



ORIGINAL RESEARCH PAPER

Identifying and explaining ways to improve the quality of educational services in special secondary schools; A mixed research

Mahdi Valiee ¹, Javad Pourkarimi ^{* 2}

¹ PhD candidate in Educational Management, Department of Educational Administration and Planning, Faculty of Education and Psychology, University of Tehran, Tehran, Iran.

² Associate Prof, Department of Educational Administration and Planning, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran, Tehran, Iran.

ABSTRACT

Keywords

Quality assessment
Educational services of schools
Analysis of perceptions and expectations
Strategies to close the gap
SERVQUAL model

¹ .Corresponding author
✉ jpkarimi@ut.ac.ir

Received: 2023/01/15
Reviewed: 2024/10/30
Accepted: 2025/03/18
Published online: 2025/09/17



Background and Objectives: In order to survive and survive, the organization of the present age should pay attention to its products and services so that they can achieve excellence, success and progress. rapid growth of knowledge, the role of educational systems as a tool to facilitate access to new knowledge and skills, has highlighted the necessity of paying attention to improving the quality of these systems. the purpose of this study was to identify and explain the ways to improve the quality of high school education services. **Methods:** This research is a mixed approach of explanatory design, quantitative phase in descriptive (survey) and qualitative phase based on grounded theory. in quantitative phase, the statistical population of kamyaran county high school boys and girls in kamyaran county in the academic year 1400 - 1400 was 1597 people. the sample size was 310 individuals and the sample were stratified random sampling method and in the qualitative phase with purposive sampling and after 13 deep interviews, theoretical saturation was obtained. **Findings:** The quality of educational services is high in students' perceptions and expectations. evaluation of perceptions and expectations of educational services quality and its five dimensions and schools in terms of school type (governmental sample, Shahed and non - governmental) and school level (secondary and secondary) is significant. in the qualitative analysis, 198 key strategies were identified and then 74 initial codes, 28 concepts and finally 5 categories were presented in the form of 5 categories in order to improve the quality of school educational services. **Conclusion:** According to the increasing expectations of the environment to improve the quality of education, training centers should be evaluated with the scientific method of this quality and its position is identified from the perspective of the main customers and the solutions to strengthen the resulting gap should be used.

<https://pma.cfu.ac.ir>

DOI: [10.48310/pma.2025.13071.3824](https://doi.org/10.48310/pma.2025.13071.3824)

Citation (APA) Valiee, M. and Pourkarimi, J. (2025). Identifying and explaining ways to improve the quality of educational services in special secondary schools; A mixed research. *Educational and Scholastic studies*, 14 (4), 29 -54 .

 <https://doi.org/10.48310/pma.2025.13071.3824>



شناسایی و تبیین راهکارهای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مدارس خاص متوسطه؛ یک پژوهش آمیخته

مقاله پژوهشی / مروری

مهدی ولی‌بی^۱، جواد پورکریمی^{۲*}^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ایران.^۲ دانشیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ایران.

چکیده

پیشینه و اهداف سازمان‌های عصر حاضر، برای بقا و ادامه حیات باید به کیفیت محصولات و خدمات خود توجه کنند تا بتوانند به تعالی، موفقیت و پیشرفت نائل شوند. رشد سریع دانش، نقش نظام‌های آموزشی به عنوان ابزاری که دسترسی به دانش و مهارت‌های نوین را تسهیل می‌کنند، ضرورت توجه به بهبود کیفیت در این نظام‌ها را برجسته‌تر کرده است. پژوهش کاربردی حاضر با هدف شناسایی و تبیین راهکارهای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مدارس خاص متوسطه انجام شده است. **روش‌ها:** پژوهش با رویکرد آمیخته از نوع طرح تبیینی، مرحله کمی به شیوه توصیفی (پیمایشی) و مرحله کیفی بر مبنای طرح ساختگرا نظریه‌داده‌بنیاد، در مرحله کمی جامعه آماری دانش‌آموزان مدارس خاص متوسطه پسرانه و دخترانه شهرستان کامیاران در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ به تعداد ۱۵۹۷ نفر بوده است. تعداد نمونه با جدول مورگان ۳۱۰ نفر تعیین و نمونه‌گیری بصورت تصادفی طبقه‌ای نسبتی انجام گرفت و در مرحله کیفی با نمونه‌گیری هدفمند و بعد از ۱۳ مصاحبه عمیق، اشباع‌نظری حاصل شد. **یافته‌ها:** کیفیت خدمات آموزشی بنا به ادراکات و انتظارات دانش‌آموزان در حد بالا و مناسب است. ارزیابی ادراکات و انتظارات کیفیت خدمات آموزشی و ابعاد پنجگانه آن و مدارس از لحاظ نوع مدرسه (نمونه دولتی، شاهد و غیردولتی) و مقطع تحصیلی (متوسطه اول و دوم) تفاوت معنادار وجود دارد. در تحلیل کیفی شناسایی و تبیین راهکارهای رفع شکاف، ۱۹۸ راهکار کلیدی و در ادامه از آنها ۷۴ کد اولیه، ۲۸ مفهوم و در نهایت در قالب ۵ مقوله در جهت کد متمرکز ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مدرسه ارائه شده است. **نتیجه‌گیری:** مراکز آموزشی با توجه به افزایش انتظارات محیط برای ارتقای کیفیت آموزش، ابتدا باید با روش علمی این کیفیت ارزیابی شود و جایگاه آن از دید مشتریان اصلی شناسایی شود و راهکارها برای تقویت شکاف حاصل بکار گرفته شود.

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید.

واژه‌های کلیدی

ارزیابی کیفیت
خدمات آموزشی مدارس
تحلیل ادراکات و انتظارات
راهکارهای رفع شکاف
مدل سروکوال

۱. نویسنده مسئول

jpkarimi@ut.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۲۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۸/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۲۸

انتشار آنلاین: ۱۴۰۴/۰۶/۲۶

شماره صفحات: ۵۴-۲۹

DOI: [10.48310/pma.2025.13071.3824](https://doi.org/10.48310/pma.2025.13071.3824)

شاپا الکترونیکی: ۲۶۴۵-۸۰۹۸

COPYRIGHTS



©2026 The author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, as long as the original authors and source are cited. No permission is required from the authors or the publishers.

مقدمه

تعلیم و تربیت، سرمایه نسل امروز و آینده ما است؛ سرمایه‌ای که نمی‌توان قیمتی بر آن نهاد. از طریق آن می‌توان کیفیت و سلامت زندگی را بهبود بخشید و به جامعه‌ای منصفانه‌تر، پیشرفته‌تر و ملتی سالم‌تر دست یافت (UNESCO, 1998). تعلیم و تربیت ساخت‌وکار رشد و توانمندی افراد بوده و دانش موردنیاز پویایی در جامعه امروز را فراهم می‌کند و با توسعه مهارت‌های اجتماعی، حل‌مساله، تصمیم‌گیری و ... آمادگی افراد در جامعه برای ورود به دنیای واقعی را برعهده دارد (Rowan, 2014).

در جوامع امروز جریان تربیت کودکان در خانواده آغاز می‌شود ولی به‌زودی سازمانی اختصاصی، یعنی مدرسه مسئولیت ایفای این وظیفه را رسماً بر عهده می‌گیرد و ادامه امر تربیت، عمدتاً در شرایط و وضعیت‌های سازمان‌یافته، طبق برنامه‌های مشخص و به منظور تحقق هدف‌های معینی صورت می‌پذیرد (Alaghband, 2019). مدرسه سازمان و نهاد بسیار مهمی است که اجتماع آن را بوجود می‌آورد تا تربیت رسمی کودکان و نوجوانانش را به عهده گیرد و مهارت‌ها و معارف لازم را در سطوح مختلف به ایشان بدهد (Helm seresht et al., 2016). آموزش و پرورش رکن اصلی در توسعه پایدار هر کشور است و مدرسه را می‌توان به عنوان خط مقدم جبهه تعلیم و تربیت در نظر گرفت که جایگاه و ارزشی خاص در فرایند نظام آموزش و پرورش هر کشوری داراست (Jahanyan, 2017).

سازمان‌های عصر حاضر، برای بقا و ادامه حیات به کیفیت محصولات و خدمات خود توجه می‌کنند تا بتوانند به تعالی، موفقیت و پیشرفت نائل شوند. رشد سریع و بی‌سابقه دانش و ظهور سازمان‌های دانش‌بنیان، نقش نظام‌های آموزشی را به عنوان ابزاری که دسترسی به دانش و مهارت‌های نوین را تسهیل می‌کنند، ضرورت توجه به بهبود کیفیت در این نظام‌ها را برجسته‌تر کرده است. براین اساس، مدل‌ها، روش‌ها و مفاهیم دانش مدیریت کیفیت، بسیار مفید است. زیرا با درک و کاربست درست این ابزارها می‌توان به کیفیت برتر در نظام‌های آموزشی رسید (Tsinidouet, 2010).

یکی از مهمترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه، مدارس هستند که از نقشی بی‌بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار هستند. بنابراین، توجه به ارتقا مستمر کیفیت خدمات آموزشی، امری ضروری به نظر می‌رسد (Noorossana et al., 2008). توجه به کیفیت در آموزش و مدارس یکی از موارد اساسی و حیاتی محسوب می‌شود که تاثیری ویژه بر سرنوشت کشور دارد. بنابراین ارزشیابی کیفیت آموزشی بحث جدی بسیاری از کشورها است (Massy, 2006). کیفیت را می‌توان به مثابه ترکیبی از کارایی، بهره‌وری، اثربخشی، پاسخگویی، توان نوآوری و شرایط آموزشی بیان کرد. کیفیت مدرسه و آموزش موردتوجه والدین، معلمان، رسانه‌های گروهی، دولت و جامعه است. یکی از عواملی که به این پیشرفت‌ها کمک کرده، فشار زیاد بر نظام آموزشی از سوی جامعه است که در مقابل بازده خود پاسخگو باشد. عدم استفاده از روش‌های علمی در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات آموزشی، بهره‌گیری نامناسب از سرمایه‌های فکری جامعه و سیاست‌گذاری ضعیف در امر آموزش در پی خواهد داشت. با توجه به اهمیت کیفیت خدمات آموزشی محققان سعی در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌ها نموده‌اند اما به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در مدارس کمتر توجه شده است. از آنجایی که مدارس پیش زمینه‌ای برای دانشگاه‌ها هستند، باید از کیفیت خدمات قابل توجهی برخوردار باشند تا بتوانند دانش‌آموزانی تربیت کنند که از نظر علمی در سطح استانداردهای بین‌المللی باشند.

مدیریت کیفیت در آموزش، مفهومی چالش‌برانگیز است. دلایل چالش آن این است که ۱. کیفیت برای ذینفعان مختلف، ماهیت مختلفی دارد که باهم ناهمخوان و برخی اوقات ضد و نقیض هستند. ۲. خدمات آموزشی ماهیت پیچیده‌ای دارند. آموزش به عنوان یک سیستم یا شبکه‌ای از اجزای به هم پیوسته است که برای رسیدن به هدف مشخص، با هم کار می‌کنند. از این رو برخی از اوقات در سیستم آموزشی علیرغم دروندادهای، فرایند مناسب، برونداد موردنظر به دست نمی‌آید (Becket & Brookes, 2008).

بر طبق گفته جوزف زوران (Joseph Zoran, 1993) 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 (Samadi & Eskandari, 2011).

ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت محسوب می‌شود. این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد که ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان، بهبود و کیفیت خدمات هم ارتقاء یابد (Enayati novinfar et al. 2011). مشکل کیفیت خدمات، بیشتر در سازمان‌هایی به وجود می‌آید که بر شناخت و برآوردن نیازها و انتظارات مشتریان تمرکز نمی‌کنند. این موضوع سبب می‌شود تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان نتوانند به درستی اولویت امور را تعیین کنند و این خود باعث می‌شود عملکرد خدمات جوابگوی انتظارات مشتریان نباشد و در نتیجه شکاف کیفیت به وجود آید (Bakhshi et al., 2011). گام اساسی برای جبران، شناسایی ادراک دریافت‌کنندگان خدمت از وضع موجود و انتظار آنان از وضع مطلوب است. تعیین میزان شکاف در کیفیت خدمات ارائه‌شده و تصمیم‌گیری برای کاهش آن براساس دیدگاه‌های دریافت‌کنندگان خدمت است تا از این راه، اسباب رضایت آنان فراهم شود (Bahraini et al., 2011).

