

عنوان مقاله:

تدوین خط مشی برای ارتقای کیفیت وبسایتهای آموزش الکترونیکی با کاربرد تحلیل نامتقارن و مدل کانو: یک مطالعه موردی با روش مدلسازی ساختاری

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی وب پژوهی (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

محمد رضا اسمعیلی گیوی - گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران،

زهرا کارگر آزاد - کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی از دانشگاه تهران، تهران، ایران،

حمید کشاورز - گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

هدف مطالعه حاضر شناسایی آن دسته از ویژگی های وبسایت است که لازم است ارتقا یابند. در این راستا رویکردی به نام تجزیه و تحلیل تاثیر-عملکرد نامتقارن (AIPA) را استفاده و تطبیق میدهد که بر رابطه ی نامتقارن بین رضایت مشتری و ویژگی های وبسایت دلالت می کند. سوال اصلی پژوهش این است که بر اساس تحلیل نامتقارن تاثیر-عملکرد، کدام یک از سطوح اساسی، کارکردی و انگیزشی در گروه های خدمتی در آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران واجد جنبه های مدنظر کیفیت وب سایت (WebQual ۴.۰) هستند. یافته های حاصل از به کارگیری مدل سازی معادلات ساختاری و رگرسیون چندگانه نشان داد که رضایت کلی مشتری از وب سایت، در درجه اول، تحت تاثیر ویژگی و سپس تعامل با خدمات شامل دو ساختار (بعد) اعتماد و همدلی و در نهایت دو بعد قابلیت استفاده و کیفیت اطلاعات است. بررسی ابعاد Webqual نشان داد که بعد قابلیت استفاده از وب سایت بخشی از گروه خدمات انگیزشی با عملکرد بالا است و بعد کیفیت اطلاعات بخشی از گروه خدمات اساسی با عملکرد بالا، و بعد تعامل وب سایت در گروه خدمات اساسی با عملکرد پایین است.

کلمات کلیدی:

اندازه گیری کیفیت وب سایت، WebQual، رضایت کاربر، مدل Kano، تجزیه و تحلیل تاثیر عملکرد نامتقارن، یادگیری الکترونیکی.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1236895>

