

مروری بر مدل های بهره وری نیروی انسانی و ارتباط آن با کیفیت خدمات در سازمان های خدماتی و دولتی

دکتر احمد رضا شکرچی زاده ، سمیه حاجی اسماعیلی

گروه کارشناس ارشد دانشگاه آزاد نجف آباد؛ ahmad_shekar2@hotmail.com

نجف آباد خیابان قدس شرقی کوی شادی پلاک ۳۱ ؛ somayeh.hajiesmaeili@gmail.com

.....

چکیده

در سال های اخیر وهمزمان با روند سریع جهانی شدن توسعه صنایع خدماتی و گسترش فرآیندها، عرضه خدمات در سطح جهان بیش از هر زمان دیگری مشهود است. توسعه بازار رقابت جهانی و تشدید رقابت بین سازمان های ارائه دهنده خدمات ، اندازه گیری رضایتمندی مشتریان را به امری گریزناپذیر تبدیل نموده است.

یکی از اساسی ترین عوامل ارائه خدمات ، نیروی انسانی می باشد . تاثیر گذاری عملکرد نیروی انسانی در کیفیت ارائه خدمات اجتناب ناپذیر است .

در گذشته اتکای فعالیتهای مربوط به بهره وری، بر عملیات تولیدی بوده است . اما امروزه خدمات از نظر هزینه (برای حفظ قابلیت رقابت) و از نظر بهره وری کارگران خدماتی ، به عنوان عامل مهمی برای موفقیت شرکت مد نظر قرار می گیرد . در حقیقت ، رشد بهره وری کارگران خدماتی و بخش خدمات ، زیربنای سلامت کل اقتصاد را با فراهم آوردن نیروی لایق برای بخش تولید و تقاضا برای محصولات آن، محکم می سازد. مدیران ژاپنی باتشخیص این نکته ، توجه خود را به طور روز افزون برتامین نیروهای لایق و کارآمد در بخشهای اداری و بهبود فرایند های کار در عملیات دفتری معطوف داشته اند . این تلاشها، مکمل سرمایه گذاری روزافزونی است که در اتوماسیون اداری و مدرنیزه کردن امکانات صورت می پذیرد.

بخش خدمات یکی از بخشهای اصلی اقتصاد هر کشوری است. کشورهای پیشرفته جهان پس از مجهز شدن به نیروی صنعت، معدن و کشاورزی، اکنون به اهمیت روزافزون خدمات به عنوان نیروی محرکه رشد و ترقی پی برده اند. سهم روزافزون خدمات در تولید ناخالص ملی، اشتغال،

هزینه مصرف شخصی و بازرگانی خارجی، گواه این مدعا است. هم اکنون خدمات حداقل نیم تا سه چهارم تولید ناخالص ملی و اشتغال این کشورها را تشکیل می دهد.

تنها سهم بخش خدمات از تولید ناخالص داخلی نیست که بااهمیت است، بلکه این واقعیت که بخش خدمات در حال تبدیل شدن به عامل رقابتی تعیین کننده در بازارهای جهانی است، نیز اهمیت این بخش را بیش از پیش آشکار می کند.

کلمات کلیدی : بهره وری نیروی انسانی - کیفیت خدمات

۱- مقدمه

خوشبختی، سعادت و بهروزی هر ملتی وابسته به کار و تلاش همه اقشار جامعه بوده و بهره وری معیاری برای ارزیابی عملکرد این فعالیتهای و تلاشها در بخشهای مختلف اجتماعی-اقتصادی است . بهره وری بوسیله نسبت مطلوبیتهای حاصله (ستاندها) بر منابع و آنچه که برای حصول به نتیجه صرف شده (داده ها) بیان می شود . این نسبت یکی از مهمترین شاخصهایی است که ثمر بخشی فعالیتهای را نشان می دهد .

اما امروزه بهره وری فراتر از یک معیار، به عنوان یک فرهنگ و نگرش به کار و زندگی مطرح شده و بهبود آن منشاء اصلی توسعه اقتصادی است. ارتقاء بهره وری بر پدیده های اصلی اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه مانند کاهش تورم، افزایش سطح رفاه عمومی، افزایش سطح اشتغال، افزایش توان رقابت سیاسی و اقتصادی و مانند اینها تأثیرات وسیعی دارد.

بهره وری معیار کلیدی برای ارزیابی عملکرد فعالیت ها و نظام های اقتصادی و اجتماعی و کیفیت هنر خوب تولید کردن است. بهره وری و کیفیت در واقع دو روی یک سکه اند و مفهوم آنها محدود به تولید کالای کارخانه ای نیست بلکه در مفهومی وسیع تر کلیه فعالیت های واحدهای صنعتی، از جمله در فروش، بازاریابی، اداری و مالی، مهندسی و حتی وسیع تر از آن همه کار و فعالیت ها در کل یا جزء نظام ها را در بر می گیرد. معیارهای بهره وری و کیفیت نشان دهنده قدرت و توانایی تولید و رقابت یک موسسه و در سطح ملی نیز نشان دهنده میزان اقتدار یک ملت برای حضور و ایفای نقش در بازارهای جهانی است لذا بهره وری و کیفیت در دهه های اخیر نقش تعیین کننده ای در مبادلات جهانی یافته اند و علوم و تکنولوژی نیز همراه با توسعه منابع انسانی به کار گرفته شده اند تا رقابت را در قیمت کمتر و کیفیت بالاتر رقم بزنند.