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 دریافت‌کنندگان خدمت، کیفیت خدمت را با مقایسه انتظارات و ادراکات خود از خدمات دریافت‌شده ارزیابی می‌کنند (Mirfaghredini et al., 2009). بنابراین کیفیت خدمات عبارت است از فاصله بین ادراکات و انتظارات مشتری از خدماتی که از سوی سازمان ارائه می‌شود و به صورت $(Quality = Perception - Expectation)$ محاسبه می‌شود (Mohammadi & Vakili, 2010). یکی از روش‌هایی که غالباً در ارزیابی کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل سروکوال^۱ است که توسط پاراسورامان^۲ و همکارانش در سال ۱۹۸۵ ارائه گردیده است (Qalavandi et al., 2012). در این مدل رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده می‌شود و همچنین شکافی که بین انتظارات مشتری از خدمات ارائه‌شده و ادراکات آنان از خدمات وجود دارد، تعیین می‌شود. بنا به نظر پاراسورامان و همکارانش به کمک این مدل چهارچوبی ارائه می‌شود که تمام ابعاد کیفیت خدمت را در بر می‌گیرد. ادراکات بر «چگونه است» و انتظارات به «چگونه باید باشد» تمرکز دارد. این مدل در ابتدا ده بُعد را برای خدمات شناسایی کرد که در نتیجه مطالعاتی که بعدها در دهه ۱۹۹۰ صورت گرفت ده شاخص کیفیت خدمات به دلیل وجود همبستگی زیاد بین برخی از شاخص‌ها به پنج شاخص کاهش داده شد و کیفیت خدمات را در پنج بُعد مختلف، وضعیت ظاهری و تسهیلات سازمان (بُعد ملموس)، قابلیت اطمینان از خدمات عرضه شده، میزان پاسخگویی سازمان، نحوه تضمین کیفیت خدمات و همدلی یا درک مشتری مورد ارزیابی قرار می‌دهد (Ardakani et al., 2013). این الگو ادراک و انتظارات دانشجو (به عنوان مشتری) را از کیفیت خدمات در پنج بُعد به این شرح ارزیابی می‌کند:

— ابعاد فیزیکی و ملموس: وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی. این ابعاد تصویری را فراهم می‌سازند که مشتری برای ارزیابی کیفیت، مثل امکانات رفاهی در محیط فیزیکی سازمان، مدنظر قرار می‌دهد.

— قابلیت اطمینان: توانایی انجام خدمات به شکل قابل اطمینان، به طوری که انتظارات مشتری تأمین شود. در واقع قابلیت اطمینان، یعنی اگر در زمان ارائه، شیوه و هزینه خدمات، وعده‌هایی می‌دهد، باید به آن عمل کند.

— مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی: منظور از این بُعد تمایل به همکاری و کمک به مشتری است. این بُعد از کیفیت خدمت، بر نشان‌دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها و شکایات مشتری تأکید می‌کند.

— ضمانت و تضمین: شایستگی و توانایی کارکنان در القاء حس اعتماد و اطمینان به مشتری، نسبت به سازمان. این بُعد از کیفیت خدمت مخصوصاً در خدماتی مهم است که ریسک بالاتری داشته باشند.

1 Servqual

2 Parasuraman

—همدلی: توجه و اختصاص زمان کاری مناسب برای مشتریان، یعنی اینکه با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آنها برخورد ویژه‌ای شود، به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آنها را درک کرده است و آنها برای سازمان مهم هستند (Qalavandi et al., 2012).

پیشینه پژوهش

در مورد اهمیت کیفیت در آموزش و پرورش دیوید کمپ^۱ می‌گوید: آموزش و پرورش باید به تعالی بپردازد؛ اگر به کیفیت توجه نکنیم، همه کوشش‌ها و هزینه‌های ما بیهوده است، زیرا نه فقط عمر دانش‌آموزان خود را تباه کرده‌ایم بلکه توانایی خویش را برای رقابت و بقا در جهان که خود را مسؤل زندگی ما نمی‌داند، از دست داده‌ایم (Torani, 2001). کیفیت چالش و مسئله مهمی است. در کشورهایی که از لحاظ درآمد در سطح پایین و متوسطی قرار دارند، عموماً کیفیت پایین است و در بسیاری از مکان‌ها در حالی که نرخ ثبت نام بالا رفته، کیفیت رو به زوال گذاشته است (Turnley and Perera, 2005).

پژوهش‌های رهبران علمی در این زمینه از قبیل بلوم (Bloom, 1985)، گاردنر (Gardner, 1983)، گیلفورد (Gilford, 1977)، استرنبرگ (Sternberg, 1983)، تری‌فینگر (Trey finger, 1982)، تورنس (Torrance, 1979) حاکی از نیاز به بررسی مهندسی مجدد در آموزش و پرورش بوده، که براساس الگوهای آن مدارس اداره می‌شوند. این پژوهش‌ها همچنین تایید بر یک رویکرد انعطاف‌پذیرتر در برنامه و روش را نشان می‌دهد.

دیویس (Davies, 2015) در مطالعات خود توجه به کیفیت در مدارس را یکی از موارد اساسی و حیاتی می‌داند که تاثیری به‌سزا بر سرنوشت کشور دارد. زیرا کیفیت را می‌توان به مثابه ترکیبی از کارایی، بهره‌وری، اثربخشی، پاسخگویی، توان نوآوری و شرایط آموزشی بیان کرد. کیفیت مدرسه و آموزش مورد توجه والدین، معلمان، رسانه‌های گروهی، دولت و جامعه است. یکی از عواملی که به این پیشرفت‌ها کمک کرده، فشار زیاد بر نظام آموزشی از سوی جامعه است که در مقابل بازده خود پاسخگو باشد. تقوی‌نیا و سهرابی (Taghavinia & Sohrabi, 2016) در مطالعه‌ای کیفی با عنوان مفهوم کیفیت در سیستم آموزش، کیفیت در تمام طول تاریخ هدف و تقاضای همیشگی انسان بوده است. با اشاره به تلاش‌های فراوانی برای ارائه یک مفهوم صریح و شفاف از کیفیت، سازمان جهانی استاندارد، کیفیت را مجموعه ویژگی‌ها و خصوصیات یک فرآورده یا خدمتی که بیانگر توانایی آن در برآوردن خواسته‌ها باشد، تعریف کرده است. مرادی‌گل‌نما و همکاران (Moradi golnama et al., 2016) به بررسی رابطه کیفیت زندگی در مدرسه و مولفه‌های آن با پیوند دانش‌آموزان با مدرسه پرداخته‌اند. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که بین کیفیت زندگی در مدرسه و پیوند با مدرسه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که ۴۵ درصد از تغییرات پیوند با مدرسه توسط کیفیت زندگی در مدرسه و مولفه‌های آن قابل پیش‌بینی است. غلامشاه‌زری (Gholamshah zari, 2011) پژوهشی در آموزشکده فنی الزهرا در شهرستان بوشهر بر روی دانشجویان رشته کامپیوتر انجام داد و از مدل سروکوال برای اندازه‌گیری میزان رضایت آنان از خدمات آموزشی در ابعاد پنج‌گانه کیفیت (وضعیت ظاهری، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین کیفیت، همدلی) استفاده شد. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل نظرات دانشجویان نشان از اختلاف ۲۰۱۷۵ واحدی بین انتظارات دانشجویان و عملکرد موسسه دارد. در پژوهش قلاوندی و همکارانش (Qalavandi et al., 2012) در دانشگاه ارومیه، کیفیت خدمات آموزشی روی ۲۰۰ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی به روش سروکوال بررسی شد و یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورد نشده است. فعلی و همکارانش (Feili et al., 2016) بررسی رضایتمندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی با پرسشنامه مدل سروکوال ارزیابی شدند. نتایج توصیفی و آزمون میانگین‌های پژوهش نشان می‌دهد

که تفاوت معنی داری بین میزان رضایتمندی دانشجویان مقاطع مختلف و پسران و دختران درباره کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده وجود دارد. در مطالعه‌ی چو (Chua, 2004) که در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه ریوسون در تورنتو کانادا انجام شد، در بعد تضمین بیشترین شکاف منفی کیفیت و کمترین شکاف در بعد اطمینان مشاهده شد. برادلی (Bradly, 2006) مطالعه‌ای به روش سروکوال به منظور تعیین ادراک و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی و تحلیل شکاف کیفیت انجام داد و مشخص شد که در تمام ابعاد خدمت شکاف منفی وجود دارد. اوکوموفی و دویگون (Okumufi & duygun, 2008) در پژوهشی با عنوان «اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزش و پرورش و تعیین میزان ادراک و رضایت دانش‌آموزان در ترکیه»، نتایج نشان داد که بین میزان انتظارات دانش‌آموزان و درک کیفیت خدمات آنها از آموزش و پرورش تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین شکاف موجود بین عوامل کیفیت خدمات شناسایی شد و معلوم شد که بیشترین شکاف موجود در ابعاد سروکوال به ترتیب در ابعاد فیزیکی، همدلی، قابلیت اطمینان، تضمین و پاسخگویی است. پیس‌سیوتا (Pisciotta, 1999) در پژوهش خود بر روی نگرش معلمان در مورد مدارس خصوصی و عمومی پی برد که اغلب معلمان در مورد مدارس خصوصی از نظر نظم و انضباط و محتویات آموزشی و عملکرد تحصیلی و روحیه کلی معلمان نسبت به مدارس دولتی بهتر است وی در بررسی خود راجع به مدارس خصوصی و عمومی معتقد است، به دلیل خدمات آموزشی مطلوب‌تر روند رو به رشد مدارس خصوصی نسبت به مدارس عمومی در سال‌های آینده در آمریکا و اروپا قوی‌تر است. کارول (Carrol, 2007) در پژوهشی تحت عنوان «تفاوت بین والدین مدارس عمومی و خصوصی» در مدت ۳ سال، به این نتیجه رسید که والدین دانش‌آموزان خصوصی، نگرش مثبت‌تری درباره کیفیت آموزش ارائه شده به فرزندانشان در مدارس خصوصی دارند. دانکن و سندی (Dunkan & sandy, 2007) پژوهشی با عنوان «بررسی شکاف عملکرد بین دانش‌آموزان مدارس عمومی و خصوصی» را انجام دادند. آنها در مقایسه مدارس دولتی و خصوصی از جهات مختلف، مدارس خصوصی از لحاظ وضعیت و سابقه خانوادگی، خصوصیات و ویژگی‌های فردی دانش‌آموزان و کیفیت مدرسه دارای امتیاز بیشتری نسبت به مدارس دولتی بودند.

پرواضح است بنا به اهمیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس و برآورده کردن نیازهای دانش‌آموزان به عنوان مشتریان اصلی مدارس باید به ارزیابی دقیق کیفیت این خدمات پرداخت. با این وجود از دید مشتریان اصلی پژوهش‌های مناسبی در این زمینه انجام نشده است و اگر هم پژوهشی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی مدارس انجام شده است از دیدگاه والدین و مدیران مورد بررسی قرار گرفته است. مانند تحقیقات: (Davodi & shokroallahi, 2016; hazeri, 1998; Kamkar, 2003; Nazari, 2010; Montesri, 1995) و... با توجه به اهمیت این موضوع، این پژوهش سعی در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانش‌آموزان دارد.

آنچه که درباره بررسی کیفیت آموزشی به منظور جلب رضایت مشتریان در سطح مدارس مطرح می باشد، آن است که رضایت مشتریان را با چه مولفه‌هایی عملکردی در مدارس می توان مورد بررسی قرار داد؟ یکی از مسائل مبتلا به مدارس کشور نبود سامانه‌های منسجم ارزشیابی عملکرد است. در حقیقت نبود روش‌های راهبردی ارزشیابی مدارس باعث ابهام عملکردی آنهاست و نتایج آن موجب ابهام در کیفیت، نبود رقابت علمی مدارس براساس شاخص‌هاست به‌طورکلی مطالعات انجام شده و بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش نشان داد که عملکرد مدارس را می توان براساس مدل سروکوال مورد بررسی قرار داد و نیازها و چالش‌ها شناسایی شود و با راهکارهای مناسب برای بهبود، به مدیران مدارس کمک بزرگی می‌کند تا متوجه کمبودهای خدماتی شده و در جهت بهبود آنها حرکت کرده، و در نهایت رضایت مشتریان اصلی که همانا دانش‌آموزان هستند، حاصل شود و در جامعه رقابتی امروز بتواند گامی در جهت توسعه بردارد.

براساس آنچه گفته شد سوالات پژوهش به شرح زیر در نظر گرفته شد:

۱. وضعیت کیفیت خدمات آموزشی مدارس خاص متوسطه اول و دوم شهرستان کامیاران چگونه است؟

۲. آیا بین ادراکات و انتظارات دانش‌آموزان مدارس متوسطه اول و دوم/ دخترانه و پسرانه/ نمونه، شاهد و غیردولتی از کیفیت خدمات آموزشی، تفاوت معناداری وجود دارد؟
۳. با توجه به شکاف بین ادراکات و انتظارات در ابعاد مختلف، چه راهکارهایی را می‌توان در جهت بهبود رفع شکاف بکار گرفت؟

روش

پژوهش کاربردی حاضر به لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها و میزان کنترل متغیرها، از رویکرد روش آمیخته از نوع طرح تبیینی (کمی - کیفی) به عنوان راهبرد پژوهش استفاده می‌شود. تلاش بر این بوده است که یک ارتباط معقولی بین مسئله و هدف پژوهش با روش پژوهش برقرار شده باشد. پژوهشگر براساس یافته‌های کمی به شیوه‌ی توصیفی (پیمایشی) به انجام مرحله دوم یا مرحله کیفی برای تبیین یافته‌های اولیه و احصاء شده از مرحله کمی می‌پردازد. براین اساس پژوهشگر تفسیر می‌نماید که چگونه نتایج کیفی مبتنی بر یافته‌های اولیه کمی است و سرانجام راهکارهایی را از دل مباحث مربوطه استخراج و گزارش خواهد نمود. مرحله کیفی این پژوهش بر مبنای طرح ساختگرا نظریه داده‌بنیاد انجام می‌گیرد. رویکرد نظریه داده بنیاد یک نوع روش پژوهش کیفی است که به طور استقرایی یک سلسله رویه‌های منظم را به کار گرفته تا نظریه‌ای درباره پدیده مورد مطالعه ایجاد کند (Strauss & Corbin, 2008).

