

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت بر اثربخشی عملیاتی با در نظر گرفتن نقش اعتماد (مورد مطالعه: دفاتر خدمات الکترونیک شهرستان رشت)

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی پژوهش در حسابداری و مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

حمیدرضا رضایی کلیدبری - استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، ایران

فاطمه ایران دوست - کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه غیرانتفاعی قدیر لنگرود، ایران

## خلاصه مقاله:

هر پژوهش علمی که انجام می گیرد بر پایه ها، ارکان و نتایج مطالعات و تحقیقات پیشین استوار است که هر پژوهشگر باید سعی نماید مرتبط ترین دستاوردهای تحقیقات پژوهشگران را شناسایی نموده تا دریابد دیگران تا چه درجه ای پژوهش مورد نظر او را بررسی کرده اند و به آن نزدیک شده اند. به عبارت دیگر چه ابعدی از مسئله پژوهش مورد پژوهش قرار گرفته و چه ابعدی بررسی نشده است. هدف از انجام این تحقیق بررسی تاثیر کیفیت بر اثربخشی عملیاتی دفاتر خدمات الکترونیک شهرستان رشت می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شهروندان مراجعه کننده به دفاتر خدمات الکترونیک شهرستان رشت می باشد که تعداد آنها نامعلوم است و نامحدود فرض می شود. برای اطمینان از گذر از مرز حداقل نمونه تعیین شده، تعداد 400 پرسشنامه به روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای در بین پاسخ دهندگان توزیع گردید، که در نهایت 384 پرسشنامه قابل استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان داد تاثیر مثبت و معناداری بین کیفیت خدمات، کیفیت اطلاعات و اعتماد بر اثربخشی عملیاتی وجود دارد. در صورتیکه نتایج فرضیه کیفیت سیستم بر اثربخشی عملیاتی رد گردید.

## کلمات کلیدی:

رضایت شهروندان، دولت الکترونیک، اعتماد، کیفیت خدمات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1036607>

