



<https://jas.ui.ac.ir/?lang=en>

**Journal of Applied Sociology**

E-ISSN: 2322-343X

Vol. 33, Issue 2, No.86, Summer 2022, pp. 1-22

Received: 19.01.2021 Accepted: 22.12.2021

**Research Paper**

**Sociological Study of the Effects of Social Capital and Quality of Educational Services on the Feeling of Social Inequality (Case Study: Secondary School Students in Izeh City)**

**Abdolreza Navah** \*

Associate Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran  
ar.navah@scu.ac.ir

**Ali Boudaghi**

Assistant Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran  
A.Boudaghi@scu.ac.ir

**Nahid Sadi**

M.A. in Sociology, Department of Social Sciences, Faculty of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran  
Nahidsadi71@gmail.com

**Introduction**

Social inequality has been considered by social scientists from the past to the present time. There are several factors that cause formation and spread of inequalities in societies. In the present study, the effects of social capital and quality of educational services on the feeling of inequality among secondary school students were investigated. Feeling of inequality is closely related to deprivation. In this case, it can be said that a gap would be created between people's expectations (feeling of what they should have) and their perceptions (what they have already received) if facilities and resources are distributed unequally in a society. This would ultimately create a feeling of social inequality. In explaining the impact of social capital on the feeling of social inequality, we can say that membership in a family, group, or organization through kinship, friendship, and trust gives individuals an access to facilities and resources. This process creates a feeling of inequality and deprivation in people, who have been deprived of these relationships. In this way, social capital creates a feeling of social inequality. Numerous studies have been conducted on the factors affecting this feeling. The aim of this study was to investigate the role of social capital and quality of educational services on the feeling of social inequality among high school students in Izeh City. In line with the research objectives, two general questions were raised: 1) What state of inequality has been created among the male and female high school students in Izeh city? 2) Is there a significant relationship between social capital and quality of educational services and the feeling of social inequality among the students?

**Materials & Methods**

This research was based on a survey method and the statistical population included all secondary school students (6345 students) in Izeh City in the academic year of 2019-2020. From among them, 362 students were chosen by using a stratified random sampling method. A questionnaire was employed to collect the data. In this regard, the variables of inequality and social capital were respectively examined in the 4 dimensions of feelings of economic, political, gender, and educational inequalities and 3 dimensions of structure, communication, and cognition (Nahapiet and Goshal questionnaire), along with the quality of educational services (model SERVQUAL), at the 5 levels of physical, trust, accountability, guarantee, and empathy. According to the

measurement level of the research variables, Pearson correlation test was utilized to analyze the data by using SPSS16 software. Also, to measure the validity of the conceptual model and test the hypotheses, the method of structural equations and factor analysis were applied together with the Linear Structural Relations (LISREL) tool. The results obtained from the data analysis through Pearson correlation test, structural equations, and factor analysis confirmed the two mentioned hypotheses, as well as the effects of social capital and quality of educational services on the feeling of social inequality.

**Discussion of Results & Conclusions**

\* Corresponding author

Navah, A., Boudaghi, A., & Sadi, N. (2022). Sociological study of the effects of social capital and quality of educational services on the feeling of social inequality (Case study: secondary school students in Izeh City). *Journal of Applied Sociology*, 33(2), 1-22.

2322-343x / © 2022 The Authors. Published by University of Isfahan

This is an open access article under the CC BY-NC-ND/4.0/ License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



<http://dx.doi.org/10.22108/jas.2021.126517.2034>



<https://dorl.net/dor/20.1001.1.20085745.1401.33.2.2.7>

The aim of this study was to investigate the feeling of social inequality among the mentioned secondary school students. Using Bourdieu's theory of social reproduction, it could be said that the students' access to educational resources and facilities through relationship and acquaintance had led to the deprivation of other people and this process had created a feeling of social inequality among the students. Deming believes that when there is a gap between a customer's expectations and his/her perceptions, a feeling of dissatisfaction is formed in him/her. Accordingly, it can be noted that unequal distribution of educational facilities leads to a gap between students' expectations and their perceptions and the continuation of this process creates and expands a sense of social inequality. The results obtained from the data analysis corroborated the research hypotheses and overlapping of the research achievements with the mentioned theories (Bourdieu, Deming) and the past research (Jaston Baugh, 2017; Barglowski, 2018; Linglin, 2020).

**Keywords:** Feeling of Social Inequality, Quality of Educational Services, Social Capital

#### Reference

- Abbaszadeh, M., Alizadeh Aghdam, M., & Eslami, S.R. (2012). A study of the relationship between social capital and social anomie. *Journal of Social Research and Studies*, 1(1), 146-172 (In Persian).
- Abbasi, N. (2014). *Evaluation and comparison of educational services provided in public and non-public schools from the perspective of students*. Master Thesis. Faculty of Educational Sciences and Psychology, Al-Zahra University (In Persian).
- Alagheband, A. (2018). *Sociology of education*. Tehran: Ravan Publications (In Persian).
- Agha Mollai, T., Zare, Sh., & Abedini, S. (2006). The gap in the quality of educational services from the perspective of students in Hormozgan University of Medical Sciences. *Journal of the Center for the Study and Development of Medical Education*, 3(2), 65-78 (In Persian).
- Ahmadi, S., Hassani, M., & Mousavi, M. N. (2015). Institutional separation and inequality in Iranian education. (Case Study: Theoretical High Schools in Urmia). *Journal of Applied Sociology*, 29(2), 169-190 (In Persian).
- Afrasiabi Neja, A. (2014). *Comparison of the quality of educational services of public and non-profit middle schools in Abadeh city from the perspective of parents and students*. Master Thesis. Faculty of Humanities, Shahid Rajaei Teacher Training University (In Persian).
- Barglowski, K. (2018). Migrants class and parenting: the role of cultural capital in Migrants inequalities in education. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 45(11), 1970-1987.
- Banzragch, O., Mizunoya, S., & Bayarjargal, M. (2019). Education inequality in Mongolia: Measurement and causes. *International Journal of Educational Development*, 68(7), 68-79.
- Blanden, J. (2020). *Education and inequality the economics of education*. (Eds). (2020). University of Surrey and Centre for Economic Performance, 119-131.
- Chalabi, M. (2010). Theoretical analysis of the origin and relationship between social norms and inequality. *Journal of Social Analysis*, 9, 1-26 (In Persian).
- Childs, S., Finnie, R. E., & Richard, M. (2016) Assessing the importance of cultural capital on post-secondary education attendance in Canada. *Journal of Further and Higher Education*, 42(1), 57-91.
- Ezzati, J. (2016). *A study of the relative deprivation of tehran youth and social factors affecting it*: master thesis. Faculty of Social Sciences, Allameh Tabatabai University (In Persian).
- Francis, B., Hodgen, J., Craig, N., Taylor, B., Archer, L., Mazenod, A., Tereshchenko, A., & Connolly, P. (2019). Teacher quality and attainment grouping: The role of within-school teacher deployment in social and educational inequality. *Teaching and Teacher Education*, 77(1), 183-192.
- Girton, A. (2019). *A cross-cultural examination of social reproduction in educational systems*: Bucknell University Bucknell Digital Commons.
- Ghasemi Ardahai, A., Haidarabadi, A., & Rostami, N. (2011). Family background inequality of educational opportunities. Case study: Female high school students in Ahar. *Journal of Sociology of Studies*, 1(1), 125-147 (In Persian).
- Ghalavandi, H., Behshirad, R., & Ghalaei, A. (2012). Assessing the educational quality of Urmia University based on SERVQUAL model. *Quarterly Journal of Management and Development Process*, 81, 42-66 (In Persian).
- Garb, E. J. (2015). *Social inequality, views of classical and contemporary theorists*, Translated by Siahpoosh, M. & Ghororizad, A: Tehran, Contemporary Publishing (In Persian).
- Hassanvand, R. (2016). *A study of the relationship between feelings of inequality and social indifference among citizens 18 years and older in Tehran*. Master Thesis. Faculty of Social Sciences, Al-Zahra University (In Persian).
- Imam Juma Zadeh, J., & Ebrahimi, A. (2016). Sociological analysis of the Islamic Revolution, with emphasis on the theory of relative deprivation of Ted Robert and the thoughts of Imam Khomeini. *Political Science Quarterly*, 12(1), 27-60 (In Persian).
- Johnstonbaugh, M. (2018). Conquering with capital: social, cultural, and economic capital's role in combating socioeconomic disadvantage and contributing to educational attainment. *Journal of Youth Studies*, 21(5), 590-606.
- Khodakaramiyan, S. (2017). *Intragroup social capital and social inequalities; a case study of Sanandaj city*. Master Thesis. Faculty of Social Sciences, Razi University (In Persian).
- Ling lin, M. (2020). Educational upward mobility. practices of social changes. research on social mobility and educational inequality. *International Journal of Social Science Studies*, 8(3), 25-51.
- Malek, H. (2007). *Sociology of social strata and inequalities*. Tehran: Payame Noor University Publications (In Persian).
- Meek, S., Ryan, M., Lambert, C., & Ogilvie, M. (2019). A multidimensional scale for measuring online brand community social capital (OBCSC). *Journal of Business Research*, 100(11), 234-244.



- Mehralzadeh, E. (2004). *Globalization and the challenges of facing the educational, internship and skills building systems in Iran*, Ahvaz: Rassh Publications (In Persian).
- Mir Sepahvand, F. (2017). *A Survey of social inequality among students admitted to the talent center of khorramabad*. Master Thesis. Kashan University Publications (In Persian).
- Mohammad Amini, A. (1995). *A study of the trend of social inequalities in iranian education*. Master Thesis. Faculty of Social Sciences, University of Tehran (In Persian).
- Noghani, M. (2003). Education and cultural reproduction. *Journal of Social Science Education*, 3, 12-21 (In Persian).
- Rafiei, M. (2010). *The effect of social, cultural and economic capital on the academic achievement of pre-university students in Isfahan*. Master Thesis. Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad (In Persian).
- Reichelt, M., Collischon, M., & Eberl, A. (2019). School tracking and its role in social reproduction: reinforcing educational inheritance and the direct effects of social origin. *The British Journal of Sociology*, 70(4), 1323-1348.
- Salarizadeh Amiri, N. (2008). The relationship between having different types of capital and the type of attitude towards social justice. *Social Sciences Quarterly*, 16(44), 49-88 (In Persian).
- Sadri, A. (2016). *Investigating the impact of couples' cultural-economic capital mechanism on family strength*. master thesis. Faculty of Literature and Humanities, Shahid Bahonar University of Kerman (In Persian).
- Shi, J., & Sercombe, P. (2020). Poverty and Inequality in Rural Education: *Evidence From China*, 24(1), 1-26.
- Stahl, J., Schober, P., & Spiess, K. (2018). Parental socioeconomic status and child care quality. *Early Inequalities in Educational Opportunity*, 44(3), 304-317.
- Tahmasebi, F., Mirzaei, Kh., & Kamran, F. (2012). Social factors affecting the feeling of social inequalities and their consequences in Tehran. *Journal of Social Research*, 5(14), 75-100 (In Persian).
- Tolaei, N., & Flahzadeh, A. (2011). Study of the effect of inequality on cooperation, *Iranian Social Issues Quarterly*, 2(2), 33-61 (In Persian).
- Wei, Y.D., Xiao, W., Simon, C.A., Liu, B., & Ni, Y. (2018). Neighborhood, race and educational inequality: *Education and Inequality*, 23, 1-13.
- Zolghadr, M. (2016). *Assessing the quality of educational services in the Fasa University of Medical Sciences based on SERVQUAL model*. Master Thesis. Faculty of Educational Sciences and Psychology, Islamic Azad University (In Persian).





