



www.uom.gr

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ



Δ.Π.Μ.Σ. στη Διοίκηση Επιχειρήσεων
MBA executive - Γ εξάμηνο

ΕΡΓΑΣΙΑ

στο μάθημα

Πληροφοριακά Συστήματα & Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Υπεύθυνος: Οικονομίδης Αναστάσιος
Αν.Καθηγητής Δικτύων Υπολογιστών

ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΞΙ (6) ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΑΥΤΕΣ

Κωνσταντίνος Ε.Μπελιμπασάκης

Αριθμός Μητρώου : ΜΣ 24/06

e - mail : mbaex0624@uom.gr

Θεσσαλονίκη, Ιούνιος 2007

1.Εισαγωγή

Στόχος της εργασίας αυτής, είναι να αποτελέσει μια επισκόπηση τόσο πάνω στο θέμα της «παραδοσιακής» ποιότητας παροχής υπηρεσιών όσο και σχετικά με την παροχή online ποιότητας υπηρεσιών. Παράλληλα, περιλαμβάνει την εξέταση 6 ιστοσελίδων αεροπορικών εταιρειών και την αξιολόγηση του σχεδιασμού των ιστοσελίδων τους καθώς και των παρεχομένων υπηρεσιών.

Περιλαμβάνει τέσσερις ενότητες :

Α' ΕΝΟΤΗΤΑ: αντιλαμβανομένη ποιότητα υπηρεσίας στο παραδοσιακό περιβάλλον marketing

Β' ΕΝΟΤΗΤΑ: αντιλαμβανομένη ποιότητα υπηρεσίας στο online περιβάλλον marketing

Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ: επιλογή ιστοσελίδων 6 αεροπορικών εταιρειών - αξιολόγηση της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών σε αυτές

Δ' ΕΝΟΤΗΤΑ: συμπεράσματα

2.Παροχή Υπηρεσιών Web

Κατασκευή-Διαχείριση Ιστοσελίδων

Για να είναι αποτελεσματικός ένας ιστοχώρος θα πρέπει να υπάρχει ένα **πλάνο δράσης** και μία **χάραξη στρατηγικής**. Οποιοδήποτε αποτέλεσμα προέλθει χωρίς αυτές τις δύο παραπάνω προϋποθέσεις θα είναι πρόσκαιρο και αποσπασματικό. Αντίθετα μπορεί να λειτουργήσει και αποτρεπτικά και να οδηγήσει πολλούς επισκέπτες(πελάτες) να απομακρυνθούν από τον ιστοχώρο σας και κατ'επέκταση από την επιχείρηση .

Ένας αποτελεσματικός ιστοχώρος έχει:

- Ξεκάθαρους, Σαφείς και Μετρήσιμους Στόχους.
- Προσανατολισμένος στο κοινό που απευθύνεται.
- Αποτελεσματικό μήνυμα πωλήσεων.
- Ελκυστικό γραφιστικό σχεδιασμό.
- Εύχρηστο και λειτουργικό περιβάλλον.
- Μία χάραξη στρατηγικής και ένα σχέδιο προώθησης για αύξηση της επισκεψιμότητας.
- Ένα όργανο ελέγχου - μέτρησης της απόδοσής του.

Μία **επαγγελματική ιστοσελίδα** (όμορφο και λειτουργικό design, παράλληλα με την σωστή δομή και περιεχόμενο), βοηθά μια εταιρεία **να βρει περισσότερους πελάτες, να δείξει με ωραίο τρόπο αυτό που πουλάει και να της προσδώσει την αξιοπιστία και την αναγνώριση που επιδιώκει.**

Οι στατιστικές δείχνουν ότι περισσότερο από το 80% των επισκεπτών θα μείνει στην ιστοσελίδα λιγότερο από 30 δευτερόλεπτα.

Ο ιστοχώρος είναι το ψηφιακό πρόσωπο μιας επιχείρησης. Αυτό το ψηφιακό πρόσωπο είναι η πρώτη και πολλές φορές η μόνη πιθανότητα για να δημιουργήσει μία εντύπωση στα μάτια εκατομμυρίων καταναλωτών του διαδικτύου.

Η διαδικασία που ακολουθείται για την κατασκευή των ιστοσελίδων.

Η διαδικασία για την κατασκευή ιστοσελίδων αποτελείται από 4 βήματα. Αυτά τα 4 βήματα είναι η δοκιμασμένη πορεία που ακολουθείται προκειμένου μια επιχείρηση να φτάσει στην επιτυχία - κέρδος.

- **Καθορισμός στρατηγικής - χάραξη σχεδίου.**

Καθορίζονται αρχικά τον σκοπό και τους στόχους της επιχείρησης. Καθορίζονται ποιοι στόχοι είναι σημαντικοί και πως πρέπει να δημιουργηθεί η ιστοσελίδα για να έχει επιτυχία. Έχοντας τις πληροφορίες αυτές, θα υποβάλλουμε μία πρόταση που περιγράφει τους στόχους, το κόστος και το χρόνο παράδοσης.

- **Κατασκευή Ιστοσελίδων - Ανάπτυξη Ιστοχώρου**

Μετά από την αποδοχή της πρότασης, γίνεται μία εικαστική σχεδίαση της πρώτης σελίδας. Μόλις εγκριθεί αρχίζει η κατασκευή της ιστοσελίδας τόσο εικαστικά (υπόλοιπες σελίδες), όσο και προγραμματιστικά. Όταν ολοκληρωθεί και εγκριθεί όλο το έργο ανεβαίνει στο διαδίκτυο στην επιθυμητή θέση.

- **Πρωώθηση - Προβολή**

Μηχανές Αναζήτησης (SEO, CPC)
Banner Advertising
E-mail Marketing

- **Συντήρηση - έλεγχος**

Παρακολούθηση στατιστικών
Παρακολούθηση στόχων
Αναπροσαρμογές - βελτιώσεις αν χρειάζονται.
Αναλυτικές αναφορές - εκθέσεις αξιολόγησης.
Διαχείριση περιεχομένου (CMS)

Ένας επαγγελματικός ιστοχώρος είναι πολύ περισσότερο από ένα διαφημιστικό φυλλάδιο ή ένα κομμάτι πληροφοριών. Είναι ένα εργαλείο πωλήσεων ενταγμένο στο γενικό marketing της επιχείρησης. Σκοπός του είναι να προωθήσει, να υποστηρίξει, να ενισχύσει το εμπορικό σήμα και να αυξήσει το εισόδημα της επιχείρησης.

