تجزیه و تحلیل مدل‌های ارزیابی بهره وری در صنایع خدماتی

سهیلا اعتضادی، شکوفه اعتضادی

[1]کارشناس نظارت بر خرید شرکت توزیع برق غرب مازندران
[2]کارشناس ارشد ارزیابی و تحول شرکت برق منطقه‌ای غرب

چکیده:سازمان‌های خدماتی به سرعت در حال رشد بوده و سهم عمده ای از اقتصاد جهانی را تشکیل می‌دهند. از مباحث مهمی که همواره در این سازمان‌ها مورد بحث بوده، بهره وری می‌باشد. بهره وری نقش مهمی در رشد اقتصادی سازمان، رقابت‌پذیری و بهبود عملکرد سازمان داشته است. رویکردهایی مختلفی در ارتباط با ارزیابی بهره وری و بهبود آن صورت گرفته که بسیاری از آن‌ها مبتنی بر نگاه سنتیِ ورودی و خروجی‌محور بوده و در محیط‌های تولیدی کارآمد هستند. لذا در این پژوهش تلاش شده است تا به بررسی و تحلیل مدل‌های مختلف ارزیابی بهره وری در صنعت خدمات پرداخته و شکاف-های ارزیابی بهره وری در این صنعت شناسایی شود.

کلید واژه: خدمت، بهره وری، ارزیابی، بهره وری صنایع خدماتی

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

۱.مقدمه:

در سال‌های اخیر، بخش خدمات رشد چشمگیری در تولید ناخالص داخلی[۱] داشته است. اهمیت خدمات در موفقیت و رشد اقتصادی هر کشوری شناخته شده است[۱], [۲]. سیستم خدمات موفق منجر به ایجاد یک رابطه‌ی دو سویه و برد-برد بین ارائه دهنده‌ی خدمت و مشتری می‌شود[۳]. در مطالعات خدمات، بهره‌وری یکی از مهم‌ترین مسائل از دیدگاه اقتصادی است چرا که بهره‌وری به دلیل سهم مهمی که در اقتصاد و بهبود استانداردهای زندگی دارد، نقش کلیدی در رشد اقتصادی کشورها ایفا می‌کند. علاوه بر آن بهره‌وری خدمات نه تنها در نوع خود مهم است، بلکه به دلیل تاثیر خدمت بر بهره وری بخش-های اقتصادی دیگر نیز مهم می‌باشد[۴]. با توجه به اینکه بخش خدمت تقریباً ۷۵٪ از کل اقتصاد را شامل می‌شود، لذا بهره‌وری خدمات مسئله‌ی مهمی است که باید به آن توجه شود. در سطح یک سازمان، سطح بالای بهره‌وری یکی از متغیرهای اساسی برای رشد سازمان بوده و برای موفقیت در دنیای رقابتی امروز فاکتوری حیاتی است. در این مقاله سعی شده است تا به تجزیه و تحلیل مدل‌های بهره‌وری در صنایع خدماتی پرداخته و شکاف‌های ارزیابی بهره‌وری در این صنایع تحلیل شود.

۲. مبانی نظری تحقیق

۲-۱- خدمت و انواع آن

از نظر زتهامل[۲](۱۹۹۶) "خدمت" مجموعه‌ی آشکار و پنهان از منافع و مزایایی است که با استفاده از کالای تسهیل‌گر و تجهیزات پشتیبانی‌کننده پدید می‌آید[۵]. بنا به تعریف گرونروز[۳](۲۰۰۰)، خدمت فرایندهایی مشتمل بر مجموعه‌ای از فعالیت‌های کمابیش ناملموس است که به طور طبیعی اما نه لزوماً همیشگی در تعاملات بین مشتریان و کارکنان و یا منابع فیزیکی و کالا و یا سیستم-های ارائه‌کننده خدمت روی داده تا راه‌حلی برای مسائل مشتری باشد. از ویژگی خدمات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: مشتریان مالکیت خدمت را بدست نمی‌آورند، محصولات خدمات اغلب نامحسوس و ناملموسند، مشتریان در فرایند تولید خدمت مشارکت دارند، خدمات قابل ذخیره سازی نیستند، در ارائه خدمات عامل زمان نقشی اساسی دارد. خدمات را می‌توان در دسته‌های مختلفی تقسیم‌بندی نمود:

در یک دسته‌بندی خدمات را می‌توان به خدمات عمومی و خدمات صنعتی بخش‌بندی نمود [۶]. طبق نظر سوزا و واس[۴](۲۰۰۶) می‌توان خدمات را براساس کانال‌های ارائه دهنده‌ی خدمت به دو دسته خدمات فیزیکی و خدمات الکترونیکی تقسیم کرد.

