

بررسی تأثیر تناسب شغل و شاغل بر بهره‌وری کارکنان و تعالی سازمانی

فرزین پورکاظم

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خلخال، اردبیل، ایران
farzinpourkazemb@gmail.com

رضا حسن زاده

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، اردبیل، ایران
hasanzadeh.research@gmail.com

حسین آذری

کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خلخال، اردبیل، ایران
hossein.azari562@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر تناسب شغل و شاغل (تناسب رشته تحصیلی و رشته شغلی) بر بهره‌وری کارکنان و تعالی سازمانی در دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اردبیل است. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از حیث روش، توصیفی-تحلیلی از نوع رگرسیونی می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اردبیل در نیمه دوم سال ۱۴۰۱ به تعداد ۱۸۵۰ نفر بود که بر اساس جدول کرجسی و مورگان، ۳۱۹ نفر به عنوان نمونه و به روش تصادفی در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد بوده و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای آماری و آزمون‌های پارامتریک انجام شد. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف نشان داد توزیع داده‌ها نرمال است. یافته‌های حاصل از آزمون همبستگی پیرسون حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار بین تناسب شغل و شاغل با بهره‌وری کارکنان ($r=0/753$) و تعالی سازمانی ($r=0/778$) در سطح معناداری ۰/۰۱ می‌باشد. همچنین رابطه مثبت و معناداری بین بهره‌وری کارکنان و تعالی سازمانی ($r=0/698$) مشاهده شد. بر اساس نتایج پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که توجه به تناسب شغل و شاغل نقش تعیین کننده‌ای در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی و تحقق تعالی سازمانی دارد و می‌تواند به عنوان یک راهبرد کلیدی در مدیریت منابع انسانی مورد توجه مدیران قرار گیرد.

واژگان کلیدی: تناسب شغل و شاغل، بهره‌وری کارکنان، تعالی سازمانی، علوم پزشکی، EFQM

مقدمه

از زمانی که علم مدیریت و سازمان در اوائل سال ۱۹۰۰ به سرعت بسط یافت، تکاملی درباره ماهیت و وظیفه سازمان ها و معیار اثربخشی و عملکرد سازمانی پدیدار گشت، دنیای امروز دنیای سازمان هاست و نیروی انسانی به عنوان با ارزش ترین منابع سازمانی، متولیان آن محسوب می شوند. گرچه سازمان های به شکل های مختلف و بر پایه هدف های گوناگون تاسیس و سازمان دهی می شوند، اما بدون تردید تمامی آن ها بر پایه تلاش های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می آید، اداره و هدایت می گردند. از این رو زندگی افراد در جوامع نوین به شدت تحت نفوذ هستی و رفتار سازمان ها قرار دارد و همین دلیل به تنهایی سعی در شناخت هر چه بیشتر، بهتر و علمی تر ماهیت و روابط متقابل آن ها و نیروی انسانی را توجیه و ضروری می سازد. دستیابی به اهداف و استراتژی های هر سازمان یا موسسه ای مستلزم برخورداری از نیروی انسانی متخصص و کارآمد است و این میسر نخواهد شد، مگر اینکه هر یک از افراد، متناسب با رشته تحصیلی و تخصصی خود به کار گمارده شوند (آهکی، ۱۳۹۰). این پژوهش با هدف بررسی تاثیر تناسب شغل و شاغل (رشته تحصیلی و رشته شغلی) در بهره وری کارکنان و تعالی سازمانی در دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اردبیل انجام شده است.

شغل عبارت از گروهی از موقعیت های مشابه در یک موسسه، اداره یا کارگاه مانند شغل مشاور، دبیر، حسابدار و غیره است. شغل انجام کار در یک سازمان و موسسه است (پورشهسواری، ۱۳۹۰). در شغل شرح وظایفی که به خوبی نوشته شده باشد، به دارنده آن شغل و مدیر مستقیم وی بینشی شفاف از شغل مورد نظر می دهد (حسن پور و همکاران، ۱۳۹۵).

طی دو دهه اخیر، سازمان ها به طور معناداری تغییر نموده و به سازمان هایی با ویژگی هایی نظیر غیر متمرکز بودن، جهانی شدن و رهبری مبتنی بر تیم تبدیل شده اند. در این نوع سازمان ها، نیروی انسانی یک سرمایه اصلی محسوب شده و سازمان ها به دنبال بهره گیری از قابلیت ها و مهارت های نیروی انسانی در جهت حداکثرسازی کارآیی و بهره وری خود می باشند. در این راستا استفاده از مفهوم تناسب شغلی در جهت بهره گیری و بکارگیری بهتر از دانش، توانایی و مهارت های نیروی انسانی حائز اهمیت فراوانی است. یکی از انواع تناسب فرد با محیط پیرامون خود، تناسب شغلی (تناسب شغل - شاغل) است. عدم تناسب میان فرد و شغل وی می تواند هزینه های زیادی را به سازمان تحمیل نماید. ماهیت اصلی تناسب شغلی در تعاریف متفاوت آن مشخص می گردد. در تحقیقات انجام شده در این زمینه، تعاریف متفاوتی از تناسب شغلی ارائه شده است. (انتال، ۲۰۰۸).

تناسب شغلی در سازمان به عنوان یک استراتژی موثر در حفظ منابع انسانی مطرح است که اگر مورد تأکید و توجه قرار گیرد موجب ایجاد انگیزه شده و در نتیجه بهره وری و عملکرد نیروی انسانی را افزایش خواهد داد (خنifer و همکاران، ۱۳۸۹). انتخاب نیروی انسانی مناسب در سازمان، همانند جذب یک عضو جدید با فرهنگ و نظام ارزشی خاص خود در یک خانواده است که در صورت عدم توجه به تناسب ویژگی ها و تخصص او با شغل و حرفه ی در نظر گرفته شده برای وی، کارآمدی و ماندگاری وی در سازمان با خطری جدی مواجه می شود؛ از این رو سازمان ها سعی می کنند تا معیارهای مناسبی را برای جذب نیرو در مشاغل، با توجه به شرح وظایف آن در نظر بگیرند (حسن پور و همکاران، ۱۳۹۵).