<http://dx.doi.org/10.22108/jas.2021.126517.2034>



<https://dorl.net/dor/20.1001.1.20085745.1401.33.2.2.7>

مقاله پژوهشی

## مطالعه جامعه‌شناختی تأثیر سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی بر احساس نابرابری اجتماعی مطالعه موردی: دانش‌آموزان دوره متوسطه دوم شهرستان ایذه

عبدالرضا نواح<sup>id\*</sup>، دانشیار، گروه علوم اجتماعی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

ar.navah@scu.ac.ir

علی بوداقی، استادیار، گروه علوم اجتماعی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

a.boudaghi@scu.ac.ir

ناهد سعیدی، کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

nahidsadi71@gmail.com

### چکیده

نابرابری اجتماعی همواره یکی از مسائل مهم مدنظر دانشمندان جامعه‌شناسی بوده است. دسترسی نابرابر افراد به منابع ارزشمند موجب ایجاد احساس نابرابری اجتماعی می‌شود و گسترش احساس نابرابری اجتماعی بین افراد، پیامدهای جبران‌ناپذیری را در سطح جوامع به همراه دارد؛ بنابراین، بررسی میزان نابرابری در جوامع و شناسایی عوامل مؤثر بر آن بسیار اهمیت دارد. در این زمینه، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی بر احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان مقطع متوسطه دوم شهرستان ایذه انجام شده است. مشارکت‌کنندگان با روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و داده‌های مدنظر به وسیله پرسش‌نامه و ۳۶۲ نفر از دانش‌آموزان دختر و پسر دوره متوسطه دوم شهرستان ایذه در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۳۹۸ گردآوری شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان‌دهنده تأثیرگذاری و رابطه معکوس سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی بر متغیر احساس نابرابری اجتماعی است؛ به گونه‌ای که با کاهش سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی، احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان افزایش می‌یابد.

**واژه‌های کلیدی:** احساس نابرابری اجتماعی، کیفیت خدمات آموزشی، سرمایه اجتماعی

\* نویسنده مسئول

نواح، ع.؛ بوداقی، ع. و سعیدی، ن. (۱۴۰۱). «مطالعه جامعه‌شناختی تأثیر سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی بر احساس نابرابری اجتماعی مطالعه موردی: دانش‌آموزان دوره متوسطه دوم شهرستان ایذه». جامعه‌شناسی کاربردی، ۳۳(۲)، ۱-۲۲.



## مقدمه و بیان مسئله

از گذشته تا به امروز بحث درباره نابرابری‌ها همواره در محافل گوناگون مطرح بوده است. از جمله مهم‌ترین وجوه نابرابری‌ها، نابرابری‌های اجتماعی است که یکی از موضوعات مهم علوم اجتماعی بوده و در این زمینه دانشمندان حوزه جامعه‌شناسی مطالعات متعددی انجام داده‌اند. در این مطالعات برخی وجود نابرابری‌ها را در سطح جامعه لازم و اجتناب‌ناپذیر دانسته‌اند (کارکردگرایان) و برخی نابرابری‌ها و گسترش آن را ابزاری برای گسترش سلطه طبقه حاکم می‌دانند (نظریه پردازان دیدگاه تضاد). تعریف نابرابری‌های اجتماعی نیز همواره با اصطلاحات مختلفی نظیر دسترسی محدود، منابع کمیاب، طبقه، قشربندی اجتماعی و ... همراه بوده است. می‌توان گفت زمانی که افراد دریابند نسبت به دیگران دسترسی یکسانی به منابع ارزشمند ندارند، احساس محرومیت می‌کنند و این آغاز شکل‌گیری احساس نابرابری اجتماعی در یک جامعه است؛ اما افزایش احساس نابرابری در سطح جوامع پیامدهایی همچون بی‌اعتمادی، خشونت، فساد و ... را به دنبال دارد و در صورت وجود داشتن کنترل و نظارت بر آن، موجب افزایش نارضایتی افراد جامعه می‌شود و این امر بر هم خوردن نظم اجتماعی را به همراه خواهد داشت. به همین دلیل، مهم‌تر از بحث تعریف نابرابری‌های اجتماعی، بحث علل شکل‌گیری و چگونگی تداوم نابرابری‌ها در سطح جامعه است. براساس آمار به دست آمده امروزه حدود ۲،۷۴۲ میلیون نفر بدون دسترسی به بهداشت مناسب و کافی و بیش از ۸۴۰ میلیون نفر به طور جدی دچار سوء تغذیه‌اند. تفاوت میانگین امید به زندگی بین کشورهای با درآمد بالا و پایین ۱۹ سال است. ۱۰ درصد ثروتمندترین جمعیت جهان نیمی از درآمد جهان را دریافت می‌کنند (سایت آمار آنلاین جهانی). همان گونه که ابعاد نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی در سطوح و لایه‌های مختلف زندگی اجتماعی وجود دارد، این نابرابری‌ها در نظام آموزشی نیز به تدریج رسوخ پیدا کرده‌اند. امروزه در بسیاری از جوامع میزان بهره‌مندی از خدمات آموزش باکیفیت دانش‌آموزان براساس موقعیت جغرافیایی، جنسیت،

سرمایه‌های خانوادگی، تحصیل در مدارس و ... متفاوت و نابرابر بوده است (طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۸؛ Shi & Sercombe, 2020: 6). نهاد آموزش و پرورش، با تسهیل جامعه‌پذیری و کنترل اجتماعی افراد مانع بروز بسیاری از کجروی‌ها در سطح جامعه می‌شود. همچنین تعلیم و تربیت صحیح به وسیله آموزش و پرورش رسمی، نقش مهمی در جهت تربیت نیروی‌های متخصص و شایسته مورد نیاز یک کشور ایفا می‌کند. در این زمینه، در کشور ما دولت برای رسیدن به اهداف خود - که همان توسعه تعلیم و تربیت است - اقدامات گسترده‌ای انجام داده است؛ اما بیشتر این اقدامات در مسیر رشد کمی (افزایش تعداد مدارس) صورت گرفته است. با توجه به نقش و اهمیت آموزش و پرورش، علاوه بر رشد کمی، توسعه کیفیت خدمات آموزشی مدارس نیز اهمیت داد. برخلاف عقیده سالیس<sup>۱</sup> (1993) کیفیت خدمات در آموزش شامل برخورداری محیط آموزشی از ساختمان‌های مناسب، مدرسان برجسته و قوی و همچنین داشتن دقت و نگهداری نسبت به فراگیران محیط آموزشی است (به نقل از عباسی، ۱۳۹۳: ۴۷)؛ بنابراین، کارکرد صحیح آموزش و پرورش تنها منوط به افزایش تعداد مدارس و دانش‌آموزان نیست؛ بلکه سطح کیفیت خدمات آموزشی که دانش‌آموزان از آن بهره‌مندند نیز بسیار مهم است؛ به این ترتیب، توزیع نابرابر امکانات آموزشی مناسب در یک جامعه به دلایل مختلف، پیامدهایی همچون ایجاد شکاف بین انتظارات دانش‌آموزان (آنچه احساس می‌کنند باید داشته باشند) و ادراک آنان (آنچه دریافت کرده‌اند) و در نهایت، ایجاد احساس نابرابری اجتماعی را به همراه خواهد داشت.

در بررسی علل شکل‌گیری احساس نابرابری اجتماعی نقش سرمایه‌های خانوادگی شامل سرمایه اقتصادی (ثروت)، سرمایه اجتماعی (مجموع روابط و پیوندها) و سرمایه فرهنگی (تحصیلات، دانش و فرهنگ) نیز بسیار اهمیت دارد. در این صورت، چنانچه افراد در خانواده‌هایی با سرمایه‌های خانوادگی بالایی عضویت داشته باشند، می‌توانند از این

<sup>1</sup> Salis

سرمایه‌ها در زمینه رسیدن به اهداف خود استفاده کنند؛ به عبارتی، بهره‌مندی افراد از هر کدام از این سرمایه‌ها محرومیت افراد دیگر را به دنبال خواهد داشت و همین امر سبب ایجاد احساس نابرابری اجتماعی در افرادی می‌شوند که از این سرمایه‌ها محروم‌اند یا به آنها دسترسی کمتری دارند.

سرمایه اجتماعی یکی از مهم‌ترین ابعاد سرمایه‌های خانوادگی است که برای اولین بار کلمن به‌منزله یکی از عوامل شکل‌گیری نابرابری اجتماعی آن را بیان کرد (رفیعی، ۱۳۸۹: ۱۴). در معرفی سرمایه اجتماعی می‌توان جمله معروف «آنچه می‌دانید مهم نیست، آنکه می‌شناسید مهم است» را به کار برد؛ به این معنا که داشتن رابطه‌آشنایی با افراد و گروه‌ها سرمایه مادی غیرملموسی است که در مواقع نیاز می‌توان بدان رجوع و از آن استفاده کرد (خداکرمیان، ۱۳۹۶: ۵)؛ در واقع، بهره‌مندی از سرمایه اجتماعی به‌گونه‌ای است که عضو شدن در یک خانواده، گروه، سازمان یا نهاد به‌واسطه رابطه خویشاوندی، دوستی و حس اعتماد، زمینه دستیابی به امکانات و تسهیل در امور را برای افراد فراهم می‌کند؛ در نتیجه، عضو شدن در یک گروه و جایگزینی رابطه به جای ضابطه، همان گونه که بهره‌مندی اعضای یک گروه را به همراه دارد، محرومیت افراد دیگر را نیز موجب می‌شود. زمانی که افراد نداشتن سرمایه اجتماعی را مانعی برای رسیدن به خواسته‌های خود ببینند، احساس نابرابری و محرومیت در آنان شکل می‌گیرد؛ بدین ترتیب، سرمایه اجتماعی موجبات ایجاد و گسترش احساس نابرابری اجتماعی را فراهم می‌کند.

