



Production and Operations Management
University of Isfahan E-ISSN: 2423-6950

Vol. 12, Issue 3, No. 26, Autumn 2021



<http://dx.doi.org/10.22108/jpom.2021.129969.1393>

(Research Paper)

Developing a Model for Comprehensive Analysis of Productivity in the Service Industry Using the Multi-Grounded Theory Approach

Soheila Etezadi

Department of Industrial Management, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran, etezadi_soheila@yahoo.com

Hossein Safari *

Department of Industrial Management, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran, hsafari@ut.ac.ir

Mostafa Zandieh

Department of Industrial and Information Technology, Faculty of Management and Accounting, University of Shahid Beheshti, Tehran, Iran, m_zandieh@sbu.ac.ir

Ahmad Jafarnejad

Department of Industrial Management, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran, jafarnjd@ut.ac.ir

Mohamad Reza Sadeghi Moghadam

Department of Industrial Management, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran, rezasadeghi@ut.ac.ir

Purpose: Today, productivity is one of the most important drivers of economic growth. At the organizational level, a high level of productivity has indicated optimal performance to gain a competitive advantage. Despite the significant role of the productivity of service organizations in economic growth, few studies have been conducted in this context. Therefore, this study aims to develop a model for a comprehensive analysis of productivity in the service industry.

Design/methodology/approach: In this research, the Multi-Grounded Theory (MGT) approach has been used. First, the Meta-synthesis approach (theoretical grounding) has been used to accurate an in-depth review of a wide range of separated quantitative and qualitative research results; then, in empirical grounding, 13 experts were interviewed (the integrated methods of purposive sampling and

* Corresponding author



snowball was selected). To identify the factors affecting the evaluation of service productivity data has been collected from the industry experts. The findings were then combined to achieve a comprehensive view of the various dimensions of service productivity assessment.

Findings: The results of this study have led to the development of a model for analyzing and evaluating service productivity. In the developed model with a comprehensive view of internal and external causal factors, the quantitative and qualitative indicators were determined for service productivity evaluation from the perspective of both service provider and customer. Also, internal and external organizational measures and strategies, intervening conditions, and internal and external organizational contexts affecting internal and external organizational strategies and consequences resulting from the correct evaluation of productivity in the service industry have been analyzed.

Research limitations/implications: One of the limitations of most qualitative studies is the generalizability of the findings. Since the findings of this study included the result of the analysis of the views and experiences of selected experts and previous theories, the generalizability of the findings should be performed with caution. To prevent the limitations related to the analysis and the analyst, and to ensure more certainty in the findings, experts participated in the study in two stages, and a valid questionnaire was developed. The results were evaluated from the perspective of "comprehensibility", "comprehensiveness", "applicability" and "innovation". The results of the surveys also indicated the validity of the final model. Due to the time of the research in the period of the outbreak of COVID-19 disease, the researchers faced many limitations for interviewing experts, and therefore most of the interviews were conducted by calling the respondents via telephone.

Practical implications: This study helps to use an integrated approach in evaluating organization productivity, despite the quantitative and qualitative indicators in both the customer and service provider dimensions. It leads to increased productivity with full knowledge of this indicator. Also, considering that the proposed model can show a picture of the company's productivity status, the results of the implementation of the introduced model are helpful in carrying out strategic planning and adopting improvement approaches to increase the organization's productivity.

Social implications: Due to the significant growth of services in GDP and considering the influencing contribution of productivity in the economy and improving living standards, this study recommends a comprehensive view of service productivity. The proposed model is recommended for implementation in the service organizations depending on their type (i.e., mass, educational, professional) to adapt the indicators and productivity evaluation criteria.

Originality/value: In this study, to develop a model for productivity analysis in the service industry, an attempt was made to identify the quantitative and qualitative indicators affecting productivity evaluation, comprehensively. Also, in this study, productivity evaluation was performed from both service provider and customer perspectives, because the customer is a part of the service process. Given the important role of productivity in the growth of organizations in any operating industry, and the small number of studies conducted in this field in Iran, the main contribution of this research is to create a deeper understanding of the field of service productivity.

Keywords: Service, Productivity, Multi-Grounded Theory, Meta-synthesis.



مدیریت تولید و عملیات، دوره ۱۲، شماره ۳، پیاپی ۲۶، پاییز ۱۴۰۰

دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۳۰ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۰۶ ص ۱۹-۴۰



<http://dx.doi.org/10.22108/jpom.2021.129969.1393>

(مقاله پژوهشی)

توسعه مدلی برای تحلیل جامع بهره‌وری در صنایع خدماتی با استفاده از رویکرد تئوری داده‌بنیاد چندگانه

سهیلا اعتضادی^۱، حسین صفری^{۲*}، مصطفی زندیه^۳، احمد جعفرنژاد^۴، محمدرضا صادقی مقدم^۵

۱- دانشجوی دکتری گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران، etezadi_soheila@yahoo.com

۲- استاد گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران، hsafari@ut.ac.ir

۳- استاد گروه مدیریت صنعتی و فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران،
m_zandieh@sbu.ac.ir

۴- استاد گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران، jafarnjd@ut.ac.ir

۵- استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران، rezasadeghi@ut.ac.ir

چکیده: امروزه بهره‌وری، یکی از فاکتورهای مهم در رشد اقتصادی است. در سطح سازمان، سطح بالای بهره‌وری نشان‌دهنده عملکرد مطلوب برای کسب مزیت رقابتی است. با وجود نقش مهم بهره‌وری سازمان‌های خدماتی در رشد اقتصادی، مطالعات کمی در این زمینه صورت گرفته است؛ از این رو، این پژوهش به توسعه مدلی برای تحلیل جامع بهره‌وری در صنعت خدمات پرداخته است. در این پژوهش، از رویکرد تئوری داده‌بنیاد چندگانه (MGT) استفاده شده است. تحلیل داده‌های حاصل از مرور نظام‌مند مطالعات مرتبط، در بازه زمانی ۳۰ سال اخیر و مصاحبه با ۱۳ نفر از خبرگان که با ترکیب روش‌های نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی انتخاب شدند، به تدوین مدلی منجر شد که بهره‌وری خدمات را از دو دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت و مشتری تحلیل می‌کند. به منظور اعتبارسنجی نتایج حاصل و همچنین ارزیابی مدل از نظر «فهم‌پذیر بودن»، «جامع بودن»، «کاربردی بودن» و «نوآوری» طی دو مرحله متوالی، از خبرگان نظرسنجی شد که نتایج این نظرسنجی‌ها نیز، اعتبار نتایج اکتسابی و مناسب ارزیابی شدن مدل نهایی را نشان می‌دهد.

واژه‌های کلیدی: خدمات، بهره‌وری، بهره‌وری خدمات، تئوری داده‌بنیاد چندگانه، فراترکیب



۱- مقدمه

در سال‌های اخیر، بخش خدمات رشد چشمگیری در تولید ناخالص داخلی^۱ داشته است (استرم و همکاران^۲، ۲۰۱۰). اهمیت خدمات در موفقیت و رشد اقتصادی هر کشوری شناخته شده است (ورین و همکاران^۳ ۱۹۹۸؛ رای و سام‌بامرثی^۴، ۲۰۰۶؛ لیمان^۵، ۲۰۱۹). در مطالعات خدمت، بهره‌وری یکی از مهم‌ترین مسائل از دیدگاه اقتصادی است؛ زیرا بهره‌وری به دلیل سهم مهمی که در اقتصاد و بهبود استانداردهای زندگی دارد، نقش کلیدی در رشد اقتصادی کشورها ایفا می‌کند (دردیو و همکاران^۶، ۲۰۱۴؛ کروپوک و پری^۷، ۲۰۱۹). در سطح یک سازمان، سطح بالای بهره‌وری، یکی از متغیرهای اساسی برای رشد سازمان است. مطالعه پیشینه پژوهش نشان می‌دهد، تاکنون پژوهش‌های جامعی به منظور شناسایی عوامل کمی و کیفی مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری خدمات انجام نشده است و تنها در برخی پژوهش‌ها، مانند ورین و همکاران (۱۹۹۸)، گرونروز و اوجالسو^۸ (۲۰۰۴)، پاراسورمن^۹ (۲۰۰۲)، اوئیچ و همکاران^{۱۰} (۲۰۱۲) به ارزیابی ابعاد کمی و کیفی بهره‌وری خدمات اشاره شده است. در برخی پژوهش‌ها ارزیابی بهره‌وری خدمات، تنها از دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت، کورستن^{۱۱} (۱۹۹۴)، اوجالسو^{۱۲} (۱۹۹۹)، تنج^{۱۳} (۲۰۱۴)، انجام شده و بعد مهم مشتری دیده نشده است؛ همچنین در مطالعات دیگر، تنها بهره‌وری خدمت را از بعد کمی، اوجالسو (۱۹۹۹) یا کیفی، تنج (۲۰۱۴) ارزیابی کرده‌اند؛ لذا هدف این تحقیق، توسعه مدلی برای تحلیل جامع ارزیابی بهره‌وری خدمات با استفاده از رویکرد تئوری داده‌بنیاد چندگانه^{۱۴} است. برای دستیابی به هدف فوق، در گام نخست با استفاده از رویکرد فراترکیب^{۱۵} به زمینه‌یابی نظری^{۱۶} (بازنگری دقیق و عمیق طیف وسیعی از نتایج تحقیقات کمی و کیفی مجزا) پرداخته و در ادامه، از زمینه‌یابی تجربی^{۱۷} به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری خدمات، از دیدگاه خبرگان این صنعت استفاده شده است؛ سپس در زمینه‌یابی داخلی^{۱۸} به گردآوری و ترکیب این نتایج، به منظور دستیابی به نمایش جامع‌تر و کامل‌تری از ابعاد مختلف ارزیابی بهره‌وری خدماتی پرداخته خواهد شد. در ادامه، جمع‌بندی یافته‌ها و نتیجه‌گیری ارائه خواهد شد.

۲- مبانی نظری تحقیق

۲-۱- مفهوم خدمت

بنا به تعریف گرونروز (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 روی می‌دهد تا راه‌حلی برای مسائل مشتری باشد. از ویژگی خدمات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: مشتریان مالکیت خدمت را به دست نمی‌آورند، محصولات خدمات اغلب نامحسوس و ناملموسند، مشتریان در فرایند تولید خدمت مشارکت دارند، خدمات قابل ذخیره‌سازی نیستند (روچ و همکاران^{۱۹}، ۲۰۱۹). خدمات را می‌توان در دسته‌های مختلفی تقسیم‌بندی کرد: براساس کانال‌های ارائه‌دهنده خدمت، آنها را به دو دسته خدمات فیزیکی و الکترونیکی تقسیم می‌کنند (صفری، زندیه و اعتضادی^{۲۰}، ۲۰۲۱). در تقسیم‌بندی دیگر، می‌توان براساس سطح پیچیدگی و سطح تعاملی خدمت، خدمات را در چهار دسته: خدمات تعاملی، حرفه‌ای، مدولار و استاندارد شده تقسیم‌بندی کرد (واکر و همکاران^{۲۱}، ۲۰۱۴؛ مور و همکاران^{۲۲}، ۲۰۱۹). آنچه در فرایند تولید خدمت، باید مدنظر قرار بگیرد، این است که مشتریان تنها ارزیابی‌کننده خدمت نیستند؛ بلکه آنها به عنوان شرکای خدمت، باید در فرایند تولید خدمت دیده شوند (ریو، جانگ و چا^{۲۳}، ۲۰۱۸)؛ زیرا تولید خدمت، نه تنها به ورودی ارائه‌دهنده خدمت وابسته است، ورودی مشتری نیز در فرایند خلق خدمت بسیار مهم است (گرونروز و اوجالسو، ۲۰۰۴؛ ریو، جانگ و لاوت^{۲۴}، ۲۰۲۰).

