

بررسی تاثیر ارتباطات، امنیت، اعتماد، درک و شناخت مشتریان بر بهبود کیفیت خدمات  
در دستگاههای دولتی با رویکرد فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری  
( مورد مطالعه سازمان تامین اجتماعی استان تهران )

محمد رضا حبیب زاده<sup>۱</sup> و دکتر جواد محرابی<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی رشته‌ی مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

۲. استاد یار دانشگاه و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

#### چکیده

کیفیت تعاریف متعددی دارد، ولی نکته مهم در بحث کیفیت، در خصوص اندازه گیری یا سنجش آن است، که این امر به دلیل ذهنی بودن کیفیت برای مشتریان و مصرف کنندگان، بسیار مشکل است. زیرا استفاده کنندگان از خدمات، کیفیت را براساس عوامل مختلفی از جمله برداشت آنها از مهارت و تبحر ارائه کنندگان خدمت، میزان معلومات خودشان، تجرب قبلی استفاده از خدمت، تجرب دوستان و آشنایان، برداشت و تلقی آنها از محیط و فضای مراقبت و ارزشهای شخصی، تعیین می نمایند. این تحقیق درباره بررسی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات در دستگاههای دولتی با رویکرد فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری با احتساب ماده نوزدهم در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد. و هدف اصلی این تحقیق بررسی شاخص های بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد. این تحقیق از نوع پیمایشی و کاربردی می باشد. روش گردآوری اطلاعات بصورت میدانی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات بصورت پرسشنامه ای می باشد. در این تحقیق ابتدا شاخصها شناسایی شدند. و فرضیات تحقیق نیز بر اساس این شاخصها طراحی گردید. و در نهایت با استفاده از تکنیکهای آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. و تمامی فرضیات مطرح شده به اثبات رسیدند.

**واژه‌های کلیدی:** ارتباطات - امنیت - اعتماد - درک و شناخت - ماده نوزدهم قانون خدمات کشوری

## ۱) مقدمه

ارایه خدمات با کیفیت جامع اقدامی است هوشمندانه، آرام و مستمر که تأثیری هم نبروزا در تأمین اهداف سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش کارایی و بالا بردن توانایی رقابت در بازار ختم می شود. ارایه خدمات با کیفیت ساختار نظام یافته ای است که بر بهبود مستمر کلیه فعالیتهای درونی یک سازمان تأکید می کند. هدف نهایی در این حوزه، از طریق بهبود منابع انسانی، فرآیندها و تجهیزات موجود و به موازات آن کاهش هزینه های حوزه عملیاتی است. (باقری نژاد، ۱۳۹۳، ۲۵) دیدگاه مورد نظر بر این اعتقاد استوار است که خدمات و تولیدات، همواره با کیفیتی بهتر در دسترس مشتریان درونی و بیرونی سازمان گذاشته شود و بر آن است که با در نظر گرفتن بازخورد از همین مشتریان، مشخصات کیفی هر تولید یا خدمتی را تعیین کند. فلسفه مدیریتی که در برگزیده کلیه فعالیتهای سازمانی، نیازها و انتظارات مشتری، اجتماع و اهداف سازمان باشد. (بیگی، ۱۳۹۱، ۴) سازمان تامین اجتماعی از جمله سازمانهای بسیار حساس، مهم، و حیاتی در کشور می باشد و اکثریت مردم در کشور در طیفهای مختلف روابط تنگاتنگی را با این سازمان دارند. و در حوزه ارایه خدمات باکیفیت مشکلات فراوانی در این حوزه وجود دارد. ولی با وجود تلاشهای فراوانی که در این حوزه ارایه شده است هنوز نارضایتیهای فراوانی در حوزه خدمات ارایه شده وجود دارد و نارضایتیهای زیادی نیز در بخشهای مختلف وجود دارد.

دغدغه اصلی محقق در این تحقیق این می باشد. که کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی در سطح مطلوبی نیست. و طرح جامع و کاملی هم برای حل مشکلات مربوط اریه نشده و مشکلات سازمان را روز به روز افزایش داده است. در این تحقیق قصد بر این است تا عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات در دستگاههای دولتی با رویکرد فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری در سازمان تامین اجتماعی استان تهران مورد بررسی قرار گیرد.

