

Identifying the Components of Institutionalizing Service Culture in the Staff of University of Medical Sciences and Investigating Their Status

ARTICLE INFO

Article Type
Analytical Review

Aurhors

Mahboubeh Omrani¹,
Mehdi Bagheri^{2*},
NaderGholi Ghorchian³,
Parivash Jafari⁴

How to cite this article

Omrani M, Bagheri M, Ghorchian N, Jafari P. Identifying the Components of Institutionalizing Service Culture in the Staff of University of Medical Sciences and Investigating Their Status. 2020;4(3):159-165.

1. PhD Student in Educational Management, Department of Human Resources, Bandar Abbas Branch, Islamic Azad University of Bandar Abbas, Bandar Abbas, Iran.

2. Associate Professor, Department of Public Administration, Bandar Abbas Branch, Islamic Azad University of Bandar Abbas, Bandar Abbas, Iran.

3. Professor, Department of Educational Planning and Management, Sciences and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

4. Associate Professor, Department of Educational Management, Tehran Science and Research Branch, Islamic Azad University of Tehran, Tehran, Iran.

* Correspondence:

Address:

Phone:

Email: Mbagheri.sbu@gmail.com

Article History

Received: 2020/07/13

Accepted: 2020/09/8

ABSTRACT

Purpose: The present research was conducted with the aim of identifying the components of institutionalizing service culture in the staff of university of medical sciences and investigating their status.

Materials and Methods: This study in terms of purpose was applied and in terms of implementation method was descriptive from type of quantitative. The research population was the Staff of University of Medical Sciences of Hrmozgan province in 2018-19 academic years with number of 485 people. The sample size based on Krejcie and Morgan table was estimated to be 215 people who were selected by stratified random sampling method according to the field of work. The research instrument was a researcher-made questionnaire of institutionalize service culture (75 items) that whose content validity was confirmed by experts and its total and dimensions reliability were calculated by Cronbach's alpha method above 0.70. Data were analyzed by exploratory factor analysis and one-sample t-test in SPSS-22 software.

Findings: Findings showed that institutionalizing service culture had two dimensions of inter-organizational (with eight components of participatory management, job satisfaction, training and skill, resource management, service quality, leader-employee relationship, job status and employee attitude) and external-organizational (with five components of religious beliefs, demographic variable, cultural differences, personal relationships and perceptions of quality and services. Other findings showed that the mean of both dimensions and all their components was significantly lower than the theoretical mean ($P < 0.001$).

Conclusion: According to the results, planning is necessary to improve the dimensions and components of institutionalizing service culture in the staff of the University of Medical Sciences.

Keywords: Institutionalizing, Service Culture, Staff, University of Medical Sciences.

شناسایی مولفه‌های نهادینه کردن فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و بررسی وضعیت آنها

محبوبه عمرانی^۱

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه منابع انسانی، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی بندرعباس، بندرعباس، ایران.

مهدی باقری^۲

عضو هیئت علمی، گروه مدیریت دولتی، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی بندرعباس، بندرعباس، ایران. (نویسنده مسئول)

نادرقلی قورچیان^۳

عضو هیئت علمی، گروه برنامه ریزی و مدیریت آموزشی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، تهران، ایران.

پریوش جعفری^۴

گروه مدیریت آموزشی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، تهران، ایران.

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف شناسایی مولفه‌های نهادینه کردن فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و بررسی وضعیت آنها انجام شد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع کمی بود. جامعه پژوهش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ به تعداد ۴۸۵ نفر بودند. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۱۵ نفر برآورد که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با توجه به حوزه کاری انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق‌ساخته نهادینه کردن فرهنگ خدمت (۷۵ گویه‌ای) بود که روایی محتوایی آن با نظر متخصصان تایید و پایایی کل و ابعاد آن با روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷۰ محاسبه شد. داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون تی تک نمونه‌ای در نرم‌افزار SPSS-22 تحلیل شدند.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که نهادینه کردن فرهنگ خدمت دو بعد درون‌سازمانی (با هشت مولفه مدیریت مشارکتی، رضایت شغلی، آموزش و مهارت، مدیریت منابع، کیفیت خدمات، رابطه رهبر-کارمند، وضعیت شغلی و نگرش کارکنان) و برون‌سازمانی (با پنج مولفه باورهای مذهبی، متغیر جمعیت‌شناختی، تفاوت‌های فرهنگی، ارتباط شخصی و درک کیفیت و خدمات) داشت. دیگر یافته‌ها نشان داد که میانگین هر دو بعد و همه مولفه‌های آنها به‌طور معناداری کمتر از میانگین نظری بود ($P < 0/001$).

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج، برنامه‌ریزی برای بهبود ابعاد و مولفه‌های نهادینه کردن فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی ضروری است.

