



وزارت علوم تحقیقات و فن آوری
دانشگاه جامع پیام نور استان فارس
مرکز شیراز

پایان نامه

برای دریافت کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

عنوان:

بررسی و ارزیابی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات دهی الکترونیکی شرکت
قطارهای مسافری رجاء

استاد راهنما : آقای دکتر محسن جاجرمی زاده

استاد مشاور : سرکار خانم ملیحه نیک کار

مؤلف: مصطفی سوختانلو

زمستان 1386 تا پاییز 1388

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور
بسمه تعالی

تصویب پایان نامه / رساله

پایان نامه تحت عنوان: بررسی و ارزیابی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات دهی الکترونیکی شرکت قطارهای مسافری رجاء

که توسط مصطفی سوختانلو در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده

است مورد تأیید می باشد. تاریخ دفاع: 88/9/25 نمره: 18
درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیأت داوران:

<u>نام و نام خانوادگی</u>	<u>هیأت داوران</u>	<u>مرتبه علمی</u>	<u>امضاء</u>
1-دکتر محسن جاجرمی زاده	استاد راهنما	استادیار	
2-سرکار خانم ملیحه نیک کار	استاد مشاور	مربی	
3-دکتر جعفر جهانی	استاد داور	استادیار	
4-دکتر علیرضا موغلی	نماینده تحصیلات تکمیلی	دانشیار	

تقدیم به:

آستان مقدّس حضرت علی بن موسی الرضا (ع)
که موجب سرافرازی جهان اسلام و افتخار ما ایرانیان است.

تقدیم به پدر و مادرم که همواره با زحمتهای گرانقدرشان پشوانه
من بودند و خواهر عزیزم که با تلاش بسیار، کمک زیادی برای من
انجام دادند.

هوالشکور

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس خدایی را سزااست که پروردگار جهانیان است. در آغاز برآستان ملکوتی رب العالمین، که از روی رحمت بی حسابش، التفات همجواری با آستان مقدس امام رضا را به من اعطا نمود، سجده شکر می گذارم. اگر لازم است که شکر گذار خالق باشیم، باید از مخلوق او نیز شاکر باشیم، از کسانی که در این تحقیق به من کمک کرده اند و هدفی خالص داشتند، قدردانی می کنم. در ابتدا از استاد گرانقدر و عزیز آقای دکتر محسن جاجرمی زاده که با راهنمایی و عنایت بی شماری به من کمکهای فراوانی کردند، قدردانی می کنم. همین طور از سرکار خانم ملیحه نیک کار که با یادآوریها و انتقادات ارزنده شان راهنمای من بودند، تشکر می کنم. همچنین از کارکنان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی که با برخورد شایسته و تهیه کتابها و مقالات و نمایه های مربوط به این تحقیق، من را یاری نمودند قدردانی می کنم. همچنین از روابط عمومی شرکت قطارهای مسافری رجاء که در زمینه بومی سازی سؤالات پرسشنامه و ارزیابی آن و تهیه مطالب مربوط به شرکت رجاء مساعدت نمودند تشکر می کنم. در نهایت از تمام کسانی که مرا در به ثمر رساندن این پژوهش یاری نمودند تشکر می کنم.