Κριτήρια Αξιολόγησης Ιστοσελίδων

1. Ορθότητα

- Είναι οι πληροφορίες αξιόπιστες και χωρίς λάθη;
- Υπάρχει εκδότης που ελέγχει την ορθότητα όσων δημοσιεύονται;

2. Προέλευση

- Υπάρχει συγγραφέας;
- Ο συγγραφέας διαθέτει κάποια προσόντα; Είναι ειδικός;
- Υπάρχει χορηγός; Είναι ευυπόληπτος;
- Υπάρχει δεσμός που παραπέμπει στα στοιχεία του συγγραφέα ή του χορηγού; Υπάρχουν τρόποι ανίχνευσης της προέλευσης της ιστοσελίδας;

3. Αντικειμενικότητα

- Διακρίνεται έστω και στο ελάχιστο μια τάση προκατάληψης ή ιδεολογικής πόλωσης;
- Παρουσιάζονται ακραίες , ρατσιστικές ή πολωτικές απόψεις;
- Η σελίδα φαίνεται να προσπαθεί να κατευθύνει απόψεις;
- Τι είδους διαφημίσεις υπάρχουν στην ιστοσελίδα

4. Επικαιρότητα

- Συμπεριλαμβάνεται η ημερομηνία δημοσίευσης στην ιστοσελίδα;
- Πότε ανανεώθηκε τελευταία φορά;
- Πόσο πρόσφατοι είναι οι δεσμοί που περιέχει;

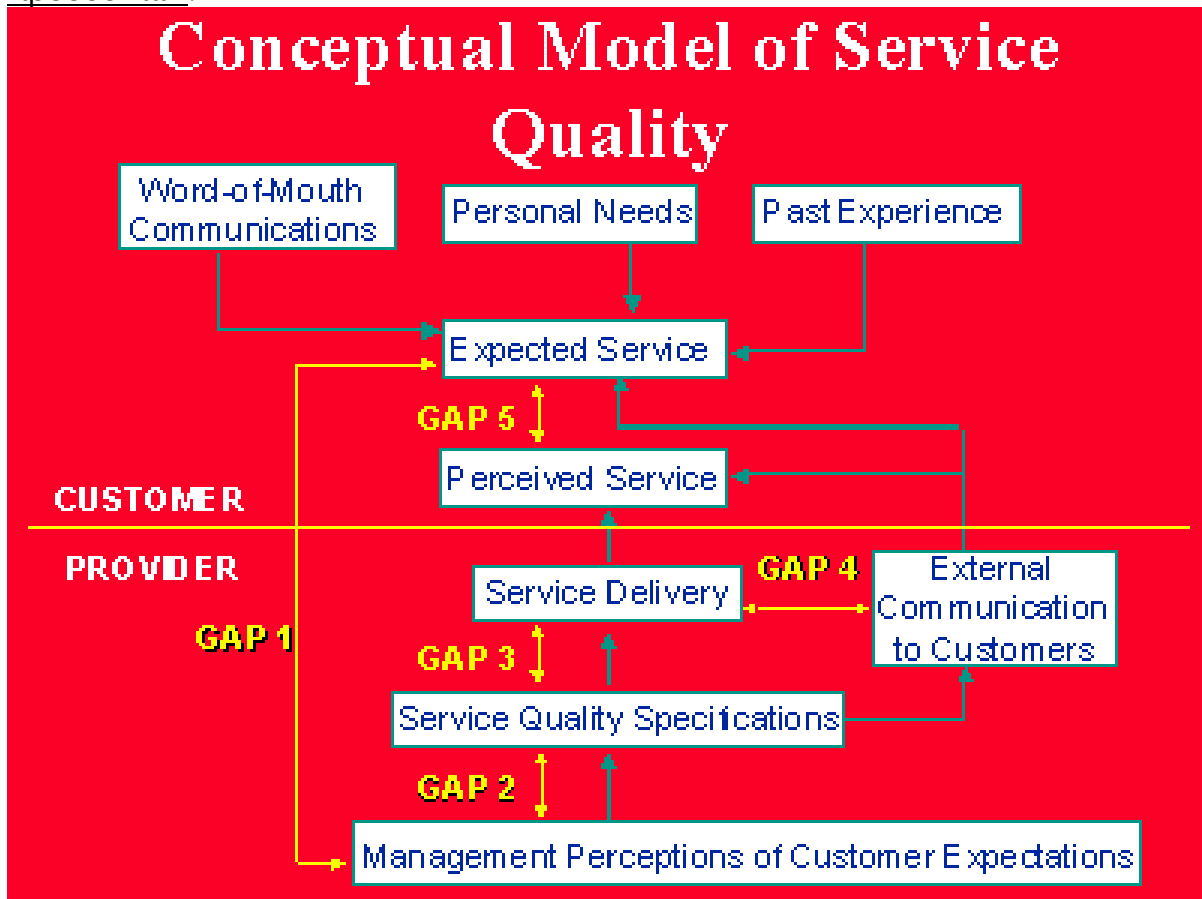
5. Θεματική κάλυψη

- Τι θέματα παρουσιάζονται;
- Τι είναι αυτό που προσφέρει η ιστοσελίδα και δεν μπορεί να βρεθεί αλλού;
- Ποια είναι η πραγματική τους αξία;
- Πόσο μεγάλη εμβάθυνση παρουσιάζει το θέμα;

Α' ΕΝΟΤΗΤΑ:

ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ MARKETING

ΜΟΝΤΕΛΟ SERVQUAL (PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY) ή «ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ» γιατί διερευνά πως η ποιότητα γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη.--ΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ στη θεωρία διάψευσης των προσδοκιών.



5 ΧΑΣΜΑΤΑ (Gaps)

- ΟΙ ΑΓΝΩΣΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
- Η ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΣΕ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
- ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΩ ΑΠΟ ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
- ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΩΤΕΡΗ ΤΩΝ ΥΠΟΣΧΕΣΕΩΝ
- ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Ανταπόκριση
2. Φερεγγυότητα
3. Επικοινωνία
4. Χειροπιαστά στοιχεία
5. Αξιοπιστία
6. Προσβασιμότητα
7. Ασφάλεια

8. Ευγένεια στην εξυπηρέτηση

B' ΕΝΟΤΗΤΑ:

ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ONLINE ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ MARKETING

ΠΩΣ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΝ ΤΗΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΣΕ ΑΥΤΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑ- ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΤΟΥΣ

Σύμφωνα με τον Parasuraman:

- A) Πρόσβαση
- B) Ευκολία πλοήγησης
- Γ) Αποδοτικότητα
- Δ) Εξατομίκευση/ Προσαρμογή στις ανάγκες του πελάτη
- Ε) Ασφάλεια/ Προστασία προσωπικών δεδομένων
- ΣΤ) Ανταπόκριση
- Ζ) Εγγύηση/ Εμπιστοσύνη
- Η) Γνώση της τιμής
- Θ) Αισθητική
- Ι) Αξιοπιστία
- Κ) Ευκολία προσαρμογής

Σύμφωνα με Yang, Peterson και Huang

- A) Ευκολία χρήσης
- B) Περιεχόμενο
- Γ) Ακρίβεια περιεχομένου.
- Δ) Συνέπεια στην ανταπόκριση
- Ε) Αισθητική
- ΣΤ) Προστασία προσωπικών δεδομένων