جامعه‌ی آماری در مرحله کمی، دانش‌آموزان مدارس (نمونه دولتی، شاهد و غیردولتی) متوسطه اول و دوم پسر و دختر شهرستان کامیاران در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ به تعداد ۱۵۹۷ نفر که این دانش‌آموزان در ۱۰ دبیرستان دوره اول و دوم (۴ واحد نمونه دولتی متوسطه ۲۱ پسرانه و دخترانه و ۲ واحد مدارس متوسطه اول شاهد پسرانه و دخترانه و ۴ واحد غیردولتی متوسطه ۲۱ پسرانه و دخترانه) می‌باشد. تعداد نمونه لازم با استفاده از جدول مورگان ۳۱۰ نفر تعیین و بنا به مدارس و مقاطع مختلف نمونه‌گیری بصورت تصادفی طبقه‌ای نسبتی انجام گرفت و بنا به هماهنگی و کیفیت پاسخ‌ها در برداشت و فهم سوالات، در نمونه‌گیری صرفاً از دانش‌آموزان پایه‌های نهم در متوسطه اول و یازدهم در متوسطه دوم استفاده می‌گردد.

در مرحله کیفی با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند و بنا به اهداف و سوالات پژوهش جامعه آماری با اولویت به ترتیب از میان مدیران، معاونان و نماینده دبیران مدارس خاص متوسطه اول و دوم شهرستان کامیاران در نظر گرفته شد و جمع‌آوری داده‌ها با روش مصاحبه‌های عمیق انجام می‌شود. حجم نمونه در این بخش تا دستیابی به اشباع نظری ادامه می‌یابد؛ بدین ترتیب در این پژوهش بعد از ۱۳ مصاحبه (با نامگذاری m1 تا m13) که هر کدام بطور میانگین ۲۵ دقیقه طول کشیده بود، به اشباع نظری رسید.

برای گردآوری داده‌های کمی از پرسشنامه محقق ساخته تعمیم یافته ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی سروکوال برای مدارس براساس طیف لیکرت با انتخاب یکی از گزینه‌های خیلی بااهمیت (۵) تا خیلی بی‌اهمیت (۱) (پیوست ۱) استفاده می‌شود. پرسشنامه مذکور شامل ۲۱ زوج گویه در دو قسمت است. یک قسمت مربوط به انتظارات و قسمت دیگر به ادراکات فراگیران از خدمات آموزشی می‌باشد.

برای بررسی روایی این پژوهش در مرحله کمی از اعتبار صوری استفاده شده است، به این صورت که پرسشنامه توسط اساتید و صاحب نظران مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و سپس، پرسشنامه نهایی تهیه و تکمیل می‌شود و برای بررسی پایایی از شیوه بررسی همسازی پاسخ فرد به یک گویه در مقایسه با هر یک از گویه‌های دیگر مقیاس استفاده می‌شود. بدین ترتیب پایایی کل مقیاس سنجیده می‌شود. بدین منظور در مرحله‌ی پیش‌آزمون تعداد ۳۰ پرسشنامه بین دانش‌آموزان مدارس توزیع شد. سپس با بررسی ضریب آلفای گویه‌های مربوط به هر یک از متغیرها و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰.۹۴، انسجام درونی گویه‌ها تأیید شد.

از دیدگاه اشتراوس و کوربین (Strauss & Corbin, 1990) معیارهای اصلی در اعتبار نتایج پژوهش نظریه‌داده‌بنیاد شامل جور بودن، معنادار بودن، عمومیت داشتن و تعمیم پذیر بودن و کنترل می‌باشد. براین اساس تلاش می‌شود با بازگشت‌های مکرر به داده‌ها، نظریه را به طور مکرر ویرایش، تکمیل و اصلاحات لازم را انجام شود تا نظریه استخراج شده، از دل واقعیت بر آید، معنادار باشد، بتواند پدیده را در حالت مختلف آن توضیح دهد. در راستای اعتباریابی و تأیید پایایی داده‌های حاصل از مصاحبه، پس از پایان توضیحات مصاحبه‌شوندگان، پژوهشگر برداشت خود از صحبت‌ها و گفته‌های مصاحبه‌شونده را بیان می‌کند تا با تأیید مصاحبه‌شونده از صحت مطالب بیان‌شده، اطمینان یابد. همچنین در طول فرآیند مصاحبه به منظور رفع ابهام و شفاف‌سازی بیشتر از سوالات پیگیری همانند استفاده می‌شود. علاوه بر این از روش‌های بررسی توسط بازبینی و بازنگری توسط همکاران و ناظران برای افزایش روایی پژوهش خود استفاده می‌شود.

برای تحلیل داده‌های کمی از آمارهای توصیفی و آزمون‌های استنباطی استفاده می‌گردد. در تجزیه و تحلیل کیفی داده‌ها با کمک نرم‌افزار 9 ATLAS.ti، با کدگذاری نظری انجام می‌شود. کدگذاری در نظریه‌داده‌بنیاد یا رویکرد ساختگرا، شامل حداقل دو مرحله می‌باشد: کدگذاری اولیه و کدگذاری متمرکز.

یافته‌های پژوهش

• مرحله کمی

سوال ۱: وضعیت کیفیت خدمات آموزشی مدارس خاص متوسطه اول و دوم شهرستان کامیاران چگونه است؟

جدول ۱: خلاصه وضعیت آمار توصیفی و نتایج آزمون t تک نمونه و t زوجی

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	اختلاف میانگین ادراکات و انتظارات	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد		
۰.۰۰۰	۳۰۹	۱۱۶.۴۵۳		۰.۶۰۸۷۴	۴.۰۲۶۳	۳۱۰	ادراکات	کیفیت خدمات
۰.۰۰۰	۳۰۹	۱۴۴.۱۷۳		۰.۵۲۶۹۳	۴.۳۱۴۷	۳۱۰	انتظارات	آموزشی
۰.۰۰۰	۳۰۹	-۸.۳۳۶	-۰.۲۸۸۴۸	۰.۶۰۸۷۴	۴.۰۲۶۳	۳۱۰	ادراکات	کیفیت خدمات
				۰.۵۲۶۹۳	۴.۳۱۴۷	۳۱۰	انتظارات	آموزشی
۰.۰۱۱	۳۰۹	-۲.۵۶۵	-۰.۱۱۲۹۰	۰.۶۳۹۹۴	۳.۹۲۲۶	۳۱۰	ادراکات	عوامل ملموس
				۰.۶۵۲۷۳	۴.۰۳۵۵	۳۱۰	انتظارات	
۰.۰۰۰	۳۰۹	-۷.۶۳۲	-۰.۳۳۷۹۰	۰.۷۵۴۳۵	۴.۱۸۵۵	۳۱۰	ادراکات	قابلیت اطمینان
				۰.۵۲۱۳۵	۴.۵۲۳۴	۳۱۰	انتظارات	
۰.۰۰۰	۳۰۹	-۴.۹۳۷	-۰.۲۰۳۸۷	۰.۶۷۵۷۱	۴.۱۱۷۴	۳۱۰	ادراکات	پاسخگویی
				۰.۶۴۵۰۲	۴.۳۲۱۳	۳۱۰	انتظارات	
۰.۰۰۰	۳۰۹	-۴.۸۹۱	-۰.۲۱۲۹۰	۰.۷۶۷۱۶	۴.۲۳۴۴	۳۱۰	ادراکات	قابلیت تضمین
				۰.۶۴۶۸۹	۴.۴۴۷۳	۳۱۰	انتظارات	
۰.۰۰۰	۳۰۹	-۱۲.۲۴۸	-۰.۶۲۰۹۷	۰.۸۸۶۶۰	۳.۷۲۶۶	۳۱۰	ادراکات	همدلی
				۰.۶۶۳۳۹	۴.۳۴۷۶	۳۱۰	انتظارات	

جدول (۱) بیانگر این فرضیه توصیفی است که دانش‌آموزان کیفیت خدمات آموزشی مدارس محل تحصیل خود را با ادراکات عملکرد با میانگین ۴.۰۳ و انتظارات آنها با میانگین ۴.۳۱ ارزیابی نموده‌اند که با توجه به مقیاس، خواهیم داشت که علیرغم شکاف منفی، جامعه آماری پژوهش، کیفیت خدمات آموزشی را در هر دو قسمت ادراکات و انتظارات در حد بالا و مناسب ارزیابی شده است.

تحلیل شکاف ادراکات و انتظارات در جدول (۱) نشان می‌دهد که میانگین ادراک در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی نسبت به سطح انتظارات کمتر است که این اختلاف موجب بروز شکاف منفی شده است. مقدار این شکاف با توجه به هر بعد شامل: ملموسات (۰.۱۱-)، اطمینان (۰.۳۴-)، تضمین (۰.۲۱-)، همدلی (۰.۶۲-) و پاسخگویی (۰.۲۰-). در نتیجه بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات مربوط به بعد همدلی و کمترین شکاف مربوط به عوامل ملموس مدارس می‌باشد. همچنین نتایج آزمون t زوجی نشان می‌دهد بین ادراکات و انتظارات کیفیت خدمات آموزشی در مدارس و تمامی ابعاد آن با سطح معناداری کمتر از ۰.۰۱، می‌توان پذیرفت که بین ادراکات و انتظارات کیفیت خدمات آموزشی و تمامی ابعاد آن در مدارس بجز به شکل خیلی نزدیک در عوامل ملموس، تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۲: رتبه‌بندی مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی

ملموس	قابلیت اطمینان	پاسخگویی	تضمین	همدلی
۲.۵۱	۳.۴۹	۳.۱۴	۳.۶۲	۲.۲۴

جدول ۳: آزمون فریدمن برای ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات آموزشی

تعداد	مجدورر کای	درجه آزادی	سطح معناداری
۳۱۰	۱۹۴.۵۹۴	۴	۰.۰۰۰

همان گونه که جدول (۲) نشان می‌دهد بالاترین میانگین رتبه (۳.۶۲) به بعد تضمین و کمترین میانگین رتبه (۲.۲۴) به بعد همدلی اختصاص یافته است. بنا بر جدول (۳) سطح معناداری برابر ۰.۰۰۰ است. بنابراین می‌توان تفاوت بین میانگین رتبه‌ها را نتیجه‌گیری نمود.

سوال ۲. آیا بین مدارس دخترانه و پسرانه / نمونه دولتی، شاهد و غیردولتی / مقطع متوسطه اول و دوم به لحاظ کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنی‌دار وجود دارد؟

جدول ۴: شاخص‌های مقایسه میزان ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی مدارس در جنسیت مدارس

جنسیت مدرسه	تعداد	میانگین امتیاز	انحراف معیار	میانگین رتبه
ادراکات	۱۷۷	۴۰.۵۳۵	۰.۶۴۰۸۴	۱۶۰.۸۴
	۱۳۳	۳.۹۹۰۰	۰.۵۶۳۵۳	۱۴۸.۴۰
انتظارات	۱۷۷	۴.۳۴۳۸	۰.۵۹۳۲۹	۱۶۶.۴۹
	۱۳۳	۴.۲۷۶۰	۰.۴۲۱۹۰	۱۴۰.۸۷

جدول ۵: نتایج آزمون t مستقل و تفاوت بین ادراکات و انتظارات دانش‌آموزان دختر و پسر از کیفیت خدمات آموزشی مدارس

آزمون t برای برابری میانگین‌ها				آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها			
تفاوت میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	t	سطح معناداری	F		
ادراکات	۰.۰۶۳۵۶	۳۰۸	۰.۹۱۰	۰.۰۴۵	۴.۰۶۰	فرض برابری واریانس‌ها	
	۰.۰۶۳۵۶	۳۰۰.۴۲۲	۰.۹۲۶			فرض نابرابری واریانس‌ها	
انتظارات	۰.۰۶۷۷۸	۳۰۸	۱.۱۲۱	۰.۰۰۱	۱۰.۳۳۸	فرض برابری واریانس‌ها	
	۰.۰۶۷۷۸	۳۰۷.۱۳۲	۱.۱۷۵			فرض نابرابری واریانس‌ها	

بنا بر جدول (۵) در بررسی تفاوت ادراک دانش‌آموزان دختر و پسر از کیفیت خدمات آموزشی مدارس مقدار F به دست آمده در سطح خطای ۰.۰۴۵ در سطح ۰.۰۵ معنی‌دار است، بنابراین فرض صفر دال بر برابری واریانس‌ها رد

می‌شود و از سطر دوم جدول t مبتنی بر نابرابری واریانس ها استفاده می‌شود. با توجه به آزمون t نتایج نشان می‌دهد تفاوت میانگین به دست آمده بین دو گروه در سطح 0.05 معنی‌دار نیست بنابراین فرض پژوهش مبنی بر اینکه بین ادراک از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به دیدگاه دانش‌آموزان دختر و پسر تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، پذیرفته می‌شود. به شکل مشابه در بررسی تفاوت انتظارات دانش‌آموزان دختر و پسر از کیفیت خدمات آموزشی مدارس، فرض تحقیق مبنی بر اینکه بین انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به دیدگاه دانش‌آموزان دختر و پسر تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، پذیرفته می‌شود.

