

Research Paper

Developing a Healthcare Worker Productivity Model: A Grounded Theory-based Study

Narges Firouzi¹ , *Ali Asghar Shojaei¹ , Babak Hosseinzadeh¹ 

1. Department of Educational Sciences, Faculty of Humanities, Babol Branch, Islamic Azad University, Babol, Iran.



Citation Firouzi N, Shojaei AA, Hosseinzadeh B. [Developing a Healthcare Worker Productivity Model: A Grounded Theory-based Study (Persian)]. *Qom Univ Med Sci J*. 2024; 18:E2978.1. <https://doi.org/10.32598/qums.18.2978.1>

 <https://doi.org/10.32598/qums.18.2978.1>

Received: 11 Nov 2023

Accepted: 31 Jan 2024

Available Online: 26 Nov 2024

ABSTRACT

Background and Objectives The limited resources and the increasing demand for them show the vital importance of paying attention to productivity in the organization. This study aims to develop a human resource (HR) productivity model for healthcare workers in the health center of Qom province, Iran.

Methods This is a qualitative study based on the grounded theory. The participants were 11 specialists and experts in the fields of educational management, productivity, health education, and health promotion in Iran, who were selected using a purposive sampling method until reaching data saturation. A semi-structured interview was used to collect data. The grounded theory method was used to analyze the data by applying open, axial, and selective coding. In this regard, 201 open codes (concepts), 20 axial codes (dimensions and components), and 6 selective codes (main categories) were extracted.

Results The theme "integrated HR management system" had four axial codes: "HR recruitment and supply system", "HR maintenance system", "HR training and improvement system" and "HR utilization system". The causal conditions had three categories: "Structural conditions", "cultural conditions" and "organizational processes". The background conditions included three categories: "Infrastructure factors", "focus on organizational values", and "managerial factors". The intervening conditions consisted of four categories: "support and environmental dynamics", "political-legal factors", "socio-cultural factors", and "economic factors". The strategies included "reform of management structure", "reform of regulations", and "institutionalization of HR management system". Finally, the consequences included "individual", "organizational" and "transorganizational" categories.

Conclusion The healthcare worker productivity model includes four main axial codes and different causal, background, and intervening conditions, strategies, and consequences.

Keywords:Organizational
productivity,
Educational models,
Research models,
Growth*** Corresponding Author:**

Ali Asghar Shojaei, Assistant Professor.

Address: Department of Educational Sciences, Faculty of Humanities, Babol Branch, Islamic Azad University, Babol, Iran.

Tel: +98 (912) 7594026

E-Mail: aliasghar.shojaee@yahoo.com

Copyright © 2024 Qom University of Medical Sciences.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).
Noncommercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.

Extended Abstract

Introduction

Productivity is a common measure of economic or management performance. The attempt to improve and use various resources, such as labor, capital, materials, energy, and information, effectively and efficiently is the goal of all managers in organizations. Appropriate organizational structure, efficient operational methods, safe equipment and tools, a balanced work environment, and, most importantly, competent and worthy human resources (HR) are the necessities that must be taken into account by managers in order to achieve optimal productivity. Since organizations have limited resources and facilities, and many resources are non-renewable or rare, and it takes many years to replace them and requires spending a lot of money, it is not possible to satisfy unlimited needs by relying on such resources and facilities. Therefore, the only logical and feasible way is to obtain maximum efficiency and benefit from the existing resources. This is related to the concept of productivity.

The HR productivity is the most important criterion of productivity. It refers to the optimal use of the potential talents and abilities of employees in order to increase the quantity and quality of production and reduce losses in an organization. Considering the importance of this subject, the present study aims to develop an HR productivity model for healthcare workers in the health center of Qom province, Iran.

Methods

This is a qualitative study based on the grounded theory. The participants were 11 specialists and experts in the fields of educational management, productivity, health education, and health promotion in Iran, who were selected using a purposive sampling method until reaching data saturation. A semi-structured interview was used to collect data. The grounded theory method was used to analyze the data. In this regard, open, axial, and selective coding were used. In the open coding stage, the transcriptions were read several times, and the key statements were extracted and recorded. In axial coding, categories were connected to their subcategories to provide more detailed and complete explanations about the phenomenon. In the selective coding stage, the categories were integrated and refined to form the theoretical framework. During this process, 201 open codes (concepts), 20 axial codes (dimensions and components), and 6 selective codes (main themes) were extracted and their characteristics were identified.

Results

The theme “integrated HR management system” had four axial codes: “HR recruitment and supply system”, “HR maintenance system”, “HR training and improvement system”, and “HR utilization system”. The causal conditions in the productivity model had three categories: “Structural conditions”, “cultural conditions” and “organizational processes”. The background conditions in the productivity model included three categories: “Infrastructure factors”, “focus on organizational values”, and “managerial factors”. The intervening conditions in the productivity model consisted of four categories: “support and environmental dynamics”, “political-legal factors”, “socio-cultural factors”, and “economic factors”. The strategies included “reform of management structure”, “reform of regulations”, and “institutionalization of HR management system”. Finally, the consequences included “individual”, “organizational” and “transorganizational” categories.

Conclusion

The productivity model of healthcare workers includes four main components: HR recruitment and supply system, HR maintenance system, HR training and improvement system, and HR utilization system. The productivity of healthcare workers is affected by different causal, background, and intervening conditions. The strategies to improve their productivity include reforming the management structure, reforming regulations, and institutionalizing the HR management system. It can have individual, organizational and transorganizational consequences.

Ethical Considerations

Compliance with ethical guidelines

This study was approved by the ethics committee of [Islamic Azad University, Babol Branch](#) (Code: R.IAU.BABOL.REC.1399.085). Informed consent was obtained from all participants. They were assured of the confidentiality of their information.

Funding

This article was extracted from doctoral dissertation of Narges Firouzi, at [Islamic Azad University, Babol Branch](#). This research did not receive any specific grant from funding agencies in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

Authors contributions

The authors contributed equally to preparing this article.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.

مقاله پژوهشی

ارائه الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت: یک پژوهش داده‌بنیاد

نرگس فیروزی^۱، علی اصغر شجاعی^۱، بابک حسین‌زاده^۱

۱. گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران.

Use your device to scan
and read the article online

Citation Firouzi N, Shojaei AA, Hosseinzadeh B. [Developing a Healthcare Worker Productivity Model: A Grounded Theory-based Study (Persian)]. *Qom Univ Med Sci J.* 2024; 18:E2978.1. <https://doi.org/10.32598/qums.18.2978.1>

doi <https://doi.org/10.32598/qums.18.2978.1>

چکیده

زمینه و هدف: محدودیت منابع از یک‌سو و تقاضای روزافزون برای آن‌ها از سوی دیگر، اهمیت حیاتی توجه به بهره‌وری را به‌عنوان تنها راه ادامه حیات بشر و طی طریق به سوی کمال نشان می‌دهد. هدف پژوهش حاضر، طراحی الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت در مرکز بهداشت استان قم در سال ۱۴۰۰ بود.

