

عنوان مقاله:

ارزیابی موفقیت دفاتر خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان در شهر تهران

محل انتشار:

پنجمین همایش ملی تجارت الکترونیک (سال: 1387)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

منیژه حقیقی نسب - عضو هیئت علمی دانشگاه الزهرا

شیفته جانفشان - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

خلاصه مقاله:

این تحقیق موفقیت دفاتر خدمات الکترونیک از دیدگاه شهروندان را در شهر تهران مورد ارزیابی قرار میدهد طرح مفهومی این تحقیق برگرفته از مدل موفقیت سیستمهای اطلاعاتی دلون و مک لین می باشد که براساس 6 مفهوم اصلی کیفیت اطلاعات، کیفیت خدمات، کیفیت سیستم، استفاده، رضایت شهروندان و سودمندی درک شده از دیدگاه شهروندان شکل گرفته است روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است و با استفاده از ابزار پرسشنامه در بین نمونه آماری 384 نفر از شهروندان مراجعه کننده به دفاتر خدمات دولت الکترونیکی اطلاعات لازم جمع اوری شده است برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و لیزرل 8.5 مدل تحلیل مسیر استفاده شده است نتایج به دست آمده از این پژوهش بر موفقیت دفاتر دولت الکترونیک از هریک از مولفه های تعریف شده کیفیت از دیدگاه شهروندان دلالت دارد و کیفیت سیستم تاثیر معنی دارتر و قوی تر بر استفاده و رضایت شهروندان نسبت به دو مولفه دیگر کیفیت نشان میدهد همچنین رضایت مشتریان تاثیر معنی دارتری بر سودمندی ادراکی از دیدگاه شهروندان نسبت به مولفه استفاده دارد. پیشنهاد های ارائه شده از یافته های تحقیق بیشترین کاربرد را برای مدیران دفاتر خدمات دولت الکترونیک در ارائه بهتر خدمات دارد.

کلمات کلیدی:

دولت الکترونیک، دفاتر خدمات دولت الکترونیک، کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت خدمت، رضایت شهروندان، سودمندی ادراکی از دیدگاه شهروندان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/102335>