۲-۲- بهره‌وری خدمت

واژه بهره‌وری را در ابتدا، فرانسوا کنه^{۲۵} در سال ۱۷۶۶ در بیش از دو قرن پیش مطرح کرده است (تنجن^{۲۶}، ۲۰۰۵). درباره تعریف بهره‌وری، تعریف پذیرفته شده‌ای وجود ندارد که مورد توافق همگان باشد؛ اما در یک تعریف کلی، بهره‌وری عبارت است از: میزان آنچه با استفاده از عملیات فرایند تولیدشده، به آنچه برای تولید آن موردنیاز است (تنجن، ۲۰۰۵؛ لوریا و همکاران^{۲۷}، ۲۰۱۶). بهره‌وری خدمت، معیاری مرتبط با مطلوبیت منابع ورودی در یک فرایند انتقال، برای خلق ارزش در همکاری با مشتری است. در تعریف دیگر، بهره‌وری خدمات را کارایی یک شرکت خدماتی در عملیات کسب‌وکار مستمرش تعریف می‌کنند (راست و هونگ^{۲۸}، ۲۰۱۲؛ اسپارا و همکاران^{۲۹}، ۲۰۱۸). ارزیابی و مدیریت بهره‌وری خدمات، یک وظیفه چالشی حیاتی برای شرکت‌های خدماتی، به دلیل ویژگی‌های خاص خدمت و ساختار آزاد فرایندهای تولید و تحویل خدمت است (سری و آگاروال^{۳۰}، ۲۰۱۸؛ ریو، سیجاو و شنگ^{۳۱}، ۲۰۲۰). رویکردهای مفهومی متفاوتی برای ارزیابی بهره‌وری خدمات وجود دارد که فاکتورهای بهره‌وری را به روش‌های مختلفی در نظر می‌گیرد (جانستون و جونز^{۳۲}، ۲۰۰۴؛ گرونروز و اوچالسو، ۲۰۰۴). تدوین مدل‌های مناسب بهره‌وری در خدمات، وضعیت را برای ارزیابی عملکرد بهتر شرکت‌ها فراهم می‌کند (دلا فوئنته ملا^{۳۳}، ۲۰۲۰). در ارتباط با بهره‌وری خدمات، مدل‌های مختلفی ارائه شد که با توجه به هم‌پوشانی با گام چهارم از فاز اول پژوهش (فرا ترکیب)، در جدول ۱ معرفی خواهد شد.

۳- روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، جزء تحقیقات توسعه‌ای است و پارادایم حاکم بر این تحقیق، پارادایم تفسیری است؛ زیرا پژوهشگر در تعامل با موضوع پژوهش است و تفسیر او بر نتایج تحقیق اثرگذار خواهد بود. هم‌راستا با پارادایم تحقیق، از روش تحقیق تئوری داده‌بنیاد چندگانه (MGT) برای انجام این تحقیق استفاده شده است.

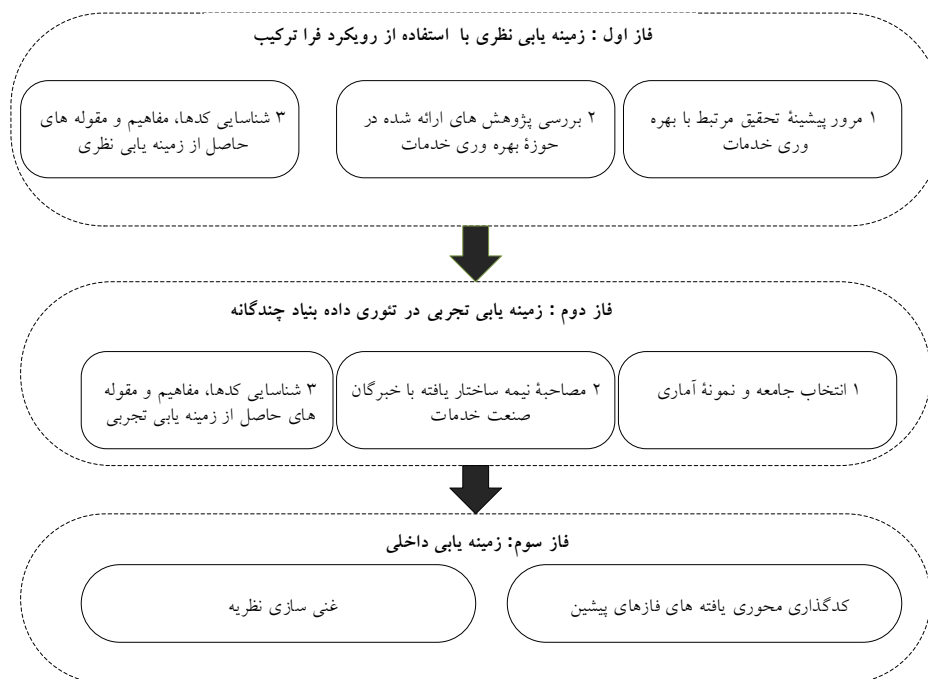
۳-۱- رویکرد تئوری داده‌بنیاد چندگانه

تئوری داده‌بنیاد چندگانه را ابتدا گولدکوهل^{۳۴} (۱۹۹۳) معرفی کرد؛ سپس آن را در سال ۲۰۰۴، مجدداً ویرایش کرد. تئوری داده‌بنیاد چندگانه، مبتنی بر تئوری داده‌بنیاد طراحی شده است؛ در حالی که از ضعف‌های این تئوری اجتناب می‌کند و برخی از دیدگاه‌های مخالف را نیز در بر می‌گیرد (گولدکوهل و کرون‌هولم^{۳۵}، ۲۰۱۰). در روش MGT، ابتدا کدها و مفاهیم از پیشینه احصاء و سپس طی یک فرایند رفت‌وبرگشتی، با کدها و مفاهیم حاصل از مصاحبه ترکیب می‌شود و نظریه جدید تکوین می‌یابد. بر این اساس، داده‌های نظری لازم برای توسعه مدلی، با روش فرا ترکیب و داده‌های تجربی لازم، برای توسعه مدلی از طریق مصاحبه گردآوری شده است.

۳-۲- رویکرد فرا ترکیب

رویکرد فرا ترکیب، یکی از روش‌های تحقیق اکتشافی برای ایجاد و استخراج یک چارچوب مرجع مشترک، مبتنی بر نتایج تحقیقات گذشته است. این روش، تحقیقات کیفی مجزا را در سطحی از انتزاع، با فرایند ترجمه و ترکیب گردآوری می‌کند (لی^{۳۶}، ۲۰۱۰). از میان روش‌های مختلف فرا ترکیب، می‌توان به معروف‌ترین آنها یعنی

نوبلیت و هاره^{۳۷} (۱۹۸۸) و سندلوسکی و بارسو^{۳۸} (۲۰۰۶) اشاره کرد که فرایندی هفت مرحله‌ای و همچنین اروین و همکاران^{۳۹} (۲۰۱۱) فرایندی شش مرحله‌ای را در این زمینه ارائه کردند. سندلوسکی و بارسو در این روش، تصویر روشن و دقیقی را از چگونگی انجام فراترکیب به محققان ارائه می‌دهند و یکی از قابل‌اتکاترین چارچوب‌ها در این حوزه است. فازهای رویکرد تئوری داده‌بنیاد چندگانه در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱: فازهای رویکرد تئوری داده‌بنیاد چندگانه

۴- جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها

۴-۱- زمینه‌یابی نظری (رویکرد فراترکیب)

در این قسمت، جزئیات و نتایج حاصل از انجام روش فراترکیب، مبتنی بر الگوی هفت مرحله‌ای سندلوسکی و بارسو تشریح می‌شود.

گام اول: تنظیم سؤالات پژوهش

۱. عوامل علی مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری خدمات، چه عواملی است؟
۲. شاخص‌های کمی و کیفی مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری خدمات چه شاخص‌هایی است؟
۳. عوامل مداخله‌گر بر ارزیابی بهره‌وری خدمات، چه عواملی است؟
۴. عوامل زمینه‌ای مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری خدمات، چه عواملی است؟
۵. چه راهبردهایی به بهبود ارزیابی بهره‌وری خدمات کمک می‌کند؟
۶. ارزیابی بهره‌وری خدمات چه پیامدهایی به همراه خواهد داشت؟

در این مرحله به منظور جلوگیری از انتخاب منابع نامرتبط، نحوه جست‌وجوی پارامترهای موضوعی کاملاً شفاف است و تصویری کلی از معیارهای پذیرش، شامل: موضوع مورد مطالعه (بهره‌وری در صنایع خدماتی)، زمان

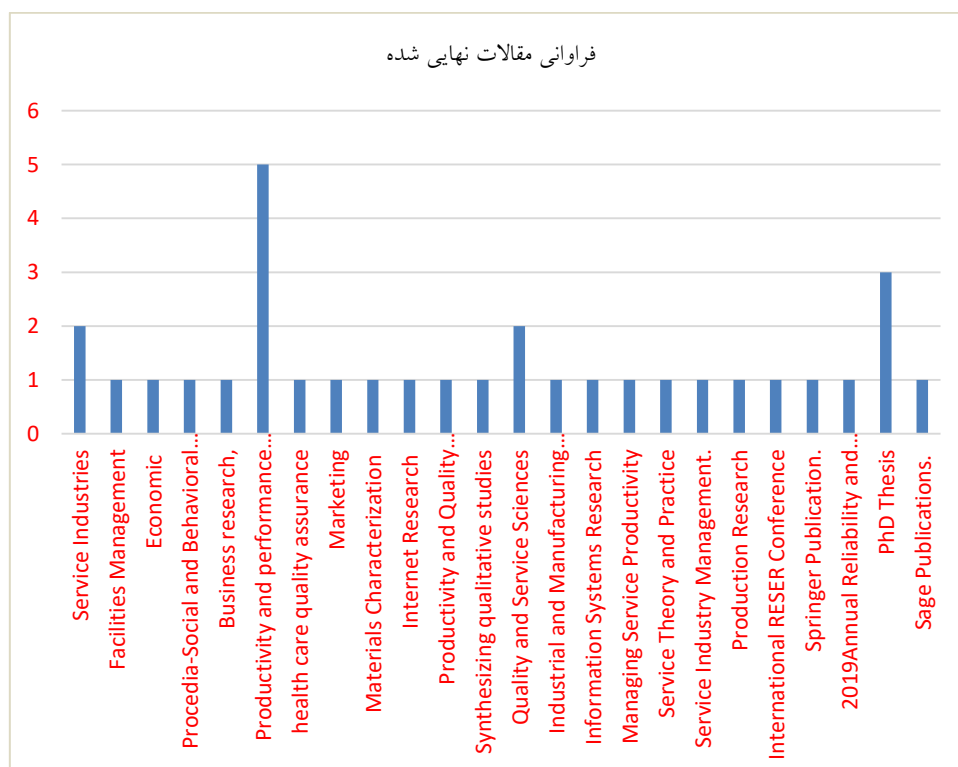
تحقیقات (مطالعات منتشرشده از سال ۱۹۹۰ تا ۲۰۲۰ میلادی)، زبان تحقیقات (انگلیسی و فارسی)، نوع سند (مقالات چاپ‌شده در مجلات، کنفرانس‌های ملی و بین‌المللی و کتب مرجع) شناسایی شد تا در نتایج جست‌وجوهای اولیه اعمال شود.

