

## عنوان مقاله:

ارزیابی رضایت از کیفیت خدمات الکترونیک در دانشگاه پیام نور کرج با استفاده از مدل SERVQUAL

## محل انتشار:

همایش ملی نقش مدیریت استراتژیک و سیستم‌های اطلاعاتی حسابداری در اقتصاد مقاومتی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

طاهره حسینی - دانشجویی کارشناسی ارشد رشته مدیریت

حبیب الله دانایی - استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

شهرام هاشم نیا - استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

داور محمدی - مربی گروه حسابداری دانشگاه پیام نور

## خلاصه مقاله:

در این تحقیق، تلاش شد که پیرامون ادراکات مشتری (کاربران) از کیفیت خدمات آن لاین (وب سایت) دانشگاه پیام نور کرج، شناخت کسب شود که براساس چارچوب و مدل مفهومی مورد نظر مورد تحلیل قرار گرفته است. اساس تدوین فرضیه های تحقیق، مدل کیفیت خدمات آن لاین (e-SERVQUAL) ارایه شده توسط ذی سمل و همکارانش، بوده است. این پژوهش دارای یک فرضیه اصلی کیفیت خدمات آن لاین دانشگاه پیام نور کرج در حد مطلوبی می باشد. و پنج فرضیه فرعی می باشد که روابط میان متغیرهای کیفیت خدمات آن لاین (کارایی، قابلیت اعتماد، انجام تعهدات و رازداری) را مورد بررسی قرار داده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کاربرانی می شود که در تمامی نقاط کشور از سایت دانشگاه پیام نور کرج اقدام به دریافت خدمات می نمایند. در این تحقیق، روش نمونه گیری با توجه به حجم جامعه آماری که حدوداً 17000 نفر هستند و با استفاده از روش کوکران به منظور تهیه 196 پرسشنامه تعداد 220 پرسشنامه توزیع گردید. در این پژوهش جهت گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات آن لاین استفاده شده است که روایی آن مورد تایید کارشناسان و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ 0.95 / مورد تایید قرار گرفته است. جهت تجزیه تحلیل داده ها داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است که در دو سطح تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی انجام گرفت. نتایج به دست آمده از تحقیق نشان دهنده این است که کارایی و انجام تعهدات کیفیت خدمات آن لاین (وب سایت) دانشگاه پیام نور در حد مطلوبی نمی باشد و قابلیت اعتماد، پاسخگویی و رازداری کیفیت خدمات آن لاین (وبسایت) دانشگاه پیام نور کرج در حد مطلوبی می باشد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت، کیفیت خدمات، e-SERVQUAL، کارایی، قابلیت اعتماد، رازداری، پاسخگویی، تعهدات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/661960>

