

عنوان مقاله:

تحلیل اهمیت عملکرد ویژگی های خدمت با استفاده از شبکه های عصبی مصنوعی: پژوهشی در صنعت خدمات تلفن همراه

محل انتشار:

کنگره موبایل ایران (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

علیرضا ضیایی بیده - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه خلیج فارس بوشهر

سید یعقوب حسینی - استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه خلیج فارس بوشهر

خلاصه مقاله:

تحلیل اهمیت عملکرد ابزار موثری جهت اولویتبندی ویژگیهای خدمت بر پایه نیازها و انتظارات مشتریان - و همچنین شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان در بازار است. در این پژوهش با توجه به نیاز پژوهشی که در صنعت خدمات تلفن همراه وجود داشت به تحلیل اهمیت عملکرد ویژگیهای خدمت در بازار خدمات تلفن همراه در استان یزد پرداخته شده است. بدین منظور ابتدا از طریق بررسی پژوهشهای پیشین، ویژگیهای خدمت (ابعاد کیفیت خدمات) مختص این صنعت شناسایی شد و سپس از طریق توزیع پرسشنامه بین 716 نفر از مشترکین اپراتور همراه اول به تحلیل اهمیت عملکرد ویژگیهای خدمت این اپراتور پرداخته شد. - همچنین برای افزایش دقت و اعتبار نتایج، از شبکههای عصبی مصنوعی برای شناسایی اهمیت هر یک از ویژگیهای خدمت بر پایه تاثیر آن بر رضایت مشتریان استفاده شده است. در نهایت بر پایه موقعیت هر یک از ویژگیهای خدمت در ماتریس اهمیت عملکرد، پیشنهادات مدیریتی ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

تحلیل اهمیت عملکرد، شبکه های عصبی مصنوعی، کیفیت خدمات، خدمات تلفن همراه، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/222609>

