



راهکارهای افزایش سطح کیفیت سایت‌های اینترنتی

فاطمه رحیم‌باشی



انتشارات سیدعلی زاده

برگزیده جوان‌ترین ناشر سال ۱۳۹۰

واحد علوم عملی (کامپیوتر) (کد ۴۰)

۱۳۹۵ پاییز

سرشناسه : زعیم‌باشی، فاطمه، ۱۳۶۶ -
عنوان و نام پدیدآور : راهکارهای افزایش سطح کیفیت سایت‌های اینترنتی /
فاطمه زعیم‌باشی.
مشخصات نشر : یزد: انتشارات سیدعلی‌زاده، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری : ۱۱۰ ص.: مصور، جدول، نمودار؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۶۹۹۰-۹۳-۴
وضعیت فهرست نویسی : فیبا
موضوع : وبگاه‌ها -- ایران -- طراحی -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی
Web sites -- Iran -- Design -- Evaluation -- Case studies
رده بندی دکنی : ۱۳۹۵ ۲۷ز۸۸۸/TK۵۱۰۵:
رده بندی یوپی : ۷۲/۰۰۵:
شماره شابک : ۴۴۲۸۵۰۴:

نشر، بخش، فروش: انتشارات سیدعلی‌زاده

نشانی: یزد، خیابان فرخنده، طبقه هم‌کف پلاک ۱۱۰، کدپستی: ۶۴۹۵۷-۸۹۱۳۹

تلفن: ۰۳۵۰۶۱۱۰۹۰۸-۳۶۲۶۵۵۰۳ همراه ۰۹۱۹۴۳۹۹۰۲۰

Gmail:seyedalizade@gmail.com

راهکارهای افزایش سطح کیفیت سایتهای اینترنتی

فاطمه زعیم‌باشی

- ☒ ناشر: انتشارات سیدعلی‌زاده ☒ نوبت چاپ: نخست - بهار ۱۳۹۵
- ☒ شمارگان ۱۰۰۰ نسخه - قطع رقعی ☒ چاپ و صحافی: سمن
- ☒ ویراستار فنی صفحه آرا، طرح جلد: سیداحمد سیدعلی‌زاده
- ☒ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۹۹۰-۹۲-۷ ☒ قیمت: ۵۰۰۰ تومان

فهرست

۵.....	مقدمه
--------	-------

فصل اول

۷.....	تعاریف پایه‌ای مفاهیم و اصطلاحات
۷.....	وب‌کیوال (Web Quality)
۸.....	منطق فازی (Fuzzy Logic)
۸.....	گسترش عملکرد کیفیت (Quality Function Deployment)
۱۰.....	تعریف کیفیت
۱۲.....	عوامل موثر بر کیفیت وبسایتها

فصل دوم

۱۵.....	وب‌سایت
۱۵.....	تعریف وبسایت
۱۵.....	انواع وبسایت ها
۱۸.....	مدلهای وب‌کیوال

فصل سوم

۲۹.....	منطق فازی
۲۹.....	مقدمه‌ای بر منطق فازی
۳۰.....	مفاهیم اساسی منطق فازی
۳۱.....	مجموعه‌های فازی
۳۲.....	نمایش و تعاریف مجموعه های فازی

۳۳	انواع مجموعههای فازی
۳۳	مجموعه های فازی مثلثی
۳۴	مجموعه های فازی دوزنقه ای
۳۵	مجموعه فازی نمایی

فصل چهارم

۳۷	خدمات
۳۷	ماهیت خدمات
۳۹	کیفیت خدمات
۴۰	تاریخچه کیفیت
۴۲	ارزیابی کیفیت خدمات
۴۵	مدل کیفیت خدمات
۴۹	رضایت کاربران
۵۱	انتظار کاربران از خدمات
۵۲	کیفیت خدمات الکترونیک

فصل پنجم

۵۵	وب کوال
۵۵	تعریف وب کوال
۵۶	توسعه ی وب کوال
۶۴	گسترش عملکرد کیفیت
۷۰	QFD فازی
۷۴	QFD و توسعه وبگاه ها
۷۸	منابع

