

بکارگیری روش های تصمیم گیری چند معیاری فازی در ارزیابی کیفیت وب سایت پورتال

محسن سجودی^۱، مائده سجودی^۲، حمیدرضا سعیدی^۳

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

^۳ کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشکده مهندسی مدیریت، دانشگاه پلی تکنیک میلان، میلان، ایتالیا

چکیده

در سال های اخیر، اینترنت به سرعت گسترش یافته و تأثیرات زیادی را در صنایع مختلف به ارمغان آورده است. در این میان، وب سایت های پورتال دروازه ای ارتباطی برای دسترسی به اینترنت می باشند. در روند توسعه و پیشرفت، وب سایت پورتال از خدمات تک منظوره به چند منظوره تغییر وضعیت داده و در زمره وب سایت های برجسته طبقه بندی شده است. با این حال، کیفیت خدمات هر یک از این وب سایت ها در نگاه کاربران، از فردی به فرد دیگر متفاوت است. در میان این نظرات، بسیاری از ویژگی های ناملموس وجود دارند که برای اندازه گیری دشوار به نظر می رسند. بنابراین، ما برای غلبه بر موانع ذهنی پاسخ دهندگان، از نظریه مجموعه فازی به عنوان واحد اندازه گیری عملکرد استفاده نموده و جهت به دست آوردن وزن معیارها از روش ای.اچ.پی استفاده نموده ایم. علاوه بر این، برای رتبه بندی عملکرد کیفیت خدمات هر پورتال از روش ویکور بهره مند گشته ایم. جهت نمایش کاربرد تجربی این روش، از چهار وب سایت پورتال انتخابی در داخل ایران استفاده گردیده است.

واژه های کلیدی: ای.اچ.پی، نظریه مجموعه فازی، وب سایت پورتال، کیفیت خدمات، ویکور