

Identifying the components of human resource productivity in Iran's Social Security Organization

Behrouz Khoshnamak¹

Abstract

Undoubtedly, the appropriate environment of organizations in such a way that the management of human and material resources is properly evaluated and implemented will lead to productivity, and identifying of factors affecting productivity will allow managers to make a plan. To carry out appropriate and effective planning to empower and improve the organization's performance with the approach of improving productivity. On the other hand, considering that service and insurance organizations play an important role in the progress or regression of these organizations as the important support of production organizations, improving their productivity can lead to the optimal performance of other organizations. Organizations lead. Based on this, in this research, we intend to identify and examine the components of human resource productivity in Iran's social security organization. The current research is of synthesis and qualitative type, in which the productivity components were first extracted according to the cited sources, and check and confirm them, a qualitative method with an interview tool was used. The statistical population of this research consists of managers and employees with at least 15 years of experience in the social security organization. The findings of this research showed that measuring the services provided, customer perception and satisfaction, m unwanted results, and efficiency are the 4 main components of human resource productivity in the social security organization.

Keywords: Productivity; Social security; Human resources.

¹. P.H.D in Public Administration, Human Resources, Islamic Azad University, Tabriz Branch, Tabriz, Iran (Corresponding author) b.khoshnamak1359@yahoo.com



شناسایی مولفه‌های بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی ایران

بهروز خوش‌نمک^۱

چکیده

بی‌شک محیط مناسب سازمان‌ها به نحوی که مدیریت منابع انسانی و مادی به درستی ارزیابی و اجرایی شود، منجر به بهره‌وری خواهد شد و شناسایی عوامل موثر بر بهره‌وری به مدیران این امکان را می‌دهد تا بتوانند یک برنامه‌ریزی مناسب و موثری برای توانمندسازی و بهبود عملکرد سازمان با رویکرد ارتقا بهره‌وری انجام دهند. از طرفی با توجه به اینکه سازمان‌های خدماتی و بیمه‌ای به عنوان پشتوانه مهم سازمان‌های تولیدی، نقش مهمی در پیشرفت یا پسرفت این سازمان‌ها ایفا می‌کنند، بهبود بهره‌وری آنها می‌تواند به عملکرد بهینه سایر سازمان‌ها منجر شود. بر این اساس در این پژوهش قصد داریم مولفه‌های بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی ایران را شناسایی و بررسی کنیم. پژوهش حاضر از نوع سنتز پژوهی و کیفی است که در آن ابتدا مولفه‌های بهره‌وری با توجه به منابع استنادی استخراج شدند و به منظور بررسی و تایید آنها، از روش کیفی با ابزار مصاحبه استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش را مدیران و کارکنان با حداقل ۱۵ سال سابقه سازمان تامین اجتماعی تشکیل می‌دهند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که اندازه‌گیری خدمات ارائه شده، اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتری، اندازه‌گیری نتایج ناخواسته، اندازه‌گیری میزان کارآیی، ۴ مولفه اصلی بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی به شمار می‌آیند.

واژگان کلیدی: بهره‌وری؛ تامین اجتماعی؛ منابع انسانی.

۱. دکترای تخصصی مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران (نویسنده مسئول)
b.khosnamak1359@yahoo.com

مقدمه

به طور کلی فعالیت‌های هر سازمانی تحت تاثیر عوامل مختلفی قرار دارد که به عنوان عناصر موثر بر بهره‌وری سازمان، شناسایی آنها می‌تواند به تحقق اهداف سازمان کمک کند. در این میان منابع انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی نقش اصلی را در عملکرد سازمانی ایفا می‌کند. از طرفی عامل نیروی انسانی به عنوان ارائه‌کننده خدمات و کاربر تولیدکننده، جایگاه مهمی در سازمان دارد که لازم است با ارزیابی اثربخشی و کارایی آنها، یک تعهد عاطفی، رفتاری و فکری توسط کارکنان سازمان یا همان مقوله بهره‌وری محقق شود. (ارجمندی نژاد و همکاران، ۲۰۱۶، ۴۱). بهره‌وری بدین مفهوم است که افراد و منابع انسانی بتوانند با یک معماری و مدیریت اصولی، وظایف خود را با کسب نتایج بهتر انجام دهند. به بیان دیگر، کنترل و سنجش بهره‌وری به عنوان جزئی از استراتژی‌های سازمانی می‌تواند به توسعه جایگاه سازمان و تحقق اهداف آن منجر شود. (فتاحی، ۲۰۱۸)