واژه‌های کلیدی: نهادینه کردن، فرهنگ خدمت، کارکنان، دانشگاه علوم پزشکی.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۶/۱۸

*نویسنده مسئول: Mbagheri.sbu@gmail.com

مقدمه

مدیریت سرمایه انسانی یکی از مهم‌ترین وظایف عملیاتی مدیر شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، نظارت و کنترل فرایندهای استخدای، بهسازی، نگهداری، کاربرد منابع انسانی و به‌طور کلی برنامه‌ریزی نیروی انسانی می‌باشد و نظریه‌های نوین در عرصه برنامه‌ریزی نیروی

انسانی نه تنها انسان را با همه ارزش‌ها، بلکه سازمان را با همه ابعاد و عملکرد و محیط سازمان را با همه دگرگونی‌ها و تحولات مورد توجه فراوانی قرار داده و لزوم انعطاف‌پذیری سازمان را برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان و خدمت‌رسانی ضروری می‌داند (۱). سازمان‌های قرن بیست و یکم که مهم‌ترین ویژگی آنها تکیه بر دارایی‌های دانشی است، نیازمند اعتماد به کارکنانی برای ایجاد و توسعه دانش هستند که این امر پارادایم جدیدی بنام خدمت و خدمت‌رسانی را بوجود آورده است (۲). امروزه نیروی رقابت جهانی، سازمان‌ها را مجبور کرده است که بعد از ده‌ها سال پیگیری روش‌ها، روندها و رویه‌های کاری ثابت خود را تغییر داده و روش‌های کاری جدیدی را در پیش بگیرند؛ به‌طوری که سازمان‌ها از ثبات نسبی برخوردار و برای اینکه همگام یا جلوتر از سایر سازمان‌ها قرار بگیرند باید به شیوه نوین و مضامینی به خدمت و خدمت‌رسانی توجه نمایند (۳). بنابراین، با تحولاتی که امروز در محیط‌های کاری روی داده دیگر نمی‌توان به شیوه سابق پاسخگویی نیازهای مشتریان بود و به همین خاطر شیوه ارائه خدمت نیز تغییر کرده است (۴). خدمت‌نشان‌دهنده توانایی یا نگرش کارکنان یا سازمان برای ارائه خدمات عالی به مشتریان و مراجعان می‌باشد (۵). خدمت‌رسانی و خدمت‌گزاری باعث ارزش نهادن و اولویت بخشیدن به روابط انسانی و تلاش برای ارائه خدماتی مناسب، عالی و شایسته به مراجعان در دنیای رقابت‌پذیر امروزی می‌باشد (۶).

فرهنگ در هر سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی و بنیادی بر بسیاری از موضوعات سازمانی یا بر همه موضوعات سازمانی از جمله مدیریت دانش، نوآوری و خلاقیت، تحول سازمانی، شفافیت سازمانی و غیره تأثیر می‌گذارد (۷). عدم توجه مناسب به عامل فرهنگ سبب شده تا هیچ کدام از برنامه‌های تحول اداری به سرمنزل مقصود نرسند و نظام اداری کشور هنوز با چالش‌های مختلفی مواجه باشد (۸). فرهنگ خدمت به‌عنوان زیرمجموعه فرهنگ سازمانی به معنای فرهنگی است که در آن از خدمات خوب قدردانی می‌شود و ارائه خدمات با کیفیت و عالی در آن مرسوم می‌باشد (۹). در تعریفی دیگر فرهنگ خدمت به‌عنوان فرهنگی تعریف می‌شود که در آن قدردانی برای خدمات خوب وجود دارد و در آن ارائه خدمات خوب به همه مشتریان روند طبیعی سازمان و یکی از ارزش‌های مهم سازمانی محسوب می‌شود (۱۰). فرهنگ خدمت هم به ارزش‌های فردی و هم به شیوه‌ها و ارزش‌های سازمانی وابسته است و نگرش مثبت کارکنان و سازمان را نسبت به ارائه خدمات عالی نشان می‌دهد (۱۱). نهادینه کردن فرایند منظمی است که جامعه آن را پذیرا شده و از طریق آن رفتارهای نامنسجم و پیش‌بینی‌ناپذیر جای خود را به رفتارهای خودانگیخته و پیش‌بینی‌پذیر می‌دهد. بنابراین، از منظر جامعه‌شناسی زمانی می‌گویند که پدیده‌های نهادینه شده که در روند استواری مبتنی بر سازمان یافته‌شدن، نظام‌مند شدن و ثابت شدن قرار گرفته باشد (۱۲). نهادینه کردن فرهنگ خدمت به میزانی که یک سازمان به صورت صریح یا ضمنی به اصول و فرهنگ خدمت در فرایندهای سازمانی توجه یا تأکید می‌کند، اشاره دارد (۱۳).

