1. مبحث نوآوری – جدید بودن – لزوم انجام تحقیق در سازمان :

* تا به حال در سازمان انجام نشده.
* لزوم با توجه به سابقه خودم طی 6 سال گذشته
* اینکه چرا این سوابق تحقیقات رو گذاشتی : مرتبط تر ها رو گذاشتم

1. در پژوهش حاضر برای مطالعه فناوری اطلاعات از مقاله چانوپاس و همکاران(2006) بهره برده شده است که در آن از شاخص های زیر استقاده شده است:

* شایستگی کارکنان فناوری اطلاعات: عبارت است از میزان شایستگی و مهارتهای کارکنان فناوری اطلاعات برای انجام وظایف مربوطه.(IT personnel competency)
* تداوم و پایداری: عبارت است از اینکه تا چه حد کارکنان فناوری اطلاعات، سخت افزارها و نرم افزارها می توانند به وقفه کاربران را در ارائه خدمات سازمان پشتیبانی کنند.(Continuity)
* سازگاری: عبارت است از اینکه تا چه حد سخت افزارها و نرم افزارها می توانند انواع مختلفی از داده ها و اطلاعات را در داخل و خارج از سازمان به اشتراک بگذارند.(Compatibility)
* اتصال: عبارت است از اینکه تا چه حد سخت افزارها و نرم افزارها می توانند به سایر سیستم ها و سامانه ها در داخل و خارج از سازمان متصل شوند.(Connectivity)
* سرعت: عبارت است از اینکه تا چه حد سخت افزارها و نرم افزارها می توانند اطلاعات را در هرجای سازمان که مورد نیاز کاربران است ارائه نمایند.(Rapidity)
* سهولت کاربرد: عبارت است از اینکه تا چه حد سخت افزارها و نرم افزارها به آسانی از سوی کاربران قابل استفاده می باشند.(Facility)
* مدرن بودن: عبارت است از اینکه تا چه حد سخت افزارها و نرم افزارها بر پایه محصولات و فناوری های شناخته شده شکل گرفته اند. (Modernity)

1. مدل سروکوال

مدل سروکوال (SERVQUAL) برگرفته از Service Quality یا کیفیت خدمات است. مدل سروکوال زیرمجموعه‌ای از مدل‌های ذهنی است که ادراک و عقاید مشتریان را نیز در نظر می‌گیرد.

مدل سروکوال چیست

پس از تحقیقات گسترده، زیتامل، پاراسورامان و بری در سال 1983 پنج عامل برای ارزیابی کیفیت خدمات مشتریان پیدا کردند و نام ابزار سنجشی خود را سروکوال نامیدند به‌عبارت‌دیگر اگر سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات به این 5 عامل توجه نمایند می‌توانند مشتریان را نسبت خودشان وفادارتر کنند.

پنج عامل مدل سروکوال عبارت است از :

* عوامل محسوس(شواهد فیزیکی): این بعد به مسائلی نظیر ظاهر و آراستگی کارکنان، امکانات، تجهیزات و ... اشاره دارد.(Tangibles)
* قابلیت اعتبار : به معناي آن است که سازمان خدمات خود را بدون اشتباه و تاخیر به مشتریان خود ارائه می کند.(Reliability)
* پاسخگوئی : بیان می کند که کارکنان تمایل دارند که به مشتریان کمک کنند و به سوالات آنان پاسخ دهند و راهنمائی­هاي لازم را به آنها بدهند.(Responsiveness)
* قابلیت اطمینان : بدین معناست که کارکنان با رفتار و برخورد خود به مشتریان اطمینان خاطر و احساس امنیت و آرامش می دهند.(Assurance)
* همدلی : بدین معناست که سازمان مسائل و مشکلات مشتریان را درك می کند و این مشکلات را برآورده می سازد و بعلاوه به مشتریان توجه فردي نشان داده می شود.(Empathy)

مدل سروکوال بر اساس پرسشنامه اندازه‌گیری می‌شود.پرسشنامه سروکوال با ۲۲ سؤال، ابتدا انتظارات مشتری از یک خدمت‌رسانی را مشخص می‌نماید و در مرحله بعد، میزان رضایت‌مندی او از خدمات دریافتی را در هر یک از ۵ عامل بالا، اندازه‌گیری می‌کند.

1. روش تحقیق :

* روش تحقیق در علوم رفتاری با توجه به دو ملاک هدف تحقیق و نحوه گردآوری داده ها مشخص می گردد. تحقیقات علمی را بر اساس هدف تحقیق به سه دسته تقسیم می کنند:

بنیادی، کاربردی و تحقیق و توسعه ای

* تحقیق توصیفی شامل مجموعه روشهایی است که هدف آن توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود با یاری دادن به فرآیند تصمیم گیری می باشد. پژوهشگر در این گونه تحقیقات سعی می کند تا آنچه هست را بدون هیچگونه استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت بگیرد. این تحقیق از نوع همبستگی است چراکه به بررسي و شناخت بيشتر روابط ميان متغيرها در شرايط موجود مي پردازد و محقق بر آن است تا بدون دستکاری متغیر مستقل(فناوري اطلاعات) اثر آن را بر متغیر وابسته (كيفيت خدمات ادراك شده) تبیین و مشخص نماید. به لحاظ نوع داده ها پژوهش حاضر، یک تحقیق کمی به حساب می آید و از لحاظ زمانی، پژوهشی مقطعی می باشد.

1. چرا از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استقاده کردی ؟

چون می خواستم تعداد نمونه از کل را بدرستی محاسبه کنم. یا حجم فضای نمونه ای درستی را انتخاب کنم.

1. استاندارد بودن و رفرنس پرسشنامه ؟؟
2. پایایی :

مقصود از پايايي آن است كه اگر ابزار اندازه‌گيري را در يك فاصله‌ي زماني كوتاه چندين بار و به گروه واحدي از افراد بدهيم نتايج حاصل نزديك به هم باشد. براي اندازه‌گيري پايايي از شاخصي به نام "ضريب پايايي" استفاده مي‌كنيم و اندازه‌ي آن معمولاً بين صفر تا يك تغيير مي‌‌كند. ضريب پايايي صفر معرف عدم پايايي و ضريب پايايي يك، معرف پايايي كامل است. روش بدست آوردن آلفای کرونباخ است که معمولاً آلفای کمتر از 7/0 پایایی ضعیف و بالاتر از 7/0 نشان دهنده‌ی پایایی قابل قبول و مناسب می‌باشد.

روایی :

روایی اشاره به دقت ابزار اندازه گیری دارد و به این سوال پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می سنجد. منظور آن است که ابزار اندازه گیری چیزی را مورد سنجش قرار می دهد که برای آن ساخته شده است. ابزار آن اساتید و صاحبنظران

1. آزمون کولموگروف – اسمیرنوف kf :

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف: به منظور تعیین چگونگی توزیع داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می شود. نتایج حاصل از این آزمون نشان می دهد که آیا داده ها گردآوری شده از توزیع خاصی پیروی می کنند یا نه؟ به عبارت دیگر توزیع داده ها نرمال می باشد یا خیر؟ که اگر نرمال باشند می توان از رگرسیون بهره برد.

1. رگرسیون :

چون می خواستم تاثیر رو بررسی کنم.