تعبیر و تفسیر مقوله بهره‌وری منابع انسانی به عنوان یک موضوع مهم برای سازمان -ها به دلیل عوامل مختلفی از قبیل درک، دانش، تجربه، زمینه‌ها و شرایط محیطی متفاوت، دچار تغییر شده است (پلنگی، ۲۰۱۴) ولی از دیدگاه سیستمی، بهره‌وری در محیطی با ویژگی‌های مختلف و متغیر قرار دارد و عوامل مختلف تولید مانند نیروی کار، سرمایه، انرژی، مدیریت و تکنولوژی در آن به کار گرفته می‌شوند و به عنوان ورودی‌ها به فرایند وارد می‌گردند و به صورت خروجی‌هایی مانند کالاهای ساخته شده و خدمات از این فرایند خارج می‌شوند. قیمت محصول و در دسترس بودن عوامل تولید، تابع شرایط محیطی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، تکنولوژیک و غیره است. اگر یک سیستم توانایی تغییر و اصلاح کیفی و کمی ورودی‌ها و خروجی‌ها را داشته باشد، می‌تواند بهره‌وری خود را افزایش دهد. زمانی که سیستم دارای بازخورد قوی باشد، در آن صورت سازمان از پویایی و تکامل مناسب برخوردار خواهد شد (دادجو، ۲۰۱۶)

بهره‌وری یک نوع تلقی اقتصادی، فنی و فرهنگی نسبت به تولید یا خدمات است که در آن، منابع انسانی فعالیت‌های خود را به صورت هوشمندانه انجام می‌دهند تا بهترین نتیجه را با کم‌ترین هزینه و در مدت زمان کمتر به دست آورند (پیرایش، ۱۳۸۶) به عبارت دیگر اقتصاددانان، بهره‌وری را نسبت خروجی‌ها به ورودی‌های مرتبط با آن می‌دانند و دیدگاه آنان بطور عمده مربوط به تولید، توزیع، ارائه خدمات و استفاده از منابع می‌باشد و قلمرو آن از سطح خرد تا سطح کلان است (لو و خو، ۲۰۱۹، ۷۸). از طرفی بهره‌وری به عنوان معیاری برای سنجش فعالیت‌ها محسوب می‌شود و از این لحاظ، از دو زاویه جدا قابل بررسی است. از یک سو نقش مفید و مؤثر بودن فعالیت دستیابی به هدف مورد بحث است و از سوی دیگر راندمان فعالیت مطرح می‌باشد که مورد اول در حیطه اثربخشی و مورد دوم در حیطه کارایی و کارآمدی تعریف می‌شود. (اسپیواچ و من، ۲۰۱۹، ۱۱۰).

بی‌شک محیط مناسب سازمان‌ها به نحوی که مدیریت منابع انسانی و مادی به درستی ارزیابی و اجرایی شود، منجر به بهره‌وری خواهد شد. در سازمان‌ها، در چنین محیط مناسبی می‌بایست قبل از هر برنامه‌ریزی، بهره‌وری اندازه‌گیری شود و شرایط موجود مشخص شود و یک چشم‌انداز برای رسیدن از وضع موجود به وضع مطلوب اتخاذ گردد. برای مثال، یک طرح شغلی بهتر که توان بالقوه انگیزشی را در متن مشاغل قرار می‌دهد، برای دستیابی به ارتقا و بهبود بهره‌وری روش مؤثر و مناسبی به شمار می‌آید (شجاعی و همکاران، ۲۰۱۶؛ سعدیانی، ۲۰۱۶).

به طور کلی منابع انسانی و به عبارتی کارکنان و کارگران یک سازمان به عنوان یک عامل تولید کالا و ارائه خدمات، یک عامل ذی‌شعور و هماهنگ‌کننده سایر عوامل تولید و ارائه خدمات شناخته می‌شوند. و در سازمان‌های خدماتی-رفاهی مثل شرکت‌های بیمه، بهره‌وری عوامل انسانی به معنای درجه‌ی استفاده مؤثر از نیروی کار به عنوان یکی از عوامل ارائه خدمات، محسوب می‌شود، به بیان دیگر، بهره‌وری نیروی کار یعنی به دست آوردن یک نتیجه‌ی کمی و کیفی مطلوب از نیروی کار در راستای اهداف جامعه و سازمان. بر این اساس بین بهره‌وری و میزان به کاراندازی توان‌های