پژوهش‌های بسیار اندکی درباره فرهنگ خدمت و نهادینه کردن آن انجام شده است. برای مثال نتایج پژوهش متز و همکاران (۲۰۲۰) نشان داد که فرهنگ سازمانی و چهار مولفه آن شامل توسعه ظرفیت، ارزش‌های اصلی، تمرکز بر مشتری و اهداف کلی و جزئی بر اثربخشی خدمت‌رسانی به مشتری اثر معنادار مثبت داشتند (۱۴). ایکه و همکاران (۲۰۱۹) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که فرهنگ خدمت در مدیریت آموزش عالی دارای پنج بعد درک مشترک، ارزش مشترک، فهم مشترک، باورهای مشترک و سبک مشترک بود که هر پنج عامل بر فرهنگ خدمت اثر معنادار داشتند (۹). در پژوهشی دیگر گیبیور و همکاران (۲۰۱۰) گزارش کردند که جهت‌گیری خدمت در فرهنگ سازمانی بر عملکرد تجاری نقش موثر و معناداری داشت (۱۵). همچنین، نتایج پژوهش رشید و

حوزه معاونت توسعه	۱۱۳	۴۳
حوزه معاونت دانشجویی	۲۷	۱۳
حوزه معاونت بهداشتی	۱۱۳	۴۳
حوزه معاونت پژوهشی	۲۹	۱۵
حوزه معاونت آموزشی	۳۲	۱۶
حوزه معاونت درمان	۶۰	۳۰
حوزه معاونت غذا و دارو	۵۶	۲۸

نحوه اجرای پژوهش به این صورت بود که پس از هماهنگی با مسئولان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان، لیست کارکنان به تفکیک حوزه کاری تهیه و سپس نمونه گیری به تفکیک طبقات صورت پذیرفت. برای نمونه‌ها رعایت نکات اخلاقی از جمله رازداری، محرمانه ماندن اطلاعات شخصی، حفظ حریم آزمودنی‌ها، بی‌نام بودن پرسشنامه و غیره بیان و اهمیت و ضرورت پژوهش برای آنها تشریح شد و در نهایت از آنها خواسته شد تا به ابزار پژوهش به صورت صادقانه پاسخ دهند و هیچ گویه یا ایتمی را بدون پاسخ نگذارند. لازم به ذکر است که به آنها گفته شد که هیچ پاسخ صحیح یا غلطی وجود ندارد و بهترین پاسخ، پاسخی است که گویای وضعیت واقعی آنها باشد. پس از پاسخگویی نمونه‌ها به ابزارهای پژوهش از آنان تقدیر و تشکر شد و داده‌ها جهت ورود به رایانه مورد بررسی قرار گرفتند.

در پژوهش حاضر برای جمع‌آوری داده‌ها علاوه بر فرم اطلاعات جمعیت‌شناختی شامل جنسیت، تاهل، سن، تحصیلات و سابقه شغلی از پرسشنامه محقق ساخته نهاده‌ها استفاده شد. پرسشنامه مذکور دارای ۷۵ گویه بود که با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت نمره گذاری شد؛ به طوری که به گزینه اصلا نمره یک، به گزینه کم نمره دو، به گزینه تا حدودی نمره سه، به گزینه زیاد نمره چهار و به گزینه خیلی زیاد نمره پنج داده شد. روایی محتوایی پرسشنامه محقق ساخته نهاده‌ها کردن فرهنگ خدمت با نظر متخصصان تایید و پایایی کل و ابعاد آن با روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷۰ محاسبه شد.

در نهایت، داده‌ها پس از جمع‌آوری و بررسی اولیه وارد نرم‌افزار SPSS-22 شدند و با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون تی تک نمونه‌ای در تحلیل گشتند.

یافته‌ها

نمونه پژوهش حاضر ۲۱۵ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان بودند؛ به طوری که بیشتر آنها زن (۵۹/۵۳ درصد) و متأهل (۷۸/۱۴ درصد) و دارای سن ۴۰-۴۹ سال (۳۶/۷۴ درصد)، تحصیلات لیسانس (۴۵/۱۲ درصد) و سابقه شغلی ۲۰-۱۶ سال (۴۰/۴۶ درصد) بودند (جدول ۲).

جدول ۲. تعداد و درصد فراوانی اطلاعات جمعیت‌شناختی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان

متغیر	ابعاد	تعداد	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۱۲۸	۵۹/۵۳٪
	مرد	۸۷	۴۰/۴۷٪
تاهل	متاهل	۱۶۸	۷۸/۱۴٪
	مجرد	۴۷	۲۱/۸۶٪
سن (سال)	۲۹ و کمتر از آن	۲۱	۹/۷۷٪
	۳۰-۳۹	۷۸	۳۶/۲۸٪
	۴۰-۴۹	۷۹	۳۶/۷۴٪
	۵۰ و بیشتر از آن	۳۷	۱۷/۲۱٪

