

بررسی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته تربیت بدنی دانشگاه تبریز

فاطمه عبدوی^{۱*}، سمیه غلامیان^۲

۱. استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه تبریز

۲. کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه تبریز

دریافت: (۹۴/۰۶/۰۱) پذیرش: (۹۴/۰۸/۲۹)

Factors affecting the quality of sports federations websites from the standpoint of physical education graduate students of Tabriz University

Fatemeh Abdavi^{*1}, Somayah Gholamiyan²

1. Assistant Professor University of Tabriz

2. M.A. Student of University of Tabriz

Received: (2015/08/23)

Accepted: (2015/11/20)

Abstract

This study examines the factors affecting the quality of sports federations websites graduate students in physical education from the perspective of Tabriz University. The method used to carry out this research, according to the purpose, application and the method of survey. The study population included all graduate students in physical education at Tabriz University (120) is. The sample size in this study was based on a sample of 92 cases, the questionnaire was to provide them with random sampling. A questionnaire to collect data from research Brotherhood (1391), was used. The questionnaire consisted of two parts. The first part contains questions concerning Jmyt-Shakhty information and user familiarity with the internet and websites Sports Federations and the second part contains questions regarding the main variables of service quality websites (quality of information, design, organization, Karbrpzyry) were. To investigate the hypothesis, linear regression analysis was used. The results of the test showed that the quality of information, Web site design, organize websites, Karbrpzyry websites on the quality of web services Tasyrdard sports federations Islamic Republic of Iran.

Keywords

Quality, web, sports federations, students.

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته تربیت بدنی دانشگاه تبریز می‌باشد. روش به‌کارگرفته شده برای اجرای این پژوهش، بر حسب هدف، کاربردی و از لحاظ روش، پیمایشی است. جامعه آماری، شامل کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته تربیت بدنی دانشگاه تبریز (۱۲۰ نفر) می‌باشد. حجم نمونه آماری پژوهش براساس فرمول کوکران ۹۲ نفر برآورد شد، که پرسشنامه‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی در اختیار آنها قرار گرفت. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته برگرفته از پژوهش اخوان (۱۳۹۱)، استفاده شد. پرسشنامه مورد استفاده شامل ۲ بخش بود. بخش اول، شامل سؤالاتی در خصوص اطلاعات جمعیت‌شناختی و میزان آشنایی کاربران با اینترنت و وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی و بخش دوم نیز دربرگیرنده سؤالاتی درخصوص متغیرهای اصلی کیفیت خدمات وبسایت‌ها (کیفیت اطلاعات، طراحی سایت، سازمان‌دهی، کاربرپذیری) بود. به‌منظور بررسی فرضیات تحقیق، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون نشان داد، کیفیت اطلاعات، طراحی وبسایت‌ها، سازمان‌دهی وبسایت‌ها، کاربرپذیری وبسایت‌ها بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران تأثیر دارد.

واژه‌های کلیدی

کیفیت، وبسایت، فدراسیون‌های ورزشی، دانشجویان.

* Corresponding Author: Fatemeh Abdavi

E-mail: fatemehabdavi@yahoo.com

* نویسنده مسئول: فاطمه عبدوی

پست الکترونیک: fatemehabdavi@yahoo.com

مقدمه

گسترده در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به کاربران رخ داده است، به گونه‌ای که هم‌اکنون حجم وسیعی از اطلاعات از طریق وب قابل دسترسی است. بدیهی است، در چنین شرایطی تمامی سازمان‌های پویا، در میان مجموعه تدابیری که به منظور حفظ استحکام روابط خود با مخاطبان خویش اندیشیده‌اند، استفاده از اینترنت و امکانات آن راه، به عنوان یکی از مناسب‌ترین، سریع‌ترین، و در عین حال ساده‌ترین راه‌ها جهت ایجاد ارتباط دوسویه میان سازمان و کلیه افراد و نهادهای ذینفع برگزینند (محمداسماعیل و کاظمی کوهبنانی، ۱۳۸۸).

وب‌سایت‌ها ابزارهای مناسبی برای برقراری ارتباط بین سازمان‌ها، کاربران و شهروندان هستند. با دسترسی رو به رشد افراد به اینترنت، تعداد مراجعه‌کنندگان به وب‌سایت‌ها نیز افزایش یافته است و موضوع کیفیت آنها روز به روز بیش‌تر مورد توجه واقع شده است. مهم‌ترین هدف هر وب‌سایت ارائه اطلاعاتی است که پاسخ‌گوی انتظارات کاربران باشد (زاهدی، ۱۳۸۹).

از این‌رو، ارزیابی وب‌سایت‌ها، عمدتاً با هدف بهبود محتوا و راهبری وب‌سایت، ارزیابی تأثیر فعالیت‌های بازاریابی بر مخاطبان مورد نظر، و سنجش عملکرد سیستم و ملزومات فنی آن انجام می‌شود (فرج‌پهلوی و صابری، ۱۳۸۷، ص: ۸۹). همان‌طور که ایواردین^۱ و همکارانش در پی مشخص کردن عوامل مؤثر بر کیفیت وب‌سایت‌ها، از دیدگاه مشتریان و کاربران استفاده کرده‌اند (ایواردین و همکاران^۲، ۲۰۰۴).

با توجه به مزایا و فرصت‌های منحصر به فردی که فن‌آوری اینترنت و به‌ویژه شبکه جهانی وب به وجود آورده است، امروزه کم‌تر سازمان، مؤسسه و یا هر نهاد دولتی یا خصوصی را می‌توان یافت که برای بهره‌مندی هر چه بیش‌تر از این فناوری، اقدام به طراحی وب‌سایت یا پایگاه اطلاعاتی نکرده باشد. گرچه اقدام‌های انجام شده در این راستا بسیار ارزشمند و شایسته و حاکی از پی بردن به اهمیت و جایگاه اینترنت و شبکه جهانی وب است؛ اما باید اذعان کرد صرف طراحی وب‌سایت و پایگاه اطلاعاتی زمینه استفاده و در نتیجه دستیابی به هدف‌های موردنظر را فراهم نمی‌سازد. وب‌سایت‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی باید براساس اصول، قواعد و استانداردهای موجود (که معمولاً از تجربه‌های عملی و مطالعات موردی به دست آمده) طراحی شوند و از نظر کارایی و کیفیت مورد ارزیابی و سنجش مداوم قرار گیرند (عباس‌پور، ۱۳۸۵).