بالتوجه افراد یک رابطه مستقیم وجود دارد. هر چه درصد بیشتری از این توانایی‌ها به جریان انداخته شود به همان نسبت می‌توان بهبود بهره‌وری بیشتری را انتظار داشت و به عبارت دقیق‌تر تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی با مفهوم آماده‌سازی، به کارگیری و رشد توان‌ها و استعدادها ارتباط یافته و محدود می‌شود (برادران و ولیجانی، ۲۰۱۳؛ بوتالا و دیگران، ۲۰۱۹). بنابراین بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های بیمه‌ای عبارت است از استفاده‌ی بهینه از نیروی انسانی در جهت پیشبرد اهداف سازمان و چگونگی استفاده کردن از جوانان، میان سالان و حتی بازنشستگان و کیفیت‌بخشی به زندگی آنها است (طالقانی، ۲۰۱۱ به نقل از کمیجانی، ۲۰۱۴).

به طور کلی بسیاری از مدیران سازمان‌ها در شناسایی ضعف کارکنان موثر هستند ولی در بررسی و شناسایی علل و عوامل ضعف‌ها چندان عملکرد موثری ندارند. این در حالی است که مدیران سازمان‌ها می‌بایست عوامل موثر بر بهبود یا موانع بهره‌وری را شناسایی کرده و بر اساس آن یک برنامه‌ریزی مطلوبی داشته باشند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بهره‌وری تابعی از انگیزش و توان است. به عبارت ساده‌تر، کارکنان باید تا حدودی به کار و مهارت‌های لازم برای انجام دادن آن علاقه داشته باشند. این یک نگرش اولیه است (اوزبیلگین، ۲۰۱۷). همچنین عواملی مانند سرعت و کیفیت عملیات، هزینه واحد، انعطاف کار، تعهد سازمانی نیروی انسانی، ارتباطات درست، درک ضرورت بهره‌وری، رضایت و کیفیت زندگی کاری و حسن مشارکت افراد از شاخص‌های بهره‌وری منابع انسانی قلمداد می‌شوند (استاینر، ۲۰۱۷، نقل از مهرگان و همکاران، ۲۰۱۹). بنابراین موضوع بهره‌وری و عوامل موثر بر سنجش و ارتقا آن، در پژوهش‌های مختلفی مورد بحث است.

جودکی و حسن پور (۲۰۱۸) در پژوهشی تحت عنوان اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری کارکنان با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل شبکه (ANP) و با جامعه آماری شامل مدیران تخصصی و کارشناسان شاغل ستادی در سازمان ملی استاندارد ایران نشان دادند که از ۵ عامل اصلی (سبک مدیریت، ویژگی‌های فردی، عوامل شغلی، ویژگی سازمان و عوامل رفاهی کار)، عوامل رفاهی کار به عنوان

مهمترین عامل اصلی در افزایش بهره‌وری کارکنان سازمان ملی استاندارد ایران شناخته می‌شود. همچنین بر اساس این پژوهش، سبک مدیریت در رتبه دوم، عوامل شغلی در رتبه سوم، ویژگی‌های فردی در رتبه چهارم و ویژگی سازمانی در رتبه پنجم قرار گرفته است. از ۳۶ عامل فرعی نیز، عامل مناسب بودن سطح حقوق و دستمزد و پرداختی‌های سازمان در رتبه اول و عدم تبعیض و رعایت عدالت بین کارکنان در رتبه پنجم طبقه‌بندی شدند.

حیدری ارجلو و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با هدف بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها و اولویت‌بندی آن‌ها و با جامعه آماری ۱۱۰ نفر از مدیران شرکت نفت و گاز گچساران نشان دادند که به ترتیب متغیرهای عوامل فردی، عوامل ایجادکننده جو صمیمی و همکاری، عوامل مرتبط با شغل، عوامل مرتبط با محیط کار و عوامل مدیریتی بر بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر می‌باشند. همچنین ارجمندی نژاد (۲۰۱۶) در پژوهشی به اکتشاف، توصیف و تبیین (واکاوی) پدیده بهره‌وری منابع انسانی و عوامل مؤثر بر آن پرداختند. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که بی‌تفاوتی سازمانی، توانمندسازی منابع انسانی، بالندگی منابع انسانی، ساختار شغلی، ولنگاری مدیریتی و سلامت سازمانی بر بهره‌وری سازمانی و منابع انسانی مؤثر هستند.