بهبود کیفیت و بهره وری بهتر امروزه به یک جنبش یا حرکت ملی در برخی از کشورهای به سرعت در حال توسعه تبدیل شده است و بعنوان یکی از محورهای اساسی توسعه، سرمایه گذاریهای زیادی در این راستا انجام می شود. در کشور ما نیز در طی سالهای اخیر فعالیتهای متناسبی برای ایجاد جنبش بهره وری و توجه به کیفیت انجام گرفته که بخش صنعت بطور طبیعی بیشترین نقش را داشته و باید داشته باشد.

در حال حاضر تقریباً تمامی کشورهای توسعه یافته و برخی از کشورهای در حال توسعه، سرمایه گذاریهای زیادی را جهت بهبود و ارتقاء بهره وری در سطوح ملی، منطقه ای، بخشی، موسسات و سازمانها و حتی افراد انجام داده و رشد و توسعه روزافزون خود را مرهون توجه و نگرش صحیح به این مساله می دانند. در کشور ما اهمیت و ارزش بهره وری به درستی شناخته نشده است، در حالی که یکی از مشکلات عمده گریبانگیر تمامی بخشها و سطوح جامعه، عدم کارایی و بهره وری می باشد. به عبارت دیگر هنوز فرهنگ و نگرش بهره وری بر جامعه حاکم نبوده و لازم است در این زمینه قدمهای اساسی و موثری برداشته شد.

توجه به بهره وری و کیفیت آنگونه که مورد نظر مشتریان باشد، برای موفقیت مالی بلندمدت یک موسسه، بسیار حیاتی است. در بسیاری از تعاریف خدمات، کیفیت معادل رضایت مشتری فرض می شود که میزان این رضایت با فرمول زیر بدست می آید:

$$\text{رضایت} = \frac{\text{خدمت ذهنی}}{\text{خدمت مورد انتظار}}$$

این نظریه، نظریه ی بسیار ساده ای است. کیفیت خدمت همان است که انتظارات مشتری را برآورده می کند یا از آن پیشی می گیرد. اگر مشتریان، ارائه خدمت واقعی را بهتر از حد انتظار تلقی کنند، خوشحال می شوند و اگر در حد انتظار نباشد، ناراحت می شوند. آنها قضاوت خود را درباره کیفیت بر پایه ی سطحی قرار می دهند که حاصل دریافت ذهنی شان از میزان رضایت از خدمت است.

۲- پیشینه تحقیق

جدول ۱

ردیف	ارجاع	هدف	روش تحقیق	یافته ها
۱	سیدعامری (۱۳۸۷) بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با بهره وری مدیران ادارات تربیت بدنی استان های آذربایجان شرقی و غربی	بررسی تاثیر فرهنگ سازمان بر بهره وری مدیران	روش آماری همبستگی اسپیرمن	بین فرهنگ سازمانی و شاخص های آن با بهره وری مدیران تربیت بدنی جامعه مورد بررسی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
۲	علی زاده و همکاران (۱۳۸۷) رابطه کیفیت زندگی کاری با میزان بهره وری مدیریت بیمارستان های تامین اجتماعی استان تهران	بررسی تاثیر بهره وری مدیریت بر کیفیت زندگی کاری کارکنان	روش توصیفی مقطعی-ابزار گردآوری داده ها شامل دو پرسشنامه مرتبط با شاخص	بین کیفیت زندگی کاری با بهره وری مدیریت در بیمارستان های تامین اجتماعی استان تهران رابطه معناداری وجود دارد.