بهره گیری و به کار گیری بهتر از دانش، توانایی و مهارت های نیروی انسانی، در گروی مفهوم تناسب شغلی است؛ عدم تناسب میان فرد و شغل در سازمان، هزینه زیادی را در پی دارد. وجود تناسب شغلی منجر به احساس رضایت کارمند و انگیزش کاری می شود (سنگی و همکاران، ۱۳۹۶)؛ و در کنار آن به دلیل داشتن تخصص مورد نیاز، کارایی و اثربخشی وی در سازمان بیشتر شده و منجر به بهره وری می گردد (انتال، ۲۰۰۸). تناسب میان شغل و شاغل به منظور استفاده بهتر از استعداد، توانایی و مهارت های نیروی انسانی بسیار با اهمیت است (سنگی و همکاران، ۱۳۹۶). تناسب شغل - شاغل به تناسب بین فرد و شغلی که در آن کار می کند، اشاره دارد که اغلب با تناسب تقاضاها - توانایی ها و بیشتر با توجه به همخوانی ارزش ها مطالعه شده است (ناصری محمدآبادی و همکاران، ۱۳۹۱).

تناسب شغل و شاغل در سازمان، به عنوان یک استراتژی موثر در نگهداری منابع انسانی در نظر گرفته می شود. این تناسب از لحظه ای آغاز می شود که نخست فرد برای کار و انتخاب شغل آستین بالا می زند. دوم، سازمان برای کارمندیابی، انتخاب، استخدام و انتصاب آماده می شود. در آغاز استخدام ممکن است، باتوجه به نیاز سازمان و نیاز داوطلبان کار، تناسب مورد نظر در حد محدودی برقرار شود ولی به تدریج که فرد در سازمان، زندگی کاری خود را ادامه می دهد و سازمان نیز دوره ی عمر خود را پشت سر می گذارد، انتظار می رود این تناسب بیشتر شود. اگر شغل به گونه ای طراحی شود که با ویژگی های فردی متناسب باشد، موجب انگیزش می شود و در این صورت بهره وری نیروی انسانی افزایش می یابد (اسکینر، ۲۰۰۸).

حفظ ارتباط میان تحصیلات عالی و رشته تحصیلی با تخصص و شغل، لازمه ی هر جامعه ای است و زیربنای توسعه فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی آن جامعه را تشکیل می دهد و در واقع منشاء و مبدا توسعه و پیشرفت جوامع، دانش و کاربرد تخصصی آن در مشاغل مربوطه است، به همین جهت جوامعی که از نظر استفاده صحیح از تخصص ها کوتاهی نمایند، محکوم به عقب افتادگی از پیشرفت و تمدن خواهند بود (رادنسب، ۱۳۸۸).

بهره وری موضوعی است که از ابعاد مختلف به آن نگریسته شده و هر روز کاربرد و اهمیت آن بیش از پیش روشن می شود. بهره وری موضوع مشترکی در اقتصاد و مدیریت به شمار می رود که هم در کتب اقتصاد و هم مدیریتی فصلی بر آن اختصاص می دهند. تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمان های اقتصادی و واحدهای تولیدی صنعتی و مؤسسات خدماتی می باشد. وجود ساختار سازمانی مناسب، روش های اجرایی کارآمد، تجهیزات و ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و از همه مهم تر نیروی انسانی واجد صلاحیت و شایسته از ضروریاتی می باشند که برای نیل به بهره وری مطلوب باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. مشارکت کارکنان در امور و تلاش های هوشیارانه و آگاهانه آنان همراه با انضباط کاری می تواند بر میزان بهره وری و تعمیر برای بهبود بهره وری بویژه در یک محیط متلاطم و توأم با ناامنی تأثیر گذارد. روح فرهنگ بهبود بهره وری باید در کالبد سازمان دمیده شود که در آن میان نیروی انسانی هسته مرکزی را تشکیل می دهد. یکی از مهم ترین اهداف در هر سازمان ارتقاء سطح بهره وری آن است و با توجه به اینکه انسان در ایجاد بهره وری نقشی محوری دارد درخواست های او در سازمان اثری کلیدی بجا می گذارد (استادزاده، ۱۳۸۷).

بهره وری مقوله ی جدیدی نیست. قدمت نوشته ها راجع به آن به سال های ۴۰۰ قبل از میلاد مسیح باز می گردد. در حدود سال ۱۸۰۰ نقش کارکنان در بهره وری شناخته شده بود ولی حدود سال ۱۹۰۰ بود که رویکرد جدید بهره وری در فرایندهای صنعتی به منصف ظهور رسید (عبدالهی، ۱۳۹۱). تلاش برای بهبود بهره وری تلاش برای زندگی بهتر افراد جامعه است. امروزه در بهبود زندگی اجتماعی و اقتصادی تلاش همه جانبه یی جهت ارتقا بهره وری به طور مستمر برای تداوم حیات و رشد و توسعه آغاز شده است. در دنیای رقابت آمیز امروز، بهره وری به عنوان یک فلسفه و یک دیدگاه مبتنی بر استراتژی بهبود بهترین هدف سازمان را تشکیل می دهد که می تواند همچون زنجیری فعالیت های کلیه آحاد جامعه را در برگیرد. بهبود بهره وری یک تفکر و جهان بینی است مبتنی بر بالا بردن توان آفرینش و قدرت خلق و میزان استعداد تطبیق و تلفیق جامعه و سازمان ها با تحولات اقتصادی، علمی و فنی جهان، فلسفه بهبود بهره وری در سازمان موجب می شود نیروی انسانی بتواند بهتر فکر کند، بیاندیشد، بیافریند، نوآوری کند و نگرشی سیستماتیک پیدا کند. تفکری که هدف گیری آن به جای حال و گذشته خلق و ساختن آینده است. بهبود بهره وری موضوعی بود که از ابتدای تاریخ بشر و در کلیه نظام های اقتصادی و سیاسی مطرح بوده است. اما تحقیق درباره ی چگونگی افزایش بهره وری به طور سیستماتیک و در چارچوب مباحث علمی تحلیلی از حدود ۲۳۰ سال پیش به این طرف به طور جدی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفته است. واژه ی «بهره وری» برای نخستین بار به وسیله فرانسوکنه ریاضیدان و اقتصاددان طرفدار مکتب فیزیوکراسی (حکومت طبیعت) به کار برده شد. «کنه» با طرح جدول اقتصادی، اقتدار هر دولتی را منوط به افزایش بهره وری در بخش کشاورزی می داند. (طاهری، ۱۳۸۳).

