

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک پورتال دانشگاه پیام نور کرمانشاه

محل انتشار:

اولین همایش علمی پژوهشی علوم مدیریت و برنامه ریزی، آموزش و استاندارد سازی ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

معصومه بختیاری - گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

فرشید نمایان - گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد علوم و تحقیقات کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

خلاصه مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات، موضوع اصلی مطالعه های تجربی و مفهومی متعددی در بازار یابی خدمات شده است. کیفیت خدمات الکترونیکی نیز مفهومی است که بسیار مطالعه شده است. با این وجود، ابعاد تشکیل دهنده ی کیفیت این خدمات و مواردی که برای ارزیابی این ابعاد به کار می روند در حال تغییر هستند. سنجش کیفیت خدمات الکترونیک یکی از راهکارهایی است که به ما این امکان را میدهد تا از کیفیت استقرار کاربردهای مختلف فناوری اطلاعات و ارتباطات اعم از تجارت الکترونیک، دولت الکترومیک، بانکداری الکترونیک، آموزش الکترونیک و ... آگاه شویم. وب سایت های اطلاعاتی علمی و دانشگاهی دانش محور بوده و هدف دانشجویان و پژوهشگران از مرور گری در این وب سایت ها، دستیابی به اطلاعات مورد نیاز آنان است. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی می باشد و از نظر روش پژوهش توصیفی از شاخه ی زمینه یابی پیمایشی و تحلیل آن می باشد. جامعه آماری ما در این تحقیق شامل دانشجویان (کاربران) استفاده کننده از خدمات پورتال دانشگاه پیام نور واحد کرمانشاه می باشد. در انی پژوهش با استفاده از ابزار های آماری spss20 و با استفاده از روش های آماری شامل آمار توصیف شاخص های آمار استنباطی مانند تحلیل رگرسیون چند متغیره و T یک طرف، برای اثبات یا رد فرضیه های تحقیق مورد تجزیه و تحلیلی قرار گرفت. نرمال بودن داده ها نیز با استفاده از آزمون کولموگروف ... اسمیر نوف بررسی شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که ابعاد طراحی وب، قابلیت استفاده، دسترسی، پاسخگویی، کیفیت اطلاعات، کیفیت فنی در کیفیت خدمات الکترونیک وب سایت دانشگاه مورد نظر در این تحقیق تأثیر گذار است. همچنین نتایج حاصل از بررسی شکاف بین سطح مورد انتظار خدمات الکترونیکی و سطح دریافت شده از این خدمات نشان از در انتظار نبودن خدمات الکترونیکی وب سایت دانشگاه پیام نور واحد کرمانشاه بود.

کلمات کلیدی:

مشتری، کیفیت، کیفیت خدمات الکترونیک، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/428835>

