

عنوان مقاله:

اولویت بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیک با بکارگیری تکنیک AHP مورد مطالعه: وب سایت دانشگاه گلستان

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی تصمیم گیری در علوم مهندسی و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

هانی زمانی - گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

احسان ساده - گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

خلاصه مقاله:

تحولات پرشتاب در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات و افزایش دسترسی عموم مردم به اینترنت، سبب شده تا امکان استفاده از فناوری های اطلاعاتی از جایگاه ویژه ای برخوردار شود. از سوی دیگر، ویژگی ها و مزایای بی شمار خدمات الکترونیکی سازمان ها، باعث رشد چشمگیر کاربرد خدمات الکترونیکی شده است. ماهیت و روش ارائه خدمات نوین الکترونیکی، توقعات و خواسته های مشتریان را با توجه به تغییر نوع زندگی و خدمت رسانی آن ها متحول ساخته است. هدف از این پژوهش اولویت بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی وب سایت دانشگاه گلستان می باشد. جامعه هدف این پژوهش، با توجه به روش پژوهش مبتنی بر تحلیل سلسله مراتبی AHP 19 نفر از خبرگان و کارشناسان می باشند. جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های مبتنی بر AHP استفاده شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داده است که عامل امنیت به عنوان مهمترین عامل و کیفیت اطلاعات، طراحی سایت و جذابیت در رتبه های بعدی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی وب سایت دانشگاه گلستان قرار دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، طراحی وب سایت، امنیت، جذابیت، کیفیت اطلاعات، تحلیل سلسله مراتبی AHP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/525255>

