





دانشگاه علامه طباطبایی

دانشکده حسابداری و مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی (گرایش مدیریت بیمه)

عنوان:

بررسی رابطه توانمندسازی کارکنان سازمان و کیفیت خدمات در شرکتهای بیمه

(مورد مطالعه شرکت بیمه البرز)

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر افجهء

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر امیری

استاد داور:

جناب آقای دکتر ناصحی فر

نگارش:

سمانه مبشر توفیقی

پائیز ۱۳۸۹

تقدیم بہ:

دستان پر مہر بزرگ ترین تکیہ گاہ ویاور زندگی ام

پدر بزرگوارم

قلب پر مہر و محبت او کہ تجسم از خود گذشتگی و ایثار است

مادر گرامیم

در این مجال بر خود وظیفه می دانم از زحمات بی شائبه همه عزیزانی که در امر نگارش پایان نامه اینجانب ریاوری فرمودند کمال تشکر و قدردانی را داشته باشم. قطعاً انجام این پژوهش بدون راهبانی و محبت های بی دریغ این بزرگواران میسر نمی گشت.

جناب آقای دکتر افجه، استاد محترم راهبنا که در طول مدت تحصیل بهواره تجربیات ارزشمند خود را در اختیار اینجانب قرار دادند و در امر راهبانی پایان نامه نیز از بیچ تلاشی مضائقه نمودند.

جناب آقای دکتر امیری، استاد محترم مشاور که مرا از مشاوره و راهبانی شان در طول پایان نامه بهره مند ساختند.

جناب آقای دکتر ناصحی، استاد محترم داور که زحمت داوری پایان نامه را بر عهده داشتند و بانهایت دقت پایان نامه را مطالعه نمودند و نکات ارزشمندی را یادآور شدند.

این پایان نامه با همکاری و حمایت پژوهشگره بیمه انجام پذیرفته است

چکیده

موضوع توانمندی^۱ به ویژه رویکرد توانمندی روانشناختی از نگرش های نوین در مدیریت منابع انسانی به شمار می آید. توانمندی مفهوم جدیدی است که در دهه ۱۹۹۰ توجه بسیاری از پژوهشگران، محققان و دست اندرکاران مدیریتی را به خود جلب کرد. این مفهوم تاثیر زیادی بر کارایی و اثر بخشی مدیریتی و سازمانی داشته است. فضای کسب و کار بیمه با توجه به آزادی سازی و خصوصی سازی هایی که در آن در حال صورت گرفتن می باشد، در حال رقابتی تر شدن می باشد. در این فضا شرکت های بیمه باید تلاش نمایند تا مزیت رقابتی برای خود کسب نمایند و از آنجا که محصولی که شرکت های بیمه ارائه می دهند از نوع خدمات می باشد و در طی یک تعامل میان ارائه دهنده خدمت و مشتری عرضه می شود، در نتیجه شرکت های بیمه بایستی به نوعی از طریق متمایز سازی خدمت کسب مزیت رقابتی نمایند و از این سبب وابسته به توانایی کارکنان شان در ارائه خدمات با کیفیت بهتر می باشند. و با این چالش روبرو می باشند که چگونه می توانند بر نحوه تعامل موثر کارکنان با مشتریان تاثیر بگذارند. این پایان نامه در تلاش برای بررسی رابطه میان احساس توانمندی کارکنان و کیفیت خدمات است. بر اساس الگوی ارائه شده از سوی ترزیسکی و گرالیس (۲۰۰۳)، فرضیات این پژوهش به منظور تبیین کاربردی بودن این الگو در جهت بررسی رابطه معنادار میان احساس توانمندی کارکنان و کیفیت خدمات در شرکت های بیمه تدوین گردید. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی و پیمایشی است. برای گردآوری داده ها از دو پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه میان ۱۵۰ نفر از کارکنان و مشتریان شرکت بیمه البرز شعب واقع در سطح شهر تهران توزیع گردید و در نهایت ۱۱۰ پرسشنامه تکمیل شده و قابل تجزیه و تحلیل جمع آوری شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش تحلیل معادلات ساختاری استفاده گردید. نتایج حاکی از وجود ارتباط معنادار میان توانمندی روانشناختی کارکنان و کیفیت خدمات هم به طور مستقیم و هم از طریق متغیرهای میانجی "احساس رفاه کارکنان و احساس آزادی عمل کارکنان" بود. یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی تعریف شده مورد تأیید قرار گرفتند. از میان ابعاد توانمندی، احساس موثر بودن عامل بیشترین تاثیر را بر روی کیفیت خدمات اعمال می کند و پس از آن متغیرهای احساس حق انتخاب، احساس خود اثر بخشی و احساس مهم بودن تاثیر خود را اعمال می کند. با توجه به نتایج حاصله راهکارهایی برای بهبود توانمندی ارائه گردید.