۲-۲- بهره وری

به نظر می‌رسد واژه بهره‌وری در ابتدا توسط فرانسوا کنه[۵] در سال ۱۷۶۶ در بیش از دو قرن پیش مطرح شده است[۷]. سپس در بسیاری از شرایط و سطوح مختلف مخصوصاً در ارتباط با سیستم‌های اقتصادی به کار گرفته شده است. در رابطه با تعریف بهره‌وری، تعریف پذیرفته شده‌ای که مورد توافق همگان باشد وجود ندارد. اما در یک تعریف کلی، بهره وری حاصل تقسیم خروجی به ورودی است . به زبان ساده‌تر نرخ خروجی واقعی به ورودی در طی یک دوره از زمان گفته می‌شود. ورودی‌ها ممکن است منابع انتقال یافته یا در حال انتقال مانند مواد، تجهیزات، مشتریان و کارکنان باشند و خروجی‌ها محصولات و خدمات هستند[۷]. مفهوم بهره‌وری پیچیده است. در قرن بیستم اقتصاددان‌ها آن را رابطه‌ی بین خروجی و آنچه که برای تولید خروجی مورد نیاز است، معرفی کرده‌اند[۸], [۹] . به نظر می‌رسد این تعریف بر کارایی در استفاده از عوامل بهره‌ور اشاره دارد.

[۱] Global gross domestic product(GDP)
[۲] Zeithaml
[۳] Gronroos
[۴] Sousa and Voss
[۵] Quesnay

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

با این وجود اقتصاد اخیر با ویژگی‌هایی مانند بازارهای پویا، تغییرات مداوم در ترجیحات مشتری، ساختار جدید تولید و کار و .... برای تفکر مجدد در ارتباط با مفهومی مانند بهره‌وری پیشرو است. در حالی‌که در تعریف سنتی بهره‌وری به طور عمده در مفهوم کارایی دیده می‌شود در رویکرد معاصر به عنوان مفهوم کارایی و اثربخشی در نظر گرفته می‌شود. اثربخشی به این مفهوم است که چگونه سازمان نیازهای پویا و انتظارات مشتریان را برآورده می‌کند. بهره‌وری که هم اکنون دیده می‌شود به ارزش محصولات و خدمات وابسته است(مطلوبیت، بی نظیری، کیفیت، راحتی، در دسترس پذیری و ..) و کارایی با آنچه که تولید شده و در دسترس مشتری قرار می‌گیرد در ارتباط است. چنین مفهوم گسترده‌ای از بهره‌وری برای مجموعه‌ی گسترده‌ای از شاخص‌ها به کار گرفته شده و اجزاء و پارامترهای جدیدی را شامل می‌شود. برخی از این پارامترها، فرایندها و روش‌های مورد استفاده برای بهبود بهره‌وری مانند توسعه‌ی پایدار، بهره‌وری سبز، مدیریت زنجیره تامین و ... هستند.

۲-۳- بهره وری خدمت

بهره‌وری خدمت معیاری مرتبط با مطلوبیت منابع ورودی در یک فرایند انتقال برای خلق ارزش در همکاری با مشتری است[۱۰]–[۱۲]. مفاهیم بهره‌وری سنتی محصول محور قابل کاربرد برای خدمات نیستند چرا که از یک طرف تعریف خدمت بدیهی نیست و از طرف دیگر مفروضات کیفیت محصول قابل کاربرد در خدمات نیست. زیرا تنوع عوامل ورودی منجر به کیفیت درک شده متغیری می‌شود. بهره‌وری خدمت به انتقال منابع استفاده شده به نتایج اقتصادی برای ارائه دهنده‌ی خدمت و مشتری‌اش تمرکز می‌کند[۱۲]. ارزیابی و مدیریت بهره‌وری خدمات یک وظیفه‌ی چالشی حیاتی برای شرکت‌های خدماتی است. رویکردهای مفهومی متفاوتی برای ارزیابی بهره‌وری خدمات وجود دارد که فاکتورهای بهره‌وری را به روش‌های مختلفی در نظر می‌گیرند[۱۲]–[۱۴]. در نتیجه تعریف واحد یا درک مورد پذیرش مشترکی از بهره‌وری خدمت وجود ندارد. بسیاری از تعاریف مبتنی بر مفهوم کلاسیک بهره‌وری هستند یعنی همان نرخ خروجی به ورودی. با این وجود انتقال مفهوم کلاسیک از بخش تولید به بخش خدمت به دلیل مشخصات متفاوت محصول و خدمت مشکل است[۱۳], [۱۵]. چالش دیگر برای توسعه‌ی یک مفهوم بهره‌وری خدمت و طراحی یک مدل ارزیابی مناسب تمایز بین خدمات است. خدمات ویژگی‌های نامتجانس بسیاری دارند که سبب شده شناسایی عوامل مهم بهره‌وری و مشخصات آن‌ها مشکل شود[۱۶].

