

تأثیر استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت بر تعهد شغلی کارکنان و رضایت ارباب رجوع در واحدهای درمانی و بیمه‌ای سازمان تامین اجتماعی استان تهران

دکتر علی خلخالی*^۱، دکتر جواد خلعت پری^۲، دکتر حیدر امیران^۳، زهره سمائی^۴

چکیده

امروزه سازمان‌ها ناگزیرند برای زنده ماندن و پویا بودن در دنیای پر رقابت، بهبود و اصلاح در همه زوایای سازمان را سرلوحه کار خود قرار دهند. در این مسیر سطح تعهد شغلی کارکنان از یک سو و میزان رضایت مراجعین از سوی دیگر نقش محوری در سرآمدی سازمان‌ها در عصر رقابت فزاینده دارند. همچنین سیستم مدیریت کیفیت از جمله ابزارهای مدیریتی است که با استقرار آن در سازمان‌ها می‌توان به نتایج متعددی دست یافت. با توجه به این پیش سازمان‌دهنده هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت (ISO) بر میزان تعهد شغلی کارکنان و رضایت ارباب رجوع بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان و مراجعان به واحدهای درمانی و بیمه‌ای سازمان تامین اجتماعی استان تهران تشکیل می‌دهند. بر مبنای فرمول کوکران وبا استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی ۳۲۸ نفر از کارکنان و ۱۷۷ نفر از مراجعان واحدهای دارای ایزو و ۱۸۲ نفر از کارکنان و ۱۶۷ نفر از مراجعان واحدهای فاقد ایزو به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از پرسش‌نامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۰) و نیز به منظور اندازه‌گیری رضایت مشتریان از پرسش‌نامه سنجش رضایت مشتری (ساروخانی، ۱۳۸۱) استفاده گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی (توزیع فراوانی، درصد، انحراف معیار و ...) و نیز آمار استنباطی (آزمون t برای دو گروه مستقل) استفاده شده است. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهند که بین استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت و سطح رضایت ارباب رجوع در واحدهای درمانی رابطه معنادار وجود دارد. اما در واحدهای بیمه‌ای این رابطه معنادار نمی‌باشد. همچنین استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت به طور معنی‌داری منجر به افزایش تعهد شغلی کارکنان واحدهای بیمه‌ای و درمانی گردیده است.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت، تعهد شغلی، رضایت مشتری، تامین اجتماعی

۱- استادیار گروه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن

۲- استادیار گروه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن

۳- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

۴- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، کارمند سازمان تامین اجتماعی، شعبه ۲۵ تهران.

*- نویسنده مسؤؤل khalkhali_ali@yahoo.com

مقدمه

در جهان صنعتی امروز که تحت تاثیر رقابت‌های تنگاتنگ صنعتی قرار گرفته است، ضرورت توجه به کیفیت و بهبود مستمر در کیفیت برای مدیران در سازمان تولیدی یا خدماتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده است. آنچه امروزه بیش از همه در عرصه تجارت بین‌المللی و بازار رقابت مورد توجه جهانیان قرار گرفته، رعایت استانداردهای بین‌المللی در تولید و عرضه محصولات و خدمات و توجه به خواسته‌های مشتریان است. این موضوع در کنار توسعه روز افزون فعالیت‌های صنعتی در عصر حاضر موجب شد تا سازمان بین‌المللی استاندارد^۵ (ISO)، در سال ۱۹۸۷، استانداردهای جهانی نظام کیفیت موسوم به سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ را تدوین و عرضه نماید (حلاج یوسفی، ۱۳۷۶: ۶۰).

در این میان شناسایی و پرداختن به عواملی که می‌تواند زمینه ارتقاء و پیشرفت سازمان‌ها را فراهم آورد، از اهمیت مضاعفی برخوردار است. یکی از این عوامل تاثیرگذار، تعهد و وجدان شغلی است.