همکاران (۱۳۹۹) حاکی از رابطه مثبت و معنادار مردم‌داری و سه عامل آن شامل مسئولیت‌پذیری، همدلی و برون‌گرایی با خدمت‌رسانی در کارکنان بود (۱۶). شریف‌زاده و همکاران (۱۳۹۷) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که عوامل موثر بر نهاده‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی شامل سه بعد عوامل رفتاری (با دو مولفه رهبری و آموزش)، عوامل ساختاری (با پنج مولفه سازماندهی، برنامه‌ریزی، منابع انسانی، فناوری و مقررات سازمانی) و عوامل زمینه‌ای (با پنج مولفه نظام فرهنگی، نظام سیاسی، نظام حقوقی، نظام مذهبی- عقیدتی و نظام اقتصادی) بود (۸). در پژوهشی دیگر منتظری و قاسمی (۲۰۱۸) گزارش کردند که انگیزه خدمت‌رسانی عمومی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنادار داشت (۱۷). زارعی متین و همکاران (۱۳۹۰) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که نهاده‌سازی فرهنگ اخلاقی شامل مولفه‌های نهاده‌سازی فرهنگ اخلاقی صریح و ضمنی بودند که هر دو آنها بر کیفیت زندگی کاری اثر معنادار مثبت داشتند (۱۸).

امروزه به لحاظ شرایط داخلی و موقعیت بین‌المللی کشور ایران، ضرورت تحول در نظام اداری بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود که برای این منظور شناسایی مسائل، مشکلات و چالش‌های آن در اولویت قرار دارد. مشکلات و چالش‌ها نظام اداری ایران دارای هفت بخش مدیریت منابع انسانی، فرهنگ اداری و خدمت‌رسانی، الگوها و شیوه‌های مدیریتی، ارزیابی و نظارت، فناوری اطلاعات، نوآوری و بهبود مستمر و ساختارها، فرایندها، رویه‌ها و مقررات است (۱۹). بنابراین، انجام پژوهش درباره یکی از مشکلات و چالش‌های اصلی یعنی فرهنگ خدمت و خدمت‌رسانی ضروری است. از خلأهای موجود می‌توان به انجام پژوهش‌های اندک درباره فرهنگ خدمت و عدم یافتن پژوهشی درباره مولفه‌های نهاده‌سازی فرهنگ خدمت اشاره کرد. نکته حائز اهمیت دیگر اینکه در حوزه خدمات مشتریان برخی از متخصصان بر نقش کلیدی کارکنان تمرکز کردند که با مشتریان فعل و انفعال دارند (۲۰). از آنجایی که دانشگاه علوم پزشکی به‌عنوان متولی اصلی ارائه آموزش و خدمات به پرسنل بیمارستان‌ها و بیماران شناخته می‌شود و به همین خاطر نیاز است تا مولفه‌های فرهنگ خدمت در این سازمان شناسایی و بر اساس آنها راهکارهایی برای بهبود فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی طراحی و از طریق بهبود شرایط و کارگاه‌های آموزشی اقدام به آموزش آنها کرد. آخرین مطلب درباره اهمیت و ضرورت پژوهش اینکه تا به حال پژوهشی درباره مولفه‌های نهاده‌سازی فرهنگ خدمت در کشور انجام نشده و انجام این پژوهش می‌تواند دامنه دانش علوم تربیتی را در این زمینه ارتقاء بخشد و به برخی مسائل رفتاری و روانشناختی در این زمینه پاسخ دهد. در نتیجه، پژوهش حاضر با هدف شناسایی مولفه‌های نهاده‌سازی فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و بررسی وضعیت آنها انجام شد.

مواد و روش

این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع کمی بود. جامعه پژوهش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ به تعداد ۴۸۵ نفر بودند. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۱۵ نفر برآورد که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با توجه به حوزه کاری انتخاب شدند که حجم جامعه و نمونه در هر یک از طبقات در جدول ۱ ارائه شد.

حجم جامعه و نمونه به تفکیک طبقات	حجم جامعه	حجم نمونه
طبقات (حوزه کاری)	۵۵	۲۷
حوزه ریاست		

تحصیلات	فوق دیپلم	۱۴	۶/۵۱٪
	لیسانس	۹۷	۴۵/۱۲٪
	فوق لیسانس	۶۳	۲۹/۳۰٪
	دکتری	۴۱	۱۹/۰۷٪
سابقه (سال)	شغلی ۱-۵	۱۸	۸/۳۷٪
	۶-۱۰	۲۹	۱۳/۴۹٪
	۱۱-۱۵	۳۷	۱۷/۲۱٪
	۱۶-۲۰	۸۷	۴۰/۴۶٪
	۲۱-۲۵	۲۳	۱۰/۷۰٪
	۲۶-۳۰	۲۱	۹/۷۷٪

پیش از تحلیل داده‌ها با روش تحلیل عاملی شاخص کفایت نمونه KMO با آماره ۰/۸۵ و آزمون بارتلت با آماره ۸۷۰۳/۴۲ و معناداری ۰/۰۰۱ حاکی از مناسب بودن شرایط برای انجام تحلیل عاملی بودند. به عبارت دیگر، داده‌ها دارای کفایت و همبستگی لازم برای انجام تحلیل عاملی بودند. با توجه به مقادیر ارزش ویژه بعد از چرخش واریانس برای نهادهای فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان ۱۳ مولفه شناسایی شد که با هم توانستند ۶۶/۱۷ درصد از واریانس کل آن را تبیین کنند (جدول ۳).