کوشش در جهت ارتقا بهره وری کارکنان به عنوان منابع انسانی یک سازمان، امکان کشف استعدادهای نهفته در آنان را ایجاد کرده و توان مقابله با مشکلات در شرایط بحرانی و تحت فشار روحی را در آنان افزایش می دهد و آنان را برای اداره بهتر امور، آماده می سازد. قدر مسلم آنکه کارکنانی که بهره وری بالایی دارند، توانایی ارتقاء بهره وری نیروی انسانی و سازمان خود را نیز خواهند داشت (آرمسترانگ، ۱۳۹۵). بهره وری معیاری برای سنجش عملکردها بوده و رابطه بین ورودی ها (یعنی آنچه در جریان تولید به کار می بریم) با خروجی ها یا تولید با ستانده (یعنی آنچه به دست می آوریم) را ارزیابی می کند. اما از آنجایی که منابع محدود می باشد، باید با اجرای مدیریت بهره وری به نحو بهینه ای از آن ها استفاده شود (ابطحی، ۱۳۹۵).

در زبان فارسی کلمه بهره وری به عنوان معادل (Productivity) مصطلح شده است. لغت بهره وری که از نظر ادبی حاصل مصدر است از واژه بهره وری مشتق شده است و کلمه بهره وری به استناد فرهنگ فارسی معین به معنای بهره بر، سود برنده و کامیاب است و نتیجتاً بهره وری در ادبیات فارسی به بهره وری، با فایده بودن، سود برندگی و کامیابی معنی شده است (خاکی، ۱۳۹۷). بهره وری یعنی به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و به طریقه عملی، کاهش هزینه های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود استانداردهای زندگی، آنگونه که به نفع کارگران، مدیریت و جامعه باشد (سید جوادین، ۱۳۹۴). تعریف سازمان بهره وری ملی ایران « بهره وری، یک فرهنگ، یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه تر کردن فعالیت ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی تر است » (تبعیدیان، ۱۳۹۳).

سوال بزرگ فراوری سازمان ها این است که با چه ابزاری و چگونه می توان ضمن بررسی جامع موارد مختلف، همه نقاط قوت و حوزه های قابل بهبود را شناسایی، و خود را برای حضوری موفق در عرصه رقابت آماده کرد. امروزه اندیشمندان و متفکران بهره وری بر مدیریت کیفیت جامع به عنوان راه حل فراگیر برای افزایش کارآمدی سازمان ها از طریق ایجاد سیستمی در مدیریت که ضامن انجام گرفتن کارها به طور صحیح، مداوم و در همه سطوح و زوایای سازمان است، تأکید دارند. در چارچوب توجه به مدیریت کیفیت جامع، مدل های تعالی سازمانی به عنوان ابزاری برای استقرار سیستم ها و نظام های مختلف مدیریتی در سازمان ها و نیز ابزاری برای سنجش میزان موفقیت آن ها در استقرار این نظام ها معرفی شده اند. به کارگیری این مدل ها در سازمان های مختلف نشان دهنده رشد قابل توجهی است که در شاخص های عملکرد آن ها اتفاق افتاده است. صرف نظر از اینکه یک سازمان در چه بخشی فعالیت می کند و اندازه آن در مقیاس های اقتصادی چقدر است، برای اینکه بتواند به موفقیت دست یابد، باید چهارچوب مدیریتی مناسب را برای خود انتخاب کند. مدل تعالی سازمانی ابزار عملیاتی قوی است که می تواند برای مقاصد مختلفی توسط سازمان ها به کار گرفته شود. باید دقت کرد تعالی سازمانی برداشتی نظری نیست بلکه به دست آوردن و ارائه نتایج ملموس و قابل مشاهده ای است که مبتنی بر شواهد، پایدار و با دوام باشد (عربشاهی، ۱۳۹۳).

تلاش پیگیری سازمان ها برای دستیابی به الگوی جامع ارزیابی و رفع معایب شیوه های ارزیابی سنتی، منجر به مطرح شدن مدل تعالی سازمانی در کشورهای پیشرو و به دنبال آن سایر کشورهای جهان شد. مدل های تعالی سازمانی یا سرآمدی کسب و کار، به عنوان ابزاری قوی برای سنجش میزان استقرار سیستم ها در سازمان های مختلف به کار گرفته می شوند، با به کارگیری این مدل ها، ضمن اینکه یک سازمان می تواند میزان موفقیت خود را برای اجرای برنامه های بهبود دهنده در مقاطع زمانی مختلف مورد ارزیابی قرار دهد، می تواند عملکرد خود را نیز با سایر سازمان ها به ویژه با بهترین آن ها مقایسه کند (خلیل زاده، ۱۳۹۲).