گام دوم: بررسی متون به صورت نظام‌مند

پس از تعیین سؤالات اصلی پژوهش و معیارهای جست‌وجو، جست‌وجوی کلیدواژه‌های بهره‌وری^{۴۰}، بهره‌وری خدمات^{۴۱}، کارایی^{۴۲}، اثربخشی^{۴۳}، مدل‌های بهره‌وری خدمت^{۴۴}، ارزیابی بهره‌وری خدمات^{۴۵} در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی^{۴۶} بررسی شد.

گام سوم: جست‌وجو و انتخاب مقالات مناسب

پس از جست‌وجوی کامل در پایگاه‌های الکترونیکی، تعداد ۱۰۳ مقاله دریافت و پس از بررسی اولیه، تعداد ۳۴ مقاله کنار گذاشته شد که فاقد معیارهای پذیرش اولیه بود. در مرحله بعد، ۶۹ مقاله باقی‌مانده از نظر محتوا بررسی شد و مقاله‌های غیرمنطبق، از نظر همسویی چکیده و محتوا با اهداف و سؤالات تحقیق، حذف و ۴۷ مقاله برای تحلیل نهایی انتخاب شد. مقالات باقی‌مانده به منظور افزایش کیفیت نتایج پژوهش، از نظر کیفیت روش‌شناختی بررسی شد تا مقالاتی که کیفیت پذیرفتنی ندارد، از چرخه تحقیق خارج شود و پژوهش، مبتنی بر مقالات با کیفیت پذیرفتنی انجام شود. برای تحقق این هدف، از روبریک مهارت‌های ارزیابی حیاتی^{۴۷} استفاده شد. با حذف ۱۵ مقاله‌ای که جمع امتیاز آن‌ها پایین‌تر از خوب بود، ۳۲ مقاله نهایی باقی ماند که مبنای انجام پژوهش جاری قرار گرفت. در شکل ۱، فراوانی ۳۲ مقاله نهایی برای تحلیل، به تفکیک مجلات ارائه شده است.



شکل ۱- نمودار فراوانی ۳۲ مقاله نهایی انتخاب‌شده برای تحلیل، به تفکیک مجلات مختلف

گام چهارم: استخراج اطلاعات مقاله‌ها

پس از شناسایی و انتخاب منابع مناسب برای بررسی در این مرحله، تک تک آنها به صورت چندباره و دقیق بررسی و نکات مرتبط با موضوع پژوهش از آنها استخراج شد. در این گام با رویکرد قیاسی، کلیه اسناد در نرم‌افزار مکس کیو دی ای ۲۰۲۰^{۴۸} بررسی شد. ۱۳۷ کد، استخراج و تحلیل شد. در جدول ۱، نکات استخراجی از ۳۲ مقاله بررسی شده، نشان داده شده است.

جدول ۱: نکات استخراجی از مقالات (مأخذ: یافته‌های پژوهش)

شماره مقاله	پژوهشگر و سال	ارزیابی بهره‌وری خدمات
SP01	(کورستن، ۱۹۹۴)	این مدل بر خدمات تعاملی تمرکز دارد، بهره‌وری خدمت را از دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت با دو معیار بهره‌وری آمادگی خدمت و بهره‌وری ترکیب نهایی ارزیابی می‌کند. بهره‌وری خدمت، حاصل آمادگی خدمت به ورودی آمادگی خدمت و بهره‌وری ترکیب نهایی، حاصل خروجی ترکیب نهایی خدمت به آمادگی خدمت، ورودی عوامل درونی بیشتر و ورودی عوامل بیرونی است.
SP02	(وریسنن و همکاران، ۱۹۹۸)	در این مدل، بهره‌وری خدمت از دو بعد کمی و کیفی ارزیابی می‌شود. متغیرهای اصلی این مدل شامل: خروجی کیفی (کیفیت درک‌شده توسط مشتری)، ورودی کیفی (اجزای قابل لمس و غیرقابل لمس)، خروجی کمی (حجم خدمت ارائه‌شده) و ورودی کمی (مواد اولیه، سرمایه و نیروی کار) است.
SP03	(اوجاسالو، ۱۹۹۹)	از دیدگاه اوجاسالو، بهره‌وری را می‌توان به سه صورت فیزیکی (تعداد مشتریانی که خدمت دریافت کرده‌اند/ کل منابع)، مالی (درآمدها/ هزینه منابع) و ترکیبی (تعداد مشتریانی که خدمت دریافت کرده‌اند / کل منابع) ارزیابی کرد.
SP04	(پاراسورمن، ۲۰۰۲)	در این مدل، بهره‌وری خدمت از دو دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت و مشتری بررسی می‌شود. کیفیت خدمت، هسته اصلی این مدل است که به یک ارتباط اساسی بین دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت و مشتری منجر می‌شود. در این مدل، اجزای بهره‌وری از دیدگاه مشتری و شرکت با یکدیگر ارتباط مستقیم دارند.
SP05	(جانستون و جونز، ۲۰۰۴)	این مدل، بهره‌وری خدمت را با دو متغیر بهره‌وری عملیاتی و بهره‌وری مشتری ارزیابی می‌کند. در این مدل، شاخص‌های بهره‌وری عملیاتی شامل: شاخص‌های خروجی (مشتریان، درآمد و منابع استفاده‌شده) و شاخص‌های ورودی خدمت (مواد، مشتریان، کارکنان و هزینه‌ها) و بهره‌وری مشتری نیز شامل: شاخص‌های خروجی (تجربه، نتایج و ارزش‌ها) و شاخص‌های ورودی (زمان، تلاش، هزینه) است.
SP06	(گرونروز و اوجاسالو، ۲۰۰۴)	از مدل‌های حوزه ارزیابی بهره‌وری خدمت است. در این مدل برای ارزیابی بهره‌وری، از سه معیار کارایی داخلی، کارایی خارجی و کارایی ظرفیت استفاده می‌شود.
SP07	(سهای، ۲۰۰۵)	این مدل، بهره‌وری خدمات را به صورت چندعاملی ارزیابی می‌کند. در این مدل از شاخص‌های ارزیابی پویا و ایستا استفاده می‌شود. شاخص‌های ارزیابی کمی، مانند حجم خدمت ارائه‌شده و شاخص‌های ارزیابی کیفی، مانند رضایت مشتری و کیفیت خدمات در نظر گرفته شده است.
SP08	(لاس‌شوف، ۲۰۰۶)	براساس مدل ارائه‌شده توسط لاس‌شوف، باید بهره‌وری خدمت از دیدگاه مشتری مستقل از جزء کیفیت دیده شود و به‌عنوان معیاری برای ارزیابی کارایی در نظر گرفته شود.
SP09	(پاراسورمن، ۲۰۱۰)	براساس مدل ارائه‌شده توسط پاراسورمن، بهره‌وری باید از دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت و مشتری ارزیابی شود و در این نوع ارزیابی، کیفیت باید به‌عنوان هسته اصلی در مدل بهره‌وری خدمات دیده شود.
SP10	(بالسی و همکاران، ۲۰۱۱)	در این مقاله به مرور پیشینه بهره‌وری خدمت با هدف توصیف، ارزیابی و یکپارچه کردن نتایج تحقیقات پیشین، پرداخته‌اند. براساس نتایج این پژوهش، فاکتورهای متنوعی بر بهره‌وری خدمات اثر می‌گذارد؛ از رابطه ارائه‌دهنده خدمت و مشتری تا کیفیت خدمت.
SP11	(اوئیچ و همکاران، ۲۰۱۲)	این پژوهش مدل 4Q را معرفی می‌کند که براساس آن بهره‌وری، تابعی از کمیت و کیفیت خروجی به کمیت و کیفیت ورودی است.

شماره مقاله	پژوهشگر و سال	ارزیابی بهره‌وری خدمات
SP12	(پنز و همکاران ^{۵۲} ، ۲۰۱۲)	مدل ارائه‌شده توسط پنز و همکاران، مبتنی بر طبقه‌بندی خدمت براساس سه بعد خاص است؛ ورودی خدمت، فرایند خدمت و خروجی خدمت. در این مدل، بهره‌وری خدمت از دو دیدگاه مشتری و ارائه‌دهنده خدمت ارزیابی می‌شود.
SP13	(بیج و همکاران ^{۵۳} ، ۲۰۱۳)	در این پژوهش، چارچوب مفهومی برای ارزیابی و کنترل بهره‌وری خدمات دانش‌محور توسعه یافته است. از جمله این الزامات: در نظر گرفتن خروجی‌های داخلی در سطح فرایند، ورودی‌های تعاملی و دانش به‌عنوان ورودی و خروجی است.
SP14	(جاسودا و همکاران ^{۵۴} ، ۲۰۱۳)	این پژوهش، یک رویکرد از پایین به بالا را با ارائه یک مدل بهبود مستمر، برای ارزیابی بهره‌وری سازمان، مبتنی بر ۵ عامل: تمرکز، ارزیابی، رهبری، ارتباطات و نوآوری ارائه داده است.
SP15	(تنج، ۲۰۱۴)	در این پژوهش، به ارزیابی بهره‌وری کیفی از دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت پرداخته شد و از شاخص‌های تعداد تلاش‌های بهبود بهره‌وری در سال به‌ازای نیروی کار، تعداد تلاش‌های بهبود کیفیت در سال به‌ازای هر نیروی کار، تعداد مشارکت در بهره‌وری، نوآوری، کیفیت و بهبود کارایی، تعداد مکانیزم‌های برنامه‌ریزی بهره‌وری، تعداد آموزش و توسعه نیروی انسانی برای ارزیابی کیفی بهره‌وری خدمت استفاده شده است.
SP16	(سری و آگاروال، ۲۰۱۴)	براساس نتایج این پژوهش، بهره‌وری خدمات تابعی از ابعاد رابط مشتری، مشخصات کارمند، یکپارچگی تأمین‌کننده، سرمایه و نیروی کار است. هرکدام از این ابعاد ارزیابی بهره‌وری، شامل شاخص‌های مختلفی است.
SP17	(دردیو و همکاران، ۲۰۱۴)	این پژوهش عواملی را شناسایی می‌کند که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر بهره‌وری و کیفیت خدمات اثر می‌گذارد و ۲۷ شاخص را در ۵ خوشه نیروی کار، مدیریت کار، لجستیک، مدیریت کیفیت و مدیریت مالی برای ارزیابی بهره‌وری ارائه داده است.
SP18	(یالی و سیخون ^{۵۵} ، ۲۰۱۴)	در این پژوهش، به یافته‌هایی برای بهره‌وری خدمت در فرایند تولید خدمت و متمایز کردن فرایند تولید در خدمات و نقش آن در بهره‌وری خدمت پرداخته‌اند. از دیدگاه این پژوهش، بهره‌وری خدمت تابعی از نسبت خروجی به ورودی است.
SP19	(واکر و همکاران ^{۵۶} ، ۲۰۱۴)	این پژوهش به ارزیابی بهره‌وری خدمات حرفه‌ای، با توجه به ویژگی‌های خاص این‌گونه خدمات، از طریق ارائه مدل تئوریک و ارزیابی تجربی، با استفاده از مدل ریاضی پرداخته است.
SP20	(سیخون و همکاران ^{۵۷} ، ۲۰۱۶)	این پژوهش، نقش سه متغیر آمادگی خدمت، تعهد منابع و آمادگی مشتری بر بهره‌وری خدمت را بررسی می‌کند و نتایج نشان می‌دهد آمادگی خدمت، تعهد منابع و آمادگی مشتری اثر مثبت و معناداری بر بهره‌وری خدمت دارند.
SP21	(کوبل و همکاران ^{۵۸} ، ۲۰۱۶)	در این پژوهش، به بهره‌وری در بخش خدمات و بررسی دیدگاه‌های سنتی و فعلی این موضوع، نیروهای محرک بر بهره‌وری در بخش خدمات (تهدید خدمات جایگزین، نیاز سازمان‌ها به کاهش هزینه و ..)، مسائل و چالش‌های مختلف در حوزه بهره‌وری پرداخته شده است.
SP22	(کاماراین و همکاران ^{۵۹} ، ۲۰۱۶)	بهره‌وری مراقبت‌های بهداشتی با استفاده از روش‌های خاص، از سطح واحد تا سطح سیستم را ارزیابی کردند. در سطح سازمان مهم‌ترین شاخص‌ها، منابع مالی (هزینه مراقبت) و منابع فیزیکی (نیروی کار، تخت و ..) است.
SP23	(تهرانی، ۲۰۱۶)	در این پژوهش، از رویکرد کمی برای بهینه‌سازی بهره‌وری خدمت با استفاده از منابع و خروجی‌های مختلف استفاده شده است. در این پژوهش، ۷ معیار ورودی (تکنولوژی، سرمایه، مواد، منابع انسانی، فرهنگ، موقعیت و مدیریت) و دو معیار خروجی (حجم خدمت و پیچیدگی خدمت) با در نظر گرفتن ۵ استراتژی عملیاتی متفاوت، برای ارزیابی بهره‌وری خدمت استفاده شده است.
SP24	(بروجنر ^{۶۰} ، ۲۰۱۷)	در این پژوهش، روش‌های مناسب برای سنجش بهره‌وری مدیریت تسهیلات ^{۶۱} (FM)، با توجه به ارائه‌دهندگان در سطح صنعت و سطح شرکت شناسایی شده است.

