

عنوان مقاله:

ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات فناوری اطلاعات به کمک روش SERVQUAL مطالعه موردی در یک شرکت تولید شوینده معتبر

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

حسن زمانی باجگانی - دانشجوی دکتری دانشگاه علم و صنعت، کارشناس طرح و برنامه ریزی و استراتژیک شرکت پدیده شیمی پایدار،

سمانه سادات انوری - کارشناس ارشد مدیریت و کارشناس واحد سیستمها و روشها شرکت پدیده شیمی پایدار

سعید حمزه سرکانی - رئیس سیستمها و فرایندها شرکت پدیده شیمی پایدار

محمدجواد ارشادی - استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات IRANDOC

خلاصه مقاله:

نظر به این که سازمانها امروزه به دنبال یافتن راه های رقابت مؤثرتر در بازارهای در حال رشد هستند و خدمات درون سازمانی نقشی غیر قابل انکار در جهت گیری رقابت میان سازمانها ایفا می کند، توجه مدیران به خدمات درون سازمانی جلب شده است که مزایای رقابتی را برای سازمان آن ها به دنبال داشته باشد. یکی از انواع این خدمات فناوری اطلاعات می باشد که هزینه به IT قابل توجهی را از مجموع هزینه های سازمان به خود اختصاص میدهد. در نتیجه این مسائل ارزیابی عملکرد واحدهای صورت یکی از جنبه های مهم نظارت سازمانی در آمده است. در این تحقیق ابتدا مروری بر سه مدل رایج در ارزیابی کیفیت خدمات به نامهای SERVQUAL، SERVPERF و NORMED QUALITY صورت گرفته است و از میان آنها روش SERVQUAL جهت ارزیابی کیفیت خدمات IT انتخاب شد و با استفاده از آن، کیفیت خدمات واحد IT یکی از شرکت های تولیدی کشور ارزیابی شده است و بر اساس تحلیل شکاف پیشنهاداتی برای بهبود کیفیت خدمات IT ارائه گردیده است. در این مقاله با انجام تحلیل عاملی نتیجه گیری شده است که خدمات IT بر ابعاد SERVQUAL شده است.

کلمات کلیدی:

ارزیابی کیفیت خدمات داخلی، فناوری اطلاعات SERVQUAL تحلیل عاملی، تحلیل شکاف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/427940>