چکیده

موضوع بررسی این پایان نامه ((بررسی و ارزیابی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات دهی الکترونیکی در شرکت قطارهای مسافری رجاء است)). در میان مدلها و ابزارهای مختلف سنجش خدمات الکترونیک، مناسب ترین مدل یعنی E-Qual (ای کوال) را برای استفاده در این پایان نامه انتخاب شده است. در این تحقیق سوال اصلی این است که « آیا شهروندانی که از خدمات دهی الکترونیکی شرکت قطارهای مسافری رجاء استفاده نموده اند از این خدمات رضایت دارند؟ ». برای رسیدن به پاسخ سوال اصلی آنرا در چارچوب سه فرضیه مورد آزمون قرار دادیم. فرضیه اول: « قابلیت استفاده از خدمات الکترونیکی شرکت قطارهای مسافری رجاء از دیدگاه استفاده کنندگان رضایت بخش است. » فرضیه دوم: « کیفیت اطلاعات وب سایت شرکت قطارهای مسافری رجاء از دیدگاه استفاده کنندگان رضایت بخش است. » فرضیه سوم: « تعامل خدمات وب سایت شرکت قطارهای مسافری رجاء از دیدگاه استفاده کنندگان رضایت بخش است. » سه بُعد بر اساس فرضیه ها خواهیم داشت: (1) قابلیت استفاده (2) کیفیت اطلاعات (3) تعامل خدمات، نوع تحقیق کاربردی و روش تحقیق، روش توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری عبارت است: « کلیه شهروندانی است که حداقل یک مرتبه شخصاً از طریق وب سایت شرکت قطارهای مسافری رجاء اقدام به خرید بلیط اینترنتی کرده اند. روش نمونه گیری به علت نداشتن جامعه آماری از نوع نمونه برداری هدفدار قضاوتی تعیین شد. حجم نمونه تحقیق 382 نفر تعیین گردید. پایایی تحقیق نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ برای بعد اهمیت 0/872 و برای بعد عملکرد 0/896 می باشد. نتایج تحقیق نشان می دهد که 69% درصد از کاربران از قابلیت استفاده و 85% درصد کاربران از کیفیت اطلاعات و 92% درصد کاربران از تعامل خدمات دهی الکترونیکی وب سایت شرکت قطارهای مسافری رجاء رضایت داشتند.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات

1-1-1-مقدمه	1
2-1-بیان مساله	2
3-1-اهمیت موضوع	3
4-1-اهداف تحقیق	4
فصل دوم: ادبیات تحقیق	
1-2-مبانی نظری تحقیق	6
1-1-2-آشنایی با مفاهیم کیفیت	6
کیفیت	6
اصول اساسی کیفیت	8
مفهوم خدمات	13
2-1-2-مفهوم کیفیت خدمات	10
مشتری کیست	11
مشتری	11
سطوح رضایت مشتری	12
کیفیت خدمات	12
کیفیت خدمات بخش عمومی	13
ابعاد مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی	13
3-1-2-سنجش کیفیت خدمات	14
اجزای مقیاس کیفیت خدمت	15
مدل کیفیت خدمت SERVEQUAL	16
سرو کوال	17
تحلیل شکاف	18
سایر مدلها	18
4-1-2-آشنایی با مفاهیم دولت الکترونیک	19
1-4-1-2-مقدمه	19
چگونگی پیدایش اینترنت	20

ث

اینترنت چیست؟	20
---------------	----

20	سیر تحول اینترنت
22	مزایای استفاده از اینترنت
23	عوامل کلیدی در طراحی مؤثر وب سایت
24	موتورهای جستجو
25	مشتری اینترنتی
28	مهمترین مزایای شهر الکترونیک
29	تاریخچه تجارت الکترونیک
29	مزایای تجارت الکترونیکی
30	2-1-5- دولت الکترونیک
30	وظایف دولت
31	تعاریف دولت الکترونیک
33	عوامل ایجاد دولت الکترونیک
34	مدل‌های اطلاع رسانی و ارائه خدمات دولت الکترونیکی
34	(1) مدل انتشاری
34	(2) مدل جریان اطلاعات حساس
34	(3) مدل تحلیل مقایسه ای
35	(4) مدل مشارکت عمومی
38	امور اصلی شهروندان
38	امور اصلی شرکتها
40	مزایای دولت الکترونیک
41	سنخ شناسی (Typology) خدمات دولت الکترونیک
42	استراتژی های لازم برای دولت الکترونیک
43	مدلهای به کارگیری دولت الکترونیک
44	خدمات عمومی الکترونیک
47	2-1-6- دولت الکترونیک در ایران
48	گامهای ایران در راه توسعه فناوری اطلاعات
49	اقدامات انجام شده
ج	
50	مشکات و نارسایی ها
51	سنجش خدمات عمومی الکترونیک