جدول ۳. مولفه‌ها، ارزش ویژه، درصد واریانس و درصد تجمعی برای نهادهای فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان

مولفه	ارزش ویژه	درصد واریانس	درصد تجمعی واریانس
۱	۴/۶۷	۷/۹۷	۷/۹۷
۲	۴/۲۵	۷/۲۸	۱۵/۲۵
۳	۳/۹۲	۶/۶۴	۲۱/۸۹
۴	۳/۵۸	۵/۷۲	۲۷/۶۲
۵	۳/۳۶	۵/۶۶	۳۳/۲۹
۶	۳/۲۸	۵/۳۴	۳۸/۶۳
۷	۳/۱۵	۵/۰۱	۴۳/۶۵
۸	۳/۰۵	۴/۹۰	۴۸/۵۵
۹	۲/۹۷	۴/۷۹	۵۳/۳۵
۱۰	۲/۷۲	۴/۳۸	۵۷/۷۳
۱۱	۲/۶۳	۳/۷۲	۶۱/۴۸
۱۲	۱/۴۶	۲/۴۳	۶۳/۸۹
۱۳	۱/۳۹	۲/۲۷	۶۶/۱۷

نتایج تحلیل عاملی نشان داد که نهادهای فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان ۲ بعد و ۱۳ مولفه داشت؛ به طوری که بعد درون‌سازمانی دارای هشت مولفه مدیریت مشارکتی، رضایت شغلی، آموزش و مهارت، مدیریت منابع، کیفیت خدمات، رابطه رهبر-کارمند، وضعیت شغلی و نگرش کارکنان و بعد برون‌سازمانی دارای پنج مولفه باورهای مذهبی، متغیر جمعیت‌شناختی، تفاوت‌های فرهنگی، ارتباط شخصی و درک کیفیت و خدمات بود. بار عاملی همه مولفه‌ها به دلیل بالاتر بودن از ۰/۵۰، استخراجی همه آنها به دلیل بالاتر بودن از ۰/۴۰ و پایایی همه آنها به دلیل بالاتر بودن از ۰/۷۰ تأیید شد (جدول ۴). جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای نهادهای فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان

بعد	مولفه	تعداد	بار	اشتراک	پایایی
		اد	عام	ت	(کرونبا
		گ	لی	استخرا	خ)
		ویه	جی		
درون‌سازمانی	۸ مولفه	۵۳	--	-----	۰/۸۱
	گ	ویه	--		
	ویه	--			
	مدیریت مشارکتی	۸	۰/۷۲	۰/۶۳	۰/۷۹
	رضایت شغلی	۹	۰/۷۶	۰/۵۶	۰/۷۸
	آموزش و مهارت	۴	۰/۷۲	۰/۵۸	۰/۸۳
	مدیریت منابع	۴	۰/۶۶	۰/۶۹	۰/۸۰
	کیفیت خدمات	۶	۰/۶۸	۰/۶۸	۰/۷۸
	رابطه رهبر-کارمند	۷	۰/۷۱	۰/۵۹	۰/۸۱
	وضعیت شغلی	۵	۰/۵۹	۰/۷۶	۰/۷۷
	نگرش کارکنان	۱۰	۰/۶۶	۰/۶۷	۰/۷۹
برون‌سازمانی	۵ مولفه	۲۲	--	-----	۰/۸۲
	گ	--			
	ویه	--			
	باورهای مذهبی	۶	۰/۶۹	۰/۸۷	۰/۸۰
	متغیر جمعیت‌شناختی	۳	۰/۷۵	۰/۷۷	۰/۸۲
	تفاوت‌های فرهنگی	۳	۰/۷۱	۰/۶۶	۰/۷۹
	ارتباط شخصی	۶	۰/۶۷	۰/۶۲	۰/۸۱
	درک کیفیت و خدمات	۴	۰/۶۴	۰/۵۳	۰/۸۰

همه مولفه‌های آنها به‌طور معناداری کمتر از میانگین نظری یا حد متوسط یعنی عدد ۳ بود ($P < 0.001$) (جدول ۵).

فرض نرمال بودن دو بعد و سیزده مولفه آنها به دلیل مقدار کجی و کشیدگی در دامنه +۲ تا -۲ و مقدار معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ برای همه آنها بر اساس آزمون کولموگروف-اسمیرنوف تایید شد. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای نشان داد که میانگین هر دو بعد و جدول ۵. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی وضعیت ابعاد و مولفه‌های نهادینه کردن فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی

استان هرمزگان

بعد	مولفه	میانگین	انحراف معیار	تفاوت میانگین	آماره t	معناداری
درون‌سازمانی		۲/۴۸	۰/۲۴	-۰/۵۲	-۴۷/۹۵	۰/۰۰۱
	مدیریت مشارکتی	۲/۴۳	۰/۴۰	-۰/۵۷	-۳۰/۹۲	۰/۰۰۱
	رضایت شغلی	۲/۴۵	۰/۴۲	-۰/۵۵	-۲۸/۵۶	۰/۰۰۱
	آموزش و مهارت	۲/۴۸	۰/۴۴	-۰/۵۲	-۲۵/۶۲	۰/۰۰۱
	مدیریت منابع	۲/۴۹	۰/۳۷	-۰/۵۱	-۳۰/۱۶	۰/۰۰۱
	کیفیت خدمات	۲/۴۹	۰/۳۵	-۰/۵۱	-۳۱/۹۷	۰/۰۰۱
	رابطه رهبر-کارمند	۲/۴۸	۰/۴۴	-۰/۵۲	-۲۶/۳۱	۰/۰۰۱
	وضعیت شغلی	۲/۴۷	۰/۴۲	-۰/۵۳	-۲۷/۷۴	۰/۰۰۱
	نگرش کارکنان	۲/۴۷	۰/۴۸	-۰/۵۳	-۲۴/۰۲	۰/۰۰۱
برون‌سازمانی		۲/۴۹	۰/۲۷	-۰/۵۲	-۴۲/۰۲	۰/۰۰۱
	باورهای مذهبی	۲/۵۰	۰/۳۸	-۰/۵۰	-۲۹/۲۹	۰/۰۰۱
	متغیر جمعیت‌شناختی	۲/۴۸	۰/۳۶	-۰/۵۲	-۳۱/۴۳	۰/۰۰۱
	تفاوت‌های فرهنگی	۲/۴۶	۰/۴۱	-۰/۵۴	-۲۸/۸۸	۰/۰۰۱
	ارتباط شخصی	۲/۴۸	۰/۳۱	-۰/۵۲	-۳۷/۰۱	۰/۰۰۱
	درک کیفیت و خدمات	۲/۴۴	۰/۴۳	-۰/۵۶	-۲۹/۱۸	۰/۰۰۱

بالتری بودند، ارتباط شخصی و درک از کیفیت و خدمات آنها بالاتر باشد، بیشتر تلاش می‌کنند که خدمت‌رسانی مناسب‌تری به مشتریان و مراجعان ارائه دهند. این یافته‌ها بدین معناست که دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان باید ضمن اهمیت و ارزشگذاری به فرهنگ خدمت، نظام مستندسازی تجربیات را مستقر نماید تا تجربیات عملکردی کارکنان مجرب همواره در خدمت کارکنان جوان قرار گیرد تا زمینه نهادینه کردن فرهنگ خدمت فراهم شود.

دیگر نتایج پژوهش حاضر نشان داد که هر دو بعد درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و همه مولفه‌های هر یک از آنها در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی پایین‌تر از حد متوسط بود. با اینکه پژوهشی جهت مقایسه با آنها یافت نشد، اما در تبیین و تفسیر این نتایج می‌توان گفت که نامطلوب و نامناسب بودن وضعیت بعد درون‌سازمانی و مولفه‌های آن شامل مدیریت مشارکتی، رضایت شغلی، آموزش و مهارت، مدیریت منابع، کیفیت خدمات، رابطه رهبر-کارمند، وضعیت شغلی و نگرش کارکنان و بعد برون‌سازمانی و مولفه‌های آن شامل باورهای مذهبی، متغیر جمعیت‌شناختی، تفاوت‌های فرهنگی، ارتباط شخصی و درک کیفیت و خدمات مشهود است و تا رسیدن به وضع مطلوب و مورد انتظار از منظر پاسخگویان فاصله وجود دارد. نتایج این پژوهش نشان داد که مدیریت و رهبری دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان نتوانسته است در خصوص ابعاد و مولفه‌های شناسایی شده توفیق قابل قبولی کسب نماید.

به‌طور کلی نتایج حاکی از آن است که دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان ناگزیر است که برای بقای خود به کیفیت خدمات و فرهنگ خدمت توجه ویژه‌ای نماید تا از این طریق بتواند مشتریان فعلی خود را راضی نگهدارد و مشتریان جدیدی را جذب و منابع درآمدی خود را تضمین کند و حتی آن را افزایش دهد. در نهایت، با نهادینه کردن فرهنگ در دانشگاه علوم پزشکی می‌توان از بروز بسیاری از مسائل و آسیب‌های موجود در خصوص کارکنان و

