

## بررسی تأثیر توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت (مطالعه موردی: گروه بین المللی پارس فناور سروش)

امید محمدی<sup>۱\*</sup>

ودود جوان امانی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۶/۱۷

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت (مطالعه موردی: گروه بین المللی پارس فناور سروش) انجام شده است. این پژوهش از حیث هدف کاربردی و از حیث روش، توصیفی از نوع پیمایشی است و به علت بررسی همزمان بین چندین متغیر از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه مدیران و کارکنان گروه بین المللی پارس فناور سروش می باشند که تعداد ۲۴۵ نفر آنها به روش نمونه گیری در دسترس به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفتند. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه با استفاده از روش های آماری توصیفی و استنباطی و به کمک نرم افزارهای SPSS و Lisrel مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج به دست آمده از تحلیل مسیر با استفاده از معادلات ساختاری نشان داد که وجود توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در گروه بین المللی پارس فناور سروش تأثیر گذار است.

### واژگان کلیدی

توسعه تکنولوژی، بهبود کیفیت خدمات الکترونیک.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش مدیریت استراتژیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، ایران.

([Dr\\_o\\_m@yahoo.com](mailto:Dr_o_m@yahoo.com))

۲. عضو هیات علمی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، ایران.

## مقدمه

تکنولوژی و تکنیک های به کارگیری ابزار همواره نقش مهمی در تحولات زندگی بشر داشته است. گاه تحولات تکنولوژیک چنان زندگی بشر را تحت تاثیر قرار می دهد که برخی از متفکران و جامعه شناسان اساس تاریخ بشریت را بر اساس نوع ابزاری که تولید کرده طبقه بندی می کنند. امروزه، توسعه تکنولوژی، محور توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی کشورها است و منابع انسانی، به عنوان مهمترین عامل اصلی توسعه تکنولوژی به شمار می رود. توسعه منابع انسانی باید در راس برنامه های کلان و خرد کشورها قرار گیرد. برای حفظ اثر بخشی بکارگیری منابع انسانی، فرایند توسعه منابع انسانی باید با فرایند توسعه تکنولوژی سازگار باشد (خواجهی و همکاران، ۱۳۹۸).

دنیا در حال تغییر است و سرعت این تغییر روز به روز بیشتر می شود. تکنولوژی های جدیدی ظهور می کنند و معادلات بازرگانی را برهم می زنند. سیستم های مدیریت نیز باید بتوانند با این تغییرات کنار بیایند. مهمترین تفاوت دنیای امروز با دیروز، سرعت تحولات تکنولوژیک عنوان شده است. این موضوع با تغییر در قلمرو به کارگیری تکنولوژی همراه است. تغییرات و پیچیدگی های روزافزون به همراه رقابت شدید در محیط کسب و کارهای امروزی عمدتاً ناشی از رشد چشمگیر تکنولوژی است با رشد و گسترش تجارت الکترونیک در دنیای امروزی، اعتماد مشتری اهمیت زیادی پیدا کرده است (چن و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹).

از طرفی امروزه خدمات الکترونیک فرصت منحصر به فردی را برای کسب و کارها فراهم می کند تا مدل های جدیدی را برای ارزش آفرینی برای مشتریان ارائه دهند. کیفیت خدمات الکترونیک تاثیر زیادی بر قضاوت های ذهنی مشتریان از خدمات داشته، نقش مهمی در ایجاد اعتماد در آنها ایفا می کند. از آنجا که تقریباً کلیه سازمان های امروزی، نیازمند رقابت در عرصه های مختلف از جمله خدمات هستند؛ ارائه خدمات با کیفیت، در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار از اهمیت قابل ملاحظه ای برخوردار است (لی و وو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸).