توجه به مقوله تعهد شغلی کارکنان را باید از جمله عوامل توسعه سازمانی ذکر کرد که بهینه شدن ساختارهای اداری، کاهش اتلاف انرژی و زمان، برداشت صحیح از موقعیت، بهینه شدن جریان اطلاعات و ارتباطات را در پی دارد. همچنین در صورت افزایش تعهد شغلی، تعاملات میان اجزای سازمان و ساختارهای متعدد آن کیفیت بهتری می‌یابد و نتیجه احتمال افزایش میزان رضایت ارباب رجوع و مشتریان را به دنبال خواهد داشت.

سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌توانند سازمان‌ها را در جهت افزایش رضایت مشتری یاری دهند. مشتریان به محصولاتی نیاز دارند که ویژگی‌های آن محصولات

نیازها و انتظارات آنان را برآورده نماید. این نیازها و انتظارات در مشخصات محصول بیان می‌شوند که در مجموع به عنوان خواسته‌های مشتری نامیده می‌شوند. خواسته‌های مشتری ممکن است به صورت قرارداد توسط مشتری مشخص شود یا بوسیله خود سازمان تعیین گردد. در هر دو حالت این مشتری است که در نهایت قابلیت پذیرش محصول را تعیین می‌کند. از آنجا که نیازها و انتظارات مشتریان همواره تغییر می‌کند و نیز به علت فشارهای ناشی از رقابت و همچنین به علت پیشرفت‌های فنی، سازمان‌ها وادار می‌شوند که محصولات و فرایندهای خود را به طور مداوم بهبود بخشند (شاکری، ۱۳۸۲: ۱۰۸).

رویکرد سیستم مدیریت کیفیت، سازمان‌ها را ترغیب می‌کند تا خواسته‌های مشتری را تحلیل کرده و به تعیین فرایندهایی که جهت دستیابی به محصول مورد قبول مشتری کمک می‌کند بپردازند و این فرایندها را تحت کنترل قرار دهند. سیستم مدیریت کیفیت می‌تواند چارچوبی را برای بهبود مداوم فراهم آورد تا احتمال افزایش رضایت مشتری و رضایت سایر طرف‌های ذی نفع را بیشتر کند. این سیستم برای سازمان مشتریان آن این اطمینان را به وجود می‌آورد که سازمان قادر است محصولاتی را ارائه کند که به طور یکنواخت الزامات و یا خواسته‌ها را برآورده نماید. از طرفی دیگر سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌توانند نه تنها موجب رضایت بیشتر مراجعان را فراهم آورد، بلکه با ابزار و فرایندگرایی خاص می‌تواند تعهدات شغلی کارکنان را نیز تقویت نماید.

تعهد^۶ و وجدان از زمره واژه‌هایی است که تعاریف زیادی از آن به عمل آمده است. ویلیامسون و اندرسون^۷

6 - commitment

7 - Williamson & Anderson

5 - International Standard Organization

خدمت و غیبت باشد.

پژوهش‌های گزارش شده در ایران در خصوص مفاهیم اشاره شده قابل توجه است.

محمد علی زکی در تحقیقی به بررسی تاثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهر اصفهان پرداخت است. جامعه آماری این پژوهش معلمان مرد و زن مقطع متوسطه دبیرستان‌های دولتی شهر اصفهان در سال تحصیلی ۸۱-۱۳۸۰ بوده است و نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه ای و نمونه‌گیری تصادفی ساده به دست آمده است. این تحقیق از نوع پیمایشی^{۱۳} بوده و ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسش نامه ابزار سنجش تعهد سازمانی OCQ ساخته مودی، استیترز و پورتر (۱۹۶۹) بوده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیرهای سنوات شغلی و سن معلمان با تعهد سازمانی روابط معناداری گزارش نشده است. اگرچه سنوات شغلی رابطه معنی‌داری با رضایت شغلی نداشته است، اما رابطه معنی‌داری میان رضایت شغلی و سن معلمان مشاهده شده است. همچنین نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنادار گزارش می‌شود. (زکی، ۱۳۸۲: ۶۱). همچنین موسی الرضا بهرامی در تحقیقی به بررسی آثار استقرار سیستم تضمین کیفیت بر اساس استانداردهای بین المللی ISO در شرکت صنایع غذایی بینالود پرداخته است. در این پژوهش محقق ضمن مطرح کردن مبانی نظری و تئوریک سیستم‌های تضمین کیفیت (ISO)، سعی نموده است تا به ارزیابی آثار و نتایج آن بر راندمان و بهره‌وری صنایع غذایی بینالود پردازد. محقق در این پژوهش چنین گزارش نموده که استقرار سیستم تضمین کیفیت ایزو بر بهسازی کیفیت تأثیرگذار و مثبت بوده است و فرضیات تحقیق تایید گردیده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که تاثیر استقرار تضمین کیفیت بیشترین تاثیر را در خصوص کاهش ضایعات و دوباره کاری‌ها