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نقش فرهنگ خدمت و نهادینه شدن آن در عملکرد و اثربخشی سازمان، پژوهش حاضر با هدف شناسایی مولفه‌های نهادینه کردن فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و بررسی وضعیت آنها انجام شد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که نهادینه کردن فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی دارای دو بعد و سیزده مولفه بود؛ به‌طوری که بعد اول یعنی درون‌سازمانی هشت مولفه مدیریت مشارکتی، رضایت شغلی، آموزش و مهارت، مدیریت منابع، کیفیت خدمات، رابطه رهبر-کارمند، وضعیت شغلی و نگرش کارکنان و بعد دوم یعنی برون‌سازمانی پنج مولفه باورهای مذهبی، متغیر جمعیت‌شناختی، تفاوت‌های فرهنگی، ارتباط شخصی و درک کیفیت و خدمات داشت. این نتایج از جهاتی همسو با نتایج پژوهش‌های شریف‌زاده و همکاران (۸)، ایکه و همکاران (۹)، متز و همکاران (۱۴)، گیبوری و همکاران (۱۵)، رشید و همکاران (۱۶)، منتظری و قاسمی (۱۷) و زارعی متین و همکاران (۱۸) بودند. در تبیین و تفسیر بعد درون‌سازمانی و مولفه‌های آن می‌توان گفت که هر کدام از مولفه‌های بعد درون‌سازمانی با توجه به نقش اساسی که در سازمان می‌توانند داشته باشند در تحقق نهادینه کردن فرهنگ خدمت موثر هستند. برای مثال مدیریت مشارکتی موجب اطمینان بیشتر کارکنان از نگاه ویژه مدیران شده و ضمن بهبود ارتباط بین رهبر-کارمند موجب افزایش رضایت شغلی ایشان شده و در نهایت کارکنان با دقت و رضایت بیشتری نسبت به سازمان خود علاقه نشان داده و برای افزایش وجهه کاری خود و سازمان خدمات بهتر و شایسته به مشتریان ارائه می‌دهند و از تمامی پتانسیل خود جهت ارائه خدمات بهتر، مناسب‌تر و با کیفیت‌تر به مراجعان همت می‌گذارند. همچنین، در تبیین و تفسیر بعد برون‌سازمانی و مولفه‌های آن می‌توان گفت کارکنانی که دارای باورهای مذهبی و تحصیلات

- 135: 829-839. doi: 10.1016/j.jbusres.2021.07.017
3. Arabshahi Karizi A, Nazarpour F. (2020). The impact of servant leadership on organizational identity with the moderating role of spiritual intelligence. *Managing Education in Organizations*; 9(1): 115-145.
4. Harwiki W. (2016). The impact of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behaviour (OCB) and employee performance in women cooperative. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*; 219: 283-290. doi: 10.1016/j.sbspro.2016.04.032
5. Adiguzel Z, Ozcinar MF, Karadal H. (2020). Does servant leadership moderate the link between strategic human resource management on rule breaking and job satisfaction? *European Research on Management and Business Economics*; 26(2): 103-110. doi: 10.1016/j.iedeen.2020.04.002
6. Lee YH. (2019). Emotional intelligence, servant leadership, and development goal orientation in athletic directors. *Sport Management Review*; 22(3): 395-406. doi: 10.1016/j.smr.2018.05.003
7. Liu G, Tsui E, Kianto A. (2021). Knowledge-friendly organisational culture and performance: A meta-analysis. *Journal of Business Research*; 134: 738-753. doi: 10.1016/j.jbusres.2021.05.048
8. Sharifzade F, Rezaeemanesh B, Ezzati AH. (2019). Effective factors on the institutionalization of organizational culture based on Islamic values. *Journal of Management Studies in Development & Evolution*; 28(92): 135-163. doi: 10.22054/jmsd.2019.10108
9. Oikeh SE, Akinbode M, Ogundipe MO, Ajayi E, Araba T. (2019). Sustainability of service culture in higher education management: Scale development. *Journal of Educational and Social Research*; 9(3): 229-238. doi: 10.2478/jesr-2019-0041
10. Gounaris S, Stathopoulos V, Athanassopoulos AD. (2003). Antecedents to perceived service quality: An exploratory study in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*; 21(4): 168-190. doi: 10.1108/02652320310479178
11. Weru JN, Fwaya E, Onyango V. (2017). The role of a customer-oriented service culture in influencing customer retention in the hotel industry. *African Journal of Hospitality Tourism and Leisure*; 6(4): 1-19.
12. Omrani M, Bagheri M, Ghorchian NGH, Jafari P. (2020). A model for institutionalizing

مراجعه کنندگان پیشگیری کرد و بسیاری از مسائل و مشکلات علمی و اجتماعی آنها را از طریق ارائه خدمات مناسب و فرهنگ خدمت حل نمود. وقتی مقوله فرهنگ خدمت در دانشگاه علوم پزشکی نهادینه شود به مثابه الگو و راهنما برای سایر سازمانها می تواند عمل کند و آنچه در نتیجه نهادینه کردن فرهنگ خدمت اتفاق می افتد، استحکام جامعه و شهروندان آینده است. علاوه بر آن، نهادینه کردن فرهنگ خدمت در دانشگاه علوم پزشکی نوعی انرژی تولید می کند که نشانه های خدمت در آن آشکار می شود و این انرژی از طریق ترغیب کارکنان که هم مشتری و هم دریافت کننده خدمات هستند و هم ارائه دهنده خدمت منجر به ارائه خدمات با کیفیت تر به سایر مشتریان خواهد شد.

