

بررسی کیفیت آموزش‌های مهارتی بازار محور در اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان بر اساس مدل سروکوال

علی فروزش*

منیژه کریمی**

اعظم امینی***

سعید خنجری****

چکیده

امروزه یکی از تعابیر در نظر گرفته شده برای کیفیت خدمات انجام صحیح امور در زمان مناسب، به شیوه مناسب، برای فرد مناسب و با داشتن بهترین نتایج ممکن است. با توجه به اهمیت موضوع، سازمان‌ها ملزم به ارزیابی کیفیت خدمات خود هستند. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در بخش آموزش‌های مهارتی بازار محور در اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان صورت پذیرفته است. جامعه آماری پژوهش، کلیه مهارت‌آموزان دوره‌های آموزشی بازار محور هستند که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی و با استفاده از فرمول کوکران، نمونه‌ای به حجم ۱۹۶ نفر و با هدف سنجش کیفیت آموزش‌های بازار محور انتخاب شد. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی است و ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه استاندارد ۲۲ سؤالی ۲ سطحی است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که انتظارات مشتریان در ابعاد مسئولیت‌پذیری و همدلی برآورده شده است.

واژگان کلیدی: ارزیابی، کیفیت ارائه خدمات، آموزش بازارمحور، آموزش فنی و حرفه‌ای، رضایت مشتری.

* کارشناس ارشد مهندسی صنایع.

Email: mkarimi77@yahoo.com

** کارشناس ارشد برنامه‌ریزی آموزشی،

*** کارشناس ارشد صنایع.

**** کارشناس ارشد مدیریت دولتی.

دریافت مقاله: ۹۳/۱۰/۱۳ تصویب نهایی: ۹۳/۱۲/۱۹

مقدمه

امروزه تنها سازمان‌هایی در عرصه رقابت از موقعیت مناسبی برخوردارند که محور اصلی فعالیت خود را تأمین خواسته‌های مشتریان و ارضای نیازهای آنان با حداقل قیمت و حداکثر کیفیت قرار داده‌اند. در واقع، حضور موفق و مؤثر در بازار رقابت منطقه‌ای و جهانی، همراه با استفاده بهینه از امکانات و بهره‌برداری مناسب از منابع جدید برای تولید و ارائه خدمات مطلوب و با کیفیت مناسب بر اساس رضایتمندی مشتری، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است (کزازی، ۱۳۷۸).

به دلیل اهمیت کیفیت در عرصه رقابت و افزایش روزافزون نقش سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی، در عرصه‌های اقتصادی، در این مقاله به موضوع ارزیابی کیفیت خدمات توجه شده است.

کیفیت مفهومی پیچیده و ابعاد متعددی دارد (شیلده^۱، ۱۹۹۹) و مفهوم آن با توجه به ذهنیت افراد تغییر می‌کند. به دلیل معانی گوناگون کیفیت، تعریف مربوط به مشتری محور بودن محصول و خدمات از بین تعاریف و دیدگاه‌های مختلف مفیدتر است (شانی و همکاران^۲، ۲۰۰۴). کیفیت نظام آموزشی حالت ویژه‌ای از نظام و نتیجه یک سلسله اقدامات و عملیات مشخص است که پاسخگوی نیازهای اجتماعی معین در یک نقطه زمانی و مکانی خاص باشد. در این تعریف کیفیت نظام آموزشی عبارت از میزان تطابق وضعیت موجود با یکی از حالات زیر است: ۱- استانداردهای از قبل تعریف شده، ۲- رسالت، هدف و انتظارات (بازرگان، ۲۰۱۰).

مدل سروکوال در سال ۱۹۸۸ میلادی از سوی پاراسوماران و زیتامل ارائه شد. اصطلاح این مدل مخفف عبارتی لاتین و به مفهوم کیفیت خدمات است. مدل کیفیت خدمات در واقع ابزاری برای تعیین میزان شکاف‌های موجود بین سطوح مورد نظر و سطوح عملکرد واقعی در یک سازمان خدماتی است. پایه و اساس مدل کیفیت خدمات، طرح پرسشنامه و سنجش نگرش‌هاست.