روش بررسی: روش پژوهش کیفی بوده و از لحاظ ماهیت از روش داده‌بنیاد بهره گرفته شد. مشارکت‌کنندگان شامل ۱۱ نفر از متخصصان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت آموزشی، آموزش و بهداشت و ارتقای سلامت در کشور بودند که به روش نمونه‌گیری هدفمند به‌عنوان مطلعین کلیدی انتخاب شدند. حجم نمونه موردنظر بر مبنای اشباع نظری داده‌ها تعیین شد. داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته گردآوری شدند. اعتبار و روایی داده‌ها از طریق دو روش بازبینی مشارکت‌کنندگان و کدگذاری مجدد توسط خبرگان به دست آمد. داده‌ها به‌وسیله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی تحلیل شدند و درنهایت، ۲۰۱ کد باز (مفاهیم)، ۲۰ کد محوری (ابعاد و مؤلفه‌ها) و ۶ کد انتخابی (مقوله‌های اصلی) احصا شد.

یافته‌ها: مقوله‌های عمده و هسته‌ای در قالب ابعاد شش‌گانه شرایط علی، پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها به سطح انتزاعی بالاتر ارتقا داده شدند.

نتیجه‌گیری: افزایش بهره‌وری بر کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی و اثربخشی سازمان به‌طور مستقیم تأثیر مثبت دارد.

تاریخ دریافت: ۱۲ آبان ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۰۳ بهمن ۱۴۰۲

تاریخ انتشار: ۰۶ آذر ۱۴۰۳

کلیدواژه‌ها:

بهره‌وری سازمانی،
مدل‌های آموزشی
پژوهشی، رشد

* نویسنده مسئول:

دکتر علی اصغر شجاعی

نشانی: بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بابل، دانشکده علوم انسانی، گروه علوم تربیتی.

تلفن: ۰۲۶-۷۵۹۴۰۲۶ (۹۱۲) ۹۸+

رایانامه: aliasghar.shojaee@yahoo.com

Copyright © 2024 Qom University of Medical Sciences.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Noncommercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.

مقدمه

مدت‌زمانی است که فرد مشغول به کار است. اثربخشی، میزان کوشش انسانی است که نتایج مطلوب را در محصول و کیفیت به وجود می‌آورد. بنابراین، اقداماتی که اثربخشی انسان در محیط کاری را افزایش دهند، حائز اهمیت بوده و بهره‌وری را بهبود خواهند بخشید [۷].

بهره‌وری نیروی انسانی مهم‌ترین معیار بهره‌وری است، زیرا عنصر اساسی در هر گونه تلاش برای بهبود بهره‌وری نیروی انسانی است. آلفرد مارشال با ارزش‌ترین سرمایه‌گذاری را پرورش نیروی انسانی قلمداد می‌کند. در تاریخچه بهره‌وری، ابتدا توجه کمی به بهره‌وری نیروی انسانی می‌شد و بیشتر پیشرفت‌ها در زمینه‌ای از بهره‌وری بود که آن را بهره‌وری سرمایه می‌خواندند. بهره‌وری منابع انسانی عبارت است از استفاده بهینه از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالفعل و بالقوه منابع انسانی در جهت افزایش کمی و کیفی تولید و کاهش تلفات و ضایعات، به گونه‌ای که افراد ضمن ارائه کار بهتر و بیشتر از زندگی کاری مطلوب‌تری نیز برخوردار شوند [۸]. باتوجه به اهمیت این موضوع، مطالعه حاضر با هدف طراحی الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت در مرکز بهداشت استان قم در سال ۱۴۰۰ انجام شد.

مواد و روش‌ها

در مطالعه حاضر که به روش کیفی است، از نظریه داده‌بنیاد استفاده شده است. مشارکت‌کنندگان شامل متخصصان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت آموزشی، آموزش و بهداشت و ارتقای سلامت در کشور بودند که از طریق نمونه‌گیری هدفمند، ۱۱ نفر به عنوان مطلعین کلیدی انتخاب شدند. باتوجه به اینکه این پژوهش تلاش دارد تا با واکاوی مسئله از دیدگاه‌های مختلف و بررسی تجربیات صاحب‌نظران، بررسی ژرفی از بهره‌وری مراقبین سلامت داشته باشد و الگوی مناسبی ارائه کند، از روش داده‌بنیاد استفاده شد.

به منظور گردآوری داده‌های پژوهش از ابزار مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. مشارکت‌کنندگان متخصصان، خبرگان و صاحب‌نظران حوزه بهره‌وری، مدیریت آموزشی، آموزش بهداشت و ارتقای سلامت در کشور بودند که در حوزه بهره‌وری، تخصص آکادمیک، مطالعه تجربی، چاپ کتاب و مقاله داشتند. دلیل انتخاب این گروه از افراد در پژوهش آن بود که این پژوهش در صدد ارائه مدلی برای بهره‌وری مراقبین سلامت است؛ از این رو، انجام چنین مهمی مستلزم در نظر گرفتن نظرات کارشناسان و متخصصان خبره حوزه بهره‌وری مراقبین سلامت است. برای انتخاب افراد نمونه از روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع نظری استفاده شد. بر این اساس، در این پژوهش به صورت هدفدار، آن دسته از استادان و خبرگان دانشگاهی انتخاب شدند که بیشترین اطلاعات را درباره بهره‌وری داشتند. معیار انتخاب این افراد مدرک تحصیلی مرتبط، چاپ مقاله و کتاب مرتبط بود.

بهره‌وری موضوعی است که از ابعاد مختلف به آن نگریسته شده و هر روز کاربرد و اهمیت آن بیش از پیش روشن می‌شود. بهره‌وری موضوع مشترکی در اقتصاد و مدیریت به شمار می‌رود که هم در کتب اقتصاد و هم مدیریتی، فصلی را به آن اختصاص می‌دهند [۱]. تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمان‌های اقتصادی و واحدهای تولیدی صنعتی و مؤسسات خدماتی است [۲]. وجود ساختار سازمانی مناسب، روش‌های اجرایی کارآمد، تجهیزات و ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و از همه مهم‌تر، نیروی انسانی واجد صلاحیت و شایسته از ضروریاتی هستند که برای نیل به بهره‌وری مطلوب باید مورد توجه مدیران قرار گیرند. مشارکت کارکنان در امور و تلاش‌های هوشیارانه و آگاهانه آنان همراه با انضباط کاری می‌تواند بر میزان بهره‌وری و تعمیر برای بهبود بهره‌وری به‌ویژه در یک محیط متلاطم و توأم با ناامنی تأثیر بگذارد [۳].

باتوجه به اینکه منابع و امکانات محدودی در اختیار سازمان است و بسیاری از منابع تجدیدنپذیر هستند، یا شکل‌گیری مجدد آن‌ها سال‌های زیادی را می‌طلبد، یا بعضی از منابع کمیاب هستند به‌طوری که فراهم کردن این منابع به صرف هزینه زیاد نیاز دارد و همچنین افزایش جمعیت و در پی آن افزایش مصرف و تولید، روزبه‌روز بر محدودیت منابع می‌افزاید؛ از این رو، امکان ارضای نیازهای نامحدود با تکیه بر چنین منابع و امکاناتی هرگز میسر نیست. بنابراین تنها راه منطقی و امکان‌پذیر، کسب حداکثر بازدهی و فایده از حداقل منابع است که این نکته در مسئله بهره‌وری مستتر است و توجه به آن می‌تواند به نفع خود سازمان و جامعه‌ای که سازمان در آن قرار دارد باشد [۴].

