

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت وبسایت ها: یک رویکرد ترکیبی تصمیم گیری با معیارهای چندگانه و وبکوال

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی تازه یافته ها در مدیریت و مهندسی صنایع با تاکید بر کارآفرینی در صنایع (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

زهرا مقدم - دانشجوی کارشناسی ارشد ، مهندسی صنایع مدیریت سیستم و بهره وری دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز

محمود جواد ارشادی - استادیار، عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)

خلاصه مقاله:

امروزه وبسایتها همزمان با رشد و توسعه سریع فناوری اطلاعات بعنوان ابزاری برای ارائه خدمت با سرعت و کیفیت مناسب به مشتریان مبدل شدهاند. از سوی دیگر کیفیت خدمات و اثرگذاری آن بر رضایت مشتریان امری بدیهی است. از این رو ارزیابی کیفیت خدمات بعنوان امری اجتناب ناپذیر شناخته شده است. در سازمانهایی که خدمات از طریق وبسایت ارائه میشود کیفیت خدمات وب یکی از ماموریت‌های کلیدی محسوب میشود. در این راستا در پژوهش حاضر با استفاده از مدل وب کوال بعنوان یکی از شناخته شدهترین مدل‌های ارزیابی کیفیت وب به شناسایی عوامل موثر بر کیفیت وب خواهیم پرداخت. شاخصهای اصلی این مدل به کمک تکنیکهای تصمیم گیری با معیارهای چندگانه وزن دهی خواهند شد. در این تحقیق ابتدا مروری بر مدل‌های رایج در ارزیابی کیفیت خدمات صورت گرفته است و از میان آن ها روش وب کوال جهت تعیین شاخص های موثر بر کیفیت خدمات وب سایت انتخاب شده است و سپس با استفاده از روش تصمیم گیری چند معیاره شاخص های مذکور بررسی و ارزیابی شده است. در انتها پس از تعیین شاخصهای اصلی ارزیابی کیفیت وب راهکارهای بهبود در قالب یک مطالعه موردی ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات ، مدل وب کوال ، شاخص های موثر بر کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/867598>

