

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر رضایتمندی کاربر با تلفیق QFD و مدل کانو: بررسی موردی آموزشگاه های فنی و حرفه ای در تهران

محل انتشار:

مجله ارگونومی، دوره 5، شماره 4 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

رضا خانی جزینی - دکتری بهداشت حرفه ای، عضو هیئت علمی، دانشکده سلامت، ایمنی و محیط زیست، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

مصطفی حسونند - دانشجوی کارشناسی ارشد ارگونومی، دانشکده سلامت، ایمنی و محیط زیست، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: هدف از این بررسی شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر رضایتمندی کاربران سازمان فنی و حرفه ای با تلفیق QFD و مدل کانو بود. روش کار: در این بررسی 435 نفر از کارآموزان 18 تا 22 سال یکی از مراکز آموزش عالی فنی و حرفه ای شهر تهران برای تکمیل پرسشنامه کانو از طریق ارتباط مستقیم با کاربر و مصاحبه انتخاب شدند و از روش های ادغام مدل کانو و گسترش عملکرد کیفیت (QFD) برای بهبود طراحی کارگاه های موسسات فنی و حرفه ای به لحاظ ارگونومیکی، مبتنی بر نیازهای کاربران، استفاده شد. پس از تکمیل پرسشنامه کانو توسط این افراد، پاسخ ها تحلیل و نتایج وارد ماتریس کیفیت ویژگی (HOQ) شد. یافته ها: نتایج حاصل از ماتریس کیفیت (HOQ) در این بررسی نشان داد که فاکتور طراحی و کاربرد ایمن، به عنوان یکی از مهمترین ویژگی های ایمنی، از نظر کاربران ضریب اهمیتی (1) برابر با 35 / 7 و معیار قابلیت تنظیم مبلمان، با کمترین میزان اهمیت از نظر کاربران، ضریب اهمیت (j) برابر با 1109 را دارد. علاوه بر این، ضخامت مواد و مبلمان با اهمیت قطعی $A_i = 52/1$ ارتباط تقریباً معنیدار با ارگونومی و راحتی نداشت. نتیجه گیری: این بررسی نشان داد که از هر دو رویکرد مدل کانو و روش گسترش عملکرد کیفیت (QFD) می توان در شناسایی و تعیین اولویت های طراحی محصول و محیط کاری از دیدگاه کاربر استفاده کرد

کلمات کلیدی:

مدل کانو، گسترش عملکرد کیفیت (QFD)، ارگونومی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/991938>