واژگان کلیدی: توانمندی روانشناختی^۲، احساس رفاه کارکنان^۳، آزادی عمل کارکنان^۴، کیفیت خدمات^۵.

در اصطلاح با عنوان توانمند سازی مصطلح شده است، در صورتی که توانمند سازی اشاره به فرایند (empowerment) شایان ذکر است که واژه (۱) دارد، در نتیجه صحیح آن است که از واژه توانمندی استفاده شود. از همین رو در طول این تحقیق با مشورت استاد محترم راهنما از واژه توانمندی به جای واژه توانمندسازی استفاده می شود.

^۲ Psychological Empowerment

^۳ Employee's Well-being

^۴ Employee's Autonomy

^۵ Service Quality

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۱	بخش اول: طرح تحقیق
۱	۱-۱-۱ بیان مساله
۲	۱-۱-۲ اهمیت و ضرورت تحقیق
۴	۱-۱-۳ چارچوب نظری تحقیق
۵	۱-۱-۴ فرضیه و سوالات تحقیق
۶	۱-۱-۵ قلمرو زمانی و مکانی تحقیق
۷	۱-۱-۶ روش تحقیق
۷	۱-۱-۷ روشها و ابزار گردآوری اطلاعات
۷	۱-۱-۸ جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه
۷	۱-۱-۹ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۸	۱-۱-۱۰ محدودیت های تحقیق
۸	۱-۱-۱۱ شرح واژگان اختصاصی تحقیق
۱۱	بخش دوم: معرفی شرکت سهامی بیمه البرز
۱۲	۱-۲-۱ فلسفه وجودی چشم انداز و رسالت و ماموریت شرکت سهامی بیمه البرز
۱۳	۱-۲-۲ مرامنامه شرکت سهامی بیمه البرز
۱۴	۱-۲-۳ منابع انسانی شرکت سهامی بیمه البرز
۱۴	۱-۲-۴ نمودار سازمانی شرکت بیمه البرز

فصل دوم: ادبیات تحقیق

بخش اول: ادبیات تحقیق

- ۱۶
- ۱۶-۱-۱ مفهوم توانمندی
- ۱۸ ۲-۱-۲ ابعاد توانمندی
- ۲۱ ۲-۱-۳ رویکردهای توانمندی
- ۲۱ ۲-۱-۳-۱ توانمندی از دیدگاه عقلایی
- ۲۱ ۲-۱-۳-۲ توانمندی از دیدگاه انگیزشی
- ۲۲ ۲-۱-۳-۳ توانمندی از دیدگاه فوق انگیزشی
- ۲۲ ۲-۱-۳-۴ توانمندی از دیدگاه رابطه ای
- ۲۳ ۲-۱-۳-۵ توانمندی از دیدگاه روانشناختی
- ۲۴ ۲-۱-۴ دلایل توانمند کردن کارکنان
- ۲۵ ۲-۱-۵ مدل های توانمندی
- ۲۵ ۲-۱-۵-۱ مدل توانمندی کانگر و کاننگو (۱۹۸۸)
- ۲۶ ۲-۱-۵-۲ مدل توانمندی توماس و ولتهاوس (۱۹۹۰)
- ۲۷ ۲-۱-۵-۳ مدل توانمندی روانشناختی اسپریتزر (۱۹۹۵)
- ۲۸ ۲-۱-۵-۴ مدل آرمانی توانمندی نولر (۱۹۹۷)
- ۲۹ ۲-۱-۵-۵ مدل توانمندی رابینز، کرینو و فردندال (۲۰۰۲)
- ۳۱ ۲-۱-۶ سنجش توانمندی
- ۳۱ ۲-۱-۷ پیامدهای توانمندی
- ۳۴ ۲-۱-۷-۱ آزادی عمل در کار
- ۳۵ ۲-۱-۷-۲ احساس رفاه کارکنان
- ۳۷ ۲-۱-۸ تاثیر توانمندی بر روی عملکرد سازمانی
- ۳۸ ۲-۱-۹ توانمندی در حوزه خدمات
- ۳۹ ۲-۱-۹-۱ خصوصیت ناهمگنی خدمات و توانمندی کارکنان تماس

