

عنوان مقاله:

کاربرد مدل IT در سازمان های خدماتی

محل انتشار:

همایش منطقه ای حسابداری در عصر فناوری اطلاعات (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

محمد ذبیح منش - دانشجوی کارشناسی ارشد

خلاصه مقاله:

مفاهیم IT در سازمان های تولیدی با موفقیت به اجرا درآمده است درمیان پژوهشگران یک اتفاق نظر قابل قبول درمورد IT وجود دارد بدین معنا که IT رویکردی مفید و سودمند برای کاهش بهای تولید و همچنین بهبود کیفیت محصولات به شمار می رود تمام شواهد درباره موفقیت و عدم موفقیت رویه های IT در بخشهای تولیدی گزارش شده است درست است که مفاهیم و ابزارهای IT ابتدا در حوزه تولید توسعه یافته اند اما می توان آنها را برای سازمان های خدماتی نیز بصورتی مناسب و سودمند شناسایی تجزیه و تحلیل و تغییر داد این مقاله چارچوبی برای بهبود کیفیت خدمات مبتنی بر مفاهیم و رویه های IT پیشنهاد می کند که پیشتر سودمندی آنها در سازمان های تولیدی به اثبات رسیده است دراین مقاله یک مدل نظری کیفیت خدمات که بر بازنگری ادبیات و پیشینه حوزه های کیفیت خدمات و IT مطالعات میدانی و عوامل شناسایی شده مبتنی است پیشنهاد می شود.

کلمات کلیدی:

خدمات، کیفیت IT

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/159902>