شماره مقاله	پژوهشگر و سال	ارزیابی بهره‌وری خدمات
SP25	(ایروانسیا ^{۶۲} ، ۲۰۱۸)	در این پژوهش، مطالعات در حوزه بهره‌وری خدمت، بررسی و تحلیل شده است. براساس این پژوهش، مهم‌ترین ورودی‌ها برای ارزیابی بهره‌وری، شامل نیروی کار، سرمایه، مواد و انرژی است که در بین آن‌ها شاخص سرمایه، اهمیت ویژه‌ای دارد.
SP26	(لسی و همکاران، ۲۰۱۷)	در این پژوهش نقش منابع خدمت، به‌ویژه منابع انسانی، بر افزایش میزان کارایی عملیاتی و رضایت مشتری به‌طور هم‌زمان بررسی شده است.
SP27	(توحیدی و همکاران، ۲۰۱۸)	این پژوهش، روشی را برای اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل بهره‌وری در مشاغل خدماتی معرفی می‌کند. روش معرفی شده با چهار هدف استفاده شده است: ۱_ آموزش کارکنان؛ ۲_ ایجاد سیستم انگیزشی برای دپارتمان و سازمان (طراحی مجدد خدمت)؛ ۳_ شناسایی استراتژی‌های جدید سازمان؛ ۴_ مزایای استفاده از معیارهای بهره‌وری خدمت.
SP28	(سری و آگاروال، ۲۰۱۸)	در این پژوهش، بهره‌وری خدمات را با معرفی مدل بهره‌وری شرکت خدمات ^{۶۳} (SEPIA)، اندازه‌گیری کرده است. این تحقیق با معرفی ۵ گروه ذی‌نفع (مشتری، کارکنان، مدیر، سهامدار و تأمین‌کنندگان) به بررسی رابط مشتری، یکی از پنج گروه ذی‌نفع، می‌پردازد و پیچیدگی خدمات، تعاملات مشتری، کانال مشتری، وفاداری مشتری و تمایل به پرداخت را به‌عنوان معیارهای ارزیابی معرفی می‌کند.
SP29	(محمد و همکاران، ۲۰۱۹)	در این پژوهش، عوامل مؤثر بر بهره‌وری سازمانی شناسایی می‌شود که در آن یک رویکرد ابتکاری، برای ارزیابی اثر خلاقیت از طریق نوآوری، بر بهره‌وری سازمانی اعمال می‌شود.
SP30	(اسکندر و همکاران، ۲۰۱۹)	در این پژوهش، بهره‌وری خدمت از رابطه خروجی به ورودی تعدیل و محاسبه می‌شود. منابع ورودی، تعداد کارکنان، هزینه‌های عملیاتی، خروجی‌ها، درآمد و حجم کل خدمت ارائه شده‌اند.
SP31	(مطلبقی و همکاران ^{۶۴} ، ۲۰۲۰)	این پژوهش، مدلی را برای ارزیابی بهره‌وری شرکت‌های خدمات اینترنتی معرفی می‌کند. در این مدل، بهره‌وری با شاخص‌هایی مانند کارایی فنی، کارایی سازمانی، اثربخشی سازمان، مدیریت و اثربخشی بازاریابی و فروش، ارزیابی می‌شود.
SP32	(لیچست و همکاران ^{۶۵} ، ۲۰۲۰)	این پژوهش، بهره‌وری و عوامل اثرگذار بر ارزیابی بهره‌وری را از نظر منابع انسانی بررسی کرده است. برای شناسایی اولیه شاخص‌های مؤثر در اندازه‌گیری بهره‌وری، از رویکرد کارت امتیازی متوازن ^{۶۶} (BSC) استفاده شده است.

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

در این گام به منظور تجزیه و تحلیل و سپس ترکیب یافته‌های کیفی، محقق ابتدا کدهای استخراجی از گام قبل را شناسایی و سپس آن‌ها را در قالب مفاهیم و مقوله‌های بهره‌وری خدمات دسته‌بندی کرد. نتایج نهایی حاصل از کدگذاری، در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: دسته‌بندی کدها براساس مفاهیم و مقوله‌ها (مأخذ: یافته‌های پژوهش)

مقوله	مفهوم	کد	مقالات ارجاعی	فراوانی
شرایط علی	عوامل برون‌سازمانی	رشد روزافزون خدمات در جامعه	SP02, SP05, SP12, SP13, SP16, SP20, SP23, SP29	۸
		سهم عمده خدمات در تولید ناخالص داخلی		
		نقش گسترده خدمات در تمامی صنایع		
		تهدید خدمات جایگزین		

مقوله	مفهوم	کد	مقالات ارجاعی	فراوانی	
	عوامل درون‌سازمانی	کسب مزیت رقابتی	SP03, SP08, SP10, SP11, SP13	۵	
		نیاز سازمان به کاهش هزینه			
ارائه‌دهنده خدمت	ورودی‌های کمی	مواد اولیه	SP02, SP03, SP04, SP05, SP06, SP08, SP09, SP11, SP16, SP17, SP18, SP23, SP25, SP27, SP28, SP29, SP30, SP31, SP32	۱۹	
		سرمایه			
		نیروی انسانی			
		تکنولوژی			
		هزینه منابع انسانی			
ارائه‌دهنده خدمت	ورودی‌های کیفی	مهارت‌ها و تجربیات نیروی کار	SP01, SP02, SP04, SP06, SP07, SP09, SP10, SP11, SP12, SP14, SP15, SP16, SP17, SP19, SP20 SP23, SP26, SP27, SP28, SP31, SP32	۲۱	
		آموزش و تحصیلات			
		انگیزش			
		رضایت نیروی کاری			
		امنیت شغلی درک‌شده			
		مشارکت کارکنان			
		آمادگی کارکنان			
		پاداش			
صلاحیت					
ارائه‌دهنده خدمت	خروجی‌های کمی	فروش	SP02, SP03, SP04, SP05, SP06, SP09, SP11, SP13, SP17, SP18, SP22, SP23, SP25, SP30	۱۴	
		سود			
		ارزش افزوده			
		حجم خدمت ارائه‌شده			
ارائه‌دهنده خدمت	خروجی‌های کیفی	رضایت مشتری	SP01, SP02, SP04, SP05, SP06 SP07, SP09, SP10, SP11, SP12, SP13, SP14, SP17, SP19, SP20, SP26, SP27, SP28, SP31	۱۹	
		زمان مشتری	SP03, SP05, SP06, SP09,	۴	
ارائه‌دهنده خدمت	مشتری به خدمت	هزینه مشتری			
		تلاش مشتری			
		تجربه مشتری			
خروجی مشتری	خروجی‌های مشتری از خدمت دریافت‌شده	رضایت مشتری	SP02, SP03, SP05, SP06, SP09	۵	
		کیفیت درک‌شده توسط مشتری			
		تمایل به پرداخت توسط مشتری			
		ارزش افزوده برای مشتری			
		پیاپی سازی برنامه‌های بهبود با تمرکز بر			SP02, SP11, SP17, SP22, SP26, SP31
یادگیری سازمانی، خلاقیت و نوآوری					
ارائه‌دهنده خدمت	پیاپی سازی برنامه‌های بهبود با تمرکز بر	پیاده‌سازی رویکرد فرایندی در سازمان			
		ثبات قیمت‌گذاری در سطح صنعت	SP02, SP04, SP06, SP11	۴	
ارائه‌دهنده خدمت	برون‌سازمانی	حرکت به سمت تکنولوژی محور شدن			
		عوامل درون‌سازمانی	ساختار سازمان	SP02, SP10, SP11, SP16, SP21, SP28	۶
			حمایت و پشتیبانی مدیریت		
سبک مدیریت					

مقوله	مفهوم	کد	مقالات ارجاعی	فراوانی
	عوامل برون‌سازمانی	فضای کسب‌وکار	SP03, SP10, SP11, SP16, SP21, SP28	۶
		پیچیدگی خدمت		
شرایط زمینه‌ای	عوامل درون‌سازمانی	فرهنگ سازمانی	SP02, SP11, SP31	۳
		عدالت سازمانی درک‌شده توسط کارکنان		
	عوامل برون‌سازمانی	بستر تکنولوژی مناسب در سطح صنعت	SP02, SP10, SP16, SP21	۴
		ثبات اقتصادی		
		حکمرانی خوب در سطح جامعه		
پیامدهای سازمانی	پیامدهای درون‌سازمانی	وفاداری مشتریان	SP05, SP06, SP16, SP23, SP24, SP31	۶
		کسب نتایج برجسته		
		پایداری		
	پیامدهای برون‌سازمانی	افزایش میزان توجه به مسئولیت‌های اجتماعی	SP09, SP10, SP18, SP21, SP23, SP29, SP31	۷
		افزایش سهم صنعت در بازار		

گام ششم: کنترل کیفیت

به منظور کنترل کیفیت کدگذاری‌ها، از روش توافق بین دو کدگذار استفاده شد. به این منظور که کدهای استخراجی توسط پژوهشگر، در اختیار کدگذار دوم قرار گرفت و به دسته‌بندی کدها در قالب مقوله‌ها و مفاهیم اقدام کرد؛ سپس ضریب توافق کاپا برابر با $0/66$ محاسبه شد؛ با توجه به اینکه در سطح معنی‌دار بین $0/61$ تا $0/8$ قرار دارد، معتبر است.

گام هفتم: ارائه یافته‌ها

در این گام داده‌های حاصل از فراترکیب، بررسی و تحلیل شد که در بخش‌های بعدی تشریح شده است. بعد از بررسی پیشینه که با استفاده از زمینه‌یابی نظری (رویکرد فراترکیب) صورت گرفت، در این بخش داده‌های تجربی با استفاده از زمینه‌یابی تجربی استخراج شده است.

