

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

رقیه مرتضی پور^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۶/۲۳

چکیده

هدف اصلی این تحقیق ارزیابی دوره آموزشی بانک A استان گیلان با استفاده از تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA) است. لذا، ۳۲ مؤلفه ارزیابی در قالب ۵ بُعد مدل سروکوال شناسایی شد و در اختیار برگزارکنندگان دوره آموزشی قرار گرفت. برای غربال مؤلفه‌ها از شاخص CVR استفاده شد. بر این اساس، ۱۰ مؤلفه در قالب ۵ بُعد انتخاب شدند. سپس این مؤلفه‌ها در قالب پرسشنامه روش IPA در اختیار دانش‌پذیران دوره قرار گرفتند. نمودار IPA چهار ربع دارد که مؤلفه‌ها در آن جای گرفتند. در ربع اول مؤلفه‌های A1: «کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی» و E1: «تسهیل بحث و تبادل نظر در باره موضوع درس در کلاس توسط اساتید» قرار گرفتند. اینها مؤلفه‌هایی هستند که اهمیت زیادی برای دانش‌پذیران دارند اما بانک A در این مؤلفه‌ها عملکرد ضعیفی دارد. در ربع دوم مؤلفه‌های A2: «جذابیت ظاهری وسایلی که استاد برای آموزش از آنها استفاده می‌کند (مانند کتاب، جزوه، اسلاید و نظایر آن)»؛ C2: «وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات» و D1: «مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها» قرار گرفته‌اند که هم برای دانش‌پذیران اهمیت بالایی دارند و هم بانک A در این حوزه عملکرد خوبی دارد. در ربع سوم مؤلفه‌های C1: «ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانش‌پذیران برای مطالعه بیشتر»؛ D2: «انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانش‌پذیر» و E2: «برخوردار بودن اساتید از دانش تخصصی کافی» گرفته‌اند که هم برای دانش‌پذیران اهمیت بالایی دارد و هم بانک A در این حوزه عملکرد ضعیفی دارد. در ربع چهارم مؤلفه‌های B1: «ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانش‌پذیران قابل درک باشد» و B2: «کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانش‌پذیران» قرار دارند که از نظر دانش‌پذیران اهمیت بالایی دارند، اما بانک A عملکرد بالایی در این مؤلفه‌ها دارد. مهمترین نتیجه این تحقیق این است که از اساتید دوره‌های بعد بخواهند که زمینه را برای بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس تسهیل نمایند؛ چرا که نتایج نشان داد این مؤلفه برای دانش‌پذیران این دوره اهمیت بالایی دارد اما بانک A در این زمینه عملکرد پایینی دارد.

واژگان کلیدی

ارزیابی، سروکوال، IPA.

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، مؤسسه آموزش عالی مهر آستان، آستانه، ایران (* نویسنده مسئول):

۱. مقدمه

یکی از عوامل مهم موفقیت بانک‌ها اهمیت مشتری در نظام بانکی و توانایی در ارائه خدماتی با کیفیت و سرعت مناسب است تا بتواند رضایت مشتریان خود را تأمین و بیشینه سازند. با افزایش سهم بخش خدمات در کشورهای توسعه یافته و به دنبال آن کشورهای در حال توسعه، کیفیت خدمات مشتریان در دنیای امروز در مرکز مفاهیم بازاریابی برای سازمان‌های خدماتی قرار دارد. به بیان دیگر، می‌توان گفت مشتریان راضی منبع سودآوری سازمان به‌شمار می‌روند و ارتقای سطح رضایت مشتریان، موجب افزایش قابلیت سودآوری سازمان می‌شود. این خدمات به میزان زیادی بر رضایت مشتریان بانکی تأثیر دارد و رضایت مشتریان را می‌توان از طریق دسترسی آسان به این خدمات ارتقاء داد. یکی از بهترین شیوه‌های افزایش مشتری، حفظ و نگهداشت آن است و این در حالی است که سالانه سازمان‌ها درصد بالایی از مشتریان خود را به دلیل کم توجهی به آنها از دست می‌دهند. راهبردهای گوناگونی برای نگهداشت مشتریان کنونی سازمان وجود دارد. یکی از مؤثرترین و متداول‌ترین آنها تلاش برای ارائه خدماتی با کیفیت و بی‌نقص و آسان است (اخوان خرازیان، ۱۳۹۶). تمایل به ارائه خدمات با کیفیت نقش مهمی در صنایع خدماتی نظیر خدمات بانکی، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی و... ایفا می‌نماید. چرا که کیفیت خدمات برای بقا و سودآوری سازمان امری حیاتی به‌شمار می‌رود. در واقع امروزه رضایت مشتری و کیفیت خدمات به‌عنوان مسائل حیاتی در اغلب صنایع خدماتی به‌شمار می‌آید. فلیپ^۱ و دیگران در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت محصولات و خدمات واحدهای تجاری استراتژیک مهم‌ترین عاملی است که بر عملکرد این واحد اثرگذار است. آنها عنوان می‌کنند که کیفیت برتر و سودهای بیشتر، از طریق قیمت‌های بالاتر ایجاد می‌کند و نیز راهی است برای رشد واحدها. به علاوه بازل و گال^۲ اظهار می‌کنند به دلیل اثر کیفیت بر ارزش ادراک شده از سوی مشتریان، کیفیت خدمات نه تنها با قابلیت سودآوری سازمان، بلکه با رشد سازمان نیز در ارتباط است، همچنین زیتامل^۳ و دیگران در تحقیقات خود دریافتند که شرکت‌های خدماتی رهبر در آمریکا نسبت به کیفیت عالی و سواس دارند. در حقیقت کیفیت عالی کلیدی برای متمایز بودن، بهره‌وری و کارایی است (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۶)؛ بنابراین کیفیت خدمات عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری هر سازمانی است و به‌عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار می‌گیرد (عبدلی یزدی و همکاران، ۱۳۹۵). در دنیای کنونی، موضوع کیفیت، مدیریت سازمان‌ها را با چالش‌هایی مواجه ساخته است. کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به‌عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است (نجفی و همکاران، ۱۳۹۳).

