

## اتقان در تولید و پیامدهای آن

i.rafaee.p@gmail.com  
m\_khalil411@yahoo.com

ایمان رفیعی پیشوری / دانشجوی دکتری علوم اقتصادی مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی  
محمد جمال خلیلیان اشکذری / دانشیار گروه اقتصاد مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی  
دریافت: ۹۷/۰۲/۱۸ پذیرش: ۹۷/۰۸/۲۸

### چکیده

در پیشرفت اقتصادی یک کشور عوامل و متغیرهای بی شماری دخالت دارند. برخی از این عوامل به ساختار اقتصادی کشور مربوط می شود و برخی دیگر را می توان مرتبط با ساختار فرهنگی مردم دانست. اتقان کاری و انجام کار با دقت و استحکام لازم، جزو عواملی است که ریشه در فرهنگ کار افراد جامعه دارد و با تعلیمات لازم می توان به اصلاح و نهادینه سازی آن پرداخت. بهبود این متغیر می تواند اثرات متعددی در وضعیت اقتصادی فرد و جامعه به جای نهد که براساس نتایج مقاله که به روش تحلیلی به دست آمده است، این پیامدها برای فرد در سطح مشاغل آزاد شامل حفظ آبرو، افزایش درآمد و ایجاد انگیزه، در سطح مشاغل بنگاهی شامل بهره مندی از پاداش های در نظر گرفته شده، ارتقای جایگاه و پست اجرایی و الگو شدن برای سایر همکاران، و در سطح مشترک بین این دو شامل روحیه مسئولیت پذیری و آرامش قلبی و روحی انسان می باشند. همچنین محکم کاری برای بنگاه نیز اثراتی از جمله افزایش اعتبار بنگاه، کاهش هزینه ها و افزایش سود، ایجاد روابط انسانی در محل کار و افزایش کیفیت محصول تولیدی را به دنبال خواهد داشت. اثرات این امر برای جامعه، عزت و استقلال اقتصادی، بهبود اقتصادی و تراز تجارت خارجی، و تقویت نیروی کار داخلی بر شمرده شده است.

کلیدواژه ها: اتقان، محکم کاری، سهل انگاری، مسامحه کاری، تولید، پیامد.

## مقدمه

همچنین امور فردی از جمله حفظ مال و جان، حفظ آبرو، فهم امور و ساختمان‌سازی، مواردی است که وی از آنها یاد می‌کند و معتقد است محکم‌کاری در آنها مورد سفارش اسلام قرار گرفته است. وی در پایان مقاله نتیجه می‌گیرد که اساس اسلام بر اتقان و محکم‌کاری در همه امور فردی، اجتماعی، سیاسی، نظامی و... است.

خلیلیان (۱۳۸۱) در فصل کوتاهی از کتاب خود، اتقان در عمل و آثار اقتصادی و اجتماعی آن را عنوان می‌کند و به چهار مورد بهره‌برداری کارا از منابع، اعتماد به کیفیت و جلب نظر مصرف‌کنندگان، تقویت صنایع و تولیدات داخلی و کسب اعتبار بین‌المللی و اعتماد به نفس، ابتکار و نوآوری بسنده می‌کند.

رفیعی (۱۳۹۳) در ضمن مباحثی پیرامون وجدان کاری، آیات و روایاتی را بیان داشته است که به محکم‌کاری و اتقان در عمل اشاره دارند؛ چراکه این عامل یکی از شاخص‌های وجدان کاری در افراد است. بحث ایشان اعم از اتقان در تولید می‌باشد و پیامدهای این امر را در شاخص‌های پیشرفت اقتصادی کشور مورد توجه قرار داده است.

ایروانی (۱۳۹۱) در بخشی از کتاب خود به اخلاق اقتصادی از دیدگاه اسلام می‌پردازد و در ضمن آنها، نگاهی به اخلاق اقتصادی در عرصه کار و تولید می‌اندازد و به صورت بسیار گذرایی، توجه به کیفیت را از جمله اموری می‌داند که در تمام کارها، از جمله فعالیت‌های اقتصادی، بر آن تأکید فراوانی شده است. وی پیامدهای این امر را نیز بررسی نمی‌کند.

## ۱. مفهوم‌شناسی

اتقان یعنی «استوار کردن کار» (دهخدا، ۱۳۷۷، ص ۸۴۹) و کاری را محکم و نیکو انجام دادن. در مقابل، مسامحه یعنی «چیزی را سهل پنداشتن و توجه به آن نکردن» (همان، ص ۱۸۳۶۲) و سهل‌انگاری عمل کسی است که کارها را آسان می‌شمرد و بی‌اعتنایی می‌کند (همان، ص ۱۲۲۲۰).

در حوزه کسب و کار، مسامحه (negligence) معمولاً به معنای سهل‌انگاری در بخشی از بنگاه به کار می‌رود که موجب عدم توجه یا عدم احتیاط لازم نسبت به انجام وظایف می‌گردد. چنین غفلتی ممکن است منجر به بروز تبعات گوناگونی مثل صدمه دیدن و

یکی از عناصر کلیدی در رشد و پیشرفت اقتصادی کشورها، عامل انسانی و نیروی کار جامعه می‌باشد. اقتصادهای گوناگونی توانسته‌اند با استفاده از این عامل خود را به شکوفایی برسانند و در مقابل، کشورهایی هستند که فقدان نیروی کار کافی و مناسب در آنها هزینه‌هایی را بر اقتصادشان تحمیل نموده است.

