

## معرفی پایان نامه

مریم (مهرگان) منصوری \*

راوند، مصطفی. سنجش رضایتمندی مشترکین صنعتی دیماندی از کیفیت برق براساس مدل کانو - سروکوال (مورد مطالعه: شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران) / استاد راهنما: دکتر بامداد صوفی - کارشناسی ارشد (مدیریت صنعتی - تولید). تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری. ۱۳۸۶، ۲۴۶ ص، مصور، جدول، نمودار، پیوست.

کتابنامه

توصیفگرها: رضایتمندی / مدل کانو - سروکوال / کیفیت خدمات / مشتری / صنعت برق / مدیریت کیفیت جامع / شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران

چکیده

امروزه از خصوصیات یک سازمان موفق، خلاق و کارآمد آن است که رضایت مشتریان را بتواند کسب کند و با استفاده از خواسته‌های مشتریان خود سعی نماید در جهت بهبود کیفیت قدم بردارد و خدماتی ارابه دهد. این پژوهش در رابطه با سنجش رضایتمندی مشترکین صنعتی دیماندی برق شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران

\* - کارشناس ارشد فهرست نویسی و طبقه بندی کتب لاتین

می‌باشد. علت انتخاب مشترکین برق صنعتی، حساسیت فعالیتها و مشاغل این دسته از مشترکین برق و مهم بودن عامل کیفیت برق برای آنها می‌باشد؛ زیرا در صورت عدم توجه به عامل کیفیت برق برای مشترکین صنعتی برق، خسارات و پیامدهای آن به کاهش سطح تولیدات کشور و ایجاد اختلال در توسعه اقتصادی جامعه منجر خواهد شد. علت انتخاب مشترکین برق صنعتی دیماندی (۳۰ کیلو وات به بالا)، آشنایی بیشتر مشترکین این حوزه به دلیل داشتن تجارب مدیریتی بیشتر و تراکم مشترکین صنعتی این حوزه و از همه مهم‌تر حساسیت بالای این دسته از مشترکین نسبت به کیفیت برق دریافتی و خدمات تحویلی می‌باشد که به نظر می‌رسد مشکل اعتبار پاسخهای پرسشنامه و متعاقب آن تعمیم مدل به کل جامعه آماری را حل کند. از این جامعه آماری ۷ مشترک صنعتی بالای ۳۵۰۰ کیلو وات به دلیل ارتباط مستقیم با شرکت برق منطقه‌ای تهران و عدم ارتباط با شرکت توزیع مورد مطالعه کنار گذاشته شده است.

#### بیان مسئله:

صنعت خدمات در عصر حاضر نقش چشمگیری را در اقتصاد جهانی بازی می‌کند. بررسی کیفیت خدمات به عنوان یک استراتژی ادامه حیات برای سازمانها شناخته شده است و وجود ارتباط بین کیفیت خدمات و موفقیت سازمان، از اصول مسلم و اثبات شده می‌باشد. از آنجایی که مورد مطالعه محقق، شرکتهای توزیع صنعت برق می‌باشد، پژوهش در مورد رضایتمندی مشترکین این حوزه و نقشی که این مسئله در بهبود کیفیت برق دارد، از اهمیت بسیاری برخوردار است. گرچه شرکتهای توزیع، شرکتهایی انحصاری هستند که با هرگونه ارایه خدمات، مردم ناگزیرند که به آنها مراجعه کنند و خدمات، به هرگونه‌ای ارایه شود مجبور به استفاده از آن می‌باشند، چرا که واحدهایی مشابه برای اینکار وجود ندارد و مردم ملزم به خرید برق تنها از شرکت توزیع یا منطقه برق خود هستند. اما برای شرکتهای توزیع، رضایت مردم بسیار مورد توجه بوده و خود را ملزم به رعایت آن می‌دانند؛ زیرا در دنیا به تدریج این شرکتهای به سمت خصوصی‌سازی پیش می‌روند و اگر واقعاً خصوصی شوند، لازمه آن توجه به بحث علایق و خواسته‌های مردم است؛ در غیر این صورت نخواهند توانست در عرصه رقابتی آینده دوام بیاورند و محکوم به زوال خواهند شد.