۳۹	۲-۱-۹-۲ نقش توانمندی کارکنان در رفع نقایص خدمت
۴۱	۲-۱-۱۰ مزایای توانمندی و پیامدهای عدم توانمندی در بخش خدماتی
۴۲	۲-۱-۱۱ اهمیت خدمات در اقتصاد کنونی
۴۴	۲-۱-۱۲ طبقه بندی خدمات بر اساس بینش های استراتژیک
۴۴	۲-۱-۱۲-۱ طبقه بندی بر اساس ماهیت عمل خدماتی
۴۵	۲-۱-۱۲-۲ طبقه بندی خدمات بر اساس روابط با مشتریان
۴۶	۲-۱-۱۲-۳ طبقه بندی خدمات بر اساس سفارشی کردن خدمات
۴۷	۲-۱-۱۳ خدمات، تعاریف و ویژگیها
۵۱	۲-۱-۱۴ مفهوم کیفیت
۵۲	۲-۱-۱۵ اهمیت کیفیت خدمات
۵۴	۲-۱-۱۶ موانع بهبود کیفیت خدمات
۵۴	۲-۱-۱۷ دستیابی به کیفیت خدمات
۵۵	۲-۱-۱۸ سنجش کیفیت خدمات
۵۷	۲-۱-۱۹ رویکردهای مدیریت کیفیت خدمات
۵۹	۲-۱-۲۰ مدل های کیفیت خدمات
۵۹	۲-۱-۲۰-۱ مدل کیفیت فنی و عملیاتی گرونروس(۱۹۸۴)
۶۱	۲-۱-۲۰-۲ مدل تحلیل شکافهای پنجگانه پارسورامان ، زیتامل و بری (۱۹۸۵)
۶۲	۲-۱-۲۰-۳ مدل مولفه های کیفیت خدمات پارسورامان و همکاران(۱۹۸۵)
۶۶	۲-۱-۲۰-۴ مدل رفتاری کیفیت خدمات بدوز و همکاران(۱۹۸۷)
۶۷	۲-۱-۲۰-۵ مدل "۵S" خدمات هسکت و همکاران(۱۹۹۰)
۶۷	۲-۱-۲۰-۶ مدل ابعاد کیفیت لهتینن و لهتینن (۱۹۹۲)
۶۸	۲-۱-۲۱ اهمیت کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت
۷۰	۲-۱-۲۱-۱ تاثیر کارکنان بر تمایز خدمات
۷۱	۲-۱-۲۱-۲ مواجهه خدماتی

۷۲	۲-۲ بخش دوم : پیشینه تحقیق
۷۲	۲-۲-۱ مطالعات خارجی
۷۶	۲-۲-۲ مطالعات داخلی
۷۸	۲-۲-۳ نتیجه گیری ادبیات تحقیق و ارائه مدل مفهومی گسترده تحقیق

فصل سوم: روش تحقیق

۸۲	۳-۱- مقدمه
۸۲	۳-۲- روش تحقیق
۸۳	۳-۳ ابزار گردآوری داده ها
۸۳	۳-۴ جامعه آماری و نمونه آماری
۸۶	۳-۵ ابزار سنجش
۸۶	۳-۵-۱ طراحی پرسشنامه
۸۸	۳-۵-۲ روایی (قابلیت اعتبار) پرسشنامه
۸۹	۳-۵-۳ پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه
۹۰	۳-۶ روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: روش تجزیه و تحلیل داده ها