بهره‌وری، نگرشی فرهنگی است که در آن، انسان فعالیت‌های خود را هوشمندانه و خردمندانه انجام می‌دهد تا بهترین نتیجه را در دستیابی به اهداف مادی و معنوی خود کسب کند. به بیانی دیگر، می‌توان گفت هدف بهره‌وری، به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، سرمایه، مواد خام تولیدی، زمان و غیره، به شیوه‌ای عملی از طریق کاهش هزینه‌های تولید به منظور گسترش بازار، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی، به شکلی است که به نفع کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان باشد [۵].

نیروی انسانی، مهم‌ترین داده در تولید کالا و ارائه خدمات به شمار می‌آید. تمامی افراد یک سازمان اعم از کارگران، مهندسان، مدیران، سرپرستان، سرکارگران، کارفرمایان و اعضای اتحادیه‌های کارگری، نقشی قابل توجه در بهبود بهره‌وری بر عهده دارند [۶]. نقش هر فرد دارای دو جنبه عملکرد و اثربخشی است. عملکرد، میزان کوششی است که افراد در کار به عمل می‌آورند یا

مصاحبه‌شونده شماره ۵: «مدیریت منابع انسانی پیش از هر چیز نیازمند یک جذب کارآمد است که مدیریت امور استخدامی و طراحی مشاغل را براساس شاخص‌های علمی در رأس امور خودش قرار دهد.»

مصاحبه‌شونده شماره ۱: «وجود فرصت رشد و ارتقای شغلی و حتی فردی، اگر پیوسته و دائم باشد، یکی از اصلی‌ترین عناصر ایجاد انگیزه برای توسعه افراد در سازمان‌ها و در ادامه، ماندگاری و کارآمدی آن‌ها شمرده می‌شود که خود این موضوع از مؤلفه‌های بهره‌وری محسوب خواهد شد.»

براساس آنچه مشارکت‌کنندگان بیان داشتند، مؤلفه‌های اصلی مدل بهره‌وری مراقبین سلامت در **جدول شماره ۱** ارائه شده است.

سؤال اول

شرایط علی‌الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت کدام‌ها هستند؟

نظرات مشارکت‌کنندگان پژوهش نشان داد شرایط علی اثرگذار بر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت از ۳ مقوله «شرایط ساختاری»، «شرایط فرهنگی» و «فرایندهای سازمانی» تشکیل شده است. برخی از نظرات مشارکت‌کنندگان به شرح زیر است:

مصاحبه‌شونده شماره ۷: «عوامل مؤثر بر بهره‌وری مراقبین سلامت بیشتر در بستر توسعه سازمانی، رهبری و مدیریت کارآمد سلامت ایجاد می‌شود. نظام سلامت می‌بایست در مقایسه با سایر سازمان‌ها جذابیت بیشتری برای افراد داشته باشد. حقوق بهتر، امکانات رفاهی بیشتر، نردبان شغلی سریع و مبتنی بر شایستگی، توجه به نیازهای افراد و غیره بیشتر موردتوجه قرار گیرد.»

مصاحبه‌شونده شماره ۱: «یکی از مسائل و مباحث مهم برای نظام سلامت، دور شدن از ساختار متمرکز که در پایتخت مدیریت می‌شود و نزدیک شدن به ساختار نیمه‌متمرکز است. این مهم در کنار فرهنگ‌سازی در سطح عموم اجتماع برای افزایش مقام پرسنل مشغول در امور سلامت می‌تواند عامل مؤثر باشد. باید تأکید کنم که حمایت سازمان‌های همسو با نظام سلامت برای توسعه ساختار و قوانین و مقررات و تأمین نیازهای مالی این سازمان نیز از جمله عوامل مؤثر است.»

براساس آنچه مشارکت‌کنندگان بیان داشتند شرایط علی الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت در **جدول شماره ۲** ارائه شده است.

در این راستا با ۱۱ صاحب‌نظر مصاحبه به عمل آمد. حجم نمونه در بخش کیفی بر مبنای قانون اشباع نظری داده‌ها تعیین شد؛ بدین معنی که نمونه‌گیری تا زمانی ادامه پیدا کرد که همچنان بتوان مؤلفه‌ها و مقوله‌های جدیدی را از دیدگاه‌های افراد مشارکت‌کننده استخراج کرد و به محض تکرار شدن مقوله‌ها توسط مشارکت‌کننده‌های بعدی، فرایند نمونه‌گیری و گردآوری داده‌ها متوقف شد. در مطالعه حاضر، اشباع نظری مقوله‌ها در مصاحبه ۱۰ برای پژوهشگر به دست آمد، اما پژوهشگر پس از آن یک مصاحبه تکمیلی نیز با مشارکت‌کنندگان انجام داد. فرایند مصاحبه، ضبط یا یادداشت‌برداری و سپس بازنویسی شد. تمامی مشارکت‌کنندگان از قبل و به‌وسیله پست الکترونیک یا مراجعه حضوری در جریان هدف و سؤالات مصاحبه قرار گرفته بودند و پس از پیگیری تلفنی و اعلام موافقت افراد و تعیین زمان و مکان ملاقات، مصاحبه برگزار شد.

تحلیل داده‌ها از طریق فرایند کدگذاری مبتنی بر طرح نظام‌دار داده‌بنیاد برای طراحی الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت انجام شد. از روش تحلیل تم که مبتنی بر کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی است استفاده شد. به‌طور مشخص در مرحله کدگذاری باز، متن مصاحبه‌ها یا یادداشت‌ها چندین بار خوانده شد و جملات اصلی آن استخراج و به‌صورت کدهایی ثبت شد و سپس کدهای مشابه در دسته‌هایی قرار داده شدند. در ادامه، در کدگذاری محوری، طبقات به طبقات فرعی خود ربط داده شدند تا تبیین‌های دقیق‌تر و کامل‌تری درباره پدیده ارائه شود. همچنین در این مرحله دسته‌های اولیه در کدگذاری باز تشکیل و با هم مقایسه شدند و آن‌هایی که با هم شباهت داشتند، حول محور مشترکی قرار گرفتند. در مرحله کدگذاری انتخابی فرایند یکپارچه‌سازی و پالایش مقوله‌ها صورت گرفت، به این ترتیب که پژوهشگر با ایجاد یک آهنگ و چیدمان خاص در بین مقوله‌ها، آن‌ها را برای ارائه و شکل‌دهی یک تئوری تنظیم کرد. در ابتدا ضمن یکپارچه‌سازی و خالص کردن طبقات، درمورد انتخاب مقوله مرکزی تصمیم‌گیری شد و سپس به مقوله اصلی ربط داده شد. طی این فرایند ۲۰۱ کد باز (مفاهیم)، ۲۰ کد محوری (ابعاد و مؤلفه‌ها) و ۶ کد انتخابی (مقوله‌های اصلی) استخراج و ویژگی‌های آن‌ها شناسایی شد.

