

## عنوان مقاله:

ارابه چارچوب بهبود رضایت کاربران سایت های تجارت الکترونیک با استفاده از ابزار QFD و WebQual (مطالعه موردی: فروشگاه اینترنتی دیجی کالا)

## محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی در مهندسی کامپیوتر، فناوری اطلاعات و پردازش داده ها (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

مجتبی صادقی - دانشجو کارشناسی ارشد در رشته مهندسی صنایع- مدیریت سیستم و بهره وری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات (تهران)

محمدجواد ارشادی - استادیار و عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)

امیر عزیزی - استادیار و عضو هیات علمی گروه مهندسی صنایع دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات (تهران)

## خلاصه مقاله:

یکی از بزرگترین فرصتها و چالشهایی که سازمانهای امروزی با آن مواجه هستند استفاده از تکنولوژی-های مبتنی بر وب است. میزان مبادلات از طریق اینترنت روز به روز در حال افزایش است و شرکتهایی که از این فناوری استفاده نکنند ظرف مدت کوتاهی از صحنه بازار محو خواهند شد. در این مقاله ارابه چارچوب بهبود رضایت کاربران سایتهای تجارت الکترونیک با استفاده از ابزار QFD و WebQual فروشگاه اینترنتی دیجیکالا مورد ارزیابی قرار گرفته است. پس از بررسی ادبیات مربوط به سنجش کیفیت خدمات الکترونیک، مدل پژوهش انتخاب شده است. در این تحقیق، هدف بررسی میزان کیفیت محتوای وبسایت، کیفیت و امنیت مبادلات، کاربردپذیری و کیفیت تعاملات خدمات وب سایت بر میزان رضایت کاربران است. روش تحقیق، تکنیک QFD و ابزار تحلیل، ماتریس خانه کیفیت میباشد. بدین معنی که با استفاده از مدل WebQual به بررسی خواسته ها و نیازمندیهای مشتریان از طریق پرسشنامه پرداخته شد. با تلفیق نظرات خبرگان و نظرات 384 نفر از شهروندان شهر تهران، در مدل QFD اقدام به تحلیل و نتیجهگیری شد. نتایج مدل وبکوآل برای صنعت IT نشان میدهد که عوامل مربوط به پاسخگویی اگرچه دارای کمترین اهمیت در میان دسته های چهارگانه بودند، لیکن به دلیل رضایت پایین کسب شده، و بعد از محاسبه شکافها دارای بالاترین اولویت برای بهبود در وب سایت دیجی کالا گردید.

## کلمات کلیدی:

رضایت کاربران، تجارت الکترونیک، مدل QFD، مدل WebQual

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/854078>