شکوهی و ستوده‌نیا (۲۰۱۶) در پژوهشی با هدف بررسی وضعیت بهره‌وری منابع انسانی شرکت آب منطقه‌ای بندر عباس نشان دادند که بهره‌وری کارکنان در ابعاد مربوط به عوامل انگیزشی، خلاقیت و نوآوری و محیط کار نامناسب و در بقیه ابعاد مناسب و یا در حد مطلوب می‌باشد. بهره‌وری مدیران و معاونان در تمامی فاکتورها در حد مطلوب ارزیابی شده است.

زمگالینی (۲۰۱۸)، در پژوهشی عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان در عملیات بانکی، از نقطه نظر خود کارکنانرا بررسی کردند. پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، مهارت، تجهیزات مورد نیاز برای انجام فرآیندهای کار، محیط کاری ملموس و ناملموس، انگیزه، بر اساس انگیزه درونی و رضایت مشتری. به عنوان چهار عامل مؤثر

بر بهره‌وری تقریباً ۷۲ درصد از واریانس مشاهده شده را تشکیل دادند. همچنین انشاسی و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی، عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی کار در پروژه‌های ساختمانی در کشور ترکیه را بررسی کردند. آنها با اطمینان ۹۵ درصد به این نتایج رسیده‌اند که مهم‌ترین عواملی که تاثیر منفی بر بهره‌وری کارکنان داشتند به ترتیب از مهمترین عامل موثر عبارتند از: ۱- کمبود مواد، ۲- فقدان تجربه کارگر، ۳- فقدان نظارت، ۴- سوء تفاهم میان کارگران و سرپرستان، ۵- تغییر نقشه و مشخصات در طول انجام کار، ۶- تاخیر در پرداخت‌ها، ۷- عدم وفاداری کارکنان، ۸- تاخیر در بازرسی، ۹- هفت روز کار در هفته بدون تعطیلات و ۱۰- کمبود ابزار و تجهیزات. سوزا و همکاران (۲۰۰۶) نیز در تحت عنوان سنجش بهره‌وری منابع انسانی در واحدهای فعال در حوزه بهداشت و سلامت در برزیل نشان دادند که میزان مشارکت و درگیری شغلی و پاسخگویی و کارائی عملکردی کارکنان در ارائه خدمات ارتباط با عوامل اجتماعی و اقتصادی و سازمانی از جمله حقوق و مزایای دریافتی آن می‌باشد.

بنابراین سازمان‌های خدمات محور مثل سازمان تامین اجتماعی برای اینکه برنامه‌های توسعه بهره‌وری منابع انسانی را در سیاست‌های خود قرار دهند، باید الگوی مخصوص به خودش (الگوی بومی) را داشته‌باشد و در آن عوامل موثر بر بهره‌وری به درستی شناسایی شوند. بر این اساس در این پژوهش قصد داریم عوامل و مولفه‌های بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی ایران مورد بررسی قرار دهیم.

روش کار

پژوهش حاضر از نوع سنتز پژوهی و کیفی است که در آن ابتدا مولفه‌های بهره‌وری با توجه به منابع استنادی استخراج شدند و به منظور بررسی و تایید آنها، از روش کیفی با ابزار مصاحبه استفاده شد. مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۱۴ نفر از مدیران و متخصصین با تجربه انجام شد که با روش نمونه‌گیری گلوله برفی انتخاب شدند و نمونه‌گیری تا مرحله اشباع نظری در اطلاعات گردآوری شده ادامه یافت. جامعه آماری این پژوهش مدیران و کارکنان دارای کارشناسی ارشد یا دکتری مدیریت و با حداقل ۱۵ سال

سابقه کاری در سازمان تامین اجتماعی می‌باشند. در نهایت کدهای محوری با توجه به عناصر بررسی و با روش کدگذاری باز، مفاهیم مورد نظر استخراج شد. پس از استخراج، مفاهیمی که اشتراک معنایی داشتند، در کنار هم قرار گرفتند. برای اطمینان از نحوه کدگذاری‌ها از دو نفر ارزشیاب جهت کدگذاری مجدد یافته‌ها استفاده شد که به منظور تأیید پایایی، از فرمول ضریب کاپای کوهن، استفاده شد که در این پژوهش میزان توافق بین ارزشیابان عدد ۰/۷۷ بدست آمد که نشان دهنده ۷۷ درصد توافق بین ارزشیابان در کدگذاری‌ها بود.