در بخش بانکداری، کیفیت خدمات درک شده از تفاوت میان ادراکات مشتریان از خدمات ارائه شده توسط بانک (خدمت درک شده) و انتظارات آنها از بانک‌ها که چنین خدماتی را ارائه می‌دهند، نتیجه می‌شود. شاخص‌های کیفیت، عواملی هستند که انتظارات و نیازهای مشتریان در آن ابعاد گنجانیده می‌شود. الگوها و تحقیقات زیادی جهت تعیین عوامل تعیین کننده

¹ Philip

² Bazel & Gall

³ Zimatel

کیفیت خدمات وجود دارد. کیفیت خدمات، عنصری کلیدی برای تعیین موفقیت یا شکست کسب و کار، از جمله بانکداری است (اخوان خرازیان، ۱۳۹۶).

با توجه به نقش مهم نظام آموزشی در تربیت نیروی انسانی متخصص و مورد نیاز جامعه که بتواند حرکت جامعه را به سوی توسعه همگانی تسریع بخشد، اهمیت جنبه کیفی آموزش بیش از پیش نمایان می‌شود. در نگرش سنتی به ارزیابی خدمات، «تعریف مشخصات کالا» و «خدمت» به عنوان کیفیت مطرح بود، اما در رویکرد جدید، کیفیت را «خواسته مشتری» می‌دانند. دریافت کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده ارزیابی می‌کنند. شواهد نشان می‌دهد که نظام آموزشی هنگامی می‌تواند وظایف خود را به درستی انجام دهد که از نظر کیفیت آموزشی در وضع مطلوب باشد. با توجه به این موضوع ضرورت یافتن راه‌هایی که بتوان کیفیت آموزشی را افزایش داد، ضروری به نظر می‌رسد (رسول‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۲).

به این ترتیب، هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در مرکز آموزش بانک A به ۶۰ نفر از مدیران بانک A در استان گیلان می‌باشد؛ بنابراین، این مقاله به دو سوال پاسخ می‌دهد:

(۱) مهمترین مؤلفه‌های ارزیابی دوره‌های آموزشی بانک A در استان گیلان کدامند؟

(۲) این مؤلفه‌ها چگونه طبقه‌بندی می‌شوند؟

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

بر طبق گفته ژوزف زوران^۱ (۱۹۹۸) کیفیت دو جزء اصلی دارد:

۱. هر محصول یا خدمت تا چه اندازه به نیازهای مشتری پاسخ می‌گوید.

۲. هر محصول یا خدمت تا چه اندازه بدون عیب است.

با فرض این که مشتری، توانایی ارزیابی یک خدمت را داشته باشد، نتیجه این ارزیابی با انتظارات مشتری پیش از خرید یا مصرف مقایسه می‌گردد. هر نوع عدم انطباق بین ارزیابی مشتری با انتظارات او، به عدم تأیید می‌انجامد. برای ارزیابی کیفیت، نگرش‌های سنتی، مشخصه‌های کالا یا خدمت را به عنوان معیار کیفیت تعریف می‌کردند، ولی در شیوه‌ها و نگرش‌های جدید، کیفیت را خواسته مشتری تعریف می‌کنند. مشتریان، یا دریافت کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده ارزیابی می‌کنند (نجفی و همکاران، ۱۳۹۳).

کیفیت خدمات در مضامین مختلف معانی متفاوتی می‌تواند داشته باشد. بسیاری از دانشگامیان و محققان کیفیت خدمات را بر اساس فرضیه‌های نظری متفاوتی تعریف کرده‌اند؛ به عنوان مثال پاراسورامان و زیتامل (۲۰۰۵) کیفیت خدمات ادراک شده را به عنوان یک قضاوت جهانی، یا نگرش مرتبط به برتری یک خدمت معنا کرده‌اند و یادآور شدند که قضاوت در مورد کیفیت خدمات، انعکاسی از درجه و میزان اختلاف بین ادراکات و انتظارات مصرف کنندگان است. بر اساس این تعریف پاراسورامان و سایرین، مدل سروکوال که یک مقیاس پنج بعدی حاوی ابعاد محسوس بودن، اعتمادپذیری، پاسخ‌گویی، اطمینان‌پذیری و همدلی است را ارائه کردند. این چهارچوب و مقیاس در سطح گسترده‌ای از بخش‌های مختلف صنعت مورد استفاده قرار گرفته است (اخوان خرازیان، ۱۳۹۶).