یافته‌ها

براساس نظرات مشارکت‌کنندگان از بین مقوله‌های استخراج‌شده، مقوله «نظام یکپارچه مدیریت منابع انسانی» به‌منزله پدیده محوری در نظر گرفته شد و در مرکز مدل قرار گرفت. پدیده محوری از ۴ مقوله «نظام جذب و تأمین منابع انسانی»، «نظام حفظ و نگهداری منابع انسانی»، «نظام آموزش و بهسازی منابع انسانی» و «نظام به‌کارگیری منابع انسانی» تشکیل شده است. برخی از نظرات مشارکت‌کنندگان به شرح زیر است:

جدول ۱. مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و مفاهیم احصاشده به‌مثابه پدیده محوری

کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
		جذب، انتخاب و توسعه افراد
		شایسته‌سالاری در استخدام
		ارزیابی جامع مدیریت منابع انسانی در زمان مشخص
		شناسایی مهارت‌های شغلی موردنیاز پست‌های سازمانی
		همکاری با اعضای سازمان به‌منظور انتقال تجارب یکدیگر
	نظام جذب و تأمین منابع انسانی	ایجاد انگیزه برای پیوستن و ماندن در سازمان
		مدیریت امور استخدامی
		طراحی مشاغل براساس شاخص‌های علمی
		وجود فرصت رشد و ارتقای شغلی
		وجود فرصت رشد فردی
		برنامه مدون برای عجزین شدن با شغل
		تلاش برای بالا بردن توانایی علمی - آموزشی اعضای سازمان
		آموزش نظم و آراستگی به اعضای سازمان
		افزایش توانمندی تسهیم دانش به محیط کار
		توسعه منابع آموزشی
	نظام آموزش و بهسازی منابع انسانی	برنامه مدون برای پیشرفت شغلی
مؤلفه محوری (نظام یکپارچه مدیریت منابع انسانی)		وجود تعامل و همکاری بین سطوح سازمانی
		درگیر کردن اعضای سازمان در فرایندهای تصمیم‌گیری
		نیازسنجی مدون در زمینه آموزش ضمن خدمت
		توسعه و تنوع‌بخشی مهارت‌های شغلی
		نگرش مثبت به تغییرات فناوری‌ها در تمامی سطوح سازمان
		نهادینه‌سازی مدیریت دانش
		افزایش قدرت تحلیل‌گری
		تأمین رفاه و بیمه اعضای سازمان
		تفویض اختیار متناسب با مسئولیت اعضای سازمان
		جبران خدمات ویژه
	نظام حفظ و نگهداری منابع انسانی	توسعه منزلت اجتماعی اعضای سازمان
		تقدیر و تشکر اعضای سازمان از سوی مدیریت
		توجه به امور بازنشستگی
		ایجاد انگیزه در نیروی منابع انسانی
		چرخش شغلی
	نظام به‌کارگیری منابع انسانی	انضباط کاری
		توجه به لنگرهای مسیر شغلی

جدول ۲. مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و مفاهیم احصاشده به‌مثابه شرایط علی

کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
		باور مدیران به تأثیر منابع انسانی کارآمد تمهد عملکردی مدیران در جذب، نگهداشت و ارتقای منابع انسانی شایسته‌سالاری در سازمان عدم تبعیض بین اعضای سازمان پذیرش تضاد بین گروه‌های سازمانی رتبه‌بندی کارکنان براساس شاخص‌های علمی ارزیابی مستمر به‌منظور ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی آینده‌نگری و فرصت‌جویی طلب مشورت از متخصصان مدیریت منابع انسانی ثبات و امنیت شغلی توسعه شهرت سازمانی در سطح جامعه توسعه فرهنگ حمایت‌گرایانه و جو مطلوب سازمانی استقبال از تغییر و عدم اطمینان ایجاد فضای شغلی مناسب برای نخبگان وجود مدیریت خلاق و کارآمد برگزاری کلاس مشاوره در زمینه‌های موردنیاز اعضای سازمان ایجاد فرصت‌های رشد در پست‌های سازمانی توسعه نوآوری و خلاقیت در سطوح سازمان تخصص‌گرایی کارگاه‌های آموزشی به‌منظور توسعه آموزش‌های سازمانی انعطاف‌پذیری در سلسله‌مراتب سازمانی تنظیم روابط کاری متناسب با ویژگی‌های شغلی توسعه شبکه‌های اجتماعی و ارتباطی ارتباط رشته تحصیلی با پست‌های مدیریتی وجود رقابت سالم بین اعضای سازمان به رسمیت شناختن مدیریت استعداد نظام جامع ارتقای سازمانی شناسایی وضعیت کنونی مدیران نسبت به توانمندی و دانش سازمانی ترسیم شرایط ایده‌آل نیروی منابع انسانی پشتیبانی و حمایت مدیریت جامعه‌پذیری اعضای سازمان مدیریت سرمایه فکری تمرکززدایی در ساختار کلی نظام سلامت بهره‌گیری از مدیریت مبتنی بر وب
شرایط فرهنگی		
شرایط علی		
	شرایط ساختاری	

کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
		سطح‌بندی استعدادهای موجود در سازمان
		برگزاری مصاحبه شغلی برای آشنایی با سطح استعداد اعضای سازمان
		به‌کارگیری مدیران با مهارت و تخصص بالا
		ارزیابی و پایش کارایی و اثربخشی نیروی انسانی
		علمی‌سازی روش‌های جذب و به‌کارگیری منابع انسانی
		توسعه کار تیمی بین اعضای سازمان
		استقلال مدیریت
		مدیریت اطلاعات و ارتباطات
		توانمندسازی روان‌شناختی نیروی انسانی
شرایط علی	فرایندهای سازمانی	توزیع هماهنگ نخبگان در سطوح سازمانی
		بهره‌گیری از نظام انتقادات و پیشنهادات
		نظرخواهی از کارکنان در تمامی سطوح
		اصلاح نحوه گزینش افراد در پست‌های سازمانی متناسب با اصول علمی
		شکل‌گیری دیدگاه نوین در جذب و نگهداشت منابع انسانی در ذهن مدیران
		ارزیابی میزان آمادگی نیروی انسانی برای موقعیت‌های شغلی بالاتر
		سرعت بخشیدن به توسعه استعدادهای سازمانی
		چابک‌سازی سازمانی
		تصمیم‌گیری مشارکتی

سؤال دوم

براساس آنچه مشارکت‌کنندگان بیان داشتند شرایط زمینه‌ای الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

سؤال سوم

شرایط مداخله‌گر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت کدام‌ها هستند؟

نظرات مشارکت‌کنندگان پژوهش نشان داد شرایط مداخله‌گر اثرگذار بر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت از ۴ مقوله «حمایت و پویایی‌های محیطی»، «عوامل سیاسی - قانونی»، «عوامل فرهنگی - اجتماعی» و «عوامل اقتصادی» تشکیل شده است. برخی از نظرات مشارکت‌کنندگان به شرح زیر است:

مصاحبه‌شونده شماره ۵: «نظام سلامت یکی از سازمان‌های مهم در هر جامعه‌ای است که نقش توسعه‌ای دارد و به‌شدت تحت تأثیر شرایط جامعه است. رشد اقتصادی جامعه، شرایط بین‌المللی و تحریم‌ها، میزان توجه و اهمیت جامعه، همه و همه عوامل محیطی هستند که تأثیرگذار هستند.»