با گذشت زمان و نقشی که خدمات در رشد اقتصادی سازمان‌ها ایفا می‌کند نه تنها خدمات به عنوان بخشی که تاثیر قابل توجهی بر بهره‌وری دارد شناخته شده است، بلکه همچنین امروزه برای تلاش در جهت بهبود بهره‌وری هر سازمان بیش از گذشته به بخش خدمات توجه می‌شود.

۲-۳- ارزیابی بهره وری

ارزیابی بهره‌وری می‌تواند با روش‌های مختلفی صورت بگیرد. مشخص نمودن اینکه کدام از این روش‌ها مناسب‌تر است مبتنی بر هدف خاص تحقیق و در دسترس پذیری داده‌هاست. ارزیابی بهره‌وری در ارتباط با واژه‌های مرتبط برای کنترل دورنی شرکت‌هاست. ارزیابی بهره‌وری الگوهایی را برای ارزیابی روش‌ها و برای استفاده از منابع آماده می‌کند[۱۷], [۱۸]. بدون این الگوها فعالیت‌های متعهد شده برای دستیابی به بهبود رقابتی به طور عمده هدایت نشده باقی می‌مانند[۱۷]. رویه‌های ارزیابی بهتر ابزارهایی برای استفاده کاراتر از منابع فراهم می‌کنند. شاخص‌های مختلفی در ارتباط با ارزیابی بهره‌وری توسعه یافته است مانند بهره‌وری نیروی کار و سرمایه که تنها به طبقه‌ای از ورودی‌ها بر می‌گردند و به عنوان معیارهای جزئی بهره‌وری[۶] شناخته شده‌اند. و یا بهره‌وری کل

[۶] Partial Productivity Measures

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

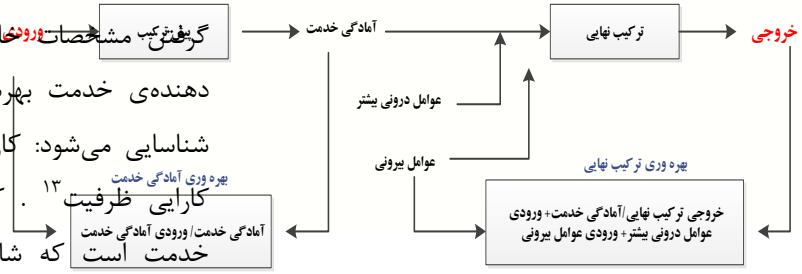
عوامل[۷] که با شاخص‌های بهره‌وری تک متغیره کار می‌کند. معیارهای بهره‌وری جزئی و بهره‌وری کل عوامل مستقل از هم نیستند چرا که رشد بهره‌وری چند عاملی در میان رشد بهره‌وری نیروی کار اتفاق می‌افتد[۱۹].

۳- ارزیابی بهره وری خدمت

در ارتباط با ارزیابی بهره‌وری شرکت‌های خدماتی مدل‌های مختلفی وجود دارد که در ادامه به معرفی برخی از این مدل‌ها پرداخته می‌شود.

۱. مدل کروستن[۸](۱۹۹۴)

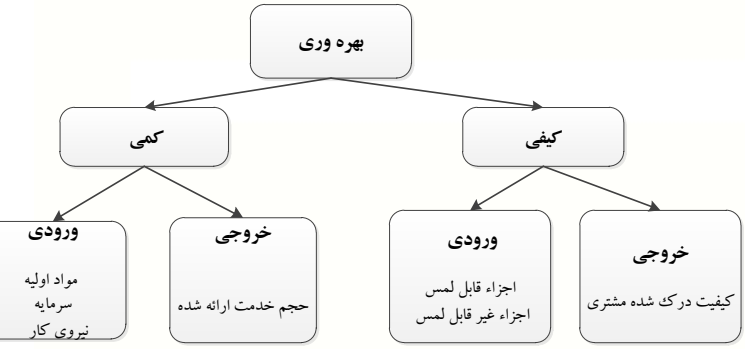
کروستن جزء محدود محققانی است که مدیریت تولید و خدمات را به صورت میان رشته‌ای بررسی کرده است. در نتیجه مفهوم کروستن از ارزیابی بهره‌وری خدمت مبتنی بر رویکردی از تئوری تولید با استفاده از دیدگاه ارائه کننده‌ی خدمت است. ترکیب بین ورودی و خروجی متناظر، جریان یک انتقال خدمت را نشان می‌دهد. با تمرکز خاص بر روی خدمات تعاملی مثل خدمات کارکنان در مفهوم ارزیابی کروستن، بنابراین بهره‌وری خدمت مرتبط با مراحل چندگانه فرایند تحویل خدمت است و به دو نرخ بهره‌وری تقسیم شده است(براساس شکل شماره۱). این نوع خدمات ماهیت تعاملی دارند.