در این مورد، پژوهش‌های گسترده‌ای در جوامع مختلف انجام شده است. نتایج پژوهش‌های جانستنباق<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) و بارگولوفسکی<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) نشان می‌دهد میزان برخورداری خانواده‌ها از سرمایه‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در موفقیت تحصیلی و شغلی فرزندان تأثیر بسزایی دارد. همچنین تبعات آن در سطح جامعه سبب شکل‌گیری و گسترش مفاهیمی چون مسئله طبقاتی، قشربندی، نابرابری‌ها و ... شده

است (نوغانی، ۱۳۸۹: ۲۵؛ Barglowski, 2017: 7; Jastonbaugh, 2018: 3). همچنین پژوهش‌های پریرا و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) نشان می‌دهد میزان سرمایه فرهنگی و اجتماعی والدین به صورت مستقیم بر ترک تحصیل فرزندان تأثیرگذار است (In: Childs et al., 2016: 3). شکاف کیفیت خدمات آموزشی در پژوهش‌های گذشته مانند آقاملابی و همکاران (۱۳۸۵) و ذوالقدر (۱۳۹۵) در سطح دانشگاه و حسونند (۱۳۹۵) در سطح مدارس ابتدایی و متوسطه اول ارزیابی و بررسی شده است. در پژوهش‌های انجام‌شده مانند احمدی و همکاران (۱۳۹۷) علل شکل‌گیری احساس نابرابری اجتماعی به صورت کلی بیان شده است و به نقش دولت و نظام آموزشی بیشتر توجه شده است؛ در واقع، نقش سرمایه‌های خانوادگی به‌ویژه سرمایه اجتماعی در شکل‌گیری احساس نابرابری اجتماعی کمتر بررسی شده است. مرور پژوهش‌های خارجی بیان‌کننده این نکته است که سرمایه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی کیفیت خدمات آموزشی بر احساس نابرابری اجتماعی تأثیر دارد (LingLin, 2020). در این پژوهش برای جبران ضعف تپژوهش‌های پیشین، نقش سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی بر احساس نابرابری اجتماعی میان دانش‌آموزان مقطع دوم متوسطه بررسی شده است. در زمینه اهداف پژوهش دو سؤال کلی زیر مطرح می‌شود:

- ۱- وضعیت احساس نابرابری بین دانش‌آموزان دختر و پسر مقطع متوسطه دوم شهرستان ایذه در چه حدی است؟
- ۲- آیا بین سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی با احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان رابطه معنی‌داری وجود دارد یا خیر؟

### ادبیات پژوهش

یکی از موضوعات مهمی که از گذشته تا امروز هم مردم و هم متفکران، فیلسوفان و نظریه‌پردازان دانش‌های اجتماعی به آن توجه کرده‌اند، نابرابری اجتماعی است. نابرابری در جامعه از موضوعات مهم در علوم اجتماعی به‌ویژه در جامعه‌شناسی

<sup>1</sup> Johnstonbaugh

<sup>2</sup> Barglowski

<sup>3</sup> Periera et al.



احساس نابرابری و بی‌عدالتی اشاره کرد (امام‌جمعه‌زاده و ابراهیمی، ۱۳۹۵: ۳۰). دیدگاه‌های نظری و متعددی درباره نقش آموزش و پرورش بر نابرابری‌های اجتماعی وجود دارد. یکی از مهم‌ترین این نظریه‌ها، نظریه قالب‌های زبانی برنشتاین<sup>۴</sup> (1973) است. او معتقد است کودکانی که الگوی زبانی مبسوط و ماهرانه‌ای دارند، به شیوه بارزتری از عهده وظایف و الزامات مدرسه برمی‌آیند (علاقه‌بند، ۱۳۹۷: ۱۰۳)؛ این اختلاف در سطوح بعدی تحصیلی و اجتماعی تأثیرگذار است و سبب گسترش نابرابری اجتماعی خواهد شد (میرسپهوند، ۱۳۹۶: ۶۰). نظریه پردازان کارکردگرا معتقدند آموزش و پرورش موجب مشروعیت نابرابری اجتماعی - اقتصادی در جامعه می‌شود. نظریه‌پردازان دیدگاه تضاد نیز بر این باورند که آموزش و پرورش در خدمت حفظ و تداوم نابرابری‌هاست (نوغانی، ۱۳۸۹: ۱۳). بوردیو (1986) با ارائه نظریه بازتولید اجتماعی از مدارس به منزله یکی از عوامل مؤثر بر نابرابری اجتماعی نام برده است (Girton, 2019: 12).

### سرمایه اجتماعی

یکی دیگر از عوامل مؤثر بر شکل‌گیری و تداوم نابرابری‌های اجتماعی، مفهوم سرمایه اجتماعی است. اگرچه تعاریف متعددی از سرمایه اجتماعی وجود دارد، این اصطلاح با مفهوم رابطه اجتماعی مرتبط است؛ به این شکل که هرگاه ارتباطات میان افراد و گروه‌های اجتماعی، سود و مزایایی را به دنبال داشته باشد از سرمایه اجتماعی سخن می‌گوییم. پژوهش‌های تیلور و جونز<sup>۵</sup> (2012) بیان‌کننده آن است که برخورداری از دید مشترک و شباهت درک‌شده میان اعضای یک گروه سبب افزایش سطح مشارکت آنان می‌شود (in: Meek et al., 2019). ناهاپیت و گوشال<sup>۶</sup> (1986) پس از تقسیم‌بندی سرمایه اجتماعی به سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی، آن را در بررسی‌های ساختار جامعه استفاده کردند. به گمان آنان سرمایه اجتماعی زبان مشترکی است که اعضای یک گروه از

محسوب می‌شود. در جوامع و دوره‌های زمانی متفاوت حساسیت و ادراک نسبت به نابرابری اجتماعی متغیر بوده و همین امر سبب شده است نظریه‌های متفاوتی در این زمینه مطرح و پژوهش‌های متعددی انجام شود (چلبی، ۱۳۸۹: ۹).

### مبانی نظری

#### نابرابری اجتماعی

از نظر اسملسر<sup>۱</sup> (1988) نابرابری اجتماعی وجود تفاوت‌های دائمی و منظم افراد در قدرت خرید کالا، خدمات و امتیازات است (به نقل از ملک، ۱۳۸۶: ۹۱). به اعتقاد گرب<sup>۲</sup> (1986) نابرابری اجتماعی به تفاوت‌های میان افراد یا جایگاه‌هایی که آنان اشغال کرده‌اند، اشاره دارد که به صورت اجتماعی تعریف شده‌اند و این صورت‌های اجتماعی بر حقوق، فرصت‌ها، پاداش‌ها و امتیازات افراد تأثیرگذار است (گرب، ۱۳۹۴: ۱۰). نظری که دیویس<sup>۳</sup> (1962) درباره نابرابری ارائه داده است، از نظریه محرومیت نسبی برگرفته شده است. به گمان او زمانی که فرد احساس کند دیگران مشابه او دارای فرصت‌های خوب و مطلوبی هستند که وی از آنها محروم است، احساس بی‌عدالتی می‌کند؛ در واقع، محرومیت نسبی یک نابرابری ادراک‌شده میان اعضای گروه و گروه مرجع است (عزتی، ۱۳۹۵: ۲۳). همچنین گر در کتاب چرا انسان‌ها شورش می‌کنند؟ (۱۳۷۸)، بر این باور است که چنانچه برای افراد در راه رسیدن به شرایط تحصیلی مناسب، اهداف معین و حفظ ارزش‌هایی که حق مسلم خود می‌دانند، مانعی ایجاد شود، دچار محرومیت نسبی می‌شوند و نتیجه این احساس آسیب‌رساندن به منبعی است که سبب ایجاد این احساس شده است. به این صورت وضعیت ذهنی و روانی افراد بر مسائل اجتماعی تأثیر می‌گذارند و خشونت‌های سیاسی را به دنبال می‌آورند؛ از جمله پیامدهای محرومیت نسبی می‌توان به گسترش اضطراب، آشفتگی، خشونت اجتماعی، انزوای فردی،

<sup>4</sup> Bernstein

<sup>5</sup> Taylor & Jones

<sup>6</sup> Nahapiet & Goshal

<sup>1</sup> Smelser

<sup>2</sup> Grabb

<sup>3</sup> Davies



افراسیابی نژاد، ۱۳۹۳: ۴۸).

### اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی

یکی از روش‌های معروف برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزشی مدل سروکوال است؛ پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۸ این الگو را شکل دادند (به نقل از افراسیابی نژاد، ۱۳۹۳: ۴۵). این الگو پنج بعد زیر را دارد: ۱- فیزیکی (تجهیزات، تسهیلات و امکانات رفاهی در محیط فیزیکی)، ۲- اطمینان (قابلیت یک سازمان در عمل به تعهدات)، ۳- پاسخگویی (همکاری و کمک یک سازمان صاحب خدمات به مشتری‌های خود)، ۴- تضمین (توانایی و شایستگی کارکنان یک سازمان در ایجاد حس اعتماد در مشتری)، ۵- همدلی (تخصیص زمان متناسب با نیاز و روحیه یک مشتری) (افراسیابی نژاد، ۱۳۹۳: ۴۵).

### پیشینه پژوهش

نتایج پژوهش‌های محمدامینی (۱۳۷۴) نشان‌دهنده این است که دانش‌آموزانی که سرمایه‌های خانوادگی بالاتری دارند، از خدمات آموزشی باکیفیت‌تری بهره‌مندند؛ بدین ترتیب سرمایه‌های خانوادگی به واسطه نظام آموزش رسمی بر ارائه کیفیت خدمات آموزشی نابرابر بر ایجاد و گسترش نابرابری اجتماعی تأثیرگذار است.

نتایج پژوهش‌های قاسمی‌اردهائی و همکاران (۱۳۹۰) که بین دانش‌آموزان دختر متوسطه انجام شده است، نشان داده است زمینه‌های خانوادگی از جمله سرمایه اجتماعی والدین سبب دستیابی نابرابر دانش‌آموزان به فرصت‌های آموزشی خواهد شد.

میرسپهوند (۱۳۹۶) چنین مطرح می‌کند که همبستگی معناداری بین سرمایه اجتماعی - فرهنگی والدین و قبولی دانش‌آموزان در مراکز استعداد درخشان وجود دارد. وی بیان می‌کند که دانش‌آموزان مناطق حاشیه‌ای نسبت به مدارس مناطق مرکزی از سرمایه‌های خانوادگی پایین‌تری بهره‌مندند؛ به این ترتیب، وی در نتایج پژوهش‌های خود اذعان دارد که

آن استفاده می‌کنند (Meek et al., 2019: 237). بوردیو معتقد است سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه، به‌منزله یک منبع باارزش اشاره دارد که با ایجاد هنجارها و اعتماد دوسویه موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود (صدری، ۱۳۹۵: ۲۷). به عقیده او سرمایه اجتماعی مبنای سایر سرمایه‌هاست و با تولید نابرابری، زمینه بروز و تجلی احساس ناامنی را در جامعه فراهم می‌کند (بوردیو، ۱۳۸۴: ۲۸۰). از نظر کلمن (1998) سرمایه اجتماعی یک منبع اجتماعی - ساختاری است که جزئی از دارایی‌های افراد به شمار می‌رود (سالارزاده امیری، ۱۳۸۷: ۶۴)؛ در واقع، سرمایه اجتماعی منبع بالقوه‌ای برای افراد و خانواده در به دست آوردن خواسته‌هایشان است.

