

ارائه مدل توسعه و توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد خدمت‌رسانی در راستای توسعه منطقه ایی (مورد مطالعه: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام)

صمیر جمشیدی

گروه مدیریت، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

هادی همتیان^۱

گروه مدیریت، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

ابوالفضل دانایی

گروه مدیریت، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۶/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۲۵

چکیده

به دلیل شیوع گسترده ویروس کرونا ارتباط بین مردم و کارکنان این سازمان‌ها بیشتر شده و لزوم توجه به این موضوع دوچندان شده است. با در نظر گرفتن استراتژی‌های توسعه و توانمندسازی به عنوان یک سیستم، پیامدهای نهایی آن‌ها بر توسعه منطقه ایی اثرگذار است. مطالعه-ی عوامل موثر بر توسعه منطقه ایی می‌تواند برنامه‌ریزان را با تحلیل عمیق و علمی علل و موانع موجود بر سر راه توسعه آشنا سازد تا آنها با طراحی برنامه‌های مدون توسعه در سطح کلان راه را به سوی توسعه پایدار همراه سازند. با توجه به مباحث ذکر شده هدف پژوهش حاضر ارائه مدل توسعه و توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد خدمت‌رسانی در راستای توسعه منطقه ایی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام است. برای شناسایی ابعاد مدل و عوامل مرتبط با آن ابتدا در گام نخست با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای معزن شاخص‌ها استخراج شد و سپس دلفی خبرگان برای پایش شاخص‌ها و به دست آوردن ابعاد نهایی مدل در سه مرحله انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران و خبرگان واحد منابع انسانی با سابقه بالای ۱۵ سال خدمت در منطقه مورد مطالعه است. نمونه آماری پژوهش متشکل از کارشناسان و مدیران دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام و همچنین اساتید و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها در رشته‌های مرتبط با موضوع مورد مطالعه بوده است. با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد و تمامی این افراد (۳۸۰) مورد توزیع پرسشنامه قرار گرفتند. سرانجام برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار اسمارت پی آل اس، اس پی اس و برای محاسبات مربوطه نیکویی و برازش مدل از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آنست که پرورش احساس شایستگی، مؤثر بودن، آموزش مناسب، احساس خودمختاری و احساس اعتماد در بعد توسعه و توانمندسازی منابع انسانی و سه بعد کیفیت خدمات ارائه شده، مؤثر بودن و به هنگام بودن خدمات در بعد خدمات ابعاد مدل پیشنهادی را تشکیل می‌دهند که نتایج استخراج شده می‌تواند در توسعه و آمایش منطقه ایی استان ایلام مورد توجه مسئولان و دست اندرکاران توسعه استان باشد.

واژگان کلیدی: توسعه و توانمندسازی، منابع انسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، توسعه منطقه ایی، ایلام.

مقدمه

توسعه محوری هر سازمانی در راستای منابع انسانی آموزش دیده و به‌روز انجام می‌شود (Chen et al, 2020). از جانب دیگر منابع انسانی به‌عنوان یکی از دارایی‌های قابل انعطاف در سازمان همواره نیاز به آموزش و توانمندسازی^۱ دارد چراکه در طی دهه‌های گذشته شکل سازمان‌ها، خلق و خوی مراجعین و نوع استفاده از فناوری در سازمان‌ها تغییر کرده است (Hewagama et al, 2019). این موضوع زمانی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند که محور مبحث آموزش در منابع انسانی سازمان‌های خدماتی^۲ باشند. سازمان‌های خدماتی چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی از بسیاری از جهات با سازمان‌های دیگر متفاوت هستند و رضایت مراجعین در آن‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است. متناسب بانام این‌گونه از سازمان‌ها تمرکز اصلی بر خدمت‌رسانی هرچه بهتر به مراجعین برای افزایش رضایت آن‌ها از سازمان است (Srivastava and Dhar, 2016). یکی از بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سازمان‌های خدماتی که در حوزه سلامت جامعه در حال فعالیت است دانشگاه‌های علوم پزشکی، خدمات بهداشتی و درمانی در سراسر کشور است. با توجه به ماهیت شرایط این سازمان‌ها، بدیهی است توسعه و توانمندسازی منابع انسانی فعال در آن‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است. در غالب سازمان‌ها؛ معمولاً خدماتی که به مراجعین عرضه می‌شود، قابل ارزیابی است و مردم در اندک زمانی آن را محک زده و به کارایی، مزایا و معایب آن را درمی‌یابند اما در بخش سلامت بررسی این مسئله با توجه به ماهیت آن تا حدودی مشکل است. یکی از بارزترین و به‌روزترین نمونه‌های آن بررسی کیفیت خدمات عرضه‌شده از سوی بخش بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در ارتباط با شیوع ویروس کوید^۳ ۱۹ در کل دنیا است که با توجه به گذشت حدود پنج ماه هنوز اختلاف نظر اساسی در مورد آن احساس می‌شود (Banerjee, 2020). بسیاری از کارشناسان توانمندسازی منابع انسانی^۴ براین باورند که با شیوع ناگهانی ویروس کرونا این مسئله آشکار شد که منابع انسانی در بخش خدمات درمانی از فقدان آموزش کافی رنج می‌برد و این مسئله در این حوزه تا حد زیادی نادیده گرفته شده است. سازگار با ماهیت سازمان در بخش درمان حوزه این توانمندسازی از مدیریت روانی کارکنان تا خدمت‌رسانی اثربخش را شامل می‌شود. در ایران مقوله توانمندسازی منابع انسانی در مراکز بهداشتی و درمانی در عصر حاضر یکی از پیچیده‌ترین مباحث منابع انسانی محسوب می‌شود چراکه منابع انسانی در این سازمان‌ها از تنوع بسیار زیادی برخوردار است که در سطوح مختلف از بخش عملیاتی تا بخش درمانی و از بخش صف تا بخش ستاد برخوردار است که در نتیجه نوع الگوی مورد استفاده در این بخش نیز باید متفاوت باشد. اهمیت این موضوع تا حدی است که منابع انسانی لایق و سازگار با نیازهای عصر حاضر، دارای ارزشمند برای سازمان است که از آن به‌عنوان وسیله تحقق آرمان‌های سازمان یاد می‌شود (Veth et al, 2019). در استان ایلام یکی از اولویت‌های ده‌گانه^۴ دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی، بهبود وضعیت نیروی انسانی و آموزش و توانمندسازی کارکنان متناسب با مسائل عصر جدید است، به‌طوری‌که این برنامه‌ها باور و احساس کارکنان را نسبت

^۱ - Training and empowerment

^۲ - Service organizations

^۳ - Covid-19

^۴ - Human resource empowerment experts

به شغل، سازمان و مسائل نوین سازمانی تقویت کند. در این شرایط و با توجه به این مسائل و هم‌زمانی آن با شیوع گسترده ویروس کرونا و مسائل مترتب آنچه از منظر روانی و چه مهارتی بر کارکنان بخش سلامت، نیاز به طراحی مدل جامعی در راستای توسعه و توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد خدمت‌رسانی در این استان احساس می‌شود. لذا با توجه به خلأ احساس شده در این بخش و متناسب با ماهیت این حوزه هدف اصلی ارائه مدل توسعه و توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد خدمت‌رسانی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام است.