یکی از ابعاد اهمیت نیروی انسانی را می‌توان در گستره تأثیرات آن در بخش‌های مختلف اقتصادی دانست. انسان از منظری به‌عنوان مصرف‌کننده در بخش مصرف اقتصاد نقش ایفا می‌کند و بازیگر اصلی منحنی مصرف‌کننده می‌گردد؛ و از منظری دیگر نام نیروی کار را به خود می‌گیرد و در بخش تولید اثر می‌گذارد. در این بخش وی می‌تواند در میزان تولید، کیفیت تولید، نظارت بر تولید، هزینه‌های تولید، قیمت فروش تولیدات و موارد دیگری از این قبیل، به صورت مستقیم یا غیرمستقیم تأثیر بگذارد. از سوی دیگر، خود این عامل نیز تحت تأثیر متغیرهای متفاوتی قرار می‌گیرد که سبب تغییر در کارایی آن می‌شوند؛ فرهنگ و آداب و رسوم جامعه، خصلت‌های اخلاقی خانوادگی و شخصی، میزان اعتقادات دینی و پایبندی به احکام الهی، تناسب علاقه با شغل و میزان برخورداری از امکانات لازم برای انجام وظایف، از جمله این متغیرها هستند.

در این مقاله به یکی از راه‌هایی که عامل انسانی می‌تواند از آن طریق بر بخش تولید اقتصاد تأثیرگذار باشد، اشاره می‌گردد. محکم‌کاری یا استحکام انجام کار یا اتقان در تولید، یکی از مسیرهایی است که نیروی کار را به اقتصاد مرتبط می‌سازد و باعث پیشرفت یا رکود اقتصادی می‌گردد. ابتدا پیشینه بحث و مفهوم‌شناسی آن و سپس مبانی لزوم محکم‌کاری در عمل بیان می‌گردد. در ادامه، پیامدهایی که رعایت کردن این مهم برای فرد، بنگاه و جامعه دارد تبیین می‌گردد.

## پیشینه تحقیق

فجرى (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان «محکم‌کاری» بر آن بوده است که محکم‌کاری را در عرصه‌های مختلف فردی و اجتماعی، مادی و معنوی به صورتی گذرا مطرح کند. حفظ اعتقادات صحیح، امور اجتماعی از جمله دوست گرفتن، وام دادن، مزد کارگر، داد و ستد و جنگ و مبارزه و

بخواهد فعالیت خود یا سازمانی را که عضو آن است گسترش دهد، باید با ارائه محصول مرغوب و خدمت بادوام، مصرف‌کنندگان را به سمت محصولات تولیدی خود یا شرکت متبوعش جذب کند تا سبب توسعه واحد تولیدی گردد. البته بدیهی است این امر در مورد سازمان‌ها به عملکرد سایر کارکنان نیز وابسته است؛ چه بسا وجود یک نیروی کار با دقت در میان جمع نیروی کار مسامحه‌کار، اثری در محصول خروجی بنگاه نداشته باشد؛ اما در مورد مشاغل فردی، میان محکم‌کاری و توسعه واحد تولیدی، رابطه مستقیم وجود دارد. پس اگر هدف شخص گسترش و وسعت دادن به فعالیت‌های تولیدی خود است، باید کارهای خود را با استحکام و اتقان انجام دهد.

مهم‌ترین مسئله‌ای که از منظر عقل، رعایت محکم‌کاری در امور را لازم می‌شمارد، آثار و پیامدهایی است که بر اتقان در عمل بار می‌شود. وجود این آثار سبب می‌گردد مردم برای دستیابی به آنها در کارهای خود کوتاهی و سهل‌انگاری نکنند و با دقت و درستی به انجام آنها بپردازند. در مباحث پیش‌رو نمونه‌هایی از آثار رعایت استحکام در امر تولید بیان می‌گردد.

## ۲-۲. مبانی نقلی

دین اسلام براساس آموزه‌های وحیانی، رهنمودهایی را بیان کرده و مسلمانان را به پیروی از آنها فراخوانده است تا به سعادت اخروی نائل آیند و در این دنیا نیز از منافع آن بی‌بهره نمانند. مسائل اقتصادی که نقش پررنگی در زندگی روزمره انسان‌ها دارند، مورد غفلت تعلیمات دینی قرار نگرفته است و خداوند متعال برای آنها نیز دستوراتی را ارائه کرده تا با رعایت آنها هدف از آفرینش انسان و خلقت تأمین گردد. از جمله این فرموده‌ها، توصیه‌هایی به کارگران یا نیروی کار در زمینه رعایت اصول تولید است. محکم‌کاری و عدم تسامح در وظایفی که بر عهده انسان قرار گرفته است را می‌توان جزو این توصیه‌ها برشمرد. مبانی نقلی اتقان در عمل، ذیل دو بحث آیات و روایات پی گرفته می‌شود.

## ۲-۲-۱. آیات

در قرآن کریم یکی از صفات خداوند متعال اتقان در خلقت اشیا بیان شده است: «و کوه‌ها را بینی، پنداری که جامدند؛ حال آنکه به

کاهش ارائه خدمات در سطح فردی و ضررهای محیطی در سطح بنگاه گردد (ورنون، ۱۳۸۸، ص ۲۲۳).

مفاهیم اتقان و تسامح را در زمینه تولید کالاها و خدمات می‌توان مقابل یکدیگر به کار برد؛ به این نحو که وقتی کاری از اتقان لازم برخوردار باشد، تسامح در آن راه پیدا نکرده است و آن‌گاه که پای سهل‌انگاری و مسامحه‌کاری در میان باشد، نمی‌توان محصول یا خدمت تولیدشده را دارای اتقان دانست؛ بنابراین در جایی که صحبت از آثار و پیامدهای اتقان در تولید می‌شود، بدیهی می‌نماید اگر مسامحه و سهل‌انگاری وجود داشته باشد، آثار مقابل آن بروز می‌کند؛ پس نیازی نیست آثار اتقان و تسامح در دو مقوله جداگانه بررسی گردند.