Σύμφωνα με Wolfinbarger και Gilly

- A) Σχέδιο του web site
- B) Αξιοπιστία
- Γ) Ασφάλεια και προστασία προσωπικών δεδομένων
- Δ) Εξυπηρέτηση του πελάτη

ΚΥΡΙΟΤΕΡΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

ΕΥΧΡΗΣΤΙΑΣ ΕΝΟΣ SITE

- ΤΑΧΥΤΗΤΑ (6” Αναμονή)
- ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ (Σωστή λειτουργία)
- ΕΥΚΟΛΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ(θεματικοί κατάλογοι)
- ΑΠΛΟΤΗΤΑ
- ΔΟΜΗΜΕΝΗ ΣΧΕΔΙΑΣΗ
- ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
- ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΥ ΥΦΟΥΣ
- ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΛΕΓΧΟΣ (μελέτη συμπεριφοράς χρηστών)
- ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ

ΕΠΙΣΚΕΠΤΟΝΤΑΙ ΞΑΝΑ ΜΙΑ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ

- Η προσφορά αξιόλογων και χρήσιμων πληροφοριών από την ιστοσελίδα
- Τακτική ανανέωση και ενημέρωση της ιστοσελίδας, ώστε πάντα να υπάρχει κάτι καινούριο σε αυτήν.
- Προσφορά προσωπικών υπηρεσιών από την ιστοσελίδα
- Προβολή μοναδικών γεγονότων.
- Η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από την ιστοσελίδα.
- Η ευκολία χρήσης της ιστοσελίδας
- Η ταχύτητα με την οποία ανοίγει μία ιστοσελίδα

Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ:

ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΞΙ (6) ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αυτά τα sites στοχεύουν στο να επιτρέψουν στους καταναλωτές να ψάχνουν και να αποκτούν διάφορα δεδομένα για διακοπές, να κάνουν κρατήσεις πτήσεων, ξενοδοχείων, ενοικιάσεις οχημάτων, πακέτα προσφορών κλπ. Η σύγκριση μεταξύ τους στοχεύει στον καθορισμό των θετικών χαρακτηριστικών τους και αυτών που χρειάζονται βελτίωση και πραγματοποιείται ως προς τα εξής επτά σημεία :

- 1. Προσβασιμότητα** (κατά πόσο το site είναι διαθέσιμο)
- 2. Αποδοτικότητα** (αποτελεσματική εκτέλεση των συναλλαγών)
- 3. Αισθητική** (συνολική εικόνα)
- 4. Ασφάλεια** (αξιοπιστία και εμπιστοσύνη του πελάτη)
- 5. Ανταπόκριση** (δυνατότητα επικοινωνίας και επίλυσης προβλημάτων)
- 6. Ευκολία Χρήσης** (φιλικότητα προς το χρήστη)
- 7. Πρόθεση Συμπεριφοράς** (άποψη του χρήστη- γενική αξιολόγηση)

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ

1. WWW.EASYJET.COM

<http://www.easyjet.com/el/kavie/index.asp>

easyJet.com Come on, let's fly! Επικοινωνήστε μαζί μας | Περιεχόμενα My easyJet.com >>> Ελληνικά

Ξενοδοχεία & διαμερίσματα Ενοίκια αυτοκινήτου Ταξιδιωτική ασφάλιση Στάθμευση αεροδromίου Προς / από το αεροδromίου Διακεκριμένες αίθουσες αναμονής Αγορά πτήσεων

Διαχείριση κρατήσεων | easyJet b2b | Δρομολόγια

Πρωτοπόρος αεροπορική εταιρία χαμηλού κόστους στην Ευρώπη
Προορισμοί πτήσεων
Επιβραστήτε πρώτοι στην πτήση σας!
Επισημειώστε από τις φανταστικές μας χειμερινές πτήσεις

Εξαιρετικά ξενοδοχεία 4 αστέρων από 30€
Ένα εκατομμύριο πελάτες δεν μπορεί να κάνουν λάθος!
Ενταχθείτε κι εσείς στην **easyJetHotels**

Έχετε κάποια ερώτηση;
π.χ. αποσκευές
Μετάβαση
Περισσότερα Συχνά Ερωτήματα

Κάντε κράτηση σε μια οικονομική πτήση
Αθήνα (ATH)
-> Προς
Πτήση μετάβασης στις 03 Ιούνιος 2007
Πτήση επιστροφής στις όχι πτήση απλής με
Επιβάτες
1 ενήλικες
0 παιδιά (κάτω των 14 ετών)
0 νήπια (κάτω των 2 ετών)
Εμφάνιση πτήσεων!

9+1 λόγοι για να γίνεται μέλος στη ιστοσελίδα μας
Καλοκαίρι στο Βερολίνο

eOffers
Μάθετε από τους πρώτους για τις υπέροχες προσφορές μας
Email@address
Γίνετε συνδρομητής

Σχετικά με εμάς | Αποδεκτή χρήση της ιστοσελίδας | Πάντα πρακτική προστασίας προσωπικών δεδομένων
©1997-2008 easyJet airline company Ltd. All rights reserved

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ : 4.5

- Απόλυτα διαθέσιμο site – σε πολλές γλώσσες
- Υπηρεσίες που αφορούν πολλές χώρες του κόσμου

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ : 3.5

- Χωρίς Πρόβλημα στην πλοήγηση
- Ξεκάθαρες πληροφορίες

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ : 4

- Ζωντανό και ευκρινές

ΑΣΦΑΛΕΙΑ : 4

- Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ : 4.5

- Πολλές δυνατότητες
- Πληθώρα τρόπων επικοινωνίας

ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ : 4

- Συμπλήρωση φορμών
- Σαφής διατύπωση πληροφοριών
- Εύκολη πλοήγηση

ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ : 4.5

- Επιθυμία για μελλοντική επίσκεψη

Το αισθητικό μέρος της ιστοσελίδας κυμαίνεται σε πάρα πολύ καλά επίπεδα. Τα χρώματα είναι ξεκούραστα και τα κείμενα αρκετά ευδιάκριτα. Η δομή της ιστοσελίδας είναι σε ικανοποιητικά επίπεδα. Ο χρήστης έχει δυνατότητα εγγραφής στην ιστοσελίδα και να λαμβάνει προσφορές μέσω e-mail.

Ένα σημαντικό στοιχείο της συγκεκριμένης ιστοσελίδας είναι η υποστήριξη της σε πολυάριθμες γλώσσες. Σκοπός της εταιρείας είναι η εύκολη πλοήγηση και γρήγορη εύρεση επιθυμητών αποτελεσμάτων. Η ασφάλεια, που παρέχει, κινείται σε ικανοποιητικά επίπεδα για κάθε είδους συναλλαγή.

ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΣΤΟ SITE

The screenshot shows the 'Terms of use of the easyJet.com website' page. The header features the easyJet logo and navigation links. Below the header is a row of service icons: 'Ενοδοχεία & διευκρινίσεις', 'Αυτοκίνητο μίσθωση', 'Τεχνική σφύραση', 'Αεροδρόμιο στέγαση', 'Προς / από το αεροδρόμιο', 'Αεροδρόμιο αθροιστές άναυσης', 'Εκ διακοπές', and 'Κράτηση πτήσης'. The main content area is titled 'Όροι χρήσης του δικτυακού τόπου easyJet.com' and contains a list of terms and conditions. A right-hand sidebar lists navigation options: 'Κάντε κράτηση', 'Δείτε/αλλάξτε τις κρατήσεις σας', 'Ασφάλεια χρήσης πιστωτικής κάρτας στο διαδίκτυο', 'Κανονισμοί του Μεταφορέα', 'Όροι και Προϋποθέσεις', 'Πώς καθορίζονται οι τιμές της easyJet', 'Πώς να κάνετε κράτηση', 'Σημαντικές παρατηρήσεις', 'Τρόποι πληρωμής και πληροφορίες συναλλάγματος', 'Επικοινωνήστε μαζί μας', and 'Σχετικά με εμάς'. The footer includes the text 'Σχετικά με εμάς | Αποδεκτή χρήση της ιστοσελίδας | Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων' and '1997-2004 easyJet airline company ltd. All rights reserved'.

2. WWW.KLM.COM

http://www.klm.com/travel/klm_splash/splashpage.html

The screenshot shows the KLM website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Home', 'Special offers', 'Travel Tools', 'Travel Information', 'Flying Blue', 'KLM for business', and 'About KLM'. Below this is a main header with the KLM logo and 'Royal Dutch Airlines' text. The central part of the page features a large 'Plan & book your flights' section with dropdown menus for 'From' (Athens), 'To', 'Departure date' (10 Jun 2007), and 'Return date' (17 Jun 2007). There are also options for 'Class' (Economy) and 'How flexible are you?'. To the right, there's a 'Flying Blue' section with a 'Login' button and a list of 'Summer Offers' including Amsterdam (€150), Birmingham (€180), Zurich (€190), Helsinki (€210), and Madrid (€210). Below these are promotional banners for 'Join Flying Blue now!', '2x FB miles to Amsterdam', 'New York', and 'Chicago'. The footer contains 'Customer Support', website URLs, and copyright information.

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ : 4.5

- Διατίθεται σε 15 γλώσσες
- Παρέχει υπηρεσίες που αφορούν πολλές χώρες του κόσμου

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ : 4.5

- Χωρίς προβλήματα στην πλοήγηση
- Άλλα sites Της KLM

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ : 4

- Απαλά διακριτικά χρώματα

ΑΣΦΑΛΕΙΑ : 4

- Υπάρχουν οι όροι ασφάλειας
- Φήμη Εταιρείας

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ : 4.5

- Δυνατότητα επαφής-ενημέρωσης
- Συνεχής ύπαρξη επιλογής βοήθειας

ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ : 4

- Φιλικό προς το χρήστη
- Σαφής διατύπωση πληροφοριών
- Εύκολη πλοήγηση

ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ : 4

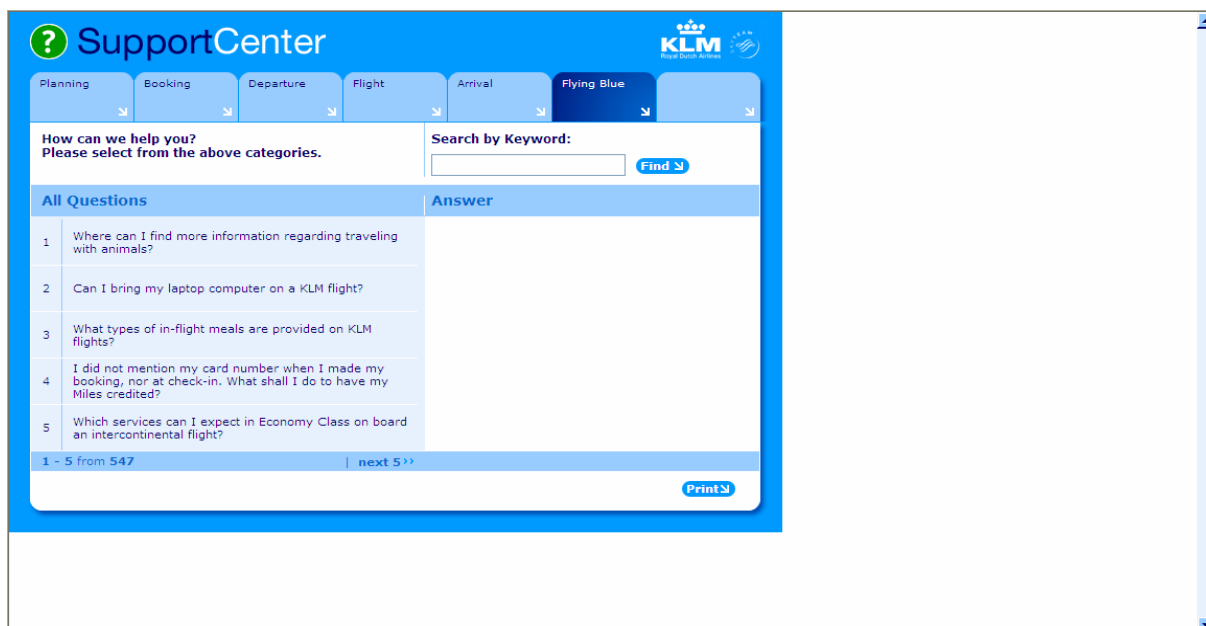
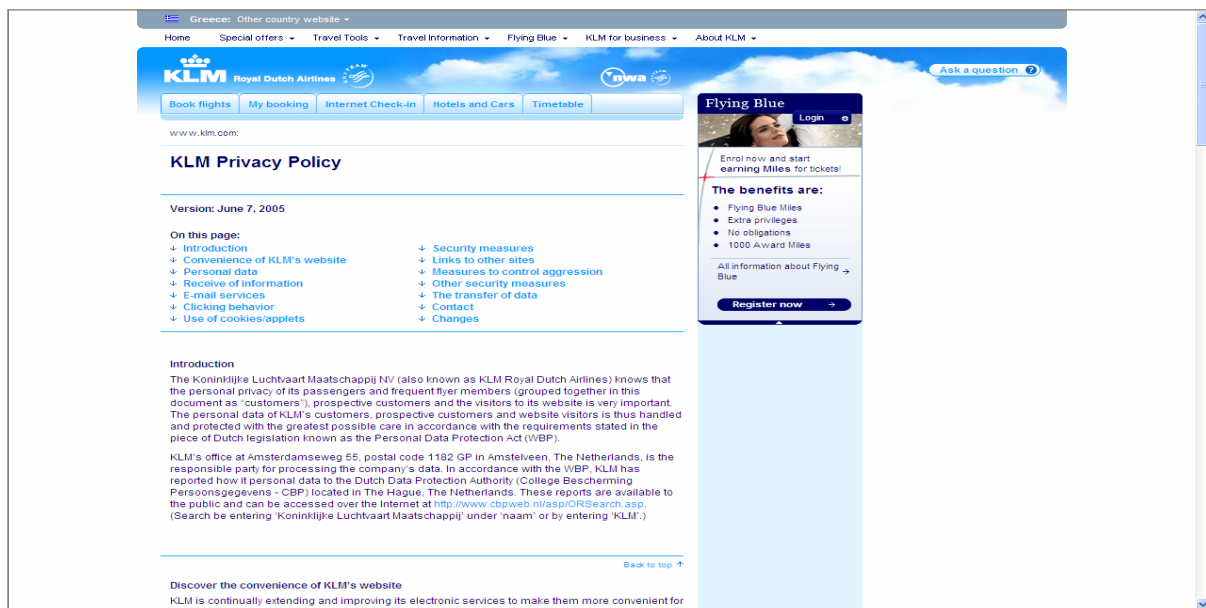
- Προθυμία για μελλοντική επίσκεψη

