

عنوان مقاله:

ارائه مدل ترکیبی ارزیابی تاثیر نوآوری کارکنان و کیفیت خدمات فناوری اطلاعات بر رضایت کاربران دانشگاه جامع علمی کاربردی

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت استاندارد و کیفیت، دوره 10، شماره 4 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 29

نویسندگان:

محمدجواد ارشادی - استادیار پژوهشی، پژوهشکده فناوری اطلاعات، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران

محمد مهدی ارشادی - مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع و سیستم ها، دانشگاه صنعتی امیرکبیر، تهران، ایران

آرمین آهنربای - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد واحد الکترونیکی، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این مقاله تعیین بهترین طرح برای بهبود وضعیت فعلی دانشگاه جامع علمی کاربردی است. نوع هدف در این پژوهش کاربردی بوده و از روش های ترکیبی یا کیفی-کمی برای رسیدن به این هدف استفاده شده است. برای این منظور مدلی ترکیبی طراحی شده است که در آن تاثیر کیفیت خدمات فناوری اطلاعات و نوآوری کارکنان سازمانی دانشگاه جامع علمی کاربردی بر اساس رضایت کاربران مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد. جامعه هدف در این پژوهش تمامی کارکنان و دانشجویان دانشگاه جامع علمی کاربردی هستند و برای تعیین نمونه آماری مناسب در این پژوهش از نظریه کلاین و فرمول کوکران استفاده شده است. در این پژوهش پرسشنامه ای بر مبنای تحقیقات میدانی، نظر خبرگان و مدل سروکوال برای بررسی کیفیت خدمات باتوجه به ابعاد فرهنگ سازی سازمان، اعتقاد و باور مدیران ارشد، ساختار سازمانی، کیفیت خدمات ملموس، قابلیت اطمینان خدمات و پاسخگویی مسئولین طراحی شد. روایی پرسشنامه ها با روش لاوشه و پایایی آن ها بر اساس آلفای کرونباخ (۰/۹۶۴) بررسی گردید. این پرسشنامه ها بین نمونه آماری توزیع شد و پاسخ های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار اسپاس پی اس بررسی گردید. در ادامه با استفاده از آزمون فرضیه پیرسون، همبستگی متغیر های پژوهشی بررسی شد و مشخص گردید که مهم ترین فرضیه در بخش کیفیت خدمات فناوری اطلاعات مربوط به اعتقاد و باور مدیران ارشد سازمان و در بخش نوآوری کارکنان سازمانی مربوط به قابلیت اطمینان خدمات است. در ادامه اولویت طرح های پیشنهادی برای ارتقاء کیفیت خدمات دانشگاهی بر اساس نظرات خبرگان، با استفاده از فرایند تحلیل شبکه و معیارهای مذکور در نرم افزار سوپردسیژن بررسی گردید. در نهایت سوپرماتریس ارزیابی طرح ها محاسبه شد و بهترین طرح تعیین گردید.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات فناوری اطلاعات، نوآوری کارکنان سازمانی، رضایت کاربران، فرایند تحلیل شبکه، تصمیم گیری و اولویت بندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1258128>