نتایج یک نظرسنجی از رهبران انسانی در سال ۲۰۰۶، نشان داد یکی از موارد دارای پایین ترین امتیاز اثربخشی، عملیات منابع انسانی در آموزش رهبران کسب و کار در زمینه کیفیت تصمیم گیری سرمایه انسانی خود بود (بودرو، ۲۰۱۱). امروزه بنگاههای اقتصادی کشور در فرایند جهانی شدن و پیوستن به منظومه تجارت جهانی با چالشهای بیشماری مواجه هستند. حضور در بازارهای جهانی و حتی باقی ماندن در بازارهای داخلی مستلزم رقابت با رقبای قدرتمند است و با توجه به گسترش و پیچیدگی اهداف، فرایندها و ساختار سازمانی در صحنه رقابت، سازمانهایی می توانند به بقای خود ادامه دهند که نسبت به خواسته ها و انتظارات مشتریان و ذینفعان پاسخگو باشند، همچنین به سودآوری و ثروت آفرینی بعنوان شاخصهای کلیدی و برتر سازمانی

توجه کنند. سرآمد شدن یک سازمان، فرایند پیوسته ایست که با برنامه ریزی و هدفگذاری آغاز می شود و در طول مسیر با ارزیابی های مداوم و استفاده از اهداف از پیش تعیین شده، نواقص و نارساییها مشخص شده و با اصلاحات لازم، حذف موانع و تقویت نقاط قوت انجام می شود. نقطه شروع هر تغییر و بهبودی، درک و شناخت کامل از وضعیت موجود سازمان و پیدا کردن مشکلات آن است که با عنوان عارضه خوانده می شود.

تعالی در لغت به معنی بلند شدن و برتر شدن است و تعالی سازمانی به معنای تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری شرکت در یک محیط ملی فراگیر و حمایت کننده است. تعالی سازمانی تابع شرایط خاص، فرهنگ، محیط داخلی و خارجی و کسب و کار، ویژگی نیروی انسانی سازمان، نقاط قوت و ضعف، و فرصت ها و تهدیدهایی است که سازمان را در بر گرفته است. در یک کلام، مسیر برتری و تعالی سازمانی، شناسایی، تشخیص، توسعه و گسترش موفقیت در یک سازمان است. در این میان انجام دادن دو کار ضروری است: تعالی فرآیندها و تلاش برای ایجاد فرهنگ تحلیلی و علمی کیفیت در سازمان (عربشاهی، ۱۳۹۳). معروف ترین الگوهای تعالی سازمانی، مدل های ارائه شده در جوایز دمنینگ ژاپن، جایزه کیفیت مالکوم بالدريج آمریکا و جایزه کیفیت EFQM اروپا است. توجه سه قطب اقتصادی دنیا به این الگوها نشان می دهد که آن ها تاثیر قابل توجهی بر بهبود عملکرد سازمان ها دارند (نجمی و حسینی، ۱۳۸۲).

الگو و مدل تعالی سازمانی EFQM، نیز یک الگوی ارزیابی سازمانی است که با عنایت به معیارهای نه گانه خود می تواند یک سازمان را به طور جامع ارزیابی کند و نقاط ضعف و زمینه های بهبود آن را مشخص سازد. در فرایند ارزیابی عملکرد، شناسایی و کاربرد معیارهای کلیدی عملکرد برای سازمان ها حیاتی است، زیرا استفاده از آنها اطلاعات مهمی را برای اندازه گیری پیشرفت سازمان فراهم می سازد و کمیت قابل توجهی از اطلاعات سازمانی را در یک وضعیت جامع و فراگیر گردآوری می کند. همچنین با فراهم کردن اطلاعات برای اطلاع رسانی و گزارش دهی، آگاهی افراد را بالا می برد و نیز فرصت ها و مشکلات را شناسایی می کند و اطلاعات ساده و در دسترس را برای تصمیم گیری درباره موضوع های پیچیده، در اختیار قرار می دهد (خلیل زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

گزارش های منتشر شده حاکی از آن است که بیش از ۲۰۰۰۰ سازمان در اروپا از مدل EFQM استفاده کرده اند. ۱۵ شرکت از ۲۵ شرکت بزرگ اروپا از این مدل جهت ارزیابی استفاده نموده اند. در بین ۵۰ شرکت برتر معرفی شده در فایننشال تایمز در سال ۲۰۰۱، ۱۳ شرکت اروپایی قرار داشت که از این تعداد ۹ شرکت از مدل EFQM استفاده نموده اند. از آنجایی که مدل EFQM یک مدل جامع و فراگیر بوده و همه زوایای سازمانی را مورد سوال قرار می دهد، لذا سازمان ها به ویژه سازمان هایی که از سطوح بلوغ پایین تری در TQM برخوردارند، در فرایند خودارزیابی EFQM با دریایی از زمینه های قابل بهبود مواجه می شوند که هر یک از سازمان ها بایستی با توجه به شرایطشان، به این زمینه اولویت داده و به تدریج بهبود در این زمینه ها را در سازمانشان عملی نمایند. مدل تعالی؛ ساختار مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه داشتن به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت فراگیر و سیستم خودارزیابی موجبات پیشرفت و بهسازی را فراهم می کند. مدل تعالی؛ ابزاری جهت سنجش میزان استقرار سیستمها در سازمان و خودارزیابی و راهنمایی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد شناسایی و تعیین میکند. بنابراین پیام کلیدی مدل تعالی متکی بر پاسخ دادن به دو سوال است که چگونه این مدل بعنوان یک ساختار مدیریتی مناسب و منطقی شناسایی میشود و چه کسانی می توانند در این زنجیره ارتباط و تعاملات نقش اساسی را ایفا کنند. سطح اول این مدل اهداف کلی و در سطح بعدی اهداف کلی به درجات و مقیاس های کمی و قابل اندازه گیری تجزیه و تبدیل می شود (کریمی، ۱۳۹۶).