### کیفیت خدمات آموزشی

از دیگر عوامل تأثیرگذار بر نابرابری اجتماعی که در این پژوهش بررسی شده است، کیفیت خدمات آموزشی است. از نظر دمی‌نگ و بام<sup>۱</sup> (1990) مفهوم کیفیت، مفهوم وسیعی که همه بخش‌های سازمانی نسبت به آن متعهدند و افزایش کارایی کل مجموعه هدف نهایی آن محسوب می‌شود. به اعتقاد آنها هدف از کیفیت، مطابقت یک کالا با نیازهای مشتری است که کاهش هزینه‌ها و استمرار و بقا را برای سازمان و رضایت و کاهش شکاف را برای مشتریان به‌همراه دارد (به نقل از عباسی، ۱۳۹۳). به گمان سالیس (1993) کیفیت خدمات در آموزش شامل برخورداری محیط آموزشی از ساختمان‌های مناسب، مدرسان برجسته و قوی و همچنین داشتن دقت و نگهداری نسبت به فراگیران محیط آموزشی است (به نقل از عباسی، ۱۳۹۳: ۴۱). از نظر بیکر<sup>۲</sup> (1999) کیفیت آموزشی مجموع برایندهای یک دوره آموزشی است. به اعتقاد وی یک دوره آموزشی زمانی باکیفیت قلمداد می‌شود که سطح خاص و مطلوبی از توانایی را در مناسب‌ترین زمان همراه با برطرف کردن نیازهای مهارتی و هموارکردن مسیر شغلی برای فراگیران ایجاد کند (به نقل از

<sup>1</sup> Deming & Baum

<sup>2</sup> Baker

مدارس مختلف است و این نابرابری در مراحل بعدی زندگی افراد نیز تأثیرگذار است.

فرانسیس و همکاران<sup>۴</sup> (2019) به این نتیجه رسیدند که در زمینه کیفیت خدمات آموزشی عدالت وجود ندارد و دانش‌آموزان براساس پیشینه اقتصادی و اجتماعی‌شان، از بسیاری از امکانات بهره‌مند یا محروم می‌شوند و این امر نقش مدارس و کیفیت خدمات آموزشی بر نابرابری اجتماعی را نشان می‌دهد.

### چارچوب نظری

در حوزه نظریه‌های مربوط به نابرابری‌های اجتماعی، پیر بوردیو آموزش رسمی را ابزار اعمال قدرت طبقه مسلط می‌داند. او به همراه کلمن به نقش سرمایه اجتماعی در موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان و ارتباط آن با نابرابری اجتماعی پرداخته است؛ در واقع، بوردیو ایجاد و استمرار نابرابری‌های اجتماعی را از کارکردهای نظام آموزش رسمی می‌داند. در صورتی که نظام آموزش رسمی باید امکان برابری فرصت‌های آموزشی مناسب را برای آحاد جامعه فراهم کند. افرادی که در ابتدا از خدمات آموزشی مناسب بی‌بهره‌اند، از ادامه تحصیل بازمی‌مانند و در مقابل، بهره‌مندی از خدمات آموزشی باکیفیت، زمینه دستیابی به مدارک تحصیلی بالا، فرصت‌های شغلی و درآمدزایی می‌شود (Reichelt et al., 2019: 9). وی در قالب نظریه‌های بازتولید اجتماعی و فرهنگی، بیان می‌کند که مدارس همراه با سایر نهادهای اجتماعی دیگر سبب استمرار نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی می‌شوند. در نظریه بازتولید اجتماعی، سرمایه اجتماعی، درآمد و موقعیت اجتماعی مقدمه دستیابی به آموزش بهتر می‌شود. به گمان بوردیو سرمایه اجتماعی مبنای سایر سرمایه‌هاست و به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه اشاره دارد که با اعتماد و ارتباط دوسویه زمینه تحقق اهداف شبکه را فراهم می‌کند. دمی‌نگ مفهوم کیفیت خدمات را در زمینه کالاهای اقتصادی و صنعتی بررسی کرده است. به گمان وی زمانی که شکاف بین

سرمایه اجتماعی - فرهنگی والدین موجب بازتولید نابرابری‌های آموزشی و اجتماعی میان دانش‌آموزان می‌شود.

نتایج پژوهش‌های استال و همکاران<sup>۱</sup> (2018) از ۸۱۸ دانش‌آموز مراکز آموزشی آلمان بیان‌کننده این است که بین سرمایه اجتماعی - اقتصادی والدین و برخورداری دانش‌آموزان از امکانات آموزشی رابطه معنی‌داری وجود دارد و این نابرابری در فرصت‌های تحصیلی سبب نابرابری‌های اجتماعی می‌شود.

ویا و همکاران (2018) در تحلیل نابرابری‌های آموزشی به‌منزله یکی از عوامل مهم ایجاد و گسترش نابرابری‌های اجتماعی بیان می‌کنند که در ایالات متحده آمریکا، پیشینه خانوادگی از عوامل مؤثر بر دستیابی به فرصت‌های آموزشی مناسب برای افراد است.

بانزراچ و همکاران<sup>۲</sup> (2019) بیان کرده‌اند که وضعیت اقتصادی و اجتماعی والدین ارتباط مستقیمی با میزان بهره‌مندی فرزندان از کیفیت خدمات آموزشی و نابرابری‌های آموزشی دارد.

بلاندن<sup>۳</sup> (2020) در تجزیه و تحلیل آموزش و نابرابری اینگونه مطرح می‌کند که نابرابری در آموزش و پرورش براساس سوابق خانوادگی بسیار گسترده و پایدار است. او معتقد است شرایط خانواده‌ها بر کسب نمرات فرزندان در مدرسه نیز مؤثر است و سرمایه‌های خانوادگی در موفقیت‌های فرزندان و ایجاد موقعیت‌های بالاتر در تمامی مراحل زندگی تأثیرگذار است و به این ترتیب، شکاف در دسترسی به منابع و امکانات مهم و ایجاد نابرابری اجتماعی در همان سال‌های اولیه زندگی افراد به وجود می‌آید.

احمدی و همکاران (۱۳۹۷) با بررسی دبیرستان‌های متوسطه شهر ارومیه به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات آموزشی برابر، عامل تعیین‌کننده‌ای در بررسی نابرابری‌های اجتماعی است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل شده در این پژوهش بیان‌کننده خدمات آموزشی متفاوت و نابرابر در

<sup>1</sup> Wei et al.

<sup>2</sup> Banzragch et al.

<sup>3</sup> Blanden

<sup>4</sup> Francis et al.

خدمات آموزشی، زمینه نارضایتی و احساس نابرابری بین آنان ایجاد می‌شود. برای بررسی کیفیت خدمات آموزشی از الگوی سروکوال استفاده شده است؛ این الگو را پاراسورامان و همکاران (1985) به نقل از افزاسیابی‌نژاد و همکاران، (۱۳۹۳: ۴۵) در پنج بعد تدوین کردند.

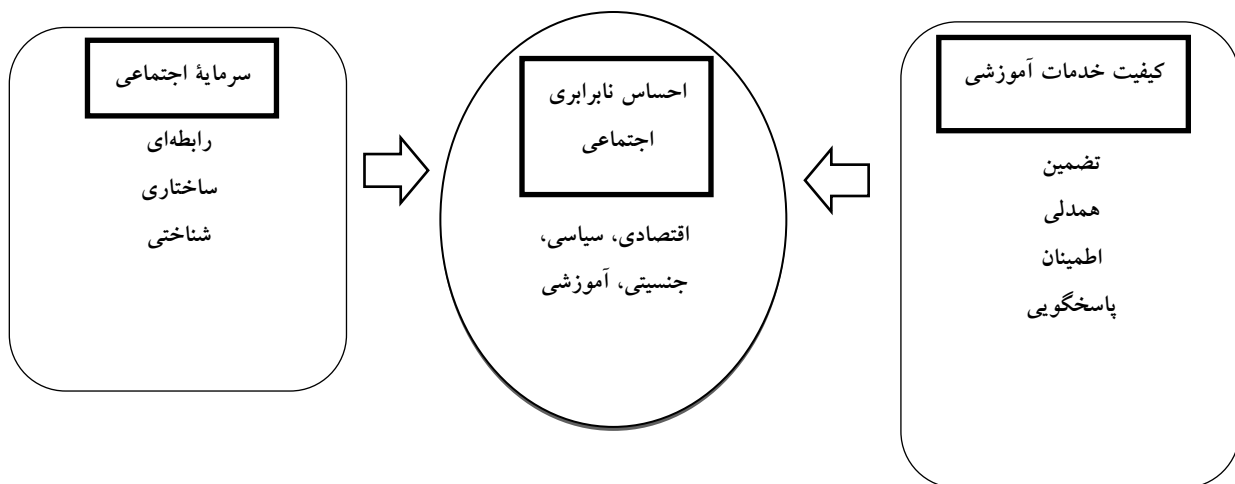
انتظارات مشتری (آنچه احساس می‌کند باید باشد) و ادراکات او (آنچه که دریافت کرده است) به وجود آید، احساس نارضایتی در فرد شکل می‌گیرد. با توجه به اهداف این پژوهش، درباره مفهوم کیفیت خدمات در زمینه آموزشی بحث شده است و مشتریان در این حوزه دانش‌آموزانند که در صورت اختلاف بین انتظارات و ادراکات آنان در کیفیت

جدول ۱- نحوه استخراج متغیرهای پژوهش از چارچوب نظری و پیشینه تجربی پژوهش

**Table1- How to extract research variables from the theoretical from and empirical background of the research**

| متغیرهای استخراج شده   | پیشینه تجربی             | دیدگاه نظری   | متغیرهای استخراج شده                          | پیشینه تجربی                   | دیدگاه نظری |
|--|--------------------------|---------------|---|--------------------------------|-------------|
| تأثیر سرمایه‌های خانوادگی بر نابرابری اجتماعی                | بلاندن (2020)            | دیدگاه بورديو | تأثیر سرمایه‌های خانوادگی بر نابرابری اجتماعی | محمدامینی (۱۳۷۴)               | بورديو      |
| تأثیر سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی بر نابرابری آموزشی | بانزراچ و همکاران (2019) | بورديو- دمینگ | تأثیر سرمایه اجتماعی بر نابرابری آموزشی       | قاسمی‌اردهایی و همکاران (۱۳۹۰) | بورديو      |
| تأثیر کیفیت خدمات آموزشی بر نابرابری اجتماعی                 | احمدی و همکاران (۱۳۹۷)   | دمینگ         | تأثیر سرمایه اجتماعی بر نابرابری اجتماعی      | میرسپهوند (۱۳۹۶)               | بورديو      |
| تأثیر کیفیت خدمات آموزشی بر نابرابری اجتماعی                 | فرانسیس و همکاران (2019) | دمینگ         | تأثیر سرمایه اجتماعی بر نابرابری اجتماعی      | استال و همکاران (2018)         | بورديو      |
|  |                          |               | تأثیر سرمایه اجتماعی بر نابرابری آموزشی       | ویا و همکاران (2018)           | بورديو      |

الگوی تحلیلی پژوهش



شکل ۱- الگوی تحلیلی پژوهش

Fig 1- Analytical model of research

### روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسش‌نامه استفاده شد. جامعه آماری همه دانش‌آموزان دوره متوسطه دوم شهرستان ایزه در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۳۹۸ به تعداد ۶۳۴۵ است. حجم نمونه ۳۶۲ نفرند که براساس فرمول کوکران (این تعداد به دلیل وجود داده‌های نامنظم به ۳۵۵ نفر تقلیل یافت) و به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند (رابطه ۱).