شرایط زمینه‌ای الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت کدام‌ها هستند؟

نظرات مشارکت‌کنندگان پژوهش نشان داد شرایط زمینه‌ای اثرگذار بر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت از ۳ مقوله «عوامل زیرساختی»، «تمرکز بر ارزش‌های سازمانی» و «عوامل مدیریتی» تشکیل شده است. برخی از نظرات مشارکت‌کنندگان به شرح زیر است:

مصاحبه‌شونده شماره ۵: «نظام سلامت ازجمله نظام‌هایی است که تفاوت اساسی با سازمان‌های دیگر ازجمله سازمان‌های صنعتی دارد. اساس این نظام، انسان و کار با انسان است، پس باید تمرکز ویژه‌ای بر ارزش‌ها و توسعه ارزش‌هایی همچون عدالت، ضابطه‌گرایی و دین‌محوری داشته باشد.»

مصاحبه‌شونده شماره ۹: «مدیریت در نظام سلامت نقش کلیدی در این زمینه دارد. در این راستا پرهیز از سلیقه‌ای عمل کردن مدیران در فرایندهای مدیریت انسانی می‌تواند راهگشا باشد.»

جدول ۳. مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و مفاهیم احصاشده به‌مثابه شرایط زمینه‌ای

کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
	عوامل زیرساختی	توسعه تکنولوژی و فناوری‌های روز حذف موانع اداری و سازمانی برای توسعه کارکنان ساختار سازمانی منعطف توسعه آموزش‌های ضمن خدمت پرورش رهبران تحول‌گرا برنامه‌ریزی استراتژیک راهبردی با رویکرد منابع انسانی حرکت براساس اسناد بالادستی تسهیل ادامه تحصیل نیروی منابع انسانی توجه به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی همچون سن و جنسیت افراد توسعه چشم‌اندازهای سازمانی
شرایط زمینه‌ای	تمرکز بر ارزش‌های سازمانی	توسعه اخلاق حرفه‌ای نهادینه‌سازی اصول اخلاق کاری - اسلامی عدالت‌محوری در فرایندهای کاری تسهیل ارتقای کیفی نیروی انسانی ایجاد محیط سالم سازمانی به‌کارگیری افراد در جای صحیح خود ضابطه‌گرایی در فرایند کاری
	عوامل مدیریتی	عدم مداخله غیرضروری در فعالیت‌های نیروی انسانی پرهیز از سلیقه‌ای عمل کردن مدیران در جذب نیروهای انسانی عدم سلیقه‌ای انتخاب کردن افراد در پست‌های مدیریتی کسب آمادگی ذهنی برای انجام تغییرات سازمانی بهره‌گیری از تجارب موفق سازمان و مدیران دیگر ترسیم شرایط ایده‌آل برای نیروی منابع انسانی

مراقبین سلامت شامل مقوله‌های «اصلاح ساختار مدیریت»، «اصلاح قوانین و آیین‌نامه‌ها» و «تهداینه‌سازی نظام مدیریت منابع انسانی» هستند. برخی از نظرات مشارکت‌کنندگان به شرح زیر است:

مصاحبه‌شونده شماره ۴: «راهبردهای بسیاری هستند که در زمینه بهره‌وری منابع انسانی در دست مدیران قرار دارند، به‌طور مشخص راهبردهای پیش رو. استفاده از مدیران با روحیه خلاق و نوآور می‌تواند یک راهبرد باشد، چرا که مدیریت در رأس سازمان جریان حاکم بر فضای سازمان را هدایت می‌کند. راهبرد دیگر تعیین الزامات مدیریتی مدیریت منابع انسانی است.»

مصاحبه‌شونده شماره ۶: «آنچه مدیران در نظام سلامت به‌عنوان راهبرد می‌توانند از آن برای توسعه بهره‌وری منابع انسانی بهره ببرند، مدیریت کارآمد و اثربخش فعالیت‌ها و برنامه‌های

مصاحبه‌شونده شماره ۱۱: «بحث اعتماد در سطح عموم جامعه باتوجه به فعل و انفعالاتی که در چند سال اخیر پشت سر گذاشتیم کاهش پیدا کرده. شاهد هستیم اعتماد عمومی در سطح اجتماع نسبت به گذشته و چند دهه گذشته پایین‌تر آمده است. باید کاری کرد تا اعتماد عمومی به نظام سلامت و فعالیت‌هایی که انجام می‌دهد افزایش پیدا کند.»

براساس آنچه مشارکت‌کنندگان بیان داشتند شرایط مداخله‌گر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت در **جدول شماره ۴** ارائه شده است.

سؤال چهارم

راهبردهای الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت کدام‌ها هستند؟

بر مبنای نظرات مشارکت‌کنندگان، راهبردهای الگوی بهره‌وری

جدول ۴. مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و مفاهیم احصاشده به‌منابه شرایط مداخله‌گر

کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
	حمایت و پویایی‌های محیطی	ایجاد خزانة استعداد در سازمان‌ها پرورش خلاقیت در محیط‌های کاری توسعه تفکر انتقادی در نظام سلامت تخصیص بودجه کافی برای شناسایی استعدادهای توسعه سازمان‌های حامی نخبگان تقاضای بازار برای جذب نخبگان میزان درآمد افراد در محیط خارج از سازمان همکاری علمی بین نظام سلامت و سازمان‌های نخبه‌پرور بررسی دقیق شرایط محیطی و اجتماعی محدودیت‌های قانونی دخالت‌های سیاسی نمایندگان و سایر مسئولان تأثیرات رسانه‌های اجتماعی و جمعی حمایت مالی و معنوی دولت از نظام سلامت شرایط رقابتی در بازار کار عدم انتخاب افراد براساس شایستگی نبود تحقیقات آینده‌نگر ثبات اقتصادی تحریم‌های بین‌المللی رقابت در جذب با سایر سازمان‌ها فردگرایی و جمع‌گرایی نظام تربیتی موجود توسعه اعتماد عمومی همکاری با بخش‌های خصوصی توسعه پایگاه‌های اطلاعاتی
شرایط مداخله‌گر	عوامل سیاسی - قانونی	
	عوامل اقتصادی	
	عوامل فرهنگی - اجتماعی	

مراقبین سلامت شامل مقوله‌های «فردی»، «سازمانی» و «فراسازمانی» است. برخی از نظرات مشارکت‌کنندگان به شرح زیر است:

مصاحبه‌شونده شماره ۴: «طبیعتاً هنگامی که در مرحله جذب براساس شایستگی دست به انتخاب بزنیم و افراد شایسته را در مسند کار قرار دهیم و در طول فرایند کار برای توسعه و ارتقای آن برنامه‌ریزی مدون داشته باشیم، می‌توانیم شاهد بهره‌وری در نظام سلامت باشیم.»