## ۲. مبانی نظری اتقان در تولید

رعایت محکم‌کاری در انجام وظایف سازمانی و فردی، از اهمیت بالایی برخوردار است و برای تبیین آن می‌توان از آیات و روایات در کنار استدلال‌ات عقلی استفاده کرد. بهره‌گیری از منابع دینی، نوعی ضمانت اجرایی برای این مهم را به همراه دارد؛ به طوری که نیازی به وضع قوانین و مقررات متفاوت و پیچیده نباشد؛ بلکه انسان‌ها را براساس اعتقادات دینی و مذهبی خود وادار به رعایت این امر کند. بدیهی است در جوامعی که مردم آن از آیین وحی پیروی نمی‌کنند، استدلال‌ات عقلی در لزوم رعایت محکم‌کاری کفایت می‌کند و برای ضمانت اجرایی آن باید قوانین لازم تدوین شود و متناسب با هر فرهنگی، از سیاست‌های تشویقی و تنبیهی لازم نیز بهره برد.

## ۲-۱. مبانی عقلی

اگر فرد در انجام کارهای خود مسامحه و کوتاهی کند، با مقابله به مثل دیگران مواجه خواهد شد و دیگران نیز این کار او را بی‌پاسخ نخواهند گذاشت؛ یعنی اگر فردی مثلاً در تولید یک خدمت، همواره کارش از سستی برخوردار باشد، دیگران نیز خدمتی را که به او ارائه می‌کنند، سهل‌انگارانه و به صورت سرتسری خواهد بود. این امر سبب می‌گردد فرد دست‌کم برای آنکه خود مبتلا به مسامحه‌کاری دیگران نشود، در انجام وظایفش محکم‌کاری کند و کارهایش از اتقان لازم برخوردار باشند.

عامل دیگری که ضرورت رعایت محکم‌کاری را می‌رساند، تمایل به توسعه واحد تولیدی شخصی یا بنگاه تولیدی است. شخصی که

زره‌های کامل بساز و حلقه‌های آنها را به اندازه و متناسب کن: «که زره‌های بلند بساز و در بافتن زره، اندازه‌ها را نگه دار؛ و کارهای شایسته کنید که من به کارهایتان بصیرم» (سبأ: ۱۱). این دستور خداوند متعال، دستور به محکم‌کاری و رعایت دقت در کیفیت و کمیت تولیدات است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۸، ص ۳۱).

این آیات باید سرمشق همه صنعتگران و کارگران بالیمان باشد تا براساس آن، کالاهایی که مسلمانان تولید می‌کنند، کامل بوده، صنعت آنان از دقت و کیفیت بالای محصولات برخوردار باشد (قرآنی، ۱۳۸۳، ج ۹، ص ۴۲۶).

## ۲-۲-۲. روایات

در سیره عملی اهل بیت علیهم‌السلام، اتقان در عمل مشاهده شده است که الگویی برای پیروان آن حضرات می‌باشد تا در تولید، دقت لازم را به کار برند و محصولی که به جامعه عرضه می‌کنند، از کیفیت لازم برخوردار باشد. روزی به پیامبر اسلام صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم خبر دادند که سعد بن معاذ از دنیا رفته است. آن حضرت با اصحاب خود آمد و دستور داد سعد را غسل دهند و خودش بر در خانه ایستاد. زمانی که سعد را حنوط و کفن کردند و تابوتش را برداشتند، رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم بی‌کفش و ردا او را تشییع کرد تا اینکه به قبرش رسید؛ سپس خود حضرت میان قبر رفت و لحدش را درست کرد و خشت بر او چید و مرتب می‌فرمود سنگ و گل به من بدهید و میان خشت‌ها را گل می‌زد. وقتی کار تمام شد پیامبر اسلام صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم فرمودند: من می‌دانم این قبر کهنه می‌شود و کهنگی به او سرایت می‌کند، ولی خدا دوست دارد هر که عملی را انجام می‌دهد، آن را محکم و استوار انجام دهد (حرعاملی ۱۴۰۹ق، ج ۳، ص ۲۳۰). این روایت با عبارات مختلفی در کتب حدیثی وارد شده است؛ ولی همگی یک مضمون را بیان می‌کنند و آن اینکه خداوند متعال بنده‌ای را دوست دارد که وقتی قبول می‌کند کاری را انجام دهد، آن کار را مستحکم کند و با دقت و اتقان لازم ارائه دهد. همچنین در گفتار پیشوایان معصوم علیهم‌السلام موارد متعددی دیده می‌شود که بازاریان و کاسبان را به رعایت محکم‌کاری در کارها و کوتاهی نکردن در عمل به وعده‌ها سفارش کرده‌اند. امیرمؤمنان علی علیه‌السلام در پاسخ به کسی که از ایشان درخواست موعظه کرد، ضمن مواعظی فرمودند: از کسانی مباش که هنگام انجام عمل، در آن کوتاهی

سرعت ابر می‌روند. کار خداوند است که هر چیزی را به کمال پدید آورده است. هرآینه او به هر چه می‌کنید، آگاه است» (نمل: ۸۸). آن خدایی که همه آفریدگان را نیکو آفریده است، از بندگان و مخلوقات خود نیز انتظار دارد که در تولیدات خود، این قاعده را رعایت نمایند و همانند آن خالق یکتا، در هر کاری استحکام و دقت لازم را به کار بندند تا خللی حاصل نیاید.