51 معیارهای سنجش دولت الکترونیک
52 سطح سنجش
52 ده پرسش در زمینه اندازه گیری
53 مدل سازمان ملل
56 وضعیت اینترنت در ایران
58 شرکت قطارهای مسافری رجاء
60 معرفی
62 برخی از موفقیت‌ها و دست آوردهای رجاء
63 اطلاعات مورد نیاز مسافرت با قطار
63 بلیت قطار
64 سیستم رایانه‌ای اطلاع‌رسانی و ارتباطات مردمی 139
65 نمودار سازمانی
66 تهیه بلیت از مراکز فروش
67 مراحل تهیه بلیت
69 بلیت نیم بها
69 استرداد بلیت در مراکز فروش
69 استرداد بلیت اینترنتی
70 یاد آوریهای مهم
71 حقوق متقابل مسافران و شرکت رجاء
72 سایت رجاء
73 نقشه نواحی
74 معرفی انواع قطارها و واگن‌ها
74 قطارهای ویژه
74 قطارهای عمومی
75 2-2-پیشینه تحقیق
75 2-2-1- تحقیقات داخلی
75 2-2-2- نقد تحقیقات داخلی
چ	
75 2-2-3- تحقیقات خارجی
77 2-2-4- نقد تحقیقات خارجی

78 چارچوب نظری مدل و فرضیه های تحقیق
82 مدل ای کوال
83 مدل مفهومی تحقیق
85 فرضیات تحقیق
85 فرضیه اول
85 فرضیه دوم
85 فرضیه سوم
85 شاخص های اندازه گیری فرضیه اول
86 شاخص های اندازه گیری فرضیه دوم
86 شاخص های اندازه گیری فرضیه سوم
87 تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح
	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
91 مقدمه
92 1-3- روش تحقیق
92 2-3- جامعه آماری
93 جامعه آماری در دسترس نیست
93 3-3- نمونه و روش نمونه گیری
93 نمونه برداری غیر احتمالی
93 نمونه برداری هدف دار
95 دلایل استفاده از روش نمونه گیری هدف دار قضاوتی
96 روش تعیین حجم نمونه
97 4-3- روشهای جمع آوری اطلاعات
97 توزیع پرسش نامه در بخشهای مختلف نمونه آماری
97 پرسشنامه
98 5-3- روایی پرسش نامه تحقیق
100 پایایی پرسش نامه تحقیق
101 6-3- فنون تحلیل داده ها

ح

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

103 مقدمه
-----	-------------

104	1-4-تحلیل آمار توصیفی
105	1-1-4-جنسیت پاسخ دهندگان
106	2-1-4-سن پاسخ دهندگان
107	3-1-4-تحصیلات پاسخ دهندگان
109	4-1-4-درآمد پاسخ دهندگان
110	5-1-4-تاہل پاسخ دهندگان
113	6-1-4-آمار توصیفی سوالات پرسشنامه
115	7-1-4-بررسی وضعیت موجود و مطلوب سوالات پرسشنامه
115	2-4-تحلیل آماراستنباطی
115	1-2-4-تحلیل فرضیه های پژوهش
115	1-1-2-4-فرضیه اصلی
116	2-1-2-4-آزمون فرضیه اول
118	3-1-2-4-آزمون فرضیه دوم
120	4-1-2-4-آزمون فرضیه سوم
122	2-2-4-آزمون های جمعیت شناسی
122	3-2-4-آزمون جنسیت
123	4-2-4-آزمون گروه های سنی
124	5-2-4-آزمون سطح تحصیلات
125	6-2-4-آزمون سطح درآمد
126	7-2-4-آزمون شاخصهای فرضیه های اول و دوم وسوم
129	8-2-4-رتبه بندی فرضیه ها
130	9-2-4-بررسی سهم هر یک از فرضیه ها
132	خلاصه فصل چهارم
	فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهاد ها
134	مقدمه
134	1-5-فرضیه اصلی
135	فرضیه اول
	خ
135	فرضیه دوم
136	فرضیه سوم

136	شاخص های اندازه گیری در فرضیه اول
137	شاخص های اندازه گیری در فرضیه دوم
138	شاخص های اندازه گیری در فرضیه سوم
138	2-5- پیشنهادات حاصل از نظرات شهروندان
140	3-5- پیشنهادهایی برای پژوهشهای آینده
142	منابع

