

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر تغییر شیوه ثبت نام مشترکین ADSL خانگی از حالت نیمه سنتی به الکترونیکی بر رضایتمندی و جذب مشتریان

## محل انتشار:

کنفرانس ملی مدیریت و مهندسی صنایع ایران (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

سمیره کارزانیان - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش تجارت الکترونیکی دانشگاه پیام نور مرکز کرمانشاه

محسن اعظمی - عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور مرکز کرمانشاه

## خلاصه مقاله:

با توسعه و گسترش روز افزون کسب و کار الکترونیکی در زندگی روزمره و تغییر مسیر اکثر امورات زندگی از سنتی به الکترونیکی، بالطبع نیاز مردم به برقراری ارتباط با دنیای مجازی و بهره مندی از مزایای آن رو به رشد بوده و نهایتاً می بایست این نیاز اساسی مردم جامعه به گونه ای مطلوب و قابل قبول مرتفع گردد. در این راستا شرکت مخابرات ایران و زیر مجموعه های آن همپای رقبای خصوصی، فعالیت خود را در واگذاری بستر ارتباطی اینترنت از سال 1389 آغاز نمودند که با این اوصاف هرگونه کمبود و وقفه در واگذاری، منجر به ریزش مشترکین مربوطه و مهاجرت به شرکتهای خصوصی خواهد شد. هدف این تحقیق، مطالعه و یافتن پاسخی علمی برای میزان موفقیت ثبت نام الکترونیکی اینترنت پرسرعت خانگی در مخابرات منطقه کردستان نسبت به حالت دستی و سنتی آن و نیز سنجش میزان تاثیر تغییر روش ثبت نام اینترنت پرسرعت خانگی در مخابرات منطقه کردستان بر رضایتمندی و وفاداری مشتریان می باشد. که نهایتاً میزان تاثیر مثبت این تغییر به اثبات خواهد رسید.

## کلمات کلیدی:

اینترنت پرسرعت خانگی، رضایتمندی، وفاداری، روش نیمه سنتی، روش الکترونیکی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/831094>