¹ Joseph Zoran

۲-۲. پیشینه تحقیق

رضازاده و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله‌ای با عنوان (ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش در محیط‌های یادگیری الکترونیکی با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی) بیان نمودند: هدف این مطالعه ارزیابی و اولویت‌گذاری ابعاد مختلف یادگیری الکترونیکی و معیارهای مرتبط با آنها با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی بود. برای دستیابی به این هدف از روش تحقیق کتابخانه‌ای و توصیفی از نوع زمینه‌یابی استفاده شد. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه منابع مربوط به الگوها، چارچوب‌ها و معیارهای مربوط به کیفیت آموزش‌های الکترونیکی براساس تجارب داخلی و خارجی بود. علاوه بر آن کلیه صاحب‌نظران، خبرگان و دست‌اندرکاران مراکز فعال آموزش الکترونیکی و دانشگاه‌های مجازی در کشور نیز شامل جامعه تحقیق بوده و اعضای نمونه با توجه به اهداف و سؤالات تحقیق به صورت هدفمند از بین آنها انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته با روایی و اعتبار تأیید شده است. عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش در محیط‌های یادگیری الکترونیکی از ادبیات تحقیق شناسایی و تکنیک فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی برای اولویت‌بندی آنها به کار گرفته شده است. تحلیل داده‌های حاصل با استفاده از نرم‌افزار اکسپورت چویس نشان داد که سهم عوامل مؤسسه‌ای و مدیریتی، عوامل پداگوژیکی و طراحی آموزشی، عوامل تکنولوژیکی، عوامل ارائه آموزش و عوامل مرتبط با خدمات پشتیبانی در کیفیت آموزش در محیط‌های یادگیری الکترونیکی به ترتیب معادل ۲۶ درصد، ۲۴ درصد، ۲۰ درصد، ۱۸ درصد و ۱۲ درصد ارزیابی شده‌اند. اخوان خرازیان (۱۳۹۶) در مقاله‌ای با عنوان (شناسایی و ارزیابی کیفیت خدمات در بانک قوامین) بیان نمود: امروزه اهمیت کیفیت خدمات در صنعت بانکداری رو به رشد است و بیشتر بانک‌ها در محیط رقابتی و پویای نظام بانکداری فعالیت می‌کنند. در چنین شرایطی بانک‌ها برنامه‌های گوناگون و گسترده‌ای را برای تضمین بقا، بهره‌وری و رشد خود در پیش می‌گیرند. در این پژوهش سعی بر ارائه شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات بانک قوامین و سپس تعیین اولویت شاخص‌ها برای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان بوده است تا از این راه بانک قوامین بتواند به اهداف افزایش رضایت مشتریان و سپس سودآوری نائل شود. این پژوهش با توجه به هدف، کاربردی و از نظر روش پژوهش توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش مشتریان بانک قوامین در سطح غرب شهر تهران بوده‌اند. در این پژوهش از روش‌های آزمون فرض مقایسات میانگین دو جامعه مستقل، تحلیل عاملی تأییدی و سپس اولویت اقدام با روش نگرش تحلیل اهمیت - عملکرد در جهت بهبود شاخص‌ها و پاسخ به سؤالات پژوهش استفاده شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از ارائه شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان می‌باشد که می‌توان به کمک آنها عوامل کیفیت خدمات را اندازه‌گیری کرد؛ چرا که اعتبار آنها مورد تأیید تحلیل عاملی مورد نظر قرار گرفته است. نتایج نشان داد که پوشش هر نوع نیازهای بانکی، ارائه اطلاعات مناسب در هنگام کار و انتظار، - نمایش سریع حساب، داشتن خدمات بازخور دهنده مناسب، پاسخ‌گویی و رسیدگی بانک به مشکلات و شکایات و انتقادات و امنیت اطلاعات مشتریان (حفظ حریم خصوصی) برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در اولویت اقدام برای بهبود قرار داشته و برای همین بانک قوامین باید برای بهبود آنها اقدامات لازم را انجام دهد. عبدلی یزدی و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله‌ای با عنوان (ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و طراحی الگوی آن در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی) بیان نمودند: هدف از این تحقیق ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و طراحی الگوی آن در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد

