

## عنوان مقاله:

ارزیابی درک کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت مندی مشترکان ADSL مخابرات استان تهران

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

سمیرا شریفی قمی - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش کسب و کار الکترونیک، تهران، ایران

حجت الله حمیدی - استادیار گروه فناوری اطلاعات، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

در سال های اخیر که گرایش به استفاده از خدمات الکترونیکی رو به افزایش است. ارایه خدمات الکترونیکی باکیفیت یک استراتژی رقابتی محسوب می شود. هدف پژوهش ارزیابی درک کیفیت خدمات الکترونیکی (کارایی، در دسترس بودن، اجرا، محرمانگی، پاسخگویی، جبران خدمات و ارتباط) و رضایتمندی و وفاداری مشترکان اینترنت پرسرعت مخابرات استان تهران می باشد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است و جامعه آماری مشترکان اینترنت پرسرعت مخابرات استان تهران هستند. روش نمونه گیری تصادفی ساده و حجم نمونه 384 نفر بوده است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه و اعتبار پرسشنامه توسط تست آلفای کرونباخ و تجزیه و تحلیل بر اساس تحلیل عاملی تاییدی و مدل معادله ساختاری و نرم افزارهای spss و lisrel بوده است. طبق یافته های پژوهش ابعاد کارایی، اجرا، پاسخگویی، جبران خدمات و ارتباط به طور مستقیم بر رضایتمندی مشتری اثرگذار است و رابطه مستقیم بین رضایتمندی مشتری و وفاداری مشتری وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، کارایی، پاسخگویی، رضایت مندی مشتری، وفاداری مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/756519>

