

عنوان مقاله:

ارزیابی رضایت مشتریان در طرح های برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات (IT) (مطالعه موردی در شهرداری مشهد)

محل انتشار:

اولین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

حبیب رودساز - استادیار دانشگاه علامه طباطبائی

عاطفه سدیری جوادی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

یکی از چالش هایی که اکثر سازمان ها در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات با آن روبرو هستند، افزایش ظرفیت و توسعه توانمندی های فناوری اطلاعات برای همراهی با نیازهای سازمان و پشتیبانی از فرآیندهای اصلی کسب و کار است. این امر ممکن است برای سازمان به سادگی و در زمان اندک قابل تحقق نباشد از این رو برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک نوع استراتژی برای افزایش اثر بخشی و کاهش هزینه های اجرایی سیستم های اطلاعاتی در سازمان شناخته شده است. در فرآیند برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات در بسیاری از موارد، نیازهای کاربران به خوبی برآورده نشده و رضایت خاطر آن ها از خدمات ارائه شده جلب نمی شود، همچنین سازمان نیز به منتفع و دستاوردهای مورد انتظار خود دست نمی یابد. ناملموس بودن خدمات فناوری اطلاعات نیز این مشکل را دو چندان کرده است، از این رو سنجش رضایت کاربران از ارائه خدمات فناوری اطلاعات توسط تامین کنندگان ضروری به نظر می رسد. در این مقاله با توجه به اهمیت سطح رضایت مشتریان در فرآیند برون سپاری خدمات IT، سیستمی برای ارزیابی رضایت مشتریان از خدمات IT برون سپاری شده ارائه شده است. در این سیستم ارزیابی به منظور وزن دهی و رتبه بندی عوامل موثر بر رضایت مشتریان در فرآیند برون سپاری خدمات IT، از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده شده است. این تحقیق در بازه زمانی سال 1390 در شهرداری مشهد، انجام شده است. بر اساس نتایج تحقیق از نظر کارشناسان و متخصصان خدمات IT کیفیت عملکرد سیستم های برون سپاری شده نسبت به دو حوزه دیگر مورد بررسی یعنی کیفیت ارائه خدمات پشتیبانی و ارائه خدمات مشاوره ی تامین کنندگان از اهمیت بیشتری برخوردار است.

کلمات کلیدی:

برون سپاری خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات، رضایت مشتریان، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/289897>

