

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات مرکز آموزش بانک A در استان گیلان با استفاده از تحلیل اهمیت- عملکرد (IPA)

محل انتشار:

فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره 4، شماره 39 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

رقیه مرتضی پور - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، موسسه آموزش عالی مهر آستان، آستانه، ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این تحقیق ارزیابی دوره آموزشی بانک A استان گیلان با استفاده از تحلیل اهمیت عملکرد (IPA) است. لذا، ۳۲ مولفه ارزیابی در قالب ۵ بعد مدل سروکوال شناسایی شد و در اختیار برگزارکنندگان دوره آموزشی قرار گرفت. برای غربال مولفه ها از شاخص CVR استفاده شد. بر این اساس، ۱۰ مولفه در قالب ۵ بعد انتخاب شدند. سپس این مولفه ها در قالب پرسشنامه روش IPA در اختیار دانش پذیران دوره قرار گرفتند. نمودار IPA چهار ربع دارد که مولفه ها در آن جای گرفتند. در ربع اول مولفه های A۱: «کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی» و E۱: «تسهیل بحث و تبادل نظر در باره موضوع درس در کلاس توسط اساتید» قرار گرفتند. اینها مولفه هایی هستند که اهمیت زیادی برای دانش پذیران دارند اما بانک A در این مولفه ها عملکرد ضعیفی دارد. در ربع دوم مولفه های A۲: «جذابیت ظاهری وسایلی که استاد برای آموزش از آنها استفاده می کند (مانند کتاب، جزوه، اسلاید و نظایر آن)» و C۲: «وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات» و D۱: «مناسب بودن زمان برگزاری کلاس ها» قرار گرفته اند که هم برای دانش پذیران اهمیت بالایی دارند و هم بانک A در این حوزه عملکرد خوبی دارد. در ربع سوم مولفه های C۱: «ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانش پذیران برای مطالعه بیشتر» و D۲: «انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانش پذیر» و E۲: «برخوردار بودن اساتید از دانش تخصصی کافی» گرفته اند که هم برای دانش پذیران اهمیت پایینی دارد و هم بانک A در این حوزه عملکرد ضعیفی دارد. در ربع چهارم مولفه های B۱: «ارائه مطالب به شیوه ای که برای دانش پذیران قابل درک باشد» و B۲: «کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانش پذیران» قرار دارند که از نظر دانش پذیران اهمیت پایینی دارند، اما بانک A عملکرد بالایی در این مولفه ها دارد. مهمترین نتیجه این تحقیق این است که از اساتید دوره های بعد بخواهند که زمینه را برای بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس تسهیل نمایند؛ چرا که نتایج نشان داد این مولفه برآیدانش پذیران این دوره اهمیت بالایی دارد اما بانک A در این زمینه عملکرد پایینی دارد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی، سروکوال، IPA

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1272806>