دوره‌های تاریخی تمدن را در بیش‌تر موارد به نام عصری که تأثیرپذیری بیش‌تری بر جوامع انسانی داشته است، نام‌گذاری می‌کنند. بر این اساس دوره‌ای که در آن زندگی می‌کنیم به نام عصری نام‌گذاری شده است که تأثیری بسیار بیش‌تر و عمیق‌تر بر تمام جنبه‌های زندگی اجتماعی داشته است و آن چیزی نیست جز «اطلاعات». تحول‌های ایجاد شده بر اثر نفوذ و گسترانیده شدن اطلاعات در بافت‌ها و لایه‌های گوناگون جامعه‌های انسانی بسیار سریع‌تر از عنصرهای دیگر بوده است. در این عصر «اطلاعاتی‌سازی» زندگی اجتماعی بیش از پیش نمود پیدا کرده است. افزون بر این، به نظر می‌رسد که اطلاعات امروزه به عنوان تنها راه درمان و نماد عصری که در آن زندگی می‌کنیم شناخته شده است (حسن‌زاده و نویدی، ۱۳۸۸).

نقش محوری اطلاعات در ساختن تمدن و فرهنگ بشری از زمانی آغاز شد که آدمی زبان را اختراع کرد. لیکن امروز، با پیشرفت فن‌آوری و به کارگیری وسایل نوین و پیچیده الکترونیکی، بشر در آستانه‌ی عصر تازه‌ای است که با انقلاب صنعتی آغاز شده و با سرعت و شتابی فزاینده می‌رود تا جای خود را به عصر فراصنعتی بسپارد. عصر جدید با ظهور فن‌آوری اطلاعاتی و ارتباطی، پیشرفت عظیم تحولات اجتماعی و اقتصادی، گسترش ارتباطات، قابلیت دسترسی به اطلاعات و سرانجام انقلاب اطلاعاتی، همراه بوده است. به‌دنبال پیشرفت‌هایی که در فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به‌وجودآمده و هم‌چنین پیدایش وب جهان‌گستر، جهان با پدیده‌ای به نام وب‌سایت روبه‌رو شده است، که اصلی‌ترین ابزار برای دسترسی به اطلاعات است. وب‌سایت که در پیچه‌ای برای ورود به دنیای مجازی است، قابلیت اتصال و ارتباط کاربران به اطلاعات الکترونیکی را ممکن ساخته است. با توجه به جایگاه مهم این فن‌آوری در امر اطلاع‌رسانی، می‌توان انتظار داشت اطلاعات زیادی بر روی وب‌سایت‌ها قابل دسترس باشد، به طوری که شاید بتوان آن را به عنوان غنی‌ترین خزانه اطلاعاتی جهان نام برد (سهیلی، ۱۳۸۵).

شبکه جهانی وب، از زمان پیدایش خود توانسته است نقش مهمی را در حوزه‌های کاربردی مختلفی همچون تجارت، آموزش، صنعت، تفریح و سرگرمی ایفا نماید (پاشازاده و حاجی زین‌العابدینی، ۱۳۸۸). ظهور وب را می‌توان منشأ یکی از مهم‌ترین تحولات عصر حاضر در عرصه ارتباطات دانست. با ظهور اینترنت، وب ویژه، پیدایش شبکه‌ی جهانی وب، انقلابی

بدیهی است که طراحی صفحات وب در کشور به عنوان یک ارزش افزوده‌ی مهم اطلاع‌رسانی است، چرا که دسترسی به اطلاعات را در کم‌ترین زمان و هزینه ممکن می‌سازد. امید است، طراحان صفحات وب جامعه مورد بررسی بتوانند با بهره‌گیری از نتایج این تحقیق به بهینه‌سازی صفحات طراحی‌شده خود پرداخته و پایگاه‌های مناسبی برای ارتقای سطح فرهنگ و آگاهی‌های کاربران ایجاد کنند.

روش تحقیق

روش کلی به کار گرفته شده برای اجرای این پژوهش، بر حسب هدف، کاربردی و از لحاظ روش تحقیق، پیمایشی است. در این تحقیق تأثیر متغیر پیش‌بین (کیفیت اطلاعات، طراحی سایت، سازمان‌دهی، کاربرپذیری) بر متغیر ملاک (کیفیت وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی) مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته تربیت‌بدنی دانشگاه تبریز می‌باشد. حجم جامعه آماری براساس اطلاعات آمار بخش آموزش دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه تبریز ۱۲۰ نفر برآورد شد. حجم نمونه آماری پژوهش براساس فرمول کوکران ۹۲ نفر برآورد شد.

$$n = \frac{Z^2 S^2}{D^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2}{(0.05)^2} = 92$$

پرسشنامه‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی در اختیار حجم نمونه قرار گرفت. در این پژوهش، برای بررسی مبانی نظری و ادبیات تحقیق از مطالعات کتابخانه‌ای و برای نتیجه‌گیری از روش میدانی استفاده شده است؛ برای جمع‌آوری داده‌ها نیز از پرسشنامه محقق‌ساخته برگرفته از پژوهش اخوان (۱۳۹۱)، استفاده شد.

برای نهایی نمودن این ابزار گردآوری و برای کسب اطمینان از روایی محتوایی پرسش‌نامه، نظر چند تن از اساتید مجرب به عنوان معیاری برای اعتبار پرسیده شد تا نظرات تکمیلی و اصلاحی خود را درباره روایی محتوایی پرسش‌نامه اعلام نمایند. پس از دریافت و اعمال نظرات، از روایی محتوا اطمینان حاصل شد. پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۳، به دست آمد؛ که نشان از پایایی بالای پرسشنامه دارد. پرسشنامه مورد استفاده با توجه به اهداف پژوهش، شامل ۲ بخش است.

