۷ و ۲۰): «و به‌خاطر بیاور بنده ما داوود صاحب قدرت را که او بسیار توبه‌کننده بود!... و حکومت او را استحکام بخشیدیم، (هم) دانش به او دادیم و (هم) داوری عادلانه.»

داشتن حکمت به معنی نیرو و دانش و توانایی تدبیر امور از شروط مدیریت است. ضمن آنکه مدیر باید از مزیت داوری براساس عدالت هم برخوردار باشد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۱۹: ص ۲۴۰). چنین مدیرانی با چنین ویژگی‌هایی از بازوان اصلی ارتقای کارایی نظام اداری محسوب می‌شوند.

ب- وظایف مدیریت

۱. نظارت بر کارگزاران و بازدید از آن‌ها

«و تَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لَا أَرَى الْهُدْهُدَ أَمْ كَانَ مِنَ الْغَائِبِينَ» (نمل: ۲۰): «(سلیمان) در جست‌وجوی آن پرنده [هدهد] برآمد و گفت: چرا هدهد را نمی‌بینم، یا اینکه او از غایبان است؟!»

یک مجموعه اگر بخواهد انتظام و توان خود را حفظ کند باید اعمال زیرمجموعه خود را به دقت ارزیابی کند؛ چنان‌که در این آیه، حضرت سلیمان بود و نبود یک پرنده را هم زیرنظر می‌گیرد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۱۵: ص ۴۴۱)؛ بنابراین، تفقد از زیردست و بازدید کار آنان و پیگیری احوالشان بودن از اصول اخلاقی، اسلامی، تربیتی و مدیریتی است و تیزبینی و دقت و تسلط از شروط لازم یک رهبر و مدیر است (قرائتی، ۱۳۸۸، ج ۶: صص ۴۰۹-۴۰۸). این نظارت‌ها عاملی انگیزشی است که کم‌کاری‌ها و غیبت‌های غیرموجه کارکنان را به حداقل می‌رساند.

۲. توجه به ویژگی‌های نیروی کار

«قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ» (قصص: ۲۶): «یکی از آن دو (دختر) گفت: پدرم! او را استخدام کن، زیرا بهترین کسی را که می‌توانی استخدام کنی آن کسی است که قوی و امین باشد (و او همین مرد است)».

دختر حضرت شعیب از نحوه آب‌دادن حضرت موسی به گوسفندان پی به قوی بودن او برد و از نحوه رفتارش با آن‌ها و رعایت غیرت و عفت، متوجه امین بودن او شد (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۶: ص ۳۶)؛ بنابراین، دو عنصر امانت‌داری (تعهد) و توانایی (تخصص) در استخدام نیروی کار باید مورد توجه قرار گیرد (قرائتی، ۱۳۸۸، ج ۷: ص ۴۰).

«وَقَالَ الْمَلِكُ ائْتُونِي بِهِ أَسْتَخْلِصُهُ لِنَفْسِي... قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ» (یوسف: ۵۴-۵۵): «پادشاه گفت: او [یوسف] را نزد من آورید تا وی را مخصوص خود گردانم... (یوسف) گفت: مرا سرپرست خزائن سرزمین (مصر) قرار ده که نگهدارنده و آگاهم!»

ادعان یوسف به امانت‌داری و دانایی برای سرپرستی خزانة به این خاطر است که این دو صفت از صفاتی است که برای تصدی مقامی مثل خزانة‌داری واجب است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۱: ص ۲۷۴)؛ در واقع، یوسف اعلام کرد که من هم حافظ و نگهبان این خزانة‌ها هستم و از حیف و میلشان جلوگیری می‌کنم و هم دانش کافی و برنامه لازم برای استفاده بهینه از این امکانات را دارم و این بیان یعنی داشتن تعهد و تخصص شرط احراز مسئولیت‌هاست (جعفری، ۱۳۷۶، ج ۵: ص ۴۰۹)؛ و

چه بسا مدیرانی که با وجود امانت‌داری و پاکی، به دلیل بی‌بهره بودن از عنصر دانایی، خسارت‌هایی بسیار بزرگ‌تر از خیانت‌کاران به بار آوردند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۱۰: ص ۱۰).