مدل فوق کیفیت خدمات ارائه شده را از پنج بعد مورد ارزیابی قرار می‌دهد. ۱- عوامل محسوس، ۲- قابلیت عملکردی، ۳- قابلیت اعتماد، ۴- مسئولیت‌پذیری، ۵- همدلی که حول این ابعاد پنج‌گانه و بر اساس ۲۲ مؤلفه انتظارات مشتریان از خدمات و

1. Schielde
2. Sahney et al

بررسی کیفیت آموزش‌های مهارتی بازار محور در اداره ... ۱۰۱
ادراک‌های آنها را مورد سنجش قرار داده و با استفاده از تحلیل شکاف‌ها به بررسی کیفیت خدمات می‌پردازد. این شکاف‌ها عبارت‌اند از:

۱. شکاف میان انتظارات واقعی مشتریان و درک کارکنان و مدیریت از این انتظارات؛

۲. شکاف میان درک مدیریت از انتظارات مشتریان و ویژگی‌های طراحی‌شده کیفیت؛

۳. شکاف میان استاندارد کیفیت خدمات و خدماتی که عملاً به مشتریان ارائه می‌شود؛

۴. شکاف میان کیفیت خدماتی که ارائه می‌شود با کیفیت خدماتی که به مشتری وعده داده می‌شود؛

۵. شکاف میان انتظارات مشتریان از دریافت خدمات و کیفیت خدماتی که عملاً دریافت می‌کنند.

به عبارت دیگر، شکاف بین انتظارات و ادراک‌های مشتریان از طرفی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور در شرایط حاضر بر آموزش نیروی انسانی و در واقع کیفیت ارائه این خدمات متمرکز است. این سازمان یکی از سازمان‌های تأثیرگذار در جامعه است که به ارائه خدمات آموزشی در حوزه مهارت و فناوری می‌پردازد و بررسی کیفیت ارائه این خدمات با توجه به آثار آن در رشد و توسعه بسیار حائز اهمیت است. یکی از الگوهای آموزشی مورد تأکید سازمان در تربیت نیروی ماهر و خودباور و در راستای تحقق سیاست‌های اقتصاد مقاومتی، «مدل آموزشی بازارمحور» می‌باشد که این مدل مبتنی بر آموزش، تولید، بازاریابی و فروش بوده و باعث ارتقاء بهره‌وری فرایند آموزش مهارتی و موجب توسعه اشتغال پایدار می‌شود. در این فرایند آموزشی کارآموزان همزمان با آموزش یا پس از آن اقدام به تولید محصولات در قالب کارگاه‌های متمرکز یا غیرمتمرکز خوشه‌ای می‌کنند که قابلیت فروش داشته باشد. آموزش در این مدل از ابتدای خرید مواد اولیه از بازار تا عرضه محصولات تولیدشده، توسط کارآموزان در بازار مصرف ادامه می‌یابد.

از جمله اهداف اجرای این مدل آموزشی عبارت‌اند از: اجرای عدالت آموزشی به‌ویژه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، همگام شدن با تمهیدات سازمان در وضعیت اقتصاد مقاومتی، افزایش اثربخشی و کارایی و ارتقاء بهره‌وری آموزش مهارتی، حل معضل بیکاری، ایجاد اشتغال پایدار، کاهش بیکاری پنهان، حفظ اشتغال روستاییان و رشد و توسعه مشاغل خانگی، ارائه آموزش مبتنی بر محیط کار و افزایش اعتماد به نفس

کارآموزان به دلیل مواجه شدن با محیط واقعی کار و افزایش انگیزه کارآموزان از طریق کسب درآمد در حین آموزش برای آنها.