با توجه به اینکه هدف پژوهش حاضر ارائه مدل توسعه و توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد خدمت‌رسانی در راستای توسعه منطقه ایی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام است و ارائه مدلی جدید در این زمینه و تاکنون پژوهشی در این خصوص انجام نشده است، لذا برای شناسایی ابعاد مدل و عوامل مرتبط با آن ابتدا در گام نخست با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای مخزن شاخص‌ها استخراج شد و سپس دلفی خبرگان برای پایش شاخص‌ها و به دست آوردن ابعاد نهایی مدل در سه مرحله انجام شد. بدین صورت که مخزن شاخص‌های تهیه‌شده توسط پژوهشگران در اختیار اعضای تیم خبرگان قرار گرفت. خبرگان براین مرحله تعدادی عوامل را حذف و تعدادی عوامل جدید را اضافه کردند و سرانجام بعد از انجام سه راند دلفی و محاسبه ضریب همبستگی کندال^۱ شاخص‌های نهایی برای تهیه پرسشنامه استخراج شدند. این ضریب که تای کندال مشهور است و با حرف یونانی τ نمایش داده شده یک آماره ناپارامتری^۲ است که برای سنجش همبستگی آماری^۳ میان دو متغیر تصادفی به کار می‌رود. آزمون تانیز برای سنجش میزان پیوستگی میان دو متغیر استفاده می‌شود (Van Doorn et al, 2018). شکل (۱) نشانگر مراحل ذکر شده تا رسیدن به عوامل نهایی است.



شکل (۱): مراحل انجام پژوهش Source: Research findings

^۱ - Kendall rank correlation coefficient

^۲ -Nonparametric statistics

^۳ -Statistical correlation

جامعه آماری پژوهش شامل جامعه آماری شامل کلیه مدیران و خبرگان واحد منابع انسانی با سابقه بالای ۱۵ سال خدمت در دانشگاه مورد مطالعه است. نمونه آماری پژوهش مشتمل بر کارشناسان و مدیران دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام و همچنین اساتید و اعضاء هیئت علمی دانشگاه‌ها در رشته‌های مرتبط با موضوع مورد مطالعه بوده است. با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد و تمامی این افراد (۳۸۰) مورد توزیع پرسشنامه قرار گرفتند. سرانجام برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار اسمارت پی آل اس، اس پی اس اس^۱ و برای محاسبات مربوطه نیکویی و برازش^۲ مدل از مدل یابی معادلات ساختاری^۳ استفاده شده است. ابزار اندازه‌گیری این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته ۳۰ ماده‌ای برای سنجش مؤلفه‌های توسعه و توانمندسازی منابع انسانی و ۹ ماده‌ای برای سنجش عوامل مؤثر بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی است که مبتنی بر طیف لیکرت می باشد، که به صورت گویه‌هایی پنج گزینه‌ای ارائه شد. تعداد سؤال‌های مربوط به هر یک از متغیرهای اصلی و معیارهای آن‌ها، در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول (۱): متغیرها و سنجش‌های پژوهش

متغیر	شاخص	سنجه
A 11	احساس معناداری	-پاداش درونی
		-حس مفید بودن برای سازمان
		-میزان انجام وظایف روزانه
		-کسب هویت از سازمان
A 12	احساس شایستگی	-پاداش درونی
		-ضعف عملکرد بخش در صورت نبود فرد
		-میزان تفویض اختیار
		-نتایج نظرخواهی
A 13	احساس مؤثر بودن	-تأثیر عملکرد فرد بر پیشرفت کاری
		-دریافت بازخور عملکرد از رأس سازمان
		-پاداش مادی و غیر نقدی بر مبنای نتایج کاری فرد
		-دریافت بازخور از همکاران
A 14	آموزش مناسب	-به هنگام بودن آموزش‌ها
		-توالی آموزش
		-میزان سازگاری آموزش‌ها با وظایف
		-میزان کاربردی بودن آموزش
A 15	حساس خودمختاری	- میزان آزادی در انجام وظایف سازمانی
		-میزان انعطاف در رویه‌های سازمان
		-میزان و درجه تفویض اختیار از رأس سازمان
		-حمایت از تصمیمات جدید
A 16	احساس اعتماد	- اعتماد ادراک شده
		- فرهنگ سازمانی
		- شیوه رفتار مدیران رأس
		- شیوه رفتار کارکنان
کیفیت خدمات ارائه شده	نتایج ارزیابی‌ها	- شیوه رفتار مراجعین
		- نتایج ارزیابی‌ها

توسعه و توانمندسازی منابع انسانی A1

¹ -Smart PLS& SPSS

² -Goodness Of Fit (GOF)

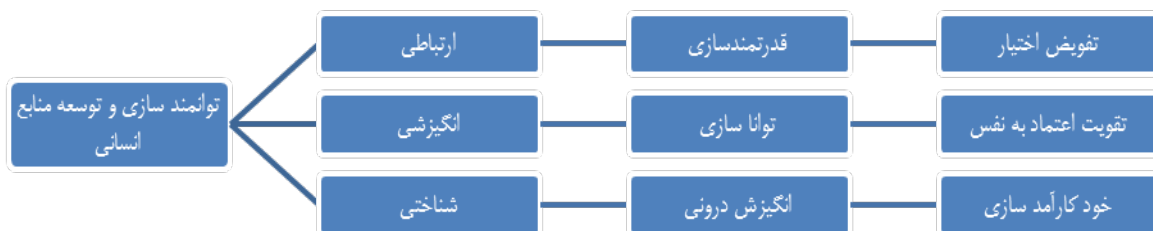
³ -SEM (STRUCTURAL EQUATION MODELING)

A 21	- میزان مراجعین تکراری
	- نظرات بیماران
	- ارتباط هزینه و کیفیت
A 22	مؤثر بودن خدمات ارائه شده
	نتایج ارزیابی‌ها
	- میزان مراجعین تکراری
	- نظرات بیماران
	- ارتباط هزینه و کیفیت
A 23	به هنگام بودن خدمات ارائه شده
	- میزان مراجعین تکراری
	- میزان مراجعین تکراری
	- نظرات بیماران
	- ارتباط هزینه و کیفیت

Source: Research findings

مروری بر ادبیات پژوهش

سابقه مفهوم توانمندسازی منابع انسانی به دخیل نمودن کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری‌های سازمانی و مفاهیم کار مشترک کارکنان در عناوین تیم سازی، مشارکت و مدیریت کیفیت جامع اطلاق می‌شود. فرایند توانمندسازی و توسعه منابع انسانی به‌عنوان دارایی‌های نرم یک سازمان، یک برنامه آسان نیست و منوط به تعهد مدیران در تمام سطوح سازمان است. برای دسترسی به اهداف سازمان توانمندسازی باید از رأس هرم سازمان آغاز شود. به این معنا که ابتدا مدیران ارشد سازمان دانش‌ها و کارکردهای خود را مطابق نیازهای جدید سازمان به‌روز کنند؛ بنابراین فرایند توسعه منابع انسانی به ارتباط بین فعالیت‌های رأس سازمان، محیط سازمانی و سبک مدیریت بستگی دارد. در این بین با به چالش کشیده شدن سازمان‌ها توسط مسائل کنونی پیرامون آن‌ها گفته می‌شود توسعه و توانمندسازی منابع انسانی باید رویکردی پایدار داشته باشد (Wijst, 2019). در این شرایط مدیران آگاه عصر سازمان می‌دانند که به هراندازه در زمینه توسعه و توانمندسازی نیروی انسانی سرمایه‌گذاری کنند، موفقیت، کارایی و برتری رقابتی سازمان خود را تضمین کرده‌اند. برخی پژوهش‌ها بر این باورند که توانمندسازی منابع انسانی با افزایش مزیت رقابتی^۱ سازمان ارتباط مستقیم دارد (Kadhim et al, 2018). در الگویی جامع این فرایند از رویکردهایی تبعیت می‌کند که در شکل زیر ارائه شده است:



شکل (۲): رویکردهای توسعه و توانمندسازی منابع انسانی (Alkhazali et al, 2020).