با توجه به این که رویکرد کنونی علم، جریان اطلاعات از طریق شبکه‌های عظیم اطلاع‌رسانی است، دولت جمهوری اسلامی ایران نیز فعالیت‌هایی را برای رسیدن به دولت الکترونیکی انجام داده است. فدراسیون‌های ورزشی نیز هریک با طراحی وبسایت‌های اختصاصی خود سعی دارند اطلاعات را در اختیار کاربران قرار دهند. مهم‌ترین هدف این‌گونه وبسایت‌ها، انعکاس رویدادها و تحولات حوزه تخصصی مورد نظر است (سهیلی و دانش، ۱۳۸۸).

فدراسیون‌های ورزشی از این ابزار برای معرفی خود و تعامل با کاربران استفاده می‌کنند و اطلاعات خود را از طریق وبسایت در اختیار کاربران قرار می‌دهند. شایان ذکر است کلید اصلی ارتقاء کیفیت وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی، در نظر گرفتن معیارهای لازم مانند کیفیت اعتبار محتوا، کیفیت پیوندهای موجود به سایر وبسایت‌ها و حفظ محرمانگی اطلاعات شخصی کاربران و دقت در تناسب مؤلفه‌های طراحی وبسایت با نیاز مخاطبان آنها است. برای نیل به این هدف، تلاشی همه‌جانبه از سوی کاربران، متخصصان موضوعی و متخصصان طراحی وبسایت لازم است و پر واضح است که این تلاش‌ها بدون هم‌کاری و نظارت سازمان‌های مدیریتی راه به جایی نخواهد برد (زاهدی، ۱۳۸۹).

تحقیقات زیادی در داخل (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳؛ رداد و همکاران، ۱۳۹۲؛ کربلاآقایی‌کامران و همکاران، ۱۳۹۲؛ مردانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۱) و خارج از کشور (تراو^۱، ۲۰۰۸؛ پاینه و تلوال^۲، ۲۰۰۸؛ آگرین و نوآگوا^۳، ۲۰۰۶؛ مک‌اینرنه و بیرد^۴، ۲۰۰۵)، به بررسی، شناسایی و ارزیابی وبسایت‌ها و کیفیت آنها پرداخته‌اند؛ اکثر این پژوهش‌ها وبسایت‌های کتابخانه‌ها و حوزه بهداشت را مورد بررسی قرار داده‌اند و در کمتر پژوهشی کیفیت وبسایت‌های حوزه ورزشی، فدراسیون‌های ورزشی و نیاز کاربران آنها مورد بررسی قرار گرفته‌است تا عوامل تأثیرگذار بر کیفیت وبسایت‌ها را از دیدگاه کاربران مورد ارزیابی قرار دهد، لذا، هدف اصلی این پژوهش، تعیین وضعیت صفحات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی از دیدگاه کاربران است. اینکه، عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات وبسایت‌ها کدام‌اند؟ و ضریب اهمیت هر کدام از این عوامل چگونه است؟

1. Trio
2. Payne and Thelwal
3. Agrin and Nwagwa
4. McInerne and Bird

۵۵ نفر (۵۹/۸ درصد) از دانشجویان شرکت‌کننده در پژوهش در مقطع کارشناسی ارشد و تعداد ۳۷ نفر (۴۰/۲ درصد) در مقطع دکتری مشغول به تحصیل هستند. بیش‌ترین دانشجویان شرکت‌کننده در پژوهش (۴۲ نفر) بین ۳۱ تا ۳۵ سال سن دارند. همچنین ۳۶ نفر (۳۹/۱ درصد) بین ۲۶ تا ۳۰ سال و ۱۴ نفر (۱۵/۲ درصد) نیز بین ۲۰ تا ۲۵ سال سن دارند. بیش‌ترین تعداد دانشجویان شرکت‌کننده در پژوهش (۳۴/۸ درصد) مهارت متوسطی در استفاده از اینترنت و دسترسی به وب‌سایت‌های فدراسیون‌های ورزشی دارند. جهت بررسی فرضیه‌های تحقیق با استفاده از آمار استنباطی و آزمون رگرسیون خطی ابتدا لازم است، نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون گلموگروف - اسمیرنوف بررسی شود. در جدول ۱ نرمال بودن توزیع فراوانی متغیرهای پژوهش گزارش شده است.

بخش اول پرسشنامه، شامل سئوالاتی در خصوص اطلاعات جمعیت‌شناختی و میزان آشنایی کاربران با اینترنت و وب‌سایت‌های فدراسیون‌های ورزشی است. بخش دوم پرسشنامه دربرگیرنده سئوالاتی در خصوص متغیرهای اصلی کیفیت خدمات وب‌سایت‌ها (شامل ۴ مؤلفه: کیفیت اطلاعات، طراحی سایت، سازمان‌دهی، کاربرپذیری) است. پس از جمع‌آوری اطلاعات در بخش آمار استنباطی از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف جهت مشخص کردن نرمال بودن جامعه آماری استفاده شد؛ براساس نتایج آزمون، از آزمون مناسب رگرسیون خطی برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. نتایج حاصل از آمار توصیفی پژوهش نشان داد، تعداد ۴۹ نفر (۵۳/۳ درصد) از دانشجویان شرکت‌کننده در پژوهش را آقایان و تعداد ۴۳ نفر (۴۶/۷ درصد) را خانم‌ها تشکیل داده‌اند. تعداد

جدول ۱. بررسی نرمال بودن توزیع فراوانی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	تعداد	آماره آزمون	سطح معنی‌داری
کیفیت خدمات وب‌سایت‌های فدراسیون‌های ورزشی		۱/۲۱	۰/۱۰۵
مؤلفه کیفیت اطلاعات		۱/۳۴	۰/۰۵۲
مؤلفه طراحی سایت	۹۲	۱/۵۴	۰/۰۱۷
مؤلفه کاربرپذیری		۱/۶۱	۰/۰۱۱
مؤلفه سازمان‌دهی		۱/۲۱	۰/۱۰۶

توزیع طبیعی نرمال برخوردار نیستند، لذا با بررسی چولگی و کشیدگی داده‌های این دو مؤلفه که در جدول ۲ گزارش شده است و در سطح ۱ تا ۱- قرار دارند؛ عدم نرمال بودن داده‌ها در این آزمون قابل چشم‌پوشی است.