### روش تحقیق

برای بررسی ابعاد تحقیق از منظر روش تحقیق و هدف، این تحقیق براساس دسته بندی تحقیقات از نظر اهداف، تحقیق کاربردی محسوب می شود. که به بررسی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات میپردازد. براساس روش تحقیق، این پژوهش از نظر دسته بندی تحقیقات، تحقیقی از نوع پیمایشی می باشد، زیرا در تحقیق پیمایشی ما با استفاده از پرسشنامه ها که ابزار گردآوری اطلاعات ما می باشند می خواهیم داده ها را از سطح کیفی به کمی بیاوریم و در تحقیق پیمایشی این اعداد و ارقام هستند که متغیر کیفی را به متغیر کمی تبدیل می کنند و تحقیق پیمایشی به دنبال کشف رابطه بین متغیرهاست

### روایی و پایایی پرسشنامه

روایی میزان سازگاری ابزار سنجش با اهداف تحقیق را می سنجد و به عبارت بهتر روایی به این موضوع می پردازد که آیا ابزار سنجش واقعاً همان چیزی را که مدنظر ما بوده و سنجیده است و یا به عبارت دیگر آیا پرسشنامه و دیگر ابزارهای سنجش همان چیزی را که برای آن ساخته شده می سنجد؟ به همان مقدار که تحقیقات انجام شده از روایی بالائی برخوردار باشد بر اعتبار تحقیق افزوده می شود. ابزارهای سنجش بکارگرفته شده با توجه به مطالعات قبلی و نظرات اساتیدی که در این زمینه تجربه دارند دارای روایی می باشند. پرسشنامه های مقدماتی برای تعیین روایی موردنظرخواهی تعدادی از اساتید خبره و محترم قرار گرفت و براساس نظرات اصلاحی آنها پرسشنامه ها برای جامعه آماری موردنظر فرستاده شد. برای محاسبه پایایی این پرسشنامه ها آلفای کرونباخ را محاسبه می نمائیم ،

### جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق را کلیه مدیران و معاونان سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد. و برای نمونه گیری از جدول مورگان استفاده می شود. کلیه این افراد ۲۷۰ نفر می باشد. و ۱۶۰ نفر به عنوان نمونه درنظر گرفته می شود

### - روش گردآوری اطلاعات

روش گردآوری اطلاعات بصورت میدانی می باشد و از مطالعات کتابخانه ای زیر استفاده می شود. و از عمده مقالات و تحقیقات مرتبط با این موضوع استفاده می کنیم.

### ابزار جمع آوری اطلاعات

ابزار گردآوری اطلاعات به صورت پرسشنامه ای می باشند. که با پخش کردن این پرسشنامه بین جامعه آماری داده های خود را جمع آوری می کنیم. اصلی ترین و پرکاربردترین ابزار گردآوری اطلاعات در هر تحقیق پیمایشی پرسشنامه ها می باشد پرسشنامه شامل دسته ای از پرسش ها است که برطبق اصول خاصی تدوین گردیده است و به صورت کتبی به افراد ارائه می شود و پاسخگو بر اساس تشخیص خود جواب ها را در آن می نویسد. در پژوهش هایی که از پرسشنامه استفاده می شود اعضا نمونه یا جامعه یا پر کردن پرسشنامه و بازگرداندن آن به پژوهشگر در مصاحبه ای که خود آن را بر عهده داشته اند شرکت می کنند؛ به همین دلیل سؤال ها و راهنمایی های مربوط به آن باید به اندازه کافی روشن و قابل فهم باشد تا پاسخگو نقش مصاحبه کننده را نیز اجرا کند و بتواند افراد مورد نظر را در مشارکت ترغیب کند. دستورالعمل، سؤال ها و راهنمایی آن باید به گونه ای طرح شود که افراد مورد نظر را به ادامه همکاری و برگرداندن پرسشنامه علاقه مند نماید؛ این امر به خاطر عدم حضور مصاحبه گر واقعی برای توضیح بیشتر و تشویق پاسخ دهنده است. بیشتر پرسشنامه ها حاوی مطالبی هستند که به منظور اندازه گیری متغیرهای وابسته و مستقل و ویژگی های موردنیاز تهیه و تدوین می شود.

