

عنوان مقاله:

طراحی مدل ارتقای کیفیت خدمات در مراکز آماری

محل انتشار:

پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره 6، شماره 4 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

سعید عباسی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

عادل آذر - استاد گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

خلیل سعیدی - استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش ارائه مدلی برای بهبود کیفیت خدمات آماری بر پایه حوزه های نظام آماری، محیط سازمانی، فرایندهای آماری و خروجی های آماری چارچوب ملی تضمین کیفیت آماری است. پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش، توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری شامل دو جامعه کارشناسان مرکز آمار ایران و کاربران آمار است که از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعیین شده اند. داده ها نیز با دو پرسشنامه مجزا جمع آوری و مدل مفهومی پژوهش براساس ارتباط عوامل موثر بر ارتقای کیفیت خدمات آماری تعریف شدند. پس از ترسیم مدل برای دو جامعه، روایی همگرا و واگرا و آزمون های دو مدل اجرا گردید و سوال های و فرضیه های پژوهش بررسی شدند. نتیجه تحقیق حاکی از آن است که در مدل تولید کننده آمار و نیز کاربران آمار متغیرهای مشاهده پذیر مرتبط با بارهای عاملی در تمام سازه ها خوب ارزیابی می شود. در انتها محقق با استفاده از نتایج حاصل، بر آن شد تا بر اساس شدت تاثیر شکاف بین کیفیت خدمت ارائه شده به وسیله تولید کننده و کیفیت خدمت دریافت شده به وسیله کاربر آمار مدل پیشنهادی را با عنوان "مدل تحلیلی کیفیت خدمات آماری ارائه کند. پیشنهادهایی نیز برای بهبود و عملکرد تولید کننده آمار و نیز کاربران آمار با توجه به نوع و شدت ارتباط عوامل موثر بر ارتقای کیفیت آمار ارائه شد.

کلمات کلیدی:

,Production Statistics, Statistical Service, Structural equation, The output statistics, Usage statistics
خدمات آماری، خروجی آمار، کاربر آمار، معادلات ساختاری، تولید کننده آمار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1835697>