نتایج جدول ۱ و سطح معنی‌داری به‌دست‌آمده از آزمون گلموگروف - اسمیرنوف (سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰/۰۵) نشان‌دهنده نرمال بودن داده‌های تحقیق است؛ اما این سطح معنی‌داری در مؤلفه‌های «طراحی سایت و کاربرپذیری» از

جدول ۲. بررسی چولگی و کشیدگی مؤلفه «طراحی سایت و کاربرپذیری»

مؤلفه	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی
طراحی سایت	۴/۰۴	۰/۰۵	-۰/۳۲۲	-۰/۹۲۱
کاربرپذیری	۴/۰۳	۰/۰۶	-۰/۹۲۶	۰/۵۱۳

جدول ۳. همبستگی بین متغیرها

دوربین واتسون	انحراف معیار خطا	ضریب تعدیل تعیین شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۱/۹۱۷	۰/۲۵۲۴۲	۰/۴۷۹	۰/۴۸۲	۰/۶۹۴

استفاده شده است. همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر ۰/۶۹۴ است. ضریب تعیین ۰/۴۸۲ بدست آمده و این مقدار نشان می‌دهد که ۴۸ درصد تغییرات متغیر وابسته به متغیر مستقل مربوط می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی‌گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می‌شود که آن هم در این آزمون برابر با ۴۸ درصد است. با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، در نتیجه استقلال باقیمانده‌ها را نتیجه می‌گیریم.

در رگرسیون به دنبال برآورد رابطه ریاضی و تحلیل آن هستیم به طوری که بتوان به کمک آن کمیت یک متغیر مجهول را با استفاده از متغیر یا متغیرهای معلوم تعیین کرد. اولین چیزی که در رگرسیون اهمیت دارد، این است که میان متغیر مستقل و وابسته رابطه تئوریک وجود داشته باشد. در صورتی می‌توان از رگرسیون خطی استفاده کرد که بین متغیرهای مستقل همبستگی وجود نداشته باشد (دارای هم خطی نباشند) و متغیر وابسته دارای توزیع نرمال باشد. برای بررسی استقلال خطاها از یکدیگر از آزمون دوربین واتسون

جدول ۴. متغیرهای وارد شده در معادله رگرسیون خطی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضرایب غیراستاندارد		t	ضرایب استاندارد	معنی داری	ضریب	عامل تورم
		خطای	ضریب					
کیفیت اطلاعات وبسایت‌ها	کیفیت خدمات وبسایت‌های	۰/۰۵۹	۰/۶۰۲	۱۰/۲	۰/۷۳۲	۰/۰۰۱**	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰
طراحی وبسایت‌ها	کیفیت خدمات وبسایت‌های	۰/۰۵۸	۰/۵۲۹	۹/۰۸	۰/۶۹۲	۰/۰۰۱**	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰
سازمان دهی وبسایت‌ها	کیفیت خدمات وبسایت‌های	۰/۰۵	۰/۵۸۸	۱۱/۶۶	۰/۷۷۶	۰/۰۰۱**	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰
کاربر پذیری وبسایت‌ها	کیفیت خدمات وبسایت‌های	۰/۰۴۳	۰/۵۲۷	۱۲/۲۱	۰/۷۹	۰/۰۰۱**	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰

جدول ۵. خلاصه مدل رگرسیون (مؤلفه کیفیت اطلاعات وبسایت‌ها)

مدل	R	مجذور R	مجذور R تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۷۳۲	۰/۵۳۶	۰/۵۳۱	۰/۲۹

جدول ۶. جدول تحلیل واریانس (مؤلفه کیفیت اطلاعات وبسایت‌ها)

مدل	مجموع مجذور	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره آزمون F	معنی داری
رگرسیون	۸/۹۷	۱	۸/۹۷	۱۰۴/۰۳	۰/۰۰۱**
باقیمانده	۷/۷۶	۹۰	۰/۰۸۶		
کل	۱۶/۷۳	۹۱			

به منظور بررسی تأثیر عوامل مستقل بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است. بر این اساس مقدار آماره آزمون F به منظور بررسی رابطه بین مؤلفه کیفیت اطلاعات وبسایت‌ها و کیفیت خدمات وبسایت‌ها برابر

به منظور بررسی تأثیر عوامل مستقل بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است. بر این اساس مقدار آماره آزمون F به منظور بررسی رابطه بین مؤلفه کیفیت اطلاعات وبسایت‌ها و کیفیت خدمات وبسایت‌ها برابر

بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است.

مؤلفه کیفیت اطلاعات وبسایت‌ها ($\beta = 0/73$) به‌طور مثبت و معنی‌داری بر کیفیت خدمات وبسایت‌ها تأثیر گذاشته و قابلیت پیش‌بینی آن را دارد. به‌منظور بررسی تأثیر طراحی وبسایت‌ها

جدول ۷. خلاصه مدل رگرسیون (مؤلفه طراحی وبسایت‌ها)

مدل	R	مجذور R	مجذور R تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۶۹۲	۰/۴۷۸	۰/۴۷۳	۰/۳۱

جدول ۸. جدول تحلیل واریانس (مؤلفه طراحی وبسایت‌ها)

مدل	مجموع مجذور	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره آزمون F	معنی‌داری
رگرسیون	۸/۰۰۷	۱	۸/۰۰۷	۸۲/۵۵	** ۰/۰۰۱
باقیمانده	۸/۷۲۹	۹۰	۰/۰۹۷		
کل	۱۶/۷۳	۹۱			

کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است. بر این اساس مقدار آماره آزمون F به‌منظور بررسی رابطه بین مؤلفه‌ی سازمان‌دهی وبسایت‌ها و کیفیت خدمات وبسایت‌ها برابر $136/05$ است که در سطح $P < 0/01$ معنی‌دار است. مقدار مجذور R برابر با $0/6$ است و مقدار R تنظیم‌شده نشان می‌دهد که ۵۹ درصد از واریانس کیفیت خدمات وبسایت‌ها به‌وسیله‌ی مؤلفه سازمان‌دهی وبسایت‌ها تبیین می‌شود. همچنین با توجه به ضرایب رگرسیون مشخص می‌شود که مؤلفه سازمان‌دهی وبسایت‌ها ($\beta = 0/77$) به‌طور مثبت و معنی‌داری بر کیفیت خدمات وبسایت‌ها تأثیر گذاشته و قابلیت پیش‌بینی آن را دارد.