۳. برگزاری آزمون برای انتخاب بهترین افراد

«فَلَمَّا فَصَلَ طَالُوتُ بِالْجُنُودِ قَالَ إِنَّ اللَّهَ مُبْتَلِيكُمْ بِنَهَرٍ فَمَنْ شَرِبَ مِنْهُ فَلَيْسَ مِنِّي وَمَنْ لَمْ يَطْعَمْهُ فَإِنَّهُ مِنِّي إِلَّا مَنْ اغْتَرَفَ غُرْفَةً بِيَدِهِ فَشَرَبُوا مِنْهُ إِلَّا قَلِيلًا مِنْهُمْ فَلَمَّا جَاوَزَهُ هُوَ وَالَّذِينَ آمَنُوا مَعَهُ قَالُوا لَا طَاقَةَ لَنَا الْيَوْمَ بِجَالُوتَ وَجُنُودِهِ قَالَ الَّذِينَ يَظُنُّونَ أَنَّهُمْ مُلَاقُوا اللَّهَ كَمَا مِنْ فِتْنَةٍ قَلِيلَةٍ غَلَبَتْ فِئَةٌ كَثِيرَةٌ بِإِذْنِ اللَّهِ وَاللَّهُ مَعَ الصَّابِرِينَ» (بقره: ۲۴۹): «و هنگامی که طالوت سپاهیان را با خود بیرون برد، به آن‌ها گفت خداوند شما را به وسیله یک نهر آب آزمایش می‌کند؛ آن‌ها (که به هنگام تشنگی) از آن بنوشند از من نیستند؛ و آن‌ها که جز یک پیمانه با دست خود بیشتر از آن نخورند از من هستند. جز عده کمی، همگی از آن آب نوشیدند. سپس هنگامی که او و افرادی که با او ایمان آورده بودند، از آن نهر گذشتند، (از کمی نفرات خود، ناراحت شدند) گفتند امروز ما توانایی مقابله با (جالوت) و سپاهیان او را نداریم، اما آن‌ها که می‌دانستند خدا را ملاقات خواهند کرد گفتند چه بسیار گروه‌های کوچکی که به فرمان خدا، بر گروه‌های عظیمی پیروز شدند و خداوند با صابران و استقامت‌کنندگان است.

مسئله شایسته‌سالاری و انتخاب بهترین افراد در شغل‌ها و مسئولیت‌ها، در دانش اقتصاد و مدیریت نیز مطرح است که قبلاً به آن پرداخته شد. مدیر یک مجموعه باید براساس اصولی به آزمایش نیروی کار تحت امر خود بپردازد تا بتواند نیروی سالم را از غیر آن تشخیص دهد. از جمله آنکه مدیر باید افراد را در مراحل مختلف آزمایش کند و پیروزی در مراحل مختلف، شرط موفقیت کامل است. در این آیه طالوت سپاهیان را در چند مرحله امتحان کرد؛ برخی از همان ابتدا در ماجرای پذیرفتن رهبری منسوب خدا شکست خوردند، برخی در مرحله آزمایش نهر مغلوب شدند و گروهی نیز در مواجهه با دشمن خود را باختند. مصداق این افراد در جامعه فعلی افرادی هستند که دستشان به اموال مردم رسید، اما یا با کرامت و زهد از کنارش گذشتند و پیروز امتحان شدند یا دست‌درازی کردند و مردود شدند؛ بنابراین، از وظایف مدیر طرد نیروهای غیرمفید است. گرچه تعداد کمی در امتحانات موفق می‌شوند، اما به‌خاطر نیروی عظیم روحی‌شان، توانایی غلبه بر مشکلات را دارند (قرآنی، ۱۳۸۸، ج ۱: صص ۳۸۹-۳۹۰).

۴. عدم تبعیض

«...وَ إِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَ لَوْ كَانَ ذَا قُرْبَى...» (انعام: ۱۵۲): «و هنگامی که سخنی می‌گویید، عدالت را رعایت نمایید، حتی اگر در مورد نزدیکان (شما) بوده باشد».