¹ - Competitive Advantage

تاریخچه توانمندسازی و توسعه در منابع انسانی

تعاریف بسیار گوناگونی از توانمندسازی منابع انسانی در سازمان ارائه شده است. باید توجه کرد که توانمندسازی و توسعه منابع انسانی در سازمان فرآیندی است که ارائه تعریف واحدی از آن به راحتی امکان پذیر نیست. گرچه تا مدت‌ها توانمندسازی مفهومی برابر با تفویض اختیار داشت اما با گسترش پژوهش‌ها و افزایش مسائل مرتبط با منابع انسانی حوزه آن گسترش پیدا کرد و مفاهیم روانشان است و انگیزشی نیز به ادبیات این حوزه وارد شد تا حدی که توانمندسازی و توسعه انگیزشی^۱ نیز به ادبیات این حوزه ورد پیدا کرد. به عبارت دیگر با کشورش توجه به مسائل روانی و انگیزشی کارکنان در گذر از مکتب کلاسیک به مدرن و بعدها پست مدرنیسم در سازمان و مدیریت، این مفهوم نیز دچار تغییرات شگرفی شد. توانمندسازی روان‌شناختی به عنوان مجموعه‌ای از حوزه‌های شناختی انگیزشی کارکنان سازمان است که است که علاوه بر خود کارآمدی فرد در سازمان، احساس خودمختاری، احساس معنی‌داری و احساس مؤثر بودن فرد در سازمان را شامل می‌شود (Coun et al, 2018). گرچه بعدها در میانه دهه نود میلادی احساس خودکفایی^۲ نیز به این مفهوم اضافه شد (Riani et al, 2019). این تغییرات و گذر در مفهوم توانمندسازی و توسعه منابع انسانی در سازمان و فاصله گرفتن از صرف تفویض اختیار در توانمندسازی به توجه به انگیزش کارکنان در سازمان به رویکرد مکانیکی و ارگانیکی^۳ در توانمندسازی اشاره دارد (Khorasani, 2017). در این شرایط مدیران رأس سازمان برای افزایش کارایی و بهره‌وری سازمانی و برای توسعه مهارت‌های کارکنان اقدام به اجرای برنامه‌هایی می‌کنند که موجب افزایش قابلیت‌ها، ظرفیت و توانمندی‌های آنان می‌شود که یکی از این اقدامات برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی برنامه‌های آموزش ضمن خدمت^۴ است (Chaghari et al, 2017). گرچه امروزه توانمندسازی و توسعه در منابع انسانی در سازمان‌ها از آموزش ضمن خدمت نیز فراتر رفته است.

چرایی توسعه و توانمندسازی منابع انسانی

منابع انسانی در هر سازمانی پس از تطبیق با فضا و جو هر سازمان می‌تواند کارایی خود را برای سازمان افزایش دهد. به عبارتی می‌توان گفت رسیدن به حداکثر کارایی و بهره‌وری منابع انسانی در سازمان واحد زیادی به آموزش و توانمندسازی کارکنان بستگی دارد. در توسعه و توانمندسازی منابع انسانی همواره عامل به‌روز بودن نیروی انسانی نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند (Motari, 2018). توانمندسازی و توسعه منابع انسانی به عنوان یک فرایند شامل برنامه‌ها، سامانه‌ها و فعالیت‌هایی است که برای بهبود عملکرد سازمانی طراحی می‌شود. مهم‌ترین دستاورد توسعه منابع انسانی عبارت است از حل مشکلات فعلی عملکرد سازمان، جلوگیری از چالش‌های آتی عملکرد و توسعه دانش کارکنان است. توسعه منابع انسانی یکی از فرآیندها اصلی در مدیریت منابع انسانی است. توسعه و توانمندسازی منابع انسانی به معنای ایجاد توانایی کافی و دانش متناسب با عصر جدید در کارکنان برای کارایی و اثربخشی است. به عبارتی دیگر توانمندسازی و توسعه فرآیندی است که باعث افزایش توانایی کارکنان برای حل

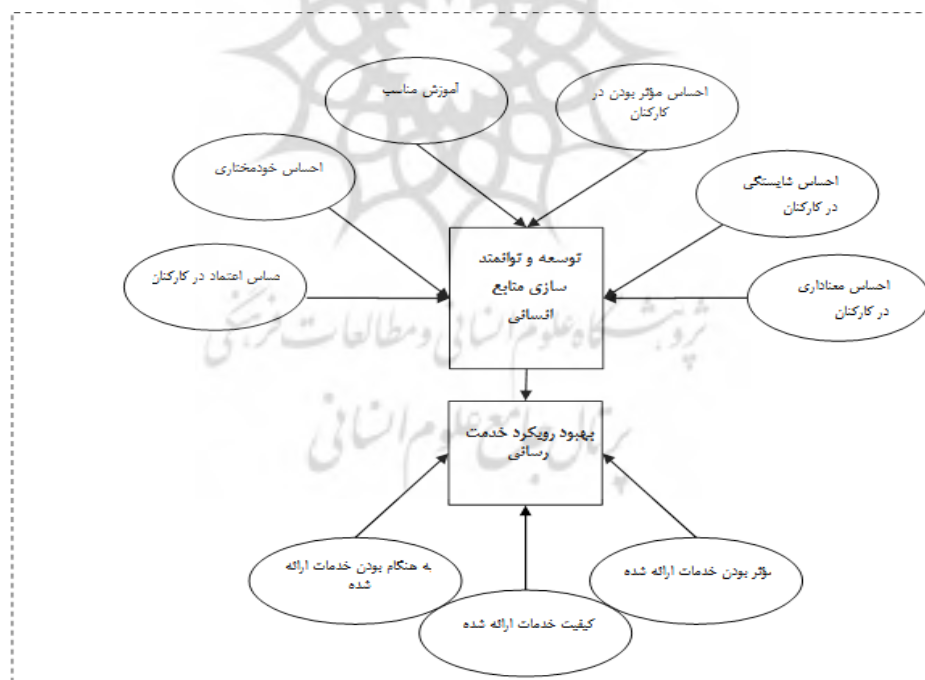
^۱ - Empowerment and motivational development

^۲ - Feeling of self-sufficiency

^۳ - Mechanical and organic approach

^۴ - In-service training

مسائل، ارتقاء بینش سیاسی و اجتماعی آن‌ها شده و آن‌ها را قادر می‌سازند عوامل محیطی پیرامون سازمان را شناسایی و کنترل کنند، توانمندسازی و توسعه نیازمند مشارکت کامل کارکنان و مدیران در تصمیم‌گیری است. با در نظر گرفتن محیط رقابتی پیرامون سازمان و توسعه خواسته‌های مراجعین که خواهان خدمات باکیفیت هستند سازمان‌ها چاره‌ای جز اتخاذ راهبرد توسعه و توانمندسازی منابع انسانی ندارند (Leao and Santos, 2018). ضرورت این مسئله هنگامی بیشتر می‌شود که کانون بحث در مورد یک سازمان خدماتی مانند دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی باشد که با توجه به شیوع گسترده ویروس کرونا در ایران و جهان مراجعین بیشتری را پذیرا است؛ بنابراین در کنار دلایل کلاسیک مطرح‌شده برای اهمیت و ضرورت توسعه و توانمندسازی منابع انسانی، گسترش ویروس کرونا نیز شاید مهم‌ترین دلیل توجه به این مسئله باشد. با توجه به تحولات ایجادشده در دنیای خدمات بهداشتی، در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شایسته است که توجهات خاص به توانمندسازی منابع انسانی صورت گیرد، از طرفی بیماران و مراجعین نیز دیگر مانند گذشته نسبت به خدماتی که در این مراکز دریافت می‌کنند، بی‌تفاوت نیستند، لذا توجه به رویکرد بهبود در خدمت‌رسانی در این بخش به شدت احساس می‌شود (Sharifi Kousha et al, 2018). لذا با توجه به مباحث گفته‌شده مدل مفهومی پژوهش به شرح زیر تدوین می‌شود:



