

عنوان مقاله:

مدل ارزیابی کیفی خدمات الکترونیکی صنعت آب مبتنی بر روش تصمیم گیری چند معیاره

محل انتشار:

کنفرانس ملی کامپیوتر، فناوری اطلاعات و کاربردهای هوش مصنوعی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

بهرام تیماس - دانشجوی ارشد مهندسی نرم افزار دانشگاه آزاد اسلامی دولت آباد

تقی جاودانی - عضو هیئت علمی دانشگاه بروجن

گلناز آقایی - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی دولت آباد

خلاصه مقاله:

در عصر اطلاعات و ارتباطات توجه ویژه به کیفیت خدمات و کالاها و سرویسهای نرم افزاری یک ضرورت است. در این میان حصول اطمینان از سطح کیفیت چنین خدماتی یک مساله چالش برانگیز است. این امر ضرورت وجود مدل ها و ابزارهای ارزیابی کیفیت را بیش از قبل نمایان می سازد. در این میان، شاخصهایی که خصوصیات کیفی را بصورت حداکثری پوشش دهد و قابل اندازه گیری باشند، یکی از چالش های ایجاد چنین مدلهایی می باشند. اگر چه در سالهای اخیر مدل های استاندارد کیفیت با هدف درک مشترک از شاخص های کیفی ایجاد شده که این چالش را تا حدی کاهش داده است، اما در کنار آن روش اندازه گیری این شاخصها همچنان از چالش های یک مدل ارزیابی کیفی محسوب می گردد. در تحقیق حاضر با استفاده از روش های تصمیم گیری چند معیاره و استاندارد کیفیت محصولات و خدمات نرم افزاری ایزو 9126 مدل ارزیابی پیشنهاد گردید. شناسایی و وزن دهی شاخصها که مسایل کلیدی در این مدل محسوب می شوند، بر اساس شاخص های اصلی ایزو 9126 و با استفاده از نظرات خبرگان صنعت آب محاسبه و سپس متریک های فنی مرتبط با این شاخص ها توسط 105 کارشناس فنی مورد ارزیابی قرار گرفت. در نهایت میزان کیفیت خدمات الکترونیکی اندازه گیری شد. این مدل در صنعت آب برای اولین مرتبه تست گردید و نشان داد سرویسهای الکترونیکی که صنعت بعنوان خدمات اداری الکترونیکی عرضه میکند از سطح کیفیت متوسط به بالا برخوردار بوده و تا سطح مطلوب فاصله دارد. همچنین این مدل الگویی برای خودارزیابی شرکت ها و سازمانها زیر مجموعه صنعت آب پیشنهاد داده است که به هدفمند سازی سرمایه گذاریدر ارتقاء کیفی خدمات الکترونیکی کمک میکند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، ایزو 9126، مدل ارزیابی کیفی، تصمیم گیری چند معیاره

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/762519>

