

شناسایی نقاط ضعف و قوت موسسه آموزشی اندیشه‌گستر خیام با استفاده از تحلیل اهمیت عملکرد

محمد صالح اولیا^۱، سید محمد رضا رزمی^۲، محمد رضا فرازیان^۳

^۱دانشیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه یزد، owliams@gmail.com

^۲دانش آموخته کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گرایش مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه یزد، smr.razmi90@gmail.com

^۳کارشناس حسابداری، دانشگاه آزاد نیشابور (رئیس هیئت مدیره شرکت اندیشه‌گستر خیام)، mr.farazian91@gmail.com

چکیده

امروزه سازمان‌ها در دوران اقتصاد مشتری‌مدار فعالیت می‌کنند. بنابراین ایجاد ارتباط با مشتری یکی از عوامل مهم در موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شود. یکی از راه‌های ارتباط با مشتری که امروزه به دلیل ساده و موثر بودن محبوبیت بسیار زیادی یافته است، استفاده از تحلیل اهمیت-عملکرد است. این پژوهش با هدف شناسایی نقاط ضعف و قوت شرکت اندیشه‌گستر خیام با استفاده از تحلیل اهمیت عملکرد انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش کلیه ۳۵ کارآموز شرکت اندیشه‌گستر خیام بودند که به دلیل کوچک بودن حجم نمونه هر ۳۵ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌ای با ۵ عامل موثر بر رضایتمندی کارآموزان و ۱۶ مولفه تبیین‌کننده آن‌ها بود. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها به تجزیه و تحلیل آن‌ها با دو روش ماتریس اهمیت عملکرد و انجام آزمون آماری بین اهمیت و عملکرد عوامل پرداخته شد. در نهایت نتایج در اختیار رئیس هیئت مدیره شرکت قرار گرفت و شرکت نسبت به بهبود مولفه امکانات رایانه‌ای اقدام نمود. همچنین نتایج پژوهش نشان از دقت بالاتر آزمون آماری انجام گرفته نسبت به ماتریس اهمیت عملکرد در شناسایی نقاط قوت و ضعف دارد.

کلمات کلیدی

تحلیل اهمیت عملکرد، ماتریس اهمیت عملکرد، نقاط قوت، نقاط ضعف، شرکت اندیشه‌گستر خیام.

Identifying Weak and Strength Points for Andisheh-Gostar Institute Using Importance-Performance Analysis

mohammadsaleh owlia, seyedmohammadreza razmi, mohammadreza farazian

ABSTRACT

Nowadays organizations have entered a customer-focused economic era and hence relationship with customers is one of the most important factors in the success of the organizations. One way to understand the requirements of the customers that due to its simplicity and effectiveness has increasingly become popular is the importance-performance analysis. This study aims to identify the strengths and weaknesses of Andishehgostarkhayyam institute using importance performance analysis as well as statistical methods. The population included all 35 trainee of Andishehgostar Khayyam Institute that all were selected as the sample. After collecting the questionnaires, the two methods i.e. the importance performance analysis matrix and statistical test were applied. The results were offered to the management on which basis priority was given to the improvement of computer facilities component. The results also showed a higher accuracy for statistical test method compared to importance performance matrix.

KEYWORDS

importance-performance analysis, importance-performance matrix, strengths and weaknesses, andishehgostarkhayyam firm.