

تأثیر توانمندسازی مشتریان بر موفقیت دولت الکترونیک (مطالعه موردی دفاتر پلیس 10 استان گیلان)

سحر ملارودی*، 169،

1395-06-31

هدف انجام تحقیق حاضر، بررسی تأثیر توانمندسازی مشتریان بر موفقیت دولت الکترونیک است. جامعه آماری این تحقیق مشتریان دفاتر پلیس 10 استان گیلان بوده که تعداد آن نامحدود است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، 384 نفر تعیین گردیده است. شیوه نمونه گیری نیز غیراحتمالی در دسترس است. بدین صورت که از بین مشتریان دفاتر پلیس 10 استان گیلان، 384 پرسشنامه که در دسترس محقق بودند پخش و جمع آوری گردید. پژوهش حاضر بر اساس هدف از نوع کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، تحقیقی توصیفی و از نوع همبستگی است. روش گردآوری اطلاعات میدانی، ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بر گرفته از هاسیم و ریموند (2015) و روش تجزیه و تحلیل داده ها، از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده میشود. روایی تحقیق با استفاده از روایی محتوا از طریق جمعی از صاحب نظران و خبرگان مورد سنجش قرار گرفت. پایایی تحقیق نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ سنجیده و تایید گردید. پس از بررسی توصیفی متغیرها به منظور بررسی فرضیه ها، از تکنیک تحلیل ساختارهای عاملی و تحلیل مسیر استفاده شد و با استفاده از نرم افزار AMOS18 ضرایب مسیر برای متغیرها بررسی گردید و مدل عملیاتی تحقیق ارائه گردید. نتایج تحقیق نشان داد که شخصی سازی بر اعتماد و اطمینان مشتریان اثرگذار است، شخصی سازی بر توانمندسازی مشتریان اثرگذار است، اعتماد و اطمینان بر توانمندسازی مشتریان اثرگذار است و توانمندسازی مشتریان بر روی موفقیت دولت الکترونیک اثرگذار است.

کلمات کلیدی : موفقیت دولت الکترونیک ، شخصی سازی بر توانمندسازی مشتریان، اعتماد و اطمینان

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)