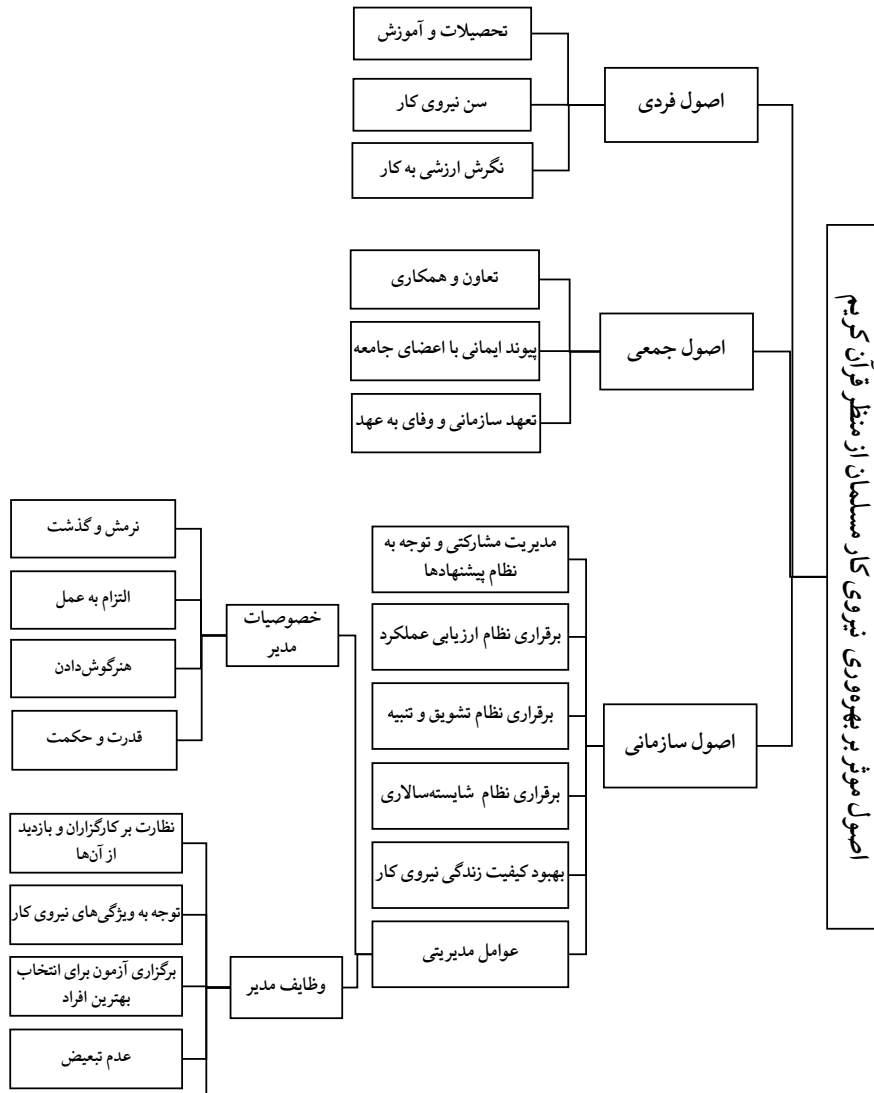
آیه به صراحت از رعایت عدالت بین تمامی افراد سخن می‌گوید. این رعایت عدالت درباره مدیران هم مصداق دارد. مدیر نباید در برخوردها بین کارکنانش تفاوتی قائل شود، حتی اگر آن نیروی کار از وابستگان او باشد. رعایت عدالت بین افراد یک مجموعه، وفاداری به سازمان را حفظ خواهد کرد و حسادت‌ها و تنش‌ها به حداقل خواهد رسید.