۴-۲- زمینه‌یابی تجربی

در این مرحله، به منظور جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شده است. نظر به اینکه در این پژوهش، از تئوری داده‌بنیاد چندگانه استفاده شده، مصاحبه‌های انجام‌گرفته نیز براساس داده‌های استخراج‌شده از مرحله فراترکیب انجام گرفته است. جامعه آماری مورد استفاده مدیران و متخصصان، صنعت خدمات آشنا با حوزه بهره‌وری است و نمونه‌ها نیز به صورت گلوله برفی انتخاب شد. برای انجام مصاحبه با خبرگان، سیزده مصاحبه‌تا رسیدن به حد اشباع انجام گرفت. در ادامه، اطلاعات جمعیت‌شناختی خبرگان در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: اطلاعات جمعیت‌شناختی خبرگان

کد مصاحبه شونده	سابقه کار (سال)	تحصیلات	سمت در زمان مصاحبه
P1	۲۳	دکترای مهندسی صنایع	معاون برنامه‌ریزی و مهندسی شرکت توزیع برق مازندران
P2	۲۲	کارشناسی ارشد برق و کارشناسی مدیریت بازرگانی	معاون فروش و خدمات مشترکین شرکت توزیع برق مازندران
P3	16	دکترای منابع انسانی	کارشناس بهره‌وری هولدینگ افق کوروش
P4	۲۱	کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی	مدیر دفتر توسعه و تحول اداری بانک پارسیان
P5	15	دکترای مدیریت صنعتی	کارشناس بهره‌وری شرکت همراه اول
P6	۲۴	کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی	معاون اجرایی بانک مسکن
P7	۲۷	کارشناسی ارشد منابع انسانی	مدیر منابع انسانی بانک پاسارگاد
P8	۲۶	دکترای مهندسی صنایع	معاون برنامه‌ریزی شرکت آب و فاضلاب استان مازندران
P9	۱۸	کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی	مدیر دفتر توسعه و تحول اداری شرکت آب و فاضلاب
P10	۱۹	دکترای منابع انسانی	معاونت توسعه سرمایه انسانی و پشتیبانی بیمه آسیا
P11	۱۶	دکترای مدیریت بازرگانی	معاون فروش بیمه پاسارگاد
P12	18	دکترای مهندسی صنایع	معاون استراتژیک هولدینگ افق کوروش
P13	۱۵	دکترای منابع انسانی	معاون منابع انسانی شرکت توزیع برق تهران بزرگ

در پژوهش حاضر از دو روش سنجش پایایی، شامل مشارکت‌کننده (استفاده از مصاحبه‌شوندگان جدید برای آزمون قابلیت اطمینان چارچوب مفهومی)، پژوهشگر (آزمون قابلیت اطمینان بین کدگذاران) استفاده شده است. در معیار استفاده از مصاحبه‌شوندگان جدید، درصد اعتبار بازآزمون پژوهش ۷۴ درصد است و با توجه به اینکه این میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد است، انتخاب مصاحبه‌شوندگان و روش انتخاب آن‌ها مورد تأیید است. در روش آزمون قابلیت اطمینان بین کدگذاران نیز، پایایی بین کدگذاران برای مصاحبه‌های انجام‌گرفته در این پژوهش برابر ۷۶ درصد است و با توجه به اینکه این میزان پایایی نیز بیشتر از ۶۰ درصد است، قابلیت اعتماد بین کدگذاران مورد تأیید است. مفاهیم و مقوله‌های حاصل از مصاحبه‌ها در جدول ۴ نشان داده شده است.

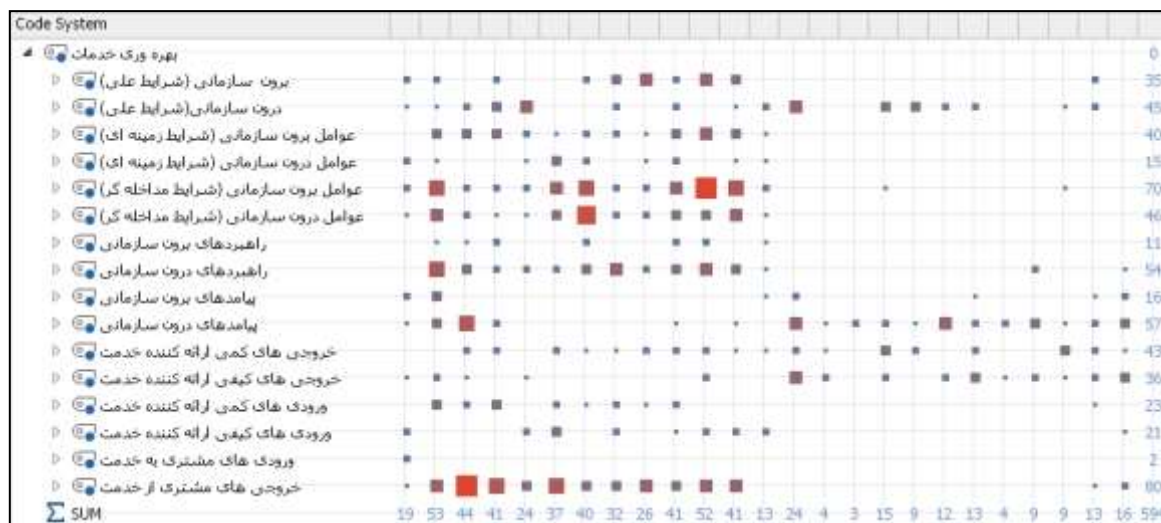
جدول ۴: مفاهیم، مقوله‌ها و ابعاد حاصل از مصاحبه (مأخذ: یافته‌های پژوهش)

مقوله	مفهوم	کد باز	فراوانی	شماره مصاحبه شونده
شرایط علی	عوامل برون‌سازمانی	الزامات قانونی	۱	P13
		نقش مهم بهره‌وری در رشد اقتصادی	۱	P12
		فشار سازمان‌های بالادستی	۳	P3,P5,P8
		سهم عمده خدمات در تولید ناخالص داخلی	۳	P3,P4,P8
		تهدید خدمات جایگزین	۱۳	P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9,P10,P11,P12,P13
		رشد روزافزون خدمات در جامعه	۱۴	P1,P2,P4,P5,P6(2),P8,P9,P10, P11,P12(3), P13

مقوله	مفهوم	کد باز	فراوانی	شماره مصاحبه شونده
عوامل درون‌سازمانی	عوامل درون‌سازمانی	نیاز به کاهش هزینه	۱۲	P2,P3,P4(2),P7, P8(2),P9,P11, P12(2),P13
		نیاز به تحول و بهبود	۴	P7,P9,P11,P13
		اهداف استراتژیک سازمانی	۶	P2,P3,P4,P8,P12,P13
		سازگاری با تغییرات	۱۰	P1,P4,P5,P6, P7,P8,P9, P10,P11,P13
ورودی‌های کمی	ورودی‌های کمی	کسب مزیت رقابتی	۱۳	P1,P2,P4(3), P5,P6,P7, P8,P9,P10(2),P11
		هزینه منابع سازمانی	۲	P5,P9
		مواد اولیه	۴	P4,P7,P8,P9
		اطلاعات	۵	P2,P3,P4,P6,P11
		نیروی انسانی	۶	P1,P2,P3,P5, P7,P12
ورودی‌های کیفی	ورودی‌های کیفی	سرمایه	۶	P2,P3,P4,P9,P12,P13
		سن	۱	P5
		جنسیت	۱	P5
		صلاحیت	۱	P5
		امنیت شغلی	۱	P13
		آمادگی کارکنان	۱	P13
		تحصیلات	۱	P13
		رضایت نیروی کار	۲	P5,P13
خروجی‌های کمی	خروجی‌های کمی	تخصص و مهارت نیروی کار	۱۳	P1,P2(2),P3,P4, P5(2),P6,P7,P10, P11(2),P13
		ارزش افزوده	۲	P8,P10
		سود	۹	P1,P2,P4, ,P6,P7,P8,P9,P10,P11
		درآمد	۹	P1,P2,P3, ,P5,P7,P8,P9,P10,P11
خروجی‌های کیفی	خروجی‌های کیفی	حجم خدمات ارائه‌شده	۲۳	P1,P2(3),P3,P4(2), P5,P6(3),P7 ,P8(2),P9(3),P10(2),P11,P12(2),P13
		کیفیت خدمات ارائه‌شده	۶	P1,P2,P4, ,P6,P7,P10
		برند سازمانی	۹	P1,P4,P6, ,P8,P9,P10,P11,P12,P13
ورودی‌های مشتری	ورودی مشتری به خدمت	رضایت مشتری	۲۱	P1(2),P2,P3(2),P4(2),P5 ,P6(3),P8,P9(2),P10, P11,P12(2),P13(3)
		زمان مشتری	۱	P3
خروجی‌های مشتری	خروجی مشتری از خدمت	هزینه پرداختی	۱	P3
		تمایل پرداخت مشتری	۲۳	P1(2),P2,P3(2),P4(3),P5,P6(2),P7,P8,P9(2), P10(2),P11(2),P12(2),P13(2)
		تجربه مشتری	۲۲	P1(2),P2(3),P3(2),P4(2), P5(2),P6,P7(3),P8, P9,P10(3),P13(2)
		کیفیت درک‌شده توسط مشتری	۳۵	P1(3),P2(3),P3(4),P4(3), P5(2),P6(3),P7(3),P8(3),P9(2),P10(2),P11(2),P12(2),P13(3)
راهبردهای سازمانی	راهبردهای درون‌سازمانی	بهبود فنی شرکت	۱	P8
		پیاده‌سازی برنامه‌های افزایش خلاقیت و نوآوری در سازمان	۲	P8,P10
		ترویج کار تیمی	۴	P3,P5,P8,P10
		توانمندسازی نیروی انسانی	۵	P3,P4,P5,P8,P10
		تعامل یکپارچه با ذی نفعان	۱۱	P1 ,P3,P4, P5,P6,P7, P8,P9,P10,P11,P12
		اصلاح فرایندهای سازمانی	۳۱	P1(3),P2(3),P3(4),P4(3), P5(2), P7(3), P8(3),P9(2),P10(2),P11(2),P12(2),P13(2).

