

عنوان مقاله:

ارائه چارچوبی جهت سنجش رابطه میان کیفیت و رضایت در فضای مجازی

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

حمید گل محمدی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی و کارشناس ارشد مرکز توسعه تجارت الکترونی

سلطانعلی شهبازی - دانشجوی دکتری مدیریت تحقیق در عملیات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

امروزه اینترنت و انواع سرویسهای آن بویژه شبکه جهانی وب، امکانات گسترده را در جهت تسهیل فرایند ارائه خدمات به دانشگاهها ارائه می دهد و به یک ابزار ارتباطی مهم برای انجام امور علمی و پژوهشی تبدیل شده است یقیناً حضوری صرف بر روی اینترنت بخودی خود نمی تواند تضمینی بر موفقیت دانشگاهها در استفاده موثر از این ابزار باشد بنابراین بکارگیری روشی علمی که ضمن سنجش کیفیت وب سایت ها از ابعاد مختلف میزان رضایت کاربران آنها را نسبت به خدمات ارائه شده مورد ارزیابی قرار دهد می تواند به دانشگاهها در استفاده بهینه از اینترنت و سرویسهای آن کمک شایان توجهی کند از آنجا که در تحقیقات گذشته بصورت محدود و عمدتاً تک بعدی به ارزیابی کیفیت و رضایت پرداخته شده بود بنابراین در این تحقیق سعی شد تا ضمن توجه به نگاه انواع کاربران چارچوبی مفهومی به منظور سنجش ارتباط بین این عوامل ارائه شود.

کلمات کلیدی:

کیفیت الکترونیکی، خدمات الکترونیکی، رضایت کاربران، تحلیل عاملی، تحلیل پوششی داده ها، اعتبار همگرا

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/86552>

