

عنوان مقاله:

تاثیر سیستم دولت الکترونیک تقاطع- کرانه ای بر رضایت مشتری از عملکرد سازمان مالیاتی

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسندگان:

راحله یزدانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی بازاریابی، موسسه آموزش عالی رحمان، رامسر، ایران

زهره علی اسماعیلی - دکتری مدیریت بازرگانی بازاریابی و مدرس گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی رحمان، رامسر، ایران

سیدعباس ابراهیمی - دکتری مدیریت تحقیق در عملیات و عضو هیات علمی گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی رحمان، رامسر، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر تاثیر سیستم دولت الکترونیک تقاطع- کرانه ای بر رضایت مشتری از عملکرد سازمان مالیاتی می باشد. این مطالعه بر اساس هدف، کاربردی و در حوزه مطالعات کمی، در حوزه پژوهشهای توصیفی قرار دارد. جامعه آماری تحقیق حاضر مودیان ادوار مالیاتی استان مازندران می باشند که مودیان مالیاتی سه شهر (رامسر، تنکابن و نشتارود) مازندران به عنوان نمونه انتخاب شدند، حجم نمونه ۳۸۴ نفر می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. از منظر نحوه جمع آوری داده ها نیز این مطالعه در زمره مطالعات کتابخانه ای و میدانی طبقه بندی میگردد. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه می باشد که در این پژوهش از پرسشنامه چن و همکاران (۲۰۱۹) برای جمع آوری داده های مربوط به مدل سیستم دولت الکترونیک تقاطع مرزی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و نیز از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. برای آزمون فرضیات تحقیق، تحلیل عاملی و مدل معادلات ساختاری و نرم افزارهای SPSS و LISREL به کار گرفته شد. نتایج فرضیه ها حاکی از آن است که کیفیت فنی، امکانات مدیریتی/ سازمانی، سازماندهی نهادی درون سازمانی سیستم های دولت الکترونیک بر رضایت مشتری از عملکرد سازمان مالیاتی تاثیر دارد. همچنین کیفیت اطلاعاتی، کیفیت خدمات، فرهنگ سازمانی شهروندمحور و نوآورانه، عدم تجربه منفی، پشتیبانی از رویه اداری، وابستگی متقابل بین نمایندگیها، اعتماد بین سازمانی دولت الکترونیک تقاطع-کرانه ای بر رضایت مشتری از اثربخشی سازمان مالیاتی تاثیر دارد و نیز کیفیت اطلاعاتی، کیفیت خدمات، فرهنگ سازمانی شهروندمحور و نوآورانه، عدم تجربه منفی، پشتیبانی از رویه اداری، وابستگی متقابل بین نمایندگیها، اعتماد بین سازمانی، دولت الکترونیک تقاطع-کرانه ای بر رضایت مشتری از کارایی سازمان مالیاتی تاثیر دارد و همچنین کیفیت اطلاعاتی، کیفیت خدمات سیستم، فرهنگ سازمانی شهروندمحور، عدم تجربه منفی، پشتیبانی از رویه اداری، وابستگی متقابل بین نمایندگیها، اعتماد بین سازمانی دولت الکترونیک تقاطع-کرانه ای بر رضایت مشتری از پاسخگویی سازمان مالیاتی تاثیر دارد و همچنین فرضیه های پشتیبانی مدیریت دولت الکترونیک تقاطع-کرانه ای بر رضایت مشتری از اثربخشی سازمان مالیاتی، پشتیبانی مدیریت دولت الکترونیک تقاطع-کرانه ای بر رضایت مشتری از کارایی سازمان مالیاتی. پشتیبانی مدیریت دولت الکترونیک تقاطع-کرانه ای بر رضایت مشتری از پاسخگویی سازمان مالیاتی تایید نشدند.

کلمات کلیدی:

دولت الکترونیک، رضایت مشتری، سیستمهای دولت الکترونیک تقاطع-کرانه ای، سازمان مالیاتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1233484>