سازمان برای حمایت از فعالیت‌های مدیریت منابع است. براساس آنچه مشارکت‌کنندگان بیان داشتند راهبردهای الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت در **جدول شماره ۵** ارائه شده است.

سؤال پنجم

پیامدهای الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت کدام‌ها هستند؟

بر مبنای نظرات مشارکت‌کنندگان، پیامدهای الگوی بهره‌وری

جدول ۵. مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و مفاهیم احصاشده به‌مثابه راهبردها

کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
	اصلاح ساختار مدیریت	تعیین الزامات مدیریتی در حوزه منابع انسانی توسعه مدیریت کارآمد و اثربخش استفاده از مدیران با روحیه خلاق و نوآوری بهره‌گیری از مدیران با سابقه سیاست‌گذاری اجرایی کاهش بروکراسی اداری مدیریت راهبردی و جهادی در فرایندهای گزینشی
راهبردها		اهمیت دادن به نیروی منابع انسانی دانشی تسریع در فرایند استخدامی تا مرحله رسمی امکان شناخت سازمانی برای نیروی انسانی قدرت تصمیم‌گیری دادن به نیروی انسانی مدیریت هوشمند آموزش‌های سازمانی برقراری ارتباط مؤثر بین دانشگاه و نظام سلامت وضع و اصلاح قوانین حمایتی انعطاف‌پذیری در قوانین تسهیل فرایندها و رفع موانع قانونی در نظام مدیریت منابع انسانی تأسیس مرکز مشاوره شغلی تعیین خط‌مشی‌های سازمانی همسو با نظام مدیریت منابع انسانی برقراری تعادل بین کار و زندگی افزایش عملکرد بر پایه عملکرد فردی و گروهی شبکه‌سازی درونی و بیرونی به‌منظور توسعه ارتباطات توسعه تفکر استراتژیک تشویق نوآوری توسعه مهارت‌ها، تخصص و تعهد کارکنان توسعه اصل بهبود مستمر ارتقای کیفی فعالیت‌های سازمانی تیم‌پذیری مدیران و کارکنان
	اصلاح قوانین و آیین‌نامه‌ها	
	نهادینه‌سازی نظام مدیریت منابع انسانی	

فرایند به رضایت می‌رسد و هم سازمان.»

براساس آنچه مشارکت‌کنندگان بیان داشتند پیامدهای الگوی بهره‌وری مراقبین نظام سلامت در **جدول شماره ۶** ارائه شده است.

مصاحبه‌شونده شماره ۷: «یکی از جنبه‌هایی که به‌عنوان پیامد برای سازمان می‌تواند مورد توجه قرار بگیرد، افزایش انگیزه منابع انسانی است که این انگیزه زمینه‌ای ایجاد خواهد کرد که افراد با مسئولیت و وجدان کاری برای سازمان تلاش کنند. خب نتیجه این تلاش عملکرد سازمانی مطلوب هست. پس هم فرد در این

جدول ۶. مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و مفاهیم احصاشده به‌مثابه پیامدها

کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
		رضایت مراجعه‌کنندگان
		توسعه همه‌جانبه کارکنان
		بالا رفتن انگیزش اعضای سازمانی
		توسعه احساس خودکارآمدی
		افزایش تعهد سازمانی
		وچنان کاری بالا
		شکل‌گیری یادگیری سازمانی پایدار
		توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی
		وفاداری سازمانی
		عملکرد سازمانی مطلوب
	فردی	پرورش کارکنان مستعد
		حمایت همکاران
		کاهش فرسودگی شغلی
		کاهش اهمال‌کاری شغلی
		خشنودی شغلی
		رضایت شغلی
		شناخت سازمانی
		روحیه تیمی
		ایجاد تفاهم
		تقویت روحیه مثبت‌نگری
		اثربخشی سازمانی
		کارایی سازمانی
		شکل‌گیری اجتماع یادگیری
		افزایش خلاقیت و نوآوری
		بهره‌وری سازمانی
		تعالی سازمانی
	سازمانی	ارتقای علمی نظام سلامت
		ایجاد سازمان یادگیرنده
		اثربخشی آموزش‌های سازمانی
		توسعه ارتباطات سازمانی
		تلاش برای ارتقای فردی

پیامدها

کدهای گزینشی	کدهای محوری	کدهای باز
		پرورش نیروی انسانی متعهد
		کسب مزیت رقابتی
		بهبود کیفیت آموزشی
	سازمانی	کاهش هدررفت منابع
		توسعه اخلاق آموزش و اخلاق حرفه‌ای
پیامدها		تعامل و همکاری علمی بین اعضای سازمانی
		رضایت جامعه
		توسعه همه‌جانبه کشور (توسعه پایدار)
		رونق تولید و اقتصاد
	فراسازمانی	توسعه مشارکت‌های اجتماعی
		تأمین نیروی منابع انسانی برای بخش‌های دیگر
		کاهش خشونت و رفتارهای ناپه‌نجار اجتماعی

بحث

نخستین یافته پژوهش حاضر در خصوص نظام یکپارچه مدیریت منابع انسانی، این بود که این پدیده به‌منزله پدیده محوری مطرح شد. دلیل انتخاب این مقوله به‌عنوان پدیده محوری این بود که در اغلب داده‌ها رد پای آن را می‌توان به‌وضوح مشاهده کرد. به عبارت دیگر، اغلب پاسخ‌دهندگان اشاره داشته‌اند که نظام سلامت به‌منظور توسعه بهره‌وری مراقبین سلامت نیازمند نظام یکپارچه مدیریت منابع انسانی است. بنابراین می‌توان این مقوله را در مرکز قرار داد و دیگر مقوله‌ها را به آن مرتبط کرد. برچسب انتخاب‌شده برای مقوله مرکز، انتزاعی بوده و در عین حال از جامعیت برخوردار است.

دومین یافته پیرامون نظرات مشارکت‌کنندگان پژوهش در ارتباط با شرایط علی اثرگذار بر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت، مطرح‌کننده ۳ مقوله «شرایط ساختاری»، «شرایط فرهنگی» و «فرایندهای سازمانی» بود. در ادامه، در توضیح شرایط زمینه‌ای اثرگذار، عوامل زیرساختی، تمرکز بر ارزش‌های سازمانی و عوامل مدیریتی مؤثر بودند. حمایت و پویایی محیطی، عوامل سیاسی - قانونی، عوامل فرهنگی - اجتماعی و عوامل اقتصادی به‌عنوان شرایط مداخله‌گر اثرگذار بر الگوی بهره‌وری مراقبین توضیح داده شدند. درنهایت، راهبردهای الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت، اصلاح ساختار مدیریت، اصلاح قوانین و آیین‌نامه‌ها، و نهادینه‌سازی نظام مدیریت منابع انسانی برشمرده شدند.

کریمی شهابی و همکاران در پژوهشی با هدف طراحی مدل بهره‌وری سازمان‌های دولتی، گزارش کردند که در مدل بهره‌وری سازمان‌های دولتی ایران، از بین عوامل اصلی، «عوامل محیطی» تأثیرگذارترین و «عوامل فردی» تأثیرپذیرترین عوامل هستند. همچنین «وجدان کاری» که از زیرعوامل «فردی» است، اولویت اول را کسب کرد. درنهایت، «اولویت‌های حاکم برای وضعیت موجود»، به‌عنوان مانع اصلی بهره‌وری سازمان‌های مذکور شناخته شد [۹].