دسته دیگری از آیات که در بحث کم‌کاری و مسامحه‌کاری در تولید مورد استفاده قرار می‌گیرند، آیات مربوط به کم‌فروشی‌اند. در قرآن کریم آیاتی وجود دارد که از کم‌فروشی نهی کرده، مسلمانان را به رعایت میزان و دقت در وزن سفارش می‌کنند (برای نمونه، ر.ک: رحمن: ۹-۷؛ مطففین: ۱؛ اسراء: ۳۵؛ هود: ۸۴). مسئله کم‌فروشی، گاهی تعمیم داده می‌شود و هر نوع کم‌کاری و کوتاهی در انجام وظایف را شامل می‌شود؛ به این ترتیب، کارگری که از کار خود کم می‌گذارد، آموزگار و استادی که درست درس نمی‌دهد، کارمندی که به موقع سر کار خود حاضر نمی‌شود و دلسوزی لازم را نمی‌کند، همه مشمول این حکم و در عواقب آن سهیم‌اند. البته برخی از آیات پیرامون کم‌فروشی، به طور مستقیم شامل این تعمیم نمی‌شوند؛ بلکه یک توسعه عقلی نیاز دارد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۲، ص ۱۱۳). چیزی که این تعمیم را تأیید می‌کند، آن است که خداوند متعال در چند مورد از آیات مربوط به کم‌فروشی واژه «أَشْيَاءَهُمْ» را به جای «أَمْوَالَهُمْ» به کار برده است تا شامل همه چیز بشود: «لَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ» (اعراف: ۸۵؛ هود: ۸۵؛ شعراء: ۱۸۳)؛ یعنی کالاهای مردم را کم مدهید و از آنها مکاهید؛ بنابراین کم‌کاری هم مثل کم‌فروشی است (قرآنی، ۱۳۸۳، ج ۴، ص ۱۱۵).

سومین دسته از آیات قرآن که مورد استناد بحث محکم‌کاری قرار می‌گیرند، نمونه‌هایی از محکم‌کاری انبیا است که در قرآن کریم مورد اشاره قرار گرفته است. خداوند متعال در داستان ذوالقرنین کیفیت سد بناشده توسط ایشان را این‌گونه بیان می‌دارد که به قدری محکم بود که کسی قادر نبود از آن بالا برود یا خسارت و شکافی در آن ایجاد کند: «نه توانستند از آن بالا روند و نه در آن سوراخ ایجاد کنند» (کهف: ۹۷). یکی از درس‌های این داستان که باید از اولیای خداوند متعال آموخت، محکم‌کاری است. همچنین در شرح ساختن زره توسط حضرت داوود علیه‌السلام خداوند متعال می‌فرماید ما به او گفتیم

عبادت» (در دیدار جمعی از کارگران سراسر کشور، ۱۳۹۴/۰۲/۰۹).  
 «همه آحاد کارگری باید در فکر این باشند، درصدد این باشند که کیفیت کار را بالا ببرند؛ این برکت ایجاد می‌کند؛ هم برای خود او، هم برای جامعه» (در دیدار کارگران، ۱۳۹۵/۰۲/۰۸).

همچنین به نظر معظم‌له، محکم‌کاری شرط رسیدن به استقلال اقتصادی است؛ چنان که فرموده‌اند:

شما اگر یک پیچ را می‌گردانید و سفت می‌کنید، اگر یک چرخ را می‌چرخانید، اگر جایی یک بخیه می‌زنید، اگر ماشینی را گریس‌کاری می‌کنید، اگر کتابی را چاپ می‌کنید، اگر کتابی را می‌نویسید، اگر سر کلاس درس می‌دهید، اگر در بیمارستان به بیماران می‌رسید، اگر در شهرداری مشغول تمیز کردن معابر شهری مردم خودتان هستید، اگر گوینده‌اید، اگر نویسنده‌اید، اگر محققید، اگر روحانی هستید، اگر مشغول تحصیل و درس خواندن هستید، اگر در دانشگاه یا مدرسه هستید، اگر در کار هنر مشغولید، اگر فیلم‌سازید، اگر داستان‌نویس هستید، اگر روزنامه‌نگارید؛ هر چه هستید و هر که هستید و هر جا کار می‌کنید، باید سعی کنید کاری را که انجام می‌دهید، درست انجام دهید؛ کامل انجام دهید؛ محکم انجام دهید و کم نگذارید. این، یکی از شرایطی است که اگر محقق شود، ما به استقلال اقتصادی می‌رسیم (در دیدار جمعی از کارگران و معلمان، ۱۳۷۲/۰۲/۱۵).

مقام معظم رهبری معتقدند همه آحاد کارگری باید کیفیت کار را بالا ببرند (در دیدار کارگران، ۱۳۹۵/۰۲/۰۸) و اتقان کاری توسط سرمایه‌گذاران و کارگران سبب افزایش بهره‌وری می‌گردد (در حرم مطهر رضوی، ۱۳۹۳/۰۱/۰۱). همچنین ایشان انجام کار به بهترین نحو را دستور اسلام می‌دانند و با اشاره مکرر به روایت نبوی «خداوند فردی را که کار نیکویی انجام دهد و آن [کار] را محکم و متقن گرداند، مورد رحمت قرار می‌دهد» (عریضی، ۱۴۰۹ق، ص ۹۳). محکم‌کاران را مشمول رحمت الهی برمی‌شمارند (برای نمونه: در دیدار جمعی از کارگران سراسر کشور، ۱۳۹۴/۰۲/۰۹؛ در دیدار کارکنان مجتمع مس سرچشمه، ۱۳۸۴/۰۲/۱۸). فرموده‌های ایشان ختم کلام است برای تمام کسانی که پیرو رهنمودهای ولی‌فقیه‌اند و آن را با گوش جان می‌شنوند و در راستای تحقق مقاصد ایشان گام برمی‌دارند تا در اعتلای کشور و جامعه اسلامی سهیم باشند و کمکی در این راه بنمایند. بنابراین لازم است بر هر فردی در هر کجای جامعه که مشغول

می‌کنند و حق آن را به‌جا نمی‌آورند (نهج‌البلاغه، ۱۴۱۴ق، ص ۴۹۷ و ۴۹۸). در روایت دیگری آمده است ایشان به در مغازه خیاطی رسیدند. به خیاط فرمودند: زنان داغدار بر سوگت بنشینند؛ نخ‌ها را محکم و کوک‌ها را ظریف و نزدیک هم قرار بده (بروجردی، ۱۳۸۶، ج ۲۳، ص ۳۶۰). تهدید و خطاب تند حضرت امیر<sup>ع</sup> به این خیاط، اختصاص به وی ندارد؛ بلکه یک درس آموزنده برای همه کسانی است که با اموال مردم سروکار دارند و خدمتی را به مردم ارائه می‌دهند. کیفیت این خدمات باید به‌گونه‌ای باشد که مشتری را راضی کند و بر آن ایرادی وارد نباشد؛ همان‌طور که محصولات تولیدی باید از دوام بالایی برخوردار باشند؛ در غیر این صورت، چنین خطاب شدیدالحنی متوجه کاسب خواهد بود.