مقدمه

یکی از فاکتورهای مهم در اینترنت (در همه زمینه‌ها) طراحی وبسایت است. طراحی وبسایت از جمله مسائلی است که در حال حاضر تمرکز بیشتری بر آن وجود دارد. هم اکنون زبان‌های برنامه نویسی بسیاری هم تحت سرور و هم تحت کلاینت وجود دارد که نشان دهنده گسترش طراحی وبسایت می‌باشد. راهکارهای متفاوتی برای طراحی وبسایت مانند ساده‌نویسی، فهرست‌بندی، سبک و ... به وجود آمده است (نوری و بختیاری، ۱۳۸۸). از آنجا که یک وب-سایت بخشی از ارتباط سازمان با مشتریان را تشکیل می‌دهد، باید منعکس کننده کلیه تلاش‌های سازمان جهت حفظ کیفیت باشد. دلیل دیگر برای اینکه سازمان‌ها باید وبسایت‌های با کیفیت داشته باشند این است که هیچ‌گونه ارتباط انسانی در وبسایت وجود ندارد و تعاملات از طریق تکنولوژی جریان دارد. برخی جنبه‌های تعاملات انسانی مانند، صداقت، دوستی، همیاری، محبت، تعهد، انعطاف‌پذیری را نمی‌توان با تکنولوژی جایگزین کرد و فقدان این جنبه‌ها را باید با بهبود عملکرد وبسایت جبران نمود (زاهدی، ۱۳۸۸). از آنجایی که در ده سال گذشته، وب به عنوان وسیله‌ای جهت دسترسی بیشتر سازمان‌ها به اطلاعات برای همگان شروع به کار کرده است، بسیاری از سازمان‌ها و مراکز پژوهشی تلاش نموده‌اند با ایجاد و توسعه‌ی وبسایت‌های خود در امر دسترسی‌پذیر نمودن اطلاعات پیشگام باشند. زمانی که حجم وسیعی از اطلاعات از طریق اینترنت قابل دسترسی باشد تمامی سازمان‌های پویا استفاده از اینترنت را به عنوان مناسب‌ترین وسیله‌ی تعاملی میان سازمان و جامعه‌ی کاربران برمی‌گیرند.

(محمد اسماعیل، ۱۳۸۳). طراحی مناسب یک وب سایت موفقیت آن را در افزایش استفاده، مراجعه مجدد، به وبسایت و اعتماد کاربران افزایش می‌دهد. لیکن در صورتی که طراحی وب سایت ضعیف باشد، می‌تواند علاوه بر ایجاد تصویری منفی از سازمان در دیدگاه کاربران، منجر به شکست وبسایت گردد، در این راستا مجموعه‌ای متعدد از اصول و راهبردهای طراحی وبسایت نظیر گریدیک و ارائه محتوا، ویژگی‌های فنی، زمان پاسخ‌گویی، تبلیغات، ساختار، انجام، میزان اثربخشی، و استراتژی طراحی صفحات و رابط کاربر ارائه شده است (انزلی رستمی و شهابی، ۱۳۸۸؛ رهنمود و خاوندکار، ۱۳۸۷؛ یوسفی فرد، ۱۳۸۸؛ هرنانز، ۲۰۰۶؛ پاگوت، ۲۰۱۰؛ پل، ۲۰۱۱؛ یانگ، ۲۰۰۸؛ یین، ۲۰۰۷؛ تلنگ، ۲۰۰۵). در عصر حاضر، اطلاعات موجود در وبگاه‌های سازمانی نه تنها درگاه ورودی کاربران به سازمان می‌باشد، بلکه کم و کیف ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و دسترسی به تولیدات علمی روز آمد توسط آنها، تصویری را در ذهن کاربران پدید می‌آورد که بر اساس آن درباره کلیت سازمان داوری می‌کنند، لذا باید سازمان‌ها در طراحی و حفظ چرخه حیات وبگاه خود بیش از پیش کوشا بوده (احمدی، ۱۳۸۸). برای ترغیب کاربران به استفاده مجدد از وبسایت و بالا بردن احتمال بازگشت آنان، وبسایت‌ها باید به گونه‌ای طراحی شوند که امکان یافتن اطلاعات مورد نیاز کاربران را تسهیل کنند و رضایت‌مندی آنان را در استفاده از وبسایت افزایش دهند.

^۱ - Hernández

^۲ - Paquette

^۳ - paul

^۴ - yen

^۵ - yang

^۶ - telang