			های کیفیت زندگی کاری و بهره وری	
۳	مقبل و همکاران (۱۳۸۲) بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز خدمات درمانی استان فارس	بررسی میزان رضایت بیماران از کیفیت خدمات	روش توصیفی - تحلیلی و پرسشنامه در مقیاس ۵ قسمتی لیکرت	۱- «سروپروف» ابزاری مناسب و قابل اطمینان برای اندازه گیری کیفیت خدمات درمانی می باشد. ۲ - عملکرد خدمات درمانی نتوانسته است انتظارات بیماران را تامین نماید. پاسخگویی سریع و به موقع، خدمات مطمئن و برخورد متناسب با بیماران جزء مولفه های عمده ای هستند که بیماران از خدمات درمانی انتظار دارند.
۴	فعلی و همکاران (۱۳۹۰) رضایت مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها با استفاده از مدل کیفیت خدمت SERVQUAL	بررسی رابطه کیفیت خدمات با رضایت دانشجویان	روش همبستگی و پرسشنامه وپایایی با استفاده از آلفای کرونباخ	نتایج توصیفی تحقیق، اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان را بدین ترتیب نشان می دهد: (۱) قابلیت اطمینان، (۲) همدلی، (۳) پاسخگویی، (۴) تضمین، و (۵) شرایط فیزیکی و ملموس. همچنین، نتایج آزمون مقایسه میانگین ها نشان می دهد که تفاوت معنی داری بین میزان رضایت مندی دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری، و پسران و دختران درباره کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده وجود دارد.
۵	زاهدی و گرجی (۱۳۸۸) مدیریت کیفیت جامع در صنعت بیمه ایران و ارائه یک الگوی مطلوب	بررسی رویکرد TQM با تاکید در ۵ اصل در صنعت بیمه	روش پیمایشی و روش آماری همبستگی پیرسون، همبستگی اسپیرمن، آزمون علامت، آزمون ویلکاکسون، آزمون من ویتنی و آنالیز واریانس یک طرفه	با توجه به مطالعات به عمل آمده، با سنجش کیفیت خدمات در صنعت بیمه بر اساس مدل سروپروف و الگوی شکاف کیفیت خدمات، پنج شکاف در کیفیت خدمات بیمه شناسایی گردید که بیانگر پایین بودن کیفیت خدمات در این صنعت بوده است. لذا محقق در پژوهش حاضر جهت بهبود کیفیت خدمات در صنعت بیمه به بررسی این موضوع پرداخته که اصول مدیریت کیفیت جامع بر مولفه های سروپروف و الگوی شکاف ها تاثیر داشته به گونه ای که اعمال اصول مدیریت کیفیت جامع، موجب بهبود کیفیت خدمات در صنعت بیمه خواهد گردید. در نهایت محقق با بررسی و تلفیق رویکرد مدیریت کیفیت جامع، مدل سروپروف و الگوی شکاف کیفیت خدمات، اقدام به طراحی یک الگوی مطلوب مدیریت کیفیت جامع برای صنعت بیمه کشور کرده است که آزمون های آماری انجام شده درجه اعتبار آن را مورد تایید قرار داده است.
۶	نایب زاده و همکاران (۱۳۸۷)، در پژوهشی با عنوان "ارزیابی کیفیت خدمات بانک ملی با استفاده از روش سروکوال از نظر مشتریان استفاده کننده از خدمات بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی: بانک ملی شهر یزد)"	بررسی تاثیر خدمات از دید مشتریان	روش همبستگی اسپیرمن	به این نتایج رسید که: (۱) انتظارات و خدمات ادراک شده توسط مشتریان در زمینه خدمات بانک ملی تفاوت معناداری دارند. (۲) میزان شکاف بین خدمات مورد انتظار مشتریان و خدمات ادراک شده در مورد بعد اطمینان از بقیه ابعاد کمتر است. (۳) از این به بعد قابلیت اطمینان و همدلی با نتایج تقریباً مشابه، شکاف های بیشتری دارند و در نهایت ابعاد پاسخگویی و موارد ملموس عمیقترین شکاف را در بین ۵ بعد دارا می باشند.
۷	در اسکاتلند در راستای نظر سنجی های سراسری برای ارزیابی رضایت و نگرش نسبت به خدمات اتوبوسرانی، در نوامبر سال ۲۰۰۲ و ۲۰۰۳ نظر سنجی با هدف بررسی نگرش های مسافران اتوبوس نسبت به خدمات اتوبوس محلی انجام شد.	هدف از این کار نظارت بر تغییرات میزان رضایت در دوره های مختلف بود.		تصویر واضح تری از خدمات اتوبوس محلی ارائه و تصمیم گیری در مورد آینده و سیاست توسعه را بر اساس نیازهای مسافر تنظیم می نمود. این نظرسنجی جنبه های مختلفی از خدمات اتوبوس های محلی را با استفاده از تجارب مسافر پوشش می داد.
	ابولی و مازولا در سال ۲۰۰۷	بررسی عوامل		از مخاطبان در مورد ۱۶ ویژگی کیفیت خدمات (در دسترس