بنابراین، این گونه آموزش‌های مبتنی بر محیط کار از یکسو باعث افزایش اعتماد به نفس کارآموزان به دلیل مواجه شدن با محیط کار واقعی خواهد شد و از سوی دیگر با زمینه‌سازی ایجاد اشتغال پایدار، افزایش انگیزه کارآموزان را به دلیل کسب درآمد حین آموزش، موجب خواهد شد.

از آنجا که اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان نیز در راستای تحقق اهداف سند راهبردی مهارت و فناوری یکی از مجریان این مدل می‌باشد و در شرایط حاضر بر آموزش نیروی انسانی و به‌ویژه آموزش‌های مهارتی بازارمحور و در واقع کیفیت ارائه این خدمات آموزشی متمرکز است، بنابراین، شایسته است با توجه به مزایای این مدل، به ارزیابی کیفیت ارائه خدمات خود پردازد. بدین منظور سؤالات پژوهشی در ۵ بعد مدل به شرح زیر تنظیم شدند:

۱. بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان در اجرای طرح الگوی آموزش فنی و حرفه‌ای بازارمحور، در بعد عوامل محسوس تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

۲. بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان در اجرای طرح الگوی آموزش فنی و حرفه‌ای بازارمحور، در بعد قابلیت عملکردی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

۳. بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان در اجرای طرح الگوی آموزش فنی و حرفه‌ای بازارمحور، در بعد قابلیت اعتماد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

۴. بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان در اجرای طرح الگوی آموزش فنی و حرفه‌ای بازارمحور، در بعد مسئولیت‌پذیری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

۵. بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان در اجرای طرح الگوی آموزش فنی و حرفه‌ای بازارمحور، در بعد همدلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

برخی از تحقیقات مشابه با این پژوهش که در مراکز و مؤسسات تحقیقاتی و دانشگاه‌های دولتی صورت گرفته‌اند عبارت‌اند از:

بررسی کیفیت آموزش‌های مهارتی بازار محور در اداره ... ۱۰۳

(زوار و همکاران،^۱ ۲۰۰۸) در پژوهشی به ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام‌نور استان‌های آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان پرداختند. در این پژوهش در خصوص چگونگی خدمات مراکز آموزشی با استفاده از مدل سروکوال داده‌های لازم در دو زمینه ادراک و انتظار گردآوری و بررسی شد. نتایج بررسی‌ها نشان داد که شکاف ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی در همه مؤلفه‌ها و ابعاد الگو منفی و معنادار است و نشان‌دهنده عدم رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات مراکز آموزشی است.

(بردلی^۲، ۲۰۰۶) مطالعه‌ای را با استفاده از روش سروکوال به منظور تعیین ادراک و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی و تحلیل شکاف کیفیت انجام داد. در این مطالعه مشخص شد که در تمام ابعاد خدمت شکاف منفی کیفیت وجود دارد.

همچنین هداوند و همکار (هداوند، ۱۳۹۰) در پژوهشی با موضوع ارزیابی کیفیت آموزش‌های فنی و مهندسی بر اساس مدل مقیاس کیفیت خدمات سروکوال، به این نتیجه رسیدند که بین انتظارات مهندسان و عملکرد ارائه‌شده در ارتباط با هر یک از ابعاد پنج‌گانه مورد مطالعه اختلاف معناداری وجود دارد که نشان‌دهنده نبود رضایت کامل از کیفیت برنامه‌های آموزشی است.

عنایتی نوین و همکاران (عنایتی‌نوین، ۱۳۹۰) نیز در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام‌نور همدان بر اساس مدل سروکوال دریافت که بیشترین شکاف در بعد همدلی و بعد از آن به ترتیب در ابعاد اطمینان، تضمین، ملموسات و کمترین شکاف در بعد پاسخگویی مشاهده شده است.