از پرسش های کلیدی که می تواند مطرح باشد؛ این است که «چرا باید به کیفیت خدمات پرداخت؟» به عبارت دیگر، «توجه به کیفیت، چه فرصت ها و مزیت هایی برای سازمان ایجاد می کند؟»؛ همچنین با توجه به کیفیت خدمات، نه تنها برخلاف بسیاری از تصورات، هزینه های شرکت، افزایش نمی یابد بلکه موجب افزایش سودآوری می شود. در دنیای امروز که رقابت ها به شدت در حال افزایش است؛ کلید نگهداری مزیت رقابتی پایدار، کیفیت بالای خدمات ارائه شده سازمان ها است. این کیفیت بالا، به نوبه خود، منجر به افزایش رضایت مشتریان از سازمان خواهد شد (ایران منس و همکاران، ۱۳۹۹).

با توجه به مطالب گفته شده در پاراگراف های قبلی، این تحقیق به دنبال پاسخ به این پرسش می باشد که تاثیر وجود توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در گروه بین المللی پارس فناور سروش چگونه است؟

## مبانی نظری پژوهش

### توسعه تکنولوژی

توسعه تکنولوژی، یک فرآیندی مرحله ای است. انوس<sup>۳</sup>، فرآیند توسعه تکنولوژی را به دو مرحله کلی تقسیم می کند. مرحله اول را آلفا و مرحله دوم را بتا نامیده است. مرحله آلفا به مرحله ای اطلاق می شود که تکنولوژی جدید وارد یک سازمان تولیدی شده و

<sup>1</sup> Chen et. al.,

<sup>2</sup> Lee & Wu

<sup>3</sup> Enose

استقرار می یابد. مرحله بنا به اقدامات و مراحل بعدی، از جمله تطبیق تکنولوژی و سازمان با یکدیگر، اصلاح و نوآوری در آن گفته می شود. در واقع به کارگیری و استفاده از تکنولوژی در مرحله آلفا و بهبود و اصلاح آن در مرحله بنا قرار می گیرد (شاپورجانی و همکاران، ۱۳۹۹).

عوامل اصلی مؤثر در توسعه تکنولوژی عبارتند از: ۱- وجود اهداف و استراتژی های مناسب توسعه تکنولوژی ۲- وجود زیر ساخت های مناسب ۳- وجود سرمایه انسانی و مهارت های مورد نیاز.

استراتژی، مسیر توسعه تکنولوژی را تعیین می کند. یکی از اجزاء مهم هر استراتژی، ارتقاء قابلیت رقابت صنایع داخلی در بازارهای بین المللی است. استراتژی رقابتی، پویایی لازم را در صنایع ایجاد و حفظ می کند. این پویایی به معنی نوآوری مداوم در طراحی، تولید و عرضه کالا و خدمات است و تنها با توسعه مداوم تکنولوژی بر پایه نوآوری تحقق می یابد. زیرساخت ها، امکانات اولیه برای توسعه تکنولوژی هستند. نظیر شبکه های اطلاع رسانی، آزمایشگاه ها، کارگاه ها، کتابخانه ها، منابع مالی و انرژی.

سرمایه انسانی، عبارت است از دانش، مهارت، نوآوری و انگیزش نهفته در انسان ها. مفهوم سرمایه انسانی تازگی ندارد و همواره مورد توجه اندیشمندان اقتصاد و مدیریت بوده است. هاریسون<sup>۱</sup>، مفهوم سرمایه انسانی را بدین صورت تعریف می کند: روند تشکیل و افزایش تعداد افرادی که دارای مهارت های فنی - آموزش و تجربی هستند و وجود آنها برای توسعه کشور ضروری می باشد (باقری نژاد و همکاران، ۱۳۹۸).

### کیفیت خدمات الکترونیک

در طول چند سال گذشته، کیفیت خدمات الکترونیک بخاطر تأثیر قوی خود بر عملکرد تجارت، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سودآوری، توجه بسیاری از محققان و پژوهشگران را جلب نموده است. کیفیت خدمات معمولاً به عنوان یک معیار در ارزیابی اینکه سطح خدمات ارائه شده چقدر با انتظارات مشتریان هماهنگ است در نظر گرفته می شود. کیفیت خدمات الکترونیکی از نظر زیتهامل و بری<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) گستره ای است که امکان خدمت رسانی مؤثر برای کاربران در فضای الکترونیکی فراهم می شود. کیفیت خدمات الکترونیکی به عنوان یک مفهوم می تواند در معنای کیفیت خدمات جستجو گردد. ادراکات مشتریان از خدماتی که دریافت می کنند و همچنین استنباط آنها از خدمات، اگر مسئله در دریافت خدمات رخ بدهد. در تحقیقات مختلف تلاش شده تا مفهوم کیفیت خدمات الکترونیکی با در نظر گرفتن ابعاد آن همچنین ارائه طرح هایی برای اندازه گیری آن مشخص شود (یولی هرس و همکاران، ۲۰۱۸).