بر این اساس مقدار آماره آزمون F به‌منظور بررسی رابطه بین مؤلفه‌ی طراحی وبسایت‌ها و کیفیت خدمات وبسایت‌ها برابر $82/55$ است که در سطح $P < 0/01$ معنی‌دار است. مقدار مجذور R برابر با $0/478$ است و مقدار R تنظیم‌شده نشان می‌دهد که ۴۷ درصد از واریانس کیفیت خدمات وبسایت‌ها به‌وسیله‌ی مؤلفه طراحی وبسایت‌ها تبیین می‌شود. همچنین با توجه به ضرایب رگرسیون مشخص می‌شود که مؤلفه طراحی وبسایت‌ها ($\beta = 0/69$) به‌طور مثبت و معنی‌داری بر کیفیت خدمات وبسایت‌ها تأثیر گذاشته و قابلیت پیش‌بینی آن را دارد. بنابراین، تأثیر طراحی وبسایت‌ها بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران تأیید می‌شود. به‌منظور بررسی تأثیر سازمان‌دهی وبسایت‌ها بر

جدول ۹. خلاصه مدل رگرسیون (مؤلفه سازمان‌دهی وبسایت‌ها)

مدل	R	مجذور R	مجذور R تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۷۷۶	۰/۶۰۲	۰/۵۹۷	۰/۲۷

جدول ۱۰. جدول تحلیل واریانس (مؤلفه سازمان‌دهی وبسایت‌ها)

مدل	مجموع مجذور	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره آزمون F	معنی‌داری
رگرسیون	۱۰/۰۷	۱	۱۰/۰۷	۱۳۶/۰۵	** ۰/۰۰۱
باقیمانده	۶/۶۶	۹۰	۰/۰۷۴		
کل	۱۶/۷۳	۹۱			

جدول ۱۱. خلاصه مدل رگرسیون (مؤلفه کاربرپذیری وبسایت‌ها)

مدل	R	مجذور R	مجذور R تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۷۹	۰/۶۲۴	۰/۶۲	۰/۲۶

جدول ۱۲. جدول تحلیل واریانس (مؤلفه کاربرپذیری وبسایت‌ها)

مدل	مجموع مجذور	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره آزمون F	معنی‌داری
رگرسیون	۱۰/۴۳	۱	۱۰/۴۳	۱۴۹/۱۸	** ۰/۰۰۱
باقیمانده	۶/۲۹	۹۰	۰/۰۷		
کل	۱۶/۷۳	۹۱			

بحث و نتیجه‌گیری

گسترش روزافزون کاربرد اینترنت در جهان، رشد فزاینده تعداد وبسایت‌ها را باعث شده، اما این رشد فزاینده لزوماً به معنای رشد کیفی آنها نبوده است. نیاز دسترسی به سایت‌های با کیفیت و بهتر ما را بر آن می‌دارد که به ایجاد و توسعه ابزارها و سازوکارهایی جهت ارزیابی کیفیت وبسایت‌ها بپردازیم. از این‌رو، پژوهش حاضر به بررسی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته تربیت بدنی دانشگاه تبریز پرداخته است.

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد، کیفیت اطلاعات وبسایت‌ها بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران تأثیر دارد. نتایج این قسمت از پژوهش با یافته‌های مخلص و همکاران (۱۳۹۳)، جنتیان و همکاران (۱۳۹۳)، پیری (۱۳۹۲)، حقیقتی‌نسب و فخرطامی (۱۳۸۹)، حقیقتی‌نسب و فخرطامی (۱۳۸۷) در داخل کشور و

به منظور بررسی تأثیر کاربرپذیری وبسایت‌ها بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است.

بر این اساس مقدار آماره آزمون F به منظور بررسی رابطه بین مؤلفه کاربرپذیری وبسایت‌ها و کیفیت خدمات وبسایت‌ها برابر ۱۴۹/۱۸ است که در سطح $P < ۰/۰۱$ معنی‌دار است. مقدار مجذور R برابر با ۰/۶۲ است و مقدار R تنظیم‌شده نشان می‌دهد که ۶۲ درصد از واریانس کیفیت خدمات وبسایت‌ها به‌وسیله مؤلفه کاربرپذیری وبسایت‌ها تبیین می‌شود. همچنین با توجه به ضرایب رگرسیون مشخص می‌شود که مؤلفه کاربرپذیری وبسایت‌ها ($\beta = ۰/۷۹$) به‌طور مثبت و معنی‌داری بر کیفیت خدمات وبسایت‌ها تأثیر گذاشته و قابلیت پیش‌بینی آن را دارد.

بنابراین، تأثیر کاربرپذیری وبسایت‌ها بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران تأیید می‌شود.

اطلاع‌رسانی، رایانه و گرافیک برای طراحی و روزآمدسازی وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی کشور تشکیل شود؛ و در طراحی وبسایت‌ها، امکانات جستجوی پیشرفته‌تر در محتوای وبسایت‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی و وبلاگ‌ها از طریق همکاری مدیران وبسایت‌ها با متخصصان فراهم شود.