۹۴	۴-۱ مقدمه
۹۴	۴-۲ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۹۵	۴-۳ آمار توصیفی
۹۶	۴-۳-۱ آمار توصیفی پرسشنامه کارکنان
۹۶	۴-۳-۱-۱ آمار توصیفی متغیر جنسیت
۹۷	۴-۳-۱-۲ آمار توصیفی متغیر سابقه کار
۹۸	۴-۳-۱-۳ آمار توصیفی متغیر تحصیلات

۹۹	۴-۳-۲- آمار توصیفی پرسشنامه مشتریان
۹۹	۴-۳-۲-۱- آمار توصیفی متغیر جنسیت
۱۰۰	۴-۳-۲-۲- آمار توصیفی متغیر تحصیلات
۱۰۱	۴-۳-۲-۳- آمار توصیفی متغیر مدت زمان استفاده از خدمات شرکت
۱۰۲	۴-۴- آمار استنباطی
۱۰۲	۴-۴-۱- مراحل عمومی آزمون فرض آماری
۱۰۴	۴-۴-۲- بررسی مولفه های عامل احساس توانمندی روانشناختی کارکنان
۱۰۴	۴-۴-۲-۱- بررسی متغیر احساس خوداثربخشی (شایستگی)
۱۰۷	۴-۴-۲-۲- بررسی متغیر احساس داشتن حق انتخاب (خود تعیینی)
۱۱۰	۴-۴-۲-۳- بررسی متغیر احساس موثر بودن (تأثیر)
۱۱۳	۴-۴-۲-۴- بررسی متغیر احساس مهم بودن (معناداری)
۱۱۶	۴-۴-۲-۵- بررسی عامل توانمندی روانشناختی
۱۲۱	۴-۴-۳- بررسی مولفه های عامل احساس آزادی عمل کارکنان
۱۲۱	۴-۴-۳-۱- بررسی متغیر آزادی عمل در روش کار
۱۲۴	۴-۴-۳-۲- بررسی متغیر آزادی عمل در زمان بندی کار
۱۲۷	۴-۴-۳-۳- بررسی متغیر آزادی عمل در تعیین معیارهای کار
۱۳۰	۴-۴-۳-۴- بررسی عامل احساس آزادی عمل کارکنان
۱۳۴	۴-۴-۴- بررسی مولفه های عامل احساس رفاه کارکنان
۱۳۴	۴-۴-۴-۱- بررسی متغیر حجم کاری قابل اداره کردن
۱۳۷	۴-۴-۴-۲- بررسی متغیر کنترل فردی بر کار
۱۴۰	۴-۴-۴-۳- بررسی متغیر حمایت مدیران و همکاران
۱۴۳	۴-۴-۴-۴- بررسی متغیر ارتباطات موثر در کار
۱۴۶	۴-۴-۴-۵- بررسی متغیر نقش کاری واضح
۱۴۹	۴-۴-۴-۶- بررسی متغیر احساس مشارکت در تغییرات محیط کاری

۱۵۳	۴-۴-۴-۷- بررسی عامل احساس رفاه کارکنان
۱۵۷	۴-۴-۵- بررسی مولفه های عامل کیفیت خدمات
۱۵۷	۴-۴-۵-۱- بررسی متغیر قابلیت اعتبار
۱۶۱	۴-۴-۵-۲- بررسی متغیر پاسخگو بودن
۱۶۴	۴-۴-۵-۳- بررسی متغیر اطمینان خاطر
۱۶۸	۴-۴-۵-۴- بررسی متغیر همدلی
۱۷۱	۴-۴-۵-۵- بررسی عامل کیفیت خدمات
۱۷۵	۴-۴-۶- بررسی مدل تحقیق
۱۷۵	۴-۴-۶-۱- بررسی ضرایب مدل
۱۸۲	۴-۴-۶-۲- بررسی معناداری مدل
۱۸۳	۴-۴-۶-۳- بررسی نتایج مدل
۱۸۴	۴-۴-۶-۴- بررسی فرضیات تحقیق

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات تحقیق

۱۸۷	۵-۱ نتیجه گیری
۱۹۱	۵-۲ مدل مبتنی بر یافته های تحقیق
۱۹۴	۵-۳ پیشنهادات مبتنی بر تحقیق
۱۹۷	۵-۴ پیشنهادات برای پژوهش های اتی
۱۹۸	۵-۵ محدودیت های تحقیق

