

信息与知识管理

基于交易过程的企业网站服务质量测量工具开发研究

韦福祥, 姚亚男

1. 天津师范大学管理学院; 2. 中国人民大学商学院

摘要: 基于过程视角, 对企业网站交易全过程的服务质量进行了实证研究。在对焦点小组访谈资料分析的基础上, 开发了覆盖完整交易三阶段的电子服务质量量表, 界定了企业网站服务质量构成维度, 即交易前阶段的企业网站的功能/设计, 交易中阶段的企业网站享受性、安全可靠, 以及交易后阶段的售后服务。同时, 利用小样本预测、大样本调查、探索性和验证性因子分析等多种统计分析方法进一步验证了所构建的测量工具良好的内部一致性, 以及内容、收敛性效度和区分效度, 为企业对各个阶段的网站服务质量进行有效管理提供了理论基础。

关键词: 企业网站 服务质量 交易过程 信度 效度

Quality Instrument Development for Enterprise Website Service from Transactional Perspective

WEI Fuxiang, YAO Ya' nan

1.Tianjin Normal University, Tianjin, China; 2.Renmin University of China, Beijing, China

Abstract: From the perspective of website service quality theories, the paper does an empirical study on web site service quality covering the whole transaction process. Based on the content analysis of focus group, the paper develops a new website service quality evaluation instrument covering three stages and defines dimensions of website service quality which consist of the design and function dimension in "before buying stage", the transactional safety and reliability in "buying stage", and after sale service in "after buying stage". The paper uses pilot study to examine the internal consistence of the instrument, and exploratory and confirmatory factor analysis to test the content, convergent and discriminant validity. By doing so, the paper provides theoretical basis for enterprises to manage the website service quality in different stages effectively and efficiently.

Keywords: enterprise website service quality transactional process reliability validity

收稿日期 2012-09-06 修回日期 网络版发布日期

DOI:

基金项目:

国家自然科学基金资助项目 (70972095)

通讯作者: 韦福祥 (1960-), 男, 辽宁抚顺人。天津师范大学 (天津市 300387) 管理学院教授, 博士。研究方向为服务管理。

作者简介:

作者Email: weifuxiang@tjcu.edu.cn

参考文献:

本刊中的类似文章

1. 杜建刚, 范秀成, 冯天俊. 动态营销范式下中国服务业顾客满意形成机制研究[J]. 管理学报, 2009,6(11): 1541-
2. 马士华, 谭勇, 龚凤美. 工业企业物流能力与供应链绩效关系的实证研究[J]. 管理学报, 2007,4(4): 493-
3. 张龙, 鲁耀斌, 乔永忠. 移动服务质量的多维多层尺度测量模型构建[J]. 管理学报, 2009,6(6): 722-
4. 冯明, 王跃节. 制造业管理胜任力情景判断测验的信效度研究[J]. 管理学报, 2008,5(6): 876-
5. 尚晓玲. 过度信息市场环境下企业网站的品牌竞争策略[J]. 管理学报, 2008,5(6): 892-
6. 涂荣庭, 赵占波. 顾客满意度测量探讨: 量表设计、信度和效度[J]. 管理学报, 2008,5(1): 33-
7. 郑兵, 董大海, 金玉芳. 国外物流服务质量研究述评[J]. 管理学报, 2007,4(3): 373-
8. 郭国庆, 孟捷. 非营利机构服务质量传递系统的过滤模型[J]. 管理学报, 2006,3(1): 24-

扩展功能

本文信息

Supporting info

PDF(1109KB)

[HTML全文]

参考文献[PDF]

参考文献

服务与反馈

把本文推荐给朋友

加入我的书架

加入引用管理器

引用本文

Email Alert

文章反馈

浏览反馈信息

本文关键词相关文章

企业网站

服务质量

交易过程

信度

效度

本文作者相关文章

PubMed

9. 郭国庆, 孟捷, 寇小萱. 非营利机构服务质量感知放大效应分析[J]. 管理学报, 2005,2(2): 206-
10. 张涑贤, 苏秦, 宋永涛, 崔艳武. B2B下服务质量对关系质量的影响研究[J]. 管理学报, 2010,7(10): 1514-
11. 赵晓煜, 曹忠鹏, 张昊. 顾客之间的感知相容性与其行为意向的关系研究 [J]. 管理学报, 2012,9(6): 890-
12. 杨武, 郑红, 陈凌志. 基于专利数据测度我国技术能力的 计量方法与模型研究[J]. 管理学报, 2011,8(10): 1475-
13. 杜兰英, 赵芬芬, 侯俊东. 基于感知视角的非营利组织服务质量、捐赠效用对个人捐赠意愿影响研究[J]. 管理学报, 2012,9(1): 89-
14. 孟慧, 宋继文, 徐琳<sup>1</sup>, 田京, 钱静. 中国情境下变革型领导的内涵与测量的再探讨[J]. 管理学报, 2013,10(3): 375-
15. 许月恒, 张明立, 唐塞丽. 基于多维视角的工业服务市场服务质量对 客户行为意向的影响研究[J]. 管理学报, 2013,10(8): 1214-
16. 赵晓煜, 曹忠鹏, 刘汝萍. 服务企业的顾客教育对顾客参与行为的影响研究[J]. 管理学报, 0.(): 1648-
17. 黄劲松, 王铮, 郑晓明, 欧阳桃花. 基于意念构建和动态服务属性管理的服务质量提升[J]. 管理学报, 2014,11(1): 8-
18. 赵晓煜, 曹忠鹏, 刘汝萍. 服务企业的顾客教育对顾客参与行为的影响研究[J]. 管理学报, 2013,10(11): 1648-

文章评论

|      |  |      |  |
|------|--|------|--|
| 反馈人  | <input style="width: 95%;" type="text"/> | 邮箱地址 | <input style="width: 95%;" type="text"/>       |
| 反馈标题 | <input style="width: 95%;" type="text"/> | 验证码  | <input style="width: 50px;" type="text"/> 8798 |