با توجه به تعاریف ذکر شده و استفاده از نظریه‌های بوردیو (بازتولید اجتماعی) و دمینگ (کیفیت خدمات) به‌منزله نظریه‌های ملاک، فرضیه‌های پژوهش حاضر به شرح زیرند:

- به نظر می‌رسد بین سرمایه اجتماعی و احساس نابرابری اجتماعی دانش‌آموزان رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- به نظر می‌رسد بین کیفیت خدمات آموزشی و احساس نابرابری اجتماعی دانش‌آموزان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

$$N=6345 \quad t=1.96=\%95 \quad p, q=. /5 \quad d=\%5 \quad \text{رابطه ۱}$$

$$N = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{(N \cdot d^2) + (t^2 \cdot p \cdot q)} = \frac{6345 \cdot 1.96^2 \cdot (. /5 \cdot . /5)}{6345 \cdot . /05^2 + 1.96^2 \cdot (. /5 \cdot . /5)} = 362.140$$

نتایج به‌دست‌آمده نشان‌دهنده پایایی مناسب پرسش‌نامه بوده است.

در این پژوهش از اعتبار محتوایی برای سنجش اعتبار مقیاس استفاده شده است. برای اطمینان از پایایی ابزار پژوهش، پیش‌آزمون با استفاده از آلفای کرونباخ انجام شد.

### جدول ۲- ضریب پایایی نابرابری اجتماعی

Table 2- Reliability coefficient of social inequality

| ردیف | سازه‌ها          | ابعاد   | تعداد سؤال | ضرایب پایایی هر بعد | ضریب پایایی کل |
|------|------------------|---------|------------|---------------------|----------------|
| ۵    | نابرابری اجتماعی | اقتصادی | ۶۹ تا ۷۶   | .۶۷                 | .۶۸            |
|      |                  | سیاسی   | ۷۷ تا ۷۹   | .۷۵                 |                |
|      |                  | جنسیتی  | ۸۰ تا ۸۶   | .۸۷                 |                |
|      |                  | آموزشی  | ۸۷ تا ۹۳   | .۸۱                 |                |

جدول ۳- ضریب پایایی سرمایه اجتماعی

Table 3- Social capital reliability coefficient

| سازه‌ها        | ابعاد   | خرده‌مقیاس‌ها | تعداد سؤال             | ضرایب پایایی هر بعد | ضریب پایایی کل |
|----------------|---------|---------------|------------------------|---------------------|----------------|
| سرمایه اجتماعی | ساختاری | شبکه‌ها       | ۲۲، ۲۳، ۲۴             | ۷۶                  | .۹۶            |
|                |         | روابط         | ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸         | ۸۶                  |                |
|                |         | همکاری        | ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲         | ۸۷                  |                |
|                | ارتباطی | ارزش‌ها       | ۳۳، ۳۴، ۳۵، ۳۶، ۳۷، ۳۸ | ۸۱                  |                |
|                |         | فهم متقابل    | ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲         | ۸۷                  |                |
|                |         | اعتماد        | ۴۳، ۴۴، ۴۵، ۴۶، ۴۷     | ۸۷                  |                |
|                | شناختی  | تعهد          | ۴۸، ۴۹، ۵۰، ۵۱         | ۸۶                  |                |

جدول ۴- ضریب پایایی کیفیت خدمات آموزشی

Table 4- Reliability coefficient of quality of educational services

| ردیف | سازه‌ها            | ابعاد    | تعداد سؤال | ضرایب پایایی هر بعد | ضریب پایایی کل |
|------|--------------------|----------|------------|---------------------|----------------|
| ۱    | کیفیت خدمات آموزشی | فیزیکی   | ۱ تا ۵     | ۸۲                  | ۹۶             |
|      |                    | اعتماد   | ۶ تا ۱۰    | ۹۲                  |                |
|      |                    | پاسخگویی | ۱۱ تا ۱۴   | ۸۶                  |                |
|      |                    | تضمین    | ۱۵ تا ۱۸   | ۸۸                  |                |
|      |                    | همدلی    | ۱۹ تا ۲۱   | ۸۴                  |                |

## یافته‌های پژوهش

در این پژوهش از کل نمونه آماری، ۵۱/۸ درصد سهم دانش‌آموزان دختر و ۴۸/۲ درصد سهم دانش‌آموزان پسر است. بیشترین میزان فراوانی سنی بین پاسخگویان گروه سنی ۱۸ سال است. دانش‌آموزان پایه دوازدهم با ۱۷۳ نفر بیشترین فراوانی را داشته‌اند. ۴۲/۵ درصد دانش‌آموزان به رشته علوم انسانی مربوط بوده‌اند. مدرسه دخترانه شایستگان با ۳۹ نفر بیشترین سهم را نسبت به دیگر مدارس داشت. میزان پاسخگویی دانش‌آموزان در مدارس دولتی، ۹۶/۹ درصد و مدارس غیردولتی ۳/۱ درصد بوده است.

تعاریف مفهومی و تعاریف عملیاتی متغیرهای پژوهش  
احساس نابرابری اجتماعی

منظور از احساس نابرابری، درک ذهنی، مقایسه، ارزیابی و نتیجه‌گیری از شرایطی است که یک فرد درمی‌یابد در مقایسه با دیگران به منابع ارزشمند به صورت نابرابر دسترسی دارد (تولایی و فلاح‌پیشه، ۱۳۹۰: ۳۷)؛ به عبارت دیگر، به توزیع چولگی منابع ارزشمند در جامعه نابرابری اجتماعی می‌گویند. در این پژوهش نابرابری در ۴ بعد (احساس نابرابری اقتصادی، احساس نابرابری سیاسی، احساس نابرابری جنسیتی و احساس نابرابری آموزشی) بررسی شده است.

- احساس نابرابری اقتصادی: احساس اختلاف افراد از لحاظ میزان برخورداری از منابع و امکانات مادی.

- احساس نابرابری سیاسی: احساس نابرابری افراد در دستیابی به مشاغل و مناصب سیاسی.

- احساس نابرابری جنسیتی: احساس نابرابری که منشأ آن

جنسیت افراد است.

- احساس نابرابری آموزشی: احساس نابرابری افراد در میزان دستیابی به امکانات آموزشی.

احساس نابرابری، متغیر نسبی است که فرد در مقایسه گذشته خویش یا دیگران از جهت کسب ارزش‌های مادی یا معنوی به دست می‌آورد؛ از این رو، احساس نابرابری اجتماعی میزان برخورداری از کسب ارزش‌ها و دسترسی به امکانات اجتماعی در زندگی شهری را شامل می‌شود. از سوی دیگر، با توجه به کیفی بودن میزان این احساس، برای اندازه‌گیری آن از پرسش‌نامه‌ای شامل ۲۵ سؤال در ۴ بعد احساس نابرابری اقتصادی، سیاسی، جنسیتی و آموزشی در طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم = ۵، موافقم = ۴، تا حدی موافقم = ۳، مخالفم = ۲ و کاملاً مخالفم = ۱) استفاده خواهد شد.

### سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی به مجموعه‌ای از منابع موجود یا بالقوه گفته می‌شود که به مالکیت شبکه پایداری از روابط کم و بیش نهادینه‌شده افراد بستگی دارد؛ افرادی که یکدیگر را می‌شناسند و خود را مدیون یکدیگر می‌دانند. سرمایه اجتماعی فرد مجموعه‌ای از متغیرهای میزان اعتماد اجتماعی، میزان عضویت و مشارکت در انجمن‌ها و گروه‌ها، میزان دوستان صمیمی، میزان پیوند اجتماعی و میزان رابطه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی در ۳ بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی بررسی خواهد شد:

- **ساختاری:** بارت (1992) عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی به الگوی کلی ارتباطات میان افراد اشاره دارد؛ یعنی فرد به چه کسانی و چگونه دسترسی دارد و مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر، روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب است (به نقل از سالارزاده امیری و همکاران، ۱۳۸۷).

- **ارتباطی:** ناهاپیت و گوشال (1996) معتقدند عنصر ارتباطی سرمایه اجتماعی بیان‌کننده نوعی روابط شخصی است

که افراد با یکدیگر به دلیل سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های سرمایه اجتماعی عبارت‌اند از: اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و هویت.

- **شناختی:** عنصر شناختی سرمایه اجتماعی به منابعی همچون فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک میان گروه‌ها اشاره دارد؛ از جمله مهم‌ترین جنبه‌های این بعد، زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک هستند (سالارزاده امیری و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۷).

در این پژوهش برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (1998) دارای ۳ بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی استفاده شده است. این مقیاس هفت خرده‌مقیاس شبکه‌ها، اعتماد، همکاری، فهم متقابل، روابط، ارزش‌ها و تعهد را بررسی می‌کند و در ۳۰ گویه تنظیم و براساس مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم = ۵، موافقم = ۴، تا حدی موافقم = ۳، مخالفم = ۲ و کاملاً مخالفم = ۱) ساخته شده است.

### کیفیت خدمات آموزشی

کیفیت خدمات به‌منزله روشی برای حرکت در مسیر ارزش‌های اساسی محیط آموزشی، درک نیازهای افراد ذینفع، مشارکت و همکاری در تصمیم‌گیری‌ها، فرایندسازی و بهبود مستمر در مؤسسه آموزشی تعریف شده است (مهرعلی‌زاده، ۱۳۸۳: ۴۱)؛ از جمله معتبرترین الگوهای جهانی استفاده‌شده برای سنجش کیفیت خدمات، الگوی سروکوال است؛ این الگو از الگوی مفهومی که پاراسومان و همکاران در سال ۱۹۸۵ ارائه کردند، گرفته شده است و پنج بعد فیزیکی و عوامل محسوس، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی و دلسوزی دارد (عباسی، ۱۳۹۳: ۱۶).

- عوامل محسوس شامل وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و همه ابزارهای ارتباطی است و این ابزارها همه ابعاد تصویری را که مشتری برای ارزیابی کیفیت، مانند امکانات رفاهی در محیط فیزیکی سازمان، مدنظر قرار می‌دهد، فراهم

و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون با استفاده از نرم‌افزار spss16 استفاده شده است. همچنین برای سنجش اعتبار الگوی مفهومی و آزمون فرضیه‌ها از روش معادلات ساختاری و تحلیل عاملی و ابزار LISREL استفاده شد.

### همبستگی بین سرمایه اجتماعی و احساس نابرابری اجتماعی

بورديو در قالب نظریه بازتولید اجتماعی در تبیین احساس نابرابری اجتماعی از سرمایه اجتماعی نام برده است؛ به گونه‌ای که ارتباطات بین افراد موجب دستیابی آنان به امکانات مهم در جامعه می‌شود. این بهره‌مندی مسلماً محرومیت افراد دیگر را به همراه دارد. یکی از فرضیات پژوهش حاضر بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان است.