اسلامی بود که با روش تحقیق توصیفی-تحلیلی و به صورت میدانی به اجرا درآمد. جامعه آماری این تحقیق را کلیه دانشجویان دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های دارای تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد تشکیل می‌دادند. بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای-تصادفی و با استفاده از فرمول تعیین نمونه کوکران، ۴۸۸ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته تحت عنوان PESERVQUAL استفاده شد. از آزمون‌های آماری t جفت شده، آزمون رتبه‌بندی فریدمن و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. نتایج نشان داد که بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده‌های تربیت بدنی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($p > 0.05$) و میانگین امتیازات وضعیت مطلوب بیشتر از وضعیت موجود بود. همچنین در بین ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، در بین دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد بُعد شایستگی دارای بالاترین اولویت و بُعد مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی دارای پایین‌ترین و در بین دانشجویان دکتری بُعد اولویت و بُعد همدلی پایین‌ترین اولویت را داشت. به صورت کلی به نظر می‌رسد که کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد باید ارتقاء یابد. نجفی و همکاران (۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان (ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال (SERVQUAL)) بیان نمودند: پژوهش حاضر، به بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل ارزیابی سروکوال از دیدگاه دانشجویان دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی تهران پرداخته است. در این مطالعه با استفاده از روش توصیفی از نوع پیمایشی، ۳۴۸ نفر از دانشجویان به صورت طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. با استفاده از مدل ارزیابی سروکوال، داده‌های لازم در دو زمینه ادراک و انتظارات گردآوری شد. نتایج نشان داد، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت (۱,۰۲-) وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی (۱,۲۴-) و پس از آن به ترتیب در ابعاد تضمین (۱,۱۱-)، همدلی (۱,۰۷-)، ملموسات (۰,۹-) مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بُعد اطمینان (۰,۷۷-) بود. در واقع نتایج نشان داد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند. رسول‌آبادی و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله‌ای با عنوان (ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل SERVQUAL: دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان) بیان نمودند: دانشجویان، مشتریان اصلی سیستم آموزش در دانشگاه‌ها هستند و کیفیت خدمات آموزشی را با انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت شده می‌سنجند؛ از این رو، اکنون در همه مراکز علمی دنیا دیدگاه دانشجویان را در مورد کلیه جنبه‌های خدمات آموزشی ارائه شده در مؤسسات آموزش عالی به عنوان عامل ضروری در پایش کیفیت آموزش در نظر می‌گیرند. این مطالعه با هدف تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان انجام شده است. این مطالعه به روش توصیفی-تحلیلی انجام شده است. جامعه مورد مطالعه، دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان بودند که در چهار دانشکده پزشکی، پیراپزشکی، بهداشت و پرستاری مامایی در نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۹۰-۱۳۹۱ مشغول به تحصیل بودند. ابزار گردآوری داده، پرسشنامه استاندارد سروکوال بود. تعداد ۲۰۰ نفر از دانشجویان به روش تصادفی سیستماتیک جهت اجرای مطالعه انتخاب شدند و ۱۹۸ نفر از آنان به پرسشنامه‌ها جواب دادند. داده‌ها در نرم‌افزار SPSS با استفاده از آمار توصیفی و

آزمون‌های من ویتنی یو و کروسکال والیس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. با وجود شکاف منفی در همه ابعاد پنجگانه کیفیت، شامل: تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموس، بیشترین شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه مربوط به بعد پاسخگویی (۲/۰۲-) و کمترین آن مربوط به بعد اطمینان (۰/۳۲-) بود. بین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنجگانه و دانشجویان زن و مرد تفاوت معنی‌دار آماری مشاهده نشد ($P < 0/05$). همچنین بین شکاف کیفیت خدمات آموزشی با مقطع تحصیلی و سنوات تحصیلی دانشجویان مورد مطالعه رابطه معنی‌دار آماری وجود نداشت ($P < 0/05$). در کلیه ابعاد پنجگانه در حیطه انتظار بین دانشجویان زن و مرد تفاوت معنی‌دار آماری مشاهده شد ($P > 0/001$). به‌طور کلی در ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان بین انتظارات دانشجویان و ادراک آنها شکاف منفی وجود دارد و برای کاهش این شکاف لازم است در شیوه آموزش و مدیریت آموزش دانشگاه بازنگری شود.

۳. روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی و از نظر نوع جمع‌آوری داده‌ها، میدانی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش IPA استفاده شد. در این تحقیق برای غربال مؤلفه‌ها از ۱۰ نفر از متخصصان و برگزارکنندگان دوره‌های آموزشی بانک A استفاده شد. پس از انتخاب مؤلفه‌ها، مؤلفه‌ها در قالب پرسشنامه IPA در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار گرفتند. در این پرسشنامه از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که در مورد هر یک از مؤلفه‌ها به دو سوال پاسخ دهند: (۱) مؤلفه مور نظر چقدر برای شما اهمیت دارد؟ (۲) عملکرد بانک A در این دوره آموزشی را در این مؤلفه چگونه ارزیابی می‌کنید؟ گام‌های روش IPA در قسمت یافته‌های تحقیق به‌طور کامل آمده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۶۰ نفر از مدیران بانک A در استان گیلان می‌باشد که در سال ۱۳۹۸ در دوره‌های مهارتی حضور داشته‌اند. از آنجا که جامعه مورد نظر محدود است، لذا پرسشنامه به تمامی افراد جامعه داده شد.