۸	ویژگی های کیفی مهم و تاثیرگذار خدمات بر رضایت مشتری در حمل و نقل اتوبوسی کوزنزی ایتالیا مورد بررسی قرار دادند .	تاثیرگذار بر رضایت مشتری در خدمات	بودن ایستگاه اتوبوس، ویژگی های مسیر، فراوانی، قابلیت اطمینان، تجهیزات ایستگاه اتوبوس، ازدحام بیش از حد اتوبوس، پاکیزگی، هزینه، اطلاعات، ارتقا، ایمنی در هنگام سوار شدن، امنیت شخصی، کارکنان، شکایت، نگهداری ایستگاه ها و حفاظت از محیط زیست) پرسش به عمل آمد که نتیجه نشان داد متغیرهای مهم برای رضایت مشتری، برنامه ریزی خدماتی است که منعکس کننده قابلیت اطمینان، فراوانی، اطلاعات، ترویج، وضعیت کارکنان و شکایات می باشند .
۹	ماتوس و همکاران (۲۰۰۶)، در پژوهشی با عنوان "مطالعه اکتشافی از انتظارات خدمات با کیفیت خرده فروشی و درک میان شرکت های کوچک / متوسط فیلیپین"		این پژوهش با استفاده از مدل سروکوال اصلاح شده و در ۵ بعد (قابلیت، اعتماد، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) انجام دادند، که مهمترین نتیجه آن جلب اعتماد کارکنان با رفتار درست مسئولان شرکت می باشد .
۱۰	آلوز و ویرا (۲۰۰۶)، در پژوهشی با عنوان "مدل سروکوال، یک ابزار بازاریابی برای ارزیابی کیفیت خدمات در موسسات آموزش عالی"		به این نتیجه رسیدند که مهمترین بعد کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان، مولفه تضمین موسسه آموزشی می باشد و کم اهمیت ترین بعد، مربوط به ابعاد ملموس می باشد .
۱۱	یلماز و همکاران (۲۰۰۷)، در پژوهشی با عنوان "اندازه گیری کیفیت خدمات در نظم آموزشی ترکیه با مدل سروکوال"		این تحقیقات که در دو دانشگاه در ترکیه بررسی کردند به این نتیجه رسیدند که، دانشجویان بیشترین اهمیت را به دو بعد همدلی و پاسخگویی کیفیت خدمات می دهند .
۱۲	هانگ تسو لین (۲۰۰۹)، در پژوهشی در چین با عنوان "کاربرد فازی در تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات : مطالعه تجربی"		این تحقیقکه توسط مقیاس سروپرف با ۲۲ پرسش و در چهار بعد (فیزیکی، قابلیت اعتماد، تعامل شخصی، خط مشی)، انجام شد، به این نتیجه رسید که بعد قابلیت اطمینان بیشترین اهمیت را دارا می باشد .
۱۳	الویرا و فریرا (۲۰۰۹)، در پژوهشی با عنوان "انطباق و بکارگیری مقیاس سروپرف در آموزش عالی"		در این تحیق با استفاده از مدل سروکوال به این نتیجه رسید که بعد پاسخگویی بیشترین شکاف و بعد از آن بیشترین شکاف به ترتیب مربوط به ابعاد همدلی، اطمینان، تضمین، عوامل محسوس می باشد .
۱۴	کریشنا نایک و همکاران (۲۰۱۰)، در پژوهشی با عنوان "کیفیت خدمات سروکوال و اثر آن بر رضایت مشتری در خرده فروشی"		این تحقیق که در هند و توسط مقیاس سروکوال با ۱۴ پرسش و در ۵ بعد (ملموسات، قابلیت، اعتماد، پاسخگویی، اطمینان و همدلی) انجام گرفت، نتیجه گرفتند که، ابعاد پاسخگویی و اطمینان بیشترین اهمیت را دارند .

۳- تعریف واژگان

تعریف بهره وری

بهره وری عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی و تمهیدات به طریق علمی به منظور کاهش هزینه ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف کنندگان. تعاریف دیگر، بهره وری نیروی انسانی را حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه داشته اند. تر اساس دیدگاه سازمان بهره وری ملی ایران، بهره وری یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است. این مشابه یک فرهنگ بوده که هدف آن هوشمندانه تر کردن فعالیتها برای یک زندگی بهتر و متعالی است. بهره وری عبارت است به دست آوردن حداکثر سود ممکن از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات زمان، مکان و ... به منظور ارتقاء رفاه جامعه، به گونه ای که افزایش آن به عنوان یک ضرورت، در جهت ارتقاء سطح زندگی انسانها

و ساختن اجتماعی همواره مدنظر صاحب نظران سیاست، مدیریت و اقتصاد قرار دارد.

تاریخچه بهره وری

بهره وری برای اولین بار در سال ۱۷۶۶ میلادی توسط کوتیرنی مطرح شد و در سال ۱۸۸۳ لیتر LITRE بهره وری را قدرت و توانایی تولید کردن بیان کرد و در سال ۱۹۰۰ آر لی بهره وری را ارتباط این بازده و وسایل به کار رفته برای تولید این بازده عنوان کرد.

تاریخچه بهره وری در آسیا

سابقه بهره وری در آسیا به بعد از جنگ جهانی دوم برمی گردد. آسیب ها و خسارت هایی که متوجه ژاپن گردید این کشور را بر آن داشت تا برای رسیدن به مرز استقلال و استفاده مفید از منابع کشور به حداکثر استفاده از امکانات موجود روی آورد، که به همین منظور در سال ۱۹۵۸ میلادی مرکز بهره وری ژاپن با عنوان C.P.M (مرکز مدیریت بهره وری) تاسیس گردید. پس از آن در سال ۱۹۶۱ میلادی یعنی حدود ۳ سال بعد، سازمان منطقه ای بهره وری در بانکوک (تایلند) با عنوان O.P.A (سازمان بهره وری آسیا) آغاز به کار کرد، که هدف از تاسیس این سازمان، افزایش بهره وری و سهولت دستیابی به توسعه یافتگی در منطقه بود، که کشور ایران در سال ۱۹۶۴ میلادی یعنی ۳ سال بعد از تاسیس آن در منطقه آسیا به این سازمان پیوست. که رشد اولیه جوامع اسلامی قبل از رنسانس نشانه ای از توجه به استفاده بهینه از امکانات و اقتدار در بهره وری صحیح از امکانات و استمرار آن دست رفت و رشد علمی فرد و جامعه و اقتدار علمی آن روز جامعه اسلامی در هم شکست که خود به بررسی عوامل مختلفی نیازمند است که در این مقوله نمی گنجد. (پوکوپنکو^۱، ۱۳۷۲)