۵. برقراری انسجام رویه

«وَ مَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ قَدْ خَلَتْ مِنْ قَبْلِهِ الرُّسُلُ أَفَإِنْ مَاتَ أَوْ قُتِلَ انْقَلَبْتُمْ عَلَى أَعْقَابِكُمْ...» (آل عمران: ۱۴۴): «محمد (صلی‌الله و علیه و آله) فقط فرستاده خداست؛ و پیش از او، فرستادگان دیگری نیز بودند؛ آیا اگر او بمیرد و یا کشته شود، شما به عقب برمی‌گردید؟»

در این آیه به این نکته تأکید شده است که جامعه اسلامی باید چنان انسجامی داشته باشد که فقدان رهبر جامعه خلیلی در اهداف و رویه آن جامعه ایجاد نکند؛ در واقع، خداوند انسان را از فردپرستی انداز می‌دهد (قرآنی، ۱۳۸۸، ج: ۱، ص ۶۱۹). فردپرستی از جمله مهم‌ترین آفت‌های تلاش‌های هدفی است؛ به این معنا که تمامی تلاش‌ها و فعالیت‌هایی که یک مجموعه برای خود ترسیم کرده است فقط قائم به وجود یک نفر است و با حذف او این اهداف هم ملغی خواهد شد. درحالی‌که مسائل هدفی باید متکی بر اصول و تشکیلات دائمی باشد که با تغییر اشخاص از هم نپاشد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج: ۳، صص ۱۱۷-۱۱۶). ایجاد چنین انسجامی و وظیفه مدیران در نظام اداری کشور است. آنان باید شرایط را به گونه‌ای فراهم کنند تا مجموعه با حضور یا بدون حضور مدیر به درستی حرکت کند و با تغییرات جزئی مدیران، تلاش‌ها به سمت رسیدن به اهداف متوقف نشود.

آنچه بیان شد بخش مهمی از مواردی بود که در کلام وحی راجع به چگونگی رفتار و منش انسانی برای یک زندگی متعالی و بهره‌ور ذکر شده است. مجموع آنچه در این پژوهش بدان دست‌یافته و تبیین شد را می‌توان در نمودار زیر مشاهده کرد:



نمودار ۱. اصول مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار مسلمان از منظر قرآن کریم

۶. نتیجه‌گیری

بهره‌وری نیروی کار به‌مثابه مهم‌ترین عامل تولید در میزان توسعه و پیشرفت همه‌جانبه یک کشور و به‌طور اخص، ارتقای کارایی نظام اداری آن اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد. نحوه رفتار این عامل مهم

تولید در فعالیت‌های اقتصادی و چگونگی کارکرد او در قبال وظایف محول‌شده از عوامل تأثیرگذار در بهبود کیفیت نظام اداری کشور است. آنچه دربارهٔ نیروی کار کشور اسلامی ایران مدنظر است تأثیرپذیری او از باورها و ارزش‌های اعتقادی و دینی اوست که با تعالیم قرآنی و الهی آمیخته است. مفاهیم قرآنی با معرفی اصول و راهکارهایی برای مولدیت و زاینده‌گی هرچه بیشتر انسان و جوامع انسانی، قصد افزایش بهره‌وری و به کمال رساندن جامعه را دارند؛ از این رو، باید به آموزه‌های این کتاب آسمانی به‌مثابه منبعی الهام‌بخش برای پیشرفت اقتصادی جامعه و ارتقای کارایی نظام اداری توجه ویژه داشت.

در این میان، روش استخراج این آموزه‌ها جهت انطباق با دانش روز و دستیابی به یک الگوی نظام‌مند نیز مسئلهٔ مهمی است که نباید از نظر دور داشت. به همین دلیل، در این پژوهش از دو روش تحقیق میان‌رشته‌ای «تحلیل محتوا» و «تفسیر موضوعی-علمی» استفاده شده است تا در نهایت بتوان یک الگوی مناسب و کارآمد ارائه داد.

اما آنچه پژوهشگر در خلال این پژوهش بدان رسید بخشی از محتوای دینی دربارهٔ بهره‌وری نیروی انسانی بود؛ این درحالی است که متون دینی تنها از قرآن کریم ارتزاق نمی‌کنند و همراهی اهل بیت به‌عنوان مفسرین بارز قرآن کریم و متصلان به سرچشمهٔ وحی الهی در قالب روایات فراوان قابل چشم‌پوشی نیست؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود این موضوع با روشی مشابه با فحوص در میان روایات پی گرفته شود. همچنین، مناسب است پژوهش‌هایی در سطح یک سازمان یا صنعت با موضوع میزان بهره‌وری نیروی کار برای تأثیرگذاری در کارایی نظام اداری به‌صورت آماری انجام شود و تلاش شود با ارائهٔ آموزه‌های اسلامی در حوزهٔ بهره‌وری نیروی کار به‌صورت عملی، بهره‌وری نیروی کار آن سازمان و صنعت افزایش یابد و میزان تأثیر این افزایش را بر کارآمدی نظام اداری اندازه‌گیری کرد.