شکل شماره ۱: ساختار کروستن برای ارزیابی بهره‌وری خدمات

۲. مدل ورینن و همکاران[۹](۱۹۹۸)

ورینن و همکارانش(۱۹۹۸) مفهومی جدیدی از بهره‌وری خدمت را ارائه دادند که براساس آن متغیرهای اصلی بهره‌وری خدمت به صورت زیر هستند(شکل شماره۲):



شکل شماره۲: متغیرهای اصلی بهره‌وری خدمت[۲۰]

براساس مدل ورینن و همکارانش(۱۹۹۸) بهره‌وری خدمت از رابطه‌ی زیر بدست می‌آید:

بهره وری خدمت= کمیت و کیفیت خروجی / کمیت و کیفیت ورودی

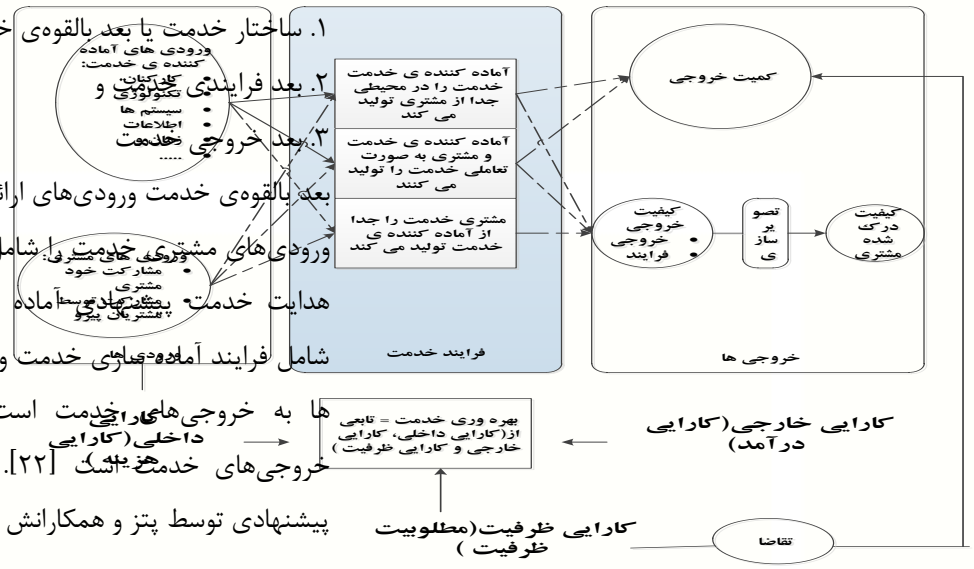
۳.مدل گرونروز و اوجاسالو[۱۰](۲۰۰۴)

یکی از مفهوم‌سازی های اصلی در علم خدمت مفهوم سازی گرونروز و اوجاسالو(۲۰۰۴) بوده است. براساس این مفهوم بهره‌وری خدمت تابعی از چندین جزء با در نظر دهنده‌ی خدمت بهره‌وری خدمت با سه فاکتور اصلی شناسایی می‌شود: کارایی داخلی[۱۱]، کارایی خارجی[۱۲] و کارایی ظرفیت[۱۳]. کارایی داخلی ساختار داخلی یک خدمت است که شامل هر دو ورودی‌های خدمت و ورودی‌های مشتری می‌باشد. کارایی خارجی بر روی کمیت و کیفیت خروجی تمرکز می‌کند. در حالی که کارایی ظرفیت مدیریت تقاضا در روشی است که تامین‌کننده‌های خدمت توانایی دارند تا ساختار درونی خود را

[۷] Total Factor Productivity(TFP)
[۸] Corsten
[۹] Vuorinen et al
[۱۰] Gronroos and Ojasalo
[۱۱] Internal Efficiency
[۱۲] External Efficiency
[۱۳] Capacity Efficiency

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

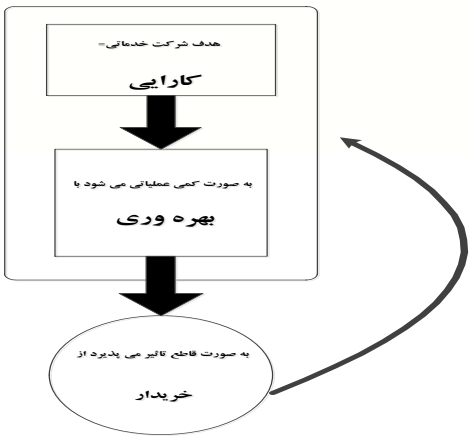
حفظ کنند. شکل شماره۳ مدل گرونروز و اوجاسالو را نشان می‌دهد.