دستور به استحکام در کارها و متقن انجام دادن امور، اختصاص به دین اسلام ندارد؛ در روایت مفصلی، حضرت مسیح<sup>ع</sup> مواعظی دارند که در میان آنها با لحن تندی فرموده‌اند: وای بر شما ای مزدگیران بد! مزد را به تمامی می‌گیرید...؛ ولی در کار کردن برای آن کس که شما را به کاری گمارده است، کوتاهی و فساد می‌کنید (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۱۴، ص ۳۱۰).

براساس این آیات و روایات، مسلمانان باید در امر تولید کالاها و خدمات، نهایت دقت در کار را به خرج دهند و از هرگونه کوتاهی و کم‌کاری پرهیز کنند ذکر این نکات و فراگیری آن توسط کارمندان بخش‌های مختلف اقتصادی کشور می‌تواند در بهبود فضای کسب و کار مؤثر باشد.

## ۲-۲-۳. اتقان در تولید در بیانات مقام معظم رهبری

بیانات مقام معظم رهبری در زمینه اتقان در تولید، می‌تواند به‌عنوان مبانی ولایی بحث، مورد استفاده قرار گیرد. تأکید ایشان در این زمینه به‌اندازه‌ای زیاد است که نقل همه آنها مقدور نیست؛ بنابراین به بیاناتی چند از ایشان در مجامع مختلف اشاره می‌گردد تا چراغ راهی باشد برای کسانی که در راستای منویات معظم‌له گام برمی‌دارند.

ایشان اتقان در عمل و توجه به کیفیت محصول تولیدی را عبادت و عامل ایجاد برکت می‌دانند و می‌فرمایند: «کارگری که عمر خود را، وقت خود را، نیروی خود را صرف می‌کند تا کار را تمیز از آب دریاورد، دارد عبادت می‌کند؛ این حسنه است... وقتی کار متقن و محکم‌کاری شد، محصول، تمیز از آب درمی‌آید؛ محکم از آب درمی‌آید... این هم می‌شود

**الف. حفظ اعتبار**

فردی که کالاهای تولیدی‌اش را بدون اتقان کاری و سهل‌انگارانه تولید می‌کند و دقت لازم را به خرج نمی‌دهد، یا اینکه در ارائه خدمات، سرهم‌بندی می‌کند و کارهایش را با استحکام انجام نمی‌دهد، پس از مدتی که این کالاها و خدمات از کار افتادند و معیوب شدند، مورد سرزنش قرار خواهد گرفت و اعتبارش از بین می‌رود؛ پس محکم کاری سبب حفظ آبروی تولیدکننده در میان مشتریان و سایر افراد جامعه می‌شود.

**ب. افزایش درآمد**

اگر محکم کاری و اتقان در تولید سرلوحه فعالیت‌های تولیدکننده در تولید محصول یا ارائه خدمتش قرار گیرد، کیفیت محصولات و خدمات وی بهبود خواهد یافت و از این طریق با جلب مشتری بیشتر، درآمد بیشتری کسب خواهد کرد. اگرچه کسب درآمد بیشتر راه‌های دیگری چون گران‌فروشی و تقلب در فروش نیز دارد، اما راه سالم این امر که درآمد انسان را از راه حلال زیاد می‌کند، فروش بیشتر محصول به دلیل افزایش خریداران می‌باشد که با افزایش کیفیت محصول از راه دقت در انجام کار، میسر خواهد بود.

**ج. تقویت انگیزه**

فردی که کارهای خود را با دقت و حوصله کافی انجام می‌دهد، زمانی که نتایج این‌گونه کار کردن خود را می‌بیند، انگیزه‌اش افزایش می‌یابد. در واقع، اگر انسان ببیند کالایی که تولید می‌کند مورد رغبت و تحسین مردم قرار می‌گیرد، به خلق محصولات جدید شوق پیدا می‌کند و در این راه با اراده و انگیزه بیشتری گام برمی‌دارد. تشویق و تحسین دیگران، یکی از نیازهایی است که فرد با انجام دادن صحیح و محکم وظایفی که از طرف مردم بر دوش می‌گیرد، در بخش خدمات و تولید کالاهای مستحکم در بخش تولید کالا، درصدد ارضای آن برمی‌آید و این امر انگیزه فعالیت‌های جدید وی می‌شود.

**۲-۳-۱. پیامدهای فردی سطح دو**

در این مورد که مشاغل سازمانی و گروهی را شامل می‌شود، می‌توان به اثرات ذیل اشاره کرد؛ البته عمده این اثرات با نگاه به

فعالیت اقتصادی است، چه در زمینه تولید کالاها، چه به صورت فردی یا گروهی و چه در زمینه ارائه خدمات، محکم کاری را سرلوحه خود قرار دهد و از کوتاهی و تسامح در انجام امور بپرهیزد.

**۳. پیامدهای اتقان در تولید**

محکم کاری و دقت در تولید محصول و ارائه خدمات توسط افراد و بنگاه‌ها، علاوه بر نقش مهمی که در چرخه اقتصادی و فرهنگی کشور دارد، دارای اثرات متعددی نیز می‌باشد. این اثرات، در ابعاد فردی، گروهی و اجتماعی قابل بررسی‌اند. علاوه بر اینکه پیامدهای فردی را در سه سطح مشاغل آزاد، مشاغل سازمانی و مشترک می‌توان تقسیم‌بندی نمود.