شکل (۳): مدل پیشنهادی پژوهش Source: Research findings

توسعه و توانمندسازی منابع انسانی و توسعه منطقه ایی

امروزه نقش انسان‌ها به عنوان مهم‌ترین دارایی سازمان در پیشبرد اهداف و ارتقای سازمان‌ها در سطوح ارائه خدمات بسیار حائز اهمیت می‌باشد. به طوری که عموم صاحب‌نظران بر این عقیده اند که منابع انسانی پایه و اساس

تغییر و تحولات زندگانی بوده و به واقع توسعه ملی و منطقه ایی بر حول محور نقش نیروی انسانی تحقق می یابد. برای این اساس نقش توانمند سازی منابع انسانی در بدنامه ریزی های توسعه مناطق از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد (Shekari et al, 2014). در کنار ایجاد تعادل و توسعه منطقه ای در رابطه بین انسان، فضا و فعالیت ها، توجه به توسعه و توانمندسازی منابع انسانی بیش از گذشته ضرورت دارد. توسعه و توانمند سازی، آموزش و فعالیت های آن، تاثیر انکارناپذیر در برنامه ریزی منطقه ای دارد و از طرف دیگر، برنامه های و طرح های منطقه ای و آمایش سرزمین، در تنظیم برنامه های توسعه و توانمندسازی، و آموزشی می تواند موثر باشد (Samari and Graienejad, 2014). سرمایه انسانی نقش اساسی در توسعه مناطق ایفا می کند و با ایجاد مهارت های فیزیکی و شناختی در افراد در تولید نیروی کار مولد و به تبع آن رشد اقتصادی تأثیرگذار است. همچنین، توسعه و توانمند سازی نیروی انسانی در سازمان ها موجب ایجاد تحرک اجتماعی و سیاسی و در نهایت توسعه منطقه ایی در آنها می شود (Frankema and Bolt, 2006). بر این اساس کمیت و کیفیت نیروی انسانی به عنوان یکی از مهمترین سرمایه ها، سهمی مضاعف در پیشرفت و اعتلای اقتصادی و توسعه منطقه ایی ایفا می نماید. امروزه ادعا می شود که نیروی انسانی بزرگترین سرمایه سازمانها و کشورها است و توسعه و رشد این مجموعه های انسانی بدون توسعه انسان به نتیجه نمی رسد. پژوهش های متعددی نشان داده اند که توسعه منابع انسانی منجر به توسعه سازمانها و به تبع آن توسعه جوامع و مناطق شده است (Lynham and Cunningham, 2006; Nafukho et al, 2004). از این رو می توان گفت که توسعه و توانمندسازی نیروی انسانی در سازمان ها می تواند در توسعه مناطق به عنوان یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار ایفای نقش بکند.

براین اساس متناسب با مدل پژوهش فرضیه های زیر طراحی می شود:

جدول (۲): فرضیه های پژوهش

فرضیه های پژوهش	توسعه و توانمندسازی منابع انسانی	فرضیه اصلی: توسعه و توانمندی سازی منابع انسانی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام بر بهبود رویکرد خدمت رسانی مؤثر است.
فرضیه اول: احساس معناداری در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.	توسعه و توانمندسازی منابع انسانی	فرضیه دوم: احساس شایستگی در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.
فرضیه سوم: احساس مؤثر بودن در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.		فرضیه چهارم: آموزش مناسب بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.
فرضیه پنجم: احساس خودمختاری در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.		فرضیه ششم: احساس اعتماد در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.
فرضیه هفتم: کیفیت خدمات ارائه شده بر بهبود رویکرد خدمت رسانی مؤثر است.		فرضیه هشتم: مؤثر بودن خدمات ارائه شده بر بهبود رویکرد خدمت رسانی مؤثر است.
فرضیه نهم: به هنگام بودن خدمات ارائه شده بر بهبود رویکرد خدمت رسانی مؤثر است.		بهبود رویکرد خدمت رسانی

Source: Research findings

معرفی منطقه مورد مطالعه

در ارتباط با پیشینه تاریخی ایلام می توان گفت ایلام جزو منطقه ای باستانی قلمداد می گردد که پیشینه آن به تاریخ اکاد، سومر، بابل و آشور پیوند خورده است بابلها قسمت مرتفع سرزمینی را که در شرق بابل قرار داشت. آلاستو یا آلام به معنی کوهستان می نامیده اند که سالیان متمادی دارای حکومت مقتدری بوده است این منطقه شامل خوزستان، لرستان، پشتکوه (ایلام فعلی) و کوههای بختیاری کنونی بوده است. کشور ایلام در سالهای اوج اقتدار خود از

سمت مغرب به بابل و از سمت مشرق به اصفهان می‌رسیده است. این نقطه از دو قسمت دشت و کوهستانی تشکیل یافته که شهر شوش در منطقه دشت واقع گردیده بود. استان ایلام با مساحتی بالغ بر حدود ۲۰۰۷۴ کیلومتر مربع یعنی حدود ۱/۴٪ کل مساحت کشور را تشکیل می‌دهد. این استان در غرب سلسله جبال زاگرس بین ۳۱ درجه و ۵۸ دقیقه تا ۳۴ درجه و ۱۵ دقیقه عرض شمالی از خط استوا و ۴۵ درجه و ۲۴ دقیقه تا ۴۸ درجه و ۱۰ دقیقه طول شرقی از نصف النهار قرار دارد. این استان از استان های جنگلی ایران است و بخاطر زیبایی طبیعتش به عروس زاگرس معروف شده است. استان ایلام تا سال ۱۳۴۲ جزو استان کرمانشاه بود که طبق تقسیمات کشوری در سال ۱۳۴۲ به استان تبدیل شد. در این تقسیمات، بخش هایی از استان های لرستان و خوزستان به ایلام ملحق شدند (Statistical Yearbook of Ilam Province, 2015). از نظر جغرافیایی این استان از شمال به استان کرمانشاه از غرب به کشور عراق، از جنوب به قسمتی از استان خوزستان و کشور عراق و از شرق به استان لرستان محدود است. بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ از لحاظ پارامترهای جمعیتی این استان دارای ۵۸۰۱۵۸ نفر جمعیت می باشد که در آن ۳۹۵۲۶۳ نفر در نقاط شهری و ۱۸۴۴۴۴ نفر در نقاط روستایی ساکن هستند. در حال حاضر استان ایلام بر اساس آخرین تقسیمات کشوری دارای ۱۹ بخش و ۶۷ شهر و ۷۵۰ روستای مسکونی در قالب ۱۰ شهرستان است (Shouhani et al, 2019). ناهمواریهای استان ایلام از رسوبات دوران اول تا چهارم زمین شناسی به یادگار مانده اند؛ ولی شکل گیری آنها عموماً به دوران دوم و سوم زمین شناسی مربوط است. این کوهها چنان گسترده و فشرده اند که امکان شکل گیری دشتی آنها فراهم نشده است. شمال و شمال شرقی استان ایلام کوهستانی و نواحی مغرب و جنوب غربی آن را اراضی پست و کم ارتفاع تشکیل داده اند. مهمترین ارتفاعات استان کبیر کوه و دینار کوه و مهمترین دشتهای آن دشت عباس و دشت مهران، دهلران است. از نظر اقلیمی استان به سه منطقه تقسیم می‌شود، مناطق میانی که دارای آب و هوای معتدل است، مناطق کوهستانی شمال و شمال شرقی که دارای آب و هوای سردسیر با زمستانی طولانی است و مناطق جلگه ای غرب و جنوب غربی که دارای آب و هوای گرمسیری است. طبق قانون تقسیمات کشوری در سال ۱۳۱۶، ایلام در استان غرب قرار گرفته و در سال ۱۳۴۴ به فرمانداری کل ارتقا یافت. ایلام در نهایت در سال ۱۳۵۵ به [مرکز] استان ایلام تبدیل گردید.

