

تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت باتوجه به نقش اعتماد (مورد مطالعه: دادگستری های استان گیلان)

پروا صفری *,168,

1396-6-14

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 داده ها 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 415 نفر از آن ها به عنوان نمونه 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 همه متغیرها بالاتر از 7/0 بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از معادلات ساختاری از نرم افزارهای SPSS و LISREL استفاده شد. تمامی فرضیه ها 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 وازگان کلیدی: اعتماد ارباب رجوع، رضایت ارباب رجوع، کیفیت خدمات الکترونیک،

کلمات کلیدی : وازگان کلیدی: اعتماد ارباب رجوع، رضایت ارباب رجوع، کیفیت خدمات الکترونیک،

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

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