

عنوان مقاله:

بررسی و رتبه بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات آنلاین شهرداری خوی بر اساس مدل ای-کوال

محل انتشار:

پژوهشنامه مطالعات راهبردی در علوم انسانی و اسلامی، دوره 4، شماره 51 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

توحید صابونچی - کارشناس آمار و فناوری اطلاعات شهرداری خوی، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق حاضر، شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات آنلاین شهرداری خوی می باشد. بدین منظور ارزیابی و اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات آنلاین شهرداری خوی بر پایه مدل ای-کوال انجام شده است. بدین منظور تعداد ۱۲۹ نفر از مشتریان این اداره به شیوه تصادفی انتخاب شده و پرسشنامه های تحقیق در اختیار ایشان قرار گرفت. با توجه به مدل تحقیق، ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک مشتمل بر ۱۲ بعد بوده اند که پس از جمع آوری اطلاعات توسط پرسشنامه و تایید روایی و پایایی آنها، با استفاده از آزمون های تی-استودنت تک نمونه ای مورد ارزیابی قرار گرفتند. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات آنلاین در شهرداری خوی، به طور کلی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. همچنین نتایج آزمون فریدمن نیز نشان داد که متغیر محتوای سایت بیشترین اولویت در بین ابعاد ۱۲ گانه مدل کیفیت خدمات آنلاین ای-کوال بوده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، ای-کوال، مشتریان، شهرداری خوی.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1779518>