Το αισθητικό μέρος της σελίδας κυμαίνεται σε πολύ καλά επίπεδα. Τα γραφικά της δεν κουράζουν τον χρήστη, τα κείμενα είναι ευδιάκριτα, μικρά σε έκταση, χωρίς να χάνουν την ουσία του περιεχόμενου της σελίδας.

Η δομή είναι αρκετά απλή και διευκολύνει τον χρήστη. Οι σύνδεσμοι είναι σε ευδιάκριτα σημεία για τον γρήγορο και άμεσο εντοπισμό τους.

Στην σελίδα υπάρχει τρόπος επικοινωνίας του χρήστη μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Υπάρχει φόρμα επικοινωνίας για τυχόν παρατηρήσεις του χρήστη. Η ιστοσελίδα υποστηρίζει εναλλακτικές γλώσσες και πολλές επιχειρηματικές συναλλαγές.

ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΣΤΟ SITE



3. WWW.LUFTHANSA.COM

<http://www.lufthansa.com/online/portal/lh/gr/homepage?tl=1&ctest=102556792194&l=en>

The screenshot shows the Lufthansa website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Greece', 'Other countries', 'Help & Contact', and a search box. Below this is a yellow banner with the Lufthansa logo and the slogan 'There's no better way to fly.'. A secondary navigation bar includes 'Booking', 'Top Offers', 'Information & Service', 'Miles & More', 'My Account', and a 'Login' button. The main content area is divided into several sections: a flight search form on the left with tabs for 'Flights', 'Hotel', and 'Car', and a central promotional banner for 'Paris from 129 €*'. Below the search form are options for 'Round-trip' or 'One-way', departure and return dates, and passenger selection. To the right of the search form are three promotional boxes: 'Book online and win', 'Fly to Amsterdam from 129 €*', and 'Fly to New York in September 389 €*'. A 'Quicklinks' sidebar on the far right lists various services like 'Timetable', 'Arrival and departure', and 'Online Check-in'. At the bottom, there's a footer with links for 'Aviation Group', 'For corporate customers', 'For travel agencies', 'Lufthansa WorldShop', 'Lufthansa Ambient Media', 'Imprint', 'Terms & Conditions', 'Privacy Statement', 'Sitemap', and 'A STAR ALLIANCE MEMBER' logo.

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ : 4.5

- Απόλυτα διαθέσιμο site σε πολλές γλώσσες
- Παρέχει υπηρεσίες που αφορούν πολλές χώρες του κόσμου

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ : 4.5

- Πρόσβαση σε πολλά εταιρικά links
- Δυνατότητες βελτίωσης

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ : 4

- Σοβαρό και λιτό
- Με ανάλογη γραμματοσειρά

ΑΣΦΑΛΕΙΑ : 4.5

- Υπάρχουν οι όροι ασφάλειας
- Φήμη της Εταιρείας

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ : 4

- Πολλοί τρόποι επικοινωνίας – λήψης πληροφοριών

● Παροχή συνεχούς βοήθειας
ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ : 4

● Δεν αφήνει σημεία αμφιβολίας για την πλοήγηση
ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ : 4

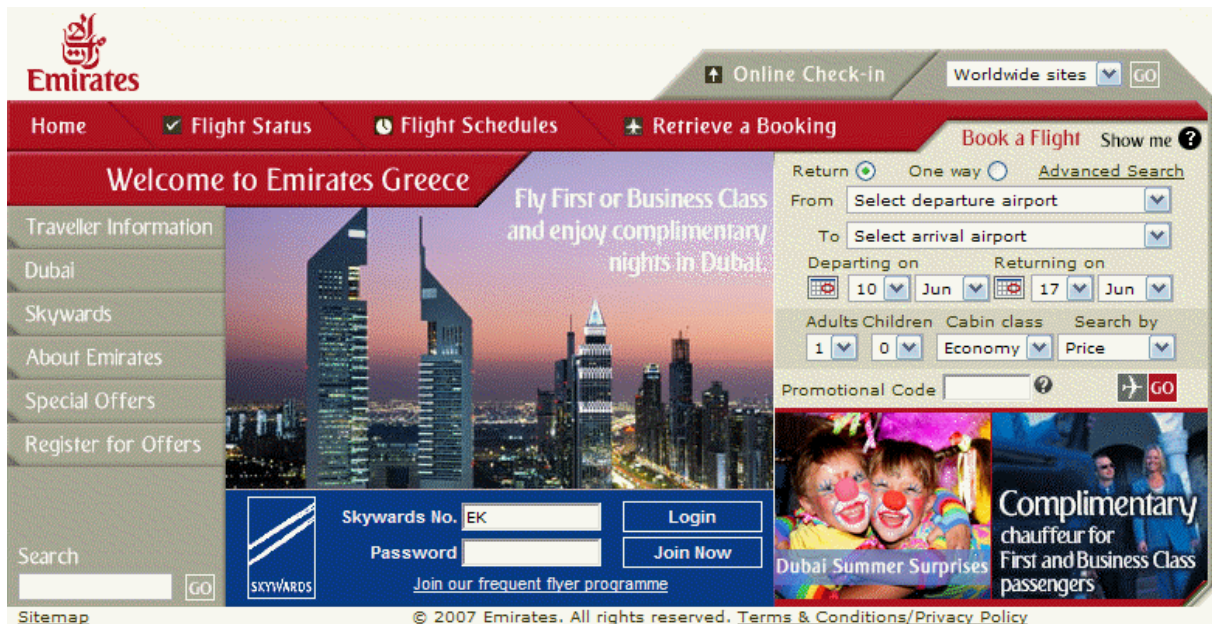
● Θα ξαναεπισκεφθούμε σίγουρα το site

Η δομή της ιστοσελίδας είναι άρτια οργανωμένη και πλήρως κατατοπιστική. Η αρχική σελίδα περιέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για να προσανατολίσουν τον χρήστη στο επιθυμητό αποτέλεσμα. Η σελίδα εμφανίζει πρωτόκολλο ασφαλείας και υποστηρίζει πολλαπλές ξένες γλώσσες.

ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΣΤΟ SITE

4. WWW.EMIRATES.COM

<http://www.emirates.com/>



ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ : 4.5

- Απόλυτα διαθέσιμο site σε πολλές γλώσσες
- Άμεση μετατροπή του μενού σε πολλές γλώσσες του κόσμου

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ : 4

- Χρόνος φόρτωσης σελίδων άμεσος
- Δυνατότητες βελτίωσης

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ : 4

- Πολύ καλή και απλή δομή
- Με ωραία χρώματα και χάρτες

ΑΣΦΑΛΕΙΑ : 3.5

- Υπάρχουν οι όροι ασφαλείας
- Πολιτική προστασίας των προσωπικών στοιχείων

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ : 5

- Πολλοί τρόποι επικοινωνίας
- Παροχή συνεχούς βοήθειας

ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ : 4

- Φιλικό προς το χρήστη
- Πολλές δυνατότητες από την αρχή

ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ : 4

- Θα ξαναεπισκεφθούμε σίγουρα το site

Στην συγκεκριμένη ιστοσελίδα τα γραφικά και τα κείμενα είναι σε αρκετά καλά επίπεδα. Η δομή της σελίδας είναι πολύ καλά οργανωμένη και δεν αφήνει περιθώρια λάθους στον χρήστη. Οι σύνδεσμοι του είναι σε εμφανή σημεία και ανταποκρίνονται σωστά.

ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΣΤΟ SITE

Email Subscription

Register with Emirates

Sign up with Emirates to receive regular special offers, great fares and news.

Title First Name Last Name

--select--

Email Address

Country

--select--

I would like to receive news about promotions, services, products and facilities offered by Emirates. Yes

I would like to receive separate communications about services, products and facilities offered by Emirates partners and associated companies. Yes


Please select the format in which you would like to receive the emails.


HTML Email Text Email

Submit

Emirates respects your privacy, our full terms and conditions as well as our [privacy policy](#) are available here.

[Click here to unsubscribe](#)





Online Check-in Worldwide sites GO

Home Flight Status Book a Flight Flight Schedules

Terms & Conditions / Privacy Policy

Traveller Information
Dubai
Skywards
About Emirates
Special Offers
Register for Offers

The Emirates Group UAE All Emirates

Search GO

Printer version (in PDF format)

LEGAL INFORMATION

- [Agreement Between You and Emirates](#)
- [Modification of Terms](#)
- [Disclaimer of Warranties & Limitation of Liability](#)
- [Indemnity](#)
- [Links to Third Parties' web sites](#)
- [Limitations on Use](#)
- [Copyright and Trademark Notices](#)
- [Web Site Bookings](#)
- [Ticket Delivery](#)
- [Personal Profile and Login](#)
- [Use of Credit card](#)
- [Security](#)
- [Security Information](#)
- [Passports](#)
- [Airport Taxes](#)
- [Health/Insurance Requirements](#)
- [Conditions of Carriage](#)
- [Privacy Statement](#)
- [Currency Conversion](#)
- [Web Site Contact](#)

Agreement Between You and Emirates

Thank you for visiting emirates.com (the "Web Site"). The Web Site is offered by us, Emirates, conditioned on acceptance by you, the user of the Web Site, without modification, limitation or qualification, of the terms and conditions contained herein. By accessing and using this Web Site, you are deemed to have agreed to all such terms and conditions (the "Agreement"). You represent and warrant you possess the legal right and ability to enter into this Agreement and to use this Web Site in accordance with all terms and conditions herein.

You promise to us you are old enough to enter legally binding contracts through this Web Site and you know you will be responsible for all payments due to us for bookings made by you or another person using your login information.

Modification of Terms

We may change these terms and conditions at any time without advance notice. Changed terms will become effective once posted on the Web Site, and will not have any retrospective effect on existing contractual arrangements made through this Web Site. Your continued use of this Web Site after any change means you have accepted the changed terms and conditions.

DISCLAIMER OF WARRANTIES & LIMITATION OF LIABILITY

General

5. WWW.CYPRUSAIRWAYS.COM

<http://www.cyprusairways.com/main/default.aspx>

The screenshot shows the Cyprus Airways website interface. At the top, there's a navigation menu with links: Home, Contact Us, Site Map, FAQ. Below that is a search bar and a secondary menu: Flights, Hotels, Cars, Travel Info, Sunmiles, Services, Customer Care, About Us. The main header area says "Welcome Aboard" with a dropdown menu set to "Greece - (Euro €)". There are several navigation tabs: "Sign In", "Quick Links", "Other Services", "Flights", "Students", and "Help". The "Flights" tab is active, showing a booking form with fields for "From:", "To:", "Depart:", and "Return:". The "Depart:" and "Return:" fields are set to "June" and "3". There are also dropdowns for "Service Class:" (Economy), "Adults:" (1), and "Children:" (0). A "GO" button is visible. On the right side, there are promotional banners: "Heraklion Cyprus" with a price of €198, "HOTELS from only €10 p.person", and "Holiday Autos SAVE €€€'s on car rental". Below these is a "SUNMILES Specials" banner and a "Latest Flight News" section. The bottom of the page features a large image of a Cyprus Airways aircraft with the slogan "Your trusted airline". The footer contains the text "Powered By SpiderCMS v1.6. Designed by WebWorx, SpiderNet Services Ltd".

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ : 3

- Αρκετά διαθέσιμο site
- Μόνο στα αγγλικά

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ : 3.5

- Χρόνος φόρτωσης σελίδων ικανοποιητικός
- Δυνατότητες βελτίωσης

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ : 4

- Απλή δομή
- Με ωραία χρώματα

ΑΣΦΑΛΕΙΑ : 3.5

- Υπάρχουν οι όροι ασφάλειας
- Πολιτική προστασίας στοιχείων

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ : 4

- Αρκετοί τρόποι επικοινωνίας
- Παροχή βοήθειας (travel info, FAQ)

ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ : 4

- Φιλικό προς το χρήστη
 - Πολλές δυνατότητες στην αρχή
- ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ : 3.5**
- Αρκετές δυνατότητες που πείθουν να το ξαναεπισκεπτούμε

Το αισθητικό μέρος της σελίδας κυμαίνεται σε πολύ καλά επίπεδα. Τα γραφικά και τα κείμενα είναι ευδιάκριτα και δεν κουράζουν τον χρήστη. Επίσης δεν χρησιμοποιούνται οποιαδήποτε μορφής πολυμέσα με αποτέλεσμα να μην επιβαρύνουν την ανάκτηση της σελίδας. Η δομή της σελίδας είναι αρκετά απλή και εύκολη στη χρήση.

ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΣΤΟ SITE

CYPRUS AIRWAYS Home Contact Us Site Map FAQ

SEARCH SITE: [input] Flights Hotels Cars Travel Info Sunmiles Services Customer Care About Us

Privacy Policy

Your personal information is used responsibly
Cyprus Airways recognises and respects the privacy of the individual. We place particular importance in ensuring that the personal information which you provided when you visited our web site, is held secure and used responsibly.