جدول ۶: شاخص‌های مقایسه میزان ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی مدارس در نوع مدارس

میانگین رتبه	انحراف معیار	میانگین امتیاز	تعداد	مقطع مدرسه	
۱۵۷.۵۳	۰.۵۷	۴.۰۵	۱۴۲	نمونه دولتی	ادراکات
۹۹.۶۰	۰.۶	۳.۶۴	۷۸	شاهد	
۲۰۰.۷۴	۰.۵	۴.۳۲	۹۰	غیردولتی	
۱۶۹.۶۰	۰.۴۶	۴.۴۱	۱۴۲	نمونه دولتی	انتظارات
۱۱۵.۳۱	۰.۶۲	۴.۰۴	۷۸	شاهد	
۱۶۸.۰۹	۰.۴۵	۴.۴	۹۰	غیردولتی	

جدول ۷: نتایج آزمون ANOVA برای مقایسه میزان ادراکات و انتظارات کیفیت خدمات آموزشی بنا به نوع مدارس

سطح معناداری	آماره F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات		
۰.۰۰۰	۳۱.۳۰۹	۹.۶۹۹	۲	۱۹.۳۹۹	بین گروه‌ها	ادراکات
		۰.۳۱۰	۳۰۷	۹۵.۱۰۶	درون گروه‌ها	
			۳۰۹	۱۱۴.۵۰۵	کل	
۰.۰۰۰	۱۵.۰۱۴	۳.۸۲۲	۲	۷.۶۴۴	بین گروه‌ها	انتظارات
		۰.۲۵۵	۳۰۷	۷۸.۱۵۱	درون گروه‌ها	
			۳۰۹	۸۵.۷۹۵	کل	

جدول (۷) نشان می‌دهد سطح معناداری ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی در مدارس، بنا به نوع مدارس نمونه دولتی، شاهد و غیردولتی کمتر از 0.01 بدست آمده است. بنابراین بین نوع مدارس به لحاظ ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنادار وجود دارد. در ادامه با استفاده از آزمون تعقیبی شفه^۱، تفاوت ادراکات انواع مدارس با هم معنادار بوده و تفاوت انتظارات فقط بین مدارس نمونه و غیردولتی معنادار نبوده است.

جدول ۸: شاخص‌های مقایسه میزان ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی مدارس در مقطع مدارس

میانگین رتبه	انحراف معیار	میانگین امتیاز	تعداد	مقطع مدرسه	
۱۳۸.۵۹	۰.۶۲۲۵۳	۳.۹۱۱۱	۱۹۶	متوسطه اول	ادراکات
۱۸۴.۵۷	۰.۵۳۲۰۱	۴.۲۲۴۳	۱۱۴	متوسطه دوم	
۱۴۳.۳۹	۰.۵۳۵۸۲	۴.۲۴۳۹	۱۹۶	متوسطه اول	انتظارات
۱۷۶.۳۲	۰.۴۹۰۰۶	۴.۴۳۵۵	۱۱۴	متوسطه دوم	

جدول ۹: نتایج آزمون t مستقل و تفاوت بین ادراکات و انتظارات دانش آموزان متوسطه اول و دوم از کیفیت خدمات آموزشی

آزمون t برای برابری میانگین ها				آزمون لوین برای برابری واریانس ها			
تفاوت میانگین ها	سطح معناداری	درجه آزادی	t	سطح معناداری	F		
-۰.۳۱۳۲۳	۰.۰۰۰	۳۰۸	-۴.۵۰۳	۰.۰۷۷	۳.۱۵۱	فرض برابری واریانس ها	ادراکات
-۰.۳۱۳۲۳	۰.۰۰۰	۲۶۷.۰۰۱	-۴.۶۹۵			فرض نابرابری واریانس ها	
-۰.۱۹۲۵۸	۰.۰۰۲	۳۰۸	-۳.۱۴۷	۰.۹۸۶	۰.۰۰۰	فرض برابری واریانس ها	انتظارات
-۰.۱۹۲۵۸	۰.۰۰۱	۲۵۳.۶۹۷	-۳.۲۲۳			فرض نابرابری واریانس ها	

بنا جدول (۹) در بررسی تفاوت ادراک دانش آموزان متوسطه اول و دوم از کیفیت خدمات آموزشی مدارس مقدار F به دست آمده در سطح خطای ۰.۰۷۷ در سطح ۰.۰۵ معنی دار نیست، بنابراین فرض صفر دال بر برابری واریانس ها پذیرفته می شود و از سطر اول جدول t مبتنی بر برابری واریانس ها استفاده می شود. با توجه به آزمون t نتایج نشان می دهد تفاوت میانگین به دست آمده بین دو گروه در سطح ۰.۰۵ معنی دار است، بنابراین فرض پژوهش مبنی بر اینکه بین ادراک از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به دیدگاه دانش آموزان متوسطه اول و دوم تفاوت معنی داری وجود ندارد، رد می شود. به شکل مشابه در بررسی تفاوت انتظارات دانش آموزان متوسطه اول و دوم از کیفیت خدمات آموزشی، نتایج نشان می دهد تفاوت میانگین به دست آمده بین دو گروه در سطح ۰.۰۵ معنی دار است بنابراین بین انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی با توجه به دیدگاه دانش آموزان متوسطه اول و دوم تفاوت معنی داری وجود دارد.

• مرحله کیفی

در پژوهش حاضر پس از بررسی کمی ادراکات و انتظارات از مقوله کیفیت خدمات آموزشی و بنا به شکاف های حاصله بین ادراکات و انتظارات در ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، در ادامه در مرحله کیفی برآنیم که به این پرسش پاسخ دهیم که برای کاهش این شکاف ها و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در مدارس از دید صاحب نظران چه باید کرد و به چه مولفه هایی توجه نمود؟

از این رو برای این مرحله، داده های به دست آمده از مصاحبه ها، به روش کدگذاری نظریه داده بنیاد با رویکرد ساختگرا، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. کدگذاری، حلقه محوری گردآوری داده ها و مرحله توسعه نظریه برای تشریح این داده ها می باشد. از طریق کدگذاری آنچه را در داده ها رخ می دهد، شناسایی می شود و تلاشی بر رسیدن به معانی داده ها است. کدگذاری با رویکرد ساختگرا، شامل حداقل دو مرحله کدگذاری اولیه یا باز (استخراج مفاهیم و مقوله ها) و کدگذاری متمرکز می باشد. کدگذاری متمرکز به معنای استفاده از مهمترین و یا پرتکرارترین داده های اولیه می باشد. کدگذاری متمرکز درباره کدهای اولیه تصمیم می گیرد و به تحلیل هایی که مقوله بندی داده ها دارند، به صورتی کامل و نافذ، معنا می دهد. هدف از این نوع کدگذاری این است که کفایت این داده ها مشخص شود.

روند کدگذاری و تحلیل کیفی داده ها در نرم افزار ATLAS.ti انجام گرفت که با استخراج گزاره ها در جهت راهکارهای رفع شکاف های کیفیت خدمات؛ ۱۹۸ نکته و راهکار کلیدی و در ادامه از آنها ۷۴ کد اولیه و در ترکیب کدهای اولیه، ۲۸ مفهوم و در نهایت در قالب ۵ مقوله دسته بندی شد. با توجه به ماهیت مسئله کد متمرکز «ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مدرسه» در نظر گرفته شد.

روند استخراج نکات کلیدی و کدگذاری اولیه و متمرکز در جداول (۱۱، ۱۰ و ۱۲) آمده است.

کدگذاری نظری، سطحی پیچیده از روند کدگذاری است. در کدگذاری نظری، کدهایی که در مرحله کدگذاری متمرکز ایجاد شده است، دنبال می شود و به آنها فرم می بخشند. (مدل مفهومی، شکل ۱)

جدول ۱۰: نمونه استخراج نکات کلیدی از منابع

منبع	گزاره	نکات کلیدی
M3	روحیات دانش‌آموزان نسل حاضر با دانش‌آموزان گذشته که در حال حاضر نقش عناصر اصلی سیستم آموزشی را ایفا می‌کنند با توجه به تغییر نسل، تغییر جدی داشته است بر این اساس نیازهای روحی آنان و نحوه برخورد با آنان نیز مقتضی با این تغییر نیازمند نگاهی نو و متفاوت است.	- تغییر نسل دانش‌آموزان نسبت به قبل - لزوم نگاه متفاوت به روحیات و نیازهای دانش‌آموزان نسل جدید
M5	معلمان رویکرد دوستانه را به جای تعاملات از بالا به پایین در برخورد با دانش‌آموزان در نظر بگیرند.	- وجود تعامل دوستانه بین معلم و شاگرد - تقویت تعاملات افقی معلم و شاگرد
M4	مشاور مدرسه در پر نمودن خلاءهای همدلی در مدرسه و نظام آموزشی نقش به‌سزایی دارد. گاهی انتظارات دانش‌آموزان از نحوه همدلی در مدرسه مطابق با نظام خانواده است بر این اساس لازم است مشاور مدرسه انتظارات دانش‌آموزان را تعدیل نموده و نگاه آنان را به نظام آموزشی اصلاح نماید. همچنین گاهی علت انتظارات اشتباه دانش‌آموزان از سیستم همدلی در نظام مدرسه انتظارات بیش از حد خانواده‌ها و بیان انتظارات در مقابل فرزندانشان است. در این بین لازم است مشاور مدرسه طی جلساتی انتظارات خانواده‌ها را تعدیل نموده و نگاه آنان را به وظیفه نظام آموزشی در بعد همدلی اصلاح نماید.	- نقش مشاور مدرسه - شناخت نظام تربیتی خانواده - شناخت نظام تربیتی نظام آموزشی - تشکیل جلسات تبیین شناخت خانه و مدرسه - تعدیل انتظارات خانواده‌ها
M7	در مدارس غیردولتی با توجه به لزوم جذب و نگهداشت مشتری کادر با دانش‌آموزان و اولیای آنان متفاوت است و تا حد بسیار زیادی مدیران، کادر مدرسه را ملزم به حفظ حریم اخلاقی و نیازهای عاطفی دانش‌آموزان می‌نمایند چون حیات مدرسه به وجود و رضایت مشتریان است. اما در مدارس دولتی با توجه به وابستگی حیات مدرسه به دولت، این لزوم احساس نمی‌شود و حساسیت‌های اخلاقی و عاطفی لازم در این امر وجود ندارد. براین اساس لازم است وزارت آموزش و پرورش جلسات توجیهی برای مدیران مدارس اتخاذ نموده و مدیران را نسبت به این امر توجیه نمایند.	- جذب و نگهداشت مشتری - حفظ حریم اخلاقی و نیازهای عاطفی دانش‌آموزان - رضایت مشتریان
M1	در مدارس غیردولتی در صورت تعداد محدود دانش‌آموزان در هر کلاس معلمان می‌توانند به صورت دوره‌ای و فردی با دانش‌آموزان صحبت دوستانه و رو در رو داشته باشند.	- تعداد دانش‌آموزان نسبت به معلم - تعداد دانش‌آموزان در کلاس
M11	مدیران مدارس باید با استفاده از مشارکت دادن اعضای مدرسه خصوصاً دانش‌آموزان در تصمیم‌گیری و حل تعارضات، ایجاد نظام پیشنهادها، کمک به تامین نیازهای جسمی و روانی، برگزاری دوره‌های آموزشی لازم شایسته سالاری، ایجاد روحیه خلاقیت و نوآوری، روزآمدی و استفاده از مشاوران و صاحب‌نظران باعث ایجاد جوی باز و سازنده شوند.	- مشارکت دادن اعضای مدرسه - ایجاد نظام پیشنهادات و انتقادات - برگزاری دوره آموزشی شایسته‌سالاری - ایجاد فضای بروز خلاقیت و نوآوری - روزآمدی و استفاده از مشاوران مجرب
M8	مدارسی موفق هستند که همه دانش‌آموزان را در ارائه نظرات و انتقادات در خصوص شیوه تشخیص نواقص، برنامه‌ریزی، اجرای طرح‌ها کمک کنند و به نظرات دانش‌آموزان به عنوان خدمت‌گیرندگان اصلی توجه ویژه داشته باشند.	- توجه و بهره‌گیری از نظرات و انتقادات دانش‌آموزان - استفاده از نظرات در تشخیص نواقص

جدول ۱۱: کدگذاری اولیه یا باز و متمرکز

منبع	نکات کلیدی گزاره	کد اولیه
M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M12,M13	تخصیص بودجه مناسب به مدارس	تخصیص بودجه و امکانات مناسب
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M12,M13	فراهم آوردن امکانات لازم و ضروری مدارس	درخواست امکانات لازم از طرف مدیر
M1,M2,M3,M7,M8,M11,M12,M13	درخواست امکانات لازم از طرف مدیر	ارائه گزارش واقعی مدیران نسبت به نواقص مدرسه به بالا
M3,M4,M6,M7,M8,M13	ارائه گزارش واقعی مدیران نسبت به نواقص مدرسه به بالا	رعایت عدالت اجتماعی در نظام آموزش و پرورش
M1,M4,M5,M8,M9	رعایت عدالت اجتماعی در نظام آموزش و پرورش	رعایت عدالت آموزشی در نظام