یافته‌ها

پژوهش حاضر با شناسایی مولفه‌های بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی ایران انجام شد. به طوری که در ابتدا پس از انجام مطالعات اکتشافی و مصاحبه نیمه ساختارمند با صاحب‌نظران بهره‌وری در سازمان تامین اجتماعی، مشخصات و ویژگی‌های گروه اولیه برای انجام روش دلفی تعیین شد. سپس با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی و با در نظر گرفتن ملاک‌های خروج، به صورت زنجیره ای افراد بعدی گروه دلفی انتخاب شدند. گروه اول شامل ۶ نفر و گروه دوم شامل ۸ نفر هستند که در مجموع ۱۴ نفر اعضای گروه دلفی را تشکیل می‌دهند.

یافته‌های حاصل از انجام مصاحبه با گروه مورد مطالعه، نشان می‌دهد که مطابق جدول ۱، اندازه‌گیری خدمات ارائه شده، اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتری، اندازه‌گیری نتایج ناخواسته، اندازه‌گیری میزان کارآیی، ۴ مولفه اصلی بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی به شمار می‌آیند.

جدول ۱- یافته‌های مصاحبه مربوط به خوشه اندازه‌گیری خدمات ارائه شده

کد	تم‌های فرعی	تم‌های اصلی	خوشه اصلی
S۵	درستی در خدمات خدمات		

S۱, S۳, S۶	کیفیت بالای خدمات	ویژگی های خدمات ارائه شده	اندازه گیری خدمات ارائه شده
S۱	زمان مناسب در ارائه خدمات		
S۵	تداوم خدمات		
S۶	قیمت یا هزینه خدمات		
S۸	مفید بودن تلاش های کارکنان	ویژگی های ارائه خدمات	
S۳	سرعت ارائه خدمات		
S۱۲	تنوع روش های ارائه خدمات		
S۱۳	ساعات مناسب ارائه خدمات		
S۸	برخورد مناسب		
S۸	تلاش برای بهبود خدمات		
S۱۱	عمل به وعده ها		
S۶	وقت تلف شده برای دریافت خدمات		

بر اساس جدول ۱، خوشه اصلی اول بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی ایران، اندازه گیری خدمات ارائه شده می باشد. این خوشه دربرگیرنده دو تم اصلی ویژگی‌های خدمات ارائه شده و ویژگی‌های ارائه خدمات می باشد. ویژگی‌های خدمات ارائه شده شامل پنج تم فرعی صحت خدمات، کیفیت خدمات، ارائه به موقع خدمات، تداوم خدمات و قیمت یا هزینه خدمات می باشد. ویژگی‌های ارائه خدمات شامل هشت تم فرعی مفید بودن تلاش‌های کارکنان، سرعت ارائه خدمات، تنوع روش‌های ارائه خدمات، ساعات مناسب ارائه خدمات، برخورد مناسب، تلاش برای بهبود خدمات، عمل به وعده‌ها، وقت تلف شده برای دریافت خدمات می باشد. جدول ۲، یافته‌های مصاحبه مربوط به اندازه گیری ادراک و رضایت مشتری و ارائه اطلاعات را نشان می‌دهد.

جدول ۲- یافته‌های مصاحبه مربوط به اندازه گیری ادراک و رضایت مشتری و ارائه اطلاعات

خوشه اصلی	تم‌های اصلی	تم‌های فرعی	کد
اندازه گیری ادراک و رضایت مشتری و ارائه اطلاعات	جلب رضایت مشتریان	پاسخگو بودن به مشتریان	S۱۴
		تعداد شکایات ارائه شده	S۳
		جوابگویی به شکایات مشتریان	S۹
		تعداد مشتریان در صف خدمات	S۶
		درک نیاز مشتریان خاص	S۱

S۸	سهولت درک اطلاعات ارائه شده	ارائه اطلاعات به مشتریان	
S۱۱	کیفیت اطلاعات برای تصمیم‌گیری		
S۱۱	تناسب اطلاعات با نیازهای مشتریان		
S۱۲	قابل فهم بودن فرم‌ها و دستورالعمل‌ها		
S۱۰	ثبات اطلاعات ارائه شده		
S۸	مشخص کردن دقیق نوع خدمات		