شهرستان ایلام به مرکزیت شهر ایلام و در سال ۱۳۰۸ شمسی در خاور و شمال خاوری ده بالا و در منطقه‌ای که حسین آباد (منسوب به حسین قلی خان والی) نامیده می‌شد و در جوار ساختمانهای به جا مانده از والی، بنا گردید و با توجه به سابقه‌ی تاریخی منطقه و تصویب فرهنگستان ایران، ایلام نامیده شد. دیواره‌های سنگی و دامنه‌های جنگلی کوه‌های مانشت، سیوان، شلم و سیاه کوه، به شکل دژی وسیع شهر و دشت‌های اطراف آن را برگرفته است. شهر ایلام در مرکز جغرافیایی استان قرار نگرفته است. از این رو، موقعیت آن تا حدودی که اهمیت ارتباطی و تجارتی آن را محدود می‌کند، به طوریکه محصولات بخش‌ها و روستاهای دور دست به استان‌های دیگر صادر می‌شود. اما ایجاد شبکه‌ی راهها و اتصال مراکز شهری به ایلام مخصوصاً نزدیکی با مرزبا وجود آب و هوایی نسبتاً

مرکز سیاسی-اداری استان ایلام از شهرهای توسعه یافته باختر کشور است و به لحاظ دارا بودن تفرجگاهی جنگلی و آثار تاریخی و باستانی متعدد از زیباترین شهرهای استان نیز محسوب می‌شود. ایلام کنونی در سال ۱۳۰۸ شمسی در منطقه‌ای که حسین‌آباد پشتکوه نامیده می‌شد از نو احداث گردیده و یک سال بعد با توجه به سابقه تاریخی و تصویب فرهنگستان ایران به نام «ایلام» نام گذاری شده‌است. شهر ایلام در حصار از کوه‌ها و ارتفاعات جنگلی استقرار یافته و آب و هوایی معتدل کوهستانی و بهاری دلپذیر دارد. ایلام از دیرباز جایگاه شهرنشینی و گهواره فرهنگی ایرانیان بوده است. شهر ایلام در مرکز جغرافیایی استان قرار نگرفته است. از این رو، موقعیت آن تا حدودی که اهمیت ارتباطی و تجارتي آن را محدود می‌کند، به طوریکه محصولات بخش‌ها و روستاهای دور دست به استان‌های دیگر صادر می‌شود. اما ایجاد شبکه‌ی راه‌ها و اتصال مراکز شهری به ایلام مخصوصاً نزدیکی با مرزبا وجود آب و هوایی نسبتاً مناسب و مساعد، مرکزیت سیاسی، وجود مؤسسات رفاهی و... به آن موقعیتی ویژه، داده است.

یافته های پژوهش

همبستگی سازه‌های پژوهش

همبستگی پیرسون^۱ مؤلفه‌های اثربخشی توسعه و توانمندی سازی منابع انسانی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی و مؤلفه‌های اثربخشی بهبود رویکرد خدمت‌رسانی، همبستگی بالایی (بیش از ۰/۵) را نشان داد (جدول ۳).

جدول (۳): همبستگی شاخص‌ها و سازه‌های پژوهش

	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A21	A22	A23	A1	A2
A11	۱	۰/۶۷۴	۰/۳۶۴	۰/۶۵۴	۰/۳۷۶	۰/۳۹۲	۰/۹۴۶	۰/۳۵۲	۰/۴۴۱	۰/۷۷۶	۰/۵۳۱
A12		۱	۰/۷۹۵	۰/۶۵۷	۰/۶۰۵	۰/۵۷۱	۰/۵۱۱	۰/۴۶۳	۰/۴۶۲	۰/۶۷۲	۰/۶۰۲
A13			۱	۰/۶۳۷	۰/۵۱۰	۰/۴۱۱	۰/۵۴۲	۰/۳۴۲	۰/۴۱۱	۰/۵۹۹	۰/۵۱۲
A14				۱	۰/۵۹۸	۰/۶۱۴	۰/۵۳۰	۰/۵۵۷	۰/۴۹۵	۰/۶۰۱	۰/۴۵۶
A15					۱	۰/۴	۰/۴۳۵	۰/۴۳۲	۰/۴۸۹	۰/۶۰۸	۰/۴۵۱
A16						۱	۰/۴۶۷	۰/۴۹۱	۰/۶۲۱	۰/۵۷۴	۰/۴۳۵
A21							۱	۰/۳۰۱	۰/۳۷۸	۰/۴۴۷	۰/۷۶۹
A22								۱	۰/۷۳۹	۰/۲۵۳	۰/۷۷۶
A23									۱	۰/۵۴۶	۰/۶۳۲
A1										۱	۰/۷۲۵
A2											۱

Source: Research findings

جهت بررسی اعتبار سازه‌ها، فرنل و لارکر^۲ (۱۹۸۱)، سهم لاکرا را معرفی کرده‌اند که شامل اعتبار هر یک از گویه‌ها، پایایی ترکیبی (CR) هر یک از سازه‌ها و متوسط واریانس استخراج شده (AVE) است (جدول ۴).

^۱ - Pearson correlation

^۲ .Fornell and Larcker

جدول (۴): ضرایب پایایی ترکیبی و روایی همگرا تحقیق

نام متغیر	آلفای کرون باخ	(CR)	(AVE)
A11	۰/۷۲۱	۰/۸۴	۰/۶۵۱
A12	۰/۷۷۵	۰/۸۶	۰/۷۰۱
A13	۰/۷۶۷	۰/۸۰	۰/۵۰۲
A14	۰/۹۰۷	۰/۹۴	۰/۹۳۵
A15	۰/۷۴۳	۰/۸۳	۰/۵۱۲
A16	۰/۷۵۱	۰/۷۹	۰/۵۴۸
A21	۰/۷۲۳	۰/۷۹۴	۰/۶۰۷
A22	۰/۷۳۷	۰/۸۲۸	۰/۷۱۹
A23	۰/۸۶۷	۰/۸۲۷	۰/۸۹۴
A1	۰/۸۰۲	۰/۷۷۹	۰/۷۵۸
A2	۰/۸۵۴	۰/۸۳۳	۰/۸۶۳
مجموع سؤالات	۵۴	۰/۸۲۴	-

Source: Research findings

بار عاملی

مدل یابی PLS در دو مرحله صورت می‌گیرد: در مرحله اول، مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی) از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی بررسی می‌شود و در مرحله دوم، مدل ساختاری (مدل درونی) با برآورد مسیر بین متغیرها بررسی می‌شود. بارهای عاملی متغیرها در جدول ۵ قابل مشاهده است. در مدل پژوهش حاضر، تمام اعداد ضرایب بارهای عاملی پرسش‌ها از ۰/۴ بیشتر است؛ یعنی واریانس شاخص‌ها با سازه مربوطه‌اش در حد قابل قبولی است.

