

عنوان مقاله:

اولویتبندی شاخصهای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک با تکنیک ترکیبی کانو AHP و QFD فازی

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، دوره 1، شماره 4 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 40

نویسندگان:

زیا فرجی مقدم - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه قم

امیر افسر - استادیار دانشگاه قم

خلاصه مقاله:

امروزه، بسیاری از سازمانهای ارایه دهنده خدمات برای زنده ماندن و پیش افتادن از سایر رقبا درجهان باید رقابت کنند. این سازمانها تکنیک ها و ابزارهای جدید را برای شناسایی و اولویت بندی معیارهای مهم به کار میگیرند تا رضایت مشتریان را به دست بیاورند. بانک ها، به عنوان یکی از سازمانهای ارایه دهنده خدمات از این قاعده مستثنی نیستند. کیفیت نقش اساسی در صنعت بانکداری دارد و رضایت و ارضاء مشتری به عنوان یکی از اهداف اصلی در این زمینه در نظر گرفته میشود. شناخت و آگاهی از نیازهای مشتریان و نیازمندیهای آنها ارایه خدمات رضایت بخش به مشتریان را تسهیل میکند. می توان گفت درک بهتر، شناسایی دقیق و اولویت بندی نیازهای مشتریان کلید موفقیت برای مدیران بانک در صنعت بانکداری در نظر گرفته میشود. گسترش ارتباطات الکترونیکی و دسترسی تعداد زیادی از مردم جهان به شبکه جهانی اینترنت، بستری مناسب برای برقراری مراودات تجاری و اقتصادی فراهم نموده است. این امر موجب افزایش رقابت در صنعت بانکداری شده و ارایه خدمات بانکداری الکترونیکی را به همراه داشته است. سوالی که در این پژوهش مطرح میشود این است که آیا از این مدل مفهومی میتوان برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک استفاده کرد و الویت شاخصهای کیفیت خدمات الکترونیک به چه صورت است. نوآوری این پژوهش یکپارچهسازی روشهای گسترش عملکرد کیفیت QFD مدل کانو و فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی FAHP برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک میباشد. این مطالعه یک روش جدید برای شناسایی و تجزیه و تحلیل اولویتهای نیازمندیهای مشتریان بانک پیشنهاد میدهد. نتایج نشان می دهد که اولویت های مشتریان ب ان ک قبل و بعد از ادغام مدل کانو در ماتریس برنامه ریزی خانه کیفیت متفاوت است

کلمات کلیدی:

ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک، رضایت مشتریان، گسترش عملکرد کیفیت QFD/مدل کانو، فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی FAHP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/602224>