بر اساس جدول ۲، خوشه اصلی دوم بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی ایران، اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتری و ارائه اطلاعات می‌باشد. این خوشه دربرگیرنده دو تم اصلی جلب رضایت مشتریان و ارائه اطلاعات به مشتریان می‌باشد. جلب رضایت مشتریان شامل پنج تم فرعی پاسخگو بودن به مشتریان، تعداد شکایات ارائه شده، جوابگویی به شکایات مشتریان، تعداد مشتریان در صف خدمات و درک نیاز مشتریان خاص می‌باشد. جدول ۳، یافته‌های مصاحبه مربوط به اندازه-گیری نتایج ناخواسته و جدول ۴، اندازه‌گیری میزان کارایی را نشان می‌دهند

جدول ۳- یافته های مصاحبه مربوط به اندازه گیری نتایج ناخواسته

کد	تم های فرعی	تم های اصلی	خوشه اصلی
S۲	عدم پاسخگویی به مشتریان و شهروندان	نقاط ضعف در ارتباط با مشتریان	اندازه گیری نقاط ضعف
S۱	ایجاد بی اعتمادی در مشتریان و شهروندان		
S۷	افزایش زمان تلف شده شهروندان		
S۱۱	تحمیل هزینه های کیفیت پایین		
S۵	نامه پراکنی و تشریفات زائد	نقاط ضعف مربوط به فرایند سازمانی	
S۱۴	آلودگی محیط زیست		
S۱۳	عدم رعایت قوانین و مقررات		
S۱۲	موازی کاری و عدم هماهنگی با سایر سازمان ها		

جدول ۴- یافته‌های مصاحبه مربوط به اندازه‌گیری میزان کارآیی

کد	تم‌های فرعی	تم‌های اصلی	خوشه اصلی
S۳	ارزش افزوده سرمایه	ارزش افزوده سرمایه	اندازه‌گیری میزان کارآیی
S۳	ارزش افزوده نیروی کار		
S۷	ارزش کالا و خدمات و هزینه منابع صرف شده		
S۷	ارزش افزوده و تجهیزات منابع صرف شده		
S۱۳	خروجی خدمات و ورودی سرمایه	اثرگذاری خدمات	
S۱۳	خروجی خدمات و ورودی نیروی کار		
S۹	میزان خدمات ارائه شده و بودجه مصرف شده		
S۹	متوسط زمان ارائه خدمات و هزینه واحد خدمات		

در ادامه پژوهش‌های مربوط به مولفه‌های بهره‌وری به عنوان جامعه آماری سنتزپژوهی انتخاب شدند و تعداد ۴۰ پژوهش علمی معتبر به منظور تحلیل نهایی و ارزیابی کلی انتخاب شدند. با توجه نتایج حاصل از پژوهش‌ها، ابتدا کلیه مولفه‌ها از طریق فرآیند کدگذاری باز استخراج و سپس کلیه مولفه‌ها بر اساس مفاهیم مشترک دسته بندی شدند؛ از این رو با توجه به فرآیند کدگذاری حاصل از مرحله اول، در این بخش ابتدا در جدول ۵، با توجه به مولفه‌های بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی، با توجه به کد هر مقاله پرداخته و جمع‌بندی شدند

جدول ۵- مولفه‌های بهره‌وری منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی ایران

اثربخشی و مطلوبیت خدمات ارائه شده، اثربخشی در کیفیت خدمات، ارزش زمان در ارائه خدمات، اثربخشی فعالیت های کارکنان، رفتار با ارباب رجوع، سنجش در جهت بهبود خدمات، عدم انقطاع در خدمات، نوآوری خدمات، خدمات ارزان ولی مناسب	مولفه‌های خدمات ارائه شده	۱
جلب رضایت و عدالت در ارائه خدمات به بازنشستگان و مشتریان، رفع نیازهای اطلاعاتی مشتریان، ارزش خدمات برحسب هزینه، رفع نیازهای اطلاعاتی مشتریان، عدم تغییر در اطلاعات، تعداد شکایات ارائه شده، سیستم ارتباط با مشتریان، ارزش خدمات براساس زمان صرف شده، ارزیابی ذهنی مشتریان، درک نیازهای خاص	مولفه‌های رضایت مشتری	۲

