

# بررسی کیفیت خدمات الکترونیک با استفاده از تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره مورد مطالعه ( بیمارستان های آریا، قائم، گلزار)

الگا زادمهر\*، 233، 166، 181، استاد مشاور نداشتم،

1393-11-25

فناوری اطلاعات و توانمندی های چشمگیر آن در ایجاد تغییر و تحولات مثبت، در کنار امکان افزایش کارایی و اثربخشی در صنایع و بنگاه های تجاری، موجب توجه روزافزون به این فناوری و ارایه کاربردها و جلوه های بیشتری از آن شده است. یکی از این حوزه ها که برای انسان از اهمیت بیشتری برخوردار است، صنعت مراقبت های بهداشتی و خدمات بهداشت و درمان است. کاهش هزینه های خدمات بهداشتی و درمان و نیز ارایه خدمات بهداشتی و درمان با کیفیت به یک اولویت جهانی تبدیل شده است. به علت استفاده هر چه بیشتر از خدمات الکترونیک بیش از هر زمان دیگر نیاز به استفاده از خدمات الکترونیک در زمینه مراقبت های بهداشتی احساس می شود در این پژوهش به دنبال آن هستیم که به این سوال کلی پاسخ داده شود که چگونه می توان به کمک تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره، مناسب ترین بیمارستان را از نظر ارائه خدمات الکترونیکی انتخاب نمود. در این تحقیق از روش شناسی کیفیت خدمات (SERVQUAL) و از معیارهای مربوط به کیفیت خدمات الکترونیک استفاده خواهد شد که دارای ۶ معیار اصلی عوامل محسوس، پاسخگویی، قابلیت اطمینان، کیفیت اطلاعات، تضمین و همدلی می باشد و ۱۹ زیرمعیار می باشد. این تحقیق از روش تصمیم گیری چند معیاره (MCDM) استفاده می کند که شامل ترکیب فرآیند تحلیل شبکه ای ((ANP برای بدست آوردن وزن معیارها و (FUZZYTOPSIS) به منظور رتبه بندی ابعاد سروکوال الکترونیک در خدمات مراقبت های بهداشتی می باشد. بر اساس نتایج بدست آمده در تحقیق ۳ بیمارستان گلزار، آریا و قائم به ترتیب رتبه اول تا سوم را کسب کردند و معیارها و زیر معیارهای تحقیق که مورد شناسایی قرار گرفته بودند هر کدام رتبه ای را به خود اختصاص دادند. در بین معیارها کیفیت اطلاعات رتبه اول را کسب کرد، تضمین در جایگاه دوم قرار گرفت و قدرت پاسخگویی رتبه آخر را در بین شش معیار کسب کرد. در بین زیر معیارها نیز صحت و درستی اطلاعات و اعتماد مشتریان به ترتیب رتبه اول و دوم را کسب کردند و زیر معیار مشتری مداری رتبه آخر را کسب کرد.

کلمات کلیدی : کیفیت خدمات الکترونیک، تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)