

ارزیابی اهمیت وضع ظاهری و صبوری و شکیبایی کارکنان در ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

رحیم عبدالله فام^{*}

۱. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب. گروه آموزش ابتدایی. بناب - ایران. (Abdollahfam@yahoo.com)

چکیده

مقاله حاضر با ارزیابی تاثیر دو مولفه، اهمیت دادن به وضع ظاهری و نیز صبوری و شکیبایی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب در ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی و مقایسه با دیگر مولفه های کیفیت گرایی که عبارتند از مولفه های «مشتري گرایی، خلاقیت و نوآوری، نگرش دائمی به وضع مطلوب، گروه گرایی و هدف گرایی» و رابطه آن با ارتقای کیفیت خدمات آموزشی تدوین گردیده است. روش تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش، پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ می باشد. همه فرضیه های تحقیق با با خطای ۰/۰۵ و سطح اطمینان ۰/۹۵؛ از نظر معنی داری آماری مورد تأیید قرار گرفتند. و در پایان نتیجه حاصله نشان داد که «اهمیت دادن به وضع ظاهری و زیبای شناسی»، با ضریب تاثیر کل ۰/۷۶۰ بیشترین تاثیر را بر کیفیت خدمات آموزشی دارد. پس از آن متغیر «مشتري گرایی در رتبه دوم، متغیر «گروه گرایی»، در رتبه سوم، متغیر «صبوری و شکیبایی» با ضریب تاثیر ۰/۵۳۲ نیز رتبه چهارم را از بین شش متغیر در نظر گرفته شده دارد.

واژگان کلیدی: کیفیت گرایی، کیفیت خدمات، ارتقای کیفیت، کیفیت خدمات آموزشی.