### پیشینه ی پژوهش

-شاپورجانی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به استراتژی های توسعه تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در نظام آموزشی پرداختند. در این مقاله با روش توصیفی و تحلیلی و با استفاده از اطلاعات کتابخانه؛ در ابتدا به بررسی فناوری اطلاعات و مقایسه با فناوری اطلاعات و ارتباطات می پردازد. سپس یادگیری الکترونیک و استراتژی های توسعه تکنولوژی در فرایند تعلیم و تربیت؛ هم چنین محیط های آموزشی مبتنی بر یادگیری الکترونیکی را مورد توجه قرار می دهد.

<sup>1</sup> Harbison

<sup>2</sup> Zeithaml & Berry

-ایران منش و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیک و رضایت کاربران با نقش میانجی مدیریت دانش و نوآوری پرداختند. بر اساس این پژوهش رضایت مشتری بر حفظ مشتریان و در نتیجه بر سودآوری و موفقیت سازمان در عرصه رقابت تأثیرگذار است. در پایان چندین راهکار و پیشنهاد برای بهبود خدمات الکترونیک نیروهای مسلح بیان شده تا در جهت بهبود و سهولت کاربران و برنامه نویس وب سایت این سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

-خواجوی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی توسعه تکنولوژی و انواع داده های حیاتی پزشکی از راه دور (تله مدیسین) در راستای توسعه پایدار سلامت در مناطق روستایی و کمتر توسعه یافته پرداختند. روش تحقیق در این مقاله بدین صورت است که ابتدا نسل های مختلف تله مدیسین با توجه به نسل های مختلف مخبراتی مورد بررسی قرار گرفته اند. سپس به بررسی و مطالعه انواع داده، انواع تکنولوژی های مورد استفاده در پزشکی از راه دور جهت فراهم آمدن کیفیت سرویس مناسب، یکنای باند لازم برای انتقال این داده ها و نرخ تاخیر سیگنال های حیاتی پرداخته شده است.

باقری نژاد و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی ارائه ی یک مدل کیفی جهت تعیین زمان مناسب برای توسعه ی تکنولوژی و تحلیل کمی آن پرداختند. در این مقاله مدلی ارائه می شود که ضمن در نظر گرفتن فاکتورهای موثر در توسعه تکنولوژی، بر اهمیت زمان در برنامه ریزی و اجرای موثر توسعه تکنولوژی تأکید میکند. تابعی تحت عنوان شکاف تکنولوژیک تعریف می شود که فاصله و شکاف تکنولوژی جدید و موجود را در هر لحظه نشان می دهد. میزان شکاف مشخص می کند که دستیابی به تکنولوژی جدید در زمان t، امکان پذیر و سودآور است یا خیر.

چن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) پژوهشی را تحت عنوان "ارزیابی ارتباط مابین آمادگی برای توسعه تکنولوژی و تمایل به ادامه ی استفاده از سیستم های رزرو الکترونیکی با نقش میانجی کیفیت خدمات" انجام دادند. هدف اصلی پژوهش بررسی تمایل بیماران در انتخاب و رزرو تخت بیمارستان از طریق سیستم های تکنولوژی و خرید آنلاین بود. در این پژوهش نقش میانجی کیفیت خدمات در ارتباط مابین ابعاد آمادگی برای توسعه تکنولوژی و تمایل به ادامه ی استفاده از سیستم های تکنولوژی و خرید آنلاین مورد استفاده قرار گرفت. روش تحقیق در این پژوهش از نوع کاربردی و به طور مشخص مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری بود. نتیجه ی پژوهش حاکی از تأثیر مثبت توسعه تکنولوژی بر کیفیت خدمات و تمایل استفاده از سیستم رزرو الکترونیکی بود.

