

عنوان مقاله:

ارائه ی یک نوع شناسی از مدل های رضایت کاربران از دولت الکترونیک

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

فاطمه طاهری - دکترای مدیریت آموزشی، موسسه غیرانتفاعی نیما، محمودآباد، ایران

سیده ریحانه میرغیاثی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات-کسب و کار الکترونیک. موسسه غیرانتفاعی نیما

خلاصه مقاله:

افزایش روزافزون جمعیت از یکسو و عدم توانایی روش های سنتی و کاغذی در پاسخگویی به نیازهای شهروندان از سوی دیگر، دولت ها را برآن داشته تا از روش های جدید فناوری های الکترونیکی در جهت پاسخگویی و تامین نیازهای شهروندان استفاده کنند. یکی از بهترین و موثرترین این روش ها، ایجاد دولت الکترونیک است. تاکنون کشورهای بسیاری از خدمات دولت الکترونیک استفاده کرده اند. برخی در این راه موفق شده و برخی دیگر با شکست مواجه شده اند. اما آنچه تاکنون درعمل مورد توجه بسیاری از دولت ها بخصوص در ایران قرار نگرفته، عامل رضایت کاربران از دولت الکترونیک است. عاملی حیاتی که نقش اساسی در موفقیت دولت ها ایفا می کند. در این مقاله ابتدا به مفاهیم دولت الکترونیک و رضایت کاربران پرداخته و سپس مدل های رضایت کاربران را بررسی می کنیم. سپس با بررسی نظرات محققان در پژوهش های پیشین به شناسایی عوامل رضایت در ایران می پردازیم. روش جمع آوری اطلاعات در این مقاله، استفاده از منابع کتابخانه ای و اینترنتیو ترکیب نظرات صاحب نظران مختلف است.عوامل شناسایی شده شامل: وفاداری، انتظارات، کیفیت درک شده، اعتماد، سهولت استفاده، و امنیت است. در پایان دوره های آموزشی خدمات الکترونیکی کاربران به عنوان یک عامل مهم رضایت به مسئولین پیشنهاد می شود

کلمات کلیدی:

نوع شناسی، رضایت کاربران، دولت الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/503435>