شکل شماره۳: مدل ارزیابی بهره‌وری [۱۲]

۴. مدل ارزیابی بهره‌وری لاس‌شوف(۲۰۰۶)

براساس مدل ارائه شده توسط لاس‌شوف، باید بهره‌وری خدمت از دیدگاه مشتری مستقل از جزء کیفیت دیده شده و به عنوان معیاری برای ارزیابی کارایی در نظر گرفته شود. بنابراین کارایی به عنوان یک واژه عمومی برای بهره‌وری به حساب می‌آید. شکل شماره ۴ رابطه‌ی بین کارایی و بهره‌وری از یک سو و از سوی دیگر رابطه‌ی بین بهره‌وری و تاثیر بر مشتری را نشان می‌دهد.



شکل شماره۴: مدل ارزیابی بهره‌وری[۲۱]

. مدل جامع ارزیابی بهره‌وری پتز و همکارانش[۱۴](۲۰۱۲)

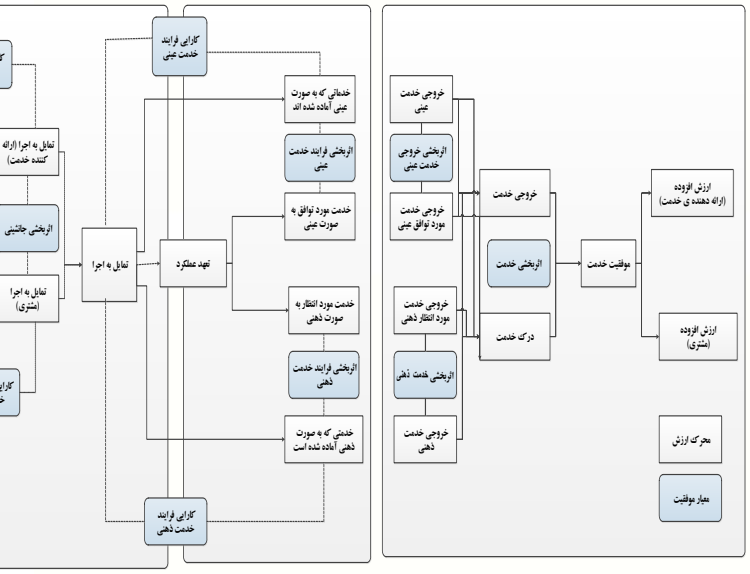
مدل جامع پتز و همکارانش مبتنی بر طبقه‌بندی خدمت براساس سه بعد خاص است.

۱. ساختار خدمت یا بعد بالقوه‌ی خدمت

۲. بعد فرایندی خدمت و

۳. بعد خروجی خدمت

بعد بالقوه‌ی خدمت ورودی‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمت و نیز ورودی‌های مشتری خدمت را شامل می‌شود که به منظور هدایت خدمت پیشنهادی آماده شده است. بعد فرایند شامل فرایند آماده‌سازی خدمت و سپس انتقال ورودی‌ها به خروجی‌های خدمت است. و بعد سوم شامل خروجی‌های خدمت است [۲۲]. شکل شماره۵ مدل پیشنهادی توسط پتز و همکارانش را نشان می‌دهد.



شکل شماره۵: مدل پیشنهادی پتز و همکاران برای ارزیابی بهره‌وری خدمت(Petz, Duckwitz, Schmalz, Meyer, & Schlick, 2012)

نرخ دو تا از محرک‌های ارزش از طریق یک معیار موفقیت بیان شده است. بدین وسیله یک معیار موفقیت نشان دهنده‌ی بهره‌وری جزئی خدمت مشاهده شده است. معیار موفقیت بین محرک‌های ارزش که مستقیما با هم در ارتباط هستند، نشان‌دهنده‌ی معیار کارایی

[۱۴] Petz et al

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

خدمت است. در حالی که معیار موفقیت بین محرک‌های ارزش نامرتبط نشان‌دهنده‌ی بعد اثربخشی است.

در ادامه به مقایسه مدل‌های ارزیابی بهره وری خدمات در جدول زیر پرداخته می‌شود.

کروستن(۱۹۹۴)		ورینن و همکاران(۱۹۹۸)	
نقاط قوت	نقاط ضعف	نقاط قوت	نقاط ضعف
۱. بهره‌وری خدمت را چند مرحله‌ای می بیند. ۲. ارزیابی کیفی وکمی از خروجی ها و ورودی ها ۳. مشخص نمودن نوع خاص خدمت	۱. مبتنی بر رویکردی فرایندی نیست (نگاه ورودی و خروجی محور به بهره‌وری دارد) ۲. عدم در نظر گرفتن نقش مشتری در بهره‌وری خدمت (مشتری در خدمات تعاملی یکی ازاجزاء اصلی خدمت است که در مدل دیده نشده است). ۳.عدم مدل‌سازی کمی مناسب ۴. عدم ارائه رویکردهای بهبود بهره‌وری خدمت	ارزیابی کیفی وکمی از خروجی ها و ورودی ها	نیست ۲. عدم در نظر گرفتن نقش مشتری در بهره‌وری خدمت ۳. عدم مدل‌سازی کمی مناسب ۴. عدم ارائه رویکردهای بهبود بهره‌وری خدمت ۵. عدم مشخص نمودن نوع خدمت