لی و وو<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) پژوهشی تحت عنوان "تأثیرات تعدیل کننده ی دیدگاه های پذیرش و توسعه تکنولوژی بر شکل گیری کیفیت خدمات الکترونیکی: شواهد از وب سایت های هواپیمایی در تایوان" را انجام دادند. نتایج نشان می دهد که اعتماد ادراک شده و سودمندی ادراک شده که عوامل دیدگاه توسعه و پذیرش تکنولوژی هستند، به طور مثبتی ارتباط بین کیفیت خدمات الکترونیکی، ارزش خدمات ادراک شده و رضایت خدمات را تعدیل می کند.

یولی هسرس و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) پژوهشی تحت عنوان "عوامل موثر بر خرید اینترنتی با در نظر گرفتن کیفیت خدمات الکترونیکی" انجام دادند. تجارت آنلاین از طریق اینترنت توجه بسیاری از محققان را به خود جلب کرده است. چندین عامل مانند سودمندی ادراک شده، سهولت ادراک شده، حفظ حریم خصوصی، امنیت، هنجارها و قصد و خرید مورد تجزیه و تحلیل

<sup>1</sup> Chen et al

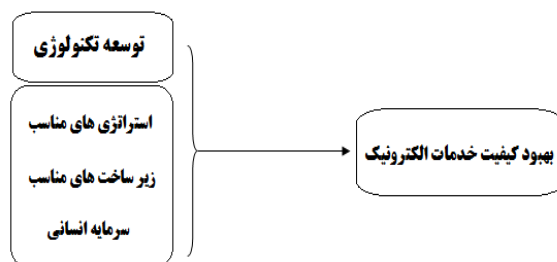
<sup>2</sup> Lee & Wu

<sup>3</sup> Yuliharsi et. al.,

قرار گرفت. نتایج نشان داد که بیشتر فرضیات مورد قبول بود و اما سهولت استفاده و امنیت پیش بین های مهمی در تمایل مصرف کنندگان آنلاین بود.

### مدل مفهومی و فرضیه های تحقیق

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی است مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی که در مورد مسأله پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده اند. به طور خلاصه، چارچوب مفهومی به پیوندهای میان متغیرهایی که سرانجام در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند، اشاره دارد. پدیدآوردن چنین چارچوب مفهومی کمک می کند تا روابط خاصی در نظر گرفته شود و به آزمون آن روابط پرداخت و نتایج علمی از پژوهش به دست آورد.



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش (منبع: چن و همکاران (۲۰۱۹))

بر این اساس، فرضیه اصلی زیر تبیین شد:

۱- وجود استراتژی های مناسب بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت در گروه بین المللی پارس فناور سروش تاثیر گذار است.

۲- وجود زیرساخت های مناسب بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت در گروه بین المللی پارس فناور سروش تاثیر گذار است.

۳- وجود سرمایه انسانی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت در گروه بین المللی پارس فناور سروش تاثیر گذار است.

### روش پژوهش

با توجه به اینکه هدف اصلی از انجام این پژوهش، تعیین تاثیر توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در گروه بین المللی پارس فناور سروش می باشد می توان گفت تحقیق حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می باشد و با توجه به اینکه در این پژوهش از روش های مطالعه کتابخانه ای و نیز روش های میدانی نظیر پرسشنامه استفاده شده است، می توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است.

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

دوره ی زمانی پژوهش سال ۱۴۰۰-۱۳۹۹ و مکان پژوهش، گروه بین المللی پارس فناور سروش می باشد. کلیه ی کارکنان و مدیران این شرکت، جامعه ی آماری پژوهش پیش رو را شکل می دهند. حجم نمونه با توجه به جدول کرجسی و مورگان<sup>۱</sup> ۲۴۵ نفر از مشتریان تشکیل می دهند که به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند.

