

عنوان مقاله:

کیفیت خدمات (سرویس های) الکترونیکی و بررسی ابعاد آن

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی نظام اداری الکترونیکی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

تیمور اسمعیلی - مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد دره شهر

حسن قائدی - دانشجوی کارشناسی ارشد کامپیوتر دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

محمود نعمه - دانشجوی کارشناسی ارشد کامپیوتر دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

رضا قنبری باغنوی - کارشناس ارشد کامپیوتر

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات الکترونیکی به عنوان یک جنبه مهم از تجارت الکترونیکی شناخته می شود. برای ایجاد کنندگان خدمات الکترونیکی، کیفیت مهم ترین نیروی جلوبرنده در مسیر موفقیت طولانی مدت می باشد. با پیشرفت سریع اینترنت و جهانی شدن بازار، شرکت ها، فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید را برای اجرای فعالیتهایشان پذیرفته و خود را با آن تطبیق داده اند. آنها این کار را نه برای پشتیبانی از فعالیتهای سنتی خود، بلکه برای پشتیبانی از فرصت های جدید ایجاد شده که عموماً از طریق اینترنت صورت می گیرد، انجام داده اند. این مقاله موضوع کیفیت خدمات الکترونیکی را در بازار تجارت الکترونیکی نشان می دهد. هدف از این مقاله تحقیق در مورد ابعاد کیفیت خدمات الکترونیک از نگاه ارائه دهندگان خدمات و مشتریان است. همچنین در این مقاله یک مدل قابل درک از ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی مورد تحلیل قرار می گیرد. در نهایت در مورد محدودیت هایی که وجود دارد و بسترهایی که برای تحقیقات آینده در حوزه کیفیت خدمات الکترونیکی وجود دارد بحث می شود.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، تجارت الکترونیکی، سرویس های الکترونیکی، مدل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/72030>

