

عنوان مقاله:

بررسی رابطه کیفیت خدمات الکترونیک و رضایتمندی دانشجویان (مورد مطالعه: دانشگاه یزد)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت صنعتی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

زهرا ثابت - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی- تولید. دانشگاه علم و هنر یزد

سید محمود زنجیرچی - مدیر گروه مدیریت صنعتی دانشگاه یزد

خلاصه مقاله:

امروزه، بکارگیری خدمات الکترونیک یک مزیت رقابتی در موفقیت سازمان ها محسوب می شود. از دیگر سو به دلیل مباحث رقابتی جدیدی که در بسیاری از دانشگاه های ایران به وجود آمده، آنها را در یک فرآیند تغییر درگیر نموده که بر این اساس آنها سعی می کنند تا با تطبیق خود با این مباحث جدید، رضایت بیشتری را برای دانشجویان و مشتریان خود فراهم کنند. در این راستا، پژوهش حاضر با هدف سنجش کیفیت خدمات الکترونیک دانشگاه یزد انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش را دانشجویان دانشگاه یزد در سال 1397 تشکیل می دهند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک استفاده شده که بر اساس مولفه های هر یک از متغیرهای پژوهش طراحی شده است. به منظور آزمون فرضیات تحقیق، از آزمون های آماری t استودنت و آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که وضعیت کیفیت خدمات الکترونیک دانشگاه یزد در حالت کلی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. همچنین بین کیفیت خدمات الکترونیک دانشگاه یزد و رضایت دانشجویان رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، کیفیت خدمات الکترونیک، رضایت الکترونیک، مدل ایکوآل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/937876>