فهرست جداول

15	(جدول 1-2) مقایسه استانداردهای مدیریت کیفیت
20	(جدول 2-2) مرحله ای کامپاس در زمینه پیشرفت انتشار اطلاعات
22	(جدول 3-2) چهار موج توسعه اینترنت
24	(جدول 4-2) -موتورهای جستجو
27	(جدول 5-2) نمونه هایی از وب سایت های موفق بازاریابی الکترونیک
29	(جدول 6-2) دسته بندی مدل‌های مبادلات الکترونیکی
36	(جدول 7-2) مدل دولت الکترونیک پیشنهادی کنفرانس پالرمو
39	(جدول 8-2) مدل‌های پیاده سازی تجارت الکترونیکی از منظر رویکرد مراحل
41	(جدول 9-2) ارکان دولت الکترونیکی
42	(جدول 10-2) زمینه های کاربردی و خدمات دولت الکترونیک
43	(جدول 12-2) مدل‌های عمده پیاده سازی دولت الکترونیک
44	(جدول 13-2) مقایسه خدمات سنتی و الکترونیکی
45	(جدول 14-2) انواع ساختار محصول خدمات الکترونیک، محتوای الکترونیکی
46	(جدول 15-2) تغییر پارادیم ها در ارائه خدمات عمومی
47	(جدول 16-2) انواع خدمات اداره ی عمومی
54	(جدول 17-2) مدل‌های پیاده سازی دولت الکترونیک
55	(جدول 18-2) نماد های استفاده در دولت الکترونیک
55	(جدول 19-2) خدمات اصلی دولت

84	(جدول 20-2) مدل مفهومی تحقیق
97	(جدول 1-3) توزیع پرسش نامه ها

102 (جدول 2-3) مدل تحقیق
104 (جدول 1-4) جدول فراوانی (جنسیت پاسخ دهندگان)
105 (جدول 2-4) سن پاسخ دهندگان
106 (جدول 3-4) جدول فراوانی (سطح تحصیلات پاسخ دهندگان)
107 (جدول 4-4) جدول فراوانی درآمد پاسخ دهندگان
108 (جدول 5-4) جدول فراوانی وضعیت تاهل پاسخ دهندگان
110 (جدول 6-4) جداول فراوانی سوالات وجه اهمیت پرسشنامه
111 (جدول 7-4-) جداول فراوانی سوالات وجه عملکرد پرسشنامه
113 جدول 4-8- بررسی وضعیت سوالات پرسشنامه
115 جدول 4-9- نتیجه کلی
116 جدول 4-10- تحلیل سوالات مرتبط با قابلیت استفاده
117 جدول 4-11- تحلیل سوالات مرتبط با قابلیت استفاده
118 جدول 4-12- تحلیل سوالات مرتبط با کیفیت خدمات
119 جدول 4-13- آزمون معناداری بین میانگین های کیفیت خدمات
120 جدول 4-14- تحلیل سوالات مرتبط با تعامل خدمات وب سایت
121 جدول 4-15- آزمون معناداری بین میانگین تعامل خدمات
122 (جدول 4-16- جنسیت)
124 (جدول 4-17- - گروه های سنی)
125 (جدول 4-18- سطح تحصیلات)
125 (جدول 4-19- سطح درآمد)
126 (جدول 4-20-) نتایج آزمون شاخصهای فرضیه اول
127 (جدول 4-21) نتایج آزمون شاخصهای فرضیه دوم
128 (جدول 4-22) نتایج آزمون شاخصهای فرضیه سوم
129 (جدول 4-23) جدول آزمون فرضیه ها
130 (جدول 4-24) بررسی سهم فرضیات
131 (جدول 4-25) بررسی سهم هر یک از فرضیات با تحلیل مسیر

فصل اول

کلیات

پژوهش

1-1- مقدمه

اگر انقلاب صنعتی در اوایل قرن شانزدهم ماشین را جایگزین انسان نمود و باعث افزایش کمیت، کیفیت، سرعت و دقت تولید شده و ارتباطات را نسبت به عصر دآمداری و کشاورزی تسهیل و تسریع نمود، در اواخر قرن بیستم و آغاز هزاره سوم، انقلاب الکترونیک باعث از میان رفتن مرز بین کشورها و سازمانها شده، به ارتباطات و انتقال اطلاعات سرعتی برق آسا بخشید.