کتابنامه

۱. قرآن کریم. ترجمهٔ ناصر مکارم شیرازی.
۲. ابطحی، سید حسین؛ کاظمی، بابک. ۱۳۸۰. بهره‌وری. تهران: مؤسسهٔ مطالعات پژوهش‌های بازرگانی.
۳. احمدزاده، سید مصطفی. ۱۳۸۹. «سورهٔ عصر؛ منشور بهره‌وری قرآن کریم». پژوهش‌های قرآنی. سال شانزدهم. شمارهٔ ۶۳-۶۲.

۴. الله‌وردی، مصطفی؛ فرح‌آبادی، محمد احسان؛ سجادی، حانیه‌السادات. ۱۳۸۸. «اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی از دیدگاه مدیران میانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان». فصلنامه بیمارستان. سال نهم. شماره ۳ و ۴.
۵. امامی‌میبدی، علی. ۱۳۷۹. اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری (علمی-کاربردی). تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۶. امیرکبیری، علیرضا؛ خدایاری، ابراهیم؛ مرادی، محمد؛ نظری، فرزاد. ۱۳۸۵. «بررسی رابطه بین سبک رهبری تحول‌آفرین و تبادل با تعهد سازمانی کارکنان». فرهنگ مدیریت. سال چهارم. شماره ۱۴.
۷. بافکار، حسین. ۱۳۸۵. بهره‌وری در پرتو اسلام. قم: مرکز پژوهش‌های اسلامی صدا و سیما.
۸. بهادری، محمدرکیم؛ تیمورزاده، احسان؛ ماستری‌فراهانی، حسین. ۱۳۹۲. «مؤلفه‌های تأثیرگذار بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در یک سازمان بهداشت و درمان نظامی». مجله طب نظامی. دوره پانزدهم. شماره ۱.
۹. جانی‌پور، محمد. ۱۳۹۰. اخلاق در جنگ؛ تحلیل محتوای مکاتبات امیرالمؤمنین و معاویه. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
۱۰. جعفری، یعقوب. ۱۳۷۶. تفسیر کوثر. قم: مؤسسه انتشارات هجرت.
۱۱. حسینی، داوود. ۱۳۸۹. «به دنبال شایسته‌سالاری». بانک. سال دهم. شماره ۵۰ و ۵۱.
۱۲. خاکی، غلامرضا. ۱۳۷۶. آشنایی با مدیریت بهره‌وری. تهران: سایه‌نما.
۱۳. دری‌نجف‌آبادی، قربانعلی. ۱۳۷۴. اسلام، انسان و بهره‌وری. تهران: مؤسسه فرهنگی هنری ضریح.
۱۴. رایینز، استیفن. پی. ۱۳۷۴. مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۱۵. رنجبریان، رسول. ۱۳۸۳. «تأثیر نیروی انسانی در ارتقای بهره‌وری در سازمان‌ها». کار و جامعه. شماره ۵۷.
۱۶. سازمان ملی بهره‌وری ایران. بی‌تا. مرکزاسناد. «دستورالعمل محاسبه شاخص‌های بهره‌وری سازمان ملی بهره‌وری ایران». دستورالعمل‌ها و ابلاغیه‌ها. www.npo.gov.ir/Documentation-Center#44122
۱۷. سلطانی، ایرج. ۱۳۸۴. بهره‌وری منابع انسانی. اصفهان: ارکان.