مقوله	مفهوم	کد باز	فراوانی	شماره مصاحبه شونده
راهبردهای برون‌سازمانی		حرکت به سمت تکنولوژی محورشدن	۳	P2,P4,P6
		ثبات قیمت‌گذاری در سطح صنعت	۴	P8,P9,P11,P12
		تلاش یکپارچه برای مانع‌زدایی اقتصادی، اجتماعی و سیاسی	۴	P6,P9,P11,P12
عوامل درون‌سازمانی		سبک مدیریتی	۷	P1,P2,P3,P4, P5,P6,P7
		تعهد مدیریت به بهره‌وری	۹	P1,P2,P4,P6, P8,P9,P10, ,P12,P13
		حمایت و پشتیبانی مدیریت	۱۵	P1,P2,P3(2),P4,P5(3),P6,P8(2),P10,P12(2), P13
		ساختار سازمان	۱۵	P1,P2,P3(2),P4, P5(2),P6,P7,P8(2),P9(2), P11(2)
عوامل برون‌سازمانی		ساختار کسب و کار	۶	P1,P2,P4,P6, P9,P12
		تحریم	۱۱	,P2,P3, P4, P5,P6,P7, P8,P9,P11,P12,P13
		میزان تعامل با ذی‌نفعان	۸	P1,P3,P4,P7, P8,P9,P12,P13
		ساختار مالکیت خدمات	۱۹	P2(2),P3(2),P4, P5(3),P6,P7,P8(3),P9(3), P11(2),P13
		نوسانات اقتصادی	۲۶	P1(2),P2(3),P3(2),P4(2), P5(2),P6,P7(2) ,P8(2),P9(3),P10,P11,P12(2),P13(3)
عوامل درون‌سازمانی		عدالت سازمانی	۱	P3
		فرهنگ سازمانی	۶	P1,P3,P4, P7,P9,P11
		مشارکت کارکنان	۸	P3,P5,P6,P8, P9,P10,P12, P13
عوامل برون‌سازمانی		حکمرانی خوب در جامعه	۱۲	P2,P3(2),P4, P5,P6,P7 ,P9,P10(2), P11(2)
		ثبات اقتصادی	۱۳	P1,P2,P3,P4, P5,P6,P7, P8,P9,P10,P11, P12, P13
		بستر تکنولوژی مناسب در سطح صنعت	۱۵	P2,P3,P4(2), P5(2),P6,P7, P8,P9,P10(2),P11, P12,P13
پیامدهای درون‌سازمانی		حرکت مستمر به سمت بهبود	۱	P5
		دستیابی به نتایج برجسته	۴	P2,P3,P5,P8
		تضمین حیات بلندمدت سازمان	۱۱	P1,P3,P4, P5(2),P6,P7,P8,P10(2),P11
		شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان	۱۲	P3(2),P4, P5(2) ,P8,P9(3),P10,P11,P13
		روابط پایدار با ذی‌نفعان	۱۳	P1,P2,P3,P4, P5,P6,P7,P8,P9,P10,P11,P12,P13
		وفاداری مشتری	۱۶	P1(2),P2,P3,P4(2), P5,P6,P7,P8,P9(2),P10 ,P11(2),P12
		افزایش توجه به مسئولیت‌های اجتماعی	۱	P7
		کاهش تورم	۳	P2,P3,P7
		افزایش اشتغال	۴	P3,P4,P5,P7
افزایش سهم خدمات در بازار	۸	P1,P4,P6,P7, P8,P9,P11,P13		

پس از شناسایی مقولات توسط کدگذاری محوری، می‌توان با استفاده از فراوانی کدهای داده‌شده به مقولات، اهمیت آنها را مشخص کرد. خروجی نرم‌افزار مربوط به فراوانی کدهای داده‌شده به مقولات، به تفکیک هر یک از مصاحبه‌شوندگان در شکل ۳ نشان داده شده است.



شکل ۳- نمودار فراوانی کدگذاری مقولات بهره‌وری خدمات

پس از شناسایی کدهای باز و استخراج آنها، در ادامه زمینه‌یابی داخلی بررسی شده است.

۳-۴- زمینه‌یابی داخلی

۳-۴-۱- کدگذاری محوری

شرایط علی بهره‌وری خدمات: شرایط علی، آن دسته از عواملی است که به ایجاد پدیده محوری منجر می‌شود. در ارتباط با بهره‌وری خدمات، می‌توان دو دسته عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی را نام برد که سازمان‌ها را به سمت تحلیل و ارزیابی بهره‌وری خدمات سوق می‌دهد:

۱. عوامل برون سازمانی شامل: رشد روزافزون خدمات در جامعه، سهم عمده خدمات در تولید ناخالص داخلی، فشار سازمان‌های بالادستی برای ارزیابی بهره‌وری، الزامات قانونی، تهدید خدمات جایگزین، نقش گسترده خدمات در تمامی صنایع

۲. عوامل درون سازمانی شامل: تأکید اهداف استراتژیک سازمان بر بهره‌وری، کسب مزیت رقابتی، نیاز به تحول و بهبود، نیاز به کاهش هزینه‌ها، سازگاری با تغییرات جدید

کدگذاری محوری، حول پدیده بهره‌وری خدمات صورت گرفته است. در ارتباط با بهره‌وری خدمات، دو بعد اصلی در نظر گرفته می‌شود: بهره‌وری از دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت و بهره‌وری از دیدگاه مشتری که شامل مجموعه‌ای از خروجی‌ها و ورودی‌ها هستند. براساس این پژوهش، ارزیابی بهره‌وری از دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت، به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$\text{Service Productivity(SP)} = \frac{\text{Quantity and Quality Output}}{\text{Quantity and Quality input}} \quad (1)$$

که در آن:

خروجی‌های کمی شامل: فروش، سود، ارزش افزوده، حجم خدمت ارائه شده
 خروجی‌های کیفی شامل: رضایت مشتری، کیفیت خدمات ارائه شده، برند سازمانی
 ورودی‌های کمی شامل: مواد اولیه، نیروی انسانی، سرمایه، اطلاعات، تکنولوژی، هزینه منابع سازمانی
 ورودی‌های کیفی شامل: مهارت و تجربیات نیروی کار، آموزش و تحصیلات، انگیزش، رضایت نیروی کار،
 امنیت شغلی درک شده، مشارکت نیروی کار، پاداش، صلاحیت، سن، جنسیت، آمادگی نیروی کار
 در این پژوهش تلاش شده است تا کلیه شاخص‌های کمی و کیفی مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری، شناسایی و
 استخراج شود که متناسب با نوع خاص خدمت، می‌توان شاخص‌ها را متناسب‌سازی کرد.
 ارزیابی بهره‌وری از دیدگاه مشتری: نظر به اینکه در سازمان‌های خدماتی، مشتری جزئی از فرایند خدمت است
 و عمدتاً خدمت با مشارکت مشتری ایجاد می‌شود؛ بنابراین ارزیابی بهره‌وری از دیدگاه مشتری بسیار مهم است. در
 این پژوهش تلاش شده است تا شاخص‌های کمی و کیفی مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری از دیدگاه مشتری، شناسایی و
 استخراج شود که براساس آن:

$$\text{Service Productivity(C)} = \frac{\text{Quantity and Quality Output}}{\text{Quantity and Quality input}} \quad (2)$$

خروجی‌های کمی شامل: ارزش افزوده

خروجی‌های کیفی شامل: رضایت مشتری، کیفیت درک شده، تجربه مشتری، تمایل به پرداخت

ورودی‌های کمی شامل: زمان، هزینه

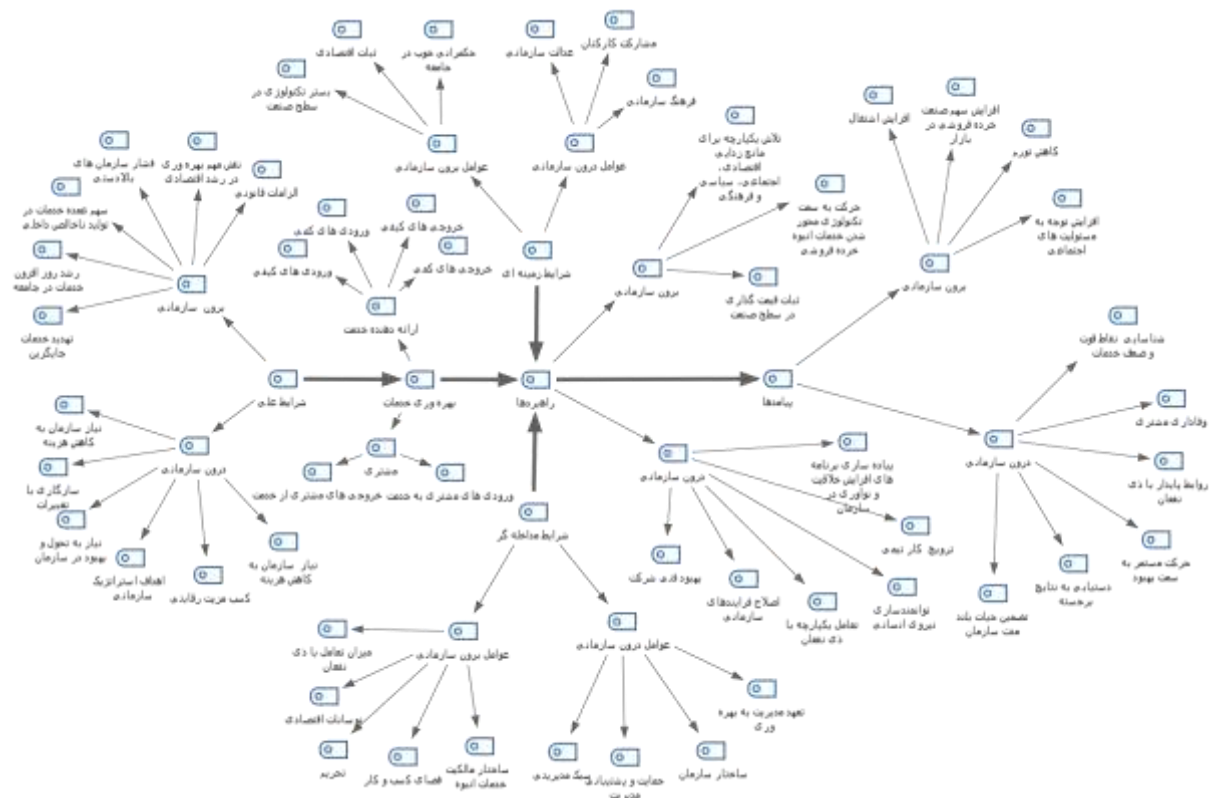
ورودی‌های کیفی شامل: تلاش مشتری

در ارتباط با راهبردها و اقدامات موردنیاز برای تحلیل و ارزیابی بهره‌وری خدمات، می‌توان به موارد زیر اشاره
 کرد: راهبردهای برون‌سازمانی شامل: ثبات قیمت‌گذاری در سطح صنعت، حرکت به سمت تکنولوژی محورشدن و
 تلاش یکپارچه برای مانع‌زدایی اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی؛ راهبردهای درون‌سازمانی شامل: بهبود فنی
 شرکت، توانمندسازی نیروی انسانی، تعامل یکپارچه با ذی‌نفعان، پیاده‌سازی برنامه‌های بهبود با تمرکز بر یادگیری
 سازمانی، خلاقیت و نوآوری، اصلاح فرایندهای سازمانی و ترویج کار تیمی در سازمان. به‌منظور پیاده‌سازی
 راهبردهای مدنظر، به مجموعه‌ای از شرایط نیازمندیم که در دو دسته شرایط زمینه‌ای برون‌سازمانی و شرایط زمینه‌ای
 درون‌سازمانی طبقه‌بندی می‌شوند: شرایط زمینه‌ای برون‌سازمانی، شامل ثبات اقتصادی، حکمرانی خوب در جامعه و
 بستر تکنولوژی مناسب است. شرایط زمینه‌ای درون‌سازمانی، شامل فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی درک شده و
 مشارکت کارکنان است. از جمله عواملی که بر راهبردها اثر می‌گذارد، شرایط مداخله‌گر است که شامل شرایط
 برون‌سازمانی: نوسانات اقتصادی، ساختار مالکیت خدمات، تحریم‌های اقتصادی، ساختار کسب‌وکار، میزان تعامل با

ذی‌نفعان، تغییر مستمر سیاست‌های کلان مدیریتی و شرایط درون‌سازمانی شامل ساختار سازمان، حمایت و پشتیبانی مدیریت، تعهد مدیریت به بهره‌وری و سبک مدیریتی است. در نهایت اگر بهره‌وری در خدمات به خوبی ارزیابی و تحلیل شود، می‌تواند نتایج و پیامدهای بسیاری به دنبال داشته باشد که شامل پیامدهای برون سازمانی: افزایش سهم صنعت خدمات در بازار، افزایش اشتغال، کاهش تورم، افزایش میزان توجه به مسئولیت‌های اجتماعی و پیامدهای درون سازمانی شامل: وفاداری مشتریان، روابط پایدار با ذی‌نفعان، حرکت مستمر به سمت بهبود، کسب نتایج برجسته، شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان و تضمین حیات بلندمدت سازمان است.