رشد جهانی شدن، پویایی و پیچیدگی اقتصاد و افزایش رقابت، نیاز به یک مدل مدیریتی یکپارچه را ضروری می سازد. لذا سازمان ها صرفنظر از نوع، اندازه، ساختار و سطح بلوغ، برای موفق بودن و دستیابی به تعالی نیازمند انتخاب مدل های مناسب مدیریتی هستند. مدل EFQM، ابزاری عملی جهت رسیدن به این هدف است. این مدل توانسته با جهت دهی جدید به برنامه های

کیفیت، باعث تغییر عمیق و دائمی در سازمان های مشارکت کننده شود. اصلاح دوره ای این مدل، نشان روشنی از قابلیت انطباق و توجه مداوم این مدل به تغییراتی است که سازمان ها با آن مواجه می شوند. خودارزیابی (شناسایی نقاط ضعف و قوت)، روشی جهت الگوبرداری و ایجاد زبان مشترک بین مدیران و کارکنان از جمله کاربردهای این ابزار به شمار می رود (کریمی جعفری و همکاران، ۱۳۹۳).

مدل EFQM به عنوان چهارچوبی برای ارزیابی سازمان ها جهت دریافت جایزه کیفیت اروپا در سال ۱۹۸۸ معرفی گردید و درحال حاضر پرکاربردترین ابزار سازمانی در اروپا محسوب می شود. این مدل که ریشه در مدیریت کیفیت جامع و جایزه ملی بالدريج دارد، به عنوان یک چهارچوب چند بعدی برای مدیریت کیفیت در نظر گرفته می شود که در تمامی سازمان ها قابلیت کاربرد دارد. یکی از جنبه های مثبت این مدل، کاربرد خودارزیابی آن است. این خودارزیابی، سازمان ها را از نقاط ضعف و قوت خود آگاه می سازد. با فراگیر شدن استانداردهای مدیریتی از جمله ISO9000 در سازمان ها و به خصوص در دهه گذشته به عنوان مسیری برای بهبود مستمر سازمان، مدل تعالی سازمانی همچون EFQM در اروپا، برای بالاتر بردن رقابت پذیری و همچنین سطح بهره وری صنایع مطرح شد و به تدریج و به حالتی فراگیر مورد استقبال شرکت ها و سازمان ها قرار گرفت. مدل تعالی سازمانی EFQM می تواند به عنوان یک ابزار فراگیر و نگرش جامع به تمامی زوایای سازمان ها، به کمک مدیران بیابد تا آن ها را در شناخت دقیق تر سازمان تحت امر خود یاری نماید (مجیبی میکلائی و همکاران، ۱۳۹۱).

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر طبقه بندی بر مبنای هدف نوعی تحقیق کاربردی محسوب می شود این نوع تحقیقات نظریه ها، قانونمندی ها، اصول و فنونی که در تحقیقات پایه تدوین می شوند را برای حل مسائل اجرایی و واقعی به کار می گیرند و بر مؤثرترین اقدام در جهت توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص تأکید دارند. از سوی دیگر پژوهش حاضر بر مبنای طبقه بندی تحقیقات بر اساس روش و ماهیت، تحقیقی رگرسیونی محسوب می گردد. این تحقیقات شامل تحقیقاتی است که در آنها سعی می گردد تاثیر متغیر مستقل بر متغیرهای مختلف وابسته با استفاده از ضریب همبستگی و رگرسیون کشف و تعیین شود. بنابراین این تحقیق از جنبه هدف، تحقیق کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات، تحقیقی توصیفی - تحلیلی از نوع رگرسیون است.

جامعه آماری عبارت است از مجموعه ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. معمولاً در هر پژوهش، جامعه مورد بررسی یک جامعه آماری است که پژوهشگر مایل است درباره صفات متغیر واحدهای آن به مطالعه بپردازد. جامعه آماری با توجه به هدف بررسی و نوع واحد مشاهده می تواند به گونه های مختلف تعریف شود. تعریف جامعه آماری باید جامع و مانع باشد، یعنی این تعریف باید چنان باشد که از نقطه نظر زمانی و مکانی همه واحدهای مورد مطالعه را دربرگیرد و در ضمن با توجه به آن از شمول واحدهایی که نباید به مطالعه آن پرداخته شود جلوگیری به عمل آورد. (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۷۸، ۱۷۷).

جامعه آماری پژوهش حاضر، تمامی کارکنان دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اردبیل در نیمه دوم سال ۱۴۰۱ به تعداد ۱۸۵۰ نفر می باشد. نمونه آماری عبارت است از تعدادی از افراد جامعه صفات آنها با صفات جامعه آماری مشابهت داشته و مصرف جامعه بوده، از تجانس و همگنی با افراد جامعه آماری برخوردار باشند. (حافظ نیا، ۱۳۸۹: ۱۱۹).

جامعه آماری پژوهش حاضر، تمامی کارکنان دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اردبیل در نیمه دوم سال ۱۴۰۱ به تعداد ۱۸۵۰ نفر می باشد. مطابق جدول کرجسی و مورگان به ازای جامعه آماری، تعداد ۳۱۹ نفر بعنوان نمونه انتخاب شوند. روش نمونه گیری به صورتی تصادفی در دسترس بود.

یافته ها

در این پژوهش داده های گروه نمونه با استفاده از علم آمار و نرم افزارهای آماری دسته بندی و یکپارچه گردیده، سپس تجزیه و تحلیل شده و مورد تفسیر قرار گرفته اند.

	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
مرد	۱۸۴	۵۷/۶	۵۷/۶
زن	۱۳۵	۴۳/۴	۱۰۰
کل	۳۱۹	۱۰۰	

با توجه به جدول فوق ملاحظه می شود ۱۸۴ نفر مرد و ۱۳۵ نفر زن مورد مطالعه می باشند.

