

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر در موفقیت ارائه خدمات الکترونیکی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی نظام اداری الکترونیکی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

مهرداد علیرضایی - دانش آموخته ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

خلاصه مقاله:

یکی از آرمان های در حال تحقق در عصر اطلاعات واژه خدمت رسانی الکترونیکی است ، که عبارت است از نوآوری در ارائه خدمات عمومی با استفاده از فناوری اطلاعات . هدف این پژوهش توسعه مدلی برای شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر در موفقیت ارائه خدمات الکترونیکی است بطوریکه این عوامل بتواند زمینه گسترش هر چه بیشتر استفاده از خدمات الکترونیکی توسط شهروندان را در جامعه فراهم نماید . در این مقاله برای شناسایی فاکتورهای مهم موفقیت در ارائه خدمات الکترونیکی از نشریات منتشر شده معتبر جهانی سال 2000 تا 2006 و برای اولویت بندی این عوامل از مطالعه اکتشافی ارزش مشتری ، اینترنتی ترک زاده و دهیلون از نظر 310 متخصص انفورماتیک و وکاربرانی که در استان مرکزی با ارائه خدمات آشنایی دارند ، استفاده نموده و بر این اساس مدل مفهومی آنالیز تصمیم با دو مفهوم اولیه و ثانویه طراحی شده است. این مدل به وسیله روش تحلیل عاملی اکتشافی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در پایان با در نظر گرفتن چارچوب اصلی پژوهش، نتیجه گیری و پیشنهاداتی ارائه گردیده است تا شاهد موفقیت روزافزون ارائه خدمات و استفاده از آن توسط شهروندان در کشور باشیم.

کلمات کلیدی:

شناسایی عوامل مؤثر ، موفقیت خدمات الکترونیک ، شهروند

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/72053>

