

مقاله شماره ۱۵۳

ارائه مدل طراحی خدمات آموزشی اثربخش با رویکرد سروکوال و کانو (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد لنجان)

^{۱*} علی شیخ ابومسعودی، ^۲ محسن طاهری دمنه، ^۳ امیررضا نقش

^۱ گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد لنجان، اصفهان

^۲ دانشجوی دکتری آینده پژوهی دانشگاه تهران

^۳ گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، اصفهان

*نویسنده مسئول مکاتبات: a.abumasoudi@gmail.com

چکیده:

مؤسسات آموزشی و در رأس آنها دانشگاه‌ها را از یک منظر بایستی سازمان‌های خدماتی در نظر داشت که به ارائه خدمات آموزشی می‌پردازند. لذا می‌توان و بایستی کیفیت خدمات آن‌ها را مورد بررسی قرار داده و در جهت ارتقاء سطح کیفیت خدمات آنها برنامه‌ریزی کرد. در این راستا پژوهش حاضر درصدد است تا با به‌کارگیری رویکرد فازی، ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد لنجان را از دیدگاه دانشجویان ارزیابی نموده و بر اساس نتایج به دست آمده و شناسایی نقاط ضعف و قدرت سازمان مورد مطالعه، پیشنهاداتی را جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی ارائه دهد. در مرحله اول این پژوهش با استفاده از آزمون‌های فرض فازی، ابعاد ۵ گانه کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی واحد لنجان مورد بررسی قرار گرفت که نتایج نشانگر شکاف منفی تنها در یک بعد از آن می‌باشد. و این نشان‌دهنده سطح مطلوب کیفیت خدمات در دانشگاه مزبور می‌باشد. در مرحله دوم شاخص‌های دارای شکاف منفی از طریق مدل کانو به سه دسته نیازهای مهیج، کارکردی و اجباری تقسیم گشت که بیان‌کننده وجود ۲ شاخص در دسته نیازهای اجباری است. در نهایت پیشنهاداتی به منظور بهبود اوضاع ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

خدمات آموزشی برتر، مدل کانو، مدل سرو کوال، مؤسسات آموزش عالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد لنجان

۱ مقدمه:

است. در حقیقت، مفهوم رقابت که در گذشته و در بین مؤسسات آموزش عالی یک واژه اقتصادی به شمار می‌رفت، امروزه به عنوان نیروی پیشران و برانگیزنده در این مؤسسات محسوب می‌شود [۳]. مفهوم مشتری در عرصه آموزش، طیف گسترده‌ای شامل اساتید دانشگاهی، کارکنان و دانشجویان را در بر می‌گیرد. دانشجویان به عنوان مشتریان بیرونی دانشگاه، در طول دوران تحصیل خدمات آموزشی متنوعی از جمله ثبت‌نام، انتخاب واحد و سایر خدمات مرتبط را دریافت می‌نمایند. از آنجایی که یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرایند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می‌توان آن را تعیین نمود. هر چه شکاف بین انتظارات دانشجویان و خدمات آموزشی ارائه‌شده کمتر باشد نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه‌شده می‌باشد. گام اساسی برای جبران این شکاف، شناخت ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات و تعیین نقاط ضعف و قدرت خدمات آموزشی و در پی آن اتخاذ استراتژی‌هایی برای کاهش شکاف و تأمین نظر دانشجویان می‌باشد [۴]. در این صورت نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان

نظام آموزش عالی به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، نقش اصلی را در تربیت نیروی انسانی کارآمد و همچنین نقش تعیین‌کننده‌ای در ابعاد گوناگون اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جامعه بر عهده دارد. از این رو، اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد آن به منظور جلوگیری از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی و نیز داشتن توانایی رقابت در دنیای آینده که در آن کیفیت مهم‌ترین مؤلفه برای ادامه حیات هر سازمان است، ضرورتی انکارناپذیر است [۱]. آموزش عالی عهده‌دار مسئولیت‌های مهمی در زمینه رشد و توسعه اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و تربیتی می‌باشد. شواهد موجود حاکی از آن است که نظام آموزشی در صورتی از عهده و وظایف خود بر می‌آید که علاوه بر کمیت از نظر کیفیت نیز در وضعیت مطلوبی باشد [۲]. در طی سه دهه اخیر، آموزش عالی در جنبه‌های مختلف تغییرات زیادی را تجربه کرده است. مؤسسات آموزش عالی دولتی و غیردولتی به سرعت توسعه یافته و به دنبال آن تعداد دانشجویان نیز رشد فزاینده‌ای داشته است. یکی از آثار مثبت رشد و توسعه روزافزون این مؤسسات، ایجاد حس رقابت در بین آنها بوده