

بحث رقم (١)

عنوان البحث:	جودة الخدمات الالكترونية في السياحة : دراسة مقارنة Electronic Service Quality (e-SQ) in Tourism: A Comparative Study.
المشاركين:	أ.د/هدى سيد لُطيف (قسم الدراسات السياحية – جامعة الفيوم) د. محمد علي أحمد عبّيد (قسم الدراسات السياحية – جامعة الفيوم)
سنة النشر:	٢٠١١
بيانات النشر:	مجلة المؤتمر السياحة الدولي "من التراث الحضاري الى سياحة الشواطئ: مدخل إداري بديل للاستدامة" والمنعقد في تايلاند في الفترة ٢٤ – ٢٦ أكتوبر ٢٠١١. Proceedings of International Tourism Conference "From Cultural Heritage to Beach/Island Tourism: An Alternative Management Approach for Sustainability" (24 – 26 October), Suratthani, Thailand.

الملخص:

تعتبر جودة الخدمات الالكترونية من الاتجاه الحديثة في البحوث الأكاديمية، والتي لها أهمية استراتيجية في الوصول الى العملاء في الأسواق الالكترونية. ونظراً لاختلاف طبيعة وسلوك المستهلك في الأسواق الالكترونية عنها في الأسواق التقليدية، فإنه من الهام لمسئولي التسويق في الشركات والمقاصد السياحية فهم طبيعه واحتياجات العملاء في الأسواق الالكترونية، من ثم تصميم المنتجات التي تشبع هذه الاحتياجات وتناسب طبيعه هذه الشرائح.

ومن هذا المنطلق يعتبر تقييم جودة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر العملاء من الأهمية بمكان لتسهيل عملية تلاقي كلاً من المنتج والمستهلك. وتهدف هذه الدراسة الى معالجة هذا الاتجاه الحديث في المجال السياحي من خلال تقييم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال المواقع الالكترونية لشركات الطيران في كلا من جمهورية مصر العربية وسلطنة عمان. وقد تم اختيار الناقل الوطني في كلا الدولتين وهما شركة مصر للطيران بجمهورية مصر العربية وشركة الطيران العماني في سلطنة عمان. وفي سبيل ذلك تقييم أداء الموقعين الالكترونيين، فقد تم توزيع استبانة لتقييم المواقع الالكترونية على ١٣٠ سائح داخلي ودولي من كلا الدولتين.

وقد أوضحت النتائج أن كلا الشركتين تقدم خدمات الكترونية كافية للعملاء تسهم في تحسين الصورة الذهنية المدركة وتضمن رضا العملاء. وقد اسفرت النتائج عن عدم وجود ذات معنوية في الجوانب الفنية والادارية المدركة لأداء الموقعين الالكترونيين بخلاف جانبي الاعتمادية والتعاطف لصالح شركة الطيران العماني. يتقدم الدراسة توصيات لكلاً من الشركتين لتحسين أداء الموقع

الالكتروني الخاص بها فيما يتعلق بالجوانب الفنية والادارية التي تم تقييمها وهي: سهولة الاستخدام، التصميم، الاعتمادية، الاتاحة، الخصوصية، الاستجابة، التعاطف، الخبرة، الثقة.

الكلمات الدالة: جودة الخدمات الالكترونية، السياحة، مصر للطيران، الطيران العُماني، رضا العملاء، أداء المواقع الالكترونية