

عنوان مقاله:

بررسی و ارزیابی مدل‌های سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در صنعت برق

محل انتشار:

بیست و ششمین کنفرانس بین المللی برق (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

مهدی ابزری - دانشگاه اصفهان

حسین منصوری - دانشگاه اصفهان

سیاوش واحدی - شرکت توزیع نیروی برق استان هرمزگان

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با بهره‌گیری از شبکه‌های عصبی مصنوعی (ANN) به عنوان یک ابزار قدرتمند در مدل سازی روابط غیرخطی، به بررسی و ارزیابی مدل های مختلف سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در صنعت برق پرداخته است. این مطالعه از حیث هدف، تحقیقی کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی- میدانی به شمار می رود، روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی است. جامعه آماری مشتمل بر مشترکین شرکت توزیع نیروی برق استان هرمزگان میباشد که از خدمات الکترونیک این شرکت استفاده میکنند. در این تحقیق جهت جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد ای-اسکوآل (E-S-Qual) و به منظور بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک از چهار مدل 1 سروپروف غیر وزنی (2 ای-اسکوآل غیر وزنی (3 سروپرف وزنی (سروایمپرف) و (4 ای-اسکوآل وزنی به کمک شبکه های عصبی مصنوعی استفاده گردید. نتایج حاصل از بکارگیری رویکرد شبکه‌های عصبی مصنوعی نشان داد که مدل ای-اسکوآل وزنی نسبت به سه مدل دیگر، با دقت بیشتری قادر به سنجش کیفیت خدمات الکترونیک در پیش - بینی رضایت مشترکین شرکت توزیع نیروی برق استان هرمزگان میباشد. این امر نشان‌دهنده وجود مدل های بهتر برای پیش‌بینی رضایت مشتریان، در صورت استفاده از رویکردهای نوین در مدیریت بازار برق و خدمات رسانی مطلوب به مشترکین است

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، کیفیت خدمات الکترونیک، رویکرد ای-اس کوآل، شبکه‌های عصبی مصنوعی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/137221>

