

عنوان مقاله:

مدل ارزش گذاری خدمات الکترونیکی نهادهای عمومی (مطالعه موردی شهرداری تهران)

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت صنعتی، دوره 17، شماره 55 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 33

نویسندگان:

محمد علی خاتمی فیروزآبادی - استاد، دانشگاه علامه طباطبائی

عباس عباسی آذر - دانشجوی دکتری، دانشگاه علامه طباطبائی، دهکده المپیک، تهران، ایران.

محمد رضا تقوا - دانشیار، دانشگاه علامه طباطبائی، دهکده المپیک، تهران، ایران.

کامران فیضی - استاد دانشگاه علامه طباطبائی، دهکده المپیک، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

در این تحقیق با ترکیب روش های کمی و کیفی اقدام به تهیه مدلی سه متغیره برای ارزشگذاری خدمات الکترونیک سازمانهای ارائه دهنده خدمات الکترونیکی عمومی و مطالعه موردی سامانه صدور مجوز سالیانه طرح ترافیک که تماما به صورت الکترونیک عرضه می گردد، شده است. مبنای تدوین مدل مذکور، استفاده از نظرات گروه خبره (با استفاده از روش دلفی)، تعیین روابط بین متغیرها (با استفاده از تکنیک دیمتل) و در نهایت استفاده از روش تحلیل عاملی تاییدی برای تایید روایی سازه. برای این تحقیق 4 فرضیه شامل: استفاده از نظر مشتریان، محاسبه هزینه های سخت افزاری، نرم افزاری و اداری تعیین شد. دو متغیر نخست کمی بوده و داده های آن از دفاتر مالی استخراج شده است. اما، متغیر سوم کیفی بوده و از طریق رابطه همبستگی با دو متغیر قبلی اقدام به تعیین ارزش کمی برای آن شده است. یافته های این تحقیق هم جهت با تحقیقات گذشته شامل مطالعات گانت و همکاران می باشد.

کلمات کلیدی:

خدمات الکترونیکی، ارزش گذاری، قیمت گذاری، ارزیابی، سازمان های غیر انتفاعی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1026495>

