

عنوان مقاله:

اثر بخشی کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمانی

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

کمال باقرزاده هوشمندی - مربی - گروه ارومیه نور پیام، دانشگاه حسابداری و مدیریت

بهرام مولودزاده حقویران - کارشناسی پیوسته مدیریت بازرگانی چند بخشی، دانشگاه پیام نور، ارومیه، ایران،

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر به منظور بررسی تاثیر کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان انجام گرفته است. جامعه آماری آن را کارکنان مدیریت درمان تامین اجتماعی آذربایجان غربی تشکیل داده اند. حجم نمونه آماری به روش فرمول کوکران به تعداد 150 نفر انتخاب گردید. روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی بوده است. $(n = 150; N = 240)$. (ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه های استاندارد کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوال و عملکرد سازمانی اچيو بوده است. نتایج تحلیل داده ها نشان داد که، ضریب مسیر بین کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمانی 0/76 بوده است یعنی 76 درصد از تغییرات عملکرد سازمانی توسط کیفیت خدمات دولت الکترونیک تبیین می شود. همچنین مولفه های کیفیت (پاسخگویی، همدلی، تضمین، اطمینان و فیزیکی) به ترتیب به میزان: 0/52 ، 0/57 و 0/49 و 0/53 و 0/48 درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تشریح می کنند.

کلمات کلیدی:

عملکرد سازمانی، کیفیت خدمات، تضمین، اطمینان، همدلی، فیزیکی، پاسخگویی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/680477>