### ابزار تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده ها از تکنیک معادلات ساختاری استفاده می شود. و نرم افزار مورد استفاده در این تحقیق لیزرل می باشد.

### آمار استنباطی

#### مدل سازی معادلات ساختاری

در آمار استنباطی از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده می کنیم و برای این کار از نرم افزار Lisrel بهره گرفته ایم. مدل سازی معادلات ساختاری از دو جز تشکیل شده که مدل اندازه گیری و مدل ساختاری می باشد.

جدول ۴-۱ آزمون بارتلت و شاخص KMO تحلیل عاملی

مقدار	KMO شاخص
۰/۸۰۳	
۲۲۷۲/۰۶	آماره آزمون بارتلت
۳۲۵	درجه آزادی
0/000	سطح معنی داری

\* منبع : یافته های حاصل از پژوهش

شکل ۴-۱ مدل اندازه گیری در حالت معنی داری ضرایب

ملاحظه می شود که ۲۶ شاخص پرسش نامه در ۴ سازه ابعاد موثر بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران، خلاصه شده است.

جدول ۴-۲ شاخص های برازش مدل اندازه گیری

حد مجاز	مقدار بدست آمده	نام شاخص
کمتر از ۰,۱	۰,۰۴۷	RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)
کمتر از ۳	۱,۳۴	$\chi^2/df$ (کای دو بر درجه آزادی)
بالاتر از ۰,۹	۰,۸۵	GFI (نیکویی برازش)
بالاتر از ۰,۹	۰,۹۷	CFI (برازندگی تعدیل یافته)
بالاتر از ۰,۹	۰,۹۷	IFI (برازش فزاینده)
بالاتر از ۰,۹	۰,۸۱	AGFI (نیکویی برازش تعدیل یافته)
بالاتر از ۰,۹	۰,۹۱	NFI (برازندگی نرم شده)
بالاتر از ۰,۹	۰,۹۶	NNFI (برازندگی نرم شده)
کمتر از ۰,۰۷	۰,۰۴۶	RMR (ریشه میانگین مجذور باقیمانده)

\* منبع : یافته های حاصل از پژوهش

مقدارهای به دست آمده برای شاخص های برازش مدل نشان می دهد که برخی الگوها وضعیت مناسبی را نشان می دهند و برخی دیگر دلالت بر این دارند که مدل از برازش مطلوب برخوردار نیست. از آن جا که اغلب شاخص ها برازش مناسب را نشان می دهند، می توان گفت مدل از برازش مناسب برخوردار است.

معادلات اندازه گیری سازه ارتباطات

جدول ۴-۱۵ تفکیک شاخص های پرسش نامه را بر اساس عامل ارتباطات و میزان همبستگی هر شاخص و سازه نشان می دهد. ملاحظه می شود که ۳ شاخص پرسش نامه به عامل ارتباطات تقسیم می شود. با توجه اینکه مقدار بحرانی برای هر یک از گویه های این سازه بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- می باشد بنابراین بار عاملی آن شاخص در ارتباط با سازه ارتباطات معنی دار و مناسب است. از آنجایی که

مقدار بحرانی خارج از بازه [-2.58, 2.58] نیز می باشد، از این رو تمام گویه های این سازه با احتمال ۹۹ درصد در تحلیل باقی مانده و دلیلی برای حذف آنها وجود ندارد.

جدول ۴-۳ بارهای عاملی و آماره t سازه ارتباطات

متغیر پنهان	متغیرهای آشکار	بارعاملی ( $\lambda$ )	t-value	معنی داری
ارتباطات	ER1	۰,۹۴	۱۴,۸۵**	✓
	ER2	۰,۸۶	۱۳,۰۱**	✓
	ER3	۰,۶۷	۹,۲۵**	✓

\*p<.05 , \*\*p<.01

معادلات اندازه گیری سازه امنیت

جدول ۴-۱۶ تفکیک شاخص های پرسش نامه را بر اساس عامل امنیت و میزان همبستگی هر شاخص و سازه نشان می دهد. ملاحظه می شود که ۳ شاخص پرسش نامه به عامل امنیت تقسیم می شود. با توجه اینکه مقدار بحرانی برای هر یک از گویه های این سازه بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- می باشد بنابراین بار عاملی آن شاخص در ارتباط با سازه امنیت معنی دار و مناسب است. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه [-2.58, 2.58] نیز می باشد، از این رو تمام گویه های این سازه با احتمال ۹۹ درصد در تحلیل باقی مانده و دلیلی برای حذف آنها وجود ندارد.