۲۰۰	منابع و ماخذ
-----	--------------

فهرست جدول ها ، نمودارها، شکل ها

جدول ها:

۱۴	جدول ۱-۱: سهم توزیع منابع انسانی بر حسب رده شغلی
۸۴	جدول ۳-۱: توزیع شعب بیمه البرز در تهران به تفکیک هر ناحیه (۱۳۸۷)
۸۷	جدول ۳-۲: نمایش تخصیص سوالات مربوط به هر متغیر
۸۷	جدول ۳-۳: توزیع سوالات مربوط به مولفه های احساس توانمندی روانشناختی در پرسشنامه
۸۷	جدول ۳-۴: توزیع سوالات مربوط به مولفه های احساس آزادی عمل کارکنان در پرسشنامه
۸۸	جدول ۳-۵: توزیع سوالات مربوط به مولفه های احساس رفاه کارکنان در پرسشنامه
۸۸	جدول ۳-۶: توزیع سوالات مربوط به مولفه های کیفیت خدمات در پرسشنامه
۹۰	جدول ۳-۷: آزمون آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه (نمونه ۳۵ نفری)
۹۴	جدول ۴-۱: توزیع پرسشنامه های پخش شده و جمع آوری شده
۹۶	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب جنسیت
۹۷	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب سابقه کار
۹۸	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب تحصیلات
۹۹	جدول ۴-۵: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب جنسیت
۱۰۰	جدول ۴-۶: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب تحصیلات
۱۰۱	جدول ۴-۷: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب مدت زمان استفاده از خدمات شرکت
۱۰۲	جدول ۴-۸: آزمون های مورد استفاده
۱۰۴	جدول ۴-۹: شاخص های متغیر احساس خوداثربخشی
۱۰۷	جدول ۴-۱۰: ضریب تعیین چندگانه شاخص های متغیر احساس خوداثربخشی
۱۰۷	جدول ۴-۱۱: شاخص های متغیر حق انتخاب
۱۱۰	جدول ۴-۱۲: ضریب تعیین چندگانه شاخص های متغیر حق انتخاب
۱۱۰	جدول ۴-۱۳: شاخص های متغیر احساس موثر بودن
۱۱۳	جدول ۴-۱۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص های متغیر احساس موثر بودن
۱۱۳	جدول ۴-۱۵: شاخص های متغیر احساس مهم بودن
۱۱۶	جدول ۴-۱۶: ضریب تعیین چندگانه شاخص های متغیر احساس مهم بودن

- جدول ۱۷-۴: متغیرهای توصیف کننده عامل توانمندی روانشناختی ۱۱۶
- جدول ۱۸-۴: ضریب تعیین چندگانه متغیرهای عامل توانمندی روانشناختی ۱۱۹
- جدول ۱۹-۴: شاخص‌های نیکویی برازش مدل (متغیر وابسته توانمندی روانشناختی) ۱۲۰
- جدول ۲۰-۴: شاخص‌های متغیر آزادی عمل در روش کار ۱۲۱
- جدول ۲۱-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر آزادی عمل در روش کار ۱۲۴
- جدول ۲۲-۴: شاخص‌های متغیر آزادی عمل در زمان بندی کار ۱۲۴
- جدول ۲۳-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر آزادی عمل در زمان بندی کار ۱۲۷
- جدول ۲۴-۴: شاخص‌های متغیر آزادی عمل در تعیین معیارهای کار ۱۲۷
- جدول ۲۵-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر آزادی عمل در تعیین معیارهای کار ۱۳۰
- جدول ۲۶-۴: متغیرهای توصیف کننده عامل احساس آزادی عمل کارکنان ۱۳۰
- جدول ۲۷-۴: ضریب تعیین چندگانه متغیرهای عامل احساس آزادی عمل کارکنان ۱۳۳
- جدول ۲۸-۴: شاخص‌های متغیر حجم کاری قابل اداره ۱۳۴
- جدول ۲۹-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر حجم کاری قابل اداره ۱۳۷
- جدول ۳۰-۴: شاخص‌های متغیر کنترل فردی بر کار ۱۳۷
- جدول ۳۱-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر کنترل فردی بر کار ۱۴۰
- جدول ۳۲-۴: شاخص‌های متغیر حمایت مدیران و همکاران ۱۴۰
- جدول ۳۳-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر حمایت مدیران و همکاران ۱۴۳
- جدول ۳۴-۴: شاخص‌های متغیر ارتباطات موثر در کار ۱۴۳
- جدول ۳۵-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر ارتباطات موثر در کار ۱۴۶
- جدول ۳۶-۴: شاخص‌های متغیر نقش کاری واضح ۱۴۶
- جدول ۳۷-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر نقش کاری واضح ۱۴۹
- جدول ۳۸-۴: شاخص‌های متغیر احساس مشارکت در تغییرات ۱۴۹
- جدول ۳۹-۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر احساس مشارکت در تغییرات ۱۵۲
- جدول ۴۰-۴: متغیرهای توصیف کننده عامل احساس رفاه کارکنان ۱۵۳

