24 março, 2021

Latest findings of Quality Management in Digital Platforms

24 março, 2021 | 15h30

No âmbito da sua missão de disseminação e partilha de conhecimento, o Centro de Investigação em Serviços Digitais (CISeD) vai dar início a uma série de seminários de investigação em formato online – 2021 CISeD Research Webinar Series.
A temática em discussão vai ser sobre “Latest findings of Quality Management in Digital Platforms” e o resumo da apresentação é o seguinte:
A Economia Compartilhada (SE) surgiu como um modelo de negócios comum em muitos setores. A equipe de pesquisa “Qualidade e Inovações para Excelência em Serviços – QISE” da UIC tem-se concentrado nisso nos últimos dois anos. A primeira questão abordada é o modelo conceitual de gestão da qualidade dos serviços prestados neste ambiente. O modelo captura a decomposição da discrepância total entre expectativas e percepções. A seguir, por meio de algumas pesquisas empíricas, são propostos instrumentos para medir a qualidade percebida pelos diferentes agentes que participam das transações de SE. A experiência do cliente precisa de um instrumento específico, enquanto o provedor de mesmo nível exige outra escala. Na próxima etapa, também é analisado como promover a lealdade por meio de uma rede de construtos (por exemplo, satisfação, realização, confiança ou experiência sensorial) e usando Modelagem de Equações Estruturais – SEM). Vários setores econômicos foram visados, mas muito particularmente o setor de acomodação (por exemplo, Airbnb) e transporte (por exemplo, Uber).
Toda essa pesquisa realizada nos últimos dois anos rende uma série de resultados (acadêmicos e práticos) que serão compartilhados neste seminário.