روش پژوهش

در این تحقیق با توجه به هدف ارزیابی کیفیت ارائه خدمات آموزشی بازارمحور اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری شامل کارآموزان دوره‌های بازار محور اداره کل (۱۰ دوره، ۴۰۰ نفر) در سال ۱۳۹۳ می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۱۹۶ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد ۲۲ سؤالی ۲ سطحی است. در سطح اول طی ۲۲ سؤال کارآموز انتظارات خود و خدمات ایده‌آش را توصیف می‌کند و در سطح

1. Zavvar et al

2. Bradley

بعد نظر کارآموز در مورد خدمات ارائه‌شده به‌وسیلهٔ ۲۲ پرسش دیگر اندازه‌گیری می‌شود. این سؤالات در مقیاس ۷ نقطه‌ای لیکرت از نقطه شروع ۱ (کاملاً مخالف) تا نقطه پایانی ۷ (کاملاً موافق) طراحی شده است. برای سنجش پایایی، پرسش‌نامهٔ تهیه‌شده در اختیار ۳۰ نفر از اعضای جامعهٔ آماری به‌صورت تصادفی قرار گرفت. سپس به‌منظور محاسبه آلفای کرونباخ، داده‌های حاصله از پرسشنامه در محیط SPSS طبقه‌بندی و استخراج شد. پس از انجام محاسبه، میزان آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۶ به‌دست آمده که نشان‌دهندهٔ پایایی قابل قبول و مورد تأیید این پرسشنامه است. تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. در قلمرو آمار توصیفی از میانگین و انحراف معیار استفاده شد و در قلمرو آمار استنباطی آزمون t تک نمونه‌ای، t برای مقایسهٔ دو گروه همبسته و نیز از نرم‌افزار SPSS برای تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

نتایج میانگین انتظارات و میانگین ادراکات نمونهٔ آماری به‌دست آمده برای ابعاد مختلف مدل در جدول شمارهٔ ۱ به صورت خلاصه بیان شده است.

جدول (۱) نتایج میانگین انتظارات و ادراکات نمونهٔ آماری

شکاف بین ادراک و انتظار	میانگین ادراکات	میانگین انتظارات	بعد
-۰/۹۸	۵/۴۳	۶/۴۱	عوامل محسوس
-۱/۰۹	۵/۵۱	۶/۶۰	قابلیت عملکردی/اعتبار
-۰/۷۶	۵/۳۶	۶/۱۲	قابلیت اعتماد
۰/۸۷	۶/۱۷	۵/۳۰	مسئولیت‌پذیری/پاسخگویی
۱/۱۰	۵/۸۳	۴/۸۲	همدلی

فرضیهٔ اول

فرض H0: بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد ادارهٔ کل در بعد عوامل محسوس تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.
فرض H1: بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد ادارهٔ کل در بعد عوامل محسوس تفاوت معناداری وجود دارد.

بررسی کیفیت آموزش‌های مهارتی بازار محور در اداره ... ۱۰۵
 بر اساس خروجی نرم‌افزار SPSS، مقدار t با درجه آزادی ۶۲۰ برابر ۱۸/۵۳ است. میانگین انتظارات آنان برابر با ۶/۴۱ و میانگین ادراکات برابر با ۵/۴۳ بوده که حاکی از عدم برآورد انتظارات کارآموزان می‌باشد. مقدار $\text{sig}=0.00001 < a=0.05$.
 با توجه به آزمون فرض و با انجام آزمون مربوط t -test مستقل در سطح اطمینان ۰/۰۹۵، مقدار $E-P=Q=0$ به دست آمد. بنابراین، فرض صفر تأیید نگردیده و فرض مقابل تأیید می‌شود.

فرضیه دوم

فرض H_0 : بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل در بعد قابلیت عملکردی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.
 فرض H_1 : بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل در بعد قابلیت عملکردی تفاوت معناداری وجود دارد.
 بر اساس خروجی نرم‌افزار SPSS، مقدار t با درجه آزادی ۶۲۰ برابر ۱۳/۹۴ است. میانگین انتظارات آنان برابر با ۶/۶۰ و میانگین ادراکات برابر با ۵/۵۱ بوده که حاکی از عدم برآورد انتظارات کارآموزان است. مقدار $\text{sig}=0.00001 < a=0.05$.
 با توجه به آزمون فرض و با انجام آزمون مربوط t -test مستقل در سطح اطمینان ۰/۰۹۵، مقدار $E-P=Q=0$ به دست آمد. بنابراین، فرض صفر تأیید نشده و فرض مقابل تأیید می‌گردد.

