

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر الکترونیکی کردن خدمات شهرداری شیراز بر رضایتمندی شهروندان

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات اقتصاد، مدیریت مالی و حسابداری، دوره 6، شماره 2 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسنده:

مجتبی پریچهر - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بین الملل دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

خلاصه مقاله:

شهرداری ها به عنوان سازمان های بزرگ خدمات رسان به شهروندان در کیفیت زندگی شهری تاثیر بسزایی دارند. با تغییرات صورت گرفته در دنیای کنونی و گسترش روزافزون جامعه اطلاعاتی بسیاری از سازمان ها به دنبال استقرار و ارائه خدمات الکترونیک بوده تا هم کیفیت ارائه این خدمات را بالا برده و از طرفی رضایت شهروندان دوچندان شود. پژوهش حاضر به سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از الکترونیکی کردن خدمات مجوز ساخت و ساز و دریافت عوارض آن می پردازد. برای رسیدن به این هدف از مدل ای کوال استفاده شده است. این مدل از بعد قابلیت استفاده، تعامل خدمات و سرعت تبادل تشکیل شده است. برای جمع آوری داده ها پرسشنامه ای متشکل از این ابعاد طراحی گردید و همچنین از مصاحبه با مدیران خبره شهرداری داده های پژوهش جمع آوری شد. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شهرداری و شهروندان و پیمانکاران که با این خدمات و سایت خدمات الکترونیک سروکار دارند تشکیل می دهند. نمونه گیری به صورت حضوری صورت پذیرفته و برای تأیید روایی پرسشنامه علاوه بر نظر خبرگان در شهرداری شیراز از نرم افزار لیزرل نیز استفاده شده است. در مجموع ۲۶۷ پرسشنامه توزیع و جمع آوری شده و با توجه به اینکه نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف توزیع داده ها را نرمال نشان می داد، برای بررسی فرضیه های تحقیق از روش های پارامتریک آماری و آزمون فرض های پارامتریک با استفاده از نرم افزار spss استفاده شد. در این پژوهش از آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده ها و فرضیات بهره جسته شد. با روش آزمون و فرض و آزمون t-student تک نمونه ای مشخص شد که میانگین نظرات کاربران نسبت به سه بعد مدل برای سنجش رضایتمندی شهروندان بالاتر از میانگین فرض بوده و این بدان معناست که هر سه فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار گرفته و بنابراین خدمات الکترونیکی ارائه شده از طرف شهرداری شیراز باعث افزایش رضایتمندی شهروندان شده است. در نهایت باتوجه به نظرات کاربران و آزمون های صورت گرفته برای بهبود رضایتمندی و انجام تحقیقات آینده پیشنهادهایی ارائه شد.

کلمات کلیدی:

خدمات الکترونیک، رضایتمندی از خدمات الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1500026>