۴. یافته‌های پژوهش

۴-۱. انتخاب مؤلفه‌ها

برای انتخاب مؤلفه‌های ارزیابی، ابتدا ادبیات نظری مورد مطالعه قرار گرفت و بر اساس آن ۳۲ مؤلفه در قالب چهار بُعد شناسایی شد. این مؤلفه‌ها به شکل یک پرسشنامه در اختیار متخصصان و برگزارکنندگان بانک A قرار گرفت. برای تحلیل پرسشنامه‌ها از ضریب نسبی روایی محتوا (CVR) استفاده شد تا علاوه بر غربال مؤلفه‌ها، روایی محتوای آنها را نیز تأیید کند. بدین منظور از متخصصان و برگزارکنندگان خواسته شد تا هر یک از مؤلفه‌ها را بر اساس طیف سه قسمتی «ضروری است»، «مفید است ولی ضرورتی ندارد» و «ضرورتی ندارد» بررسی نمایند. سپس پاسخ‌ها مطابق رابطه ۱ محاسبه گردید.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}} \quad \text{رابطه ۱}$$

در این رابطه، n_E تعداد خبرگانی است که به گزینه «ضروری» پاسخ داده‌اند و N تعداد کل خبرگان است. اگر مقدار محاسبه شده از مقدار جدول ۱ بزرگتر باشد اعتبار محتوای آن مؤلفه پذیرفته می‌شود (حاجی‌زاده و اصغری، ۱۳۹۰).

جدول ۱: جدول تصمیم‌گیری در مورد CVR (حاجی‌زاده و اصغری، ۱۳۹۰)

ردیف	تعداد خبرگان	حداقل مقدار روایی
۱	۵	۰/۹۹
۲	۶	۰/۹۹
۳	۷	۰/۹۹
۴	۸	۰/۸۵
۵	۹	۰/۷۸
۶	۱۰	۰/۶۲
۷	۱۵	۰/۴۹
۸	۲۰	۰/۴۲
۹	۲۵	۰/۳۷
۱۰	۳۰	۰/۳۳
۱۱	۴۰	۰/۲۹

از آنجایی که تعداد خبرگان در تحقیق حاضر، ۱۰ نفر است، لذا مؤلفه‌هایی که مقدار CVR آنها بزرگتر و یا مساوی ۰/۶۲ شد، روایی آنها تأیید گردید. جدول ۲ روایی محتوای کلیه مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۲: روایی محتوای مؤلفه‌ها

ابعاد	مؤلفه‌ها	CVR	نتیجه
عوامل محسوس	ظاهر آراسته و حرفه‌ای اساتید	۰/۶	رد
	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی (شامل ساختمان، کلاس، صندلی، محل استراحت)	۰/۶	رد
	کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی	۱	تأیید
	جذابیت ظاهری وسایلی که استاد برای آموزش از آنها استفاده می‌کند (مانند کتاب، جزوه، اسلاید و نظایر آن)	۱	تأیید
قابلیت اعتبار (اطمینان، اعتماد)	ارائه مطالب درسی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۰/۶	رد
	آگاه نمودن دانش‌پذیران از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط آنها	۰/۶	رد
	ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانش‌پذیران قابل درک باشد	۱	تأیید
	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانش‌پذیران	۱	تأیید
	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانش‌پذیران بی‌کم و کاست و بدون اشتباه	۰/۶	رد
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در بانک	۰/۴	رد
	انجام فعالیت‌ها توسط استاد زمانی که خود وعده داده است	۰/۶	رد
	عمل به وعده‌های داده‌شده	۰/۶	رد
پاسخگویی	ارائه خدمات به‌موقع	۰/۴	رد
	در دسترس بودن اساتید به هنگام نیاز دانش‌پذیران	۰/۶	رد
	سهولت دسترسی دانش‌پذیران به مسئولان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای درباره مسایل آموزشی	۰/۶	رد

جدول ۲: روایی محتوای مؤلفه‌ها

نتیجه	CVR	مؤلفه‌ها	ابعاد
رد	۰/۶	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانش‌پذیران درباره مسائل آموزشی در برنامه آموزشی	همدلی
تأیید	۱	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانش‌پذیران برای مطالعه بیشتر	
رد	۰/۶	اعلام ساعاتی که دانش‌پذیران می‌توانند برای مسایل آموزشی به استاد مراجعه کنند	
تأیید	۱	وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات	
رد	۰/۶	دادن تکالیف متناسب (نه کم و نه زیاد) و مرتبط با درس	
رد	۰/۶	انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاصی که ممکن است برای دانش‌پذیران پیش آید	
تأیید	۱	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	
رد	۰/۶	وجود مکانی آرام برای مطالعه در داخل محل برگزاری دوره	
رد	۰/۶	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانش‌پذیران	
رد	۰/۶	رفتار توأم با احترام استاد با دانش‌پذیران	
تأیید	۱	انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانش‌پذیر	اطمینان خاطر (تضمین)
رد	۰/۶	توجه خاص به تک‌تک دانش‌پذیران	
تأیید	۱	تسهیل بحث و تبادل نظر در باره موضوع درس در کلاس توسط اساتید	
رد	۰/۶	آماده کردن دانش‌پذیران برای مسئولیت در آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی در دوره	
رد	۰/۶	اختصاص دادن وقت از سوی استاد برای پاسخ و توضیح مطالب برای دانش‌پذیران خارج از ساعات کلاس	
رد	۰/۶	وجود منابع مطالعاتی کافی برای آگاهی تخصصی دانش‌پذیران	
تأیید	۱	برخوردار بودن اساتید از دانش تخصصی کافی	

جدول ۳ مؤلفه‌های منتخب خبرگان و برگزارکنندگان دوره‌های آموزشی بانک A را نشان می‌دهد.

