

عنوان مقاله:

چارچوبی برای شناسایی و رتبه بندی شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک (مورد کاوی: وب سایت گلستان دانشگاه پیام نور)

محل انتشار:

دوفصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران، دوره 5، شماره 18 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسنده:

سیده فاطمه نورانی - دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات مفهومی است که به دلیل مشکلات در تعریف و اندازه گیری آن، بحث های قابل توجهی را در ادبیات تحقیق، بدون هیچ اتفاق نظر کلی، برانگیخته است. اغلب، رضایت مشتری و کیفیت خدمات با هم به عنوان توابعی از ادراک و انتظارات مشتری هستند و تحقیقات نشان داده است که کیفیت بالای خدمات، نقش مهمی در سودآوری دارد. هدف از این مطالعه، ارائه چارچوبی برای شناسایی و رتبه بندی شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات است. نتایج مطالعه نشان داد که از نظر کاربران، همه شاخص های کیفیت خدمات مهم هستند. زمان واکنش، مهم ترین شاخص در میان شاخص های دیگر است، بعد از آن اطمینان، کیفیت اطلاعات، سهولت استفاده، تعامل پذیری و طراحی به عنوان شاخص های مهم بعدی، نمره داده شده اند. همچنین کاربران از قابلیت اعتماد و کیفیت اطلاعات رضایت دارند اما از تعامل پذیری رضایت ندارند و میزان رضایت کاربران از زمان واکنش، سهولت استفاده و طراحی در حد متوسطی است.

کلمات کلیدی:

فناوری اطلاعات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1859510>