مدل جانستون و جونز(۲۰۰۴)		مدل گرونروز و اوجاسالو (۲۰۰۴)	
نقاط قوت	نقاط ضعف	نقاط قوت	نقاط ضعف
بهره‌وری خدمت را چند مرحله‌ای می بیند. ۲. ارزیابی کیفی وکمی از خروجی ها و ورودی ها ۳. عدم ارائه رویکردهای بهبود بهره‌وری خدمت	۱. عدم در نظر گرفتن شاخص‌های کیفی در محاسبه بهره‌وری خدمت ۲. عدم در نظر گرفتن نوع خاص خدمت ۳. نداشتن رویکرد فرایندی به بهره‌وری خدمت ۴. عدم ارائه رویکرد-های بهبود بهره‌وری خدمت	۱. بهره‌وری خدمت را چند مرحله‌ای می بیند. ۲. در نظر گرفتن نقش مشتری در بهره‌وری خدمت ۳. تفکیک خروجی های خدمت به دو جزء کیفی و کمی ۴. بهره‌وری خدمت را به عنوان معیاری می‌بیند که کارایی و اثربخشی را یکپارچه می‌کند	۱. عدم مشخص نمودن نوع خدمت ۲. عدم ارائه رویکردهای بهبود بهره‌وری خدمت ۳. عدم اشاره به مدل‌سازی کمی بهره‌وری
مدل لاس‌شوف(۲۰۰۶)		مدل پتز و همکارانش (۲۰۱۲)	

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

نقاط قوت	نقاط ضعف	نقاط قوت	نقاط ضعف
۱. به دلیل اینکه مشتری فاکتور حیاتی در فرایندهای خدمت است میزان بهره-وری خدمت را در تاثیر بر رضایت مشتری می-بیند.	۱.مبتنی بر رویکردی فرایندی نیست ۲. بهره‌وری را جزئی از کارایی می‌داند. ۳. رضایت مشتری را اثربخشی دانسته و آن را از بعد کارایی(بهره‌وری) جدا می‌کند. ۳. عدم مدل‌سازی کمی مناسب ۴. عدم ارائه رویکرد-های بهبود بهره‌وری خدمت ۵. عدم مشخص نمودن نوع خدمت	۱. بهره‌وری خدمت را چند مرحله‌ای می بیند. ۲. ارزیابی کیفی وکمی از خروجی ها و ورودی ها ۳. در نظر گرفتن نقش مشتری در بهره‌وری خدمت ۴. مشخص نمودن نوع خاص خدمت	۱. عدم ارائه رویکردهای بهبود بهره‌وری خدمت ۲. عدم ارائه مدل‌سازی کمی مناسب

با بررسی و تجزیه و تحلیل مدل‌های انجام شده در حوزه بهره وری خدمت می‌توان شکاف های زیر را شناسایی کرد:

۱. شکاف اول – کمبود مطالعات در ارتباط با شناخت عوامل کمی و کیفی موثر بر بهره‌وری خدمات: تمایز واضحی بین شاخص‌های عملکردی، ارزیابی کیفیت، جاری سازی منابع و بهره‌وری خدمت وجود ندارد. رویکردهای موجود ارزیابی برای کارایی فرایند و عملکرد عمدتاً به عنوان بهره‌وری خدمات شناخته شده‌اند. اما این رویکردها به طور کامل پویایی‌های خدمات را در بر نمی‌گیرند[۱۲]. شناسایی عوامل کیفی و کمی موثر بر بهره‌وری خدمت تنها در برخی پژوهش‌ها دیده شده است.از این رو نیاز به شناسایی عوامل کمی و کیفی، شاخص‌های پویا و ایستای موثر بر بهره‌وری خدمت از ضرورت‌های حوزه بهره‌وری خدمت است.

۲. شکاف دوم – نبود رویکرد فرآیند محوری در بهره‌وری صنایع خدماتی: با توجه به رویکردهای فرایند محوری به کسب و کار امروزی، آنچه که در ارتباط با بهره‌وری خدمت دیده می‌شود همان نگاه سنتی ورودی محور و خروجی محور بوده و در این ارتباط حلقه‌ی گم شده‌ی فرایند دیده نشده است. به عبارت دیگر در جایی که برای خدماتی با قابلیت استفاده از رویکرد فرایندی می‌توان به ارزیابی و بهبود بهره‌وری پرداخت، چنین مطالعاتی دیده نشده است.در حالیکه بهینه‌سازی فرایند بیشترین تاثیر را بر بهره‌وری خدمات دارد[۲۳]. پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که رویکرد فرایندی در حوزه‌ی بهره‌وری به خوبی دیده نشده و رویکردهای ارائه شده در حوزه‌ی کارایی بوده است. اگر چه در برخی پژوهش‌ها به ضرورت استفاده از رویکرد فرایند تاکید شده و جریان‌هایی از رویکرد فرایندی دیده می‌شود. با توجه به اینکه رویکرد فرایندی از مبانی کسب و کار امروز است، ضرورت مبنا قرار دادن این رویکرد برای ارزیابی متغیری مانند بهره‌وری در سازمان‌های خدماتی باید بیش از گذشته مورد توجه قرار بگیرد.