کد اولیه	نکات کلیدی گزاره	منبع
	عدم تبعیض بین مدارس از طرف نظام	M2,M3,M7,M8,M13
	توجه به مدارس کم برخوردار و کم امکانات	M1, M6,M7,M12,M13
ارتقا و بهسازی امکانات	ارتقای تسهیلات فیزیکی و تجهیزات آموزشی	M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13
	امکانات سرمایشی و گرمایشی مناسب	M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M13
	تعمیر و بهسازی بموقع اقلام فرسوده مدرسه	M3,M4,M5,M6,M8,M9,M10,M11
امکانات و ظاهر اولیه مدرسه	حیات بزرگ	M1,M2,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13
	نور کلاس ها	M1M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M13
	رنگ آمیزی کلاس ها	M1,M2,M4,M5,M6M8,M11,M12,M13
مشارکت والدین	استفاده از کمک های مالی مردمی و خیرین	M3,M4,M5,M6,M7,M9,M12,M13
	استفاده از توانایی و مشارکت والدین در تعمیرات و زیبا سازی	M1,M2,M3,M8,M11,M12
	سهیم بودن والدین در هزینه های مدرسه	M1,M4,M5,M6,M7,M12,M13
هوشمند سازی مدارس	هوشمندسازی مدارس	M1,M2,M3,M8,M9,M10,M11
	تجهیز کتابخانه	M3,M4,M7,M8,M13
	وجود وسایل کمک آموزشی در تدریس	M1,M4,M5,M6,M7,M10,M11,M13
استفاده مناسب از امکانات در تدریس	استفاده مناسب از آزمایشگاه و کارگاه مدارس	M1,M2,M3,M4,M5,M6,M10,M11,M12,M13
	استفاده از وسایل تکنولوژی آموزشی مناسب و به روز	M2,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9M13
زیباسازی مدارس	نظافت عمومی مدارس	M3,M4,M5,M6,M8,M9,M11,M12
	فضای سبز	M1,M5,M6,M7,M9,M13
	وجود گل و گلدان	M1,M2,M3,M4,M7,M8,M10,M11,M13
	زیباسازی مدارس	M2,M3,M4,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12
ایجاد فضای شاد در مدرسه	ایجاد فضای شادی در مدرسه	M1,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M13
	تخصیص اردوهای تفریحی مناسب	M2,M3,M5,M6,M9,M10,M11,M12,M13
ایجاد فضای جذاب در تدریس	ایجاد فعالیت های نشاط آور و خوشایند توسط معلم	M1,M4,M5,M7,M8,M9,M10,M13
	تدریس های جذاب و متنوع معلم	M1,M2,M3,M7,M8,M11,M12
تغییر نسل دانش آموزان	تغییر نسل دانش آموزان نسبت به قبل	M4,M5M8,M10
	لزوم نگاه متفاوت به روحیات و نیازهای دانش آموزان نسل جدید	M4,M5M8,M10
شناخت انتظارات خانواده ها	تعدیل و اصلاح انتظارات خانواده ها	M3,M4,M5,M7,M8,M9,M10,M12,M13
	شناخت انتظارات خانواده ها	M3,M4,M5,M7,M8,M9,M10,M12,M13
تعامل معلمان با دانش آموزان	تعامل دوستانه معلمان با دانش آموزان	M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13
	تقویت تعاملات افقی معلم و شاگرد	M3,M4,M6,M7,M10,M11,M12
	افزایش ارتباط بین تصمیم گیرندگان	M1,M2,M6,M7,M8,M12,M13
حفظ حریم اخلاقی دانش آموزان	حفظ حریم اخلاقی و نیازهای عاطفی دانش آموزان	M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M12,M13
	عدم مسخره و تحقیر دانش آموز	M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11
ایجاد روحیه خلاقیت و بروز استعداد	ایجاد روحیه خلاقیت و نوآوری	M4M8,M11
	برگزاری مسابقات متنوع با حضور همه دانش آموزان	M1,M4,M5,M7,M9,M10,M13

منبع	نکات کلیدی گزاره	کد اولیه
M1,M4,M5,M6,M8,M9,M13	توجه خاص به مشکلات فردی دانش‌آموزان	توجه خاص به مشکلات فردی دانش‌آموزان
M1,M4,M5,M6,M8,M9,M13	سعی در رفع مشکلات دانش‌آموزان بصورت مجزا و شخصی	
M1,M2,M3,M7,M10,M11,M12	جدی گرفتن مشکل دانش‌آموز	توجه به مشکلات دانش‌آموز
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M13	گوش دادن به حرف دانش‌آموزان	
M2,M3,M4,M5,M6,M8,M11,M12	اهمیت دادن به وجود و ماهیت دانش‌آموزان	
M1,M3,M4,M7,M8,M12,M13	روش مدیریت تیمی و مشارکتی	مشارکت والدین و دانش‌آموزان و معلمان
M2,M3,M4,M5,M7,M8,M10,M11,M13	استفاده از قابلیت شورای دانش‌آموزی	
M1,M4,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12	استفاده از مشارکت والدین	
M1,M6,M7,M10,M11,M12	استفاده از مشارکت معلمان	
M3,M4,M5,M6,M8,M10,M11,M13	تعداد دانش‌آموزان در کلاس	برگزاری جلسات حضوری متعدد با دانش‌آموزان
M1,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11	برگزاری جلسات حضوری متعدد با دانش‌آموزان	
M1,M2,M3,M4,M5,M8,M11,M12,M13	پاسخگویی به نظرات دانش‌آموزان	استفاده از نظرات دانش‌آموزان
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M13	استفاده از نظرات در تشخیص نواقص و راهکارها	
M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M13	نسبت دانش‌آموز به معلم	وجود مشاور به تناسب دانش‌آموزان
M1,M5,M6,M7,M11,M12	وجود مشاور و معلم راهنما به تناسب دانش‌آموزان	
M1,M5,M6,M7,M11,M12	وجود مشاور مجرب	
M4,M9,M11	تخصیص وقت به اندازه به مسائل فرهنگی و دینی	توجه بیشتر به مسائل درسی
M1,M4,M5,M6,M8,M9,M11,M12,M13	توجه بیشتر به مسائل درسی	
M3,M4,M5,M6,M7,M8,M10,M11	روابط صمیمی بین همکاران	تعاملات مدیر و معلم
M1,M5,M6,M10,M11,M13	افزایش ارتباط بین تصمیم‌گیرندگان	
M1,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M13	تقویت تعاملات افقی معلم و شاگرد	
M4,M5,M8,M13	تقویت روحیه لیاقت و شایستگی برای معلمان	تقویت روحیه لیاقت و شایستگی برای معلمان
M1,M6,M7,M13	ایجاد احساس مهم بودن برای معلمان	
M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12	عزت و احترام جامعه معلمان	
M1,M2,M6,M7,M8,M11,M12,M13	قدردانی از کارهای برجسته معلمان	
M1,M2,M3,M6,M7,M8,M9,M13	رعایت احترام فی مابین عوامل و دانش‌آموزان	رعایت احترام در مدرسه
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M13	طرح تکریم ارباب رجوع و احترام	
M1,M2,M7,M8,M9	کمک به تامین نیازهای جسمی و روانی	احساس امنیت و آرامش دانش‌آموزان
M1,M2,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M13	ایجاد احساس امنیت و آرامش دانش‌آموزان در مدرسه	
M2,M3,M4,M8,M11	ایجاد رغبت و انگیزه در آینده تحصیلی دانش‌آموز	توجه به نیاز و آینده دانش‌آموزان
M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M12,M13	تقدیر و تشویق دانش‌آموزان	
M1,M7,M13	در نظر گرفتن خیر و صلاح دانش‌آموزان	
M1,M2,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M12	توجه به نیاز و خواسته دانش‌آموزان	
M1,M6,M7,M8,M9,M12,M13	جذب و نگهداشت مشتری	ایجاد رضایت در ذینفعان

منبع	نکات کلیدی گزاره	کد اولیه
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13	ایجاد رضایت در دانش آموزان	
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13	رضایت مشتریان	
M3,M4,M5,M7,M8,M9	روزآمدی و استفاده از مشاوران و صاحب نظران	وجود مشاور در مدرسه
M3,M4,M5,M7,M8,M9	وجود مشاور در مدرسه	
M7,M10,M11,M13	خود مراقبتی از رفتار	خودمراقبتی از رفتار
M7,M10,M11,M13	برگزاری کارگاه های مراقبت از رفتار	
M1,M2,M3,M7,M8,M11,M12	تدریس به روش های نوین و غیر سنتی	تدریس به روش های نوین
M4,M7,M8,M9	تدریس های یادگیرنده محور	
M1,M2,M5,M6,M11,M13	مشخص کردن هدف های آموزشی	
M1,M4,M5,M6,M8,M9,M11,M12,M13	توجه بیشتر به مسائل درسی	توجه ویژه به مسائل درسی
M1,M4,M5,M6,M8,M9,M12,M13	توجه ویژه به دروس تخصصی	
M1,M4,M5,M7,M8,M9,M11,M12,M13	برگزاری آزمون های تستی و آمادگی برای کنکور	برگزاری کلاس های فوق برنامه
M5,M6,M8,M9,M13	برگزاری برنامه های آموزشی و انگیزشی	
M1,M4,M5,M7,M8,M9,M11,M12,M13	برگزاری کلاس های جبرانی و فوق برنامه	
M1,M2,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M13	بهره گیری از معلمان برجسته	بهره گیری از معلمان برجسته
M1,M2,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M13	تعویض معلمان با دانش کم	
M1,M4,M5,M7,M8,M9,M11,M12,M13	تعهد به خدمات وعده داده شده از طرف مدارس	تعهد مدرسه به خدمات
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11	ارائه گزارشات مدرسه به والدین	ارائه گزارشات مدرسه به والدین
M1,M2,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13	مطلع بودن والدین و دانش آموزان از جریان کارها	
M3,M4,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12	تعیین حوزه وظایف مدیران و عوامل مدرسه	اختیار و مسئولیت مدارس
M3,M4,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12	دادن اختیار و مسئولیت به مدیران	
M3,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12	مدرسه محوری	
M1,M2,M5,M6,M7,M10,M11,M12,M13	عدم تمرکز نظام آموزشی	عدم تمرکز نظام آموزشی
M1,M2,M3,M8,M9	ساختار اداری جذاب	
M1,M2,M4,M5,M6,M7,M9,M10,M12,M13	ثبت نام دانش آموزان ممتاز	سطح مطلوب کمی و کیفی کلاس
M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M13	تعداد دانش آموزان در کلاس	
M1,M4,M5,M8	معرفی مناسب رشته های تحصیلی	روند مشاوره و هدایت تحصیلی
M3,M4,M5,M7,M8,M9	روزآمدی و استفاده از مشاوران و صاحب نظران	
M1,M7,M9	برگزاری دوره های آموزشی لازم شایسته سالاری	آموزش حرفه ای شدن مدارس
M4,M5,M10	حرفه ای بودن عوامل مدرسه	
M1,M2,M3,M6,M7,M8,M9,M13	ایجاد نظام پیشنهادها	روش مدیریت تیمی و مشارکتی
M1,M3,M4,M7,M8,M12,M13	روش مدیریت تیمی و مشارکتی	
M1,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11	برگزاری جلسات حضوری متعدد با دانش آموزان	
M3,M4,M6,M7,M10,M11,M12	تقویت تعاملات افقی معلم و شاگرد	
M1,M5,M6,M10,M11,M13	افزایش ارتباط بین تصمیم گیرندگان	استفاده از والدین در تصمیم گیری ها
M1,M2,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11	انجمن اولیا و مربیان فعال	

منبع	نکات کلیدی گزاره	کد اولیه
M1,M6,M7,M10,M11,M12	استفاده از والدین در تصمیم گیری‌ها	
M1,M2,M7,M10, M13	استفاده از روش‌های سنجش کیفیت خدمات	ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی
M1,M2,M7,M10, M13	ارزیابی کیفیت خدمات بصورت منظم	
M2,M3,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12	نظارت بالینی و بهبود تدریس	
M1,M2,M7,M10, M13	ارتقای کیفیت خدمات آموزشی	
M1,M3M8,M12	سعی در عدم تنش و تعارض در مدرسه	برنامه‌ریزی برای حل تعارض
M1,M3M8,M12	برنامه‌ریزی برای حل تعارض	
M1,M2,M5,M8,M11	ویژگی‌های مقام شخص مدیر	فرمندی و تلاش شخص مدیر
M1,M2,M5,M8,M11	سلیقه و تلاش شخص مدیر	
M1,M2,M3,M6,M7,M9,M10,M11	تعیین دقیق اهداف دروس توسط مشاور مدرسه	تبیین چشم‌انداز تدریس جهت پاسخگویی
M1,M3,M4,M10,M11,M13	دوره‌های آموزشی تدوین طرح درس	
M1,M2,M4,M5,M7,M8,M12,M13	در نظر گرفتن حجم فعالیت‌های آموزشی متناسب	پاسخگویی علمی معلم
M1,M4,M5,M6,M8,M9,M11,M12,M13	توجه بیشتر به مسائل درسی	
M3,M10,M12	برقراری پیوند بین دروس و زندگی واقعی	
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M12,M13	تقویت سطح پاسخگویی علمی معلم به دانش‌آموز	
M3,M4,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12	دادن اختیار و مسئولیت به مدیران	تفویض اختیار به مدیران و معلمان
M3,M4,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12	مسئول‌تر شدن مدارس دولتی	
M4,M6,M7,M8,M11,M13	حفظ استقلال رای معلمان در مدرسه	
M3,M7M10	ساختار اداری جذاب	مدرسه محوری
M1,M5,M6,M7,M10,M11,M13	وجود ساختار منعطف در مدارس	
M3,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12	مدرسه محوری	
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11	ارائه گزارشات مدرسه به والدین	ارائه گزارشات منظم مدرسه به والدین
M1,M2,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13	مطلع بودن والدین و دانش‌آموزان از جریان کارها	
M1M4,M5,M8,M9	راه‌اندازی یک شبکه اطلاع‌رسانی از وضعیت کیفیت خدمات آموزشی	پاسخگویی به نظرات دانش‌آموزان
M3,M4,M5,M6,M8,M9,M10,M11,M12	مسئول و پاسخگو بودن مدرسه	
M1,M2,M4,M5,M7,M8,M9,M11,M12,M13	پاسخگویی به نظرات دانش‌آموزان	
M1,M2,M3,M6,M7,M11,M12,M13	استفاده از والدین در تصمیم‌گیری‌ها	سهیم بودن والدین در مدرسه
M2,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M13	انجمن اولیا و مربیان فعال	
M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13	سهیم بودن والدین در هزینه‌های مدرسه	
M1,M3,M4,M7,M8,M12,M13	روش مدیریت تیمی و مشارکتی	مشارکت ذینفعان مدرسه
M1,M2,M3,M6,M7,M11,M12,M13	استفاده از مشارکت والدین	
M1,M2,M3,M6,M7,M8,M10,M11,M12,M13	مشارکت‌دادن اعضای مدرسه خصوصاً دانش‌آموزان	
M1,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M13	برگزاری جلسات حضوری متعدد با دانش‌آموزان	توجه به نظرات و بهره‌گیری از آنها
M2,M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M11,M12,M13	ایجاد نظام پیشنهادها	
M1,M2,M3,M4,M7,M8,M9,M10,M11,M12,M13	صندوق انتقادات و پیشنهادات	
M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M13	استفاده از بستر مجازی برای ارتباطات مدرسه‌ای	