### سوالهای پژوهش:

- ابعاد و مشخصه‌های کیفیت برق شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران کدامند؟
- چگونه می‌توان جایگاه مشخصه‌های کیفیت برق را در ارتباط با رضایتمندی مشترکین صنعتی شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران توصیف و طبقه‌بندی نمود؟
- شکاف کیفیت (نمره رضایت مشترکین صنعتی برق از مشخصه‌های کیفیت برق شناسایی شده) چقدر است؟
- براساس طبقه مشخصه‌های کیفیت برق در مدل کانو و شکاف کیفیت یا نمره رضایت مشخصه‌ها در مدل سرواکوال، اولویت توجه به آنها توسط شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران و مناطق مربوط چگونه است؟

### اهداف پژوهش

- هدف اصلی این پژوهش، ارایه سازوکار (مدلی) سیستماتیک برای سنجش رضایت مشترکین صنعتی دیماندی از کیفیت برق فراهم شده شرکت توزیع برق شمال شرق تهران و تعیین نقاط ضعف فعلی این شرکت در امر برقرسانی به مشترکین صنعتی دیماندی تحت پوشش خود می‌باشد. *گروه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی*
- در راستای هدف کلی، اهداف ذیل مدنظر است:
- شناسایی ابعاد و مشخصه‌های کیفیت برق شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران؛
- شناسایی درجه اهمیت هر مشخصه کیفیت برق ارایه شده شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران؛
- شناسایی انتظارات مشترکین صنعتی دیماندی از کیفیت برق ارایه شده شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران؛
- شناسایی ادراکات مشترکین صنعتی دیماندی از کیفیت برق ارایه شده شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران؛

- اندازه‌گیری شکاف کیفیت هر یک از مشخصه‌های کیفیت برق ارایه شده شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران.
- دسته‌بندی مشخصه‌های کیفیت برق شناسایی شده در طبقات نیازمندیهای سه‌گانه مدل کانو؛
- تعیین اولویت توجه به مشخصه‌های کیفیت برق برای شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران با توجه به ترکیب دسته‌بندی صورت گرفته و شکاف کیفیت بدست آمده.

### روش پژوهش

با توجه به موضوع مورد بررسی، پژوهش از نوع کاربردی بر مبنای توصیفی - پیمایشی می‌باشد. توصیفی از این جهت که محقق درصدد بررسی به منظور شناسایی ابعاد و مشخصه‌های کیفیت برق در حوزه عملیاتی شرکتهای توزیع برق تهران از لحاظ نظرات مشترکین صنعتی دیماندی برق است که با شناسایی این ابعاد و مشخصه‌ها، می‌توان رضایتمندی آنها را سنجید و یافته‌های حاصل از این پژوهش، مبنای توصیه و پیشنهادهایی برای شرکت برق منطقه‌ای تهران و سایر شرکتهای موجود در صنعت برق کشور خواهد بود و می‌تواند در جهت ارتقای کیفیت برق مورد استفاده قرار گیرد. پیمایشی از این جهت که داده‌های مورد نظر از طریق نمونه‌گیری از جامعه، برای بررسی توزیع ویژگیهای جامعه آماری استفاده می‌شود.

### روش گردآوری داده‌ها

- مطالعات کتابخانه‌ای از جمله مطالعه کتب و نشریات داخلی و خارجی و جستجو در پایگاههای اطلاعاتی؛
- اینترنت
- مشاهده بولتن‌ها، پوسترها و تابلوهای راهنمای مشترکین؛
- مطالعه اسناد و مدارک: پرونده‌های مشترکین موجود در شرکت، اطلاعات و آمار مشترکین صنعتی، بررسی شکوائیه‌های مشترکین که به شرکت واصل شده است.

