



## شناسایی عوامل موثر بر کیفیت خدمات ابری و بررسی رابطه بین کیفیت خدمت با رضایت و وفاداری مشتریان

(مطالعه موردی: پنج ارائه دهنده خدمات ابری در ایران)

سیدغلامحسن طباطبائی<sup>1\*</sup>، ادریس عباس زاده<sup>2</sup>، مصطفی تمتاجی<sup>3</sup>

1 استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه صنعتی مالک اشتر

2 پژوهشگر و مدرس دانشگاه صنعتی مالک اشتر

3 استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه صنعتی مالک اشتر

### سابقه مقاله

تاریخ دریافت: 1403/08/06

تاریخ پذیرش: 1403/10/24

### چکیده

وابستگی کسب و کارهای امروزی به خدمات ابری، روز به روز در حال افزایش است و کیفیت آنها عامل مهمی برای موفقیت هر کسب و کار است. هدف این مقاله، یافتن عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات ابری و ارزیابی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت و وفاداری مشتریان، با هدف تعیین سیاست‌هایی به منظور بومی‌سازی خدمات ابری است.

این پژوهش با بهره‌گیری از روش پیمایش و نظرسنجی از 419 کاربر یا کارشناس رایانش ابری که از خدمات پنج ارائه‌دهنده برتر خدمات ابری در ایران استفاده می‌کردند، انجام شده است. فرضیات پژوهش با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی، بررسی شده‌اند.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت خدمت تابعی از عوامل چابکی، اطمینان از خدمت، مقیاس پذیری، قابلیت اعتماد، امنیت، پاسخگویی و کاربردپذیری هستند و اثر معناداری بر رضایت مشتریان و وفاداری آنها دارد. لذا هرگونه بومی‌سازی خدمات ابری و توسعه کمی ارائه‌دهندگان خدمات ابری ایرانی، مستلزم توجه به عوامل هفتگانه مذکور در طراحی خدمت و پایش تداوم حفظ سطح مطلوب آنها برای رضایت مشتریان و وفاداری آنها و افزایش میزان بهره‌برداران از خدمات داخلی است.

**کلمات کلیدی:** کیفیت خدمات ابری، ارائه‌دهنده خدمات ابری، وفاداری مشتری

DOI: 10.22034/jsqm.2025.484883.1612