۳. شکاف سوم – عدم بحث بر روی بهره‌وری خدمت با توجه به نوع خاص خدمتی که ارائه می‌شود : در عمده مطالعات بهره‌وری خدمات، ارزیابی بهره‌وری بر اساس نوع خاص خدمات انجام نشده است. معیارهای متفاوتی با توجه به نوع خاص خدمت بر روی بهره‌وری خدمت تاثیر می‌گذارد. براساس اسچمنر(۲۰۰۴) معیارهای تماس مشتری(میزان مشارکت مشتری در فرایند خدمت) و شدت نیروی کار از عواملی است که خدمات را از هم متمایز می‌کند. مشتری دو نوع نقش در فرایند تولید خدمت ایفا می‌کند. در برخی خدمات مشتری به عنوان یک مصرف کننده کیفیت خدمت را درک کرده و مبتنی بر ادراکات خود برای خرید خدمت اقدام می‌کند(سازمان-های خدمات انبوه و سازمان‌های خدمات کارخانه‌ای). در نقش دوم مشتری به عنوان یک منبع تولید کننده‌ی

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

خدمت در کنار سایر منابع به تولید خدمت می‌پردازد. در این شرایط مشتری بر روی خدمتی که تولید شده و همچنین کیفیت خدمتی که دریافت کرده است، تاثیر می‌گذارد(سازمان‌های خدمات حرفه‌ای). دانش مشتری و اینکه چگونه در فرایند خدمت عمل می‌کند بر روی زمان اجرای خدمت و همچنین تلاش‌های مورد نیاز توسط نیروی کار و سایر منابع سازمانی تاثیر می‌گذارد. در نتیجه میزان مشارکت مشتری بسته به نوع خدمتی که صورت می‌گیرد بر ارزیابی بهره‌وری خدمت تاثیر می‌گذارد[۲۴]. نیروی کار مورد استفاده در انواع خدمت به عنوان یک ورودی مهم در فرایند ارزیابی بهره‌وری خدمت تاثیر می-گذارد. در سازمان‌های خدماتی مانند خدمات حرفه‌ای که در ارتباط با نیروی کار خود نیازمند مهارت‌های ذهنی بیشتری نسبت به تلاش‌های فیزیکی هستند ارزیابی بهره-وری نیروی کار با سازمان‌هایی مانند خدمات انبوه که نیازمند تلاش‌های فیزیکی بیشتری هستند متفاوت است. از موارد دیگر که توجه به نوع خاص خدمت را در فرایند ارزیابی بهره‌وری ضروری نموده است: توجه به ماهیت خروجی های خدمت، سطح تخصصی بودن نوع خدمت و ....است[۲۵].

لذا نیاز به رویکردی وجود دارد که بتوانند بهره‌وری را براساس نوع خدمت ارزیابی کند. براساس مطالعات محقق تنها پژوهش‌های کروستن(۱۹۹۴)، داک‌ویتز و دیگران(۲۰۱۲)، بیگی و دیگران(۲۰۱۳) و واکر و دیگران(۲۰۱۴) بهره‌وری را براساس نوع خاص خدمت تحلیل نمودند که تحلیل‌ها یا کلی بوده یا براساس همان نگاه ورودی و خروجی محور بوده است، از این رو نیاز به رویکردهایی است که بتوانند بر پایه‌ی آن‌ها بهره‌وری را براساس نوع خاص خدمت تحلیل نمود.

نتیجه گیری:

در دنیای کسب و کار کنونی بهره وری خدمت از مسائل مهمی است که باید بدان توجه ویژه‌ای داشت، در این مقاله سعی شده است تا مدل‌های بهره وری خدمت تجزیه و تحلیل شده و شکاف‌های مورد نظر شناسایی شود. از آن جایی که امروزه کسب و کارها همه به سوی فرایند محوری پیش می‌روند و با توجه به نوع خاص خدمت که با تولید بسیار متفاوت است،باید برای ارزیابی بهره وری در صنایع خدماتی به دنبال مدل‌های پویا و مناسبی بود که قابلیت انعطاف با نوع خاص خدمت را نیز داشته باشند.

Reference:

[1] I. Vuorinen, R. Järvinen, and U. Lehtinen, “Content and measurement of productivity in the service sector: a conceptual analysis with an illustrative case from the insurance business,” *Int. J. Serv. Ind. Manag.*, vol. 9, no. 4, pp. 377–396, 1998.

