

عنوان مقاله:

تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر وفاداری الکترونیک مخاطبین دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری شیراز

محل انتشار:

سومین کنفرانس حسابداری و مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

حسین نریمانی - مدیر امور اداری شهرداری منطقه ۱۱ شیراز

محمدحسین پاک سرشت - کارشناس تعمیر و نگهداری شهرداری منطقه ۱۱ شیراز

امیر ضیایی پور - کارشناس امور اداری سازمان حمل و نقل ریلی شهرداری شیراز

خلاصه مقاله:

این مقاله به بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر وفاداری الکترونیک مخاطبین دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری شیراز پرداخته است. این پژوهش از نوع کاربردی و ماهیت آن توصیفی-همبستگی است. جامعه مورد مطالعه مراجعه کنندگان به دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری شیراز در بازه زمانی 6 ماه اول سال 1399 بوده است. نمونه مورد مطالعه بر اساس فرمول کوکران در جامعه نامحدود و انتخاب تصادفی ساده در دسترس بوده است. ابزار گردآوری داده های مورد نیاز پژوهش پرسشنامه بوده است. تجزیه و تحلیل داده های پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه 24 توسط آزمون همبستگی پیرسون بوده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده های پژوهش نشان داده است که کیفیت خدمات الکترونیک بر وفاداری، رضایت و اعتماد الکترونیک مخاطبین دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری شیراز تاثیر داشته است و همچنین باعث کاهش میزان شکایت مراجعان گردیده است.

کلمات کلیدی:

اعتماد الکترونیک، رضایت، وفاداری.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1160711>