نتایج همچنین حاکی از این است که، سازمان‌دهی وبسایت‌ها بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران تأثیر دارد. نتایج این قسمت از پژوهش نیز با یافته‌های پژوهش طاهری-دولت‌آبادی و همکاران (۱۳۹۳) در داخل کشور و یافته‌های فادی (۲۰۱۳)، تراؤ (۲۰۰۸)، لی و کوزار (۲۰۰۶) در خارج از کشور هم‌خوانی دارد. با توجه به نتایج این قسمت از پژوهش پیشنهاد می‌شود، فرآیند طراحی وبسایت به صورت تیمی و با حضور متخصصان به عنوان معماران محتوای وبسایت‌های فدراسیون‌ها صورت گیرد تا درکنار توجه به جنبه‌های فنی و ساختاری وبسایت، ویژگی‌های محتوایی نیز مدنظر قرار گیرد.

در نهایت یافته‌های تحقیق حاضر نشان داد، کاربرپذیری وبسایت‌ها بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران تأثیر دارد. نتایج این قسمت از تحقیق نیز با یافته‌های پژوهش طاهری-دولت‌آبادی و همکاران (۱۳۹۳)، جنتیان و همکاران (۱۳۹۳)، فرج‌پهلوی و صابری (۱۳۸۷) و محمداسماعیل (۱۳۸۴) در داخل کشور و یافته‌های فادی (۲۰۱۳)، تراؤ (۲۰۰۸)، لی و کوزار (۲۰۰۶)، پاراسورامان (۲۰۰۴)، زیتامل و همکاران (۲۰۰۲) در خارج از کشور هم‌سانی دارد. با توجه به نتایج این قسمت از پژوهش نیز پیشنهاد می‌شود که، مدیران وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی در کنار طراحی ساده، روزآمدی سایت، بارگذاری سریع اطلاعات آن، به کاربرمدار بودن و ناوبری آسان آن نیز توجه داشته باشند و با ارائه‌ی نسخه انگلیسی زبان از سایت و نیز قراردادن حجم بالاتری از اطلاعات علمی و تخصصی، به‌ویژه به زبان انگلیسی بر روی سایت وضعیت رؤیت‌پذیری، تأثیرگذاری و کاربرپذیری وبسایت‌ها را بهبود بخشند.

نظر به اهمیت فوق‌العاده‌ی وبسایت‌های مورد بررسی و با توجه به اهمیت حضور فدراسیون‌ها در سطح جهانی، مدیران این وبسایت‌ها باید توجهی خاص به وضعیت آنها و نیز روزآمدی و ارتقاء وبسایت‌ها مبذول دارند. ارائه طیف متنوعی از اطلاعات مناسب اعم از اطلاعات و اخبار علمی، فرهنگی و

با یافته‌های فادی (۲۰۱۳)، هاسلی و همکاران (۲۰۱۰)، تراؤ (۲۰۰۸)، لویس (۲۰۰۸) و همکاران (۲۰۰۸)، لی و کوزار (۲۰۰۶)، وب و وب (۲۰۰۴)، دلون (۲۰۰۳)، لیو و آرنه (۲۰۰۰) در خارج از کشور هم‌خوانی دارد. با توجه به نتایج این قسمت از پژوهش، به‌نظر می‌رسد، فراهم کردن امکانات دسترسی به اطلاعات و منابع الکترونیکی، مجله‌های الکترونیکی، پایگاه‌های اطلاعاتی مهم، نمایه‌نامه‌ها، مقاله‌نامه‌ها، چکیده‌نامه‌ها و منابع تمام متن و رایگان و دیگر منابع اطلاعاتی مهم بر روی وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی از طریق مدیران وبسایت‌ها، بسته به شرایط، نیازها و امکانات فدراسیون، موجب خواهد شد، وبسایت‌ها کیفیت بهتر و بیش‌تری را از دیدگاه کاربران داشته باشند. از طرف دیگر، پیشنهاد می‌شود مدیران وبسایت‌ها علاوه بر کمیّت بر کیفیت محتوایی وبسایت‌ها نیز توجه داشته و آن را بهبود بخشند؛ و اطلاعات ارزشمندی را درون وبسایت‌ها قرار دهند.

نتایج پژوهش حاضر همچنین نشان داد، طراحی وبسایت‌ها بر کیفیت خدمات وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران تأثیر دارد. نتایج این قسمت از پژوهش با یافته‌های احمدی و همکاران (۱۳۹۳)، مردانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱)، دولانی و حسینی‌نسب (۱۳۹۰) در داخل کشور و با یافته‌های پژوهش فادی (۲۰۱۳)، عثمانی و همکارانش (۲۰۱۰)، تراؤ (۲۰۰۸)، لویس و همکاران (۲۰۰۸)، لی و کوزار (۲۰۰۶)، لای و همکاران (۲۰۰۶)، یو و دانتو (۲۰۰۱)، لیو و آرنه (۲۰۰۰)، لویکونو و همکاران (۲۰۰۰) در خارج از کشور هم‌خوانی دارد. با توجه به نتایج این قسمت از پژوهش پیشنهاد می‌شود، مدیران وبسایت‌ها، با بهره‌گیری و الگوبرداری مناسب از طراحی وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی بزرگ و مهم دنیا که در این امر از سابقه و تجربه بیشتری بهره‌مند هستند و بکارگیری هدفمند آنها، وبسایت‌های فدراسیون‌های ورزشی داخل کشور را بهتر و مناسب‌تر از پیش طراحی نمایند. از طرف دیگر پیشنهاد می‌شود، یک گروهی منسجم از کارشناسان

1. Fadi
2. Hasley et all
3. Trio
4. Levis et all
5. Lee and Kozar
6. Webb and Webb
7. Delone
8. Liu and Arnett
9. Osama et all
10. Lai et all
11. Yoo and Donthu
12. Loiacono et all

13. Lee and Kozar

14. Parasuraman

15. Zeithaml et all

زبان فراگیر مانند زبان انگلیسی تلاش کنند. ارائه اخبار و رویدادهای دانشگاهی و علمی نیز می‌تواند در جذب مخاطبان مؤثر باشد. البته، باید تلاش شود تا از حیطه اخبار و رویدادهای داخلی خارج شده و به مسائل برون‌مرزی و جهانی نیز توجه شود. به طور کلی، طراحی وبسایت فدراسیون‌ها و برنامه‌ریزی دقیق جهت روزآمدسازی مطالب و اطلاعات ارائه شده در آنها به‌عنوان یکی از مراکز آموزشی و اطلاعاتی عمده در سطح کشور، اهمیت بسیاری دارد.