فرضیه سوم

فرض H_0 : بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل در بعد قابلیت اعتماد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.
 فرض H_1 : بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل در بعد قابلیت اعتماد تفاوت معناداری وجود دارد.
 بر اساس خروجی نرم‌افزار SPSS، مقدار t با درجه آزادی ۶۲۰ برابر ۱۴/۲۵ است. میانگین انتظارات آنان برابر با ۶/۱۲ و میانگین ادراکات برابر با ۵/۳۶ بوده که حاکی از عدم برآورد انتظارات کارآموزان است. مقدار $\text{sig}=0.00001 < a=0.05$.
 با توجه به آزمون فرض و با انجام آزمون مربوط t -test مستقل در سطح اطمینان ۰/۰۹۵، مقدار $E-P=Q=0$ به دست آمد. بنابراین، فرض صفر تأیید نشده و فرض مقابل تأیید می‌شود.

فرضیه چهارم

فرض H0: بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل در بعد مسئولیت پذیری تفاوت معنی داری وجود ندارد.

فرض H1: بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل در بعد مسئولیت پذیری تفاوت معناداری وجود دارد.

بر اساس خروجی نرم افزار SPSS، مقدار t با درجه آزادی ۶۲۰ برابر ۱۴/۶۳ است. میانگین انتظارات آنان برابر با ۵/۳۰ و میانگین ادراکات برابر با ۶/۱۷ بوده که حاکی از عدم برآورد انتظارات کارآموزان است. مقدار $\text{sig} > a = 0.05$.

با توجه به آزمون فرض و با انجام آزمون مربوط t -test مستقل در سطح اطمینان ۰/۰۹۵، مقدار $E-P=Q=0$ به دست آمد. بنابراین، فرض صفر تأیید شد.

فرضیه پنجم

فرض H0: بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل در بعد اثربخشی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

فرض H1: بین انتظارات و ادراکات کارآموزان از عملکرد اداره کل در بعد اثربخشی تفاوت معناداری وجود دارد.

بر اساس خروجی نرم افزار SPSS، مقدار t با درجه آزادی ۶۲۰ برابر ۱۲/۷۷ است. میانگین انتظارات آنان برابر با ۴/۸۲ و میانگین ادراکات برابر با ۵/۸۳ بوده که حاکی از برآورد انتظارات کارآموزان است. مقدار $\text{sig} > a = 0.05$.

با توجه به آزمون فرض و با انجام آزمون مربوط t -test مستقل در سطح اطمینان ۰/۰۹۵، مقدار $E-P=Q=0$ به دست آمد. بنابراین، فرض صفر تأیید شد.

نتیجه گیری

در این مقاله کیفیت ارائه خدمات آموزشی مهارتی بازارمحور در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان با استفاده از مدل مفهومی سروکوال بررسی شد. نتایج به دست آمده مشخص کرد که بین انتظارات کارآموزان و عملکرد آموزشی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای در ۳ بعد ارزیابی (ملموسات، عملکرد و اعتبار، اعتماد) فاصله معناداری وجود دارد که البته تا حد زیادی ناشی از غالب بودن رویکردهای کلاسیک و

۱۰۷ _____ بررسی کیفیت آموزش‌های مهارتی بازار محور در اداره ...
نگرش‌های سنتی به فرآیند آموزش و بی‌توجهی مجری کارگاه یا تولیدکننده به فرآیند آموزش است.