۴-۳-۲- غنی‌سازی نظریه

غنی‌سازی نظریه که به نوعی، مرحله پایانی توسعه نظریه در استراتژی MGT است، باید همراه با فرایندهای سه‌گانه تطبیق نظری، اعتبارسنجی صریح تجربی و ارزیابی انسجام نظری انجام شود و از این طریق، نظریه تکوین یابد. این مرحله از توسعه نظریه در استراتژی MGT، معادل مرحله کدگذاری انتخابی در G است. کدگذاری انتخابی برای یکپارچه‌سازی و پالایش نظریه‌هاست. برای یکپارچه‌سازی مفاهیم، تکنیک‌های مختلفی وجود دارد که در این میان ترسیم مفاهیم در قالب شکل، قابلیت درک بهتری دارد. بر این اساس، مدل پژوهش به شکل ۴ ترسیم شده است.



شکل ۴: مدل پارادایمی تحلیل بهره‌وری خدمات

۵- بحث

با توجه به رشد روزافزون خدمات در چند دهه اخیر و همچنین اهمیت بهره‌وری در تعالی صنایع خدماتی، توجه به ارزیابی بهره‌وری در بخش خدمات بیش از گذشته اهمیت می‌یابد. به منظور تحلیل جامعی از بهره‌وری در این حوزه ضروری است، ابعاد و مؤلفه‌های ارزیابی بهره‌وری در بخش خدمات شناسایی، عوامل علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری تحلیل و راهبردهای ممکن برای افزایش بهره‌وری خدمات ارائه شود؛ همچنین پیامدهای سازمانی حاصل از ارزیابی بهره‌وری نیز تحلیل شود. به همین منظور، در فاز اول این پژوهش با زمینه‌یابی نظری (استفاده از رویکرد فراترکیب)، به بازننگری عمیق طیف وسیعی از مطالعات پیشین، در حوزه بهره‌وری خدمات پرداخته شد و در ادامه در فاز دوم، با استفاده از زمینه‌یابی تجربی (استفاده از ابزار مصاحبه)، مؤلفه‌های مختلف مؤثر بر بهره‌وری خدمات شناسایی شد؛ سپس با استفاده از زمینه‌یابی داخلی، نتایج حاصل از فاز اول و دوم ترکیب شده و خروجی نهایی به صورت مدل پارادایمی طراحی شده است.

در پژوهش حاضر تلاش شد تا شاخص‌های کمی و کیفی مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری شناسایی شود. این در حالی است که در سایر پژوهش‌ها، همه ابعاد کمی و کیفی مؤثر بر ارزیابی بهره‌وری دیده نشده است. تنها در برخی پژوهش‌ها به شناسایی ابعاد کمی و کیفی (ورینن و همکاران (۱۹۹۸)، گرونروز و اوجالسو (۲۰۰۴)، پارسورمن (۲۰۰۲)، اوئیچ و همکاران (۲۰۱۲)) اشاره شده است؛ همچنین ارزیابی بهره‌وری در حوزه خدمات زمانی ارزشمند است که این نوع ارزیابی از هر دو دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت و مشتری صورت بگیرد؛ زیرا در خدمات، مشتری جزئی از فرایند خدمت است. این در حالی است که در برخی پژوهش‌ها، ارزیابی بهره‌وری خدمات، تنها از دیدگاه ارائه‌دهنده خدمت (کورستن (۱۹۹۴)، اوجالسو (۱۹۹۹)، تنج (۲۰۱۴)) انجام شده و بعد مهم مشتری دیده نشده است. در ادامه در جدول ۵، پژوهش حاضر با مدل‌های معرفی شده در حوزه بهره‌وری خدمات، مقایسه شده است.

جدول ۵: مقایسه پژوهش حاضر با مدل‌های معرفی شده در حوزه بهره‌وری خدمات

مدل‌های ارائه شده در حوزه بهره‌وری خدمات	ارائه شاخص‌های کمی و کیفی بهره‌وری	ارزیابی دو بعدی (مشتری و ارائه‌دهنده خدمت)	ارزیابی کمی و کیفی خدمات
(کورستن، ۱۹۹۴)	×	×	×
ورینن و همکاران (۱۹۹۸)	*	×	*
اوجالسو (۱۹۹۹)	×	×	×
پارسورمن (۲۰۰۲)	*	*	×
جانستون و جونز (۲۰۰۴)	*	*	×
مدل گرونروز و اوجالسو (۲۰۰۴)	*	×	×
سهای (۲۰۰۵)	*	×	*
لاس شوف (۲۰۰۶)	×	×	×
اوئیچ و همکاران (۲۰۱۱)	*	×	*
پتر و همکارانش (۲۰۱۲)	*	*	×
سیو و تنج (۲۰۱۴)	×	×	×
سری و آگاروال (۲۰۱۴)	*	*	×
مطلق، وال محمدی و مدیری (۲۰۲۰)	×	*	×
پژوهش حاضر	*	*	*

توصیه‌های مدیریتی و کاربردی

مدل پیشنهادی پژوهش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در ارزیابی بهره‌وری خود، از رویکردی یکپارچه با وجود شاخص‌های کمی و کیفی در هر دو بعد مشتری و ارائه‌دهنده خدمت استفاده کنند تا به منظور افزایش بهره‌وری با شناخت کامل این شاخص‌ها، درباره افزایش یا کاهش هر کدام برنامه‌ریزی کنند. با توجه به اینکه مدل ارائه‌شده در این پژوهش، با نگاهی جامع نسبت به کلیه سازمان‌های خدماتی ارائه شده است، توصیه می‌شود پیاده‌سازی در سازمان‌های خدماتی، بسته به نوع سازمان خدماتی به متناسب‌سازی شاخص‌ها و معیارها پرداخته شود؛ همچنین با توجه به اینکه مدل ارائه‌شده می‌تواند الگویی از وضعیت بهره‌وری شرکت را به خوبی نشان دهد، نتایج پیاده‌سازی مدل معرفی‌شده، به انجام برنامه‌ریزی‌های استراتژیک و اتخاذ رویکردهای بهبود برای افزایش بهره‌وری سازمان کمک بسیاری می‌کند.

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر با هدف «توسعه مدلی برای تحلیل و ارزیابی بهره‌وری خدمات» صورت گرفته است. در این راستا از روش‌شناسی تئوری داده‌بنیاد چندگانه استفاده شده است. تحلیل داده‌های حاصل از مرور نظام‌مند مطالعات مرتبط در بازه زمانی ۳۰ سال اخیر (با استفاده از روش فراترکیب) و مصاحبه با ۱۳ نفر از خبرگان، به تدوین مدل منجر شده است. در مدل تدوین‌شده با نگاهی جامع، عوامل علی درون و برون‌سازمانی، شاخص‌های کمی و کیفی ارزیابی بهره‌وری خدمت، از دیدگاه هر دو ارائه‌دهنده خدمت و مشتری ارائه شده است؛ همچنین اقدامات و راهبردهای درون و برون‌سازمانی، شرایط مداخله‌گر و زمینه‌ای درون و برون‌سازمانی مؤثر بر راهبردها و پیامدهای درون و برون‌سازمانی حاصل از ارزیابی درست بهره‌وری، در صنایع خدماتی تحلیل شده است. با توجه به نقش مهم بهره‌وری در رشد سازمان‌ها، در هر صنعتی که فعالیت می‌کند و تعداد کم پژوهش‌های صورت‌گرفته در این زمینه در ایران، بزرگ‌ترین سهم این پژوهش، ایجاد درک عمیق‌تری به حوزه بهره‌وری خدمات است.

اجرای این پژوهش با محدودیت‌هایی مواجه بوده است. یکی از محدودیت‌های اغلب پژوهش‌های کیفی، قابلیت تعمیم‌پذیری یافته‌هاست. همانند اغلب مطالعات مشابه، یافته‌های این پژوهش حاصل تحلیل دیدگاه‌ها، تجربیات خبرگان منتخب و نظریات قبلی است که این نارسایی می‌تواند تعمیم‌پذیری یافته‌های تحقیق را با محدودیت‌هایی همراه کند. به منظور پوشش محدودیت‌های مرتبط با تحلیل و تحلیلگر، از همکار تحقیق در برخی از فازهای پژوهش استفاده شد و به منظور حصول اطمینان بیشتر از یافته‌ها، با نظرسنجی از خبرگان طی دو مرحله و با استفاده از ابزار پرسشنامه، به اعتبارسنجی نتایج و ارزیابی مدل از نظر «قابل فهم بودن»، «جامع بودن»، «کاربردی بودن» و «نوآوری» پرداخته شد که نتایج این نظرسنجی‌ها نیز نشان از اعتبار مدل نهایی دارد. با توجه به دوره زمانی انجام پژوهش در زمان شیوع بیماری کرونا، محقق برای مصاحبه با خبرگان، با محدودیت‌های زیادی مواجه بوده است؛ بنابراین بیشتر مصاحبه‌ها به صورت تلفنی صورت گرفته است.

نتایج پژوهش حاضر، زمینه‌های مطالعاتی و موضوعات تحقیقاتی جدیدی را به پژوهشگران پیشنهاد می‌کند.

برخی از این موارد در ادامه معرفی شده است:

۱. متناسب‌سازی شاخص‌ها و ابعاد ارزیابی مدل پژوهش حاضر با سایر انواع خدمات (حرفه‌ای، آموزشی و ..) و تدوین مدل ارزیابی بهره‌وری خدمات با توجه به نوع خاص خدمت آنها؛ از آنجایی که هر نوع خدمتی بسته به میزان تعامل مشتریان، پیچیدگی خدمت، شدت نیروی کار و زمان انجام عملیات، ویژگی‌های متمایزی از سایر خدمات دارد، شاخص‌ها و ابعاد ارزیابی خدمت در انواع خدمات، میزان اهمیت متفاوتی دارد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود، با توجه به نوع خاص خدمت، به متناسب‌سازی شاخص‌ها برای ارزیابی بهره‌وری خدمت پرداخته شود.
۲. ارزیابی بهره‌وری خدمات با استفاده از تکنیک‌ها و رویکردهای کمی و کیفی متفاوت
۳. تدوین مدل‌های بهبود و تعالی در حوزه بهره‌وری در خدمات

