



بهبود کیفیت خدمات در حمل و نقل کالا بر مبنای ماتریس کانو با مطالعه موردی در راه

آهن اصفهان

نادر ابوطالبیان\*

کارشناس ارشد میریت صنعتی، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، nabootalebian@yahoo.com

### چکیده

بهبود مستمر و توسعه ارائه خدمات به مشتریان در بخش حمل و نقل ریلی کشور نیازمند شناسایی دقیق نیازها و پاسخگویی و ارائه خدمات براساس اولویت های شناسایی شده می باشد. در این راستا مدل کانو الگویی جامع جهت طبقه بندی نیازها و ارائه یک الگو جهت اولویت بندی ارائه خدمات مشتریان متقاضی حمل و نقل محصولات از طریق شبکه ریلی می باشد. در این مقاله ابتدا با بررسی نیازها و خدمات قابل ارائه به مشتریان بخش حمل بار راه آهن براساس نظر سنجی از کارشناسان بخش بازرگانی اداره کل راه آهن اصفهان دریافت و سپس آیتم های نظرسنجی شده در پرسشنامه کانو اقرارداده شد و در اختیار ۱۴ مشتری (صاحبان کالا) در حال استفاده از خدمات حمل بار آن اداره کل قرار گرفت. نهایتاً با تحلیل نتایج پرسشنامه هالی مزبور، نیازهای شرکتهای مالک واگن به ۳ دسته جذاب، الزامی و تک بعدی تقسیم بندی و نمره رضایتمندی هر آیتم محاسبه و جهت برنامه ریزی ارائه سبد خدمات به واحد بازرگانی و بازاریابی اداره کل راه آهن اصفهان ارائه گردید.

**کلمات کلیدی:** ماتریس کانو، رضایتمندی، خدمات حمل بار، سبد خدمات