

عنوان مقاله:

ارزیابی وضعیت کیفیت خدمات الکترونیک در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان همدان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم کشاورزی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

محمد رضا شاخصی فر - گروه مدیریت، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

حسین سلیمیان - گروه مدیریت، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش پیش رو به دنبال ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک در یک نهاد دولتی یعنی سازمان صنعت معدن و تجارت استان همدان است. در این پژوهش محقق پس از مطالعه مفاهیم بنیادی کیفیت خدمات الکترونیک، آمادگی الکترونیک و دولت الکترونیک و بررسی مدلها و شاخص های ارائه شده توسط محققان داخلی و خارجی، مدلی جامع شامل هفت بعد 26 شاخص پیشنهاد کرده و سپس به آزمون مدل پیشنهادی از طریق توزیع پرسشنامه در یک مقطه زمانی 6 ماهه در جامعه تحقیق پرداخته است. پس می توان گفت تحقیق مذکور از نظر هدف کاربردی و از نظر روش جمع آوری اطلاعات، توصیفی از نوع پیمایشی مقطعی می باشد. حجم نمونه تعیین شده برای این پژوهش 225 مورد می باشد که با بهره گیری از روشهای تحلیل عاملی و تحلیل مسیر پنج بعد یا عامل اصلی برای کیفیت خدمات الکترونیک شناسایی شده است که عبارتند از بعد سهولت بکارگیری، بعد اطلاعات، بعد امنیت و حفظ حریم شخصی، بعد قابلیت اطمینان و پاسخگویی و بعد طراحی وب سایت و ارتباطات. بر اساس میانگین بارهای عاملی و واریانس یکتایی عاملها، بعد امنیت و حریم شخصی از بیشترین میزان اولویت و اهمیت برخوردار است و ابعاد طراحی و ارتباطات، سهولت بکارگیری و قابلیت اطمینان و پاسخگویی در رده های بعد می باشند. بعد طراحی و ارتباطات از بیشترین میزان تاثیر گذاری بر کیفیت خدمات الکترونیک برخوردار است و و پس از آن عامل قابلیت اطمینان و پاسخگویی، سهولت بکارگیری، امنیت و حریم شخصی و اطلاعات ترتیب بر کیفیت خدمات الکترونیکی موثر بوده اند. در پایان با توجه به نتایج بدست آمده، محقق پیشنهاداتی را به مدیران ارشد سازمان مذکور ارائه کرده است که می تواند آنها را در ارائه خدمات الکترونیک با کیفیت بالاتر یاری رساند

کلمات کلیدی:

کیفیت، خدمت، کیفیت خدمات، خدمات الکترونیک، آمادگی الکترونیک، دولت الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/480182>