منبع	نکات کلیدی گزاره	کد اولیه
M1,M3,M4,M6,M7,M8,M9,M10,M12,M13	استفاده از قابلیت شورای دانش‌آموزی	
M1,M2,M4,M5,M7,M8,M9,M11,M12,M13	استفاده از نظرات در تشخیص نواقص و راهکارها	
M1,M2,M7,M8,M11,M12	ایجاد فضای رقابتی بین مدارس	ایجاد فضای رقابتی بین مدارس
M5,M6,M8,M9,M10,M13	برگزاری دوره‌های ضمن خدمت مرتبط	شناخت انتظارات خانواده‌ها
M3,M4,M5,M7,M8,M9,M10,M12,M13	شناخت انتظارات خانواده‌ها	
M1,M2,M5,M6,M7,M9,M10,M11	ایجاد فرهنگ فرایند خودارزیابی	ایجاد فرهنگ فرایند خودارزیابی
M1,M2,M7,M8,M11,M12	ایجاد فضای رقابتی درونی و بیرونی بین مدارس	
M4,M5,M10	حرف‌های بودن عوامل مدرسه	
M1,M6,M12,M13	برگزاری دوره‌های آموزشی تضمین کیفیت برای کادر	
M1,M4,M5,M6,M8,M10,M11	تخصیص وقت کافی به دانش‌آموزان توسط معلم و کادر	تناسب کمی دانش‌آموز به معلم
M1,M4,M5,M6,M8,M10,M11	نسبت دانش‌آموز به معلم	
M3,M4,M5,M7,M8,M9	وجود مشاور در مدرسه	تناسب کمی دانش‌آموز به مشاور
M3,M4,M5,M7,M8,M9	وجود مشاور مجرب	
M3,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M13	تعداد دانش‌آموزان در کلاس	
M1,M2,M4,M5,M7,M8,M9,M11,M12,M13	توجه به نیاز و خواسته دانش‌آموزان	توجه و گوش دادن به دانش‌آموز
M1,M2,M4,M5,M7,M8,M9,M12,M13	جدی‌گرفتن مشکل دانش‌آموز	
M1,M2,M4,M5,M7,M8,M9,M11,M12,M13	گوش دادن به حرف دانش‌آموزان	
M1,M2,M3,M6,M8,M11,M12,M13	توجه خاص به مشکلات فردی دانش‌آموزان	رفع مشکلات فردی افراد و دانش‌آموز
M1,M2,M3,M6,M8,M11,M12,M13	سعی در رفع مشکلات دانش‌آموزان بصورت مجزا و شخصی	
M3,M7,M10	استفاده از درس‌پژوهی در فرایند یاددهی-یادگیری	بهبود تدریس معلمان
M3,M10,M12	برقراری پیوند بین دروس و زندگی واقعی	
M1,M2,M4,M5,M7,M8,M9,M12,M13	کارگاه‌های آموزشی روش تدریس	
M1,M4,M5,M6,M7,M10,M11,M12	نظارت بالینی و بهبود تدریس	
M4,M6,M8,M10,M13	افزایش توانمندی معلمان	توانمندسازی معلمان
M4,M8,M10,M13	ایجاد فرهنگ خودتوسعه‌ای کادر	
M1,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M12	تقویت دانش تخصصی معلمان	
M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M10,M11,M12,M13	برگزاری آزمون‌های تستی و آمادگی برای کنکور	برگزاری کلاس‌های فوق‌برنامه و تکمیلی
M1,M2,M6,M7,M10,M11	برگزاری برنامه‌های آموزشی و انگیزشی	
M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M10,M11,M12,M13	برگزاری کلاس‌های جبرانی و فوق برنامه	
M1,M2,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M12,M13	بهره‌گیری از معلمان برجسته	انتخاب بهترین معلمان
M1,M2,M3,M4,M6,M7,M8,M10,M11,M12,M13	تعویض معلمان با دانش کم	
M4,M5,M7,M9,M10,M13	مشخص کردن هدف‌های آموزشی	
M1,M4,M5,M6,M9,M13	تمرکز بر تفکر مدیریتی در تغییر	نگاه رقابتی و تغییر کیفی
M1,M2,M7,M8,M11,M12	ایجاد فضای رقابتی بین مدارس	
M1,M2,M7,M8,M11,M12	ایجاد فضای رقابتی درونی و بیرونی بین مدارس	

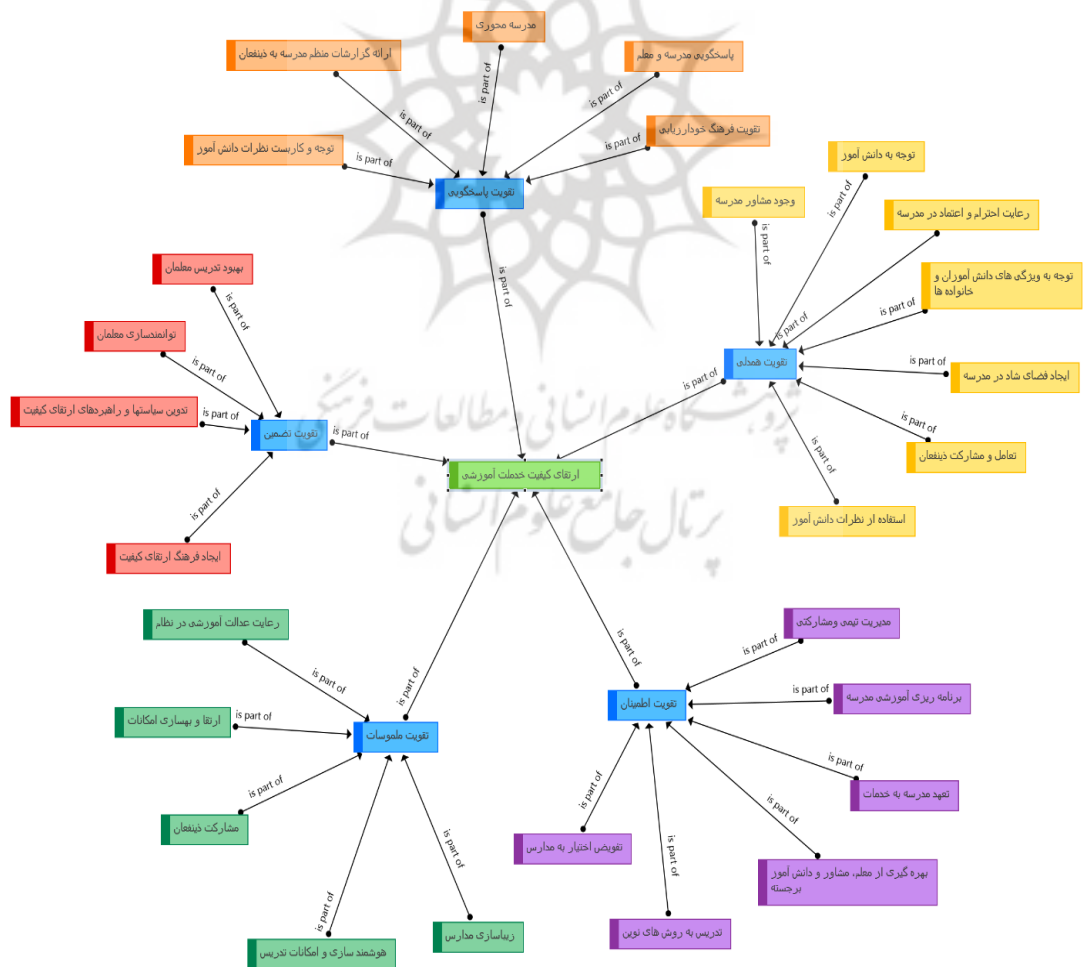
منبع	نکات کلیدی گزاره	کد اولیه
M1,M2,M5,M6,M7,M8,M10,M11,M12	بهبود مدیریت مدارس از طریق به کارگیری افراد توانمند	بهبود مدیریت مدارس
M1,M4,M5,M6,M9,M13	حساسیت کیفی شخص مدیر	
M1,M2,M5,M6,M7,M8,M11,M12	برگزاری آزمون‌های متنوع جهت انتخاب مدیران مدارس	
M1,M2,M4,M5,M6,M7,M8,M9,M10,M11,M12,M13	بهبود وضعیت معلمان از نظر تخصص و معیشتی	توجه کیفی به تخصص و روان معلم و مشاور
M3,M4,M5,M7,M8,M9	روزآمدی و استفاده از مشاوران و صاحب‌نظران	
M1,M6,M12,M13	برگزاری دوره‌های آموزشی تضمین کیفیت برای کادر	برگزاری دوره‌های آموزشی تضمین کیفیت
M1,M6,M12,M13	برگزاری دوره‌های ضمن خدمت مرتبط	
M1,M2,M3,M4,M7,M8,M12,M13	تبیین استانداردها و الزامات کیفی مدارس	تدوین سیاست‌ها و راهبردهای ارتقای کیفیت
M3,M4,M5,M7,M8,M9,M10	تدوین سیاست‌ها و راهبردهای ارتقای کیفیت	
M3,M4,M5,M7,M8,M9,M10	تعیین اولویت تخصیص منابع بنا به ابعاد کیفیت	
M3,M4,M5,M7,M8,M9,M10	توجه به مقوله ارتقای کیفیت در برنامه عملیاتی سالانه	
M3,M4,M7,M8,M9,M10	ثبت نتایج ارزیابی‌های کیفیت در اسناد	
M1,M2,M5,M6,M7,M9,M10,M11	ایجاد فرهنگ فرایند خودارزیابی	ایجاد فرهنگ ارتقای کیفیت خدمات آموزشی
M3,M5,M7,M8,M9,M10	استفاده از نتایج ارزیابی کیفیت در برنامه ریزی	
M3,M4,M5,M8,M9,M10	ایجاد فرهنگ ارتقای کیفیت خدمات آموزشی	
M2, M3,M5,M7,M8,M9,M10	استفاده از روش‌های سنجش کیفیت خدمات	ارزیابی منظم کیفیت خدمات آموزشی
M3,M5,M7,M8	ارزیابی خدمات بصورت منظم	

جدول ۱۲: ادامه کدگذاری اولیه یا باز و متمرکز

کد اولیه	مفاهیم	مقوله ها	کد متمرکز
تخصیص بودجه و امکانات مناسب	ارتقا و بهسازی امکانات	تقویت ملموسات	ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مدارس
درخواست امکانات از طرف مدیر			
ارتقا و بهسازی امکانات			
رعایت عدالت اجتماعی در نظام	رعایت عدالت آموزشی در نظام آموزشی		
امکانات و ظاهر اولیه مدرسه	زیباسازی مدارس		
زیباسازی مدارس			
مشارکت والدین تعمیرات	مشارکت ذینفعان		
مشارکت دانش آموزان			
مشارکت کادر و معلمان			
هوشمندسازی مدارس	هوشمندسازی و امکانات در خدمت تدریس		
استفاده مناسب از امکانات در تدریس			
ایجاد فضای شاد در مدرسه	ایجاد فضای شاد و جذاب در مدرسه	تقویت همدلی	
ایجاد روحیه خلاقیت و بروز استعداد			
ایجاد فضای جذاب در تدریس			