(۱۹۹۱) تعهد شغلی را شدت و گستردگی مشاورت فرد در سازمان، احساس تعلق به شغل و سازمان و احساس هویت تعریف کرده‌اند. وجود احساس‌های مزبور در فرد به افزایش وابستگی گروهی و رفتار همکاری^۸ منجر خواهد شد. سالانسیک^۹ (۱۹۷۷) تعهد را عبارت از پیوند دادن فرد به عوامل و اقدامات فردی وی می‌داند. (سالانسیک، ۱۹۷۷: ۸۱). پورتر، استیترز مودی و برلین (۱۹۷۴) معتقدند که تعهد شغلی (سازمانی) شامل سه جزء و عنصر است که عبارتند از:

۱- اعتقاد فرد به پذیرش اهداف و ارزش‌های

سازمانی

۲- تمایل وی به اعمال تلاش جهت تحقق اهداف

سازمانی و شغلی و ...

۳- گرایش شدید او به حفظ عضویت سازمانی

در ادامه بکر^{۱۰} (۱۹۹۲) با ساده کردن این تعریف، اجزاء، تعهد شغلی را به سه شاخص قابل توجه تقسیم و تفکیک نموده است. اولین بعد تعهد شغلی، همان تعهد مستمر است که تعهد را بر حسب سرمایه گذارندهای متنوع فرد در سازمان متبوع توجیه می‌نماید. هر چه میزان سرمایه گذاری بیشتر باشد، احتمال ترک خدمت کاهش می‌یابد و فرد کمتر تمایل دارد تا سازمان را ترک نماید. بعد دوم تعهد شغلی، عبارتست از تعهد هنجاری یا نگرشی^{۱۱} است که منظور از آن، متعهد بودن به ارزش‌ها و اهداف سازمانی و نیز سازگاری با آنهاست. از ویژگیهای این تعهد می‌توان به طرفداری فرد از سازمان، تمایل زیاد او به عضویت و در مقابل، گرایش بسیار کمتر به ترک خدمت اشاره کرد. بعد سوم تعهد، تعهد عاطفی^{۱۲} است که با تعهد نگرش رابطه بسیار نزدیکی دارد و به عنوان وابستگی و تعلق خاطر به سازمان از طریق قبول ارزش‌های سازمانی و میل به ماندن تعریف می‌شود. این تعهد می‌تواند شاخص پیش بینی ترک

8 - citizenship behavior

9 - Salansik

10 - Beker

11 - Attitudinal commitment

12 - Affective commitment

13 - survey research

اجتماعی بتواند ضمن ارتقای سطح تعهد شغلی موجبات ارتقای میزان رضایت مشتریان را فراهم آورد.

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نوع تحقیقات علی - مقایسه‌ای^{۱۴} است، چرا که محقق قصد دارد در دو گروه مشابه که در یکی از آنها سیستم‌های مدیریت کیفیت مستقر و راه‌اندازی شده است را با واحدهایی که در آن این سیستم‌ها هنوز استقرار نیافته‌اند، از نظر تاثیرگذاری بر متغیرهای وابسته تعهد شغلی و رضایت مشتریان مقایسه نماید. به همین دلیل این پژوهش با دوگروه جامعه آماری مواجه است:

الف) کلیه کارکنان و پرسنل واحدهای درمانی و بیمه‌ای تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی استان تهران

ب) کلیه مراجعان به واحدهای درمانی و بیمه‌ای تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی استان تهران
نمونه پژوهش از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. در این روش ابتدا چهارچوب نمونه‌گیری بر اساس صفات مختلف نظیر دارا بودن یا عدم برخورداری واحد درمانی یا بیمه‌ای از ایزو ۹۰۰۰، سابقه کار کارکنان، و نوع درخواست مشتریان این واحدها تعداد طبقات مورد نیاز مشخص گردید و سپس با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه لازم برآورد گردید. نمونه‌نهایی پژوهش در جدول شماره ۱ نمایش داده شده است.