آلویین تافلر تاریخ زندگی بشر را دستخوش سه موج میداند:

موج اول: دوران کشاورزی که با کفش آتش، آهن و اختراع خط همراه بود.

موج دوم: دوران صنعتی که با اختراع موتور، ماشین چاپ و نیروی الکتریسیته آغاز شد.

موج سوم: دوران فرا صنعتی که با اختراع کامپیوتر، اینترنت و الکترونیک آغاز شد.

در عصر اطلاعات و ارتباطات الکترونیکی تمام اجزاء و عناصر دنیا سوار بر موج سوم آلویین تافلر در اقتصاد، اجتماع و بازارهای جهانی در تکاپو هستند تا سهمی بیشتر از منافع جهانی را نصیب خود کنند. در چنین عصر همه چیز ماهیت جدیدی به خود گرفته است.

امروزه کاربرد و استفاده از اینترنت و تجارت الکترونیک توسط شرکتها در سراسر جهان، به روشی از انجام کسب و کار تبدیل شده است. دیگر کاربران اینترنت را متخصصین و کارشناسان تشکیل نمی دهند بلکه افرادی از تمام گروههای سنی در بسیاری از مناطق دنیا، از اینترنت استفاده می کنند.

کیفیت خدمات، رسیدن به نیاز مشتری است. کاربرد موثر فناوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت خدمات به افزایش بهره وری، ساده تر شدن فرایندهای خدمات، کیفیت بهتر محصول، خدمات و هزینه کم و کاهش زمان توزیع محصول منجر خواهد شد (روشن، 1384، ص1).

چهار چیز مورد نیاز مشتری است: سرعت، صحت، ارزانی، آسانی

از آنجا که بخش خصوصی مجبور است تا به مشتری خود این چهار عمل را عرضه کند در نتیجه شما نیز مجبورید آنها را به شهروندان ارائه دهید.

به بیانی ساده شما باید بیشترین خدمات را با کمترین هزینه ارائه کنید. نه تنها مجبورید هزینه ها را کاهش دهید، بلکه از سویی دیگر مجبورید خدمات را به خوبی ارائه دهید. ارائه خدمات را پیشرفت دهید در حالیکه در حال کم کردن هزینه ها

هستید (همر، 1381، ص 28).

نقش فناوری اطلاعات در بهبود و ارتقای کیفیت خدمات بخش عمومی و اثر بخش کردن فعالیت های حکومتی و دولتی در دولت الکترونیک به ظهور می رسد (یوسفی، 1381، ص 113).

در کشور ما اقدامات اساسی برای گسترش و ترویج تجارت الکترونیک صورت گرفته است که تصویب برنامه تکفا، سیاست تجارت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران و قانون تجارت الکترونیک و انعقاد قرارداد های مرتبط با تجارت الکترونی که از جمله امکان سنجی تجارت الکترونیک، راه اندازی مرکز صدور گواهی دیجیتالی و ایجاد مرکز پیشگام تجارت الکترونیک را می توان نام برد.

1-2- بیان مساله

در کشور عزیز ما ایران قسمت اعظم اقتصاد و خدمات رسانی به مردم دولتی است و دارای پیچ و خم اداری طولانی است، بدین جهت به کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان توجه چندانی نمی شود، با آشکار بودن این موضوع بحث تکریم ارباب رجوع مطرح شده است.

در چنین اوضاع و احوالی دیده می شود که سازمانهای بسیاری تبلیغات زیادی برای ایجاد دولت الکترونیک در مجموعه خود دارند، حال می خواهیم این موضوع را بررسی کنیم که این سازمانها آیا صرفاً ادعای دولت الکترونیک و خدمات رسانی الکترونیکی را دارند؟ یا واقعاً به سطح بالایی از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات و ارتقاء خدمات خود نایل شده اند و کیفیت این خدمات هم مهم است که این خدمات به چه صورت و در چه سطحی ارائه می شود. به دنبال چه اهدافی هستند ما زمانی می توانیم ادعای دولت الکترونیک داشته باشیم و انتظار گرایش شهروندان به خدمات الکترونیکی را داشته باشیم که واقعاً خدماتی که در زمینه دولت الکترونیک ارائه می کنیم کیفیت بالایی داشته باشند.