جدول ۴-۴ بارهای عاملی و آماره t سازه امنیت

متغیر پنهان	متغیرهای آشکار	بارعاملی ( $\lambda$ )	t-value	معنی داری
امنیت	AM1	۰,۹۳	۱۳,۴۹**	✓
	AM2	۰,۶۹	۹,۳۷**	✓
	AM3	۰,۷۳	۹,۹۳**	✓

\*p<.05 , \*\*p<.01

معادلات اندازه گیری سازه اعتماد

جدول ۴-۱۷ تفکیک شاخص های پرسش نامه را بر اساس عامل اعتماد و میزان همبستگی هر شاخص و سازه نشان می دهد. ملاحظه می شود که ۳ شاخص پرسش نامه به عامل اعتماد تقسیم می شود. با توجه اینکه مقدار بحرانی برای هر یک از گویه های این سازه بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- می باشد بنابراین بار عاملی آن شاخص در ارتباط با سازه اعتماد معنی دار و مناسب است. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه [-2.58, 2.58] نیز می باشد، از این رو تمام گویه های این سازه با احتمال ۹۹ درصد در تحلیل باقی مانده و دلیلی برای حذف آنها وجود ندارد.

جدول ۴-۵ بارهای عاملی و آماره t سازه اعتماد

متغیر پنهان	متغیرهای آشکار	بارعاملی ( $\lambda$ )	t-value	معنی داری
اعتماد	EM1	۰,۶۵	۷,۶۰**	✓
	EM2	۰,۵۷	۶,۶۱**	✓
	EM3	۰,۷۷	۸,۹۹**	✓

\*p<.05 , \*\*p<.01

معادلات اندازه گیری سازه درک و شناخت مشتریان

جدول ۴-۱۸ تفکیک شاخص های پرسش نامه را بر اساس عامل درک و شناخت مشتریان و میزان همبستگی هر شاخص و سازه نشان می دهد. ملاحظه می شود که ۵ شاخص پرسش نامه به عامل درک و شناخت مشتریان تقسیم می شود. با توجه اینکه مقدار بحرانی برای هر یک از گویه های این سازه بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- می باشد بنابراین بار عاملی آن شاخص در ارتباط با سازه درک و شناخت

مشتریان معنی‌دار و مناسب است. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه [-2.58, 2.58] نیز می‌باشد، از این رو تمام گویه‌های این سازه با احتمال ۹۹ درصد در تحلیل باقی مانده و دلیلی برای حذف آنها وجود ندارد.  
جدول ۴-۶ بارهای عاملی و آماره t سازه درک و شناخت مشتریان

متغیر پنهان	متغیرهای آشکار	بارعاملی ( $\lambda$ )	t-value	معنی داری
درک و شناخت مشتریان	DA1	۰,۷۲	۱۰,۲۰**	✓
	DA2	۰,۹۰	۱۴,۳۳**	✓
	DA3	۰,۸۵	۱۲,۹۳**	✓
	DA4	۰,۶۴	۸,۷۳**	✓
	DA5	۰,۸۴	۱۲,۸۸**	✓

\*p<.05 , \*\*p<.01

۴ نتیجه‌گیری از بخش مدل اندازه‌گیری

با توجه به جداول موجود در بخش ۴-۷، تمامی ۲۶ گویه‌ی پرسش‌نامه تاثیر معنی‌دار و بسزایی بر روی هشت عاملی که متغیرهای تحقیق را تشکیل داده‌اند، دارند. لذا در بخش مدل ساختاری برای بررسی فرضیات مطرح شده تمامی گویه‌ها در ساخت عوامل دخالت داده می‌شوند.

نتایج حاصل از بررسی تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم برای رابطه بین متغیرهای مکنون تحقیق در ادامه نشان داده شده است. شکل ۴-۳ مدل معادلات ساختاری متغیرهای تحقیق را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد.