جدول (۵): ضرایب مسیر بار عاملی

سازه	شاخص	بار عاملی	سازه	شاخص	بار عاملی
مناذاری	M1	۰/۹۱	کیفیت خدمات	K1	۰/۷۲
	M2	۰/۹۲		K2	۰/۷۸
	M3	۰/۸۶		K3	۰/۶۴
	M4	۰/۸۸		M1	۰/۹۸
	M5	۰/۶۷		M2	۰/۶۸
شایستگی	S1	۰/۷۲	مؤثر بودن خدمات	M3	۰/۹۸
	S2	۰/۷۷		B1	۰/۸۲
	S3	۰/۶۴		B2	۰/۷۸
	S4	۰/۸۷		B3	۰/۸۲
	S5	۰/۸۶			
مؤثر بودن	M1	۰/۸۹			
	M2	۰/۸۲			
	M3	۰/۷۸			
	M4	۰/۸۲			
	M5	۰/۸۶			
آموزش	A1	۰/۹۲			
	A2	۰/۸۹			
	A3	۰/۸۶			
	A4	۰/۸۸			
	A5	۰/۹۱			
خودمختاری	K1	۰/۸۸			
	K2	۰/۸۷			
	K3	۰/۶۸			
	K4	۰/۸۷			
	K5	۰/۸۴			
اعتماد	A1	۰/۷۹			
	A2	۰/۷۲			
	A3	۰/۸۸			
	A4	۰/۸۱			
	A5	۰/۷۶			

Source: Research findings

همچنین برای بررسی تأثیر هم خطی متغیرها، از روایی واگرا استفاده شده است، روایی واگرا یا همان روایی تشخیصی، مکملی برای روایی همگرا است که نشان‌دهنده میزان تمایز نشانگرهای یک سازه معین از نشانگرهای سازه‌های دیگر در مدل یکسان است. نتایج جدول ۶ نشان‌دهنده روایی واگرای مناسب مدل است.

جدول (۶): روایی واگرای سازه‌های پژوهش

	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A21	A22	A23	A1	A2
A11	۰/۸۲										
A12	۰/۴۳	۰/۷۹									
A13	۰/۳۵	۰/۵۳	۰/۶۶								
A14	۰/۴۶	۰/۴۷	۰/۴۴	۰/۷۱							
A15	۰/۳۸	۰/۴۳	۰/۳۱	۰/۳۹	۰/۷						
A16	۰/۳۲	۰/۴۴	۰/۲۲	۰/۴۱	۰/۲	۰/۷۳					
A21	۰/۵۶	۰/۳۱	۰/۳۴	۰/۳۳	۰/۲۴	۰/۲۷	۰/۷۷				
A22	۰/۳۲	۰/۲۶	۰/۲۳	۰/۳۶	۰/۲۳	۰/۲۹	۰/۱۷	۰/۸۳			
A23	۰/۴۰	۰/۲۶	۰/۲۱	۰/۳۰	۰/۲۹	۰/۴۲	۰/۲۳	۰/۵۳	۰/۷۶		
A1	۰/۴۷	۰/۴۷	۰/۳۹	۰/۴۰	۰/۴۱	۰/۳۷	۰/۲۵	۰/۱۶	۰/۳۵	۰/۸۳	
A2	۰/۴۱	۰/۴۰	۰/۳۱	۰/۲۶	۰/۲۵	۰/۲۴	۰/۵۷	۰/۵۷	۰/۴۳	۰/۵۰	۱

Source: Research findings

برازش مدل

زمانی که از الگوی مدل یابی معادلات ساختاری^۱ استفاده می‌شود، عاملی که باید به آن توجه کرد، توجه به شاخصه‌ای برازش استخراج شده در تحلیل نرم‌افزار اسمارت پی آل اس^۲ است... نتایج این برازش در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول (۷): شاخص‌های مرتبط با برازش مدل مسیر

شاخص	میزان	تفسیر
مجذور کای	۳۹۹/۲	برازش در سطح آلفای ۰/۰۰۱
لونیز-تاکر	۰/۹	برازش عالی
بونت-بنتلر	۰/۹۱	برازش عالی
هول‌تر	۰/۸۲	برازش عالی
RMSE	۰/۰۳۱	برازش عالی
GFI	۰/۹۳	برازش عالی

Source: Research findings

آزمون فرضیات پژوهش

در پژوهش حاضر به منظور سنجش روابط علی بیت سازه‌های پژوهش از دو شاخص جزئی مقدار T و P استفاده شد. بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵، مقدار T باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد. مقادیر کمتر بیانگر این است که پارامتر مربوط در الگو، مهم شمرده نمی‌شود. همچنین مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ برای مقدار P، حاکی از تفاوت معنادار

^۱ - Structural Equation Modeling (SEM)

^۲ -S.PLS

مقدار محاسبه‌شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۰/۹۵ دارد. جدول ۸، نتایج آزمون الگوی ساختاری و آزمون فرضیه‌ها را ارائه می‌کند.

جدول (۸): نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

عنوان	β	t	p	نتیجه
فرضیه اصلی	۰/۸۷۱	۵/۸۵	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه اول: احساس معناداری در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.	۰/۵۸۱	۳/۵۱	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه دوم: احساس شایستگی در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.	۰/۵۰۶	۳/۲۱	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه سوم: احساس مؤثر بودن در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.	۰/۵۸۱	۳/۶۶	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه چهارم: آموزش مناسب بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.	۰/۶۳۲	۴/۸۹	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه پنجم: احساس خودمختاری در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.	۰/۵۲۳	۳/۲۸	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه ششم: احساس اعتماد در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است.	۰/۵۵۵	۲/۷۵	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه هفتم: کیفیت خدمات ارائه‌شده بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی مؤثر است.	۰/۵۲۲	۳/۲۷	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه هشتم: مؤثر بودن خدمات ارائه‌شده بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی مؤثر است.	۰/۶۱۹	۴/۵۷	P < ۰/۰۵	تأیید
فرضیه نهم: به هنگام بودن خدمات ارائه‌شده بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی مؤثر است.	۰/۶۴۲	۴/۸۷	P < ۰/۰۵	تأیید

Source: Research findings

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در جدول ۸ مشخص شد که توسعه و توانمندی سازی منابع انسانی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی مؤثر است. با توجه به ضریب مسیر ۰/۸۷۱ با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان فرضیه فوق را تأیید کرد.

نتیجه‌گیری و دستاورد علمی و پژوهشی

توسعه و توانمندسازی، ظرفیت‌های بالقوه‌ای را برای ارتقای بهره‌وری سازمان و بالفعل درآوردن آن به کار می‌گیرد. جذب نیروی دانشگر، خلاق و مستعد، توسعه منابع انسانی از طریق ارتقای دانش و گسترش آن، معماری بنای فرهنگ سازمانی و تقویت روحیه مشارکت در انجام کارهای گروهی، طراحی و بکارگیری نظام کارا و اثربخش ارزیابی عملکرد و جبران خدمات و در نهایت برنامه ریزی و کنترل اثربخش خدمات، همگی مویده بخشی از تلاش‌های منابع انسانی در جهت نیل به تعالی سازمانی و در نهایت اهداف راهبردی و استراتژیک برای توسعه منطقی می‌باشند. در این میان، مراکز درمانی و دانشگاه‌های علوم پزشکی استان‌ها پایگاه اصلی نیروی انسانی و تبلور ذهنی و تکنولوژی در زمان‌های بحرانی مانند کروناویروس بوده و نیروی انسانی نقش بسیار مهم و اساسی در پیشبرد اهداف توسعه و برنامه ریزی مناطق دارد. برنامه ریزی منطقه‌ای نوعی برنامه ریزی بلندمدت برای توزیع بهتر منابع انسانی و فعالیت‌های اقتصادی به منظور افزایش رفاه و توسعه جامعه است. برنامه ریزی منطقه‌ای مانند دیگر برنامه ریزی‌ها عمیقاً نیازمند آینده‌نگری است. زیرا، نگرش برنامه ریزی منطقه‌ای به آینده می‌بایستی وسیع‌تر، نافذتر و سنجیده‌تر باشد، تا بدین وسیله بتواند در برنامه ریزی در استراتژی‌ها و روش‌های فناورانه آینده‌نگری مناسب‌تر بهره‌گرفته و تصویر دقیق‌تر و درست‌تری از آینده ارائه دهد. توسعه و توانمندسازی نیروی انسانی در سازمان‌ها می‌تواند به عنوان استراتژی کاربردی در برنامه ریزی منطقه‌ای مورد توجه قرار گیرد. همچنین اگر توسعه و توسعه یافتگی را مجموعه آرمانی یک جامعه برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی بدانیم، برنامه ریزی بهترین راه رسیدن