تاریخچه بهره وری در ایران :

ایران از زمان تاسیس بهره وری آسیایی تا قبل از وقوع انقلاب اسلامی در بهمن ۱۳۵۷ عضو این سازمان بوده است. عضویت ایران در سال ۱۹۷۹ میلادی به حالت تعلیق در آمد، اما از سال ۱۳۶۳ با تصویب مجلس شورای اسلامی دوباره به عضویت این سازمان درآمد سپس سازمان بهره وری ملی ایران در سال ۱۳۶۴ وابسته به وزارت صنایع سنگین تاسیس شد. سازمان ملی بهره وری بعداً به وزارت صنایع در سال ۱۳۷۷ به سازمان امور استخدامی ملحق شد و بیشتر به دنبال کار فرهنگی در اشاعه و ترویج فرهنگ بهره وری در سطوح مختلف جامعه بوده است. (طاهری، ۱۳۸۳)

بهره وری : تلفیقی از کارایی و اثربخشی

گاهی کلمات کارایی و اثربخشی را به جای بهره وری به کار می بریم که چندان صحیح نیست، چرا که بهره وری ترکیبی از کارایی و اثربخشی است. به بیان دیگر کارایی و اثربخشی دو عنصر اصلی بهره وری را تشکیل می دهند. (مقدس و احمدی، ۱۳۸۱)

پس به طور کلی می توان گفت :

$$\begin{aligned} \text{کارایی} + \text{اثربخشی} &= \text{بهره وری} \\ \text{اجرای درست کارها} + \text{اجرای کارهای درست} &= \text{بهره وری} \end{aligned}$$

(ابطحی و کاظمی، ۱۳۸۳)

تعریف بهره وری نیروی انسانی:

بهره وری نیروی انسانی عبارتست از نرخ خروجی واقعی (ساعات کار) انجام شده توسط کارکنان سازمان. ولی به دلیل سختی اندازه گیری ساعات کار واقعی در اکثر سازمانها، موسسات اقتصادی و (گایتون^۲، ۲۰۰۰) خدماتی، برای اندازه گیری بهره وری نیروی انسانی مقدار فیزیکی کالای تولید شده و یا ارزش ریالی کالا و خدمات و در برخی موارد ارزش افزوده را بر تعداد نیروی انسانی تقسیم میکنند. چنانچه برای محاسبه بهره وری کار ارزش افزوده بر تعداد کارکنان تقسیم شود در این صورت شاخص نشان می دهد که هر یک از کارکنان به طور متوسط چه تعداد ارزش افزوده ایجاد کرده اند. (دلجو دهی، ۱۳۷۵)

عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه صاحب نظران مختلف

بدون تردید فرآیند بهره وری نیروی انسانی متأثر از عوامل خاصی نیست و نتیجه تعامل و ترکیب عوامل گوناگونی است. از آنجایی که بهره وری مقوله ای انتزاعی نبوده و لزوماً جنبه کاربردی باید داشته باشد، مدیریت سازمان نقش بسزایی در فراهم آوردن زمینه مناسب جهت نهادینه کردن و ارتقای آن خواهد داشت (رضایی ۱۳۸۲: ۷۴). لذا بررسی عوامل موثر بر بهره وری از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

^۱. Pokopenkoo

^۲. Gaiton

عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه هرسی و گلداسمیت

- ۱- توانایی : دانش و مهارت های افراد که در به انجام رساندن توفیق کار کمک می کنند .
- ۲- وضوح : به درک و پذیرش نحوه کار ، حمل و چگونگی انجام آن توسط افراد گویند .
- ۳- کمک : کمک رسانی یا حمایت سازمانی را گویند که کارکنان برای تکمیل کردن اثربخش کار به آن نیاز دارند .
- ۴- ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد) : به بازخورد روزانه عملکرد و مرورهای گاه به گاه گفته می شود که باعث می شود افراد از چنند و چون انجام کار مطلع باشند و نقاط ضعف خود را اصلاح کنند .
- ۵- انگیزه : به انگیزش یا انگیزه افراد جهت کامل انجام دادن کار در جهت هدف سازمانی گفته می شود .
- ۶- اعتبار (اعمال معتبر و حقوق پرسنل) : به مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم های مدیر در مورد منابع انسانی اطلاق می شود و وضوح و روشنی و اطمینان نسبت به تصمیماتی که برای افراد گرفته می شود .
- ۷- محیط (تناسب محیطی) : به عوامل خارجی اطلاق می شود که حتی می توانند با وجود شش عامل بالا عملکرد بهره وری افراد و در نهایت سازمان را تحت تاثیر قرار دهند ، مانند : شرایط بازار و آیین نامه های دولتی . (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۸)

عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه مرکز بهره وری ژاپن

- مرکز بهره وری ژاپن عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی را در سه چیز میدانند :
- ۱- آموزش و توانمندسازی کارکنان ۲- مدیریت مشارکتی ۳- عدالت و توزیع عادلانه

همچنین عواملی مانند : سرعت عملیات ، کیفیت عملیات ، هزینه واحد ، انعطاف کار ، تعهد افراد ، ارتباطات درست ، درک ضرورت بهره وری ، رضایت و کیفیت زندگی کاری و حسن مشارکت افراد را شاخص های بهره وری نیروی انسانی می دانند . (استینر^۴ ، ۱۹۹۵)

عدالت و توزیع عادلانه (درک افراد از توزیع عدلانه رشد بهره وری) (استینر، ۱۹۹۵، ۸-۹)

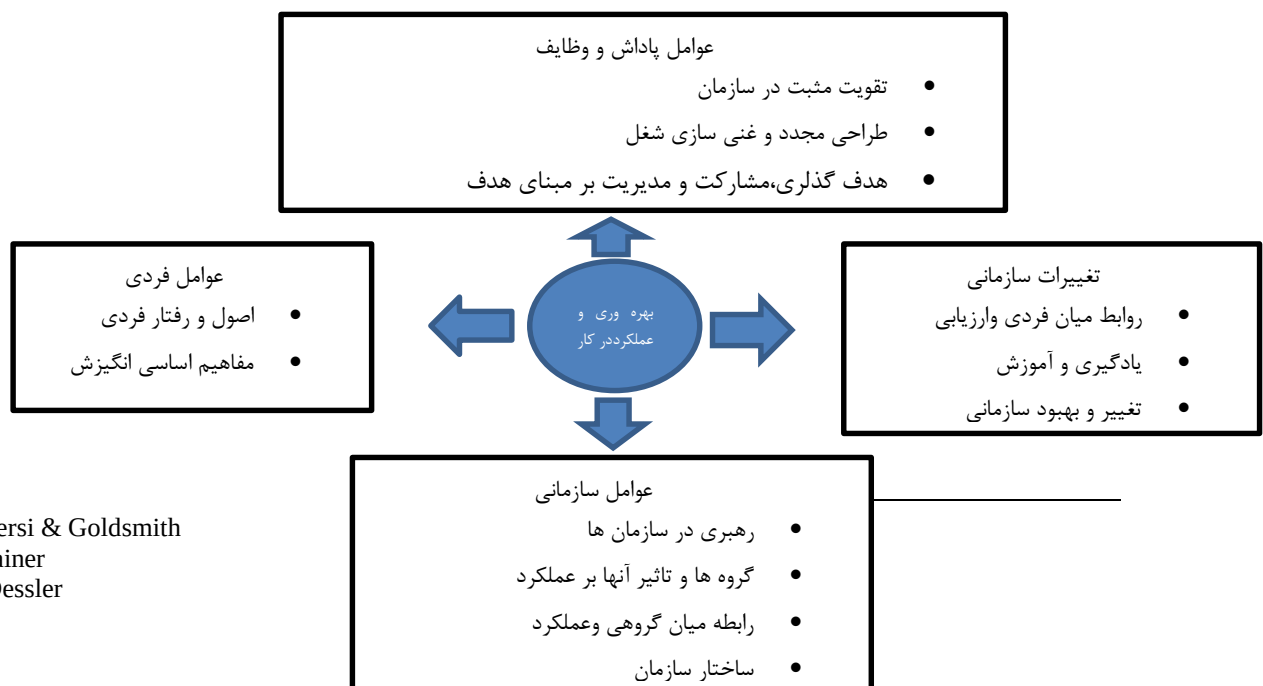
عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه دکتر حاجی پور

آقای دکتر حاجی پور با افزودن دو عامل رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری به مدل Achieve ، نمودار شماره را برای عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی ارائه داده است :

- ۱- توانایی ۲- تمایل ۳- حمایت سازمانی ۴- شناخت شغل ۵- بازخورد و عملکرد ۶- اعتبار ۷- کیفیت زندگی کاری ۸- محیط ۹- رضایت شغلی

عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه دسلر^۵

دسلر چهار دسته از عوامل موثر بر بهره وری کارکنان را در نمودار زیر خلاصه میکند



^۳. Hersi & Goldsmith

^۴. Stainer

^۵. Dessler

نمودار ۴: عوامل موثر بر بهره وری
نیروی انسانی از دیدگاه دسلر

عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه ساوری^۶

ساوری در سال ۱۹۹۸ آیتیم های موثر بر بهره وری انسانی را چنین دانست:

- ۱- رضایت افراد از کار و زندگی
- ۲- انعطاف پذیری ساعت کاری
- ۳- همکاری کارکنان و مدیریت
- ۴- برنامه ریزی مستمر و تکنولوژی به روز
- ۵- آموزش و توانمند سازی افراد
- ۶- مدیریت موثر
- ۷- هوش افراد
- ۸- دستمزد و سیستم های تشویقی
- ۹- دید مدیریت نسبت به بهره وری
- ۱۰- روحیه تعهد کارکنان نسبت به کار، حرفه و سازمان
- ۱۱- مسئولیت پذیری کارکنان (ساوری، ۱۹۹۸: ۶۸).

عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه ویکسی و کپنر^۷

ویکسی و کپنر بهره وری نیروی انسانی را تحت تاثیر عوامل زیر می دانند:

- ۱- ماهیت کار و شخصیت افراد (تناسب شغل وشاغل)
- ۲- انگیزه (مادی و معنوی)
- ۳- آگاهی و شناخت شغل
- ۴- رضایت شغلی
- ۵- کیفیت زندگی کاری
- ۶- مشارکت فردی در سود عمل یا فعالیت
- ۷- رفتار منصفانه با افراد

عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه استینر^۸

استینر عوامل زیر را، شاخص های بهره وری افراد می داند:

- ۱- سرعت عملیات
- ۲- کیفیت عملیات
- ۳- هزینه واحد
- ۴- انعطاف کار
- ۵- تعهد افراد
- ۶- ارتباطات درست
- ۷- درک ضرورت بهره وری
- ۸- رضایت و کیفیت زندگی کاری
- ۹- حسن مشارکت

کیفیت خدمات چیست؟

گرونروز^۹ (۱۹۸۴) کیفیت خدمات را به عنوان یک ملاحظه داوری از یک فرایند ارزشی که مشتریان مقایسه می کنند انتظاراتشان را با خدماتی که آنها درک کرده اند از چیزهایی که آنها دریافت کرده اند نتیجه می دهد. گرونروز همچنین پیشنهاد داده که کیفیت خدمات می تواند دو بخشی باشد: کیفیت اجرایی (چه چیزی انجام شده) و کیفیت کارکردی (چگونه آن انجام شده)^{۱۰}

یک تعریف عمومی از کیفیت توسط باری وهمکاران^{۱۱} (۱۹۸۸) پیشنهاد شده است که "تطبیق در برابر ویژگی" است، هرچند آن ها سخن خود را ادامه دادند که این تعریف می تواند "بهبودیافته برای کیفیت خدمات" باشد، تطبیق در برابر ویژگی های مشتری تعریف مشتری از کیفیت است نه تعریفی که مدیریت آن را برشمارد.

گرونروز (۱۹۹۰) نوشته که کیفیت محصولات مطابق با پیوند به خصوصیات کالاها است. به عبارت دیگر کروزبی^{۱۲} (۱۹۷۹) کیفیت کالاها را به عنوان "تطبیق برای نیاز" تعریف کرده است. جرن^{۱۳} (۱۹۸۰) کیفیت خدمات را به عنوان قابلیت برای استفاده تعریف کرده است. یکی از فاکتورهای مهم کیفیت خدمات درک مشتریان از خدمات دریافت شده است.^{۱۴}

به طور کلی خدمات فعالیتی است نامحسوس و لمس نشدنی که یک طرف به طرف دیگر عرضه می کند و مالکیت چیزی را به دنبال

^۶. Savery

^۷. Wiksi & Kepner

^۸. Stainer

^۹. Gronroos

^{۱۰}. Amrik Sohal & Amy Wong

^{۱۱}. Barry et al

^{۱۲}. Crosby

^{۱۳}. Jerne

^{۱۴}. Amrik Sohol & Amy Wong

ندارد مثل اجاره اتاق هتل ، سپردن پول در بانک ، مسافرت هواپیما ، آرایش مو و تعمیراتومبیل و ...

چرا بهره وری و کیفیت ؟

سال هاست که بهره وری برای همه دولت ها و شرکت ها موضوعی کلیدی به شمار می آید . این به دلیل تاثیر بهره وری در توسعه اقتصادی و اجتماعی و اهمیت آن به عنوان یک منبع درآمد و یک هدف پیوند دهنده است که بهبود همکاری مدیریت نیروی کار و مشارکت کارگران را موجب می شود و همچنین معیارهای رقابت نهاد اقتصادی و فرمول بندی راهبردی درازمدت در جهت کاهش فقر و افزایش حقوق انسانی و مردم سالاری اقتصادی را فراهم می کند . روشن است که بهره ورتترین شرکت ها و سیاست های حکومتی معطوف به بهره وری شدیداً متعهد به بهبود کیفیت زندگی کاری ، مشارکت ، اصول اقتصاد مبتنی بر بازار ، نوآوری و خلاقیت فردی و نیز شیوه ها و اعمال مدیریت انسان مدار هستند.

توجه به کیفیت اهمیت دارد ، زیرا کیفیت بخش اساسی از بهره وری و در واقع عامل عمده آن است ، بخصوص اگر علاوه بر کیفیت محصولات ، به کیفیت کل کسب وکار و سیستم ها و عناصر تولید ، راهبرد ، سازماندهی ، افراد ، تکنولوژی ، فرآیندها و ... نیز بیندیشیم . اگر تمام طرف های ذی نفع هدف های بهره وری و کیفیت را بپذیرند ، این هدف ها به ابزارهای مهمی برای توزیع عادلانه ثروت ، روابط صنعتی صحیح و مشارکت مردم سالارانه کارگران تبدیل می شوند . در عین حال ، بهره وری بهترین معیار برای متوازن سازی تلاش ها بین اهداف اقتصادی ، اجتماعی ، فنی و زیست محیطی گوناگون است .