جدول ۴-۷ شاخص‌های برازش مدل ساختاری

نام شاخص	مقدار بدست آمده	حد مجاز
RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)	۰,۰۵۰	کمتر از ۰,۱
$\chi^2/df$ (کای دو بر درجه آزادی)	۱,۳۹	کمتر از ۳
GFI (نیکویی برازش)	۰,۸۴	بالاتر از ۰,۹
CFI (برازندگی تعدیل یافته)	۰,۹۶	بالاتر از ۰,۹
IFI (برازش فزاینده)	۰,۹۶	بالاتر از ۰,۹
AGFI (نیکویی برازش تعدیل یافته)	۰,۸۰	بالاتر از ۰,۹
NFI (برازندگی نرم شده)	۰,۹۰	بالاتر از ۰,۹
NNFI (برازندگی نرم شده)	۰,۹۶	بالاتر از ۰,۹
RMR (ریشه میانگین مجذور باقیمانده)	۰,۰۶۲	کمتر از ۰,۰۷

\* منبع: یافته‌های حاصل از پژوهش

مقدارهای به دست آمده برای شاخص‌های برازش مدل نشان می‌دهد که برخی الگوها وضعیت مناسبی را نشان می‌دهند و برخی دیگر دلالت بر این دارند که مدل از برازش مطلوب برخوردار نیست. از آنجا که اغلب شاخص‌ها برازش مناسب را نشان می‌دهند، می‌توان گفت مدل از برازش مناسب برخوردار است.

خلاصه نتایج حاصل از ضرایب مسیر، مقدار آماره t-value و همچنین پذیرش یا رد معنی‌داری متغیرها در جدول ۴-۲۰ آمده است:

جدول ۴-۸ نتایج حاصل از ضرایب مسیر و مقدار آماره t-value

متغیرهای پیش بین	ضریب مسیر ( $\beta$ )	آماره t	تایید یا رد فرضیه
ارتباطات	۰,۷۱	۸,۴۷**	تایید
امنیت	۰,۵۲	۵,۷۸**	تایید
اعتماد	۰,۳۹	۳,۵۰**	تایید
درک و شناخت مشتریان	۰,۶۰	۶,۱۸**	تایید

(متغیر وابسته: بهبود کیفیت خدمات)

\* منبع: یافته های حاصل از پژوهش

بر اساس جدول ۴-۲۰،

فرضیه اول مبنی بر تاثیر ارتباطات بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد، با توجه به مقدار ضریب بحرانی یا همان آماره t-value که در خارج از بازه  $[-۱,۹۶, ۱,۹۶]$  است، تایید می شود. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه  $[-۲,۵۸, ۲,۵۸]$  نیز می باشد، این فرضیه با احتمال ۹۹ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه دوم مبنی بر تاثیر امنیت بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد، با توجه به مقدار ضریب بحرانی یا همان آماره t-value که در خارج از بازه  $[-۱,۹۶, ۱,۹۶]$  است، تایید می شود. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه  $[-۲,۵۸, ۲,۵۸]$  نیز می باشد، این فرضیه با احتمال ۹۹ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه سوم مبنی بر تاثیر اعتماد بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد، با توجه به مقدار ضریب بحرانی یا همان آماره t-value که در خارج از بازه  $[-۱,۹۶, ۱,۹۶]$  است، تایید می شود. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه  $[-۲,۵۸, ۲,۵۸]$  نیز می باشد، این فرضیه با احتمال ۹۹ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه چهارم مبنی بر تاثیر درک و شناخت مشتریان بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد، با توجه به مقدار ضریب بحرانی یا همان آماره t-value که در خارج از بازه  $[-۱,۹۶, ۱,۹۶]$  است، تایید می شود. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه  $[-۲,۵۸, ۲,۵۸]$  نیز می باشد، این فرضیه با احتمال ۹۹ درصد پذیرفته می شود.

همچنین بر اساس میزان ضرایب مسیر هر یک سازه ها می توان متغیرهای تحقیق را اولویت بندی کرد که نتایج آن در جدول ۴-۲۱ قابل مشاهده است.