	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
کمتر از ۲۵ سال	۳۸	۱۲/۱	۱۲/۱
بین ۲۵ تا ۳۰ سال	۷۸	۲۴/۷	۳۶/۸
بین ۳۰ تا ۳۵ سال	۷۶	۲۴/۱	۶۰/۹
بین ۳۵ تا ۴۰ سال	۷۳	۲۳/۱	۸۳/۰
بیشتر از ۴۰ سال	۵۲	۷/۰	۱۰۰
کل	۳۱۶	۱۰۰	

با توجه به جدول فوق ملاحظه می شود ۳۸ نفر کمتر از ۲۵ سال، ۷۸ نفر بین ۲۵ تا ۳۰ سال، ۷۶ نفر در ۳۰ تا ۳۵ سال، ۷۳ نفر بین ۳۵ تا ۴۰ سال و ۵۲ نفر بالای ۴۰ سال می باشند.

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد
بهره وری کارکنان	۵۳/۱۷	۳/۷۸
تعالی سازمانی	۴۲/۰۱	۳/۷۳

در این جدول میانگین، کمترین و بیشترین نمره در هر متغیر و همچنین انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش مشخص شده است.

متغیرها	فراوانی	آماره آزمون	سطح معنی داری	وضعیت نرمال بودن
تناسب شغل و شاغل	۳۰۶	۱/۷۴	۰/۸۲	نرمال
رشته تحصیلی	۳۰۶	۱/۵۶	۰/۴۲	نرمال
رسته شغلی	۳۰۶	۱/۴۷	۰/۷۷	نرمال
بهره وری کارکنان	۳۰۶	۱/۸۹	۰/۱۲	نرمال
توانایی	۳۰۶	۱/۲۲	۰/۵۶	نرمال

نرخ	۰/۶۶	۱/۵۶	۳۰۶	شناخت شغل
نرخ	۰/۸۶	۱/۳۶	۳۰۶	انگیزه
نرخ	۰/۵۴	۱/۷۵	۳۰۶	رسته شغلی
نرخ	۰/۳۳	۱/۱۲	۳۰۶	تعالی سازمانی
نرخ	۰/۵۱	۱/۴۵	۳۰۶	برنامه ریزی
نرخ	۰/۳۲	۱/۰۸	۳۰۶	اجرا
نرخ	۰/۶۷	۲/۸۶	۳۰۶	ارزیابی
نرخ	۰/۸۱	۱/۵۲	۳۰۶	اصلاح

با توجه به آزمون کلوموگراف اسمیرنوف و با کمک جدول فوق مشاهده می شود که در سطح خطای کمتر از ۵ درصد، سطح معناداری این آزمون برای تمامی متغیرهای بیشتر از ۵ درصد است که این خود نشان از نرخ بودن داده های مربوط به تمامی متغیرها است. از این رو برای تحلیل استنباطی داده های نرخ از آزمون های پارامتریک استفاده شده است. فرضیه اصلی تحقیق: تناسب شغل و شاغل بر بهره وری کارکنان و تعالی سازمانی در دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان اردبیل تاثیر دارد. جهت آزمون فرضیه اصلی تحقیق حاضر و با توجه به نرخ بودن توزیع داده های تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ذیل آمده است.

تعالی سازمانی	بهره وری کارکنان	تناسب شغل و شاغل	
		۱	تناسب شغل و شاغل
	۱	۰/۷۵۳***	بهره وری کارکنان
۱	۰/۶۹۸***	۰/۷۷۸***	تعالی سازمانی

بر اساس داده های بدست آمده در جدول فوق مشاهده می شود رابطه معنی داری در سطح ۰/۰۱ بین تناسب شغلی با بهره وری کارکنان و تعالی سازمانی کارکنان دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی استان اردبیل برقرار است. بر اساس اطلاعات گردآوری شده در جدول فوق رابطه مستقیم و خوب (بالتر از ۰/۷) بین تناسب شغلی و بهره وری کارکنان برقرار است. همچنین مشاهده می شود که رابطه مستقیم و خوب (بالتر از ۰/۷) بین تناسب شغلی و بهره وری کارکنان برقرار است. همچنین مشاهده می شود رابطه مستقیم و خوب (بالتر از ۰/۷) بین بهره وری کارکنان و تعالی سازمانی برقرار است.

بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش حاضر نشان داد که تناسب شغل و شاغل به طور معناداری با بهره وری کارکنان و تعالی سازمانی در دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اردبیل ارتباط دارد. ضرایب همبستگی بالا و مثبت بیانگر آن است که هرچه میزان همخوانی بین ویژگی های فردی کارکنان، رشته تحصیلی و رسته شغلی آنها بیشتر باشد، سطح بهره وری فردی و در نهایت عملکرد و تعالی سازمانی نیز افزایش می یابد. این نتایج مؤید دیدگاه های نظری و پژوهش های پیشین در حوزه مدیریت منابع انسانی است که تناسب شغل و شاغل را یکی از مؤلفه های کلیدی در ایجاد انگیزش، رضایت شغلی، کارایی و اثربخشی کارکنان می دانند. از سوی دیگر، رابطه مثبت و معنادار بین بهره وری کارکنان و تعالی سازمانی نشان می دهد که بهره وری نیروی انسانی

می تواند به عنوان یکی از پیشران های اصلی تحقق تعالی سازمانی مطرح باشد. سازمان هایی که در آن ها کارکنان از بهره وری بالاتری برخوردارند، توان بیشتری در استقرار نظام های مدیریتی کارآمد، بهبود مستمر فرایندها و پاسخ گویی به نیازهای ذی نفعان خواهند داشت. در مجموع، نتایج این پژوهش حاکی از آن است که بی توجهی به تناسب شغل و شاغل می تواند منجر به کاهش بهره وری، افزایش هزینه های سازمانی و تضعیف مسیر تعالی سازمان شود، در حالی که توجه نظام مند به این مؤلفه، زمینه ساز توسعه پایدار و سرآمدی سازمانی خواهد بود.