در پژوهش محمدوند و همکاران با هدف طراحی مدل بهره‌وری برای سازمان‌های فرهنگی، مؤلفه‌های مدل بهره‌وری شامل توانایی مدیریتی، رفتار عدالت‌محوری، ارتباطات مدیریتی، استراتژی‌های مدیریتی، دانش کارکنان، عوامل شغلی، عوامل رفاهی، حمایت سازمانی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، شرایط عمومی کار، اثربخش بودن کار، شرایط اجتماعی کار، توسعه محیط مبتنی بر فناوری، ارتباطات درون سازمانی، محیط فیزیکی، بهبود محیط، سرمایه انسانی و مالی، تغییرات کل بهره‌وری و ارزیابی عملکرد بودند. نتایج این پژوهش نشان داد افزایش بهره‌وری و رشد نسبت ستاده به نهاده بر کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی و اثربخشی سازمان فرهنگی هنری به‌طور مستقیم تأثیر مثبت دارد. خاطرنشان می‌شود، استفاده از این نتایج می‌تواند بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی ایران را افزایش دهد و زمینه صرفه‌جویی در مصارف منابع دولتی و بخش عمومی را فراهم کند و مضافاً، کارایی و اثربخشی فعالیت‌های فرهنگی را افزایش دهد. این نتایج می‌تواند همسو با یافته‌های پژوهش حاضر باشد [۱۰].

به‌عنوان ستاده عملکرد نیروی کار تلقی شوند. این مدل از اثر بازخورد و ویژگی‌های تأخیر زمانی برخوردار است؛ بدین معنی که نتیجه یک عمل توسط یک شخص یا گروه، سرانجام بر همان شخص یا گروه تأثیر خواهد داشت [۱۵].

کوانتان و وتون مدلی را مطرح کرده‌اند که بهبود بهره‌وری را با رشد سازمان و نقش مدیر به‌عنوان تصمیم‌گیرنده متناسب می‌سازد. در این مدل بر استراتژی‌هایی برای بهبود بهره‌وری تأکید می‌شود که بر رشد و توسعه سازمان تکیه می‌کنند. آن‌ها معتقدند نوع استراتژی‌های بهبود بهره‌وری به مراحل رشد سازمان بستگی دارد. بررسی مدل طراحی‌شده در راستای بهره‌وری تأکید بر نیروی منابع انسانی دارد. در مدل طراحی‌شده در پژوهش حاضر نیز تأکید بر نظام یکپارچه منابع انسانی به‌عنوان پدیده محوری بود [۱۶].

امروزه توجه به بهره‌وری به‌خصوص بهره‌وری نیروی انسانی به یک ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است، به‌طوری که سازمان‌ها برای رقابت و حفظ بقا بدون توجه به آن تقریباً ناتوان هستند؛ زیرا در عصر جهانی شدن و چالش‌هایی که مدیریت سازمان‌ها در کشور با آن‌ها روبه‌روست، آگاهی از مبانی افزایش بهره‌وری می‌تواند آمادگی لازم را در مدیران ما ایجاد کند و آن‌ها را برای مواجهه با آینده مجهز سازد. بدون شک، موفقیت از آن سازمان‌هایی است که به‌جای دارایی‌هایی مثل ماشین‌آلات به‌طور مستمر نوآوری دارند و به دانش و مهارت و شایستگی‌های کارکنانشان اعتماد می‌کنند. ارزش تولیدشده به‌وسیله دارایی‌های ناملموس همیشه در صورت‌های مالی منعکس نمی‌شوند، اما سازمان‌های پیشرو در این زمینه، این موضوع که دارایی‌های ناملموس جزء اصلی عملکردهای مربوط به سازمان هستند را درک کرده‌اند. از سوی دیگر، بهره‌وری عامل انسانی یکی از مهم‌ترین عوامل در ارتباط با مسائل رشد و توسعه اقتصادی هر کشور محسوب می‌شود.

نتیجه‌گیری

نتایج بخش کیفی پژوهش نشان داد پدیده محوری بهره‌وری مراقبین سلامت از ۴ مقوله «نظام جذب و تأمین منابع انسانی»، «نظام حفظ و نگهداری منابع انسانی»، «نظام آموزش و بهسازی منابع انسانی» و «نظام به‌کارگیری منابع انسانی» تشکیل شده است. شرایط علی اثرگذار بر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت از ۳ مقوله «شرایط ساختاری»، «شرایط فرهنگی» و «فرایندهای سازمانی» تشکیل شده است. شرایط زمینه‌ای اثرگذار بر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت دربرگیرنده ۳ مقوله «عوامل زیرساختی»، «تمرکز بر ارزش‌های سازمانی» و «عوامل مدیریتی» است. شرایط مداخله‌گر اثرگذار بر الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت از ۴ مقوله «حمایت و پویایی‌های محیطی»، «عوامل سیاسی - قانونی»، «عوامل فرهنگی - اجتماعی» و «عوامل اقتصادی» تشکیل شده است. راهبردهای الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت

باتوجه به محدودیت منابع و نیازهای نامحدود سازمان‌ها، همواره سعی شده تا با کمترین منابع، بیشترین نیازها پاسخ داده شود. ازاین‌رو، بهره‌وری با افزایش متوسط عملکرد، زمینه صرفه‌جویی در منابع و امکانات، کاهش هزینه‌های تولید و رقابت‌پذیری بیشتر سازمان‌ها در برابر رقبا را فراهم می‌کند و به‌دلیل اهمیت نقش آن در دنیای پرقاب‌ت کنونی، به مفهومی کلیدی در مدیریت بدل شده و موردتوجه سازمان‌های زیادی قرار گرفته است [۱۷]. بهبود بهره‌وری در سازمان نتیجه استفاده بهینه و مؤثر و کارآمد از منابع، تقلیل ضایعات، کاهش قیمت تمام‌شده، بهبود کیفیت، ارتقای رضایت مشتریان، دلپذیری در محیط کار و افزایش انگیزه و علاقه کارکنان به کار بهتر بوده که نهایتاً رشد و توسعه سازمان را به‌دنبال خواهد داشت. به این گونه سازمان‌ها، اصطلاحاً سازمان‌های یادگیرنده می‌گویند. در این بین، عامل نیروی انسانی یکی از سرمایه‌های بارز هر سازمان است که از یک‌سو به‌طور مستقیم در تولید کالا و خدمات شرکت می‌کند و از سوی دیگر به‌عنوان یک عامل ذی‌شعور و هماهنگ‌کننده سایر عوامل تولید شناخته شده و جایگاه ویژه‌ای در بین سایر عوامل دارد [۱۲].