To take account of changing requirements such as changes in technology or legislation, we may update our Privacy Policy from time to time and therefore we would request that you refer back to this Policy regularly to become aware of any such revisions.

Why personal information is collected
Personal information in our web site is collected for the following reasons:

- In order to be able to process your online reservation, contact you if necessary and to identify you when your ticket is delivered
- To be able to assess your eligibility to a number of fares or special discounts.
- To be able to develop and recommend products and services based on an understanding of your interests and needs.
- To be able to provide you with customised services and targeted offers according to your preferences.

What personal information is collected
When using our web site, we may request the following information:

- Name
- Address
- Email address
- Date of Birth
- I.D. Card Number (optional)
- Credit card details (only when making online reservations)
- Telephone / Fax Number
- Occupation
- Sunmiles account Number
- Travel Preferences

Sharing of Information
Your personal information will be protected and will not be provided to third parties without your consent. However, if you purchase services or products through Cyprus Airways that will be provided by another party, we will share your information with the third party so that the services or products you requested may be provided. We may also share this information with Cyprus Airways related companies and/or credit card companies to verify credit or other charge card details, as well as with GetThere L.P. to process your online reservations. In addition, Cyprus Airways may need to release personal information, when such release is necessary to comply with the law or protect the rights, property or safety of Cyprus Airways, our customers, or others.

CYPRUS AIRWAYS Home Contact Us Site Map FAQ

SEARCH SITE: [input] Flights Hotels Cars Travel Info Sunmiles Services Customer Care About Us

Welcome to our Student Site
If you are a student in full time education and under 28, you may benefit from these special fares.

Currently, student fares are available:
From Cyprus to: Europe
From Greece to: Cyprus

ROUND TRIP AIR SEARCH

From: Amman, Jordan To: Amman, Jordan

Return One Way

June 2007 July 2007

June 2007							July 2007						
M	Tu	W	Th	F	Sa	Su	M	Tu	W	Th	F	Sa	Su
				1	2	3							1
4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8
11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15
18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22
25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29
							30	31					

Passengers: 1

SEARCH BY SCHEDULE

powered by GetThere

Privacy Policy Legal Information Useful Links

© 1995-2007 GetThere L.P. All rights reserved.

6. WWW.BRITISHAIRWAYS.COM

http://www.britishairways.com/travel/home/public/en_gr

The screenshot shows the British Airways website interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with options like 'Home', 'Log in now to get more from ba.com', 'Flights and more', 'Manage My Booking', 'Information', and 'Executive Club'. The main content area is divided into several sections:

- Flights and more:** A search form for flights from Greece to Athens, with options for departure date, class (Economy), and ticket type (Lowest or Flexible). It includes a 'Get flights' button.
- Welcome to British Airways:** A central banner with the text 'Welcome to British Airways' and a promotion for 'WIN A VIP TRIP FOR TWO LONDON VIP'.
- Latest news:** A section with links to 'Latest flight news', 'Terminal change for Vancouver Flights', and 'Advance Passenger Information requirements for Spain from 13 June 2007'.
- Log in:** A section with fields for 'Login ID' and 'PIN/Password', and a 'Log in' button.
- My Booking:** A section with options for 'Manage My Booking' and 'Check in online', and a 'Go' button.

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ : 4.5

- Απόλυτα διαθέσιμο site σε πολλές γλώσσες
- Παρέχει υπηρεσίες που αφορούν πολλές χώρες του κόσμου
- Επιπλέον σελίδες στα ελληνικά

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ : 4

- Πρόσβαση σε πολλά εταιρικά links
- Δυνατότητες βελτίωσης

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ : 4

- Απλή δομή
- Με ωραία χρώματα και κάρτες

ΑΣΦΑΛΕΙΑ : 4

- Υπάρχουν οι όροι ασφάλειας
- Φήμη εταιρείας
- Πολιτική προστασίας στοιχείων

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ : 4

- Αρκετοί τρόποι επικοινωνίας

- Παροχή βοήθειας (travel info, FAQ)

ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ : 4

- Φιλικό προς το χρήστη
- Πολλές δυνατότητες από την αρχή

ΠΡΟΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ : 4

- Προθυμία για μελλοντική επίσκεψη
- Δυνατότητες που πείθουν να το ξαναεπισκεφθούμε

Η δομή της ιστοσελίδας είναι άρτια οργανωμένη και κατατοπιστική.

Το αισθητικό μέρος της ιστοσελίδας, αν και λιτό, καταφέρνει να κεντρίσει το ενδιαφέρον του χρήστη, χρησιμοποιώντας ξεκούραστα χρώματα, σε σωστές αναλογίες, ευδιάκριτα κείμενα και μικρά σε έκταση.

Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα εγγραφής μέλους καθώς και η δυνατότητα τροποποίησης του λογαριασμού αποτρέποντας έτσι την δημιουργία καινούριου λογαριασμού, σε περίπτωση αλλαγής των προσωπικών στοιχείων του, ήδη υπάρχοντος λογαριασμού. Η σελίδα υποστηρίζει πολλαπλές ξένες γλώσσες.

ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΣΤΟ SITE

The screenshot displays the British Airways website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Search ba.com' and a 'Go' button. Below the search bar, there are navigation tabs: 'Home', 'Log in now to get more from ba.com', 'Flights and more', 'Manage My Booking', 'Information', and 'Executive Club'. The main content area is titled 'Information' and is organized into a grid of eight categories, each with a representative image and a list of sub-links:

- Where we fly**: Route maps, Timetables, Destination guides, Event guides, Airline alliances.
- Travel classes**: FIRST, Club World, Club Europe, World Traveller Plus, World Traveller, Euro Traveller, UK Domestic, BA Connect.
- Our environment**: Carbon emissions offset, Community Relations.
- Preparing for travel**: Check in at ba.com, e-tickets, Latest flight news, Travellers' checklist, Arrivals & departures, Mobile & FDA services, US Immigration requirements, Choosing your seat.
- Baggage essentials**: Checked baggage, Hand baggage, Baggage tips, Excess & Unaccompanied baggage, Banned items, Sporting equipment, Damaged, delayed & lost baggage.
- Special assistance**: Travelling with children, Additional needs, Children travelling alone, Transporting pets.
- At the airport**: Checking in, Check in kiosks, Lounges, Advance Passenger Information, Safety & security, Heathrow Terminal 5 latest news.
- Flight connections - London**: Which London terminal?, Connecting at Heathrow, Heathrow Terminal 1, Heathrow Terminal 2, Heathrow Terminal 3, Heathrow Terminal 4, Connecting at Gatwick, Connecting between Heathrow and Gatwick.

At the bottom of the page, there are three additional navigation tabs: 'On board', 'Health & well being', and 'Customer support'.

