

ارزیابی کیفیت خدمات با استفاده از دو رویکرد ANP و IPA (مطالعه موردی)

الهام ربانی^۱، هادی شیرویه زاد^۲

^۱دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد نجف آباد؛ Elham.rabani78@gmail.com

^۲عضو هیئت علمی، دانشگاه آزاد نجف آباد؛ Hadi.shirouyehzad@gmail.com

چکیده

لزوم رقابت پیروزمندانه در بازار پرتلاطم امروز، کسب رضایت مشتری است. راضی نگه داشتن مشتری، موجب وفاداری و اطمینان وی به سازمان می‌گردد و هر مشتری وفادار به سازمان، می‌تواند به عنوان یک بازاریاب در محیط بیرونی سازمان عمل نماید. باتوجه به اینکه مفهوم کیفیت چیزی جز برآورده سازی نیاز و خواسته مشتری در راستای جلب رضایت وی نیست، لذا ضروری است از ابزارهای مناسب جهت سنجش کیفیت از دید مشتری استفاده کرده و نتایج آن را در برنامه های آتی شرکت مدنظر قرار داد. هدف از این پژوهش بر اساس موارد فوق، ارزیابی، دسته بندی و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات یکی از شعبه های بانک ملی، بر اساس مدل سروکوال^۱ می باشد. این مطالعه، در ابتدا بر اساس فرآیند تحلیل شبکه^۲، معیارها را اولویت بندی نموده، سپس با استفاده از ابزار تحلیل اهمیت-عملکرد^۳، معیارهای کیفیت خدمات را دسته بندی و مدیریت را به تمرکز روی معیارهای اصلی سوق می دهد. نتیجه این پژوهش، شناخت معیارهای اصلی و اولویت بندی آنها به منظور بهبود در جهت کاهش هزینه و دستیابی هر چه سریعتر به رضایت مشتری در زمینه کیفیت خدمات است.

کلمات کلیدی

رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سروکوال، فرایند تحلیل شبکه، تحلیل اهمیت-عملکرد

Assess the quality services by using the two approaches ANP and IPA (case study)

Elham rabani, Hadi shirouyehzad

ABSTRACT

Necessity to compete successfully in today's turbulent market, is achieving customer's satisfaction. Keeping the customer satisfied, causes loyalty and trusts him to the organization, and each loyal client, can be as a marketeter in the external environment of the organization. Based on the explanation of quality that's nothing but meeting the needs and desires's client to satisfy him, therefore, it is essential to use appropriate tools to measure the quality of customer's visibility and use the results of them in the company's future plans. The aim of this study was based on the above, is evaluating, categorising and prioritizing the affected factors on quality of service, in a branch of the national bank, based on the SERVQUAL model. This study is primarily priorities criteria based on Analytical Network Process, then by using the Importance-Performance Analysis tool, classifies criteria for service quality management to lead the manager to focus on the significant criteria. The result of this research, is recognition the criteria and prioritize the criteria in order to reduce costs and achieve rapid improvement in customer satisfaction in terms of quality services.

KEYWORDS

Customer satisfaction, service quality, SERVQUAL, Analitical Network Process, importance-performance analysis

R.mahla78@yahoo.com[□]