۱۵۶	جدول ۴-۴۱: ضریب تعیین چندگانه متغیرهای عامل احساس رفاه کارکنان
۱۵۶	جدول ۴-۴۲: شاخص‌های نیکویی برازش مدل (متغیر وابسته احساس رفاه کارکنان)
۱۵۷	جدول ۴-۴۳: شاخص‌های متغیر قابلیت اعتبار
۱۶۰	جدول ۴-۴۴: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر قابلیت اعتبار
۱۶۱	جدول ۴-۴۵: شاخص‌های متغیر پاسخگو بودن
۱۶۴	جدول ۴-۴۶: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر پاسخگو بودن
۱۶۴	جدول ۴-۴۷: شاخص‌های متغیر اطمینان خاطر
۱۶۷	جدول ۴-۴۸: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر اطمینان خاطر
۱۶۸	جدول ۴-۴۹: شاخص‌های متغیر همدلی
۱۷۱	جدول ۴-۵۰: ضریب تعیین چندگانه شاخص‌های متغیر همدلی
۱۷۱	جدول ۴-۵۱: متغیرهای توصیف کننده عامل کیفیت خدمات
۱۷۴	جدول ۴-۵۲: ضریب تعیین چندگانه متغیرهای عامل کیفیت خدمات
۱۷۴	جدول ۴-۵۳: شاخص‌های نیکویی برازش مدل (متغیر وابسته کیفیت خدمات)
۱۸۲	جدول ۴-۵۴: شاخص‌های نیکویی برازش مدل مفهومی
۱۸۴	جدول ۴-۵۵: بررسی فرضیات تحقیق

نمودارها:

۵	نمودار ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق
۱۴	نمودار ۱-۲ نمودار سازمانی شرکت بیمه البرز
۲۶	نمودار ۲-۱-۱ مدل توانمندی کانگر و کاننگو ۱۹۸۸
۲۷	نمودار ۲-۱-۲ مدل توانمندی توماس و ولتهاوس ۱۹۹۰
۲۸	نمودار ۲-۱-۳ مدل توانمندی روانشناختی اسپریتزر ۱۹۹۵
۲۹	نمودار ۲-۱-۴ مدل توانمندی نولر (۱۹۹۷)

۳۰	نمودار ۵-۱-۲ مدل توانمند ی رایبیز ، کرینو و فردندال (۲۰۰۲)
۴۵	نمودار ۶-۱-۲ ماتریس انواع خدمات بر اساس ماهیت
۴۵	نمودار ۷-۱-۲ ماتریس انواع خدمات بر اساس روابط با مشتریان
۴۶	نمودار ۸-۱-۲ ماتریس انواع خدمات بر اساس سفارشی شدن خدمات
۴۸	نمودار ۹-۱-۲ برخی پیامدهای ناملموس بودن خدمت
۴۹	نمودار ۱۰-۱-۲ برخی پیامدهای تفکیک ناپذیری خدمات
۵۰	نمودار ۱۱-۱-۲ علل و پیامدهای تغییر پذیری خدمت
۵۱	نمودار ۱۲-۱-۲ علل و پیامدهای فناپذیری خدمت
۵۳	نمودار ۱۳-۱-۲ ضرورت توجه به کیفیت خدمات
۵۹	نمودار ۱۴-۱-۲ زنجیره سود-خدمت
۶۰	نمودار ۱۵-۱-۲ مدل کیفیت فنی و عملیاتی گرونروس
۶۲	نمودار ۱۶-۱-۲ مدل تحلیل شکاف خدماتی
۶۵	نمودار ۱۷-۱-۲ مدل گسترده کیفیت خدمات
۶۶	نمودار ۱۸-۱-۲ مدل رفتاری کیفیت خدمات
۶۸	نمودار ۱۹-۱-۲ مدل کیفیت خدمات لهتینن و لهتینن
۶۹	نمودار ۲۰-۱-۲ چرخه کیفیت خدمات
۸۰	نمودار ۲۱-۱-۲-مدل پیشنهادی تحقیق
۱۹۳	نمودار ۱-۵ مدل پیشنهادی تحقیق
۱۹۴	نمودار ۲-۵ مدل مبتنی بر یافته های تحقیق