(جدول شماره ۱) توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه

گروه نمونه	کارمند	مراجع	جمع
دارای ISO	328	182	510
فاقد ISO	177	167	344
جمع	505	349	854

ابزار جمع‌آوری اطلاعات

داشته است و کمترین تاثیر را نیز بر افزایش میزان انگیزش کارکنان شرکت صنایع غذایی بینالود باقی گذاشته است. ضمن اینکه کنترل بهتر مدیریت و رضایت بیشتر مشتریان از این جهت در رتبه‌های دوم و سوم قرار داشته‌اند. غلامرضا رضایی فر در تحقیقی که در سال ۱۳۸۱ در موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت (وابسته به وزارت نیرو) انجام داده است به ارزیابی نتایج حاصل از استقرار سیستم تضمین کیفیت (استانداردهای ایزو) در شرکت آب و فاضلاب استان قزوین پرداخته است. این تحقیق به روش میدانی و با استفاده از ابزار پرسش‌نامه به منظور جمع‌آوری و گردآوری داده‌ها انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق مدیران و دست‌اندرکاران استقرار سیستم مدیریت کیفیت در صنعت آب و فاضلاب کشور بوده‌اند که در تحقیق شرکت نموده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که استقرار سیستم مدیریت کیفیت در صنعت آب و فاضلاب منجر به افزایش راندمان کاری و رضایت مشتریان و مصرف‌کنندگان گردیده است.

سازمان تامین اجتماعی به عنوان یک سازمان بیمه‌گر اجتماعی که مأموریت اصلی آن پوشش کارگران مزد و حقوق بگیر (به صورت اجباری) و صاحبان حرفه و مشاغل آزاد (به صورت اختیاری) است، از این قاعده مستثنی نبوده و لازم است به منظور انجام تعهدات و وظایف خود به مراجعان و مشتریان از این رقابت عقب‌نمانده و بلکه با استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت یک گام به جلو برای محقق ساختن و برآورده ساختن نیازهای مشتریان و ارباب رجوع قدم بردارد. (گزارش آشنایی با تعهدات و خدمات تامین اجتماعی، ۱۳۸۰: ۶).
باتوجه به این ضرورت پژوهش حاضر در صدد بود تا تاثیر استقرار سیستم تضمین کیفیت (ISO) را بر متغیرهای تعهد شغلی کارکنان و رضایت ارباب رجوع مورد مطالعه قرار دهد. بر مبنای فرضیه صورت بندی شده در این پژوهش احتمالاً استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت در سازمانی همچون سازمان تامین

در این پژوهش به منظور سنجش متغیر تعهد شغلی از پرسش‌نامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۰) که توسط دکتر حسین شکرکن به فارسی ترجمه گردیده است و در تحقیقات متعددی روایی و اعتبار این پرسش‌نامه (سمیعی، ۱۳۷۵؛ قائمی، ۱۳۷۵؛ فلاحتی، ۱۳۸۰؛ هاکت، بایسیو و چالدرن، ۱۹۹۴؛ مایر و آلن، ۱۹۸۴) به تایید رسیده است.

این پرسش‌نامه از ۲۴ ماده در قالب ۳ خرده مقیاس تعهد هنجاری، تعهد مستمر و تعهد عاطفی تشکیل شده است. همچنین در این پژوهش به منظور سنجش متغیر رضایت ارباب رجوع از فرم سنجش رضایت مشتریان استفاده شده است که دارای ۸ ماده بوده و ۴ خرده مقیاس وضعیت فیزیکی، رفتار کارکنان، کیفیت خدمات و نگرش مشتری می‌باشد. روایی و اعتبار این ابزار توسط طالب زاده و همکاران (۱۳۷۸) و ساروخانی (۱۳۸۱) تایید شده است.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها :

در این پژوهش به منظور تجزیه توصیفی داده‌ها از آماره‌های فراوانی، درصد، انحراف معیار و جهت تحلیل استنباطی داده‌ها از آزمون t مستقل استفاده شده است. همچنین این فرایندها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است.

