

بررسی کیفیت خدمات مقطع ابتدایی از دید خبرگان

محسن میری^۱، پوران نوری^۲، منوچهر امیدواری^۳

^۱دانشکده مهندسی صنایع و مکانیک، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، ایران. آدرس پست الکترونیک: Mohsen_miri54@yahoo.com

^۲سازمان آموزش و پرورش استان البرز، دبستان تربیت، کرج، ایران؛ آدرس پست الکترونیک: poorannoori80@gmail.com

^۳استاد یار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، دانشکده صنایع و مکانیک، قزوین، ایران. آدرس پست الکترونیک: omidvari88@yahoo.com

چکیده

مدل سروکوال مدلی استاندارد برای اندازه گیری ادراکات مشتری از کیفیت خدمات بوده و مدل ریاضی فرایند تحلیل شبکه یکی از تکنیکهای تصمیم گیری مبتنی بر مقایسات زوجی متغیرهای وابسته میباشد. با توجه به اهمیت آموزش و کسب دانش در مقطع ابتدایی موضوع این تحقیق پی بردن به اوزان مولفه های کیفیت خدمات از دید خبرگان و آموزگاران شاغل در این عرصه در دبستانهای دولتی بود. یافته ها نشان داد که بعد تضمین در مقطع ابتدایی دولتی با وزنی معادل ۰.۳۷۱ که از سوپر ماتریکس محدود بدست آمده بیشترین وزن را به خود اختصاص می دهد. تصمیم گیران و مدیران بمنظور افزایش کیفیت خدمات آموزشی که از سوی کارکنان آموزش و پرورش به دانش آموزان ارائه میگردد میبایست بازنگری در استراتژیهای خود در برخورد با این قشر با فرهنگ و زحمت کش علی الخصوص ارتقا سطح زندگی این عزیزان نمایند.

کلمات کلیدی

سروکوال، فرایند تحلیل شبکه، دبستان، کیفیت خدمات، تصمیم گیری با معیارهای چندگانه

Examination of service quality from expert's view in primary school

Mohsen Miri, Poor an Noori, Manouchehr Omidvari

Graduate student, Department of industrial engineering, Industrial and Mechanical Engineering Faculty, Islamic Azad University Qazvin Branch, Iran

Ministry of education, Alborz zone 3, Tarbiat primary school, Karaj, Iran

1- Industrial and Mechanical Engineering Faculty, Islamic Azad University, Qazvin Branch, Qazvin, Iran

ABSTRACT

Servqual is a standard model to measure customers' perception regarding service quality and the Analytic Network Process (ANP) is one of the multiple criteria decision-making (MCDM) techniques to perform pair wise comparisons. As the high importance degree of education in primary schools, the core objective of this research was to investigate the weights of service quality in them from the view of experts. Result of ANP calculations showed that guaranty dimension with a rate about 0.379, which was obtained through the limit super matrix, was the most outstanding amongst the other Servqual five dimensions. This is their welfare level be improved by decision makers via long run planning.

KEYWORDS

Servqual; ANP; primary school; service quality; MCDM

^۱ -عهده دار مکاتبات: محسن میری، دانشگاه آزاد واحد قزوین، قزوین، ایران تلفن: ۰۲۸۱-۳۶۷۰۰۵۱

پست الکترونیک: Mohsen_miri54@yahoo.com