

عنوان مقاله:

تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات گیرندگان خدمات دانشگاهی با استفاده از رویکرد سروکوال فازی (مطالعه موردی: دانشگاه یزد)

محل انتشار:

اولین همایش ملی مهندسی مدیریت کسب و کار (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

داریوش فرید - استادیار، عضو هیئت علمی مدیریت بازرگانی، دانشگاه یزد، شهر یزد، ایران

رضا ابراهیم زاده پزشکی - دانشجو، کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه یزد، شهر یزد، ایران

مهدی ابوالقاسمی - دانشجو، کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه یزد، شهر یزد، ایران

خلاصه مقاله:

با توجه به شرایط کنونی کشور و تحریم های وارده، نظام آموزش عالی به عنوان مهد پرورش دهنده نیروی انسانی متخصص و تولید کننده علم می تواند نقش مهمی را در پیشرفت جامعه ایفا کند. دانشجویان به عنوان اصلی ترین ورودی نظام آموزش عالی دارای نیازهای گوناگونی هستند که عدم ارضاء آن ها مانع تحقق هدف این سیستم است. هدف از این تحقیق شناسایی مهم ترین عوامل نارضایتی دانشجویان دانشگاه یزد از طریق مدلسروکوال فازی می باشد که با اندازه گیری شکاف بین ادراکات و انتظارات خدمت گیرندگان (دانشجویان) انجام شده است. استفاده از رویکرد فازی برای اندازه گیری مؤلفه های کیفی مدل سروکوال در موسسات آموزش عالی کمتر مورد توجه قرار گرفته که در این تحقیق علاوه بر 22 مؤلفه مدل سروکوال 8 مؤلفه دیگر نیز از طریق نظر خواهی از خبرگان با روش دلفی حاصل شد که در 5 بعد این مدل جایگذاری شد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که پنج بعدمدل سروکوال دارای شکاف منفی است و این نارضایتی در بعد تضمین بیشترین مقدار شکاف منفی را شامل می شود و همچنین مهم ترین عامل نارضایتی دانشجویان مربوط به مؤلفه مناسب نبودن دروس و آموزش های دانشگاهی برای شغل آینده می باشد. تحقیق حاضر از نظر رویکرد، کاربردی؛ از نظر استراتژی تحقیق، پیمایشی و از نظر زمان اجرا، تک مقطعی است. جمعیت مورد مطالعه در این تحقیق را کلیه دانشجویان دانشگاه یزد تشکیل می- دهند که شامل 8800 نفر دانشجو می باشد که با توجه به فرمول کوکران، حجم نمونه ی 149 نفری برای این تحقیق به کار رفته است.

کلمات کلیدی:

آموزش عالی، دلفی، سروکوال، فازی، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/206481>