طرح یک سوال

آیا واقعا تا وقتی که ما خدماتی با کیفیت در زمینه ی دولت الکترونیک « بصورتی که همگان امکان استفاده داشته باشند » به شهروندان ارائه نکرده ایم، چگونه می توانیم از شهروندان انتظار گرایش به خدمات الکترونیکی را داشته باشیم.

دولت الکترونیک با شناختی که از آن داریم، اگر به طور کامل پیاده شود و به مرحله یکپارچه نزدیک شود تحول شگرفی در نوع و کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان

به وجود می آورد و اساساً تحولی در نوع زندگی افراد جامعه ایجاد خواهد کرد .
اثر بخشی و خدمات دهی دولت الکترونیکی که پیاده می شود در چه حدی است و
دولت الکترونیکی مستقر شده تا چه حد واقعی است و کاربرد دارد؟
مراحل رشد دولت الکترونیک سازمان ملل در 5 مرحله طبقه بندی شده است که
دولت الکترونیک در شرکت قطارهای مسافری رجاء در مرحله چهارم آن یعنی مرحله
تراکنش می باشد. پس می توان نتیجه گرفت که دولت الکترونیک در این سازمان
واقعی است و کارکرد مناسب دارد.
با توجه به اینکه هدف ما ارزیابی و بررسی کیفیت خدمات الکترونیک است و بیان ما
از کیفیت نیز رضایت شهروندان است، بنابراین سوال اصلی تحقیق به صورت زیر
قابل طرح می باشد: میزان رضایت شهروندان از خدمات الکترونیکی شرکت قطارهای
مسافری رجاء چگونه می باشد؟

1-3- اهمیت موضوع

اهمیت این تحقیق و ضرورت آن را می توان در کشورهای در حال توسعه در زمینه
خدمات دهی الکترونیکی و کاربردهای آن دانست و این که دولت الکترونیک
می تواند نقش مهمی در رشد و توسعه کشور داشته باشد و کشور ما نباید از این
پیشرفت روز افزون عقب بماند .
ضرورت این تحقیق از آنجا ناشی می شود که در کشور ما برخی سازمانها ادعای
استقرار دولت الکترونیک در سازمان خویش را دارند در حالیکه اگر در این ادعا
دقیق شویم می بینیم که اساساً دولت الکترونیکی وجود ندارد و یا اینکه این دولت
الکترونیک که توسط آنها پیاده شده است نه تنها موجب بهبود خدمات آنها و رضایت
شهروندان نشده است، بلکه مشکلی بر مشکلات دیگر افزوده است.
مثلاً اگر پیش از پیاده سازی دولت الکترونیک افرادی برای انجام کار خود می بایستی
به یکی از بخشهای سازمان مراجعه می کردند، حال بایستی علاوه بر آن به بخش
کامپیوتر آن نیز مراجعه کنند.
امروزه کاربرد و استفاده از اینترنت و تجارت الکترونیک توسط شرکتها در سراسر
جهان، به روشی از انجام کسب و کار تبدیل شده است. دیگر کاربران اینترنت را
متخصصین و کارشناسان تشکیل نمی دهند بلکه افرادی از تمام گروههای سنی در
بسیاری از مناطق دنیا، از اینترنت استفاده می کنند .
پیشرفت در علوم کامپیوتر و فن آوریهای اطلاعات و ارتباطات (ICT)، سازمانها را

قادر ساخته است تا به منظور کسب مزیت رقابتی پایدار، راهبردهای تجارتي نوین و حاصل نو آوری را بکار گیرند. کشور ایران در زمینه تجارت الکترونیک کشور جوانی است و برای رسیدن به وضع مطلوب به زمان و هزینه زیادی نیاز دارد. راه اندازی تجارت الکترونیک در ایران با چالشهای اقتصادی، سیاسی، قانونی، فرهنگی، تکنولوژیک و حقوقی مواجه است که بایستی گامهای جدی در رفع چالشهای مذکور برداشته شود.