پیشنهادهات

الف) پیشنهادات کاربردی

بازنگری در فرایند جذب و استخدام: پیشنهاد می شود مدیران منابع انسانی، تناسب رشته تحصیلی، مهارت ها و توانمندی های تخصصی افراد با رشته شغلی را به عنوان یکی از معیارهای اصلی در جذب و استخدام کارکنان مدنظر قرار دهند. طراحی و اجرای نظام جانشین پروری و جابجایی شغلی: استقرار نظامی هدفمند برای جابجایی شغلی کارکنان بر اساس تخصص، علاقه و توانمندی های فردی می تواند موجب افزایش بهره وری و کاهش فرسودگی شغلی شود. توانمندسازی و آموزش هدفمند کارکنان: برنامه های آموزشی باید به گونه ای طراحی شوند که شکاف بین توانمندی های فردی و الزامات شغلی را کاهش داده و تناسب شغلی را تقویت نمایند. استفاده از مدل های تعالی سازمانی: پیشنهاد می شود سازمان های مورد مطالعه از مدل EFQM به عنوان ابزاری جامع برای ارزیابی عملکرد، شناسایی نقاط قوت و زمینه های بهبود و ارتقای بهره وری نیروی انسانی بهره برداری نمایند. توجه به انگیزش و رضایت شغلی: ایجاد نظام های انگیزشی منطبق با شایستگی ها و عملکرد کارکنان می تواند نقش مؤثری در تقویت اثر تناسب شغل و شاغل بر بهره وری و تعالی سازمانی داشته باشد.

ب) پیشنهادات برای پژوهش های آتی

انجام پژوهش های مشابه در سایر دانشگاه ها و سازمان های خدماتی و صنعتی به منظور افزایش قابلیت تعمیم نتایج. بررسی نقش متغیرهای میانجی مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی در رابطه بین تناسب شغل و شاغل و بهره وری کارکنان. استفاده از روش های کیفی یا ترکیبی برای درک عمیق تر ابعاد تناسب شغل و شاغل و تأثیر آن بر تعالی سازمانی. مقایسه تأثیر تناسب شغل و شاغل بر بهره وری در سطوح مختلف شغلی (مدیریتی، کارشناسی و عملیاتی).

منابع

- ابزری م، شاهین ا؛ محمدشفیعی، م. (۱۳۹۰). حاکمیت مؤلفه های تعالی بر اساس مدل EFQM (مطالعه موردی یک گروه صنعتی). مدیریت تولید و عملیات، ۲(۲)، ۳۶-۱۹.
- ابطحی، ح؛ صلواتی، ع. (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان. تهران: انتشارات پیوند نو، ۱۹۴ صفحه.
- احمدوند، م.ع. (۱۳۸۶). بهداشت روانی. تهران: انتشارات پیام نور، ۳۷۹ صفحه.
- احمدی، ف. (۱۳۹۴). تأثیر تناسب تخصص کارکنان با جایگاه شغلی در کارآمدی و بهره وری سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی ساوه.
- آدمی، ع؛ مرادی، ع. (۱۳۹۶). ساختار نظام بین الملل و هویت یابی اسلام سلفی- افراطی. پژوهش های راهبردی سیاست، ۶(۲۳)، ۲۲۹-۲۵۸.
- آرمسترانگ، م. (۱۳۹۵). شیوه مدیریت منابع انسانی ضروری آرمسترانگ (راهنمایی برای مدیریت افراد)، ترجمه امیرایی هریس، م؛

خاتمی فیروزآبادی، م؛ آزادی فرد، ل. جلد اول، تهران: نیروی پدافند هوایی آجا، ۲۳۲ صفحه.

استادزاده، م. (۱۳۸۷). عوامل مؤثر در افزایش یا کاهش بهره‌وری نیروی انسانی. نشریه راهکار مدیریت، ۳(۸)، ۱۸-۱۲.

الله‌وردی، م؛ احسرران فرح‌آبادی، م؛ سجادی، ه. (۱۳۸۹). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی از دیدگاه مدیران میانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. فصلنامه بیمارستان، ۹، ۷۷-۸۵.

امامی، م؛ قلی‌پور، ر؛ پورابراهیم، س؛ دالوری، ع. (۱۳۸۹). بررسی و سنجش تناسب شغلی و رابطه آن با تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی: شرکت ملی پالایش و پخش فراآورده‌های نفتی ایران). مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، ۴(۱۰)، ۱۶۷-۱۴۹.

امامی‌فر، م؛ مجیبی میکلاپی، ت؛ مهدی‌زاده اشرفی، ع. (۱۳۸۹). ارزیابی میزان آمادگی اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع (TQM) در تعاونی‌های فعال تولیدی بخش صنعت استان مازندران. فصلنامه تعاون و کشاورزی، ۲۲(۵)، ۹۹-۱۲۹.

امین، ف؛ اصغریزاده، ع. (۱۳۸۵). ارزیابی عملکرد کیفیتی شرکت‌های قطعه‌ساز ایران خودرو بر اساس مدل EFQM با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی. هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت، تهران.

آهکی، م؛ هدایتی دزفولی، ع؛ نیسی، ع. (۱۳۹۰). رابطه تناسب شغل و شاغل (رشته تحصیلی) و میزان بهره‌وری کارکنان در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب (معاونت فنی) اهواز. فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، ۳، ۴۳-۵۳.

باقری، ا. (۱۳۸۵). مفاهیم مبهم بهره‌وری و عملکرد. مجله تدبیر، شماره ۱۷۳.