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل پاسخ‌های کسب شده به اینگونه است: همبستگی بین متغیر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (ساختاری، ارتباطی و شناختی) و احساس نابرابری اجتماعی و ابعاد آن (اقتصادی، سیاسی، جنسیتی و آموزشی) با اطمینان ۰/۹۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تأیید شد؛ به صورتی که با افزایش سرمایه اجتماعی، احساس نابرابری اجتماعی میان دانش‌آموزان کاهش پیدا می‌کند. به این ترتیب، تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی دانش‌آموزان بر احساس نابرابری اجتماعی آنان تأیید شد. تأیید این فرضیه براساس نظریه بورديو با پژوهش‌های گذشته همپوشانی دارد؛ به گونه‌ای که در تبیین مسئله احساس نابرابری اجتماعی می‌توان از سرمایه اجتماعی به منزله عامل مهم و تأثیرگذاری سخن گفت.

می‌کنند (فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۰).

- قابلیت اطمینان: توانایی انجام خدمات به صورت مطمئن به صورتی که انتظارات مشتری محقق شود؛ به عبارتی، قابلیت اطمینان، عمل به تعهدات است؛ یعنی اگر سازمانی در زمینه زمان ارائه، شیوه و هزینه خدمات وعده‌هایی می‌دهد، باید آن را عملی کند (فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۰).

- پاسخگویی: منظور از این بعد میل به همکاری و کمک به مشتری است. این بعد بر کیفیت خدمت برای نشان دادن حساسیت و هوشیاری صاحبان خدمات در قبال درخواست‌ها، سؤالات و شکایات مشتری تأکید دارد (فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۱).

- اطمینان خاطر یا تضمین: این بعد دربرگیرنده شایستگی و توانایی کارکنان در ایجاد حس اعتماد و اطمینان به مشتری نسبت به سازمان است و از کیفیت خدمات به ویژه در خدمات دارای ریسک بالاتر اهمیت بیشتری دارد (فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۱).

- همدلی: منظور از این بعد توجه شخصی و تخصیص زمان مناسب برای مشتریان است؛ به این معنا که با هر یک از افراد برخورد ویژه‌ای متناسب با روحیه آنها انجام شود. به صورتی که مشتریان نسبت به این موضوع که برای سازمان مهم‌اند، قانع شوند (فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۲).

برای سنجش وضعیت خدمات آموزشی دانش‌آموزان از پرسش‌نامه سروکوال استفاده شد. این پرسش‌نامه ۵ سطح (فیزیکی، اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی) و ۲۱ سؤال در قالب طیف لیکرت دارد. درجه‌بندی این طیف به این صورت است (خیلی خوب=۵، خوب=۴، متوسط=۳، بد=۲، خیلی بد=۱).

### یافته‌های پژوهش

در این پژوهش با توجه به سطح سنجش متغیرها برای تجزیه



## جدول ۵- نتایج رابطه بین سرمایه اجتماعی و احساس نابرابری اجتماعی (ضریب همبستگی پیرسون)

Table 5- Consequences of the relationship between social capital and the feeling of social inequality (pearson correlation test)

| متغیر          | اقتصادی  | سیاسی     | جنسیتی  | آموزشی      | احساس نابرابری اجتماعی       |
|----------------|----------|-----------|---------|-------------|------------------------------|
| Variable       | Economic | Political | Gender  | Educational | Feeling of Social Inequality |
| ساختاری        | *-۰/۱۹۲  | *-۰/۲۲۸   | *-۰/۱۶۲ | *-۰/۳۲۳     | *-۰/۳۰۲                      |
| ارتباطی        | *-۰/۱۸۸  | *-۰/۱۹۰   | *-۰/۱۶۸ | *-۰/۳۳۳     | *-۰/۲۹۸                      |
| شناختی         | *-۰/۱۸۴  | *-۰/۲۱۱   | *-۰/۲۰۲ | *-۰/۳۰۷     | *-۰/۳۰۹                      |
| سرمایه اجتماعی | *-۰/۱۹۸  | *-۰/۲۲۰   | *-۰/۱۹۲ | *-۰/۳۳۸     | *-۰/۳۲۱                      |

\*معنی‌داری در سطح ۰/۰۵؛ بدون ستاره: معنی‌دار نبودن

## همبستگی بین کیفیت خدمات آموزشی و احساس نابرابری اجتماعی

افزایش احساس نابرابری اجتماعی در هر جامعه پیامدهای زیان‌باری را به همراه دارد. در تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر ایجاد و گسترش احساس نابرابری اجتماعی، بهره‌مندی افراد از کیفیت خدمات مناسب بسیار اهمیت دارد. به عقیده دمی‌نگ کیفیت خدمات به مطابقت یک کالا با نیازهای مشتری، کاهش هزینه‌ها، استمرار یک سازمان و رضایت او اشاره دارد. با توجه به هدف پژوهش حاضر، بحث کیفیت خدمات در زمینه فعالیت‌های آموزشی نسبت به مشتریان نظام آموزش و پرورش بررسی شده است. از نظر بیکر خدمات آموزشی با کیفیت باید به گونه‌ای باشد که ایجاد مهارت‌ها و توانایی‌های مدنظر برای فراگیران و هموارکردن مسیر شغلی برای آنان را به همراه داشته باشد. اگر کیفیت خدمات آموزشی در مناطق مختلف به صورت نابرابر توزیع شود، این فرایند موجب افزایش شکاف بین انتظارات دانش‌آموزان و ادارات آنان خواهد شد. تداوم این شکاف‌ها و دست‌نیافتن افراد به خدمات آموزشی مناسب در مقایسه با دسترسی افراد یا گروه بهره‌مند، سبب نارضایتی آنان می‌شود و احساس نابرابری اجتماعی را در

دانش‌آموزان ایجاد می‌کند. در پژوهش حاضر برای سنجش همبستگی متغیر کیفیت خدمات آموزشی و ابعاد پنج‌گانه آن (فیزیکی، اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی) با احساس نابرابری اجتماعی و ابعاد چهارگانه آن (اقتصادی، سیاسی، جنسیتی و آموزشی) از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج همبستگی این دو متغیر به شرح زیر است: همبستگی بین متغیر کیفیت خدمات آموزشی و همه ابعاد آن با بعد اقتصادی احساس نابرابری اجتماعی با اطمینان ۰/۹۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تأیید شد. شدت همبستگی کیفیت خدمات آموزشی کل با همه ابعاد آن در حد ضعیف و جهت رابطه نیز معکوس است؛ به گونه‌ای که با کاهش سطح کیفیت خدمات آموزشی احساس نابرابری اجتماعی افزایش می‌یابد و برعکس. نتایج کسب‌شده از تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، مطابق با نظریه‌های ارائه شده و پژوهش‌های ذکر شده است؛ به این معنا که کیفیت خدمات آموزشی نقش تأثیرگذاری بر ایجاد احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان دارد.

جدول ۶- نتایج رابطه بین کیفیت خدمات آموزشی و احساس نابرابری اجتماعی (آزمون همبستگی پیرسون)

**Table 6- Results of the relationship between the quality of educational services and the feeling of social inequality (pearson correlation test)**

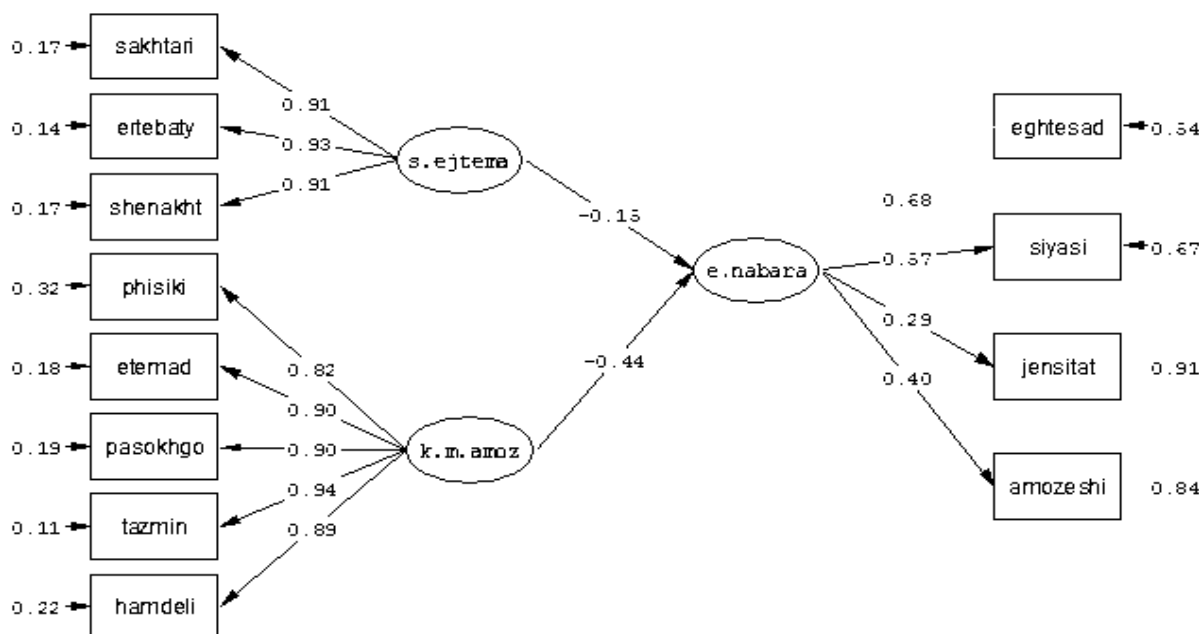
| متغیر              | اقتصادی  | سیاسی     | جنسیتی  | آموزشی      | احساس نابرابری اجتماعی       |
|--------------------|----------|-----------|---------|-------------|------------------------------|
| Variable           | Economic | Political | Gender  | Educational | Feeling of social inequality |
| فیزیکی             | *-۰/۲۷۰  | *-۰/۱۷۹   | *-۰/۱۱۹ | *-۰/۵۸۸     | *-۰/۳۸۲                      |
| اعتماد             | *-۰/۲۸۳  | *-۰/۲۰۶   | *۰/۱۰۶  | *-۰/۵۰۵     | *-۰/۳۶۳                      |
| پاسخگویی           | *-۰/۲۷۱  | *-۰/۱۸۵   | *-۰/۱۱۹ | *-۰/۵۱۸     | *-۰/۳۶۳                      |
| تضمین              | *-۰/۲۹۲  | *-۰/۲۳۷   | *-۰/۱۴۵ | *-۰/۵۵۴     | ۰/۴۰۶                        |
| همدلی              | *-۰/۲۸۰  | *-۰/۲۱۴   | *-۰/۱۳۷ | *-۰/۶۰۹     | *-۰/۴۰۹                      |
| کیفیت خدمات آموزشی | *-۰/۳۰۶  | *-۰/۲۲۰   | *-۰/۱۳۵ | *-۰/۶۰۲     | *-۰/۴۲۷                      |

\*معنی‌داری در سطح ۰/۰۵؛ بدون ستاره: معنی‌دار نبودن

عاملی و ابزار LISREL استفاده شده است.