بررسی کیفیت خدمات آموزشی از جنبه «عوامل محسوس و ملموسات» نشان داد که کارآموزان در خصوص طراحی مناسب فضاهای آموزشی و به‌کارگیری تجهیزات به‌روز انتظارات بیشتری از اداره کل دارند.

با توجه به اهمیت این جنبه از کیفیت لازم است تا اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان با پشتیبانی مناسب اداری از برنامه‌های آموزشی کارگاه‌ها، میزان رضایت را افزایش دهد. به‌روز کردن و استفاده هرچه بیشتر از فناوری‌های آموزشی، تجهیزات مدرن و روزآمد، وسایل و ابزار فیزیکی در افزایش رضایتمندی کارآموزان بسیار ضروری است. بررسی این بعد از مدل سروکوال در اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان با نتایج سایر تحقیق‌ها از جمله عنایتی نوین فر (۱۳۹۰) و هداوند (۱۳۹۰) همخوانی دارد. با توجه به بررسی نتایج به نظر می‌رسد می‌بایستی در تنظیم قرارداد آموزشی - تولیدی بازارمحور کلیه موارد قانونی نظیر هزینه‌های آب برق گاز و...، تعمیرات و نگهداری دستگاه‌ها، حراست و حفظ اموال مد نظر قرار گیرد.

از بعد اعتبار و قابلیت عملکردی، انتظارات کارآموزان در خصوص توانایی سازمان در عمل به وعده‌ها و تعهدات خود بیش از شرایط موجود می‌باشد و نتایج نشانگر این موضوع است که مجریان کارگاه که به نوعی تولیدکننده هستند، از کارآموزان فاقد مهارت، کمتر پذیرش نموده و اغلب از کارگران نیمه ماهر و ماهر استفاده کرده و بدین ترتیب زمان کمتری را برای آموزش تخصیص می‌دهند؛ چراکه تولیدکننده و مجری فرصت ارائه آموزش را نداشته و از همه مهم‌تر فاقد توانایی و مهارت مربیگری نیز هستند.

بنابراین، تجدید نظر در عناوین و محتوای برخی دوره‌ها، بازنگری استانداردهای آموزشی شغلی متناسب با طرح الگوی آموزش‌های مهارتی بازارمحور، بازنگری روش‌های تدریس و متناسب ساختن برنامه‌ها با نیازهای کاربردی می‌تواند در کیفی‌سازی آموزش‌ها و جلب رضایت کارآموزان مؤثر باشد. به طور کلی، تنوع بخشیدن و بازنگری پویا در خصوص چارچوب و محتوای دوره‌ها و روش تدریس به‌عنوان یکی از حیاتی‌ترین و کلیدی‌ترین عوامل موفقیت و رضایتمندی مخاطبان

خدمات آموزشی مطرح است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود سازمان ضمن افزایش نظارت و تأکید بر پذیرش کارآموزان فاقد مهارت، با هماهنگی تولیدکننده و براساس دستورالعمل اجرایی یک نفر مربی را به‌عنوان مسئول آموزش کارگاه قرار دهد تا فرآیند آموزشی به‌صورت علمی و صحیح از سوی مربی صورت گیرد و ضمن افزایش اثربخشی و بهبود کیفیت خدمات آموزشی اهداف طرح آموزش بازارمحور نیز محقق شود.

از جنبه «قابلیت اعتماد» نیز فاصله معناداری بین انتظارات و عملکردهای موجود که ناشی از تأخیر در برگزاری دوره‌ها و برطرف نشدن مشکلات و نواقص شناسایی شده در زمان مقرر است، مشاهده شد. البته شکاف بین ادراکات و انتظارات در این بخش بسیار کم است ولیکن همان‌گونه که در سطور بالا پیشنهاد شد، در صورت حفظ کاربری آموزشی مراکز و کارگاه‌ها و توجیه مجریان به فرایند آموزشی این فاصله از بین خواهد رفت و به عبارتی شایستگی‌ها و توانایی، دانش و مهارت کارکنان در الفای حس اعتماد و اطمینان به کارآموز بسیار مؤثر می‌باشد.

