

## عنوان مقاله:

ارائه مدلی جهت ارزیابی کیفیت وبسایت هتل با رویکرد DEA

## محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسنده:

آرزو السادات آیت الله - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه علم و هنر یزد

## خلاصه مقاله:

امروزه در فضای رقابتی با رشد روزافزون خرید از سایتهای اینترنتی، شناسایی و توجه به نیاز مشتریان برای شرکتها امری مهم قلمداد میشود. از اینرو سازمانها در تلاش هستند بسترهای مناسبی را در زمینه رقابت ایجاد نمایند. وبسایتهای ابزارهای مناسبی برای برقراری ارتباط بین سازمانها، کاربران و شهروندان هستند. با دسترسی رو به رشد افراد به اینترنت، تعداد مراجعه کنندگان به وبسایت ها نیز افزایش یافته است و موضوع کیفیت آنها روز به روز بیشتر مورد توجه واقع شده است. مهمترین هدف هر وبسایت ارائه اطلاعاتی است که پاسخگوی انتظارات کاربران باشد. بنابراین مدلهای متعددی توسط محققین جهت ارزیابی کیفیت وبسایت ها مورد استناد قرار گرفته است. در این راستا رویکردی جدید مبتنی بر DEA جهت ارزیابی کیفیت وبسایت هتلها با تاکید بر رضایت و وفاداری مشتریان ارائه شده است. بطوریکه متغیرهای سهولت استفاده، لینکها، ساختار، ارتباط، ادراک، تمامیت یا کمال، ترتیب و جستجوی گزینه برگرفته از مدل کیفیت خدمات وبسایتسنه الینگ و همکاران WEQ 2012 به عنوان ورودیهای مدل و متغیرهای رضایت و وفاداری مشتری به عنوان خروجیهای مدل لحاظ شده است.

## کلمات کلیدی:

کیفیت وبسایت، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، تحلیل پوششی داده ها

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/988767>