### مدل معادلات ساختاری

برای سنجش اعتبار الگوی مفهومی مستخرج از مبانی نظری و آزمون فرضیه‌ها از روش معادلات ساختاری و تحلیل

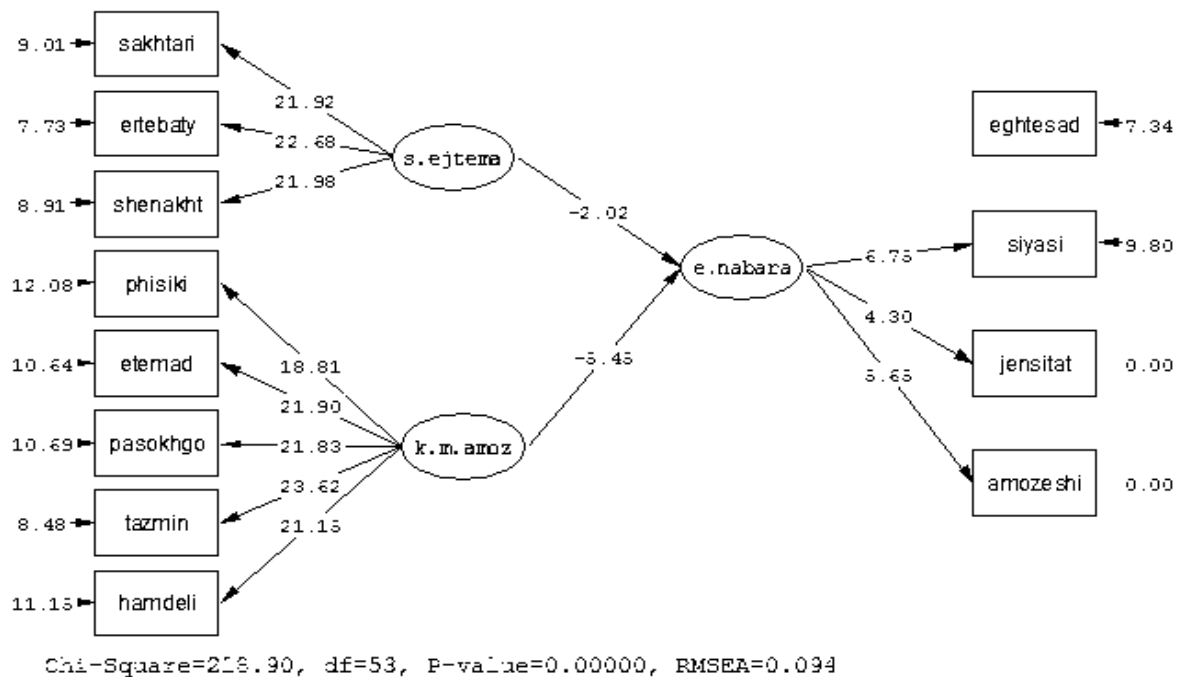


Chi-Square=218.90, df=53, P-value=0.00000, RMSEA=0.094

شکل ۲- بارهای عاملی الگوی مفهومی پژوهش

**Fig 2-Factor analysis of the conceptual model of research**





شکل ۳- ضرایب معنی‌داری الگوی مفهومی پژوهش

Fig 3- Significance coefficients of the research conceptual model

مقادیر شاخص‌های پردازش الگو در جدول ۲۰ نشان داده شده است:

جدول ۷- شاخص‌های پردازش الگو

Table 7- Model processing indicators

| IFI   | NFI   | CFI   | RMSEA | شاخص             |
|-------|-------|-------|-------|------------------|
| ۰/۹۵  | ۰/۹۴  | ۰/۹۵  | ۰/۰۹۴ | مقدار محاسبه شده |
| >۰/۹۰ | >۰/۹۰ | >۰/۹۰ | <۰/۱  | سطح پذیرفتنی     |
| مناسب | مناسب | مناسب | مناسب | نتیجه            |

نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان کاهش می‌یابد و برعکس. از طرفی کیفیت خدمات آموزشی بر احساس نابرابری اثر منفی و معناداری دارد ( $B=0/44$ ,  $T=5/45$ ); به این معنی که با افزایش کیفیت خدمات آموزشی احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان کاهش می‌یابد و برعکس.

به‌طور کلی نتایج به‌دست‌آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها به روش آزمون همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری و تحلیل عاملی، بیان‌کننده تأیید دو فرضیه تأثیر سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی بر احساس نابرابری اجتماعی است؛

همان‌طور که در این جدول مشاهده می‌شود، مقدار AMSEA به‌دست‌آمده از تخمین الگو کوچک‌تر از ۰/۰۹۴ است و مقادیر IFI، NFI، CFI به‌دست‌آمده از تخمین الگو بیشتر از ۰/۹ هستند. به‌طور کلی، با توجه به اعداد به‌دست‌آمده از تخمین الگو می‌توان نتیجه گرفت که الگوی مفهومی پژوهش از لحاظ شاخص تناسب خوب است. همچنین نتایج الگوسازی ساختاری نشان داد سرمایه اجتماعی بر احساس نابرابری اثر منفی و معناداری دارد ( $B=2/02$ ,  $T=0/15$ ); به این معنی که با افزایش سرمایه اجتماعی احساس

اعضای یک گروه از آن استفاده می‌کنند؛ آنان با تقسیم سرمایه اجتماعی در سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی آن را در بررسی ساختار جامعه به کار بردند (Meek et al., 2019: 236). بورديو معتقد است سرمایه اجتماعی مبنای سایر سرمایه‌هاست و یکی از عوامل شکل‌گیری و استمرار نابرابری اجتماعی سرمایه اجتماعی است (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۳). به‌طور کلی، سرمایه اجتماعی به آن دسته از مزایایی گفته می‌شود که فرد با عضو شدن در گروه‌ها و ارتباط با افراد به دست می‌آورد. در این زمینه افراد به‌واسطه رابطه دوستانه، خویشاوندی و سازمانی که دارند، می‌توانند به اهداف و خواسته‌های خود خارج از اصول و ساختارهای جامعه دست یابند. این رابطه را می‌توان در بسیاری از ارگان‌ها و اداره‌ها مشاهده کرد. برای مثال در فرایند سیستم آموزشی جابه‌جایی دانش‌آموزان از یک مدرسه به مدرسه دیگر بسیار سخت است و در مواردی امکان‌پذیر نیست؛ اما اگر دانش‌آموزی با کادر مدرسه مد نظر خود رابطه دوستانه یا خویشاوندی (سرمایه اجتماعی) داشته باشد، انجام این کار برای وی امکان‌پذیر می‌شود. در مقابل دانش‌آموزی که از پیوندهای گروهی و به عبارتی سرمایه اجتماعی بی‌بهره باشد، در صورت نرسیدن به هر یک از اهداف خود با بیان جملاتی همچون (باید آشنا داشته باشیم)، (قانون فقط برای ما نوشته شده) و... احساس محرومیت می‌کند. بدین ترتیب سرمایه اجتماعی بر احساس نابرابری اجتماعی تأثیرگذار است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های کسب‌شده در این پژوهش با نظریه بورديو و پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه مطابقت دارد؛ به این صورت که در رابطه بین متغیر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با احساس نابرابری اجتماعی و ابعاد آن، همبستگی به‌دست‌آمده با اطمینان ۰/۹۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تأیید شد و شدت رابطه ضعیف و جهت آن معکوس است؛ به این معنا که با افزایش سرمایه اجتماعی، احساس نابرابری اجتماعی میان دانش‌آموزان کاهش می‌یابد.

کیفیت خدمات آموزشی متغیر دیگری است که در

به عبارتی، در تبیین احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان، متغیر سرمایه اجتماعی براساس نظریه بازتولید بورديو و متغیر کیفیت خدمات آموزشی براساس نظریه کیفیت خدمات دمی‌نگ نقش تأثیرگذاری دارند.

### نتیجه

پژوهش حاضر با هدف بررسی مسئله احساس نابرابری اجتماعی انجام شده است. مبحث نابرابری در سطح جوامع و پیامدهای آن از دیرباز مطرح بوده است. امروزه با افزایش جمعیت کره زمین، محدود بودن منابع و اختلاف بین افراد در دسترسی به منابع ارزشمند، بحث درباره نابرابری‌های اجتماعی بیش از پیش گسترش یافته است. زمانی که افراد یک جامعه نسبت به توزیع عادلانه منابع ارزشمند دچار تردید شوند، احساس نابرابری اجتماعی در آنها شکل می‌گیرد. با توجه به اینکه گسترش احساس نابرابری اجتماعی در جامعه به‌ویژه بین جوانان و نوجوانان پیامدهای مخربی به‌دنبال خواهد داشت، بررسی میزان احساس نابرابری و عوامل شکل‌گیری آن در سطح جامعه بسیار حائز اهمیت است؛ بنابراین، در این پژوهش با توجه به نظریه‌های موجود درباره نابرابری‌های اجتماعی و پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه، نقش دو متغیر سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی در تحلیل احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان دختر و پسر مقطع متوسطه شهرستان ایذه بررسی شده است.

درباره تعریف سرمایه اجتماعی و نقش آن در نابرابری‌های اجتماعی از سوی دانشمندان علوم اجتماعی نظریه‌های متعددی ارائه شده و در این زمینه مطالعات گسترده‌ای در جوامع مختلف انجام شده است. هرچند تعاریف متعددی درباره سرمایه اجتماعی وجود دارد، به‌طور کلی، سرمایه اجتماعی با مفهوم روابط اجتماعی مرتبط است. هرگاه روابط بین افراد و گروه‌ها سود و مزایایی را به‌دنبال داشته باشد، از سرمایه اجتماعی سخن می‌گوییم. ناهپیت و گوشال (1988) سرمایه اجتماعی را زبان مشترکی می‌دانند که