جدول ۴-۹ اولویت بندی متغیرهای تحقیق

متغیرهای پیش بین	ضریب مسیر ( $\beta$ )	اولویت بندی
ارتباطات	۰,۷۱	۱
امنیت	۰,۵۲	۳
اعتماد	۰,۳۹	۴
درک و شناخت مشتریان	۰,۶۰	۲

با توجه به جدول ۴-۲۱ و بر اساس مقادیر ضرایب مسیر، متغیر پاسخگویی در سازمان با ضریب مسیر  $\beta = 0.78$ ، بیشترین تاثیر را بر متغیر وابسته بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران ایجاد می کند. به عبارتی این متغیر واریانس بیشتری را تبیین کرده و تغییرات بیش تری را پیش بینی می کند. همچنین متغیرهای ارتباطات و اعتبار به ترتیب رتبه های دوم و سوم متغیرها را دارند. نتیجه گیری

در این تحقیق ابتدا شاخصها شناسایی شدند. و فرضیات تحقیق نیز بر اساس این شاخصها طراحی گردید. و در نهایت نتایج زیر بدست آمد. فرضیه اول مبنی بر تاثیر ارتباطات بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد، با توجه به مقدار ضریب بحرانی یا همان آماره t-value که در خارج از بازه  $[-۱,۹۶, ۱,۹۶]$  است، تایید می شود. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه  $[-۲,۵۸, ۲,۵۸]$  نیز می باشد، این فرضیه با احتمال ۹۹ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه دوم مبنی بر تاثیر امنیت بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد، با توجه به مقدار ضریب بحرانی یا همان آماره t-value که در خارج از بازه  $[-۱,۹۶, ۱,۹۶]$  است، تایید می شود. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه  $[-۲,۵۸, ۲,۵۸]$  نیز می باشد، این فرضیه با احتمال ۹۹ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه سوم مبنی بر تاثیر اعتماد بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد، با توجه به مقدار ضریب بحرانی یا همان آماره t-value که در خارج از بازه  $[-۱,۹۶, ۱,۹۶]$  است، تایید می شود. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه  $[-۲,۵۸, ۲,۵۸]$  نیز می باشد، این فرضیه با احتمال ۹۹ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه چهارم مبنی بر تاثیر درک و شناخت مشتریان بر بهبود کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان تهران می باشد، با توجه به مقدار ضریب بحرانی یا همان آماره t-value که در خارج از بازه  $[-۱,۹۶, ۱,۹۶]$  است، تایید می شود. از آنجایی که مقدار بحرانی خارج از بازه  $[-۲,۵۸, ۲,۵۸]$  نیز می باشد، این فرضیه با احتمال ۹۹ درصد پذیرفته می شود.

### پیشنهادها

#### پیشنهاد برای فرضیه اول

خدمات ردیابی رایانه ای جهت نظارت بر تحقق راه حل‌های بهبودطلب. ارتقاء مدل مرجع کیفیت سنجی به مدلی علی مبتنی بر پیوند متعامل شاخص ها و معیارهای کیفی. ارتقاء رضایت سنجی مشتریان به ارائه خدمت جدید بر مبنای انتظارات آنان.

#### پیشنهاد برای فرضیه دوم

مهارت و دانش کافی کارکنان تناسب ساعات کاری، هزینه، تعداد کارکنان و امکانات جانبی حفظ اطلاعات مشتریان، جبران خسارات

#### پیشنهاد برای فرضیه سوم

به روز بودن، طراحی و چیدمان مناسب تجهیزات و تأسیسات پاکیزگی محیط، کارکنان و وسایل مجموعه جذابیت برنامه ها و فعالیت های مرکز کیفیت رسیدگی به سؤالات و شکایات مشتریان

#### پیشنهاد برای فرضیه چهارم

اولویت دهی به پاسخ به مشتریان توضیح نحوه استفاده از تجهیزات و خدمات علاقه مندی به گذران اوقات فراغت در مرکزی خاص مناسب بودن خدمات در مقابل هزینه پرداختی

#### محدودیت‌های تحقیق

- زمان بر بودن تحقیق .  
- آشنا نبودن برخی از کارکنان با مفاهیم مطرح شده : برای رفع معضل فوق توضیحات گسترده ای از جانب محقق برای کلیه خبرگان شرکت داده شد  
- نبود بودجه برای انجام و پیشبرد کار

