

عنوان مقاله:

ارزیابی متوازن برندهای فروشگاههای آنلاین B2C با رویکرد آمیخته فرآیند تحلیل شبکه ای فازی و واسپاس فازی

محل انتشار:

فصلنامه تصمیم گیری و تحقیق در عملیات، دوره 6، شماره 0 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

سیده عارفه موسوی عرب - گروه مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.

مهدی همایونفر - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.

مهدی اجلی - گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف: امروزه، با توسعه تجارت الکترونیک، جامعه در حال تجربه یک انقلاب کسب و کار است. تجارت الکترونیک به تدریج مورد پذیرش بیشتر قرار گرفته و نحوه زندگی افراد را تغییر داده است. هدف اصلی از این پژوهش، ارزیابی متوازن برندهای فروشگاههای آنلاین ایرانی کسب و کار با مشتری (B2C) با رویکرد آمیخته کارت امتیازی متوازن و تکنیک های تصمیم گیری چندشاخصه (فرآیند تحلیل شبکه ای و واسپاس فازی) است. روش شناسی پژوهش: پژوهش پیش روبرو به لحاظ هدف از نوع کاربردی، از نظر روش از نوع توصیفی و از نظر روش تحلیل داده ها از نوع کمی- مدلسازی ریاضی میباشد. جامعه آماری این پژوهش را صاحبان کسب و کارهای آنلاین در شهر رشت تشکیل می دهند. یافته ها: پس از مرور مبانی نظری و شناسایی شاخص های ارزیابی فروشگاه های آنلاین، این شاخص ها بر مبنای منظرهای چهارگانه BSC طبقه بندی گردیدند. در ادامه اهمیت شاخص ها با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل شبکه ای فازی تعیین گردید که در میان آن ها مدیریت عملیات (۱۵۸۴۸/۰)، فروش (۱۴۹۵۷/۰)، سهم بازار (۱۳۷۱۰/۰)، رضایت مشتری (۱۲۴۰۹/۰) و ارتباط با مشتری (۱۱۵۲۷/۰) به ترتیب دارای بالاترین اهمیت می باشند. نهایتاً، بر پایه نتایج ارزیابی ۱۰ فروشگاه آنلاین ایرانی توسط تکنیک واسپاس فازی، فروشگاه های دیجی کالا، دیجی استایل و چاره در رتبه های اول تا سوم قرار گرفتند. اصالت/ارزش افزوده علمی: در این پژوهش به ارزیابی و رتبه بندی برندهای فروشگاههای آنلاین B2C با رویکرد آمیخته فرآیند تحلیل شبکه ای فازی و واسپاس فازی پرداخته شد و بر اساس نتایج پژوهش، پیشنهاد های اجرایی و پژوهشی ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

فروشگاه آنلاین، کارت امتیازی متوازن، فرآیند تحلیل شبکه ای، واسپاس

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1441090>

