

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر سرعت سرویس و پشتیبانی فنی بر رضایت کاربران اینترنت پرسرعت بر بستر ADSL مورد مطالعه : مشتریان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (شاتل)

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

بهروز حصاری - دانشجو کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش تجارت الکترونیک، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی دانشگاه پیام نور واحد نیشابور

هادی مولودیان - استادیار و عضو هیات علمی گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه پیام نور واحد نیشابور

خلاصه مقاله:

هدف از این مطالعه بررسی تاثیر سرعت سرویس و پشتیبانی فنی بر رضایت کاربران اینترنت پرسرعت بر بستر ADSL مورد مطالعه : مشتریان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (شاتل) است. این تحقیق کاربردی با روش توصیفی- پیمایشی از حوزه مطالعات میدانی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق، مشتریان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شاتل می باشد، که حجم جامعه نامشخص است. که سطح تحلیل در این پژوهش مشتریان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شاتل می باشند که با توجه به شیوع ویروس کوید - ۱۹ در کشور و عدم دسترسی به جامعه آماری با همکاری این سایت پرسشنامه ها به صورت آنلاین برای مشتریان ارسال شد. با توجه به نامعلوم بودن حجم جامعه، حداقل حجم نمونه به تعداد ۳۸۴ نفر مشخص گردید. براساس نمونه گیری غیر احتمالی از نوع در دسترس به توزیع و تکمیل پرسشنامه پرداخته شد. با توجه به تازگی متغیرهای تحقیق، ابزار جمع آوری اطلاعات، روایی و پایایی آن مورد آزمایش قرار گرفته است. آزمون فرضیه و تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روش رگرسیون چند متغیره و نرم افزار SPSS و PLS انجام شد. روش تحقیق از نوع مدل ساختاری؛ تجزیه و تحلیل مسیر نتیجه است. نتیجه تجزیه و تحلیل مسیر نشان می دهد که سرعت سرویس و پشتیبانی فنی بر رضایت مشتریان تاثیر مثبت و معنادار دارد. جنسیت تاثیر سرعت سرویس بر رضایت مشتریان را تعدیلگری میکند. جنسیت تاثیر پشتیبانی فنی بر رضایت مشتریان را تعدیلگری میکند.

کلمات کلیدی:

سرعت سرویس، پشتیبانی فنی، رضایت مشتریان، جنسیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1539816>