<sup>۱</sup> Krejci & Morgan

## روش و ابزار گردآوری اطلاعات

به طور کلی در این پژوهش روش های جمع آوری اطلاعات شامل: روش های کتابخانه ای و میدانی می باشد. در روش کتابخانه ای با مراجعه به کتب و مقالات فارسی و لاتین، بخشی از اطلاعات لازم جمع آوری می گردد و در روش میدانی از طریق پرسشنامه اطلاعات لازم جمع آوری می گردد. پرسشنامه از مقیاس کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم لیکرت<sup>۱</sup> استفاده شده است. تعداد سؤالات هر متغیر، منابع استخراجی و ضریب پایایی که از طریق ضریب آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> به دست می آید، هر یک در جدول ۱ قابل مشاهده است. با توجه به جدول و ستون مربوط به ضرایب آلفا ملاحظه می شود که تمام متغیرهای مورد بررسی دارای آلفای مورد قبول (۰/۷) و بیشتر) بوده و ضریب اعتماد قابل قبولی دارند و هم چنین ضریب آلفای کرونباخ کلی پرسشنامه مقدار ۰/۸۸۲ است که نشان دهنده این است که پرسشنامه ی پژوهش از اعتبار بالایی برخوردار است. همچنین برای روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی و نظر اساتید مرتبط استفاده شده است.

جدول (۱) پایایی سؤالات پرسشنامه

نام متغیر	تعداد سؤالات	ضریب آلفا
توسعه تکنولوژی	۲۰	۰/۹۱۱
کیفیت خدمات الکترونیک	۱۵	۰/۸۳۴
تعداد کل سؤالات	۵۹	۰/۸۸۲

## آمار توصیفی پژوهش

با توجه به جدول ۲، از میان پاسخ دهندگان به پرسشنامه از لحاظ جنسیت مشتریان، ۶۴ درصد مرد و ۳۶ درصد زن بوده اند و از نظر سطح تحصیلات، ۶ درصد دیپلم، ۲۵ درصد کارشناسی و ۴۴ درصد کارشناسی ارشد و ۲۵ درصد دکتری بوده اند.

جدول (۲) مشخصات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

ابعاد	فراوانی	درصد
زن	۹۰	۳۶/۵
مرد	۱۵۵	۶۳/۵
دیپلم	۱۷	۶/۳
کارشناسی	۶۱	۲۴/۷
کارشناسی ارشد	۱۰۵	۴۴
دکتری	۶۲	۲۵

## آزمون مدل ساختاری پژوهش

یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری، تجزیه و تحلیل چند متغیره است؛ زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی توان آن ها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در

<sup>۱</sup> Likert

<sup>۲</sup> Coefficient Alpha Cronbach

نظر گرفته می‌شود) حل نمود. از این رو، در این تحقیق برای تأیید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری و به‌طور اخص تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر (مدل ساختاری) تکنیکی است که روابط بین متغیرهای تحقیق (مستقل، میانجی و وابسته) را به‌طور همزمان نشان می‌دهد. هدف از تحلیل مسیر، شناسایی علیت (تأثیر) بین متغیرهای مدل مفهومی تحقیق است. اشکال شماره ۲ و شماره ۳ مدل ساختاری در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری را نشان می‌دهند. تأیید یا رد فرضیات (روابط) در حالت معناداری مشخص می‌شود. به عبارت دیگر چنانچه عدد معناداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ یا کوچک‌تر از ۱/۹۶ - باشد فرضیه تأیید می‌شود.

در آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش یافته برای آزمون فرضیات هستند. (نسبت  $\chi^2$  به df زیر ۳ می‌باشد). میزان  $RMSEA = 0/050$  نیز نشان‌دهنده مناسب بودن برازش مدل ساختاری است. مقدار کای دو برابر با  $2200/94$  می‌باشد و مقدار درجه آزادی ۱۱۲۱ می‌باشد که نشان‌دهنده برازش بسیار مناسب می‌باشند.