۳	مولفه‌های تهدیدها و نقاط ضعف	عدم پاسخگویی و بی‌اعتمادی در مشتریان و شهروندان، تشریفات اداری، آسیب‌های زیست محیطی
۴	مولفه‌های کارآیی سازمان	ارزش افزوده سرمایه، ارزش افزوده نیروی کار، خروجی خدمات و ورودی سرمایه، خروجی خدمات و ورودی نیروی کار، همسویی میزان خدمات با بودجه، همسویی زمان و هزینه خدمات، میزان خدمات ارائه شده و تعداد کارکنان

در ادامه برای بررسی اعتبار مولفه‌های شناسایی شده، از فرمول نسبت روایی محتوا و مقدار تعیین شده در جدول لاوشه براساس تعداد مشارکت کنندگان در آزمون استفاده شد. با توجه به تعداد مشارکت کنندگان (۱۵ نفر) و بر اساس مقادیر جدول لاوشه، سؤالاتی که مقدار نسبت روایی محتوای آنها بیشتر از $0/49$ بود، مورد قبول واقع شدند. کلیه سؤالات نمره روایی محتوایی بیشتری از مقدار تعیین شده در جدول لاوشه را به خود اختصاص دادند. مطابق با نتایج ارائه شده در جدول ۶، میانگین ضریب لاوشه بدست آمده برای کل سؤالات الگوی پیشنهادی نیز $CVR = 0/847$ برآورد شد، بنابراین مولفه‌های شناسایی شده بهره‌وری برای سازمان تامین اجتماعی معتبر شناخته شد.

جدول ۶- بررسی ضریب لاوشه برای مولفه‌های بهره‌وری در سازمان تامین اجتماعی

CVR	فراوانی و درصد فراوانی			مولفه‌های بهره‌وری
	کم	متوسط	زیاد	

۱	-	-	۱۵ نفر (۱۰۰ درصد)	مولفه خدمات ارائه شده
۱	-	-	۱۵ نفر (۱۰۰ درصد)	مولفه رضایت مشتری
۱	-	-	۱۵ نفر (۱۰۰ درصد)	مولفه تهدیدها و نقاط ضعف
۰/۷۳	-	۲ نفر (۱۳ درصد)	۱۳ نفر (۸۷ درصد)	مولفه کارآیی سازمان

بحث و نتیجه‌گیری

در جامعه کنونی، سازمان‌های خدماتی و بیمه‌ای به عنوان پشتوانه مهم سازمان‌های تولیدی، نقش مهمی در پیشرفت یا پسرفت این سازمان‌ها ایفا می‌کنند. همچنین ارتقا و بهبود بهره‌وری منابع انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی باعث می‌شود برنامه‌ها و اهداف سازمانی با درصد بالایی تحقق پیدا کند. بر این اساس در پژوهش حاضر هدف ما شناسایی مولفه‌های بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی بود. یافته‌های این پژوهش نشان داد که اندازه‌گیری خدمات ارائه شده، اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتری، اندازه‌گیری نتایج ناخواسته، اندازه‌گیری میزان کارآیی، ۴ مولفه اصلی بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی به شمار می‌آیند.

مطابق یافته‌های این پژوهش و داده‌های استخراج شده از مصاحبه و سنتز پژوهی، در خوشه یا مقوله اصلی (خدمات ارائه شده اول)، مولفه‌های اثربخشی و مطلوبیت خدمات ارائه شده، اثربخشی در کیفیت خدمات، ارزش زمان در ارائه خدمات، اثربخشی فعالیت‌های کارکنان، رفتار با ارباب رجوع، سنجش در جهت بهبود خدمات، عدم انقطاع در خدمات، نوآوری خدمات، خدمات ارزان ولی مناسب، شناسایی شدند که بر بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی تاثیر معنی‌داری دارند. همچنین در خوشه اصلی دوم (رضایت مشتری)، جلب رضایت و عدالت در ارائه