کد اولیه	مفاهیم	مقوله ها	کد متمرکز
تغییر نسل دانش آموزان شناخت انتظارات خانواده‌ها تعامل معلمان با دانش آموزان تعاملات مدیر و معلم مشارکت والدین و دانش آموزان و معلمان حفظ حریم اخلاقی دانش آموزان تقویت روحیه لیاقت و شایستگی برای معلمان احساس امنیت و آرامش دانش آموزان رعایت احترام در مدرسه توجه خاص به مشکلات فردی دانش آموزان توجه به نیاز و آینده دانش آموزان توجه بیشتر به مسائل درسی توجه به مشکلات دانش آموز وجود مشاور در مدرسه وجود مشاور به تناسب دانش آموزان برگزاری جلسات حضوری متعدد با دانش آموزان استفاده از نظرات دانش آموزان تدریس به روش‌های نوین توجه ویژه به مسائل درسی بهره‌گیری از معلمان برجسته روند مشاوره و هدایت تحصیلی ثبت نام دانش آموزان برتر برگزاری کلاس‌های فوق برنامه سطح مطلوب کمی و کیفی کلاس برنامه ریزی آموزشی منظم اختیار و مسئولیت مدارس عدم تمرکز نظام آموزشی فرمندی و تلاش شخص مدیر آموزش حرفه ای شدن مدارس تعهد مدرسه به خدمات خودمراقبتی مدرسه ارائه گزارشات مدرسه به والدین روش مدیریت تیمی و مشارکتی استفاده از والدین در تصمیم گیریها برنامه ریزی برای حل تعارض تبیین چشم انداز تدریس جهت پاسخگویی پاسخگویی علمی معلم تفویض اختیار به مدیران و معلمان مدرسه محوری توجه به نظرات و بهره گیری از آنها توجه و گوش دادن به دانش آموز رفع مشکلات فردی افراد و دانش آموز تناسب کمی دانش آموز به معلم تناسب کمی دانش آموز به مشاور پاسخگویی به نظرات دانش آموزان ارائه گزارشات منظم مدرسه به والدین	توجه به ویژگی‌های دانش آموزان و خانواده‌ها	تقویت اطمینان	
	تعامل و مشارکت ذینفعان		
	رعایت احترام و اعتماد در مدرسه		
	توجه به دانش آموز		
	وجود مشاور در مدرسه		
	وجود مشاور به تناسب دانش آموزان		
	استفاده از نظرات دانش آموزان		
	تدریس به روش‌های نوین		
	بهره‌گیری از معلم، مشاور و دانش آموز برجسته		
	برنامه‌ریزی آموزشی مدرسه		
	تفویض اختیار به مدارس		
	تعهد مدرسه به خدمات		
	مدیریت تیمی و مشارکتی		
	پاسخگویی مدرسه و معلم		
	مدرسه محوری		
	توجه و کاربرست نظرات دانش آموز		
	ارائه گزارشات منظم مدرسه به ذینفعان		

کد اولیه	مفاهیم	مقوله ها	کد متمرکز
شناخت انتظارات خانواده ها			
سهیم بودن والدین در مدرسه			
مشارکت ذینفعان مدرسه			
ایجاد فضای رقابتی بین مدارس	تقویت فرهنگ خود ارزیابی		
ایجاد فرهنگ فرایند خودارزیابی			
تدوین سیاست ها و راهبردهای ارتقای کیفیت	تدوین سیاست ها و راهبردهای ارتقای کیفیت		
نگاه رقابتی و تغییر کیفی			
برگزاری دوره‌های آموزشی تضمین کیفیت			
بهبود تدریس معلمان	بهبود تدریس معلمان		
انتخاب بهترین معلمان			
بهبود مدیریت مدارس	توانمند سازی مدرسه		
توانمند سازی معلمان			
توجه کیفی به تخصص و روان معلم و مشاور			
برگزاری کلاس های فوق برنامه و تکمیلی			
ایجاد فرهنگ ارتقای کیفیت خدمات آموزشی	ایجاد فرهنگ ارتقای کیفیت خدمات آموزشی		
ایجاد فضای رقابتی بین مدارس			
ایجاد فرهنگ فرایند خودارزیابی			
ارزیابی منظم کیفیت خدمات آموزشی			



شکل ۱: مدل مفهومی شناسایی و تبیین راهکارهای ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مدارس

بحث و نتیجه‌گیری

توجه به کیفیت براساس نظرات مشتریان برآیند یکی از نظریه‌های مهم مدیریت با عنوان نظریه مدیریت کیفیت فراگیر است. بهبود مستمر کیفیت یکی از اصول اساسی این نظریه است و مطابق این اصل، سازمان و مدیریت باید به طور مستمر فرآیندها و فعالیت‌های خود را با توجه به نیازهای مشتریان بهبود بخشند از آنجا که سازمان‌ها برای ارائه خدمات و تولیدات به مشتریان به وجود آمده است. بنابراین باید همواره فرآیندهای تولیدی یا خدماتی خود را جهت بالابردن کیفیت محصولات و خدمات و در نتیجه جلب رضایت مشتریان خود اصلاح کنند. همانطور که در اصول بهبود مستمر کیفیت در مدرسه اشاره شده است؛ دانش آموز اولین و اصلی‌ترین گیرنده خدمات (مشتری) محسوب می‌شود و بدون دانش آموز مدرسه هویت ندارد. همه حوزه‌های ستادی و عوامل اجرایی در سطوح مختلف مدیریت در آموزش و پرورش برای دانش آموز کار می‌کنند، لذا باید تمرکز بر نیاز دانش‌آموزان باشد و رضایت آنها از کیفیت فراهم شود.

مهمترین دلایل توجه به کیفیت خدمات در واقع: فعالیت رقبا، عوامل محیطی، ماهیت خدمات و عوامل درون‌سازمانی است که باعث می‌شود بیش از پیش به کیفیت خدمات توجه شود و این توجه به کیفیت خدمات باعث رضایت مشتریان می‌شود. سازمان‌های آموزشی هم برای جلب رضایت مشتریان خود باید بکوشد که خدمات آموزشی را با کیفیت بالا ارائه کنند و بتوانند در بازار رقابتی امروز به سمت توسعه حرکت کنند همان‌طور که مطرح شد در جهان امروز، ارائه کالا و خدمات با کیفیت مناسب مبتنی بر رضایت مشتریان و گیرندگان خدمات از اهمیت زیادی برخوردار است توجه به این اصل، عامل پیروزی مؤسسات اقتصادی در میدان رقابت است. شایان توجه است که آموزش و پرورش نیز از این اصل مستثنی نخواهد بود. کیفیت بهتر خدمات، نتیجه فرآیند مطلوب آموزش و تعلیم و تربیت، به عبارت دیگر افزایش دانش، نگرش و مهارت نیروی انسانی است. بنابراین باید مراکز علمی، دانشگاه‌ها و مدارس موفق دنیا درصدد باشند با توجه به افزایش انتظارات محیط برای ارتقای کیفیت آموزش، نوآوری‌های خود را جلب کرده و به بهسازی گسترده نظام آموزشی بپردازند. برای اینکه بتوانیم کیفیت خدمات را به بالاترین سطح برسانیم ابتدا باید با روش علمی این کیفیت ارزیابی شود و جایگاه آن از دید مشتریان اصلی شناسایی شود.

از این رو هدف از این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی مدارس خاص متوسطه اول و دوم شهرستان کامیاران و تلاش شد میزان شکاف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانش‌آموزان مشخص گردد. در پی آن تبیین و شناسایی راهکارهای ارتقای کیفیت و رفع شکاف‌های کیفی حاصله در نظر گرفته شد. نتایج پژوهش حاکی از این است که ادراک دانش‌آموزان از کیفیت خدمات آموزشی حدود ۴۰۳ و انتظارات آنها حدود ۴۳۱ است. بنابراین علیرغم وجود شکاف منفی از نظر دانش‌آموزان، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در سطح بالا قرار دارد. بین مدارس از لحاظ کیفیت خدمات آموزشی تفاوت معنادار وجود داشت و ارزیابی ادراکات و انتظارات دانش‌آموزان از کیفیت خدمات آموزشی و ابعاد پنجگانه آن تفاوت معناداری با هم دارند. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی مدارس از لحاظ نوع مدرسه (نمونه دولتی، شاهد و غیردولتی) و مقطع تحصیلی (متوسطه اول و دوم) تفاوت معنادار وجود دارد و در حالت کلی نتایج ترتیب مدارس غیردولتی، نمونه دولتی و شاهد را جهت ارائه خدمات با کیفیت آموزشی نشان داد و همچنین دانش‌آموزان متوسطه دوم ارزیابی بالاتری از کیفیت مدارس نسبت به دانش‌آموزان متوسطه اول را نشان دادند. با وجود اینکه پسران ارزیابی بالاتری نسبت به کیفیت خدمات نسبت به دختران را نشان داد ولی بین ارزیابی دختران و پسران دانش آموز از ادراکات و انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی مدارس تفاوت معنادار وجود ندارد.

همچنین یافته‌های کمی مطالعه نشان داد که میانگین ادراک در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی نسبت به سطح انتظارات کمتر است که این اختلاف موجب بروز شکاف منفی شده است. خدمات آموزشی از دید دانش‌آموزان دارای شکاف منفی ۰.۲۸ - است. مقدار این شکاف با توجه به هر بعد شامل: ملموسات (-۰.۱۱)، اطمینان (-۰.۳۴)، تضمین (-۰.۲۱)، همدلی (-۰.۶۲) و پاسخگویی (-۰.۲۰). در نتیجه بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات مربوط به بعد همدلی و کمترین شکاف مربوط به عوامل ملموس مدارس می‌باشد. ذکر این نکته لازم است که با توجه به اینکه مدارس جامعه آماری از مدارس خاص و تا حدی همگن هستند، این میزان شکاف هم می‌تواند قابل توجه باشد. بنا به

معنادار بودن تفاوت ابعاد در رتبه‌بندی، ترتیب اولویت اهمیت جهت ارتقا و بهبود کیفیت بصورت همدلی، عوامل ملموس، پاسخگویی، قابلیت اطمینان و تضمین می‌باشد و این نتایج حاکی از آن است که در تمام مقوله‌های مربوط به پنج بُعد کیفیت، فرصت‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات وجود دارد. بر این اساس پژوهشگر جهت تبیین و شناسایی راهکارهای ارتقای کیفیت و رفع شکاف‌های ابعاد پنجگانه مذکور در قالب روش کیفی نظریه‌داده‌بنیاد با رویکرد ساختگرا تلاش نموده است که راهکارهایی را که از دل مباحث مربوطه استخراج و گزارش نماید. با روش مصاحبه‌های عمیق از مدیر، معاون و نماینده دبیران مدارس جامعه آماری مدنظر (۱۳ مصاحبه تا اشباع نظری) جمع‌آوری داده‌ها انجام شد. پس از روند کدگذاری و تحلیل کیفی داده‌ها؛ ۱۹۸ نکته و راهکار کلیدی و در ادامه از آنها ۷۴ کد اولیه و در ترکیب کدهای اولیه، ۲۸ مفهوم و در نهایت در قالب ۵ مقوله در جهت کد متمرکز «ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مدرسه» در نظر گرفته شد که بصورت خلاصه می‌توان در قالب زیر مطرح کرد:

بیشترین شکاف در بعد همدلی نشان داده شده است. بُعد همدلی یعنی توجه ویژه و صمیمی به دانش‌آموزان و مشتریان. گرم و خوش اخلاق بودن در برخورد با مشتری و حساس بودن نسبت به نیازهای مشتری از ویژگی‌های همدلی می‌باشد. شکاف منفی در این بُعد حاکی از آن است که باید کارکنان و دبیران به ویژگی‌های دانش‌آموزان و خانواده‌ها توجه نمایند، نسبت به شنیدن نظرات دانش‌آموزان و البته کاربست نظرات آنها از خود علاقه‌مندی نشان دهند و با دانش‌آموزان رفتاری احترام‌آمیز داشته باشند. فضای مدرسه و کلاس شاد و جذاب باشد و معمولاً نقش وجود یک مشاور خوب راهگشاست.

کمترین شکاف و البته رتبه دوم اهمیت در رتبه‌بندی تفاوت ابعاد در بعد عوامل ملموس تشخیص داده شد. شکاف منفی در بُعد ملموسات نشانگر آن است که جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی مدرسه و وسایل کمک آموزشی و آزمایشگاه و ... که دبیران در امر آموزش از آنها استفاده می‌کنند، نتوانسته‌اند رضایت دانش‌آموزان را به طور کامل جلب نمایند. با توجه به موقعیت اجتماعی و اقتصادی و برخورداری شهرستان و عدم امکانات متفاوت مدارس، می‌توان مستهلک بودن امکانات موجود بعضی مدارس در کنار حتی نبودن امکانات و فضا در سایر مدارس را به یک اندازه دارای کیفیت دانست. در جهت بهبود این شکاف می‌توان به ارتقا و بهسازی امکانات مدرسه، رعایت عدالت آموزشی در نظام آموزشی، زیباسازی مدارس، تجهیز، هوشمندسازی و امکانات لازم در خدمت تدریس را اشاره کرد.

بُعد پاسخگویی به معنای تمایل به کمک به مشتریان (همان دانش‌آموزان) و ارائه خدمات فوری می‌باشد. شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی حاکی از آن است که دانش‌آموزان برای انتقال نظرها، انتقادات و پیشنهادهای خود در زمینه مسائل آموزشی به مدیران دسترسی آسانی ندارند. دسترسی به عوامل مدرسه، دبیران و مشاور در هنگام نیاز دانش‌آموز مشکل می‌باشد. پیشنهاد می‌شود برای کاهش شکاف در بُعد پاسخگویی، مدیران و مسئولان آموزش، زمان معینی را برای دیدارها در نظر بگیرند تا از این طریق نظرها، پیشنهادهای و انتقادهای خود را به مسئولان انتقال دهند. مسئولان باید فرهنگ مشتری‌مداری و دانش‌آموز‌محوری را در سطح مدارس را نهادینه نمایند. مدرسه با تقویت فرهنگ خودارزیابی و ارائه منظم گزارشات به ذینفعان و خصوصاً والدین تا حد مناسبی پاسخگوی تعهد و انتظارات آنها باشند.