۱۸. شفيعی، عين‌الله؛ مسعودی، عصمت. ۱۳۸۵. «آشنایی با مدیریت مشارکتی و نقش آن در بهبود بهره‌وری». مدیریت فردا. سال چهارم. شماره ۱۵ و ۱۶.
۱۹. صدر، محمداقرا. ۱۳۸۱. تفسیر موضوعی سنت‌های تاریخ در قرآن. جمال‌الدین موسوی اصفهانی (محقق). تهران: تفاهم.
۲۰. طاهری، شهنام. ۱۳۷۸. بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها. تهران: نشر هستان.
۲۱. طباطبایی، محمدحسین. ۱۳۷۴. ترجمه تفسیر المیزان. محمداقرا موسوی همدانی. قم: جامعه مدرسین حوزه علمیه قم، دفتر انتشارات اسلامی.
۲۲. عباس‌نژاد، محسن. ۱۳۸۴. راهنمای پژوهش در قرآن و علوم روز (۱). مشهد: بنیاد پژوهش‌های قرآن حوزه و دانشگاه.
۲۳. عبدالهی، بیژن؛ نوه‌ابراهیم، عبدالرحیم. ۱۳۸۵. توانمندسازی کارکنان؛ کلید طلایی مدیریت منابع انسانی. تهران: ویرایش.
۲۴. فیروزان، توفیق. ۱۳۶۰. روش تحلیل محتوا. تهران: انتشارات آگاه.
۲۵. قاضیان، حسن. ۱۳۸۹. «مبانی بهره‌وری در اندیشه اسلامی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه رازی کرمانشاه.
۲۶. قرائتی، محسن. ۱۳۸۸. تفسیر نور. تهران: مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.
۲۷. کاظمی، عباس. ۱۳۸۹. بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها. تهران: سمت.
۲۸. مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه. ۱۳۷۶. وجدان کاری و انضباط اجتماعی و اقتصادی-مالی. قم: سپاه پاسداران انقلاب اسلامی؛ نمایندگی ولی فقیه.
۲۹. مشبکی اصفهانی، اصغر؛ جمالی، حسن. ۱۳۸۹. «بهبود نظام اداری به سمت خصوصی سازی و عدم تمرکز». تدبیر. شماره ۲۱۶.
۳۰. مکارم شیرازی، ناصر. ۱۳۷۱. تفسیر نمونه. تهران: دارالکتب الإسلامیه.
۳۱. مؤمنی، مصطفی. ۱۳۸۸. سیصد نکته در مدیریت اسلامی. تهران: مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.
۳۲. میرمحمدی، محمد؛ حسن‌پور، اکبر. ۱۳۹۰. «نظام اداری ایران؛ تحلیلی بر مشکلات و چالش‌ها». چشم‌انداز مدیریت دولتی. شماره ۸.
۳۳. نیکچه‌فراهانی، حمید؛ نظری، غلامرضا. ۱۳۸۷. «نقش سرمایه اجتماعی در بهره‌وری نیروی کار». تدبیر. شماره ۲۰۲.

۳۴. هادوی‌نیا، علی اصغر. ۱۳۸۶. «علم و دین در پرتو روش تفسیر موضوعی-علمی قرآن کریم (کاربرد آن در اقتصاد)». اندیشه دینی. دانشگاه شیراز. دوره هفتم. شماره ۲۵.
35. Brooks, Kit; Muyia Nafukho, Fredrick". 2006. **Human resource development, social capital, emotional intelligence**". Journal of European Industrial Training. Volume 30. Issue 2.
36. Coleman, J. 1990. "**Foundations of Social Theory**", Harvard University Press. Boston.MA
37. Roehrig, Charles, Klayman, Douglas, Robinson, Kristen . 2016. "**Aging Into Disability Beyond 50: The Impact On Labor Force Participation And Earnings**". Emerald Group Publishing Limited. Volume7.
38. Datta, Pratim. 2012. "**An applied organizational rewards distribution system.**" Management Decision. Volume50. Issue3.
39. Srivastava, Shefali, Kanpur, Rooma. 2014. "**A Study on Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications.**" Journal of Business and Management. Volume16. Issue3.
40. Markovits, Yannis, Ullrich, Johannes, Rolf, van Dick, J. Davis, Ann. 2008. "**Regulatory foci and organizational commitment.**" Journal of Vocational Behavior. Volume73. Issue3.
41. Meyer, John p, Beckere, Thomas, Van dick, Rolf. 2006. "**Social identities and commitments atwork: toward an integrative model.**" Journal of Organizational Behavior. Volume27
42. Prokopenko, Joseph. 1992. **Productivity management: A practical handbook.** Geneva International Labour Organisation.