- مصاحبه از طریق فن دلفی به منظور شناسایی ابعاد و مشخصه‌های کیفیت (فنی و خدمات) برق؛

- استفاده از پرسشنامه به عنوان ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات برای دستیابی به داده‌های موردنظر و سنجش رضایتمندی مشترکین صنعتی دیماندی از کیفیت (فنی و خدمات) برق با توجه به ابعاد و مشخصه‌های شناسایی شده و طبقه‌بندی آنها در رابطه با رضایتمندی مشترکین صنعتی دیماندی.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش به منظور تحلیل داده‌ها، از شاخص‌های آماری توصیفی مانند جداول فراوانی، درصدها جداول فراوانی پاسخها به مشخصه‌های کیفیت پرسشنامه استفاده شده است؛ همچنین به منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از مشترکین، از تکنیک‌های آماری استنباطی از قبیل آزمون نرمال بودن داده‌ها بنام آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، آزمون رتبه‌بندی فریدمن، آزمون مقایسه زوجی ویلکاکسون و تحلیل نتیجه مدل ترکیبی کانو - سروکوال استفاده شده است.

### جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش، مشترکین صنعتی دیماندی شرکت توزیع نیروی برق شمال شرق تهران هستند که با فرآیندهای مرتبط با مشترکین شرکتهای توزیع و مناطق آن در تماس می‌باشند.

### نتایج حاصل از پژوهش

در این پژوهش ابتدا نتایجی که برای مشخصه‌های توصیفی بدست آمده است عنوان گردیده و سپس نتایج مربوط به هر یک از مشخصه‌های کیفیت برق توضیح داده شده و در نهایت نتایج برای ابعاد / معیارهای کیفیت برق ارائه گردیده است.

پیشنهادات محقق به شرکتهای توزیع نیروی برق و شرکت توزیع نیروی برق شمال

شرق تهران

- شرکتهای توزیع بر بخشهایی از کیفیت برق تمرکز نمایند که برای مشترکین برق صنعتی دارای ارزش است، نه تمام جنبه‌های کیفیت برق؛
- استفاده از طرح تشویقی کیفیت خدمات
- کاهش ضرر و زیان و خسارات وارده به لوازم و تجهیزات برقی مشترکین برق
- علاقه‌مندی و تعهد پرسنل شرکت در رفع مشکلات مشترکین صنعتی برق
- پیشنهاد می‌شود کمیته‌ای مرکب از اساتید دانشگاهی در زمینه علوم رفتاری و علوم اجتماعی و صاحب‌نظران صنعت برق تشکیل گردد تا با انجام بررسی و تحلیل‌های لازم، راهکارهای علمی و کاربردی در قالب برنامه‌های مؤثر ارائه نمایند.

#### پیشنهادات به محققین آینده

- از آنجایی که صنعت برق به سمت خصوصی‌سازی، مقررات‌زدایی و رقابتی شدن در حرکت است به نظر می‌رسد بررسی مدل‌های رقابتی بازار و بکارگیری آنها در چهارچوب تحلیلی این پژوهش مفید باشد و شرکتها به نحو بهتر و منطقی‌تری بتوانند با تحلیل بازار و شرایط رقابتی، وضعیت فعلی خود را در ارتباط با مشترکین شناسایی نموده و از مقایسه خود با رقبای بازار، جایگاه خود را مشخص نمایند.
- بکارگیری تکنیک AHP به منظور رتبه‌بندی و اولویت‌بندی هر یک از مشخصه‌های کیفیت روی هر یک از خطوط نیازمندیهای مدل کانو
- ترکیب مدل کانو - سروکوال با مدل QFD به گونه‌ای که بتوان نیازمندیها و الزامات و خواسته‌های مشتریان را در ماتریس خانه کیفیت مدل QFD جای داد و همچنین اولویت این الزامات و نیازها به کمک مدل کانو و سروکوال، دو مورد از بخشهای خانه کیفیت QFD شناسای نیازهای مشتری و اولویت‌بندی نیازهای مشتری را تکمیل نمود.
- پیشنهاد می‌شود با مطالعه و بررسی روی فرایندهای پیاده‌سازی دو مدل کانو و سروکوال و درک و فهم کامل متدولوژی آنها، برنامه نرم‌افزاری مناسبی برای رهایی از محاسبات و تحلیل‌های دستی طراحی و پیش‌بینی گردد.
- استفاده از مدل TRIZ در فاز تحلیل و نتایج مدل ترکیبی کانو - سروکوال