

عنوان مقاله:

ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد پایدار کارکنان با رویکرد کیفیت خدمات (مورد مطالعه: شرکت گاز استان یزد)

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

سیدحیدر میرفخرالدینی - عضو هیئت علمی دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد

فرناز دهقان - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی (دانشگاه یزد)

خلاصه مقاله:

شرکت گاز یکی از مهم ترین سازمانهای ارائه دهنده خدمات به شهروندان به شمار رفته و بهبود خدمات ارائه شده در این سازمان منجر به افزایش کارایی و رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده خواهد شد. تحقیق حاضر برآن است تا با استفاده از روشی توصیفی-تحلیلی و با ماهیتی کاربردی به ارزیابی عملکرد پایدار خدمات شرکت گاز استان یزد بپردازد. لذا در این پژوهش با استفاده از مطالعه پیشینه پژوهش در ابتدا عوامل اثرگذار بر رضایت مشتریان بدست آمده و سپس با نظر خبرگان مورد تعدیل و نهایی سازی قرار گرفت. در این پژوهش به منظور شناسایی وضعیت سازمان در زمینه پایداری از کارت امتیازی متوازن استفاده گردیده است. ۲۳ عامل شناسایی شده با استفاده از نظر ۱۳ تن از خبرگان در قالب ۵ بعد کارت امتیازی متوازن قرار گرفت. در ادامه به منظور سنجش وضعیت فعلی سازمان، با استفاده از تکنیک سروکوال اقدام به تعیین شکاف موجود میان انتظارات و ادراکات مشتریان شد. پس از تعیین شکاف موجود در هر یک از ابعاد پژوهش در هر یک از ابعاد اقدام به ترسیم نقشه شناختی فازی گردید تا با دیدگاهی سیستمی نحوه تاثیرگذاری عوامل بر یکدیگر مورد بررسی قرار گیرد تا با استفاده از آن بتوان چرایی شکافهای موجود در تمامی ابعاد را بهتر مورد سنجش قرار داد. در ادامه با استفاده از رویکرد سناریو رو به عقب در نقشه شناختی فازی برای هر یک از ابعاد در رابطه با کاهش سطح شکاف راهکارهایی ارائه گردید. نتایج پژوهش نشان می دهد، ابعاد همدلی، مسئولیت پذیری و قابلیت اطمینان بیشترین میزان شکاف در ارائه خدمات عرضه شده در شرکت گاز استان یزد را داشته است.

کلمات کلیدی:

روش سروکوال، کارت امتیازی متوازن پایدار، نقشه شناختی فازی، سناریو، شرکت گاز استان یزد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1564665>

