

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین جبران و تماس خدمات الکترونیکی با رضایت الکترونیکی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

حامد موقر - کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، رشت، ایران

غلام رضا شجاع طلب - عضو هیات علمی دانشگاه موسسه آموزش عالی کوشیار رشت، گروه مدیریت، رشت، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین جبران و تماس خدمات الکترونیکی و رضایت الکترونیکی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل است. روش تحقیق از نظر ماهیت کمی، از لحاظ نوع هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل در تمامی مقاطع تحصیلی به تعداد 12860 نفر تشکیل می دهد که بر اساس فرمول کوکران 385 نفر به صورت 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 مولفه ها بالاتر از 70 صدم به دست آمد. تحلیل سوال و فرضیه ها از دو روش آمار توصیفی شامل؛ فراوانی، درصد، نمودار، میانگین و انحراف استاندارد و آمار استنباطی شامل آماره کولموگروف- اسمیرنف، همبستگی پیرسون، آماره فریدمن و رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج نشان داد که بین تمامی ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی (جبران و تماس خدمات الکترونیکی) با رضایت الکترونیکی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد

کلمات کلیدی:

کیفیت، رضایت، خدمات الکترونیکی، دانشجویان، دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/620514>

