

عنوان مقاله:

ارزیابی نظرات مشتریان در سایت های تجارت الکترونیک با استفاده از ماشین بردار پشتیبان (SVM)

محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی فناوری اطلاعات (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

هومان هوشمندان بهبهانی - استاد دانشگاه جامع علمی کاربردی مرکز استیل آذین ایرانیان، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

تجارت الکترونیک به طور روزافزونی در حال همه گیر شدن است. از این رو وب به یک منبع مناسب برای جمع آوری نظرات/پیشنهادهای مشتریان برای محققان بازار تبدیل گشته است. تعداد نظرات مشتریان در خصوص محصولات با نرخ رشد بالایی در حال گسترش می باشد. این توضیحات آنلاین در خصوص محصولات و کیفیت آن می تواند به کاربران در تصمیم گیری صحیح برای خریدن یا نخریدن محصول و تولیدکنندگان به منظور رفع نواقص محصول خود و نیاز مشتریان (همانند سایت gsm.ir) کمک نماید. گاهی این نظرات در مورد محصولات متداول به هزاران عدد می رسد که خواندن کلیه آن ها برای مشتریان و نیز کارخانه ها برای تصمیم گیری آگاهانه و سازماندهی حجم عظیم نظرات به صورت دستی برای دسته بندی به موضوعات مختلف و تحلیل آن ها امری زمانبر، پرهزینه و اغلب غیر ممکن است. در این مقاله از قابلیت دسته بندی خصوصیت محصول و دسته بندی نظرات به دو گروه مثبت و منفی با بکارگیری ماشین بردار پشتیبان (SVM) استفاده شده است. این روش با دقت بالایی دسته بندی نظرات را به منظور تصمیم گیری صحیح برای مشتریان و بکارگیری نقاط عطف برای تولیدکنندگان نشان می دهد.

کلمات کلیدی:

تجارت الکترونیک، ماشین بردار پشتیبان (SVM)، نظرات وب، دسته بندی نظرات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/478037>