در این راستا اقدامات اساسی برای گسترش تجارت الکترونیک صورت گرفته است که تصویب برنامه تکفا، سیاست تجارت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران و قانون تجارت الکترونیک و انعقاد قرارداد های مرتبط با تجارت الکترونی که از جمله امکان سنجی تجارت الکترونیک، مرکز پیشگام تجارت الکترونیک را می توان نام برد. اعتقاد بر این است که لازمه گسترش تجارت الکترونیک استفاده از تجارب سایر کشورها، سازمانهای بین المللی و تعامل و همکاری دستگاههای ذیربط است تا زمینه برای فعالیت بخشهای مختلف فراهم شود و فعالان اقتصادی، تولید کنندگان و مصرف کنندگان بتوانند مزایای آن استفاده کنند. فعالیتهای بازاریابی و یکی از ویژگیهای بازار اینترنت پوشش جهانی آن است و به این دلیل است که شرکتهای می توانند از این طریق، صادراتی خود را گسترش دهند.

1-4- اهداف تحقیق

به طور کلی در این تحقیق اهداف زیر دنبال می شود:

هدف اصلی: سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات الکترونیکی در شرکت قطارهای مسافربری رجاء است.

اهداف فرعی

الف: سنجش رضایت کاربران از قابلیت استفاده، خدمات دهی الکترونیکی در شرکت قطارهای مسافری رجاء.

ب: سنجش رضایت کاربران از کیفیت اطلاعات، خدمات دهی الکترونیکی در شرکت قطارهای مسافری رجاء.

ج: سنجش رضایت کاربران از تعامل خدمات، خدمات دهی الکترونیکی در شرکت قطارهای مسافری رجاء.

د: سنجش تاثیر متغیرهای جمعیت شناسی مانند جنسیت، تاهل، تحصیلات و درآمد در میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات الکترونیکی شرکت رجاء است.

فصل دوم

ادبیات

موضوع

2-1- مبانی نظری تحقیق

2-1-1- آشنایی با مفاهیم کیفیت

از کیفیت تعاریف متعددی ارائه شده است:

- کیفیت : جلب رضایت مشتری و برآوردن خواسته های آنان (کی هو¹، 1995، ص32).
- کیفیت : یعنی هر چیزی که ارزش محصول را در نظر مشتری بالا ببرد (شیخ الاسلامی ، 1385، ص70).
- تعریف قراردادی کیفیت (مصطلح) ؛ معمولا کیفیت را اقدامی که پوشش خوب، ساخت خوب ، عمر طولانی دارد ؛ معرفی می کند (ارتور ، ج. دیتورو²، 1376، ص9).
- کیفیت : انطباق با خواسته ها و تناسب با استفاده .
- کیفیت: یعنی اینکه هر کس ، آنچه را که موافقت کرده است انجام دهد ، به درستی انجام دهد و انجام دادن هرکار درست از همان ابتدا به منزله استخوان بندی ساختار یک سازمان ، منابع به منزله غذا و روابط آن مشابه روح آن است (کی.هو، 1379، ص32).
- کیفیت : زمانی که کیفیت را تعریف می کنیم ، آگاه هستیم که کیفیت را مشتری تعریف می کند.
- کیفیت: کیفیت یک محصول یا خدمت ، درجه تطبیق آن با استاندارد تعریف شده برای آن محصول یا خدمت است (اعرابی و اکرمی ، 1382، ص29).
- جلب رضایت مشتریان و برآوردن خواسته های آنان مهمترین عامل است .
تعریف واقعی کیفیت را می توان رضایتمندی کامل مشتری دانست .
پیتز دراکر معتقد است که کیفیت در محصولات یا خدمات چیزی نیست که تولید کننده یا ارائه کننده خدمات در آن ایجاد می کند بلکه چیزی است که پیشتر در آن تجربه کرده است و حاضر است به خاطر آن قیمتی را پرداخت کند . فیلیپ کزازی کیفیت را تأمین شرایط مشتری می داند و بر این باور است که تأمین کیفیت مجانی است یا اینکه هزینه ندارد . ادوارد دمنینگ هم کیفیت را تأمین نیاز مشتری تعریف کرده و بر این باور است که نوسانات دشمن تأمین کننده کیفیت است و در جهت تأمین کیفیت باید نوسانات را کاهش داد (مهربان ، 1386، ص ص8-11) .

1)Key . HO

2)Artoer ,G.D etoro