**۳-۱. پیامدهای فردی**

مراد از پیامدهای فردی، نتایج و ثمراتی است که به خود فرد بازمی‌گردد؛ یعنی اگر فردی اتقان کاری را رعایت نماید، چه آثاری برای خودش دارد. این اثرات را می‌توان در سه سطح بررسی کرد: یکم اینکه، فرد دارای مشاغل فردی باشد و به اصطلاح شغل آزاد داشته باشد و اثرات اتقان کاری او به طور مستقیم تنها به خودش بازگردد. برای این سطح، در زمینه تولید کالا می‌توان به صنایع دستی مثال زد که عمدتاً توسط افراد انجام می‌گیرد و محصولات تولیدشده به بازار عرضه می‌شوند. برای ارائه خدمات هم می‌توان گفت غالب این‌گونه مشاغل، مانند آرایشگری، رانندگی و... به صورت انفرادی انجام می‌گیرند؛ اما سطح دوم مربوط به مشاغلی می‌شود که فرد در کنار همکاران خود و در درون یک سازمان یا بنگاه انجام وظیفه می‌کند و کار او در کنار فعالیت‌های دیگران منجر به تولید محصولی می‌شود که توسط عوامل فروش شرکت، به معرض فروش گذاشته می‌شود. کلیه فعالیت‌های سازمانی، در این سطح قرار می‌گیرند که اثرات اتقان کاری فرد، در آن با سطح قبل تفاوت‌هایی خواهد داشت. سطح سوم هم مربوط به پیامدهای مشترک می‌باشد که تفاوتی نمی‌کند فرد شغل آزاد داشته باشد یا سازمانی، و در هر دو صورت این نتایج برای او حاصل خواهد شد.

**۱-۳-۱. پیامدهای فردی سطح یک**

در این مورد می‌توان به اثرات ذیل اشاره کرد:

آنان را الگوی دیگران قرار می‌دهند و از این طریق، راه بهانه‌جویی را به روی سایر افراد می‌بندند و سبب گسترش روحیهٔ محکم‌کاری در کل بنگاه می‌شوند. بدین طریق، افرادی که خود از ویژگی دقت در کار برخوردار بودند، الگوی دیگران قرار خواهند گرفت و بنگاه را در دستیابی به اهدافش یاری می‌کنند.

### ۱-۳-۳. پیامدهای فردی سطح سه

در این سطح، که در آن تفاوتی نمی‌کند فرد دارای شغل آزاد باشد یا شغل شرکتی و در هر دو صورت این پیامد حاصل می‌گردد، می‌تواند به اثرات ذیل اشاره کرد:

#### الف. روحیهٔ مسئولیت‌پذیری

سهل‌انگاری و بی‌دقتی، نوعی بیماری است و نمایانگر عدم احساس تعهد است که رفته‌رفته در روح و جان انسان رشد می‌کند و فرد را تا آنجا به ورطهٔ سقوط می‌کشاند که در برابر کار و تلاش خود، هیچ‌گونه مسئولیتی را قبول نکند. این حالت خطرناک ممکن است به صورت تدریجی از بی‌دقتی‌های اندک آغاز شود و به خسارت‌های بسیار منتهی گردد (تقوی، ۱۳۷۲، ص ۴۵ و ۴۶). فرد، چه دارای شغل سازمانی باشد یا به‌تنهایی شاغل باشد، اگر سهل‌انگار و مسامحه‌کار باشد، به جایی می‌رسد که از زیر بار مسئولیت شانه خالی می‌کند و در اثر آن، یا در بنگاه خللی ایجاد می‌کند و ضرر آن را متوجه کل سازمان می‌کند یا اینکه صدماتی به کار خود می‌زند و خطراتی را برای وی به همراه خواهد داشت.

#### ب. آرامش قلبی و روحی انسان

انجام کار صحیح، دقیق و متقن، آرامش قلبی و روحی انسان را به دنبال دارد. اگر فرد، چه در سازمان یا در شغل شخصی خود مسئولیت خود را به‌خوبی ایفا نکند، وجدان او دائماً در تلاطم خواهد بود و او را سرزنش می‌کند و تنها زمانی به آسایش روحی دست خواهد یافت که مطابق با وظیفهٔ خود عمل کند و به ندای درونش گوش فرا دهد. آنچه سبب تلاطم روحی وی می‌شود، ممکن است یکی از این موارد باشد: حقوق صاحب‌کار و فردی که او را برای ارائهٔ خدمتی اجبر کرده است؛ حقوق مشتری‌ای که کالایی را با اطمینان

بخش تولید کالا تبیین گردیده است؛ اما می‌توان همین اثرات را برای سازمان‌های ارائه‌دهندهٔ خدمات - که متولی انجام امور خدماتی‌اند - نیز در نظر گرفت.

#### الف. بهره‌مندی از پاداش‌های در نظر گرفته شده

مدیران شرکت‌ها امروزه از راه‌های متفاوتی برای تشویق و ایجاد انگیزه در کارکنان خود استفاده می‌کنند تا آنها اهداف بنگاه را به‌خوبی پیش ببرند. طبیعی است هر بنگاهی به دنبال عرضهٔ محصول باکیفیت به بازار می‌باشد و در همین راستا سیستم‌های کنترل کیفیت و بازرسی‌های ویژه را در خط تولید قرار می‌دهند. یکی از شیوه‌هایی که مورد استفادهٔ مدیران قرار می‌گیرد، سیاست‌های تشویقی برای کارمندان است که در کار خود از دقت بالایی برخوردارند و اتقان در تولید را مدنظر قرار می‌دهند. در صورت وجود چنین سیاست‌هایی در بنگاه، فرد محکم‌کار می‌تواند از نتایج آن بهره‌مند شود و پاداش‌های تعیین‌شده را به خود اختصاص دهد.