نتایج و یافته‌های پژوهش :

(جدول شماره ۲) : آزمون مقایسه میانگین میزان رضایت مراجعین (به تفکیک واحد)

رضامندی مراجعین	مدیریت کیفیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی داری
واحدهای درمانی	دارای ISO	۹۲	۲۹/۱	۶/۹	۱۷۵	-۴/۴۲	۰,۰۰۰۱
	فاقد ISO	۹۰	۲۵	۵/۷۶			
واحدهای اداری	دارای ISO	۸۷	۲۱/۹	۷/۷۴	۱۶۵	۰/۱۵۲	۰,۸۸
	فاقد ISO	۸۰	۲۱/۸	۶/۳۲			
کل سازمان	دارای ISO	۱۷۲	۲۵/۷	۸/۱۵	۳۴۷	-۲/۸۷	۰,۰۰۰۴
	فاقد ISO	۱۷۷	۲۳/۵	۶/۲			

در این پژوهش دو فرضیه اصلی صورت بندی شده بود که در این قسمت به تحلیل آن‌ها می‌پردازیم. فرضیه اول عبارت بود از: "استقرار سیستم مدیریت کیفیت (ISO) در افزایش میزان رضایتمندی مراجعین واحدهای درمانی و اداری سازمان تامین اجتماعی تأثیر دارد". نتایج حاصل از تجزیه داده‌های مربوطه در جدول شماره ۲ گزارش شده است.

همانطور که آزمون t نشان می‌دهد؛ تفاوت میزان رضایتمندی مراجعین سازمان تامین اجتماعی در کل واحدهای دارای سیستم مدیریت کیفیت با واحدهای فاقد سیستم مدیریت کیفیت، معنی دار است. اما چنانچه مشهود است تفاوت بسیار زیادی بین میانگین رضایت سازمانی در واحدهای درمانی دارای ISO و فاقد ISO وجود دارد اما این ارقام در واحدهای درمانی تفاوت زیادی با هم ندارد. لذا فرضیه اول با کنترل متغیر نوع واحد در سطح خطای ۰/۰۰۱ مورد تأیید قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر استقرار سیستم مدیریت کیفیت در سازمان سبب افزایش میزان رضایتمندی مراجعین واحدهای درمانی می‌شود.

فرضیه دوم عبارت بود از: "استقرار سیستم مدیریت کیفیت (ISO) در افزایش میزان تعهد شغلی کارکنان (واحدهای درمانی و اداری) سازمان تامین اجتماعی اثر دارد". نتایج حاصل از تجزیه داده‌های مربوطه در جدول شماره ۳ گزارش شده است.

(جدول شماره ۳): آزمون مقایسه میانگین میزان تعهد شغلی کارکنان

تعهد سازمانی	مدیریت کیفیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی داری
واحد های درمانی	دارای ISO	۱۳۸	۲۵/۸	۲۵/۸	۲۰۹	-۳/۳	۰/۰۰۱
	فاقد ISO	۹۰	۲۲/۲	۲۲/۲			
واحدهای اداری	دارای ISO	۷۸	۸۷/۲	۲۳	۱۷۵	-۳/۱۶	۰/۰۰۲
	فاقد ISO	۹۹	۷۷	۲۰			
کل سازمان	دارای ISO	۲۱۶	۸۴/۴	۲۵	۴۰۳	-۴/۲۲	۰/۰۰۰۱
	فاقد ISO	۱۸۹	۷۴/۶	۲۱/۲			

شاخص تعهد شغلی نیز به طور معنی داری در واحدهای دارای ایزو میزان بالاتری را به خود اختصاص داده اند.

