

عنوان مقاله:

طراحی مقیاس ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی وبگاههای گردشگری ایران

محل انتشار:

اولین همایش ملی مدیریت و توسعه گردشگری، چالش ها و راهکارها (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

رسول بابامرادی - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (سیستمهای اطلاعاتی)، دانشگاه ت

خلاصه مقاله:

هدف این تحقیق، شناسایی ابعاد کیفیت خدمات گردشگری الکترونیکی در ایران و طراحی یک ابزار علمی اندازه گیری دارای پایانی و روایی مناسب می باشد. این مطالعه تلاش می نماید ویژگی های کیفیت خدمات الکترونیکی گردشگری موثر و کارآمد بر مبنای مقیاس های ابعاد اصلی و جبرانی کیفیت خدمات الکترونیکی اصلاح شده با طراحی معتبر تسهیل نماید. با طراحی و توزیع پرسشنامه بین 450 نفر از دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس که تجربه انجام تراکنش های موجود در وبگاههای گردشگری و اینترنت داشتند و جمع آوری 200 پرسشنامه و استفاده از آزمون های مناسب آماری نظیر بنفرونی و آزمون t در راستای فرضیه تحقیق، داده ها تجزیه و تحلیل گردید. یافته های این تحقیق خاطر نشان می نماید که کیفیت خدمات الکترونیکی یعنی کارآمدی، تحقق، قابلیت، محرمانه بودن، تضمین و اطمینان و ظاهر وبگاه و دو بعد جبرانی کیفیت خدمات الکترونیکی یعنی پاسخگویی و تماس اندازه گیری می شود.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، گردشگری، وبگاه، خدمات الکترونیکی، کیفیت خدمات، ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/120141>