نتایج تأیید یا رد فرضیات را در جدول ۳ می‌توان مشاهده نمود. در جدول ۳ میزان تأثیر، میزان عدد معناداری و در نهایت تأیید یا رد شدن فرضیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول (۳) نتایج فرضیه‌ها

نتیجه	معناداری	میزان تأثیر	فرضیات
تأیید	۲/۹۰	۰/۳۷	وجود استراتژی‌های مناسب بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت در گروه بین‌المللی پارس فناوری سروش تأثیر گذار است.
تأیید	۵/۳۳	۰/۶۵	وجود زیرساخت‌های مناسب بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت در گروه بین‌المللی پارس فناوری سروش تأثیر گذار است.
تأیید	۳/۰۴	۰/۲۷	وجود سرمایه انسانی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت در گروه بین‌المللی پارس فناوری سروش تأثیر گذار است.

### بحث و نتیجه‌گیری

در بررسی فرضیه اول عدد معناداری بین وجود استراتژی‌های مناسب و بهبود کیفیت خدمات الکترونیک (۲,۹۰) محاسبه گردید که نشان می‌دهد استراتژی‌های مناسب بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک تأثیر گذار است و با توجه به ضریب همبستگی (۰,۳۷) می‌توان بیان نمود که شدت تأثیر بالای متوسط است.

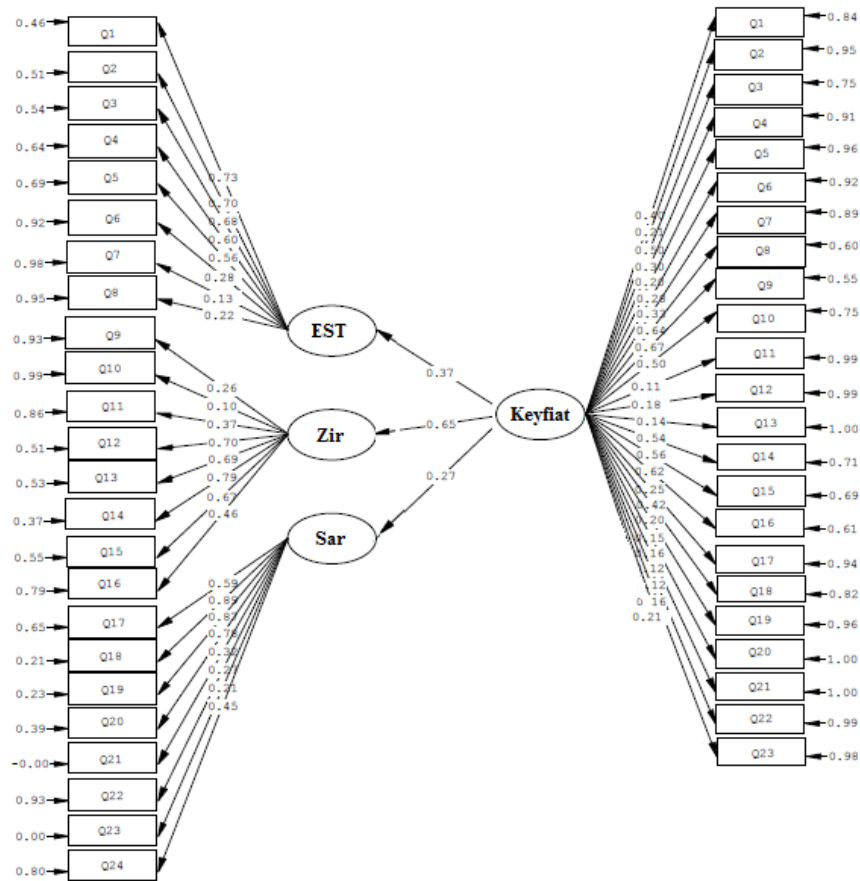
در بررسی فرضیه دوم عدد معناداری بین وجود زیرساخت‌های مناسب و بهبود کیفیت خدمات الکترونیک (۵,۳۳) محاسبه گردید که نشان می‌دهد زیرساخت‌های مناسب بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک تأثیر گذار است و با توجه به ضریب همبستگی (۰,۶۵) می‌توان بیان نمود که شدت تأثیر بالای متوسط است.

در بررسی فرضیه سوم عدد معناداری بین وجود سرمایه انسانی و بهبود کیفیت خدمات الکترونیک (۳,۰۴) محاسبه گردید که نشان می‌دهد سرمایه انسانی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک تأثیر گذار است و با توجه به ضریب همبستگی (۰,۲۷) می‌توان بیان نمود که شدت تأثیر بالای متوسط است.

