

عنوان مقاله:

بررسی اثرات کیفیت خدمات الکترونیک بر سطح رضایت مخاطبان با استفاده از معیارهای E-S-QUAL و E-RecS-QUAL در سازمان تامین اجتماعی گیلان

محل انتشار:

شانزدهمین همایش ملی پژوهش های نوین در علوم و فناوری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

سید محمد میرمحمدی - عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور تهران غرب

اوژن کریمی - عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور تهران غرب

هادی اخوان خداهری - کارشناسی ارشد مدیریت فن آوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور تهران غرب

خلاصه مقاله:

در سالیان اخیر با توسعه ابزارهای نوین و ارزشمند فناوری اطلاعات و ارتباطات امکانات گسترده و ابعاد جدیدی در حوزه رقابت و نوآوری برای سازمان ها فراهم شده است. تنگناها و فشارهای رقابتی سازمان های خدماتی را وادار کرده تا از طریق بهبود فرآیندها به کاهش هزینه ها و افزایش کارایی و اثربخشی، جلب رضایتمندی بیشتر مشتریان، سهم بازار، سود بیشتر و در نهایت بقا بیندیشند. بسیاری از سازمان های خدماتی توجه خاصی به مفهوم کیفیت خدمات الکترونیک بعنوان عاملی حیاتی در ایجاد و حفظ مزیت رقابتی دارند. در این راستا پایش و بهبود مستمر کیفیت خدمات الکترونیک می تواند عاملی مهم و تاثیرگذار باشد. در پژوهش حاضر به بررسی اثرات کیفیت خدمات الکترونیک با استفاده از معیارهای 4 QUAL-S-E و 5 QUAL-RecS-E بر سطح رضایتمندی مخاطبان تامین اجتماعی استان گیلان می پردازیم. باتوجه به اینکه تحقیق در یک سازمان واقعی انجام می گیرد، از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری مخاطبان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان و حجم نمونه 196 نفر می باشد. داده ها و اطلاعات تحقیق به روش میدانی و کتابخانه ای با استفاده از ابزار پرسشنامه و از روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس گردآوری شد. برای تحلیل مسیر و آزمون فرضیه ها از مدل معادلات ساختاری استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده ها در سطح آمار توصیفی و استنباطی با کمک نرم افزارهای SPSS و Smart PLS انجام شد. نتایج حاصل از این تحقیق حاکی از آن است که تمامی ابعاد اصلی و جبرانی کیفیت خدمات الکترونیک بر سطح رضایتمندی مخاطبان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان تاثیر مثبت و معنی دار دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، معیار E-S-QUAL، معیار E-RecS-QUAL، رضایتمندی مخاطبان، سازمان تامین اجتماعی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/932711>