بنی‌اعتماد، م؛ تقوایی، م؛ حیرانی، س. (۱۴۰۰). تأثیر تناسب شغل-شاغل بر نشاط سازمانی معلمان مدارس خاص مقطع متوسطه دوره دوم ناحیه یک مشهد. ششمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در علوم انسانی و آموزش و پرورش، تهران.

پورشه‌سواری، ف. (۱۳۹۱). راهنمایی تحصیلی و شغلی (رشته علوم تربیتی و مشاوره). دانشگاه پیام نور، ۳۰۶ صفحه.

تبعیدیان، شاهرودی، ا. (۱۳۹۳). افزایش بهره‌وری و کارایی کارکنان. جزوه دوره آموزشی، ۳۰-۱.

حافظ‌نیا، م. (۱۳۹۴). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، ۴۰ صفحه.

حری، ص؛ اکبری، ح؛ قرقره‌چی، م؛ نوری الموتی، ص. (۱۳۸۸). بررسی مزایا و دستاوردهای به‌کارگیری مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی. فصلنامه بصیرت، ۱۶(۴۴)، ۹۷-۱۲۴.

حسن‌پور، ا؛ معمارزاده، غ؛ انبارلویی، م. (۱۳۹۲). پژوهش پیرامون رابطه تأثیر و تأثر نگرش‌های شغلی و ارتباط آن‌ها با عملکرد کارکنان. مدیریت توسعه و تحول، ۵(۱۲)، ۲۱-۲۸.

حسینی، ع؛ اخلاقی‌مهر، م؛ مرادی، م. (۱۴۰۰). سنجش تناسب شغلی و میزان پوشش شرح وظایف سازمانی در شهرداری تهران (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۷). فصلنامه چشم‌انداز شهرهای آینده، ۲(۲)، ۱۵-۳۲.

خاکی، غ.ر. (۱۳۹۷). آشنایی با مدیریت بهره‌وری (تجزیه و تحلیل آن در سازمان). چاپ دوم، تهران: کانون فرهنگی انتشاراتی سرای هنرمندان، ۲۲۸ صفحه.

خاکی، غ.ر. (۱۳۹۰). روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی. چاپ هشتم، تهران: انتشارات بازتاب، ۴۴۴ صفحه.

خلیل‌زاده، م؛ فرجی، ر؛ یاور، ی؛ قهرمانی، م. (۱۳۹۲). بررسی و تحلیل تعالی سازمانی ادارات کل تربیت بدنی استان‌های کشور بر اساس مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت. فصلنامه علوم ورزش، ۵(۱۱)، ۲۹-۵۶.

خنیفر، ح؛ امامی، م؛ پورابراهیم، س. (۱۳۸۹). بررسی و سنجش تناسب شغل کارکنان و ارائه راهکارهایی جهت بهبود (مطالعه موردی: شرکت ملی پالایش و پخش فراآورده‌های نفتی ایران). مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۴۱، ۵۸-۱۱.

رایزینز، س. (۱۳۷۶). تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)، ترجمه الوانی، م؛ دانایی‌فرد، ح. تهران: نشر صفار، ۴۸۰ صفحه.

رادنسب، ب. (۱۳۸۸). رسانه و نقش آن در اقتصاد و توسعه پایدار. روزنامه دنیای اقتصاد، ۲۷ اسفند.

سرمد، ز؛ بازرگان، ع؛ حجازی، ا. (۱۳۸۴). روش های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه، ۴۰۸ صفحه.

سنگی، م؛ آذر، ع؛ شفیعی نیک آبادی، م؛ مقدم، ع.ر. (۱۳۹۶). ارائه مدل سنجش تناسب شغل و شاغل مبتنی بر استعدادها (مطالعه موردی: مرکز آمار ایران). پژوهش های مدیریت عمومی، ۱۰(۳۵)، ۳۴-۵.

شجاعی، ع. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر ارزشیابی عملکرد بر افزایش بهره وری منابع انسانی (مطالعه موردی: سازمان مرکزی دانشگاه تهران). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.

طاهری، ش. (۱۳۸۸). بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها (مدیریت بهره وری فراگیر). تهران: نشر هستان، ۳۹۰ صفحه.

عبداللهی، ا. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر هوش راهبردی بر بهره وری منابع انسانی در شرکت ملی صنایع پتروشیمی (مطالعه موردی: دفتر مرکزی تهران). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور.

فیروزه، ا؛ افراسیابی، ر. (۱۳۹۹). بررسی رابطه تناسب شغل-شاغل و تأثیر آن بر بهبود عملکرد سازمانی. مدیریت فرهنگی، ۱۳(۴۸)، ۱۱۴-۱۰۳.

نجمی، م؛ حسینی، س. (۱۳۸۸). مدل سرآمدی EFQM از ایده تا عمل. تهران: مؤسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی، ۱۴۸ صفحه.

Acorn, S., Ratner, P. A., & Crawford, M. (2008). Decentralization as determinant of autonomy, job satisfaction, and organizational commitment among nurse managers. *Nursing Research*, 33(3), 80-88.

Antall, G. F. (2008). *Assessing job candidates for fit*. Merlin Press.

Boudreau, J. W., & Ziskin, I. (2011). The future of HR and effective organizations. *Organizational Dynamics*, 40(4), 255-266.

Chang, I. W., & Kleiner, B. H. (2002). How to conduct job analysis effectively. *Management Research News*, 25(3), 73-81.

Mumtaz, A. M., Rohani, S., & Mohamed, N. R. (2015). Linking person-job fit, person-organization fit, employee engagement and turnover intention: A three-step conceptual model. *Asian Social Science*, 11(2), 313-320.

Skinner, D. J. (2008). The evolving relation between earnings, dividends, and stock repurchases. *Journal of Financial Economics*, 87(3), 582-609.