

عنوان مقاله:

رتبه بندی شاخصهای رضایتمندی مشتریان از خدمات الکترونیک و قصد استفاده مجدد در فروشگاه های آنلاین شهرداری مشهد

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

عیسی یزدان شناس - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع گرایش سیستمهای مالی، مشهد، ایران

مهدی مهری - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع گرایش سیستمهای مالی، مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه تجارت الکترونیک یکی از مسائل مطرح در کسب و کار است. از آنجا که خرید اینترنتی در ایران موضوعی نوظهور و حجم زیادی از خرید و فروش در سراسر دنیا، به صورت الکترونیکی انجام میپذیرد؛ کشور ما نیز در آینده ای نزدیک، ناگزیر از پذیرش و به کارگیری آن خواهد بود. هدف از این تحقیق، رتبه بندی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان از خدمات الکترونیک و قصد استفاده مجدد در فروشگاه های زنجیره ای آنلاین شهرداری مشهد است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش مشتریان میباشند که از خدمات یکی از فروشگاه های آنلاین فعال استفاده کرده باشند، تشکیل داده اند که از این تعداد، با استفاده از فرمول کوکران جامعه نامحدود آماری، ۳۸۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی و از نوع کاربردی است. طرح نمونه گیری، غیراحتمالی بوده و از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شده است. همچنین برای سنجش متغیرهای تحقیق، از پرسشنامه با طیف ساعتی استفاده شده که روایی و پایایی آن با استفاده از روایی صوری و سازه و نیز نرخ ناسازگاری تایید قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Expert Choice استفاده گردیده و نتایج بدست آمده حاکی از آن است که از شاخصهای انتظار تلاش، تاثیرات اجتماعی و تسهیل شرایط به ترتیب در جایگاه اول تا سوم قرار دارد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی مشتریان، خدمات الکترونیک، قصد استفاده مجدد، روش ای ج پی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1565010>