به این اهداف آرمانی است (Ghadirimasoom and Najafikani, 2003). اصول توسعه تغییر بنیادی در متغیرهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و بهداشتی هر جامعه محسوب می‌شود و تحقق آن، مستلزم ایجاد هماهنگی بین ابعاد گوناگون آن است. بدین منظور مطالعه حاضر باهدف ارائه مدل توسعه و توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد خدمت‌رسانی در راستای توسعه منطقه ایی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام انجام شد. بدین منظور متناسب با دو گروه متغیرهای عنوان پژوهش جهت بررسی دقیق موضوع ابتدا مخزن شاخص‌ها استخراج شد و پس از کسب شاخصه‌ای نهایی، پرسشنامه مربوطه تهیه شد. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه‌ها در جدول ۸ ارائه شده است. فرضیه‌های پژوهش متشکل از دو گروه فرضیه‌های اصلی و فرعی هستند که فرضیه‌های فرعی برای بررسی دقیق‌تر ارتباط بین متغیرها متناسب با ساختار پی‌آی طراحی شده است. بر اساس فرضیه اصلی پژوهش توسعه و توانمندی سازی منابع انسانی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان ایلام بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی مؤثر است. توسعه و توانمندی سازی منابع انسانی در هر سازمانی ارتباط مستقیمی با بهبود رویکرد خدمت‌رسانی دارد چراکه یکی از اهداف اصلی در توسعه و توانمندسازی منابع انسانی رضایت مراجعین هر سازمانی است. همیر و همکاران^۱ استدلال می‌کنند که توانمندسازی، پاداش و آموزش تأثیر مثبتی در بهبود خدمات دارد و مهم‌ترین قدم در توسعه و توانمندسازی کارکنان، ایجاد یک برنامه مناسب برای پاداش کارمندان و آموزش‌های مربوطه است و متناسب با مسائل خاص هر سازمان است (Hamir et al, 2018). فرضیه اول پژوهش ادعا می‌کند که احساس معناداری در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است. بر اساس خروجی جدول ۸ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. کارکنان یک سازمان در شرایطی که چرایی حضور خود در سازمان را احساس نکنند یا در پستی غیر مرتبط به کار گرفته شوند و نهایتاً عزل و نصب در سازمانی بر اساس شایسته‌سالاری نباشد خروجی آن وجود کارکنانی بی‌انگیزه است که می‌تواند سطح کلان سازمان را نیز تحت تأثیر قرار دهد. در نقطه مقابل آن احساس معناداری در کارکنان می‌تواند در اولین سطح در آن اشتیاق یادگیری هر چه بیشتر متناسب با شغل و پست خود در سازمان ایجاد کند. ژانگ^۲ و همکاران معتقد است وجود درک و حس مفید بودن کارکنان در سازمان می‌تواند باعث انگیزش کارکنان در ارائه خدمات بهتر شود (Zhang et al, 2018). همان‌طور که بارترام^۳ و همکاران نیز مطابق فرضیه سوم معتقدند که ارتباط مستقیمی بین عملکرد مناسب سازمان، احساس مؤثر بودن کارکنان و توسعه منابع انسانی وجود دارد (Bartram et al, 2020). فرضیه چهارم پژوهش معتقد است که آموزش مناسب بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است. برای حصول به نتایج مدنظر در توسعه منابع انسانی تأکید بسیاری بر دوره‌های ضمن خدمت کارکنان شده است اما باید توجه کرد که در بسیاری از سازمان‌های ایران این دوره‌ها اصولاً جدی گرفته نمی‌شود و کارکنان صرفاً آن‌ها مبنایی برای ترفیع در نظر می‌گیرند. از جانب دیگر بسیاری از مریبان این حوزه نیز به ارائه مباحث کاربردی نمی‌پردازند. لذا باید توجه کرد آموزش در

^۱ -Hamir et al

^۲ -Zhang

^۳ - Bartram

توانمندسازی و توسعه منابع انسانی نیازمند شروطی است که باید به آن توجه کرد. برای فاصله گرفتن سازمان از عملکرد مکانیکی و ایجاد پاداش درونی در کارکنان، تمامی سازمان‌ها به درجه‌ای از آزادی عمل و حس استقلال در کارکنان خود نیاز دارند. بعلاوه حس خودمختاری و استقلال باعث می‌شود تا در صورت وجود بحران در سازمان کارکنان بسته به جایگاه سازمانی و اختیارات خود اقدامات مناسب با شرایط را انجام دهند. فرضیه ششم نیز دلالت بر همین موضوع دارد چراکه عنوان می‌کند که احساس خودمختاری در کارکنان بر توسعه و توانمندسازی منابع انسانی مؤثر است. خدمات‌رسانی مؤثر در سازمان‌های خدماتی ارتباط مستقیمی با رضایت مراجعین دارد. خصوصاً در بیمارستان‌ها که شرایط مخصوص به خود را دارند. در شرایط کنونی شیوع ویروس کرونا باعث ارتباط و تماس بیشتر مردم با دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات در ماتی شده است این موضوع دوچندان اهمیت پیدا می‌کند. مراجعین در هر سازمانی به کیفیت خدمات ارائه‌شده تمرکز دارند و در شرایط فعلی توجه به این مهم بیش از گذشته شده است و پژوهش‌های جدیدی در خصوص ارتباط این دو عامل انجام شده است (Hewagama et al, 2019). فرضیه هفتم پژوهش نیز بر بررسی این مهم دلالت دارد که کیفیت خدمات ارائه‌شده بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی مؤثر است. همان‌طور که از جدول ۸ مشخص است، توسعه رویکرد ارائه خدمات نیازمند بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده است. مراجعین در هر سازمانی بر میزان اثرگذاری خدمات ارائه‌شده تمرکز دارند. به عبارتی آیا خدمات ارائه‌شده از سوی سازمان، دلیل نیاز آن‌ها را به سازمان برطرف کرده است یا خیر؟ فرضیه هشتم پژوهش عنوان می‌دارد که مؤثر بودن خدمات ارائه‌شده بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی مؤثر است. این فرضیه نیز بر اساس جدول ۸ مورد تأیید قرار گرفت. در پایان فرضیه نهم به بررسی به هنگام بودن خدمات ارائه‌شده بر بهبود رویکرد خدمت‌رسانی می‌پردازد. ارائه به هنگام خدمات در سازمان‌های از قبیل سازمان‌های فعال در حوزه بهداشت و درمان از اهمیت به‌سزایی برخوردار است و می‌تواند تمام جوانب را در این حوزه تحت تأثیر قرار دهد. بر اساس جدول ۸ تمامی فرضیه در پایان مورد تأیید قرار گرفتند. توسعه منابع انسانی و بهبود رویکرد خدمت‌رسانی در سال‌های اخیر جز اولویت‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی استان ایلام است و این دانشگاه در راستای رسیدن به اهداف مطرح‌شده در این حوزه برنامه‌های گوناگونی را در نظر گرفته است. در این شرایط با توجه به لزوم پژوهش در این حوزه پژوهش حاضر به‌عنوان پژوهش پیشگام در این حوزه امید دارد گام کوچکی در این عرصه بردارد. باید توجه کرد که بهبود و توسعه منابع انسانی و تقویت رویکرد خدمات‌رسانی با توجه به شرایط عصر حاضر جز با برنامه‌ای کاربردی و جدید خاص نمی‌شود.