هر پژوهش در هنگام اجرا با محدودیت هایی مواجه است و از محدودیت های پژوهش حاضر می توان به پیشینه نظری و پژوهشی اندک درباره فرهنگ خدمت، مقطعی و همبستگی بودن پژوهش حاضر و عدم دستیابی به روابط علت و معلولی، محدود شدن جامع پژوهش به کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان هرمزگان و عدم بررسی نتایج به تفکیک جنسیت و حتی سایر متغیرهای جمعیت شناختی اشاره کرد. مهم ترین نقطه قوت پژوهش حاضر ساخت ابزاری برای اندازه گیری فرهنگ خدمت و بکارگیری آن در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و حتی سایر سازمانها است که این مساله می تواند به مدیران و مسئولان سازمانها جهت بررسی وضع موجود فرهنگ خدمت و ارائه راهکارهایی برای بهبود و ارتقای آن کمک شایانی کند. با توجه به محدودیت ها، پیشنهاد می شود که پژوهش های بیشتر درباره فرهنگ خدمت و نهادینه کردن آن انجام شود، با استفاده از پژوهش های طولی روند تغییرات فرهنگ خدمت در سازمان های مختلف بررسی شود و پژوهش حاضر بر روی کارکنان سایر سازمانها انجام و در هنگام اجرا نیز به نقش متغیرهای جمعیت شناختی چون جنسیت و تحصیلات توجه شود و نتایج به تفکیک آنها بررسی گردد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر، برنامه ریزی برای بهبود ابعاد و مولفه های نهادینه کردن فرهنگ خدمت در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی ضروری است. بنابراین، پیشنهاد می شود که ابعاد و مولفه های نهادینه کردن فرهنگ خدمت از طریق بهبود شرایط کاری و سازمانی و حتی از طریق کارگاه های آموزشی ارتقاء یابد. برای این منظور می توان از بهبود ارتباط مناسب با کارکنان و حمایت همه جانبه از آنها، طراحی و اجرای قوانین و مقررات کافی و مناسب جهت نهادینه کردن فرهنگ خدمت، ایجاد مشوق های مادی و غیرمادی برای آن، تربیت کارکنان خدمت گرا، تقویت فعالیت های گروهی و عام المنفعه، بهبود نگرش کمک به هم نوعان، درک نیازهای مشتریان و ارتقای اصول اخلاق حرفه ای استفاده کرد.

References

- Ghobadi M, Zolfaghari Zaaferani R, Kalantari M. (2019). Presenting a conceptual framework for instituting a manager merit selection of Bank Melli Iran. *Journal of New Approaches In Educational Administration*; 10(1): 161-188.
- Christensen-Salem A, Zanini MTF, Walumbwa FO, Parente R, Peat DM, Perrmann-Graham J. (2021). Communal solidarity in extreme environments: The role of servant leadership and social resources in building serving culture and service performance. *Journal of Business Research*;

- service culture with emphasis on developing education and skill in University of Medical Sciences (Case study: Hormozgan province). *Jundishapur Education Development Journal*; 11(4): 186-796. doi: 10.22118/edc.2020.241402.1472
13. Dikmen F, Bozdaglar H. (2017). The role of service culture in hospitality industry. *International Journal of Business and Social Science*; 8(5): 85-98.
14. Metz D, Ilies L, Nistor RL. (2020). The Impact of Organizational Culture on Customer Service Effectiveness from a Sustainability Perspective. *Sustainability*; 12(15): 1-27. doi: 10.3390/su12156240
15. Gebauer H, Edvardsson B, Bjurklo M. (2010). The impact of service orientation in corporate culture on business performance in manufacturing companies. *Journal of Service Management*; 21(2): 237-259. doi: 10.1108/09564231011039303
16. Rashid Kh, Karimi K, Ataei M, Alizadeh G. (2020). Constructing and standardizing people-orientation test and its relationship with service-orientation in employees of Maskan Bank. *Public Organizations Management*; 8(3): 137-150. doi: 10.30473/IPOM.2020.50136.3913
17. Montazeri M, Ghasemi M. (2018). Explanation of role of public service motivation in organizational citizenship behavior with the mediating role of organizational commitment (Case study: Agricultural Jihad of Hormozgan province). *Public Management Research*; 11(41): 241-264. doi: 10.22111/jmr.2018.4458
18. Zarei Matin H, Gharibi Yamchi H, Nikmaram S, Jahani H. (2011). Association between institutionalization of ethical culture with quality of work life. *Ethics in science and Technology*; 6(2): 22-30. doi: 20.1001.1.22517634.1390.6.2.2.7
19. MirMohammadi SM, Hasanpour A. (2011). Iranian administrative system: An analysis of problems and challenges. *Public Administration Perspective*; 2(4): 9-22.
20. Snell RS, Chan MYL, Wu CX, Chan CWY. (2019). Service leadership emergence through service-learning internships in Hong Kong. *Michigan Journal of Community Service Learning*; 25(2): 167-199. doi: 10.3998/mjcsloa.3239521.0025.211