غیره، می‌تواند کاربران بیشتری را جذب کند. وبسایت‌ها می‌توانند درگاه مناسبی برای معرفی انتشارات علمی و پژوهشی افراد حقیقی و حقوقی باشند. کتاب‌ها، طرح‌های پژوهشی، مقاله‌های استادان، دانشجویان، پژوهشگران دانشگاه می‌توانند به صورت تمام متن یا چکیده از طریق سایت در اختیار کاربران قرار گیرند. ارائه اطلاعات به زبانی دیگر نیز تأثیری عمده در جذب کاربران سایر ملل دارد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مدیران وبسایت‌ها در ارائه مطالب به یک

منابع

- [۱] احمدی، الهام، مصطفوی، اسماعیل. کیانی، حمیدرضا. (۱۳۹۳)، "ارزیابی کیفیت پشتیبانی و محتوایی (درونی و بیرونی) وبسایت‌های کتابخانه‌ای دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران"، دوره ۱۱، ش ۶ ش پیاپی ۴۰.
- [۲] پاشازاده، فریبا. حاجی‌زین‌العابدینی، محسن. (۱۳۸۸)، "وب‌کیوای‌ام (WebQEM) رویکردی کمی جهت ارزیابی کیفی وبسایت کتابخانه‌ها"، مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی، بابل، ۲۱ آذر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل، مؤسسه‌ی نشر کتابدار
- [۳] پیری، علیرضا. (۱۳۹۲)، "میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات الکترونیک وبسایت شرکت قطارهای مسافری رجا"، وبسایت شرکت قطارهای مسافری رجا، اداره کل راه آهن جنوب شرق، ش ۱۵۷، اسفند.
- [۴] جنتیان، سیما. مجبری، شهین. شهرزادی، لیلا. زاهدی، راضیه اشرفی‌ریزی، حسن. (۱۳۹۳)، "ارزیابی کیفیت وبسایت‌های فارسی حوزه افسردگی براساس مقیاس وب‌مدکوال"، مدیریت سلامت، دوره ۷۷، ش ۵۵، صص: ۹۹-۸۹.
- [۵] حسن‌زاده، محمد. نویدی، فاطمه. (۱۳۸۸)، "بررسی و مقایسه دسترس‌پذیری وبسایت وزارتخانه‌های ایران بر اساس شاخص‌های کنسرسیوم وب جهان‌گستر و تجارب کاربران"، مطالعات تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، دوره دهم، ش ۲، صص: ۱۵۵-۱۳۴.
- [۶] حقیقی‌نسب، منیژه. فخرفاطمی، نازنین. (۱۳۸۹)، "بررسی و شناخت عوامل تأثیرگذار بر کیفیت وبسایت‌های اطلاعات علمی و دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته مدیریت فن‌آوری اطلاعات دانشگاه‌های دولتی شهر تهران"، فصلنامه تنجمن آموزش عالی ایران، سال دوم، ش ۴، بهار، صص: ۴۵-۳۰.
- [۷] حقیقی‌نسب، منیژه. فخرفاطمی، نازنین. مرمی، منصور. (۱۳۸۷)، "بررسی و شناخت عوامل تأثیرگذار بر کیفیت وبسایت‌های اطلاعات علمی و دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته مدیریت فن‌آوری اطلاعات دانشگاه‌های دولتی شهر تهران"، مجله‌ی آموزش عالی، سال دوم، شماره ۴، پیاپی ۸.
- [۸] دولانی، عباس. حسینی‌نسب، داوود. (۱۳۸۸)، "ارائه الگویی مناسب برای وبسایت دانشگاه علوم پزشکی تبریز از طریق تحلیل محتوایی و ساختاری وبسایت‌های دانشگاه‌های آمریکا با کمک صاحب‌نظران"، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سلامت، دوره ۱۲، ش ۳۵، صص: ۴۸-۴۲.
- [۹] رداد، ایرج. مرادی، محسن. حق‌شناس، سمانه. (۱۳۹۲)، "ارزیابی وبسایت‌های ناشران عمومی در ایران با استفاده از ابزار ارزیابی کیفیت وبسایت‌ها (دبلیو.کیو.ای.تی)"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه امام رضا علیه السلام، دانشکده علوم انسانی و مدیریت.
- [۱۰] زاهدی، شمس‌السادات. (۱۳۸۹)، "ارزیابی کیفیت وبسایت‌ها ابزارها و معیارها"، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۴، صص: ۵-۱۶.
- [۱۱] زاهدی، شمس‌السادات. (۱۳۸۹)، "بررسی تطبیقی وبسایت‌های برتر دانشگاه‌های جهان و ارائه الگویی مناسب برای دانشگاه‌های کشور"، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، ش ۲، تابستان، صص: ۸۴-۷۰.

