

عنوان مقاله:

طراحی الگوی راهبردی ارزیابی رضایت مشتریان در سیستم های مدیریت فرآیند کسب و کار

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، دوره 7، شماره 25 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

سید حسین سیادت - دانشگاه شهید بهشتی.

علیرضا طالب پور - دانشگاه شهید بهشتی.

مژده رجایی - دانشگاه شهید بهشتی.

خلاصه مقاله:

در میان شکل های ارزیابی موفقیت سیستم های اطلاعاتی، رضایت کاربر نهایی یکی از کاربردی ترین معیارهاست. در این پژوهش، بررسی عوامل موثر بر رضایت کاربران در سیستم های مدیریت فرآیند کسب و کار بر مبنای مدل موفقیت دلون و مک لین و نیز مدل رضایت سهین و شلی مد نظر است. پنج عامل تاثیرگذار بر رضایت و فایده ادراک شده کاربران از جمله کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت خدمات، انعطاف پذیری و توانایی کار با سیستم در قالب یک مدل بررسی شد. جامعه آماری شامل کاربران سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار بانک کشاورزی تهران، و نمونه شامل 291 نفر از این افراد بود. ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه و از آزمون های همبستگی و رگرسیون خطی و نرم افزار SPSS برای برآورد رابطه استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که کیفیت سیستم بیشترین تاثیر را بر متغیرهای وابسته پژوهش دارد و پس از آن کیفیت اطلاعات در رتبه دوم است. تاثیر توانایی کار با سیستم، انعطاف پذیری و کیفیت خدمات نیز بر رضایت کاربران و فایده ادراک شده آنها اثبات شد و در مجموع فرضیه های پژوهش تایید شدند.

کلمات کلیدی:

سیستم های اطلاعاتی، مدیریت فرآیندهای کسب و کار، رضایت کاربران، مدل دلون و مک لین، مدل سهین و شلی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/916545>