[2] A. Rai and V. Sambamurthy, “Editorial notes—the growth of interest in services management: opportunities for information systems scholars.” INFORMS, 2006.

[3] J. C. Spohrer and P. P. Maglio, “Toward a science of service systems,” in *Handbook of service science*, Springer, 2010, pp. 157–194.

[4] S. Durdyev, S. Ismail, and N. A. Bakar, “Factors causing cost overruns in construction of residential projects: case study of Turkey,” *Int. J. Sci. Manag.*, vol. 1, no. 1, pp. 3–12, 2012.

[5] C. Kao, “Malmquist productivity index based on common-weights DEA: The case of Taiwan forests after reorganization,” *Omega*, vol. 38, no. 6, pp. 484–491, 2010.

[6] L. Labaka, J. Hernantes, and J. M. Sarriegi, “A holistic framework for building critical infrastructure resilience,” *Technol. Forecast. Soc. Change*, vol. 103, pp. 21–33, 2016.

[7] S. Tangen, “Demystifying productivity and performance,” *Int. J. Product. Perform. Manag.*, vol. 54, no. 1, pp.

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

and H. P. Rauer, "Construction of Productivity Models-A Tool-Supported Approach in the Area of Facility Management," *Enterp. Model. Inf. Syst. Archit.*, vol. 7, no. 1, pp. 28–43, 2015.

[17] L. Nachum, "Measurement of productivity of professional services: Anillustration on Swedish management consulting firms," *Int. J. Oper. Prod. Manag.*, vol. 19, no. 9, pp. 922–950, 1999.

[18] C. P. McLaughlin and S. Coffey, "Measuring productivity in services," *Int. J. Serv. Ind. Manag.*, vol. 1, no. 1, pp. 46–64, 1990.

[19] D. Pilat and P. Schreyer, "Measuring productivity," *OECD Econ. Stud.*, vol. 2001, no. 2, pp. 127–170, 2002.

[20] I. Vuorinen, R. Järvinen, and U. Lehtinen, "Content and measurement of productivity in the service sector," *Int. J.*, vol. 9, no. 4, pp. 377–396, 1998.

[21] B. Lasshof, "Produktivität von Dienstleistungen. Mitwirkung und Einfluss des Kunden. Wiesbaden: Dt. Univ." Verl, 2006.

[22] A. Petz, S. Duckwitz, C. Schmalz, S. Meyer, and C. M. Schlick, "Development of a Model for the Comprehensive Analysis and Evaluation of Service Productivity," vol. 6, no. 10, pp. 2019–2024, 2012.

[23] S. Janeschek, P. Hottum, F. Kicherer, B. Bienzeisler, S. Janeschek, P. Hottum, F. Kicherer, and B. Bienzeisler, "The dynamics of service productivity and value creation : a service life cycle perspective," vol. 2069, no. November, 2016.

[24] C. Grönroos, "Service productivity as mutual learning," 2015.

[25] B. S. Sahay, "Multi-factor productivity measurement model for service organisation," *Int. J. Product. Perform. Manag.*, vol. 54, no. 1, pp. 7–22, 2005.

34–46, 2005.

[8] D. A. V. Guerrieri, "Capital deepening and non-balanced economic growth," *NBER Work. Pap. Ser.*, p. 12475, 2006.

[9] "Productivity in the services sector conventional and current explanations." .

[10] A. Ordanini and A. Parasuraman, "Service innovation viewed through a service-dominant logic lens: a conceptual framework and empirical analysis," *J. Serv. Res.*, p. 1094670510385332, 2010.

[11] A. Zolnowski, M. Semmann, S. Amrou, and T. Böhmann, "Identifying opportunities for service productivity improvement using a business model lens," *Serv. Ind. J.*, vol. 33, no. 3–4, pp. 409–425, 2013.

[12] C. Grönroos and K. Ojasalo, "Service productivity: Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services," *J. Bus. Res.*, vol. 57, no. 4, pp. 414–423, 2004.

[13] V. Lellek and T. Bernhold, "Productivity Measurement of Services–Models and web-based Computer Applications," in *C. Ingley und J. Lockhart (Hg.): Proceedings of the 3rd international conference on management, leadership and governance. Auckland, New Zealand: Academic Conferences & Pu*, 2015, pp. 175–182.

[14] R. Johnston and P. Jones, "Service productivity: Towards understanding the relationship between operational and customer productivity," *Int. J. Product. Perform. Manag.*, vol. 53, no. 3, pp. 201–213, 2004.

[15] M. Baumgärtner and B. Bienzeisler, *Dienstleistungsproduktivität: Konzeptionelle Grundlagen am Beispiel interaktiver Dienstleistungen*. Fraunhofer-IRB-Verlag Stuttgart, 2006.

[16] J. Becker, T. Bernhold, D. Beverungen, N. Kaling, R. Knackstedt, V. Lellek,

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]

[Downloaded from nqpc.ir on 2024-04-26]