- [۱۲] سهیلی، فرامرز. (۱۳۸۵). "تحلیل پیوندهای وبسایت‌های نانو فن‌آوری با استفاده از روش‌های عامل تأثیرگذار وب، دسته‌بندی خوشه‌ای و ترسیم نقشه‌ی دوبعدی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی؛ دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.
- [۱۳] سهیلی، فرامرز. دانش، فرشید. (۱۳۸۸)، "بررسی میزان رؤیت و عامل تأثیرگذار وبسایت‌های وزارتخانه‌های دولت جمهوری اسلامی ایران"، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره نشریه ۴۵، ش اول، جلد ۱۲.
- [۱۴] طاهری‌دولت‌آبادی، بهجت. مجیری، شهین. زاهدی، راضیه. جنتیان، سیما. اشرفی‌ریزی، حسن. شهرزادی، زینب. (۱۳۹۳)، "ارزیابی کیفیت وبسایت‌های فارسی حوزه اختلالات اضطرابی بر اساس مقیاس WebMedQual"، دوره ۱۱، ش ۶، ش پیاپی ۴۰.
- [۱۵] عباس‌پور، جواد. (۱۳۸۵)، "ارزیابی مکاشفه‌ای: روشی کیفی برای ارزیابی رابط کاربر وبسایت‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی"، فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، نشریه ۴۷، ش سوم، جلد ۱۲.
- [۱۶] فرج‌پهلوی، عبدالحسین. صابری، مریم. (۱۳۸۷)، "بررسی ویژگی‌های ساختاری و محتوایی مطرح در طراحی وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از دیدگاه کاربران و متخصصان ایرانی طراح این وبسایت‌ها"، پیام کتابخانه.
- [۱۷] کربلاآقایی کامران، معصومه. غایی، امیر. غریبه‌نباری، منیره. (۱۳۹۲)، "ارزیابی وبسایت‌های دانشگاه‌های دولتی ایران با دو روش وب‌کیوای‌ام و نمایه ارزیابی وب و مقایسه نتایج آنها"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- [۱۸] محمداسماعیل، صدیقه. کاظمی‌کوهبنانی، سمیه. (۱۳۸۸)، "دسترس‌پذیری وبسایت کتابخانه‌های ملی در کشورهای خاورمیانه"، فصلنامه کتاب، ش ۵۸، صص: ۶۸-۵۲.
- [۱۹] مخلص، سعید. سجادی، سیدنصراله. علی‌دوست‌قهفرخی، ابراهیم. (۱۳۹۳)، "بررسی تأثیرات مثبت و منفی مطبوعات و وبسایت‌های خبری در حوزه فوتبال ملی جمهوری اسلامی ایران"، فصلنامه علمی - ترویجی مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی، مقاله ۵، دوره ۱، ش ۳، بهار، صص: ۴۲-۳۱.
- [۲۰] مردانی‌نژاد، علی. فرهادی، آیدا. خانجانی، طاهره. امیری‌مقدم، مرجان. (۱۳۹۱)، "ارزیابی کیفیت وبسایت‌های واحدهای آموزش مجازی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران و جهان"، گام‌های توسعه در آموزش پزشکی، مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دوره نهم، ش دوم، صص: ۱۷۹-۱۹۰.
- [۲۱] مهدی‌زاده‌اشرفی، علی. اخوان، علیرضا. (۱۳۹۱)، "بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی بانک رفاه استان تهران"، چهارمین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی خدمات بانکی.

[22] Agrin, O. Nwagwu, W. (2006). "Links and web impact analysis of Nigerian University", Paper presented at the *International Conference on Bridging the Digital Divide in Scholarly Communication in the South*, 6-8 September, Netherlands.

[23] Claire R. McInerney, Nora J. Bird. (2005), "Assessing Website quality in context: retrieving information about genetically modified food on the Web", *Information Research: an international electronic journal*

[24] Delone, McLean, (2003), "Reformulated Information Systems Success Model".

[25] Fadi Taher. Qutaisat, (2013), "Users' Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan", *International Business Research*, <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/22895>, Vol 6, No 1.

[26] Hasley, Joseph P; Gregg, Dawn G; (2010), "An Exploratory Study of Website Information Content", *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, http://www.oalib.com/paper/879245#.VSjqL_AhWsu.

[27] Iwaarden, J., Wiele, T., Ball, L., Millen, R., (2004), "Perceptions about the quality of web sites: a survey amongst students at Northeastern University and Erasmus University", *Information & Management*, Vol. 41, Pp: 947-959.

- [28] Lai C. Liu, Kai S. Koong, Binshan Lin. (2006), "A Quality Assessment of Research Hospitals Website", *International Journal of Electronic Business Management*, <http://www.oalib.com/paper/2074307#.VSjqfvAhWsU>.
- [29] Liu, C. Arnett, K. P. (2000). "Exploring the factors associated with website success in the context of electronic commerce", *Information and Management*, 38(1), Pp: 23-34.
- [30] Loiacono, E., Watson, R. T., Googhue, D. (2002). "WebQual™: A Measure of Web Site Quality", Working Paper, Worcester Polytechnic Institute.
- [31] Mary. Levis, Malcolm. Brady, Markus. Helfert, (2008), "Website Design Quality and Form Input Validation: An Empirical Study on Irish Corporate Websites", *Journal of Service Science and Management*, <http://www.oalib.com/paper/2782#.VSjqUPAhWsU>.
- [32] Osama, Mohammed. Ahmad, Rababah. Fawaz Ahmad, Masoud. (2010), "Key Factors for Developing a Successful E-commerce Website", *Communications of the IBIMA*, http://www.oalib.com/paper/879245#.VSjql_AhWsU, Pp: 1-9.
- [33] Parasuraman, A. (2004), "Assessing and improving service performance for maximum impact: insights from two-decade-long research journey", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 5, No. 2.
- [34] Payne, N. & Thelwall, M. (2008). "Longitudinal trends in academic web links", *Journal of information science*, 34(1), 3-14. Retrieved From: <http://jis.sagepub.com/cgi/content/abstract/34/1/3>.
- [35] Trio, University of Washington. (2008), "Assessing website quality", Available: <http://depts.washington.edu/trio/center/howt/design>.
- [36] Youngwa, Lee. Kenneth, A. Kozar, (2006), "Investigating the effect of website quality on e-business success: An analytic hierarchy process (AHP) approach", *Decision Support Systems*, 42, Pp: 1383-1401.
- [37] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Malhotra, A. (2002), "Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge", *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 30, No. 4, pp. 362-375.
- [38] Webb Harold W., Webb Linda A., (2004) "Sit equal: an integrated measure of web site quality", *The Journal of Enterprise Information Management*, 17 (6), pp. 430-440.
- [39] Yoo, B. Donthu, N. (2001). "Developing a scale to measure the perceived quality of Internet shopping sites (sitequal)", *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 12(1), Pp: 31-47.