

عنوان مقاله:

مدل سازی اجماع در فرآیند روش دلفی با استفاده از مفهوم استدلال کیفی و کاربرد آن در شناسایی و بومی سازی معیارهای موثر در بهبود کیفیت خدمات

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش های نوین در تصمیم گیری، دوره 3، شماره 4 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسنده:

علی دهقانی فیل ابادی - گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

در سازمان های خدماتی، بهبود کیفیت خدمات جهت افزایش بهره وری، سود و رضایت مشتری یک موضوع حیاتی است که بدون شناسایی معیارهای موثر بر بهبود کیفیت خدمات، امکان پذیر نیست. بنابراین، هدف از این مقاله، معرفی یک روش دلفی بر اساس مفهوم استدلال کیفی، برای شناسایی و بومی سازی معیارهای موثر در کیفیت خدمات است. در این مقاله، ابتدا مفاهیم روش مرتبه بزرگی مطلق کیفی به عنوان یکی از روش های استدلال کیفی، تشریح و بر اساس آن، یک ساختار منظم برای روش دلفی ارائه شد. در این روش، ابتدا با استفاده از مفهوم آنتروپی یک تابع اجماع در محیط استدلال کیفی، معرفی و سپس سازوکار لازم برای رسیدن به همگرایی در روش دلفی فراهم شد. پس از معرفی مدل مفهومی تحقیق، شناسایی و بومی سازی معیار های کیفیت خدمات در بخش حمل و نقل عمومی شهرکرد به عنوان یک مطالعه کاربردی از روش پیشنهادی ارائه شد. نتایج حاصل نشان داد که از میان ۳۵ معیار اولیه که بر اساس تلفیق معیارهای موجود در مطالعات کتابخانه ای و نظر پنل خبره گردآوری شده بود، در نهایت ۳۰ معیار به عنوان معیارهای موثر بر بهبود کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی شهرکرد انتخاب شدند.

کلمات کلیدی:

روش دلفی، استدلال کیفی، مرتبه بزرگی مطلق کیفی، کیفیت خدمات، حمل و نقل عمومی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1853802>