جدول ۳: مؤلفه‌های منتخب خبرگان و برگزارکنندگان دوره‌های آموزشی بانک A

نتیجه	CVR	نماد	مؤلفه‌ها	ابعاد
تأیید	۱	A 1	کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی	عوامل محسوس
تأیید	۱	A 2	جذابیت ظاهری وسایلی که استاد برای آموزش از آنها استفاده می‌کند (مانند کتاب، جزوه، اسلاید و نظایر آن)	
تأیید	۱	B1	ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانش‌پذیران قابل درک باشد	قابلیت اعتبار (اطمینان، اعتماد)
تأیید	۱	B2	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانش‌پذیران	
تأیید	۱	C1	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانش‌پذیران برای مطالعه بیشتر	پاسخگویی
تأیید	۱	C2	وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات	
تأیید	۱	D 1	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	همدلی
تأیید	۱	D 2	انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانش‌پذیر	
تأیید	۱	E1	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط اساتید	اطمینان خاطر (تضمین)

جدول ۳: مؤلفه‌های منتخب خبرگان و برگزارکنندگان دوره‌های آموزشی بانک A

ابعاد	مؤلفه‌ها	نماد	CVR	نتیجه
	برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	E2	۱	تأیید

۴-۲. تحلیل اهمیت-عملکرد

گام اول: انتخاب مؤلفه‌ها بر اساس هدف تحقیق

همان‌طور که در بخش قبل اشاره شد، مؤلفه‌ها با استفاده از شاخص CVR انتخاب شدند.

گام دوم: تعیین درجه اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها و میزان عملکرد سازمان در آن مؤلفه‌ها

برای تعیین درجه اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها و میزان عملکرد بانک A در آن مؤلفه‌ها پرسشنامه‌ای طراحی شد و در اختیار جامعه هدف قرار گرفت. پاسخ‌دهندگان بر اساس طیف لیکرت ۵ تایی به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند.

گام سوم: یکپارچه کردن نظرات پاسخ‌دهندگان

بدین منظور از میانگین هندسی استفاده شد. میانگین نظرات در ستون سوم جدول ۴ آمده است.

گام چهارم: تعیین ارزش آستانه

برای تعیین ارزش آستانه اهمیت و عملکرد از آنها میانگین حسابی گرفته شد. ارزش آستانه اهمیت و عملکرد در سطر آخر جدول ۴ آمده است.

جدول ۴: گام‌های اول تا چهارم IPA

ردیف	گام اول			گام دوم و سوم	
	مؤلفه‌ها	نماد	اهمیت	عملکرد	
۱	کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی	A1	3.57	2.77	
۲	جذابیت ظاهری وسایلی که استاد برای آموزش از آنها استفاده می‌کند (مانند کتاب، جزوه، اسلاید و نظایر آن)	A2	3.68	3.59	
۳	ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانش‌پذیران قابل درک باشد	B1	3.27	3.44	
۴	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانش‌پذیران	B2	3.00	3.31	
۵	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانش‌پذیران برای مطالعه بیشتر	C1	3.07	2.89	
۶	وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات	C2	3.65	3.61	
۷	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	D1	3.44	3.22	
۸	انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانش‌پذیر	D2	3.13	2.97	
۹	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط اساتید	E1	3.79	2.80	
۱۰	برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	E2	3.12	2.16	
	گام چهارم	ارزش آستانه	3.37	3.08	

گام پنجم: تعیین موقعیت نسبی هر یک از مؤلفه‌ها بر روی نمودار

شکل ۱، موقعیت نسبی هر یک از مؤلفه‌ها را روی نمودار نشان می‌دهد.

اهمیت												
3.79	ربع اول		E1								ربع دوم	
3.68										A2		
3.65											C2	
3.57		A1										
3.44							D1					
3.37												
3.27										B1		
3.13					D2							
3.12	E2											
3.07				C1								
3.00	ربع سوم							B2			ربع چهارم	
	2.16	2.77	2.80	2.89	2.97	3.08	3.22	3.31	3.44	3.59	3.61	عملکرد
آستانه عملکرد												

شکل ۱: نمودار IPA

گام ششم: کشف صدای دانش‌پذیران (مشری)

کشف صدای مشتری کمک می‌کند تا بتوان وزن خواسته‌های دانش‌پذیران را به‌دست آورد. شکاف بین ارزش اهمیت و عملکرد مشخصه J ام ضریدر ارزش اهمیت آن می‌تواند وزن آن مؤلفه را نشان دهد. ابتدا مقدار OW_j برای همه مؤلفه‌ها محاسبه شد. سپس وزن‌ها نرمالیزه (SW_j) شد. مؤلفه‌هایی که دارای SW_j بیشتری هستند در اولویت بالاتر جهت بهبود قرار می‌گیرند. جدول ۵ وزن مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۵: وزن مؤلفه‌ها