### پیشنهادها

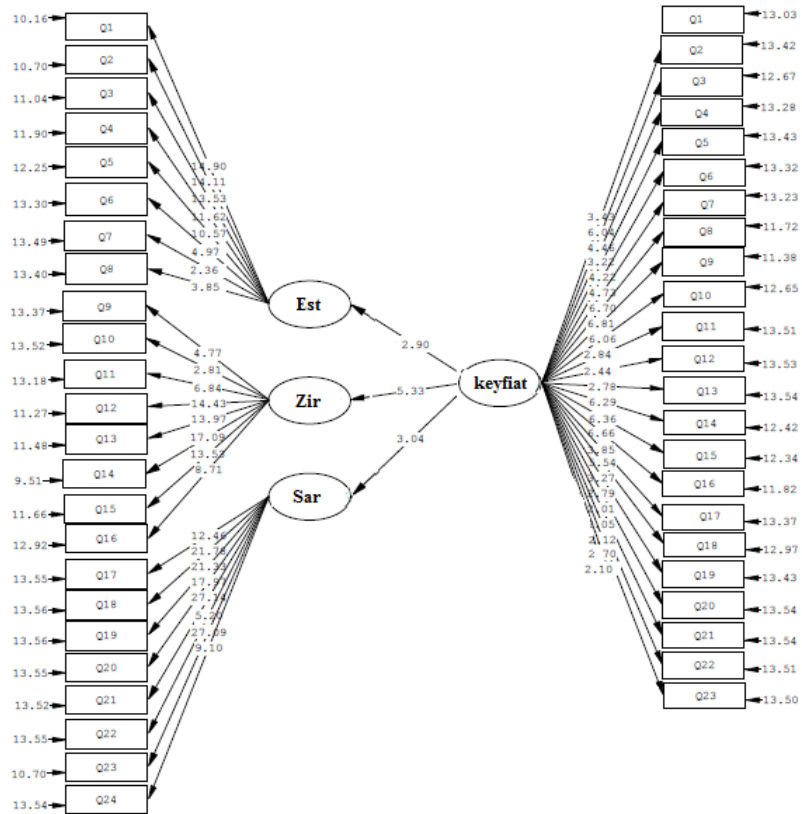
- پس از انجام مراحل یک تحقیق علمی، اگر تحقیق از یک روند سیستماتیک و پژوهشگرانه صورت گرفته باشد، محقق محققاً می تواند نظراتی را هم در مورد یافته ها و نتایج تحقیق و هم راهکارها و پیشنهاد هایی را به منظور بهبود و بسط پژوهش های آتی بیان کند. بدین سبب در ادامه پیشنهاد هایی مطابق با نتایج تحقیق ارائه شد.
- استراتژی های مناسب برای معرفی فرایندهای خلق ارزش افزایش یابد تا بدین ترتیب ارزش های مشتری دقیق تر شناسایی شود و بهبود کیفیت خدمات الکترونیک برای پاسخگویی به آنها برنامه ریزی و اجرا شود.
  - زیر ساخت های مناسب برای تعریف محصولات و خدمات جدید افزایش یابد و بدین ترتیب می توان کیفیت خدمات الکترونیک را توسعه داد.
  - مدیران ارشد با بهره گیری از سرمایه انسانی و مهارت های مورد نیاز و با استفاده از منابع خود می توانند کیفیت خدمات الکترونیک را تضمین نمایند.
  - در انجام هر کار تحقیقاتی، موانع و مشکلاتی وجود دارد که بسیاری از آنها با به کارگیری و صرف وقت قابل حل می باشد. انجام این تحقیق هم عاری از این مشکلات نیست. ذکر این مشکلات و توجه به آنها برای انجام تحقیقات بعدی می تواند مفید واقع شود. برخی از مشکلات عمده ای که این پژوهش با آنها روبرو بود عبارتند از:
    - محدودیت های ذاتی ابزار تحقیق
    - عدم توجه و به کارگیری نتایج تحقیقات قبلی انجام شده، موجب گردیده بود که کارکنان نسبت به انجام تحقیق انگیزه لازم را نداشته باشند؛ که با سعی و تلاش محقق و اطمینان دادن به آنها در جهت به کارگیری نتایج این تحقیق تا حدود زیادی این مشکل برطرف گردید.
    - بعضی از شرکت ها همانند گروه بین المللی پارس فناوری سروش به دلیل انجام کم تحقیقات در آنها با معنی و مفهوم تحقیق بیگانه هستند و مجاب نمودن چنین افرادی به همکاری در امر انجام تحقیق بسیار مشکل و سخت است.
    - دسترسی محدود به سایتها، مقالات لاتین در زمینه مورد مطالعه.