#### منابع:

سیدجوادی.رضا. ۱۳۸۹ مدیریت کیفیت خدمات. تهران: نگاه دانش.  
غیور.سید مرتضی. ۱۳۹۱. مدل‌های سنجش کیفیت خدمات : تاثیر کیفیت خدمات و رضایت مشتریان بر رفتار مشتریان، بررسی مدل‌های احیاء خدمات جهت جلب رضایت مشتریان شاکی. مشهد: مرنديز.  
مومنی.م، شریفی سلیم.ع. مدل ها و نرم افزارهای تصمیم گیری چند شاخصه. تهران: دانشگاه تهران. ۱۳۹۲  
مصدق راد، علی محمد(۱۳۹۳).درسنامه سازمان و مدیریت تخصصی بیمارستان ۲۱، تهران، دیباگران، چاپ اول.

لامعی، ابوالفتح (۱۳۸۹). مبانی مدیریت کیفیت، کمیته کشوری ارتقا کیفیت وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، تهران، چاپ اول. طبیبی، سیدجمال الدین، عبادی آذر فرید، تورانی، سوگند، خالصی، نادر (۱۳۹۱). مدیریت کیفیت فراگیر در نظام بهداشت و درمان، جهان رایانه، تهران، چاپ اول.

آصف زاده، سعید، رضایپور عزیز (۱۳۹۰). مدیریت بهداشت و درمان. حدیث امروز، قزوین، چاپ اول.  
 آون هیوز، مدیریت دولتی نوین، ترجمه، الوانی، شورینی و معمارزاده، انتشارات مروارید، چاپ سوم، ۱۳۹۰.  
 متوسلی، محمود، خصوصی سازی یا ترکیب مطلوب دولت و بازار و توسعه اقتصادی، انتشارات مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۹۲.  
 الوانی، دانایی فرد، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، دانش مدیریت، شماره ۵۵، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۸۸.  
 مارک ترنر و دیوید هیوم، حکومت داری، مدیریت و توسعه، ترجمه: منسوریان، عباس، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۸۹.  
 مصطفایی، مهران، نقش نظام سیاسی در اصلاح اداری، روزنامه ایران هفدهم فروردین ۹۰.

Byrne, B.M., "Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming", (۲ ed.), New York, ۲۰۱۰.

Hair Jr, J. F., Black, J. W., Babin, B. J., & Anderson, E. R. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Seventh Ed., pp.1-758). Edinburch: Pearson Education Limited.

Hair Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (pp. 1-307). SAGE Publications, Incorporated.

HOE, Siu. Loon., (2008). Issues and procedures in adopting structural equation modeling technique, journal of applied quantitative methods, vol 3, no1. pp 76-83.

Garver, M. S. and Mentzer, J.T. Logistics research methods: Employing structural equation modeling to test for construct validity, *Journal of Business Logistics*, 20, 1, 1999, pp. 33-57.

Hoelter, D. R. The analysis of covariance structures: Goodness-of-fit indices, *Sociological Methods and Research*, 11, 1983, pp. 325-344.

Kline, R. B. (2010). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York: Guilford Press.

Kline, R. B. *Principles And Practice Of Structural Equation Modeling*, New York, Guilford Press, 1998.

McQuitty, S. Statistical power and structural equation models in business research, *Journal of Business Research*, 57, 2, 2004, pp. 175-183.

Shah, R., & Goldstein, S. M. (2006). Use of structural equation modeling in operations management research: Looking back and forward. *Journal of Operations Management*, 24, 148-169. doi:10.1016/j.jom.2005.05.001.

Sivo, S. A., Fan, X. T., Witta, E. L. and Willse, J. T. The Search for 'Optimal' Cutoff Properties: Fit Index Criteria in Structural Equation Modeling, *The Journal of Experimental Education*, 74, 3, 2006, pp. 267-289.

JAMES CUTT AND VIC MURRY 2012, ACCOUNTABILITY AND EFFECTIVENESS EVALUATION IN NON-PROFIT ORGANIZATIONS'. ROULEDGE IS AN IMPRINT OF THE TAYLOR, FRANCIS GROUP