اولویت	SWj	OWj		مؤلفه‌ها	ردیف
۳	0.214 2	2.851 7	A 1	کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی	۱
۹	0.025 2	0.335 3	A 2	جذابیت ظاهری وسایل مورد استفاده استاد برای آموزش	۲
۶	0.041 8	0.556 1	B 1	ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانش‌پذیران قابل درک باشد	۳
۴	0.070 4	0.937 5	B 2	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانش‌پذیران	۴
۷	0.040 8	0.543 0	C 1	ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانش‌پذیران برای مطالعه بیشتر	۵
۱۰	0.009 5	0.127 0	C 2	وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات	۶
۵	0.055 2	0.735 6	D 1	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۷
۸	0.038 7	0.514 9	D 2	انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانش‌پذیر	۸
۱	0.280 0	3.728 8	E1	تسهیل بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط اساتید	۹
۲	0.224 2	2.985 1	E2	برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی	۱۰
-	۱	13.31 51		جمع	

در اینجا فرآیند ارزیابی دوره‌های آموزشی بانک A با استفاده از تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA) به پایان رسید.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

برای ارزیابی دوره‌های آموزشی بانک A از روش تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA) (مبتنی بر ابعاد مدل سروکوال) استفاده شد. نمودار IPA چهار ربع دارد. ربع اول، ناحیه تمرکز یا صدای مشتری است. منظور از مشتری در اینجا جامعه هدف یا دانش‌پذیران دوره (۶۰ مدیر بانک A) هستند. مؤلفه‌هایی که در این ناحیه قرار می‌گیرند، اهمیت زیادی برای دانش‌پذیران دارند اما عملکرد بانک A در این ناحیه ضعیف است. این مؤلفه‌ها عبارتند از: A1: «کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی» و E1: «تسهیل بحث و تبادل نظر در باره موضوع درس در کلاس توسط اساتید»؛ بنابراین بانک A برای برگزاری چنین دوره‌های آموزشی در آینده باید توجه فوری به این مؤلفه‌ها نشان دهد تا عملکرد خود را ارتقا دهد. بانک A با شناسایی این مؤلفه‌ها و تلاش برای برون‌رفت از وضع موجود می‌تواند رضایت مشتریان داخلی خود (مدیران) را جلب نماید؛ بنابراین بانک A باید برای بهبود این وضع، تلاش بیشتری نماید؛ به این دلیل که ضعف اساسی برگزاری دوره در این ربع است. ربع دوم، ناحیه تداوم یا حفظ وضع موجود است. مؤلفه‌هایی که در این ناحیه قرار می‌گیرند، علاوه بر

اینکه اهمیت زیادی برای دانش‌پذیران دارند، عملکرد بانک A نیز در این ناحیه قوی است. این مؤلفه‌ها عبارتند از: A2: «جذابیت ظاهری وسایلی که استاد برای آموزش از آنها استفاده می‌کند (مانند کتاب، جزوه، اسلاید و نظایر آن)»؛ C2: «وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات» و D1: «مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها». این مؤلفه‌ها تنها نقطه قوت بانک A است که باید تداوم داشته باشد. ربع سوم، ناحیه اولویت پایین است. مؤلفه‌هایی که در این ناحیه قرار می‌گیرند علاوه بر اینکه از نظر دانش‌پذیران اهمیت چندانی ندارند، عملکرد بانک A نیز در این ناحیه ضعیف است. این مؤلفه‌ها عبارتند از: C1: «ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دانش‌پذیران برای مطالعه بیشتر»؛ D2: «انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانش‌پذیر» و E2: «برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی». هرچند عملکرد بانک A در این ربع پایین است، اما مدیران برگزاری دوره‌های آموزشی نباید تمرکز زیادی در این قسمت داشته باشند. به این دلیل که مؤلفه درک‌شده در این ربع، خیلی اهمیت ندارد. بانک A باید منابع محدودی در این بخش مصرف نماید. ربع چهارم، ناحیه اتلاف منابع است. مؤلفه‌هایی که در این ناحیه قرار می‌گیرند، مؤلفه‌هایی هستند که از نظر دانش‌پذیران اهمیت چندانی ندارند، اما عملکرد بانک A در این ناحیه زیاد است. این مؤلفه‌ها عبارتند از: B1: «ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دانش‌پذیران قابل درک باشد» و B2: «کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانش‌پذیران». مدیران برگزاری دوره‌های آموزشی باید به این نکته توجه کنند که تلاش در زمینه مؤلفه‌های این بخش غیرضروری و زائد است. به عبارت دیگر می‌توان گفت منابع تخصیص داده شده به این مؤلفه‌ها بیشتر از مقدار مورد نیاز آنها است و بهتر است مدیران، منابع این بخش را کاهش داده و برای مؤلفه‌های ربع اول استفاده نمایند. مدیران ارشد و مسئولان برگزاری دوره‌های آموزشی بانک A برای دوره‌های بعد می‌توانند به ترتیب اولویت‌بندی مؤلفه‌ها که در جدول ۵ آمده است، عمل نمایند. بدین صورت که از اساتید دوره‌های بعد بخواهند که زمینه را برای بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس تسهیل نمایند؛ چرا که نتایج نشان داد این مؤلفه برای دانش‌پذیران این دوره اهمیت بالایی دارد اما بانک A در این زمینه عملکرد پایینی دارد. درباره مؤلفه دوم برای بررسی، این نکته را بیاد تبیین نمود که هرچند مؤلفه «برخورداری اساتید از دانش تخصصی کافی» برای دانش‌پذیران اهمیت پایینی دارد، اما از منظر ایشان، بانک A هم در این زمینه ضعیف عمل می‌کند. از یک سو با قرار گرفتن این مؤلفه در ربع سوم ماتریس که نشان می‌دهد بانک باید تمرکز خود را از روی این مؤلفه بردارد، اما از سوی دیگر با واقعیت دیگری روبرو هستیم که بانک A برای ارتقای بهره‌وری دوره‌های آموزشی خود باید در سیاست‌های خود در انتخاب اساتید دوره‌های آموزشی بازنگری کند. به محققان آتی پیشنهاد می‌شود در یک مطالعه وسیع‌تر سایر مؤلفه‌ها که از دید محققین این مطالعه دور مانده است را شناسایی کنند؛ از مدل سروکوال، رویکرد قطری IPA و همچنین سایر روش‌های ارزیابی مانند بازخورد ۳۶۰ درجه و... استفاده نمایند و نتایج را با نتایج این تحقیق مقایسه نمایند.