#### ب. ارتقای جایگاه و پست اجرایی

برای انتخاب متصدیان پست‌های بالا، کارفرمایان همیشه به دنبال نیروی کاری‌ای هستند که از ارزش بالاتری برخوردار باشد. ارزش نیروی کار به مسائلی ارتباط دارد که انجام درست کار محول شده به او، از جملهٔ آنهاست. در میان دو نیروی کار با فرض توانایی، استعداد و خلق‌وخوی مشابه، کسی می‌تواند از طرف صاحب‌کار برای ارتقای درجه و کسب موقعیت‌های برتر انتخاب شود که توانسته است در مدتی که تحت امر این کارفرما بوده، کار خود را بهتر به انجام برساند. این مسئله در پذیرش کارمندان جدید نیز می‌تواند خود را نشان دهد. سابقهٔ فعالیت فرد، اگر با استحکام در عمل و دقت در انجام وظیفه همراه باشد، همواره یک امتیاز برای او خواهد بود.

#### ج. الگوشدن برای سایر همکاران

کارفرمایانی که دغدغهٔ کیفیت محصولات تولیدی بنگاه خود را دارند، اشاعهٔ خصیصهٔ محکم‌کاری و عمومی‌سازی آن در میان تمام کارمندان بنگاه را دنبال خواهند کرد؛ به همین دلیل، با معرفی افرادی از بنگاه که کارشان را با اتقان و استحکام انجام می‌دهند،

یا انجام خدمات، با سستی، بی‌دقتی و سرهم‌بندی صورت گیرد، منابع به کاررفته تلف می‌شوند، بدون آنکه محصولی عرضه شود؛ درحالی‌که نیروی کار درستکار، در استفاده از وسایل و منابع بنگاه دقت لازم را به خرج می‌دهد و از هدر دادن سرمایه‌ها جلوگیری می‌کند. این امر سبب کاهش ضایعات و در نتیجه کارایی در استفاده از منابع و صرفه‌جویی بنگاه می‌شود؛ هزینه‌های آن را کاهش می‌دهد و سود آن را زیاد می‌کند. بنابراین، محکم‌کاری با کارا کردن استفاده از منابع، چه سرمایه‌های انسانی و چه سرمایه‌های فیزیکی، سود بنگاه را افزایش می‌دهد.

### ج. افزایش کیفیت محصول تولیدی

کیفیت کالا به عوامل متعددی وابسته است که نوع فناوری و قدمت آن، از جمله این عوامل‌اند. در کنار اینها می‌توان نیروی کار را یکی از مهم‌ترین عوامل کیفیت کالا در محصولاتی دانست که با دخالت انسانی تولید می‌شوند. اگر نیروی کار در انجام ساده‌ترین مراحل تولید، مانند بستن پیچ و مهره‌های محصول، کوتاهی و سهل‌انگاری کند و دقت لازم را به انجام نرساند، محصول تولیدی در زمان کوتاهی کارکرد خود را از دست می‌دهد. بنابراین در ارائه خدمات، که به‌طور معمول توسط نیروی انسانی انجام می‌گیرد و در تولیداتی که با دست‌انسان شکل می‌گیرند، محکم‌کاری سبب افزایش کیفیت محصول خواهد شد. افزایش کیفیت نیز به‌نوبه خود، اثرات متعددی در اقتصاد فرد و جامعه خواهد گذاشت که بیانگر نقش اتقان به‌طور غیرمستقیم در بخش تولید و سایر بخش‌های اقتصاد می‌باشد.

### ۳-۳. پیامدهای اجتماعی

مراد از پیامدهای اجتماعی، در مقابل اقتصادی نیست؛ بلکه منظور آن دسته از اثرات استحکام در عمل است که متوجه جامعه است و نفع یا ضرر آن در صورت سهل‌انگاری و مسامحه در کار، مستقیماً به اجتماع برمی‌گردد. این پیامدها را می‌توان در موارد ذیل شماره کرد:

#### الف. عزت و استقلال اقتصادی

انجام صحیح و استوار کارها، یکی از شرایط رسیدن جامعه اسلامی به عزت و سربلندی است. این امر مایه استقلال اقتصادی کشور خواهد بود و جامعه را از تهاجمات اقتصادی و حتی غیراقتصادی

خاطر از وی خریداری نموده است؛ حقوق رئیس بنگاهی که وی در آنجا مشغول کار است. در همه این صورت‌ها، تنها زمانی فرد به آرامش خاطر دست خواهد یافت که اتقان در تولید را در نظر بگیرد و تا جایی که برایش امکان دارد، محکم‌کاری را فراموش نکند.

### ۳-۲. پیامدهای بنگاهی یا سازمانی

اثراتی که برای اتقان در تولید و محکم‌کاری در مشاغل سازمانی می‌توان برشمرد، از قرار ذیل است. این اثرات مستقیماً متوجه بنگاه است؛ اگرچه می‌توان به‌طور غیرمستقیم افراد و جامعه را نیز از آن متأثر دانست.

#### الف. افزایش اعتبار بنگاه

مصرف‌کنندگان همیشه کالای با کیفیت بالاتر را بر کالای پست - که مدت کوتاهی پس از خرید دچار مشکل گردیده و از رده خارج می‌شود - ترجیح داده، در اولویت انتخاب قرار می‌دهند. به همین دلیل، اگر تولیدات یک نشان تجاری بتواند رضایت مشتریان خود را کسب کند، بنگاه از اعتبار برخوردار خواهد شد و رغبت مصرف‌کنندگان به آن علامت تجاری افزایش خواهد یافت. البته در کنار دقت در تولید، که سبب افزایش کیفیت و در نتیجه اعتبار بنگاه می‌شود، عوامل دیگری هم موجود است که مشتریان را به سوی نشان تجاری خاصی می‌کشاند؛ ولی بحث اینجا صرفاً اشاره به عامل کیفیت دارد که «اتقان در تولید» نقش عمده‌ای در آن ایفا می‌کند. بلی، در دنیای تبلیغات، بسیاری از شرکت‌ها توانسته‌اند با موفقیت در تبلیغ محصول خود و بزرگ‌نمایی آن، یا گاهی اوقات با وضع جوایز و هدایایی برای خریداران، از رقبا پیشی بگیرند و بازار را در اختیار خود قرار دهند؛ اما به نظر می‌رسد در این‌گونه موارد نیز اگر کیفیت محصولات اینها نتواند رضایت مشتریان را تأمین کند، پس از مدتی بازار را از دست خواهند داد و به توفیق بلندمدتی دست پیدا نخواهند کرد. بنابراین پایدارترین راه افزایش اعتبار، همان افزایش کیفیت محصولات و در کنار آن ارائه خدمات پس از فروش مناسب و عوامل دیگر می‌باشد که یکی از متغیرهای آن، نهادینه شدن محکم‌کاری در میان نیروهای سازمان است.