Chi-Square=2200.94, df=1121, P-value=0.00000, RMSEA=0.050

شکل ۲ مدل در حالت ضرایب تخمین استاندارد



Chi-Square=2200.94, df=1121, P-value=0.00000, RMSEA=0.050

شکل ۳ مدل در حالت ضرایب معناداری

## منابع

- ایران منش، فاطمه و ایران منش، سمانه، ۱۳۹۹، بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیک و رضایت کاربران با نقش میانجی مدیریت دانش و نوآوری، چهارمین کنفرانس بین المللی چشم اندازهای نوین در حسابداری، مدیریت و کارآفرینی، تهران.
- باقری نژاد، جعفر و شعیب، مهناز، ۱۳۹۸، ارائه ی یک مدل کیفی جهت تعیین زمان مناسب برای توسعه ی تکنولوژی و تحلیل کمی آن، شانزدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، تهران.
- خواجوی، نفیسه و شجریان، شیما، ۱۳۹۸، بررسی تکنولوژی و انواع داده های حیاتی پزشکی از راه دور (تله مدیسین) در راستای توسعه پایدار سلامت در مناطق روستایی و کمتر توسعه یافته، پنجمین همایش بین المللی علوم و تکنولوژی با رویکرد توسعه پایدار، شیراز.
- شاپورجانی، فائزه و موسوی، فاطمه و شادمانی، فاطمه، ۱۳۹۹، استراتژی های توسعه تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در نظام آموزشی، دومین کنفرانس ملی یافته های نوین یاددهی-یادگیری در دوره ابتدایی، بندرعباس.
- Chen, R., Boles, J., & Mckee, D. (2019). An Investigation Into The Antecedents Of Organizational Citizenships Behaviors In A Personal Selling Context. *Journal Of Marketing*, Vol4-38.
- Lee, R & Wu, A (2018): An empirical investigation of the contribution of strategic sourcing to manufacturing flexibilities and performance, *decisionscience*, v.30, n.3, pp 683-718.
- Yulihar, H.A, & Ling.L.F (2018), "Journey towards agility: the agile wheel explored", the tqm magazine, vol. 12 no. 2, pp. 137-43.

# Examining the effect of the technology development on the quality improvement of the electronic services in health care (a case study: Pars Fanavar Soroush International Group)

Omid Mohammadi <sup>\*1</sup>  
Vadoud Javan Amani <sup>2</sup>

Date of Receipt: 2021/08/23 Date of Issue: 2021/09/08

## Abstract

We have done this study intending to examine the effect of the technology development of the electronic service quality improvement in health care (a case study: Soroush Fanavar Pars International Group). This study has a practical aim and its method is descriptive survey and correlation due to simultaneous examination between several variables. The statistical society of this study consists of all managers and staff of the Soroush Fanavar Pars International Group that we studied 245 as the sample obtained by the available sampling method. We obtained the required information through the questionnaire and analyzed them through the descriptive-deductive statistical methods and with the help of the SPSS and Lisrel software. The results obtained from the course analysis by the structural equations indicated that the technology development affects the electronic service quality in Soroush Fanavar Pars International Group.

## Keywords

Technology development, the improvement of the electronic service quality.

1. Master of Business Administration, Strategic Management, Islamic Azad University, Firoozkooch Branch, Iran. ([Dr\\_o\\_m@yahoo.com](mailto:Dr_o_m@yahoo.com))
2. Faculty member, Department of Business Management, Islamic Azad University, Firoozkooch Branch, Iran.