۶. منابع و مآخذ

۱. اخوان خرازیان، مریم. (۱۳۹۶). شناسایی و ارزیابی کیفیت خدمات در بانک قوامین. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی. شماره ۴۳، از صفحه ۲۷ تا ۵۲.
۲. حاجی‌زاده، ابراهیم و اصغری، محمد. (۱۳۹۰). روش‌ها و تحلیل‌های آماری با نگاه به روش تحقیق در علوم زیستی و بهداشتی. جهاد دانشگاهی. چاپ اول.

۳. رسول‌آبادی، مسعود؛ شفیعیان، مجید و غریبی، فردین. (۱۳۹۲). *ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با مدل SERVQUAL: دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان*. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، دوره ۱۸، شماره ۱، از صفحه ۱۰۴ تا ۱۱۲.
۴. رضازاده، اکبر؛ حسینی‌نسب، سیدداود؛ سرمدی، محمدرضا و فرج‌الهی، مهران. (۱۳۹۷). *ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش در محیط‌های یادگیری الکترونیکی با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی*. نشریه علمی پژوهشی آموزش و ارزشیابی، دوره ۱۱، شماره ۴۱، از صفحه ۱۱۵ تا ۱۳۴.
۵. عبدلی یزدی، نوشین؛ اشرف گنجوی، فریده؛ پویان فرد، علیرضا و اولیا، محمدصالح. (۱۳۹۵). *ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی و طراحی الگوی آن در دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی*. دو فصلنامه علمی پژوهشی کاوشهای مدیریت بازرگانی، دوره ۸، شماره ۱۶، از صفحه ۹۹ تا ۱۲۰.
۶. نجفی، رامین؛ خراسانی، اباصلت؛ محمدی، رضا و گلوی، میترا. (۱۳۹۳). *ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال (SERVQUAL)*. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، دوره ۴، شماره ۶، از صفحه ۱۱ تا ۲۷.

Evaluating the quality of services of Bank A training center in Guilan province using the analysis of the importance-performance (IPA)

Roghayeh Mortezaipoor¹

Date of Receipt: 2020/09/01 Date of Issue: 2020/09/13

Abstract

The main purpose of this study is to evaluate the training course of bank A in guilan province using importance-performance analysis (IPA). Therefore, 32 components of evaluation in the form of 5 dimensions of SERVQUAL model were identified and provided to the training course organizers. CVR index was used to screen the components. Based on this, 10 components were selected in 5 dimensions. Then, these components were provided to the students in the form of an IPA method questionnaire. The IPA chart has four quadrants in which the components fit. In the first quarter, the components A1: "Efficiency and novelty of equipment and teaching materials" and E1: "Facilitate discussion and exchange of views on the subject of lessons in the classroom by teachers" were included. These are components that are of great importance to learners, but Bank A performs poorly on these components. In the second quarter of components A2: "The apparent attractiveness of the tools that the teacher uses for teaching (such as books, pamphlets, slides, etc.)"; C2: "Existence of feedback system to improve the performance of service quality" and D1: "Appropriateness of class time" which are very important for both learners and Bank A has a good performance in this area. In the third quarter of C1 components: "Provide appropriate study resources to learners for further study"; D2: "Flexibility of professors in the face of the specific conditions of each learner" and E2: "Professors have sufficient specialized knowledge" which is of low importance for students and Bank A has poor performance in this area. In the fourth quarter, there are components B1: "Presenting content in a way that students can understand" and B2: "Getting a better score if students make more effort", which are of low importance to students, but Bank A performs well in these components. has it. The most important result of this research is to ask the teachers of the next courses to facilitate the discussion for the subject of the lesson in the classroom; Because the results showed that this component is very important for the students of this course, but Bank A has a low performance in this field.

Keyword

Evaluation, SERVQUAL, IPA.

1. Master of Business Administration in Marketing, Mehr Astan Institute of Higher Education, Astaneh, Iran (*Corresponding Author: r.mortezapur2017@gmail.com).