نتیجه گیری

سنجش کیفیت خدمات به منظور درک مناسب از خدماتی که سازمان باید ارائه نماید و اینکه آیا این خدمات رضایت مشتریان را جلب می کند یا خیر باعث بهره وری نیروی انسانی در آن سازمان می شود و همچنین به مقایسه کیفیت خدمات یک سازمان با سازمان های دیگر می انجامد . یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار بر بهره وری نیروی انسانی ارتقا کیفیت خدمات و شناسایی ادراکات و انتظارات نیروی انسانی سازمان و مقایسه خدمات با مجموعه های دیگر می باشد .

مجموعه ای در بهره وری نیروی انسانی خود موفق تر است که شکاف بین انتظارات و ادراکات نیروی انسانی و کیفیت خدمات خود را بهتر شناسایی کند .

بهره وری و کیفیت دو روی یک سکه اند که نمی توان یکی از این دو عنصر را در نظر گرفته ولی نسبت به دیگری بی اعتنا شد . اگرچه بهره وری برای کنترل هزینه ها ضروری است اما مدیران باید از شکاف نامناسب که باعث رنجاندن نیروی انسانی می شود آگاه باشند .

کیفیت خدمات همانگونه که تعریف شده است برای ایجاد تمایز بین خدمات و ایجاد وفاداری در نیروی انسانی ضروری است .

منابع

منابع فارسی :

۱- الوانی سید مهدی -ریاحی بهروز ، ۱۳۸۲ ، سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی ، تهران ، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

۲- بنداری مهرداد، بررسی نقش سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان در بهسازی نیروی انسانی ، ۱۳۸۱

۳- شکری مصطفی ، بررسی شیوه های علمی ارتقای بهره وری نیروی انسانی ، ۱۳۸۰

۴- طیبی ، سیدجمال و باغبانیان ، عبد الوهاب (۱۳۸۱).

۵- اعتمادی ، مهدی (۱۳۷۴). پایان نامه کارشناسی ارشد . دانشگاه تربیت مدرس

۶- قاسمی ، محمد (۱۳۷۹). مجتمع عالی قم

۷- طالبیان ، احمد رضا (۱۳۷۸) پایان نامه کارشناسی ارشد . دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

- ۸- شکورشهائی، رضا- کاکایی، رضا- رمضان، رضا (۱۳۸۷) فصلنامه آموزش مهندسی ایران. سال دهم. شماره ۴۰.
- ۹- گروهی از اساتید مدیریت، ۱۳۸۱، شیوه های عملی ارتقای بهره وری نیروی انسانی، تهران، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
- ۱۰- لاوولاک کریستوفر - رایت لارن، ۱۳۸۵، اصول و مدیریت بازاریابی خدمات، ترجمه بهمن فروزنده، اصفهان، نشر آموخته
- ۱۱- مهربان رضا، پاییز ۱۳۸۴، مدیریت کیفیت جامع، تهران، انتشارات نما - نشر جهان فردا
- ۱۲- فعلی سعید، بیگلری نگین، پزشکی راد غلامرضا (۱۳۹۰) رضایت مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده به آنها با استفاده از مدل کیفیت خدمت SERVQUAL، تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران (علوم کشاورزی ایران. ۲۰۷-۱۹۹: ۲-۴۲(۲): ۱۳۹۰)
- منابع لاتین:
- ۱- (Ahmad & Nases, ۲۰۰۲; Muslim & Ziadi, ۲۰۰۸; Ndubisi, ۲۰۰۶; Sheng & Liu, ۲۰۱۰; Wah & Ndubisi, ۲۹۹۵)
- ۲- Dessler, Gray. , ۱۹۸۰, Human Behavior Improving Performance At Work: Prentice Hal, LNC, PP۱۵ - ۱۸.
- ۳- Hatrey, Herry. , ۲۰۰۸, The ststues of productivity measurement in the public sector: public administration Review, pp. ۲۸ -۳۳.
- ۴- Johnston, Robern & Jones, Peter. , ۲۰۰۴, Service productivity, International journal of productivity and performance management: vol. ۵۳, No. ۳.
- ۵- Lauser, D.(۲۰۰۹). Productivity tools: "horses for courses" Vol. ۵۲ No. ۳, pp. ۱۳۶-۱۴۰
- ۶- Madhaw N.Sinha, ۲۰۰۱, "Gaining perspectives: the future of TQM in public sectors"
- ۷- Savery, Lawsenk . , ۱۹۹۶, Management and Productivity Increase: Journal of Management Development, vol ۱۷, pp. ۶۸ - ۷۲.
- ۸- Stainer, Alan. , ۱۹۹۵, Productivity Management: the Japanese experience MCB University Press Limited, vol. ۳۳, No. ۸, pp. ۴-۱۲