بهره‌وری می‌تواند معیاری برای مقایسه سازمان فراهم آورد. سازمان می‌تواند به مدد نسبت بهره‌وری، عملکرد خود را با گذشته مورد مقایسه و سنجش قرار دهد و کم‌وکاستی‌های احتمالی را جبران کند. نسبت بهره‌وری به‌عنوان معیاری برای مقایسه می‌تواند راهگشای سازمان برای برنامه‌ریزی‌های آتی، جابجایی‌ها و تجدید ساختار سازمانی و غیره باشد. سنجش بهره‌وری می‌تواند به هدف‌گذاری، بودجه‌ریزی، کاهش هزینه‌ها، نظارت بر عملیات، افزایش مسئولیت و پاسخگویی افراد سازمان کمک کند. برای افزایش بهره‌وری در سطوح مختلف، مدل‌ها و رویکردهای متعددی مطرح شده‌اند. این مدل‌ها و رویکردها از لحاظ نوع توجه به عامل (اعم از نهاده، فرایند یا ستانده) و از لحاظ کمی و کیفی بودن متفاوت هستند [۱۳].

گودوین و همکاران با تأکید بر بهبود بهره‌وری معتقدند که باید بهبود را به نحو مناسبی اداره کرد و به این سؤال پاسخ داد: «جریان بهبود را چگونه می‌توان حفظ کرد؟» براساس این مدل، گودوین و همکاران اصطلاح مدیریت بهبود را به‌عنوان کانون رویکرد گودوین برای بهبود عملکرد سازمان مطرح کردند. این پژوهشگران بر اهمیت انسان و نیروی کار تأکید بسیار دارند و معتقدند مهم‌ترین دارایی یک شرکت، نیروی انسانی است و ازاین‌رو تلقی‌ها و نیروهای انگیزشی آن‌ها عامل عمده‌ای برای موفقیت سازمان هستند [۱۴].

هرزبرگ برای بهبود نیروی کار مدلی پیشنهاد کرده‌اند. در این مدل، عملکرد نیروی کار، کانون مدل است که تحت تأثیر مستقیم یا غیرمستقیم عوامل سازمانی و فردی قرار دارد. هر عاملی در این مدل می‌تواند به‌عنوان یک داده وارد شده، عملکرد نیروی کار را تحت تأثیر قرار دهد و عوامل دیگری نیز می‌توانند

شامل مقوله‌های «اصلاح ساختار مدیریت»، «اصلاح قوانین و آیین‌نامه‌ها» و «تهادینه‌سازی نظام مدیریت منابع انسانی» است. و درنهایت پیامدهای الگوی بهره‌وری مراقبین سلامت مدیران شامل مقوله‌های «فردی»، «سازمانی» و «فراسازمانی» است.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

این پژوهش با کد اخلاق IR.IAU.BABOL.REC.1399.085 در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل تصویب شده است. به‌منظور رعایت ملاحظات اخلاقی آزمودنی‌ها کد داشتند و محرمانه ماندن اطلاعات و اصل رازداری رعایت شد. در طول فرایند مصاحبه از خبرگان جهت ضبط جلسه اجازه گرفته شد. همچنین موضوعات اخلاقی همچون سرقت ادبی، رضایت آگاهانه، انتشار چندگانه و غیره در پژوهش حاضر موردتوجه قرار گرفته‌اند.

حامی مالی

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه دکتری نرگس فیروزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل است و هیچ‌گونه کمک مالی از سازمانی‌های دولتی، خصوصی و غیرانتفاعی دریافت نکرده است.

مشارکت‌نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده‌سازی این مقاله مشارکت یکسان داشتند.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد.

References

- [1] Matsumoto Ki. Climate change impacts on socioeconomic activities through labor productivity changes considering interactions between socioeconomic and climate systems. *J Clean Prod.* 2019; 216:528-41. [\[DOI:10.1016/j.jclepro.2018.12.127\]](#)
- [2] AlBar AM, Hddas MA, Hoque MR. Enterprise resource planning (ERP) systems: Emergence, importance and challenges. *Int Technol Manag Rev.* 2014; 4(4):170-5. [\[DOI:10.2991/itm.2014.4.4.1\]](#)
- [3] Hakkak M, Nazarpoori A, Mousavi SN, Ghodsi M. Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity. *Rev Psicol Trab Organ.* 2015; 31(3):129-34. [\[DOI:10.1016/j.rpto.2015.06.005\]](#)
- [4] Azar A, Zarei Mahmoodabadi M, Tahari Mehrjardi MH. [Prioritization factors effecting productivity of manpower in the tile industry by combined approach DEA and multi attribute decision making (Persian)]. *Ind Manag Persp.* 2012; 2(1):9-25. [\[Link\]](#)
- [5] Stavrou-Costea E. The challenges of human resource management towards organizational effectiveness. *J Eur Ind Train.* 2005; 29(2):112-34. [\[DOI:10.1108/03090590510585082\]](#)
- [6] Abdenov A, Abdenova G, Kenzhebayeva Z, Mukhanova A. Labour productivity prediction estimate in manufacturing environment using regression and dynamic models. *Mater Today.* 2019; 16(Part 2):254-61. [\[DOI:10.1016/j.matpr.2019.05.087\]](#)
- [7] Aguinis H, Kraiger K. Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. *Annu Rev Psychol.* 2008; 60:451-74. [\[DOI:10.1146/annurev.psych.60.110707.163505\]](#) [\[PMID\]](#)
- [8] Berman EM. Performance and productivity in public and non-profit organizations. 2th ed. England: Routledge; 2014. [\[Link\]](#)
- [9] Karimi Shahabi A, Memarzadeh G, Alwani SM, Modeari M. [Designing the productivity model of Iran's government organizations (Persian)]. *J Product Manag.* 2016; 10(37):7-28. [\[Link\]](#)
- [10] Mohammadvand N, Rashidpour A, Shahnooshi M. [Designing a productivity measurement model in Iran's cultural organizations (case study: Cultural and artistic organization of Tehran municipality) (Persian)]. *Soc Dev Stud Iran.* 2021; 13(3):135-46. [\[Link\]](#)
- [11] Samadi L, Nakhoda M, Norozoi Chakoli A, Asadi S. [Alignment model for evaluating the research productivity of Iranian art and medical sciences researchers with a homogenization approach: Case study: Fields of performing arts and health education and health promotion (Persian)]. *Acad Libr Inf Res.* 2017; 51(2):79-103. [\[DOI: 10.22059/JLIB.2016.60670\]](#)
- [12] Aeinparast A. [Investigating the factors affecting the productivity of the human resources of the Ministry of Health, Treatment and Medical Education from the employees' point of view in 2019 (Persian)]. *J Hosp.* 2001; 3(1 & 2):75-80. [\[Link\]](#)
- [13] Rahimifar M. [Human resource productivity and economic growth (Persian)]. *Econ J.* 2008; 8(83 & 84):47-56. [\[Link\]](#)
- [14] Goodwin TH, Sauer RD. Life cycle productivity in academic research: Evidence from cumulative publication histories of academic economists. *South Econ J.* 1995; 61(3):728-43. [\[Link\]](#)
- [15] Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work. New Jersey: Transaction Publishers; 2011.
- [16] Kuantan P. Value-Based Performance Excellence Model: Case studies at Malaysian Technical Universities. *Aust J Basic Appl Sci.* 2011; 5(12):628-33. [\[Link\]](#)