خدمات به بازنشستگان و مشتریان، رفع نیازهای اطلاعاتی مشتریان، ارزش خدمات برحسب هزینه، رفع نیازهای اطلاعاتی مشتریان، عدم تغییر در اطلاعات، تعداد شکایات ارائه شده، سیستم ارتباط با مشتریان، ارزش خدمات براساس زمان صرف شده، ارزیابی ذهنی مشتریان، درک نیازهای خاص، به عنوان عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی شناسایی شدند. در خوشه اصلی سوم (تهدیدها و نقاط ضعف)، عدم پاسخگویی و بی‌اعتمادی در مشتریان و شهروندان، تشریفات اداری، آسیب‌های زیست محیطی به عنوان مولفه‌های موثر تایید شدند و نهایتاً در خوشه اصلی چهارم (کارایی سازمان) نیز، ارزش افزوده سرمایه، ارزش افزوده نیروی کار، خروجی خدمات و ورودی سرمایه، خروجی خدمات و ورودی نیروی کار، همسویی میزان خدمات با بودجه، همسویی زمان و هزینه خدمات، میزان خدمات ارائه شده و تعداد کارکنان به عنوان مولفه‌های موثر شناسایی شدند. بر اساس یافته‌های پژوهش، مولفه‌های زیرمجموعه خوشه‌های اصلی اول تا سوم در مرحله اعتبارسنجی مورد توافق صددرصدی صاحب‌نظران قرار گرفتند ولی مولفه‌های خوشه چهارم (کارایی سازمانی) از نظر ۸۷ درصد افراد در سطح زیاد و از نظر ۱۳ درصد در سطح متوسط ارزیابی و تایید شدند. نتایج پژوهش با پژوهش‌های کمانی و صمدی نیا (۲۰۱۱)، زمگالینی (۲۰۱۸) همسو است.

بر اساس بررسی‌هایی که در این پژوهش داشتیم، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، سطح تاثیر هر مولفه به صورت کمی بررسی شود و پژوهشی تحت عنوان تاثیر عوامل مداخله‌گر بر سنجش بهره‌وری منابع انسانی انجام گیرد.

منابع

Arjamandinejad, Afaq (2016), Designing and compiling the model of human resources productivity in the Islamic framework, PhD thesis in public administration, University of Sistan and Baluchistan.

Butala, Neel M. and Wasfy, Jason H. (2019), Measuring individual physician clinical productivity in an era of consolidated group practices, Healthcare, Available online 8.

Baradaran, Vahid and Valijani, Maryam (2016), Investigating factors affecting the improvement of human resource efficiency in the country's tax affairs organization, Tax Research Journal, No. 29, pp. 165-185.

Heydari Arjalo, Mehrdad and Rahimi Baghmolek, Jahanbakhsh, 2017, Investigating the effective factors on increasing the productivity of human resources in organizations and prioritizing them (case study: Gachsaran Oil and Gas Exploitation Company), the first national conference on modern management studies in Iran. Karaj

Kamijani, Akbar; Pargar, Hamid and Sadeghin, Ali (2014), A strategic analysis of the effect of human capital on the growth of labor force productivity, Economic Strategy Quarterly, Year 1, Number 3.

Lu, Xi and Xu, Changxin (2019), The difference and convergence of total factor productivity of inter-provincial water resources in China based on three-stage DEA-Malmquist index model, Sustainable Computing: Informatics and Systems, Volume 22, June 2019, Pages 75-83.

Mehrgan, Mohammadreza; Hosseinzadeh, Mahnaz and Rabiei, Nima (2019), Designing a dynamic disturbance model for the development of productivity of human resources in Iran's oil industry, Public Administration, Volume 11, Number 2, 310-339.

Ozbilgin, Mustafa (2017), " International Human Resource Management; Theory and Practice" First Published by DALGRAVE MACMLILAN.

Pelangi, Abdul Saleh (2014), Identifying and Prioritizing the Impact of Human Resource Management Systems on Human Resource Productivity, Master's Thesis in Business Management, University of Isfahan.

Piraish, Reza (2006), Designing and implementing a local model for improving the productivity of human resources in public organizations in Zanjan, Doctorate thesis in Management, Shahid Beheshti University.

Spivack, April J. and Woodside, Arch G. (2019), Applying complexity theory for modeling human resource outcomes: Antecedent configurations indicating perceived location autonomy and work environment choice, Journal of Business Research, Volume 102, September 2019, Pages 109-119.

Shakohi, Leila and Sotoudhnia, Salman, 2016, Analysis of the impact of human resource productivity on job satisfaction, citizenship behavior and organizational commitment in the water and sewage industry of Bandar Abbas city, Research Journal of Strategic Studies in Humanities and Islamic Sciences, Volume 1, Number 1.

Shujaei, Saeed; Jamali, Gholamreza and Rogi, Mikzad (2016), Identifying factors affecting the productivity of human resources, Human Resource Management Research Quarterly, No. 2, pp. 161-181.

Zemghalini, L (2018), Factors Influencing Employee Productivity in Banking Operations from the Perspective of Personnel, Journal of Intellectual Capital, 11 (3), pp: 348-367.