بی‌اطلاعی و بی‌توجهی به نیازهای واقعی فراگیران و همچنین، ارائه نشدن خدمات آموزشی در ساعات مناسب نیز سبب کم‌اثر شدن آموزش‌ها می‌شود. در نتیجه، لازم است با بررسی نیازهای کارآموزان و انتظاراتی که از نظام آموزش دارند، خدمات مناسبی ارائه شود.

در بررسی کیفیت خدمات از جنبه «مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی»، اگرچه نتایج نشان می‌دهد که کارآموزان انتظارات کمتری از میزان پاسخگویی دارند، با این وجود، عملکرد آموزش کم‌ترین فاصله را با انتظارات آنها نشان می‌دهد. به‌عبارت دیگر، اقدامات صورت‌گرفته در برقراری تعاملات میان کارآموزان و کارکنان کادر آموزشی و پاسخگویی به درخواست‌های فوری فراگیران در حد انتظار و بالاتر است.

در بعد «همدلی» هم فاصله معنادار بین انتظارات و ادراکات کارآموزان وجود نداشت و به عبارتی، همدلی میان کارکنان و مجریان و کارآموزان رضایت‌بخش است. بنابراین، در صورت اجرای دقیق دستورالعمل اجرایی الگوی آموزشی بازارمحور و نظارت و ارزیابی دقیق و مستمر دبیرخانه کمیته راهبری ملی و همچنین استانی، افزایش کیفیت خدمات آموزشی را در این شیوه آموزشی توأم با کار عملی شاهد خواهیم بود.

منابع

- عنایتی نوین‌فر، ع؛ یوسفی افراشه، م؛ صیامی، ل و جواهری دانشمند، م (۱۳۹۰).
 ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال.
 فصل‌نامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. شماره ۶۱. صص ۱۵۱-۱۳۵
 کزازی، ا (۱۳۷۸). مدیریت کنترل کیفیت فراگیر (نگرش کاربردی). مرکز آموزش
 مدیریت دولتی.
- هداوند، س و صادقیان، ش (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای بر
 اساس مدل مقیاس کیفیت خدمات سروکوال. فصل‌نامه آموزش مهندسی ایران.
 سال سیزدهم. شماره ۵۱. صص ۱۴۱-۱۱۷.
- Bazargan, A., (2010). *Educational Evaluation*; Tehran: SAMT (inPersian).
- Bazargan, A. (2001). Educational evaluation concepts, models and operational processes. *Tehran: SAMT Publishers*.
- Bradley, R. B. (2006). "Analyzing Service Quality: The Case of Postgraduate Chinese Students"; Available at: http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents.
- Barnes, B. R. (2006). Analysing service quality: The case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), 313-331.
- Sahney, S. D., Banwet, K. and Karunes, S. (2004). "Conceptualizing Total Quality Management in Higher Education"; *The TQM Magazine*, Vol.16, No. 2, pp.145-159
- Sahney, S., Banwet, D. K., & Karunes, S. (2004). Conceptualizing total quality management in higher education. *The TQM magazine*, 16(2), 145-159.
- Shields, P. M. (1999). "Zen and the Art of Higher Education Maintenance: Bridging Classic and Romantic Notions of Quality"; *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 21, No. 2, pp. 165-172.
- Shields, P. M. (1999). Zen and the Art of Higher Education Maintenance: bridging classic and romantic notions of Quality 1. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 21(2), 165-172.

- Zavvar, Taghi, Behrangi, Mohammad Reza, Asgarian, Mostafa and Naderi, Ezzatollah (2008);
Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West; *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, Vol. 13, No. 4, pp. 67-90.
- Zavvar, T., Behrangi, M. R., Asgarian, M., & Naderi, E. (2008). Evaluating Service Quality in Educational Centers of University of Payam Noor in East and West. *Quarterly journal of Research and Planning in Higher Education*,13(4), 67-90.