

عنوان مقاله:

کیفیت خدمات الکترونیک : مفاهیم، مدلها و ارائه ی یک مدل مفهومی

محل انتشار:

دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

شهریار ایروانی - کارشناس مهندسی صنایع و دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

علی چیت ساز - استادیار دانشگاه اصفهان

خلاصه مقاله:

رشد خدمات بر پایه اینترنت، روش تعامل شرکتها با مشتریان را دگرگون نموده است. ارائه خدمات مطلوب از طریق وب سایت، یک استراتژی ضروری برای موفقیت سازمان می باشد. به منظور ارائه خدمات با کیفیت، مدیران سازمان باید دریابند که ویژگی های موردانتظار مشتریان از خدمات الکترونیک چیست. این مطالعه با مرور تعاریف، مفاهیم و مدلها در زمینه ی کیفیت خدمات الکترونیک، یک مدل مفهومی در این زمینه ارائه می نماید. با بررسی 9 مدل مشهور در زمینه ی کیفیت خدمات الکترونیک بین سالهای 2000 تا 2007 و مقایسه ابعاد مشترک مدلها، در نهایت، مدلی شش بعدی ارائه شده که شامل ابعاد راحتی استفاده، امنیت، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، کیفیت اطلاعات و ظاهر سایت می باشد.

کلمات کلیدی:

خدمات، اینترنت، تجارت الکترونیک، کیفیت خدمات الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/231744>