شکاف کیفیت در بُعد اطمینان بیانگر آن است که در خصوص عمل به وعده‌های داده‌شده، ارائه خدمت به موقع، آگاه کردن دانش‌آموز از نتیجه ارزشیابی و ارائه مطالب درسی به شکلی منظم و مرتبط، به طور کامل عمل نشده و مدارس نتوانسته‌اند انتظارات دانش‌آموزان را برآورده نمایند. از آنجا که دانش‌آموزان توقع دارند خدمات در زمان مقرر، به همان شکل وعده داده‌شده و بدون اشتباه در اختیار آنها قرار بگیرد، پیشنهاد می‌شود مسئولان برای کاهش این شکاف‌ها با بهره‌گیری از معلم، مشاور و دانش‌آموزان برجسته در مدرسه و اعمال تفویض اختیار به عوامل و رویکرد تیمی و مشارکتی در کنار برنامه‌ریزی آموزشی جامع، نشان دهند که مدرسه در خدمت خود متعهد است، در این راه برگزاری دوره‌های آموزشی شیوه‌های نوین آموزشی برای مدرسان و کارگاه‌های آموزشی برای کارکنان در نحوه ارائه خدمت به مشتریان مثمرتر خواهد بود.

بعد تضمین کیفیت، به دانش، تواضع و توانایی کارکنان برای رساندن اعتماد و صمیمیت اشاره دارد. وجود شکاف در این بُعد حاکی از آن است که بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس توسط مدرسان بیشتر مورد توجه قرار گیرد. آموزش‌های نظری و عملی ارائه شده دانش‌آموزان نیازمند هماهنگی بیشتری می باشد تا آنها را برای آینده آماده نمایند. پیشنهاد می‌شود با تدوین سیاست‌ها و راهبردهای ارتقای کیفیت در جهت بهبود تدریس معلمان، توانمندسازی مدرسه و ایجاد فرهنگ ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در مدارس تلاش شود.

پیشنهادهای تحقیقات آتی

- با توجه به این که این پژوهش در بازه‌ای از سال تحصیلی انجام شده است، پیشنهاد می‌شود که گردآوری اطلاعات در طول سال تحصیلی و در بازه‌های زمانی مختلف خصوصاً در اوایل و اواخر سال تحصیلی انجام گردد.
- پژوهش‌های آتی می‌تواند در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از سایر مدل‌های ارزیابی کیفیت از قبیل مدل‌های سروپرف^۱، هدپرف^۲ و ... بهره‌گیری شود.

محدودیت‌های پژوهش

- محدودیت‌های ذاتی پرسشنامه‌های کتبی
- عدم امکان بررسی میزان دقت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه‌ها
- اثر حضور عوامل و سایر افراد در کنار هم در نتایج با توجه به تکمیل پرسشنامه‌ها در محیط مدرسه

مشارکت نویسندگان

این مقاله، برگرفته از کار پژوهشی مستقلی است که از طرف هیچ ارگانی حمایت مالی نشده است. نقشه و طرح اساسی، بیان مسئله، بخش پیشینه، روش‌شناسی، بحث و نتیجه‌گیری و رعایت ساختار مقاله بر عهده مهدی ولی‌ئی و اصلاحات کلی و شناسایی مشکلات مقاله توسط دکتر جواد پورکریمی انجام شد.

تشکر و قدردانی

از تمامی معلمان، مدیران و صاحب‌نظرانی که در این پژوهش همکاری داشتند، قدردانی می‌شود.

تعارض منافع

«هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است»

منابع

- ابیلی، خدایار؛ هداوندی، محمدرضا. (۱۳۸۳). ارزشیابی کیفیت دوره‌های آموزش موسسات ارائه دهنده ی خدمات آموزش به شرکت ایران خودرو، *مجله روانشناسی و علوم تربیتی*، ۳۴(۱)، ۹۹-۱۲۷.
- بحرینی، مسعود. (۱۳۹۱). کیفیت خدمات آموزشی: شکاف بین وضعیت مطلوب و وضعیت واقعی از دیدگاه دانشجویان دندانپزشکی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۱ (۷): ۶۸۵-۶۹۵
- تقوی‌نیا، منصوره و سهرابی، زهره. (۱۳۹۵). مفهوم کیفیت در سیستم آموزش: مطالعه کیفی؛ *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی*، ۱۲(۳). ۵۶۱-۵۶۳.

1 SERVPERF

2 HEDPERF

توفیقی، شهرام. (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان مدل سروکوال. فصلنامه راهبردهای پژوهی در علوم پزشکی، ۴(۱)، ۲۶-۲۱.

جهانیان، رمضان. (۱۳۸۷). صلاحیتهای مورد نیاز مدیران آموزشی، تحقیقات مدیریت آموزشی، ۳(۱)، ۱۲۱-۱۴۲.

خراسانی، اباصلت. (۱۴۰۰). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه های ایرانی از دیدگاه دانشجویان بین المللی؛ مورد مطالعه دانشگاه شهید بهشتی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۲۷(۴)، ۵۵-۸۲.

رئیسون، محمدرضا؛ مرادی، علیرضا؛ امیرآبادی زاده، حسن؛ محمدی، یحیی. (۱۴۰۱) بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات آموزشی با رضایت از تحصیل و پیشرفت تحصیلی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. دوماهنامه علمی- پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، ۱۵(۵): ۴۸۲-۴۸۸.

سالس، ادوارد. (۲۰۰۵). مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش، ترجمه سید علی حدیقی، تهران: نشر هوای تازه

سند تحول بنیادین آموزش و پرورش با چشم انداز سال ۱۴۰۴ هجری شمسی، ۱۳۹۰

علاقه‌بند، علی. (۱۳۹۰). مقدمات مدیریت آموزشی، تهران: انتشارات روان

عنایتی‌نوبین‌فر، علی. (۱۳۹۲). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۷(۳)، ۱۳۵-۱۵۱.

فعلی، سعید؛ بیگلری، نگین و پزشکی راد، غلامرضا. (۱۳۹۰). رضایتمندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده به آنها با استفاده از مدل سروکوال، مجله پژوهش های اقتصاد و توسعه کشاورزی / ایران، ۴۲(۲)، ۱۹۹-۲۰۷.

قلاوندی، حسن؛ بهشتی‌راد، رقیه و قلعه‌ای، علیرضا. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال، نشریه ی فرآیند مدیریت و توسعه، ۲۵(۳)، ۴۹-۶۶.

محمدی، علی و وکیلی، محمدمسعود. (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان از دیدگاه دانشجویان. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، ۵(۳)، ۳۱-۴۱.

مرادی، گل‌نما؛ کریمیان‌پور، غفار و صیادی، یاسین. (۱۳۹۵). بررسی رابطه کیفیت زندگی در مدرسه و مولفه‌های آن با پیوند دانش‌آموزان با مدرسه، دومین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های کاربردی در علوم تربیتی و مطالعات رفتاری و آسیب‌های اجتماعی ایران، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی،

میرغفوری، سیدحبیب‌الله؛ شفیعی‌رودپشتی، میثم؛ زارع احمدآبادی، حبیب. (۱۳۸۷). سنجش میزان اثربخشی تکریم از ارباب رجوع در بخش عمومی با رویکرد تحلیل شکاف (شرکت مخابرات استان یزد)، نشریه روان شناسی دانشور رفتار، ۱۵(۳۲)، ۷۴-۵۹.

نورالسنا، رسول. (۱۴۰۲). سنجش رضایت مشتری برای شناسایی زمینه‌های بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۴(۳)، ۹۷-۱۱۹.

یونسکو. (۱۹۹۳). آموزش و پرورش برای قرن بیست و یکم در منطقه آسیا - اقیانوسیه آرام. گروه مترجمان، سرپرست: علی رؤوف (۱۳۸۷) پژوهشگاه تعلیم و تربیت

References

- Abili, K., et al. (2004). Evaluation of the quality of training courses of institutions providing training services to Iran Khodro Company, *Psychology and Educational Sciences*, 34(1), 127-99. [In Persian]
- Alagheband, Ali (2011). *Introduction to educational management*, Tehran, Ravan publications. [In Persian]
- Bahreini, M., et al. (2012). The Quality of Educational Services: Gap between Optimal and Actual Status according to Dentistry Students, *Iranian Journal of Medical Education*, 11(7), 685.695. <http://ijme.mui.ac.ir/article-1-1248-en.html> [In Persian]
- Bakhshi, H., et al. (2011). iewpoints of Students Towards Educational Services Quality Presented by (Expectations and Perceptions) Rafsanjan University of Medical Sciences (2008-2009). *JRUMS*, 10 (1), 31-40.

- Becket, N, Brookes, m. (2008). Quality Management Practice in Higher education: What Quality is We Actually Enhancing, *Journal of Hospital, Leisure, Sport & tourism Education*, 2(1), 40-54.
- Bradly,m.cronin,j.(2006).some new thoughts and conceptualizing perceived service quality . a hierarchical approach, *journal of marketing*, 63(3) , 34-49
- Carrol,j.(2007).private school parents more positive than public school parents about their kids education
- Chua C. (2004). *Perception of Quality in Higher Education*. Australlia: AUQA Occasional Publication
- Dunkan, c,k.&sandy,j.(2007).explaining the performance gap between public and private school students. *Estearn economic journal*, 33(2), 197-177
- Enayati Novinfar A., et al. (2011). Evaluation of the Quality of Education Services of Payam Noor University of Hamedan Based on the SERVQUAL Model. *IRPHE*, 17 (3), 135-151. [In Persian]
- Feili S., et al. (2011), the satisfaction of the students of Tarbiat Modares University Faculty of Agriculture with the quality of educational services provided to them using the SERVQUAL model. *Economic Researches and Agricultural Development of Iran*, 42(2), 199-207. [In Persian]
- Ghalavandi, H., et al. (2012). Investigating the Quality of Educational Services in the University of Urmia through SERVQUAL Model. *Management and Development Process*. 25(3): 49-66. [In Persian]
- Ghulam Shah Zari, H, (2012). SERVQUAL model and measurement of students' satisfaction with the quality improvement approach in education, a case study of Al-Zahra Bushehr School.
- Iran's Ministry of Education. (2011). *Document of the fundamental transformation of education with the perspective of 1404*. [In Persian]
- Jahanian, R. (2008). Qualifications needed by educational managers, *Educational Management Research*, 3, 121-142. [In Persian]
- Khorasani,A. , Panahi,M. and Ghanbari,R. (2023). Evaluation of university services quality: perspectives of international students in Iran. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 27(4), 55-82. doi: 10.52547/irphe.27.4.55 [In Persian]
- Massy, f. William. (2006). *assessing education quality measures and processes center for development of teaching and learning*, 6(3).
- Mir Fakhredini S., et al. (2009). Quality Management Reengineering in Higher Education Institutions, Case study: Yazd University Educational Services. *IRPHE*, 15 (3), 131-156. [In Persian]
- Mir Ghafouri, S., et al. (2008). Evaluating the effectiveness of customer respect in the public sector with a gap analysis approach (Yazd Province Telecommunication Company), *Daneshvar Behavat psychology*, 15(32), 59-74. [In Persian]
- Mohammadi, A., et al. (2011). Evaluating Educational Services Quality in Zanzan University of Medical Sciences from Students Point of View. *J Med Educ Dev*, 3 (5), 31-41. [In Persian]
- Moradi, G., et al. (2015). Investigating the relationship between the quality of life in school and its components with students' connection with school, *the second international conference on applied research in educational sciences and behavioral studies and social harms in Iran*, Tehran. [In Persian]
- Noorossana, R., et al. (2008). Customer Satisfaction Measurement to Identify Areas for Improvement in Higher Education Research Services. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 14(3), 97-119. [In Persian]
- Okumufi,a,duygun,a,(2008).service quality measurement on education services marketing and relationship between perceived service quality and student satisfaction, *journal of social scincess*, 8 , 17-38

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 63(1), 12-37
- Pisciotta, j. (1999). *teachers attitudes in texas public and private schools*
- Raeisoon M, moradi A, amirabadizadeh H, mohammadi Y.(2022). Investigating the relationship between the quality of educational services and satisfaction with education and academic achievement from the perspective of students of Birjand University of Medical Sciences. *Educ Strategy Med Sci*; 15 (5), 482-488. <http://edcbmj.ir/article-1-2825-fa.html> [In Persian]
- Sales, Edward (2005). *Inclusive quality management in education*, translated by Seyed Ali Hadighi, Tehran, Hawa Tazeh publications. [In Persian]
- Taqvinia, M., et al. (2015). The concept of quality in the education system; *Journal of the Center for Studies and Development of Medical Education*, 12(3), 561-563. [In Persian]
- Tofighi Sh., et al. (2011). Quality of educational services from the viewpoints of students SERVQUAL model. *Educ Strategy Med Sci*. 4 (1), 21-26. [In Persian]
- UNESCO. (2014). *Education for the 21st century in the Asia-Pacific region*. Supervisor of translation: Ali Raouf, Research Institute of Education and Training. [In Persian]