شکل ها:

۹۶	شکل شماره ۴-۱: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب جنسیت
۹۷	شکل شماره ۴-۲: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب سابقه کار
۹۸	شکل شماره ۴-۳: توزیع فراوانی آزمودنی ها بر حسب تحصیلات

- شکل شماره ۴-۴: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت ۹۹
- شکل شماره ۴-۵: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب تحصیلات ۱۰۰
- شکل شماره ۴-۶: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب مدت زمان استفاده از خدمات شرکت ۱۰۱
- شکل شماره ۴-۷: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس خوداثربخشی ۱۰۴
- شکل شماره ۴-۸: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس خوداثربخشی ۱۰۵
- شکل شماره ۴-۹: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس خوداثربخشی ۱۰۶
- شکل شماره ۴-۱۰: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر حق انتخاب ۱۰۸
- شکل شماره ۴-۱۱: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر حق انتخاب ۱۰۸
- شکل شماره ۴-۱۲: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر حق انتخاب ۱۰۹
- شکل شماره ۴-۱۳: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس موثر بودن ۱۱۱
- شکل شماره ۴-۱۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس موثر بودن ۱۱۱
- شکل شماره ۴-۱۵: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس موثر بودن ۱۱۲
- شکل شماره ۴-۱۶: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس مهم بودن ۱۱۴
- شکل شماره ۴-۱۷: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس مهم بودن ۱۱۴
- شکل شماره ۴-۱۸: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس مهم بودن ۱۱۵
- شکل شماره ۴-۱۹: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر توانمندی روانشناختی ۱۱۷
- شکل شماره ۴-۲۰: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر توانمندی روانشناختی ۱۱۷
- شکل شماره ۴-۲۱: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر توانمندی روانشناختی ۱۱۹
- شکل شماره ۴-۲۲: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در روش کار ۱۲۱
- شکل شماره ۴-۲۳: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در روش کار ۱۲۲
- شکل شماره ۴-۲۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در روش کار ۱۲۳
- شکل شماره ۴-۲۵: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در زمان بندی کار ۱۲۵
- شکل شماره ۴-۲۶: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در زمان بندی کار ۱۲۵
- شکل شماره ۴-۲۷: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در زمان بندی کار ۱۲۶

