

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات مخابرات در بخش موبایل با رویکرد IPA و QFD فازی (مطالعه موردی: شرکت مخابرات شهرستان آباده)

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

مهدی نخعی نژاد - استادیار، دانشکده فنی و مهندسی، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه یزد، یزد

فاطمه حسین پور - کارشناسی ارشد، دانشکده فنی و مهندسی، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه علم و هنر، یزد

خلاصه مقاله:

با توجه به افزایش رقابت در صنعت خدمات تلفن همراه و ضرورت حفظ و ارتقای کیفیت برای افزایش وفاداری مشتریان، شناسایی و اولویت بندی ویژگیهای خدمات برای مدیریت ارتباط با مشتریان از اهمیت بالایی برخوردار است. هدف از این مطالعه ارائه رویکرد جدیدی در زمینه کیفیت خدمات در بخش موبایل با تلفیق چند مدل کارای سنجش کیفیت می باشد. داده های این مقاله از 382 مشترک همراه اول در شهرستان آباده با استفاده از پرسشنامه سروکوال بازنگری شده توسط خبرگان جمع آوری شده است. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار آماری spss انجام شده است. نتایج حاصل از پرسشنامه سروکوال حاکی از وجود شکاف منفی در تمامی ابعاد است. برای اولویت بندی شاخصها از مدل تحلیل اهمیت - عملکرد و به منظور طراحی خدمت مطابق با خواست مشتری، از مدل گسترش عملکرد کیفیت فازی استفاده شده است. با استفاده از ماتریس 14، IPA، شاخص دارای اولویت شناسایی شدند و بهعنوان ورودی مدل QFD قرار گرفتند. سرانجام 9 راهکار به منظور بهبود شاخصهای مورد نظر اولویت بندی شدند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، توسعه کارکرهای کیفی، منطق فازی، مخابرات، موبایل.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1045497>