#### ب. کاهش هزینه‌ها و افزایش سود

یکی از مشکلات بخش تولید، فراوانی ضایعات است. چنانچه تولید کالاها



کشور رغبت کنند و درصدد به کارگیری آنها برآیند. از این رو، تولید ملی افزایش می‌یابد. پس در مجموع، انجام دقیق و مستحکم کارها جذب بیشتر نیروی کار را به دنبال خواهد داشت و بیکاری جامعه کم می‌شود.

### نتیجه‌گیری

محکم‌کاری یکی از ویژگی‌های نیروی کار هر جامعه است که در اثر آن، افراد کار خود را با دقت انجام می‌دهند و سهل‌انگاری و مسامحه‌کاری را ناپسند می‌شمارند. لزوم رعایت استحکام در انجام امور، مبانی متعددی دارد و مورد ارشاد خداوند متعال نیز قرار گرفته است. در دین مبین اسلام و خاصه در کشور ولایی ایران - که از سرمایه‌وحی و قدرت معنوی ولایت فقیه برخوردار است - مردم در انجام برخی امور از انگیزه‌های فرامادی و ولایی برخوردارند که این امر استفاده از ظرفیت موجود را برای ترویج فرهنگ محکم‌کاری می‌طلبد. در این صورت، با صرف هزینه‌های کم می‌توان به اصلاح وضعیت اقتصادی کشور پرداخت.

در صورت ارتقای کیفی نیروی کار از طریق افزایش سطح دقت و استحکام در انجام وظایف محوله، آثار مختلفی بروز می‌نماید که هم برای خود فرد و هم بنگاهی که در آن مشغول کار است، مفید خواهد بود. حفظ آبرو و کسب درآمد بیشتر فرد و بالارفتن اعتبار و کیفیت محصولات تولیدی بنگاه، از جمله این فوایدند. همچنین جامعه‌ای که افراد آن در ارائه خدمات و تولید کالاها، از سهل‌انگاری و تسامح به‌دور باشند و محکم‌کاری را رعایت نمایند، از لحاظ اقتصادی گام بلندی در جهت تقویت نیروی کار داخلی، و در نتیجه پیشرفت و استقلال اقتصادی برداشته‌اند؛ اگرچه در این امر، نیازمندی‌های دیگری هم باید مدنظر قرار گیرند.

مصون می‌دارد. انجام صحیح و درست کارها باعث می‌شود نیازهای اقتصادی کشور به مایحتاج خود، در داخل کشور برطرف گردد و کشور استقلال اقتصادی خود را به دست آورد و در میان سایر کشورها عزیز و سربلند شود؛ اما اگر افراد جامعه صرفاً به دنبال سودجویی باشند و کارهای خود را بدون دقت و محکم‌کاری لازم انجام دهند، همواره باید به طرف بیگانگان دست نیاز دراز کنند و در مقابل آنان خودباختگی و سرخوردگی داشته باشند. در این صورت، هیچ‌گاه جامعه به استقلال اقتصادی نخواهد رسید و عزت و سربلندی خود را با ذلت و سرافکندگی عوض خواهد کرد.

### ب. بهبود تراز تجارت و اقتصاد

بالا رفتن کیفیت تولیدات، که ثمره محکم‌کاری و اتقان در تولید می‌باشد، سبب بهبود تراز تجارت خارجی و افزایش قدرت رقابت اقتصادی کشور می‌گردد؛ زیرا ارائه کالا و خدمت با کیفیت مناسب، سبب جلب اعتماد آحاد مصرف‌کنندگان جامعه به کالاها و خدمات داخلی می‌گردد. مصرف‌کننده وقتی احساس کند محصولات داخلی از کیفیت مطلوبی برخوردار است و با خرید کالاهای ساخت داخل، نیازش به خوبی برطرف می‌گردد، با آرامش خاطر و شوق و رغبت آنها را خریداری و مصرف می‌کند. این امر سبب می‌شود واردات کالاهای مصرفی کاهش یابد. علاوه بر این، وقتی کشورهای دیگر به این محصولات نیاز داشته باشند، برای خرید آنها به این کشور روی می‌آورند و با مشاهده کالاهای باکیفیت، به‌عنوان مشتریان دائمی مطرح می‌شوند و این امر سبب افزایش صادرات می‌گردد و در مجموع، کشور از اعتبار بین‌المللی برخوردار می‌شود و تراز تجارت آن مثبت خواهد شد که پیشرفت اقتصادی را به دنبال خواهد داشت.

### ج. تقویت نیروی کار داخلی

محکم‌کاری ارزش نیروی کار را بالا خواهد برد. وجود این خصلت در نیروی کار یک جامعه، باعث تقویت آنان می‌شود؛ به طوری که تولیدکنندگانی که کیفیت محصول تولیدی آنها برایشان مهم است، کمتر به دنبال نیروی کار غیربومی می‌روند. اگر محکم‌کاری در بین نیروهای کار جامعه دیده شود، میل تولیدکننده به استفاده از آنان در تولید افزایش می‌یابد. افزون بر این، چه‌بسا تولیدکنندگان خارجی نیز به استفاده از نیروی کار