

تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية تقنية المعلومات بدعوتكم لحضور

مناقشة أطروحة الدكتوراه

العنوان

دمج نموذج كانو مع تقنيات التنقيب في البيانات لتعزيز رضا العملاء.

للطالب

خالد عبدالله الربيعي

المشرف

د. فادي النجار
كلية تقنية المعلومات

المكان والزمان

11:00ص

الأربعاء، 30 نوفمبر 2022

جامعة الإمارات العربية المتحدة ، مبنى كلية تقنية المعلومات غرفة

E1

الملخص

أصبح عالم الأعمال أكثر قدرة على المنافسة من وقت لآخر ، وبالتالي ، تضطر الشركات إلى تحسين استراتيجياتها في كل جانب. من المعروف أن أي شركة تقدم منتجات أو خدمات بناءً على توقعات عملائها من المرجح أن تحقق النجاح في السوق. لذلك ، فإن عملية انتقاء السمات (features selection) التي تساهم في إرضاء العملاء هي إحدى الاحتياجات الحاسمة للشركات من أجل تطوير منتجات ناجحة في السوق. يعد نموذج كانو (Kano model) أحد النماذج التي تساعد في انتقاء السمات (features) التي يجب تضمينها في منتج أو خدمة لتحسين رضا العملاء. يركز النموذج على إبراز السمات الأكثر صلة لمنتج أو خدمة إلى جانب تقدير العملاء لكيفية استخدام وجود هذه السمات للتنبؤ بالرضا عن خدمات أو منتجات معينة. يهدف هذا البحث إلى تطوير طريقة لدمج نموذج كانو وأساليب التنقيب في البيانات (data mining) لتحديد السمات ذات الصلة التي تحفز رضا العملاء ، مع التركيز بشكل خاص على التعليم العالي. تتمثل المساهمة الكبيرة لهذا البحث في تحسين جودة خدمات الدعم والتطوير الأكاديمي المقدمة من جامعة الإمارات العربية المتحدة لطلابهم من خلال حل مشكلة اختيار الميزات التي لا ترتبط بشكل منهجي برضا العملاء ، مما قد يقلل من مخاطر الاستثمار في الميزات التي يمكن أن تؤدي في النهاية تكون غير ذات صلة بتعزيز رضا العملاء. تم جمع بيانات الاستبيان من 646 طالب وطالبة من جامعة الإمارات العربية المتحدة. تشير التجربة إلى أن تعزيز التدرج الشديد (extreme gradient boosting) ينتج أفضل النتائج لهذا النوع من المشاكل. استنادًا إلى التكامل بين نموذج كانو وطريقة اختيار السمات ، تم تقليل عدد السمات المستخدمة للتنبؤ برضا العملاء إلى أربع سمات. لقد وجد أن تكامل ايا من نموذج كاي التربيعي (chi-square) أو تحليل التباين انوفا (ANOVA) مع نموذج كانو (Kano model) يعطي معاملات ارتباط بارسون (Pearson correlation coefficient) أعلى وقيم R^2 أعلى. تم إجراء تجارب إضافية لاختبار فائدة التكامل بين نموذج كانو واستخراج البيانات. كانت نتائج تجربة التكامل أظهرت أداءً عاليًا ، لكنها غير موثوقة بسبب العدد الكبير من السمات المستخدمة في عملية التنبؤ. علاوة على ذلك ، تم إجراء التنبؤ باستخدام سمات الاتحاد بين أهم سمات نموذج كانو (Kano model) و الميزات الأكثر شيوعًا بين 8 مجموعات. وقد أظهرت نتائج عالية الأداء.

كلمات البحث الرئيسية: رضا العملاء. بيانات التعدين؛ اختيار ميزة؛ نموذج كانو. .