Δ' ΕΝΟΤΗΤΑ: συμπεράσματα

Γενικεύοντας, για να θεωρηθεί πετυχημένος ένας δικτυακός τόπος που αφορά τις αεροπορικές υπηρεσίες πρέπει να έχει:

- χαρακτηριστικά και δυνατότητες για αναζήτηση, για κράτηση και κατοχύρωση θέσεων, δωματίων, οχημάτων, κ.τ.λ.,
- μια υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών που θα καλύπτει τις ανάγκες τους,
- καλό σχεδιασμό ιστοσελίδων με υψηλό βαθμό ευχρηστίας και λειτουργικότητας,
- εξασφάλιση του απορρήτου των πελατών και κανόνες ασφαλείας ως προς την ολοκλήρωση online συναλλαγών.

Η σύγκριση μεταξύ των ιστοσελίδων κατέληξε στο συμπέρασμα ότι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν τους πελάτες αεροπορικών εταιρειών κατά την πλοήγηση των ιστοσελίδων τους θεωρούνται οι εξής :

1. Χρησιμότητα / χρηστικότητα

- Αναζητήσεις πόλεων/αεροδρομίων
- Κωδικοί αεροδρομίων
- Ενοικίαση οχημάτων
- Τιμές ξενοδοχείων

2. Ευκολία στην πλοήγηση

Η ευκολία στην πλοήγηση εξαρτάται από το βαθμό στον οποίο ο χρήστης περιπλανιέται στον δικτυακό τόπο χωρίς να πετυχαίνει το σκοπό του, ή ως το κλάσμα του βέλτιστου αριθμού ιστοσελίδων που χρειάζεται να επισκεφτεί για να πετύχει αυτό που θέλει προς τον αριθμό των ιστοσελίδων του site που τελικά επισκέφτηκε. Η συγκεκριμένη έρευνα έδειξε ότι η σειρά ξεκινώντας από τον ευκολότερο στην πλοήγηση δικτυακό τόπο ήταν η εξής :

1. EASYJET
2. LUFTHANSA
3. EMIRATES
4. KLM
5. BRITISH AIRWAYS
6. CYPRUSAIRWAYS

3. Προσφερόμενες υπηρεσίες και τις τιμές

Οι τιμές πτήσεων και οι πληροφορίες για πακέτα διακοπών ήταν όλες ξεκάθαρες και εύκολες να βρεθούν .

Όλες παρουσίαζαν ξεκάθαρα πληροφορίες για πτήσεις και τιμές και παρείχαν δωρεάν την δυνατότητα στους χρήστες να ψάχνουν αυτήν την πληροφορία. Δωρεάν ήταν επίσης και η κράτηση και το κλείσιμο υπηρεσιών όπως διαμονή σε ξενοδοχεία και ενοικίαση οχημάτων.

4. Σχεδιασμός των ιστοσελίδων

Όλες εμφανίζουν φιλικότητα προς τον χρήστη με καλό σχεδιασμό από το χρώμα της σελίδας έως την γενικότερη εμφάνιση. Μόνο σε κάποιες σελίδες υπήρχε κάποια δυσκολία στην ανάγνωση λόγω ακνής γραμματοσειράς. Επιπλέον, η πλοήγηση ήταν εύκολη μέσω του κατάλληλου μενού και οι μηχανές αναζήτησης λειτουργούσαν καλά σε όλους τους δικτυακούς τόπους.

5. Διαδικασία κρατήσεων πτήσεων και/ή άλλων υπηρεσιών και την ενημέρωση του πελάτη για το αποτέλεσμα

Η διαδικασία αυτή ήταν απλή και ξεκάθαρη και στις έξι. Οι πτήσεις μπορούσαν να αναζητηθούν με συνηθισμένα κριτήρια συμπεριλαμβανομένων των: τόπος αναχώρησης και προορισμός, ημερομηνία αναχώρησης και επιστροφής, πλήθος επιβατών.

6. Πολιτική απορρήτου και ασφάλειας

Μια καθαρή δήλωση πολιτικής απορρήτου παρέχονταν και από τους έξι για να διασφαλιστεί η ασφάλεια της πιστωτικής κάρτας του κάθε πελάτη και οι προσωπικές του πληροφορίες.

Οι πληροφορίες περί πολιτικής ήταν διαθέσιμες και εύκολες ως προς την πρόσβαση από τους χρήστες. Όλοι υπόσχονταν πως οι πληροφορίες που εισάγονται από τον πελάτη δεν μοιράζονται με κανέναν τρίτο και δεν υπάρχει πρόθεση να γίνει κάτι τέτοιο στο μέλλον.

Η καθεμιά από αυτές έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της.

- Η EASYJET είναι γνωστή για τα φθηνά αεροπορικά εισιτήρια που παρέχει.
- Η LUFTHANSA και η BA χαίρουν γενικότερης προτίμησης από τους πελάτες αφού τους ικανοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό με την ασφάλεια, τη διαφάνεια και την ακρίβεια των πληροφοριών τους.
- Η EMIRATES προσφέρει εύκολη πρόσβαση σε πακέτα προσφορών και τις υψηλές υπηρεσίες σε ανώτερες κλάσεις για αεροπορικά ναύλα πακέτα διαμονής, ενοικιάσεις οχημάτων.
- Η LUFTHANSA και η KLM παρέχουν πολλές δυνατότητες πληροφόρησης και υπηρεσιών, όπως online κατοχύρωσης θέσης και καλύπτουν πολλές εταιρίες αερομεταφορών.
- Η CYPRUSAIRWAYS και EMIRATES μπορούν να βελτιώσουν περαιτέρω την [ευχρηστία](#) των ιστοσελίδων τους.
- Η KLM και η BA υστερούν στην χρήση multimedia τεχνολογίας στην περιοχή των ταξιδιωτικών εργαλείων.
- Η CYPRUSAIRWAYS χρειάζεται να βελτιώσει την πλοήγηση στις ιστοσελίδες της

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Zeithaml V.A., Parasuraman A. & Malhotra A. (2005) “E-S-QUAL - A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality” *Journal of Service Research*, Volume 7, No. 3, February 2005 213-233
- Zeithaml V.A., Parasuraman A. & Malhotra A. (2002) “ Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol 30, No 4, pp. 362-375
- Parasuraman A., Zeithaml A.V. & Berry L.L. (1988) “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, vol 64, No 1, pp.12-40

- [http://users.sch.gr/tgiakoum/webevaluationppt_files/frame.htm - slide0001.htm](http://users.sch.gr/tgiakoum/webevaluationppt_files/frame.htm_slide0001.htm)
- http://www.webone.gr/service_evaluation.htm
- http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=279
- <http://www.netschoolbook.gr/webev6.htm>

- <http://www.easyjet.com/el/kavie/index.asp>
- http://www.klm.com/travel/klm_splash/splashpage.html

- <http://www.lufthansa.com/online/portal/lh/gr/homepage?tl=1&ctest=102556792194&l=en>

- <http://www.emirates.com/>

- <http://www.cyprusairways.com/main/default.aspx>

- http://www.britishairways.com/travel/home/public/en_gr

Κωνσταντίνος Ε. Μπελιμπασάκης
Μεταπτυχιακός φοιτητής
MBA ex 24/06