- شکل شماره ۲۸-۴: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در تعیین معیارهای کار ۱۲۸
- شکل شماره ۲۹-۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در تعیین معیارهای کار ۱۲۸
- شکل شماره ۳۰-۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر آزادی عمل در تعیین معیارهای کار ۱۲۹
- شکل شماره ۳۱-۴: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس آزادی عمل کارکنان ۱۳۱
- شکل شماره ۳۲-۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس آزادی عمل کارکنان ۱۳۱
- شکل شماره ۳۳-۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس آزادی عمل کارکنان ۱۳۳
- شکل شماره ۳۴-۴: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر حجم کاری قابل اداره ۱۳۴
- شکل شماره ۳۵-۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر حجم کاری قابل اداره ۱۳۵
- شکل شماره ۳۶-۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر حجم کاری قابل اداره ۱۳۶
- شکل شماره ۳۷-۴: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر کنترل فردی بر کار ۱۳۸
- شکل شماره ۳۸-۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر کنترل فردی بر کار ۱۳۸
- شکل شماره ۳۹-۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر کنترل فردی بر کار ۱۳۹
- شکل شماره ۴۰-۴: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر حمایت مدیران و همکاران ۱۴۱
- شکل شماره ۴۱-۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر حمایت مدیران و همکاران ۱۴۱
- شکل شماره ۴۲-۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر حمایت مدیران و همکاران ۱۴۲
- شکل شماره ۴۳-۴: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر ارتباطات موثر در کار ۱۴۴
- شکل شماره ۴۴-۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر ارتباطات موثر در کار ۱۴۴
- شکل شماره ۴۵-۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر ارتباطات موثر در کار ۱۴۵
- شکل شماره ۴۶-۴: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر نقش کاری واضح ۱۴۷
- شکل شماره ۴۷-۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر نقش کاری واضح ۱۴۷
- شکل شماره ۴۸-۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر نقش کاری واضح ۱۴۸
- شکل شماره ۴۹-۴: تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس مشارکت در تغییرات ۱۵۰
- شکل شماره ۵۰-۴: تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس مشارکت در تغییرات ۱۵۰
- شکل شماره ۵۱-۴: مقادیر آماره t -استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس مشارکت در تغییرات ۱۵۲

- شکل شماره ۴-۵۲ : تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس رفاه کارکنان ۱۵۳
- شکل شماره ۴-۵۳ : تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس رفاه کارکنان ۱۵۴
- شکل شماره ۴-۵۴ : مقادیر آماره t-استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر احساس رفاه کارکنان ۱۵۵
- شکل شماره ۴-۵۵ : تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر قابلیت اعتبار ۱۵۸
- شکل شماره ۴-۵۶ : تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر قابلیت اعتبار ۱۵۸
- شکل شماره ۴-۵۷ : مقادیر آماره t-استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر قابلیت اعتبار ۱۶۰
- شکل شماره ۴-۵۸ : تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر پاسخگو بودن ۱۶۱
- شکل شماره ۴-۵۹ : تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر پاسخگو بودن ۱۶۲
- شکل شماره ۴-۶۰ : مقادیر آماره t-استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر پاسخگو بودن ۱۶۳
- شکل شماره ۴-۶۱ : تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر اطمینان خاطر ۱۶۵
- شکل شماره ۴-۶۲ : تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر اطمینان خاطر ۱۶۵
- شکل شماره ۴-۶۳ : مقادیر آماره t-استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر اطمینان خاطر ۱۶۷
- شکل شماره ۴-۶۴ : تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر همدلی ۱۶۸
- شکل شماره ۴-۶۵ : تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر همدلی ۱۶۹
- شکل شماره ۴-۶۶ : مقادیر آماره t-استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر همدلی ۱۷۰
- شکل شماره ۴-۶۷ : تخمین مقادیر استاندارد نشده مدل اندازه گیری X با پارامتر کیفیت خدمات ۱۷۲
- شکل شماره ۴-۶۸ : تخمین مقادیر استاندارد شده مدل اندازه گیری X با پارامتر کیفیت خدمات ۱۷۲
- شکل شماره ۴-۶۹ : مقادیر آماره t-استیودنت مدل اندازه گیری X با پارامتر کیفیت خدمات ۱۷۳
- شکل شماره ۴-۷۰ : ضرایب استاندارد شده مدل اندازه گیری Y ۱۷۶
- شکل شماره ۴-۷۱ : مقدار آماره t-استیودنت مدل اندازه گیری Y ۱۷۷
- شکل شماره ۴-۷۲ : ضرایب استاندارد شده بخش ساختاری مدل ۱۷۸
- شکل شماره ۴-۷۳ : مقدار آماره t-استیودنت مدل ساختاری ۱۷۸
- شکل شماره ۴-۷۴ : ضرایب استاندارد نشده مدل مفهومی ۱۷۹
- شکل شماره ۴-۷۵ : ضرایب استاندارد شده مدل مفهومی ۱۸۰

پیوست ها:

پیوست ۱: جداول روایی و پایایی پرسشنامه

پیوست ۲: پرسشنامه کیفیت خدمات

پیوست ۳: پرسشنامه توانمندی روانشناختی، آزادی عمل و احساس رفاه کارکنان