

عنوان مقاله:

تعیین رابطه بین ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی با میزان رضایت الکترونیکی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

حامد موقر - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی رشت

غلامرضا شجاع طلب - عضو هیئت علمی، گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی کوشیار رشت

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت الکترونیکی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل بود. روش تحقیق از نظر ماهیت کمی، از لحاظ نوع هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی قرار داشت. جامعه آماری این پژوهش را کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل در تمامی مقاطع تحصیلی به تعداد 12860 نفر تشکیل می داد که براساس فرمول کوکران 385 نفر و به روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی انتخاب گردید. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود که روایی محتوایی آن از طریق نظر متخصصان و پایایی آن برای تمامی مؤلفه های بالاتر از 70 صدم به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل سؤال و فرضیه ها از دو روش آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، نمودار، میانگین و انحراف استاندارد و آمار استنباطی از همبستگی پیرسون، استفاده شد. نتایج نشان داد که بین تمامی ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی (کارایی خدمات الکترونیکی، قابلیت اتکا، تأمین سفارش، حفظ اسرار شخصی، پاسخگویی، جبران و تماس خدمات الکترونیکی) با رضایت الکترونیکی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت، رضایت، خدمات الکترونیکی، دانشجویان، دانشگاه آزاد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/445262>