لذا با توجه به نتایج حاصله و با تأیید فرضیه‌های پژوهش می‌توان گفت که استقرار نظام مدیریت کیفیت در سازمان تامین اجتماعی بر افزایش تعهد شغلی کارکنان و افزایش میزان رضایت‌مندی مراجعین این سازمان تأثیرگذار بوده است. بنابراین با توجه به اهمیتی که رضایت ارباب رجوع در سازمانی مانند تامین اجتماعی دارد، پیشنهاد می‌شود مسئولان این سازمان نسبت به استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت در واحدهای فاقد این ساختار اهتمام جدی به عمل آورند. همچنین با توجه به محاسبات به عمل آمده شایسته است اولویت استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت با واحدهای درمانی باشد.

آزمون t محاسبه شده برای مقایسه میانگین میزان تعهد سازمانی در واحدهای اداری و درمانی و همچنین کل سازمان در جدول بالا ارائه شده است. مقدار t محاسبه شده در واحدهای اداری و درمانی و همچنین کل سازمان در سطح $\alpha=0/001$ معنی دار بوده و تأیید کننده تأثیر استقرار نظام مدیریت کیفیت بر تعهد شغلی کارکنان است.

نتایج جانبی

همانطور که قبلاً توضیح داده شد تعهد شغلی سه شاخص تعهد هنجاری، تعهد مستمر و تعهد عاطفی را در بر می‌گیرد. به دلیل اهمیت این مفاهیم این سه شاخص نیز در دو سیستم دارای ایزو و فاقد ایزو مورد مقایسه قرار گرفت. نتایج این مقایسه در جدول شماره ۴ نمایش داده شده است.

همانطور که اطلاعات جدول نشان می‌دهد هر سه

(جدول شماره ۴): آزمون مقایسه میانگین های شاخص های تعهد شغلی در دو سیستم

شاخص های تعهد	مدیریت کیفیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی داری
تعهد عاطفی	دارای ISO	۱۸۹	۲۸/۲	۱۲/۵	۴۰۳	-۴/۰۲	۰/۰۰۰۱
	فاقد ISO	۲۱۶	۲۳/۵	۱۰/۳			
تعهد هنجاری	دارای ISO	۲۱۳	۲۴/۸	۱۰/۳۵	۳۹۹	-۲/۲۲	۰/۰۲۶
	فاقد ISO	۱۸۹	۲۲/۷	۹/۰۷			
تعهد مستمر	دارای ISO	۲۱۶	۳۱/۷	۱۱/۶	۴۰۳	-۳/۲۰	۰/۰۰۱
	فاقد ISO	۱۸۹	۲۸/۳	۹/۰۹			

منابع و مأخذ :

- ۱- حلاج یوسفی، محمدرضا (۱۳۷۶). تاثیر اجرای ضوابط سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بر ساختار سازمانی، نشریه تحول اداری، دوره پنجم، شماره ۲۱.
- ۲- مشبکی، اصغر (۱۳۸۳)، رابطه تعهد و وجدان کاری با تحول اداری، نشریه نامه پژوهش، شماره ۵، صفحه ۱۷۵.
- ۳- حسامی زند، حسام؛ محمدنیا، علی (۱۳۸۴). جایگاه استراتژیک مدیریت ارتباط با مشتریان در زنجیره تامین اجتماعی، فصلنامه علمی تخصصی مدیریت، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، سال دوم، شماره ۵.
- ۴- زکی، محمدعلی (۱۳۸۱). بررسی تاثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی معلمان دبیرستانهای شهر اصفهان، فصلنامه مهساج، شماره ۴۲، سال یازدهم.
- ۵- بهرامی، موسی الرضا (۱۳۷۸). بررسی تاثیر استقرار سیستم تضمین کیفیت بر اساس استانداردهای بین‌المللی ایزو ۹۰۰۰ در شرکت صنایع غذایی بینالود نیشابور، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم اداری و مدیریت، دانشگاه تهران.
- ۶- رضایی فر، غلام رضا (۱۳۸۱). ارزیابی نتایج حاصل از استقرار سیستم تضمین کیفیت (استانداردهای ایزو ۹۰۰۰) در شرکت آب و فاضلاب استان قزوین، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت (وابسته به وزارت نیرو).

