

چکیده

باتوجه به انتظارات ارباب رجوع از دادگستری ارائه خدمات نامناسب موجب نارضایتی ارباب رجوع و در نتیجه باعث کاهش اعتبار سازمان می شود. جلب رضایت ارباب رجوع از اهداف اصلی سازمان ها به شمار می رود و در راستای دستیابی به این هدف باید نیازهای ارباب رجوعان به درستی شناسایی شود و از آن در طراحی و ارائه خدمات استفاده گردد. این تحقیق براساس ماهیت توصیفی از نوع همبستگی و به لحاظ هدف کاربردی است. روش گردآوری داده‌ها میدانی بوده است. به منظور گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر ارباب رجوعیان دادگستری استان گیلان می باشند و ۴۱۵ نفر از آن ها به عنوان نمونه‌ی تحقیق از طریق فرمول کوکران برای جامعه نامحدود به دست آمد. روش نمونه برداری در تحقیق حاضر، غیر احتمالی در دسترس بوده است. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ بهره برداری شد که برای همه‌ی متغیرها بالاتر از ۰/۷ بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از معادلات ساختاری از نرم افزارهای SPSS و LISREL استفاده شد. تمامی فرضیه‌ها تحقیق به لحاظ آماری مورد تأیید قرار گرفتند که عبارتند از تأثیر (کیفیت خدمات الکترونیکی بر اعتماد ارباب رجوع، اعتماد بر رضایت ارباب رجوع، که کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت ارباب رجوع از طریق اعتماد، کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت ارباب رجوع) است. نتایج حاکی از آن است بیش ترین شدت تأثیر مربوطه به تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر اعتماد ارباب رجوع و کم ترین شدت تأثیر مربوط به کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت ارباب رجوع بوده است

واژگان کلیدی: اعتماد ارباب رجوع، رضایت ارباب رجوع، کیفیت خدمات الکترونیک،