



بخشی از ترجمه مقاله

عنوان فارسی مقاله :

e-SELFQUAL: مقیاسی برای اندازه گیری کیفیت

سلف سرویس آنلاین

عنوان انگلیسی مقاله :

**e-SELFQUAL: A scale for measuring online
self-service quality**



توجه

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.



بخشی از ترجمه مقاله

6. Conclusion and further research

This research represents an early effort to analyze and measure online service quality from a self-service aspect. In addition to extending prior research in service marketing and information systems, the proposed framework highlights the desirability of developing online self-service quality measurement scales that correspond to an e-retailer's triple roles. By bridging previous research in online service quality and IS success, this study demonstrates the viability of the proposed framework and the practical value of the developed scale to examine online self-services and their relationships with customer satisfaction and loyalty (DeLone and McLean, 2003). Overall, the results suggest online service providers should ensure service fulfillment, enable customers to control the service process, offer considerable time and effort savings, and provide timely customer service and assistance.

6. نتیجه گیری و تحقیقات بعدی

این تحقیق نمایانگر تلاشی تازه در جهت تحلیل و اندازه گیری کیفیت سرویس آنلاین از منظر یک سلف سرویس است. علاوه بر گسترش تحقیقات قبلی در بازاریابی سرویس و سیستم های اطلاعاتی، چارچوب پیشنهادی مطلوبیت توسعه مقیاس های اندازه گیری کیفیت سلف سرویس آنلاین را مورد توجه قرار می دهد که با نقش های سه گانه خرده فروش الکترونیکی تناظر دارد. این مطالعه با ایجاد ارتباط بین تحقیقات قبلی در کیفیت سرویس آنلاین و موفقیت IS، امکان پذیری چارچوب پیشنهادی و ارزش عملی مقیاس ایجاد شده را برای بررسی سلف سرویس های آنلاین و ارتباط آنها با رضایت و وفاداری مشتری نمایش می دهد (دی لون و مک لین، 2003). در مجموع، نتایج نشان می دهد که تامین کنندگان سرویس آنلاین باید انجام سرویس را تضمین کنند، به مشتریان امکان کنترل فرایند سرویس را بدهند، صرفه جویی های قابل توجهی در زمان و تلاش ارائه دهند و سرویس مشتری و کمک به موقع را فراهم کنند.



توجه!

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

همچنین برای جستجوی ترجمه مقالات جدید [اینجا](#) کلیک نمایید.