

عنوان مقاله:

بررسی تطبیقی مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات (سال: 1387)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

محمدجعفر تارخ - عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین ط

یوسف زال زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین

خلاصه مقاله:

اکنون اینترنت و صفحات درون وب سایتهای آن مهمترین دروازه ارتباط انسان با خواسته های خویشتن است موضوع بررسی تطبیقی مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات وب سایتهای براین اساس شکل گرفت که با توجه به مطالعات پیشین آیا مدل‌های ارائه شده قابل بهبود هستند یا خیر. لذا برای نیل به این هدف، مدل‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک بر مبنای نیازهای مشتری آنلاین با یک رویکرد تطبیقی مورد بررسی قرار گرفت بررسی مدل‌های پیشین براساس نیازهای مشتری به ما نشان داد که به هنگام تعامل مشتری با وب سایت چه نیازهایی از او برآورده نمی شود و به عبارت دیگر چه کمبودها و نقایصی در کیفیت خدمات الکترونیکی وجود دارد به این وسیله فاصله وضع موجود را با وضع مطلوب نسبی مورد بررسی قرار می هیم و این نشان از آن داشت که هنوز این مدلها به پایان راه خود نرسیدند و هنوز قابلیت بهبود و توسعه در آنها دیده می شود.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، کیفیت خدمات الکترونیکی، نیازهای مشتری آنلاین، وب سایت.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/86485>