## منابع

- شکل‌گیری نابرابری اجتماعی بررسی شده است. همان گونه که بحث کیفیت کالا و خدمات در بسیاری از زمینه‌ها مطرح است. ارتقای سطح کیفیت خدمات آموزشی برای دانش‌آموزان به منزله مشتریان اصلی نظام آموزش و پرورش بسیار مهم است. در این زمینه، سازمان‌های جهانی همچون یونسکو یکی از اهداف خود را گسترش آموزش و پرورش فراگیر و ارائه خدمات آموزشی با کیفیت بالا اعلام کرده‌اند. در سطح ملی نیز در اصل سی‌ام قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، دولت وظیفه فراهم‌سازی آموزش و پرورش یکسان، باکیفیت و رایگان را تا پایان دوره متوسطه برای آحاد افراد جامعه دارد؛ اما آیا به‌راستی همه افراد جامعه ما از خدمات آموزشی باکیفیت و یکسانی بهره‌مندند؟ با توجه به اینکه دسترسی به خدمات آموزشی مناسب در مدارس سبب رشد و شکوفایی استعدادهای دانش‌آموزان می‌شود و این روند موفقیت و کسب مراتب بالاتر را در آینده برای آنان به‌همراه دارد، در بسیاری از موارد افراد از کیفیت خدمات آموزشی مناسبی برخوردار نیستند و این نشان‌دهنده توزیع نابرابر امکانات آموزشی در مناطق مختلف کشور است. توزیع نابرابر امکانات آموزشی و تأکید بر بعد کمی به جای توجه بر کیفیت خدمات آموزشی سبب ایجاد شکاف بین انتظارات دانش‌آموزان و ادراکات آنان می‌شود و ادامه این روند ایجاد گسترش احساس نابرابری اجتماعی را برای آنان به‌همراه دارد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش بیان‌کننده آن است که همبستگی بین متغیر کیفیت خدمات آموزشی و ابعاد آن و احساس نابرابری اجتماعی با اطمینان ۰/۹۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تأیید قرار شد؛ به صورتی که با افزایش کیفیت خدمات آموزشی، احساس نابرابری اجتماعی میان دانش‌آموزان کاهش پیدا می‌کند. به طور کلی، نتایج کسب‌شده در این پژوهش تأییدکننده نظریه‌ها و پژوهش‌های ذکرشده است، با این عنوان که دو متغیر سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات آموزشی، دو عامل بسیار مهم در شکل‌گیری و گسترش احساس نابرابری اجتماعی بین دانش‌آموزان است.
- آقاملائی، ت.؛ زارع، ش. و عابدینی، ص. (۱۳۸۵). «شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان»، *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی*، ۳(۲)، ۷۸-۸۵.
- احمدی، س.؛ حسنی، م. و موسوی، م. (۱۳۹۷). «تفکیک نهادی و نابرابری در آموزش و پرورش ایران؛ مورد مطالعه: دبیرستان‌های متوسطه نظری شهر ارومیه»، *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۹(۲)، ۱۹۰-۱۶۹.
- افراسیابی نژاد، الف. (۱۳۹۳). *مقایسه کیفیت خدمات آموزشی مدارس راهنمایی دولتی و غیرانتفاعی شهرستان آباده از منظر اولیا و دانش‌آموزان*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی، دانشکده علوم انسانی.
- امام‌جمعه‌زاده، ج. و ابراهیمی، ع. (۱۳۹۵). «تحلیل جامعه‌شناسانه انقلاب اسلامی؛ با تأکید بر نظریه محرومیت نسبی تد رابرت گر و اندیشه‌های امام خمینی (ره)»، *فصلنامه علمی - پژوهشی دانش سیاسی*، ۱۲(۱)، ۶۰-۲۷.
- بوردیو، پ. (۱۳۸۴). *شکل‌های سرمایه، سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه*. ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: شیرازه.
- تولایی، ن. و فلاح‌پیشه، الف. (۱۳۹۰). «مطالعه اثر احساس نابرابری بر همکاری»، *فصلنامه مسائل اجتماعی ایران*، ۲(۲)، ۶۱-۳۳.
- چلبی، م. (۱۳۸۹). «تحلیل نظری منشأ و ارتباط هنجارهای اجتماعی و نابرابری»، *مجله تحلیل اجتماعی*، دانشگاه شهید بهشتی، ۹، ۲۶-۱.
- حسنوند، ر. (۱۳۹۵). *بررسی رابطه بین احساس نابرابری و بی‌تفاوتی اجتماعی در بین شهروندان ۱۸ سال به بالای تهران*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده علوم اجتماعی.

خداکریمیان، ص. (۱۳۹۶). سرمایه اجتماعی درون‌گروهی و نابرابری‌های اجتماعی؛ مطالعه موردی: شهر سنندج. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه رازی، دانشکده علوم اجتماعی.

ذوالقدر، م. (۱۳۹۵). بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی فسا براساس مدل سروکوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

رفیعی، م. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر سرمایه‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بر موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان مقطع پیش‌دانشگاهی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

سالارزاده‌امیری، ن. و حسینی، ح. (۱۳۸۷). «رابطه بین برخورداری از انواع سرمایه و نوع نگرش به عدالت اجتماعی»، فصلنامه علوم اجتماعی، ۱۶(۴۴)، ۸۸-۴۹.

صدری، الف. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر مکانیسم سرمایه‌های فرهنگی - اقتصادی زوجین بر میزان استحکام خانواده. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید باهنر کرمان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

طهماسبی، ف.؛ میرزایی، خ. و کامران، ف. (۱۳۹۱). «عوامل اجتماعی مؤثر بر احساس نابرابری‌های اجتماعی و پیامدهای آنها در شهر تهران»، نشریه پژوهش اجتماعی، ۵(۱۴)، ۷۵-۱۰۰.

عباس‌زاده، م.؛ علیزاده اقدم، م. و اسلامی، ر. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و آنومی اجتماعی»، نشریه تحقیقات و مطالعات اجتماعی، ۱(۱)، ۱۷۱-۱۴۶.

عباسی، ن. (۱۳۹۳). ارزیابی و مقایسه خدمات آموزشی ارائه‌شده در مدارس دولتی و غیردولتی از دیدگاه

دانش‌آموزان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

عزتی، ج. (۱۳۹۵). بررسی احساس محرومیت نسبی جوانان تهرانی و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم اجتماعی.

علاقه‌بند، ع. (۱۳۹۷). جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، تهران: روان.

قاسمی‌اردهائی، ع.؛ حیدرآبادی، الف. و رستمی، ن. (۱۳۹۰). «زمینه‌های خانوداگی نابرابری فرصت‌های آموزشی؛ مطالعه موردی: دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه شهر اهر»، نشریه جامعه‌شناسی مطالعات، ۱(۱)، ۱۴۷-۱۲۵.

قلانودی، ح.؛ بهشتی‌راد، ر. و قلعه‌ای، ع. (۱۳۹۱). «بررسی وضعیت کیفیت آموزشی دانشگاه ارومیه براساس مدل سروکال»، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، ۸۱، ۶۶-۴۲.

گرب، الف. (۱۳۹۴). نابرابری اجتماعی، دیدگاه‌های نظریه‌پردازان کلاسیک و معاصر. ترجمه محمد سیاهپوش و احمدرضا غروری‌زاد، تهران: معاصر.

محمدامینی، ع. (۱۳۷۴). بررسی روند نابرابری‌های اجتماعی در آموزش و پرورش ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اجتماعی.

ملک، ح. (۱۳۸۶). جامعه‌شناسی قشرها و نابرابری‌های اجتماعی. تهران: دانشگاه پیام‌نور.

مهرعلی‌زاده، ی. (۱۳۸۳). جهانی‌شدن و چالش‌های رویارویی نظام‌های آموزشی و کارآموزی و مهارت‌سازی کشور ایران. اهواز: رسش.

میرسپهوند، ف. (۱۳۹۶). بررسی وضعیت نابرابری اجتماعی در میان دانش‌آموزان راه‌یافته به مرکز استعداد‌های درخشان شهر خرم‌آباد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه کاشان.

خداکریمیان، ص. (۱۳۹۶). سرمایه اجتماعی درون‌گروهی و نابرابری‌های اجتماعی؛ مطالعه موردی: شهر سنندج. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه رازی، دانشکده علوم اجتماعی.

ذوالقدر، م. (۱۳۹۵). بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی فسا براساس مدل سروکوال. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

رفیعی، م. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر سرمایه‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بر موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان مقطع پیش‌دانشگاهی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

سالارزاده‌امیری، ن. و حسینی، ح. (۱۳۸۷). «رابطه بین برخورداری از انواع سرمایه و نوع نگرش به عدالت اجتماعی»، فصلنامه علوم اجتماعی، ۱۶(۴۴)، ۸۸-۴۹.

صدری، الف. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر مکانیسم سرمایه‌های فرهنگی - اقتصادی زوجین بر میزان استحکام خانواده. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید باهنر کرمان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

طهماسبی، ف.؛ میرزایی، خ. و کامران، ف. (۱۳۹۱). «عوامل اجتماعی مؤثر بر احساس نابرابری‌های اجتماعی و پیامدهای آنها در شهر تهران»، نشریه پژوهش اجتماعی، ۵(۱۴)، ۷۵-۱۰۰.

عباس‌زاده، م.؛ علیزاده اقدم، م. و اسلامی، ر. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و آنومی اجتماعی»، نشریه تحقیقات و مطالعات اجتماعی، ۱(۱)، ۱۷۱-۱۴۶.

عباسی، ن. (۱۳۹۳). ارزیابی و مقایسه خدمات آموزشی ارائه‌شده در مدارس دولتی و غیردولتی از دیدگاه

- Newcastle University, United Kingdom. 24 (1), 1-26.
- Stahl, J., Schober, P., & Spiess, K. (2018). Parental socio-economic status and childcare quality: early inequalities in educational opportunity. *Early Childhood Research Quarterly*, 44 (3), 304-317.
- Wei, Y.D., Xiao, W., Simon, C.A., Liu, B., & Ni, Y. (2018). Neighborhood, race and educational inequality. *Education and Inequality*, 73, 1-13.
- www.worldometer.info
- نوغانی، م. (۱۳۸۹). «آموزش و پرورش و بازتولید فرهنگی»، *مجله آموزش علوم اجتماعی*، ۳، ۲۱-۱۲.
- Banzragch, O., Mizunoya, S., & Bayarjargal, M. (2019). Educationine quality in mongolia: measurement and causes. *International Journal of Educational Development*, 68 (1), 68-79.
- Barglowski, K., (2018). Migrants' class and parenting: the role of cultural capital in migrants' inequalities in education. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 45(11), 1970-1987.
- Blanden, J. (2020). *Education and inequality the economics of education*. Economics Department, University of Surrey and Centre for Economic Performance, London School of Economics, London, United Kingdom.
- Childs, S., Finnie, R.E., & Richard, M. (2016). Assessing the importance of cultural capital on post-secondary education attendance in canada. *Journal of Further and Higher Education*, 42, 57-91.
- Francis, B., Hodgen, J., Craig, N., Taylor, B., Archer, L., Mazenod, A., Tereshchenko, A., & Connolly, P. (2019). Teacher 'quality' and attainment grouping: the role of within-school teacher deployment in social and educational inequality. *Teaching and Teacher Education*, 77 (1), 183-192.
- Girton, A. (2019). *A cross-cultural examination of social reproduction in educational systems*. Bucknell University Bucknell Digital Commons, Honors Theses.
- Johnstonbaugh, M. (2018). Conquering with capital: social, cultural and economic capital's role in combating socioeconomic disadvantage and contributing to educational attainment. *Journal of Youth Studies*, 21 (5), 590-606.
- Ling lin, M. (2020). Educational upward mobility. practices of social changes-research on social mobility and educational inequality. *International Journal of Social Science Studies*, 8 (3), 25-51.
- Meek, S., Ryan, M., Lambert, C., & Ogilvie, M. (2019). A multidimensional scale for measuring online brand community social capital (OBCSC). *Journal of Business Research*, 100 (11), 234-244.
- Reichelt, M., Collischon, M., & Eberl, A. (2019). School tracking and its role in social reproduction: reinforcing educational inheritance and the direct effects of social origin. *The British Journal of Sociology*, 70(4), 1323-1348.
- Shi, J., & Sercombe, P. (2020). Poverty and inequality in rural education: Evidence from China,