References

- Aspara, J., Klein, J. F., Luo, X., & Tikkanen, H. (2018). The dilemma of service productivity and service innovation: An empirical exploration in financial services. *Journal of service research*, 21(2), 249-262.
- Balci, B., Hollmann, A., & Rosenkranz, C. (2011). Service productivity: a literature review and research agenda. *XXI International RESER Conference*, http://www.reser.net/materiali/priloge/slo/balci_et_at.pdf,
- Biege, S., Lay, G., Zanker, C., & Schmall, T. (2013). Challenges of measuring service productivity in innovative, knowledge-intensive business services. *The Service Industries Journal*, 33(3-4), 378-391.
- Bröchner, J. (2017). Measuring the productivity of facilities management. *Journal of Facilities Management*.
- Corsten, H. (1994). Produktivitätsmanagement bilateraler personenbezogener Dienstleistungen. In *Dienstleistungsproduktion* (pp. 43-77). Springer.
- Cubel, M., Nuevo-Chiquero, A., Sanchez-Pages, S., & Vidal-Fernandez, M. (2016). Do personality traits affect productivity? Evidence from the laboratory. *The Economic Journal*, 126(592), 654-681.
- de la Fuente-Mella, H. (2020) Econometric Modeling of Marketing Productivity for Service Sector. AHFE 2020. Advances in Intelligent Systems and Computing, vol 1209. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50791-6_2.
- Durdyev, S., Ihtiyar, A., Ismail, S., Ahmad, F. S., & Bakar, N. A. (2014). Productivity and service quality: Factors affecting in service industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 487-491.
- Erwin, E. J., Brotherson, M. J., & Summers, J. A. (2011). Understanding qualitative metasynthesis: Issues and opportunities in early childhood intervention research. *Journal of Early Intervention*, 33(3), 186-200.
- Goldkuhl, G. (1993). Contextual activity modelling of information systems. Universitetet i Linköping/Tekniska Högskolan i Linköping. *Institutionen för Datavetenskap*.
- Goldkuhl, G., & Cronholm, S. (2010). Adding theoretical grounding to grounded theory: Toward multi-grounded theory. *International journal of qualitative methods*, 9(2), 187-205.
- Gronroos, C. (2000). Service reflections: service marketing comes of age. in Swartz, T.A. and Iacobucci, D. (Eds), *The Handbook of Services Marketing & Management*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Grönroos, C., & Ojasalo, K. (2004). Service productivity: Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services. *Journal of Business research*, 57(4), 414-423.
- Irwansyah, D. (2018). Measurement of Study Productivity and Evaluation Analysis by using the American Productivity Center (APC) Model at a Palm Oil Factory (Pks PT. Syaukath Sejahtera). In Proceedings of MICoMS 2017. Emerald Publishing Limited.

- Iskandar, B. S., Nugraha, H., & Widi, D. K. (2019). Organizational Productivity Measurement Method Applied on Electric Utility Company. 2019 Annual Reliability and Maintainability Symposium (RAMS) ,
- Jagoda, K., Lonseth, R., & Lonseth, A. (2013). A bottom-up approach for productivity measurement and improvement. *International Journal of Productivity and performance management* .
- Johnston, R., & Jones, P. (2004). Service productivity: Towards understanding the relationship between operational and customer productivity. *International Journal of Productivity and performance management*.
- Kämäräinen, V. J., Peltokorpi, A., Torkki, P., & Tallbacka, K. (2016). Measuring healthcare productivity—from unit to system level. *International journal of health care quality assurance* .
- Kropivek, J., & Peri. (2019). A comparative evaluation of operational efficiency of wood industry using data envelopment analysis and Malmquist productivity index: the cases of Slovenia and Croatia. *Drvna industrija: Znanstveni \v c asopis za pitanja drvne tehnologije*, 70(3), 287--298 .
- Lasshof, B. (2006). Produktivität von Dienstleistungen: Mitwirkung und Einfluss des Kunden. Springer-Verlag
- Lehmann, C. (2019). Theoretical investigation Exploring service productivity, *American, Springer*:223-227.
- Lee, J. (2010). 10 year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis. *Government information quarterly*, 27(3), 220-230 .
- Lee, J. J., Patterson, P. G., & Ngo, L. V. (2017). In pursuit of service productivity and customer satisfaction: the role of resources. *European Journal of Marketing* .
- Leicht, A., Rashidi, M., Klement, U., & Hryha, E. (2020). Effect of process parameters on the microstructure, tensile strength and productivity of 316L parts produced by laser powder bed fusion. *Materials Characterization*, 159, 110016 .
- Luria, G., Yagil, D., & Gal, I. (2016). Quality and productivity : role conflict in the service context. *The Service Industries Journal*, 34(12), 955--973. <https://doi.org/10.1080/02642069.2014.915948>.
- Mohammad, J., Quoquab, F., Halimah, S., & Thurasamy, R. (2019). Workplace internet leisure and employees' productivity: the mediating role of employee satisfaction. *Internet Research* .
- Moore, K., Coates, H., & Croucher, G. (2019). Investigating applications of university productivity measurement models using Australian data. *Studies in Higher Education*, 44(12), 2148--2162 .
- Motlagh, M. A., Valmohammadi, C., & Modiri, M. (2020). Developing a qualitative model of productivity for service companies using fuzzy analytic hierarchy process: a case study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(1), 126-147.
- Noblit, G. W., Hare, R. D., & Hare, R. D. (1988). Meta-ethnography: Synthesizing qualitative studies (Vol. 11). sage .
- Oeij, P. R. A., De Looze, M. P., Ten Have, K., Van Rhijn, J. W., & Kuijt-Evers, L. F. M. (2012). Developing the organization's productivity strategy in various sectors of industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 61(1), 93-109.
- Ojasalo, J. (1999). Quality dynamics in professional services. *Swedish School of Economics and Business Administration Helsinki*.
- Ostrom, A. L., Bitner, M. J., Brown, S. W., Burkhard, K. A., Goul, M., Smith-Daniels, V., Demirkan, H., & Rabinovich, E. (2010). Moving forward and making a difference: research priorities for the science of service. *Journal of service research*, 13(1), 4-36 .
- Parasuraman, A. (2002). Service quality and productivity: a synergistic perspective. *Managing Service Quality*, 12 (1), 6-9.
- Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation: Implications for service-design practice and research. *International Journal of Quality and Service Sciences* .
- Petz, A., Duckwitz, S., Schmalz, C., Meyer, S., Mütze-Niewöhner, S., & Schlick, C. (2012). Development of a Model for the Comprehensive Analysis and Evaluation of Service Productivity. *International Journal of Industrial and Manufacturing Engineering*, 6(10), 2019-2024.

- Rai, A., & Sambamurthy, V. (2006). Editorial notes—the growth of interest in services management: opportunities for information systems scholars. In: INFORMS.
- Rew, D., Jung, J. and Cha, W. (2018), "Service productivity vs service quality: a zero-sum game?", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35 (9), 1835-1852. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2017-0019>.
- [Rew, D., Jung, J. and Lovett, S. \(2021\), "Examining the relationships between innovation, quality, productivity, and customer satisfaction in pure service companies", *The TOM Journal*, 33 \(1\), 57-70. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2019-0235>.](#)
- Rew, D., Siguaw, J.A & Sheng, X. (2020) Service Productivity, Satisfaction, and the Impact on Service Firm Performance, *Services Marketing Quarterly*, 41(4), 344-357, DOI: 10.1080/15332969.2020.1830640.
- Roche, I. C., Romero, J., & Sellers-Rubio, R. (2019). Retail services efficiency: impact of country-specific factors. *International Journal of Retail & Distribution Management* .
- Rust, R T., & Huang, M (2012), "Optimizing Service Productivity," *Journal of Marketing*, 76 (2), 47-66.
- Safari, H. , Zandieh, M., & Etezadi, S. (2021), Challenges and Important Issues for Assessment of Services Productivity, *25th International Electricity Distribution Conference*. 18-19 May. 2021, Alborz, Iran.
- Sahay, B. S. (2005). Multi-factor productivity measurement model for service organisation. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2006). *Handbook for synthesizing qualitative research*. Springer publishing company .
- Scerri, M., & Agarwal, R. (2014). Service enterprise productivity in action (SEPIA). In *Managing Service Productivity* (pp. 93-114). Springer .
- Scerri, M., & Agarwal, R. (2018). Service enterprise productivity in action: measuring service productivity. *Journal of Service Theory and Practice* .
- Sekhon, H., Yalley, A. A., Roy, S. K., & Shergill, G. S. (2016). A cross-country study of service productivity. *The Service Industries Journal*, 36(5-6), 223-238 .
- Siow, H., & Teng, S. (2014). Qualitative productivity analysis : does a non-financial measurement model exist ? <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2013-0034>
- Tangen, S. (2005). Demystifying productivity and performance. *International Journal of Productivity and Performance Management* .
- Tehrani, S. Z. (2016). *Optimising the service productivity with operational strategic options* Multimedia University (Malaysia) .
- Teng, H. S. S. (2014). Qualitative productivity analysis: does a non-financial measurement model exist? *International Journal of Productivity and performance management* .
- Tohidi, H., Jabbari, M. M., & Tohidi, O. (2018). Exploratory Analysis of Factors Influencing Delay in EPC Contracts of Iranian Power Development Company. Proceedings of the *International MultiConference of Engineers and Computer Scientists* ,
- Vuorinen, I., Järvinen, R., & Lehtinen, U. (1998). Content and measurement of productivity in the service sector: a conceptual analysis with an illustrative case from the insurance business. *International Journal of Service Industry Management* .
- Wacker, J., Hershauer, J., Walsh, K. D., & Sheu, C. (2014). Estimating professional service productivity: Theoretical model, empirical estimates and external validity. *International Journal of Production Research*, 52(2), 482-495.
- Yalley, A. A., & Sekhon, H. S. (2014). Service production process: implications for service productivity. *International Journal of Productivity and performance management* .

-
- 1 Gross Domestic Product (GDP)
 - 2 Ostrom et al
 - 3 Vuorinen et al
 - 4 Rai & Sambamurthy
 - 5 Lehmann
 - 6 Durdyev et al
 - 7 Kropivšek, et al
 - 8 Grönroos & Ojasalo
 - 9 Parasuraman
 - 10 Oeij et al
 - 11 Corsten
 - 12 Ojasalo
 - 13 Teng
 - 14 Multi-Grounded Theory
 - 15 Synthesis approach
 - 16 Theoretica Grounding
 - 17 Emperical Grounding
 - 18 Internal Grounding
 - 19 Roche et al
 - 20 Safari,Zandieh & etezadi
 - 21 Wacker et al
 - 22 Moore et al
 - 23 Rew,Jung & Cha
 - 24 Rew,Jung & Lovett
 - 25 Francois Quesnay
 - 26 Tangen
 - 27 Luria et al
 - 28 Rust & Huang
 - 29 Aspara et al
 - 30 Scerri & Agarwal
 - 31 Rew, Siguaw & sheng
 - 32 Johnston & Jones
 - 33 de la Fuente-Mella
 - 34 Goldkuhl
 - 35 Goldkuhl & Cronholm
 - 36 Lee
 - 37 Noblit & Hare
 - 38 Sandelowski and Barroso
 - 39 Erwin et al
 - 40 productivity
 - 41 services productivity
 - 42 efficiency
 - 43 effectiveness
 - 44 service productivity's models
 - 45 service productivity assessment
 - 46 Scopus, Springer, ProQuest, Wiley, Taylor & Francis, Google Scholar, Emerald Insight, Elsevier, magiran, سیویلیکا، سامانه
- نشر مجلات علمی دانشگاه تهران، پایگاه مجلات تخصصی نور، نمایه استنادی علوم ایران
- 47 Critical Appraisal Skills Program(CASP)
 - 48 MAXQDA
 - 49 Sahay
 - 50 Lasshof
 - 51 Balci et al
 - 52 Petz et al
 - 53 Biege et al
 - 54 Jagoda et al
 - 55 Yalley & Sekhon
 - 56 Wacker et al
 - 57 Sekhon et al
 - 58 Cubel et al
 - 59 Kämäräinen et al
 - 60 Brochner
 - 61 Facilities Management
 - 62 Irwansyah
 - 63 Service Enterprise Productivity In Action
 - 64 Motlagh et al
 - 65 Leicht et al
 - 66 Balanced Score Card