References

- Alkhazali, Z., Abu-Rumman, A., Khdour, N., & Al-Daoud, K. (2020). Empowerment, HRM practices and organizational performance: a case study of Jordanian commercial banks. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(4), 2991-3000.
- Banerjee, D. (2020). The COVID-19 outbreak: Crucial role the psychiatrists can play. *Asian journal of psychiatry*, 50, 102014.
- Bartram, T., Cooper, B., Cooke, F. L., & Wang, J. (2020). High-performance work systems and job performance: the mediating role of social identity, social climate and empowerment in Chinese banks. *Personnel Review*.
- Castro-Casal, C., Vila-Vázquez, G., & Pardo-Gayoso, Á. (2019). Sustaining Affective Commitment

- and Extra-Role Service among Hospitality Employees: Interactive Effect of Empowerment and Service Training. *Sustainability*, 11(15), 4092.
- Chaghari, M., Saffari, M., Ebadi, A., & Ameryoun, A. (2017). Empowering education: A new model for in-service training of nursing staff. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 5(1), 26.
- Chen, M. Y. C. Lam, L. W., & Zhu, J. N. (2020). Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance improvements. *Personnel Review*.
- Coun, M., Peters, P., Blomme, R., & Schaveling, J. (2018, July). Empowerment process approach to proactivity: Flexible work arrangements and empowering leadership. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2018, No. 1, p. 14842). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Frankema, E., & Bolt, J., (2006), *Measuring and Analysing Educational Inequality: The Distribution of Grade Enrolment Rates in Latin America and Sub-Saharan Africa*, Groningen Growth and Development Centre, April ۲۰۰۶ و JEL Classification Numbers: C43, D63, I20, I32, O11, O15.
- Ghadirimasoom, mojtaba and najafi kani, ali akbar (2003), development plans after the victory of the Iran's Islamic revolution and their effect on the rural areas, geographic researches' magazine, number 44, pages 111-121. [In Persian].
- Hamir, N., Ismail, I., Zahari, M. S. M., & Abdullah, D. (2018). The Influence of Empowerment, Rewards, and Training on Service Recovery Performance among Frontline Hotel Employees in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(15), 49-67.
- Hewagama, G., Boxall, P., Cheung, G., & Hutchison, A. (2019). Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 73-82.
- Hewagama, G., Boxall, P., Cheung, G., & Hutchison, A. (2019). Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 73-82.
- Kadhim, R., Mohammed, M., & Gremikh, H. (2018). Empowerment as a strategy to achieve the competitive advantage of organizations: A mediating role of organizational learning. *Management Science Letters*, 8(9), 903-912.
- Khorasani, A. (2017). The role of job motivation on organizational learning and empowerment of municipal staffs to increase economic performance of municipal employees.
- Leao, W., & Santos, J. B. (2018). Empowerment in Service Recovery: Implications in the Client's Perception Regarding Fairness and Loyalty/Empoderamento na Recuperação do Serviço: Implicações na Percepção de Equidade e Lealdade do Cliente. *Revista Eletronica de Ciencia Administrativa*, 17(2), 208-239.
- Lynham, S., & Cunningham, P. (2006). National human resource development in transitioning societies in the developing world: concept and challenges. *Advances in Developing Human*, 8(1), 116-35.
- MOTARI, R. (2018). TRAINING AND EMPOWERMENT PRACTICES AS A SOURCE OF COMPETITIVE ADVANTAGE IN SERVICE DELIVERY AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES IN NAKURU COUNTY (Doctoral dissertation, SCHOOL OF BUSINESS, UNIVERSITY OF NAIROBI).
- Nafukho, F., Hairston, N., & Brooks, K. (2004). Human capital theory: implications for human resource development. *Human Resource Development International*, 7(4), 545-51.
- Riani, A. L., Prabowo, A., & Andriyani, M. S. (2019). The Characteristics of MSME Entrepreneurs in Surakarta, Indonesia. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 8(2), 113-124.
- Samari, Isa and Garainejad, Gholamreza. (2014). A Look at the Conceptual Position of Higher Education Planning in Land Management: A Guide for University Development, *Quarterly Journal of the Iranian Higher Education Association*, Fifth Year, No. 3, 117-142. [In Persian].

- Sharifi Kousha, M., Tabibi, S., Nazary Manesh, L. (2018). The Impact of Human Resource Capabilities on Innovation in Health Care of Private Hospital. *Journal of healthcare management*, 9(no 2), 69-76. [In Persian].
- Shekari, GholamAbbas., Sharifi, Mehdi., Moshar Movahhed, Azadeh. (2014). The role of human resource empowerment in improving the quality of services in the field of urban management, The first internal conference on management and accounting, Natanz, Isfahan, Iran. [In Persian].
- Shouhani, Nader., Niksaresh, Mehdi., Tardast, Zahra., & Moghimi, Mahdi. (2019). Assessment of tourist satisfaction from tourism product using HOLSAT model Case Study: Ilam Province. *Urban Tourism Quarterly*, 5 (4): 87-104. [In Persian].
- Srivastava, A. P., & Dhar, R. L. (2016). Impact of leader member exchange, human resource management practices and psychological empowerment on extra role performances. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Statistical Yearbook of Ilam Province, 2015.
- Van Doorn, J., Ly, A., Marsman, M., & Wagenmakers, E. J. (2018). Bayesian inference for Kendall's rank correlation coefficient. *The American Statistician*, 72(4), 303-308.
- Veth, K. N., Korzilius, H. P., Van der Heijden, B. I., Emans, B. J., & De Lange, A. H. (2019). Which HRM practices enhance employee outcomes at work across the life-span?. *The international journal of human resource management*, 30(19), 2777-2808.
- Wijst, T. V. D. (2019). Employee empowerment from a sustainable HRM perspective: An exploratory study.
- Zhang, L., Zhang, Y., Dallas, M., Xu, S., & Hu, J. (2018). How perceived empowerment HR practices influence work engagement in social enterprises—a moderated mediation model. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(20), 2971-2999.

Providing a model of development and empowerment of human resources with a service approach in the direction of regional development (Case study: Ilam University of Medical Sciences and Health Services)

Samir Jamshidi

Department of Management, Semnan Branch, Islamic Azad University, Semnan, Iran

Hadi Hematian*

Department of Management, Semnan Branch, Islamic Azad University, Semnan, Iran

Abolfazl Danaei

Department of Management, Semnan Branch, Islamic Azad University, Semnan, Iran

Abstract

Due to the widespread spread of the corona virus, the relationship between the people and the staff of these organizations has increased and the need to pay attention to this issue has doubled. Considering development and empowerment strategies as a system, their final consequences affect regional development. Studying the factors affecting regional development can acquaint planners with in-depth and scientific analysis of the causes and obstacles to development so that they can design codified development plans at the macro level the way to sustainable development. Accompany the formation. According to the mentioned topics, the purpose of this study is to present a model of development and empowerment of human resources with a service approach for regional development in Ilam University of Medical Sciences and Health Services. To identify the dimensions of the model and its related factors, first the indicators were extracted using library studies and then Delphi experts were used to monitor the indicators and obtain the final dimensions of the model in three steps. The statistical population of the study includes all managers and experts of the human resources unit with more than 15 years of service in the study area. The statistical sample of the study consisted of experts and managers of Ilam University of Medical Sciences and Health Services, as well as professors and faculty members of universities in fields related to the subject under study. Due to the limited statistical population, the census method was used and all of these individuals (380) were distributed a questionnaire. Finally, for data analysis, Smart PLS, SPSS software was used, and for the relevant calculations of goodness and model fit, structural equation modeling was used. The results indicate that cultivating a sense of competence, effectiveness, appropriate training, sense of autonomy and a sense of trust in the development and empowerment of human resources and three dimensions of service quality, effectiveness and timeliness of services in the service dimension are the dimensions of the proposed model. The extracted results can be considered by the officials and those involved in the development of the province in the development and regional planning of Ilam province.

Keywords: Development and Empowerment, Human Resources, University of Medical Sciences and Health Services, Regional Development, Ilam.

* (Corresponding author)