



La logique floue pour évaluer la satisfaction

Alain JOUANDEAU

 Télécharger

 Lire En Ligne

La logique floue pour évaluer la satisfaction Alain JOUANDEAU

 [Download La logique floue pour évaluer la satisfaction ...pdf](#)

 [Read Online La logique floue pour évaluer la satisfaction ...pdf](#)

La logique floue pour évaluer la satisfaction

Alain JOUANDEAU

La logique floue pour évaluer la satisfaction Alain JOUANDEAU

Téléchargez et lisez en ligne La logique floue pour évaluer la satisfaction Alain JOUANDEAU

276 pages

Présentation de l'éditeur

Le baromètre de satisfaction est nécessaire dans les démarches qualité des entreprises. Nous présentons quelques modèles (économiques et psychologiques) et les théories qui sous tendent nos travaux (représentations sociales, logique floue) avant de décrire le modèle proposé par la méthode REMODSET. La notion de vague sémantique montre que la logique floue est la plus adaptée pour ce type de problème. La méthode REMODSET issue des dernières recherches dans la logique floue permet de prendre en compte le raisonnement humain avec sa plus ou moins grande sévérité. Il est possible de construire les fonctions d'appartenance des appréciations à partir de leur représentation sociale, puis d'agréger les questions pour obtenir une évaluation globale qui, après déflouification sera compréhensible en langage clair. La comparaison avec un baromètre classique permet de vérifier la cohérence entre les deux méthodes. Avantage par rapport aux statistiques (issues de la logique binaires), la logique floue, permet de travailler sur un seul questionnaire, et d'utiliser l'évaluation "je ne sais pas" qui conduit à l'élimination du questionnaire avec les statistiques classiques. Biographie de l'auteur

Consultant Conseil Innovation, anciennement enseignant chercheur à l'INSA de Lyon, animateur du centre de ressources en qualité, puis créateur et responsable de la Filière Ingénieur-Entreprendre. Sa recherche a permis de mettre au point une nouvelle approche dans l'évaluation de la satisfaction par un utilisateur d'un produit/service.

Download and Read Online La logique floue pour évaluer la satisfaction Alain JOUANDEAU

#IO2HP4WGDY

